BORDEAUX MÉTROPOLE	**EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS DU CONSEIL DE BORDEAUX METROPOLE**	***Délibération***
	Séance publique du 6 juillet 2018	***N° 2018-362***

Convocation du 29 juin 2018
Aujourd'hui vendredi 6 juillet 2018 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. Patrick BOBET, M. Jean-François EGRON, M. Franck RAYNAL, M. Jacques MANGON, M. Clément ROSSIGNOL-PUECH, Mme Anne-Lise JACQUET, Mme Claude MELLIER, M. Michel DUCHENE, Mme Brigitte TERRAZA, M. Jean TOUZEAU, Mme Anne WALRYCK, M. Dominique ALCALA, M. Max COLES, Mme Béatrice DE FRANÇOIS, M. Michel HERITIE, Mme Andréa KISS, M. Jean-Jacques PUYOBRAU, M. Kévin 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, M. Jacques BOUTEYRE, Mme Anne BREZILLON, M. Nicolas BRUGERE, Mme Sylvie CASSOU-SCHOTTE, M. Didier CAZABONNE, Mme Chantal CHABBAT, M. Gérard CHAUSSET, Mme Solène CHAZAL-COUCAUD, Mme Brigitte COLLET, Mme Emmanuelle CUNY, M. Jean-Louis DAVID, M. Yohan DAVID, Mme Nathalie DELATTRE, M. Stéphan DELAUX, M. Arnaud DELLU, Mme Laurence DESSERTINE, M. Gérard DUBOS, Mme Michèle FAORO, M. Vincent FELTESSE, M. Jean-Claude FEUGAS, M. Nicolas FLORIAN, Mme Florence FORZY-RAFFARD, Mme Magali FRONZES, M. Guillaume GARRIGUES, M. Max GUICHARD, M. Jacques GUICHOUX, M. Jean-Pierre GUYOMARC'H, M. Daniel HICKEL, M. Pierre HURMIC, M. François JAY, M. Franck JOANDET, M. Bernard JUNCA, M. Pierre LOTHAIRE, M. Eric MARTIN, M. Pierre De Gaétan NJIKAM MOULIOM, M. Jacques PADIE, Mme Christine PEYRE, Mme Arielle PIAZZA, Mme Dominique POUSTYNNIKOFF, M. Benoît RAUTUREAU, Mme Marie RECALDE, M. Fabien ROBERT, Mme Karine ROUX-LABAT, M. Alain SILVESTRE, M. Serge TOURNERIE, M. Thierry TRIJOULET, Mme Marie-Hélène VILLANOVE.

EXCUSE(S) AYANT DONNE PROCURATION:

M. Michel LABARDIN à M. Christophe DUPRAT
Mme Agnès VERSEPUY à M. Kévin SUBRENAT
Mme Véronique FERREIRA à Mme Béatrice DE FRANÇOIS
M. Erick AOUIZERATE à Mme Magali FRONZES
M. Jean-Jacques BONNIN à Mme Dominique IRIART
Mme Isabelle BOUDINEAU à M. Michel VERNEJOUL
M. Guillaume BOURROUILH-PAREGE à Mme Brigitte TERRAZA
Mme Marie-Christine BOUTHEAU à Mme Sylvie CASSOU-SCHOTTE
M. Alain CAZABONNE à Mme Anne-Lise JACQUET
Mme Anne-Marie CAZALET à M. Nicolas FLORIAN
Mme Michèle DELAUNAY à Mme Emmanuelle AJON
M. Marik FETOUH à M. Fabien ROBERT
M. Philippe FRAILE MARTIN à Mme Florence FORZY-RAFFARD
Mme Martine JARDINE à M. Arnaud DELLU
Mme Conchita LACUEY à M. Jean-Jacques PUYOBRAU
M. Bernard LE ROUX à M. Thierry TRIJOULET
Mme Anne-Marie LEMAIRE à Mme Chantal CHABBAT
Mme Zeineb LOUNICI à Mme Dominique POUSTYNNIKOFF
Mme Emilie MACERON-CAZENAVE à Mme Karine ROUX-LABAT
M. Thierry MILLET à Mme Christine PEYRE
Mme Gladys THIEBAULT à M. Benoît RAUTUREAU
Mme Anne-Marie TOURNEPICHE à M. Gérard DUBOS
Mme Elisabeth TOUTON à Mme Marie-Hélène VILLANOVE

PROCURATION(S) EN COURS DE SEANCE :

Mme Christine BOST à M. Jean François EGRON jusqu'à 10h35
Mme Virginie CALMELS à M. Daniel HICKEL à partir de 11h30 et jusqu'à 13h00
M. Didier CAZABONNE à M. Dominique ALCALA à partir de 12h20
Mme Solène CHAZAL à Mme Emmanuelle CUNY à partir d 12h40
Mme Nathalie DELATTRE à M. Yohan DAVID à partir de 11h30
M. Arnaud DELLU à Mme Michèle FAORO à partir de 12h30
M. Jacques GUICHOUX à M. Serge TOURNERIE à partir 12h55
M. Jean Pierre GUYOMARC'H à Mme Brigitte COLLET à partir de 12h40
M. Bernard JUNCA à M. Patrick BOBET à partir de 11h50
Mme Andréa KISS à M. Jean Pierre TURON à partir de 12h30
Mme Marie RECALDE à M. Alain ANZIANI à partir de 12h00
M. Clément ROSSIGNOL-PUECH à M. Franck JOANDET à partir de 12h55
M. Alain SILVESTRE à Mme Cécile BARRIERE à partir de 11h40
M. Jean TOUZEAU à M. Michel HERITIE à partir de 12h00

EXCUSE(S) :

Monsieur Patrick PUJOL, Monsieur Michel POIGNONEC.

EXCUSE(S) EN COURS DE SEANCE :

M. Gérard CHAUSSET à partir de 12h35

LA SEANCE EST OUVERTE

BORDEAUX MÉTROPOLE	**Conseil du 6 juillet 2018**	***Délibération***
	Direction générale Mobilité **Direction du réseau transports urbains**	***N° 2018-362***

Présentation du rapport annuel du délégataire "Transports" - Année 2017 - Information

---

Monsieur Christophe DUPRAT présente le rapport suivant,

Mesdames, Messieurs,

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

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

- des 3 lignes de tramway,
- des 79 lignes d'autobus,
- du service de transport des personnes à mobilité réduite (Mobibus),
- des 20 parcs relais, 3 parcs mixtes et des pôles d'échanges,
- d'un service de prêt de vélos en libre-service (V^3) avec 174 stations implantées,
- d'un service de navettes fluviales (Bat^3).

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

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

- **l'avenant n°1** approuvé par la délibération n°2016-387 du Conseil de la Métropole en date du 08 juillet 2016 et signé le 20 juillet 2016,

- **l'avenant n°2** approuvé par la délibération n°2016-751 du Conseil de la Métropole en date du 16 décembre 2016 et signé le 9 janvier 2017,

- **l'avenant n°3** approuvé par la délibération n°2017-412 du Conseil de la Métropole du 7 juillet 2017 et signé le 20 juillet 2017, qui visait à intégrer les conséquences techniques et financières liées à l'évolution du réseau et à différents projets,

- **l'avenant n°4** approuvé par la délibération n°2017-761 du Conseil de la Métropole en date du 22 décembre 2017 et signé le 26 janvier 2018.

- **l'avenant n° 5** approuvé par la délibération n°2018-363 du Conseil de la Métropole du 6 juillet 2018, qui vise à intégrer les conséquences techniques et financières liées à l'évolution du réseau et à différents projets avec un impact sur l'exercice 2017.

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

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

Conformément aux dispositions contractuelles de l'article 55 - Rapports d'activité et de l'annexe 29, le délégataire a été tenu de présenter, pour l'année 2017, les données relatives à l'exploitation du réseau métropolitain TBM (Transports Bordeaux Métropole) et des différents services, avant le 1er mars 2017.

Ce rapport annuel a fait l'objet d'une lecture attentive et d'une analyse par la Direction des transports urbains (DRTU) au regard de son devoir de contrôle administratif, financier et technique et d'une rencontre avec le délégataire pour signaler l'ensemble des observations de la DRTU et amender certains éléments de la rédaction initiale.

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

Il convient de préciser que ce bilan annuel rapporte la vision du délégataire, et non celle du délégant, qui elle sera retracée dans son propre bilan.

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

I. TBM - LE RÉSEAU DE TRANSPORTS URBAINS

I.1 - La fréquentation

La fréquentation s'énonce selon deux dimensions : les voyages comptables et les validations.

- **Les voyages comptables**

Ceux-ci se calculent sur la base du nombre de titres vendus au cours de l'année (ensemble des titres à décompte « tickartes » et des abonnements) que multiplie le coefficient de mobilité propre à chaque titre, tel que stipulé à l'annexe 7.1 du contrat.

Ces coefficients de mobilité utilisés pour le calcul des voyages comptables sont fixes sur la durée de la délégation.

L'année 2017 totalise 149 795 282 voyages comptables, soit une évolution de + 8,5% en comparaison de 2016 (138 060 762 voyages comptables).

Cette fréquentation se décline comme suit :

- 96 766 933 voyages pour le réseau de tramway avec une évolution de + 12,1 % (86 323 459 voyages en 2016),

- 52 664 996 voyages au titre du réseau de bus (lignes régulières et lignes régulières affrétées) soit + 2,4 % (51 416 371 voyages en 2016),

- 363 353 voyages pour le service de navettes fluviales soit + 13,2 % de voyages supplémentaires (320 932 voyages en 2016).

Conformément aux dispositions de l'avenant n°5, l'année 2017 a été recalé à 140 428 936 voyages comptables.

- **Les validations**

Ces données brutes sont issues des deux systèmes billettiques.

Pour 2017, le réseau TBM a enregistré un total de 103 444 723 validations.

En comparaison de 2016, il est constaté une hausse de + 12,8 % soit 11 748 490 validations supplémentaires.

D'une part, suite à l'avenant n°5, l'objectif contractuel du délégataire pour 2017 a été également recalé avec un nouvel engagement théorique de 109 806 308 validations.

D'autre part, dans le cadre de l'arrêté des comptes, cet engagement fait l'objet de différents ajustements liés entre autres, aux modifications de l'offre, aux variations calendaires, aux interruptions du service… afin de calculer la base définitive d'intéressement du délégataire.

Au titre de 2017, la base définitive calculée est de 100 417 711 validations.

Ainsi, il est constaté que le délégataire a respecté son objectif, soit un écart à la base définitive de + 3 027 012 validations ou + 3 %.

I.2 - L'exploitation kilométrique

Le nombre total de kilomètres parcourus sur le territoire de la Métropole, tous modes confondus (tramway, réseau de bus et navettes fluviales) est de 33 952 318 soit 84,9% de kilomètres commerciaux (avec voyageurs) et 15,1% de kilomètres haut-le-pied (sans voyageur).

Pour 2017, le volume des kilomètres commerciaux du réseau tramway a progressé de + 6,2% tandis que l'offre du réseau de bus a évolué de + 8 %.

Le taux d'affrètement (lignes de bus, services Mobibus et navettes fluviales) est de 19,1% pour une limite contractuelle fixée à 20 %.

Pour permettre les déplacements des usagers et réaliser l'offre proposée en 2017, Bordeaux Métropole a mis à disposition de Keolis Bordeaux Métropole, un parc de 528 véhicules répartis comme suit :

- 396 autobus : 196 articulés, 169 standards, 24 autobus à gabarit réduit, 2 microbus soit 72 % de l'ensemble de ce parc circulant au GNV (Gaz naturel pour véhicules) et 5 minibus ou navettes électriques,
- 100 rames : 88 Citadis 402 rames longues et 12 Citadis 302 rames courtes,
- 32 véhicules « Mobibus » propriétés de la Métropole depuis le 1er janvier 2015 et donc renouvelés par celle-ci.

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

Au 31 décembre 2017, les âges moyens des différents parcs sont les suivants :

- le parc d'autobus : 8,25 ans (8,56 en 2016), l'âge moyen du parc autobus, calculé sur la base des véhicules exploités est en baisse de - 0,31 an suite à la mise en exploitation de 35 nouveaux autobus standards.
- le parc de rames : 10,53 ans (9,53 en 2016), le parc de rames n'ayant pas évolué en 2017, l'âge moyen de cette catégorie a augmenté d'une année.

- le parc Mobibus : 2,73 ans (3,40 en 2016), le renouvellement de huit véhicules Mobibus génère une baisse de - 0,67 an de l'âge moyen de ce parc.

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

Au 31 décembre 2017, le réseau de bus comptait 3 271 points d'arrêt répartis comme suit :

- 1 483 arrêts avec abris voyageurs,
- 1 665 arrêts avec poteaux fixes,
- 72 arrêts avec poteaux mobiles,
- 51 arrêts divers, non matérialisés ou équipés d'un abri voyageurs particulier.

En 2017, le choix d'implantations de nouveaux poteaux est lié aux travaux de mise en accessibilité des arrêts, aux modifications d'itinéraires dans le cadre de l'adaptation de l'offre, ou aux déviations des lignes bus pour permettre les travaux de la ligne D du tramway.

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

En 2017, 30 arrêts provisoires ont pu être implantés de façon définitive mais certains arrêts l'ont été à titre provisoire, dans l'attente de la pérennisation de l'arrêt ou de réaménagements de la voirie.

Le réseau de tramway compte à fin 2017, 116 stations toutes accessibles aux personnes à mobilité réduite.

I.4 - L'exploitation des parcs relais et des parcs mixtes

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

A fin 2017, le réseau met à disposition des usagers, un total de 21 parcs relais (5 en ouvrages et 16 de surface) pour une capacité totale de 5 506 places.

Ces structures ont accueilli 1 512 407 véhicules, la fréquentation est en augmentation de + 4,5 % avec un taux d'occupation moyen en jours ouvrés supérieur à 80%.

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

Les trois parcs mixtes de Pessac Centre, Porte de Bordeaux et Mérignac Centre, réservés aux seuls abonnés du réseau TBM, ont permis le stationnement de 43 707 véhicules. Leur fréquentation est en hausse de 35%.

I.5 - Le service de location de vélos en libre-service V^3

Une nouvelle station (station « Rue Achard ») a été mise en service au cours de l'année 2017, portant ainsi leur nombre à 174. Par ailleurs, quatre agrandissements de stations existantes ont également été réalisés en centre-ville de Bordeaux (« Mériadeck, « République », « Conservatoire » et « Place des Grands Hommes »).

En termes de fréquentation, les emprunts au nombre de 2 581 784 connaissent une évolution de + 0,8 % (2 560 242 emprunts en 2016).

Le nombre de déplacements, calculé sur la base du nombre d'emprunts en considérant qu'un emprunt de V^3+, du lundi au vendredi, correspond à deux déplacements (emprunt et retour du vélo à la même station), **se caractérise également par une augmentation de + 0,9 % soit 2 601 690 déplacements contre 2 579 192 en 2016.**

Le service V³ comptait 16 294 abonnés à fin décembre 2017, soit - 4,3% en comparaison de l'année précédente.

Les abonnements mensuels et annuels V³ seuls représentent environ 23 % de l'ensemble des abonnés au service, 77 % des abonnés sont également abonnés bus et tram, ce qui démontre une vraie complémentarité entre les différents modes de déplacement.

I.6 - La mesure du taux de fraude et de non validation en 2017

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

Pour 2017, l'objectif du taux de fraude était fixé à 8,5 %.

Le taux de fraude global mesuré par l'enquête annuelle réalisée par Bordeaux Métropole en 2017 est de 10,7 %. Le délégataire n'a pas atteint l'objectif malgré une diminution de 0,8 points entre 2016 et 2017.

D'une manière générale, il est observé, une fraude « dure » importante de 68 % des fraudeurs n'ayant pas de titre sur eux.

Au cours de cette enquête annuelle, il est également mesuré le taux de non validation, pour 2017, ce dernier enregistre également une baisse de – 0,8 point soit un taux mesuré de 8,8 % contre 9,6% en 2016.

Au global, en prenant en compte le taux de fraude et le taux de non validation, 19,5% des voyageurs de TBM sont donc en situation irrégulière (21,1% en 2016).

I.7 - L'évolutions des recettes

- **Les recettes tarifaires**

Le Conseil de Bordeaux Métropole a validé, en juin 2017, l'augmentation des tarifs 2017-2018 à compter du 1er août soit une hausse moyenne de 3,11 %, conformément à la politique tarifaire inscrite dans le contrat de DSP.

Les recettes tarifaires (TBM, Mobibus et V³), reversées à la Métropole par le délégataire en 2017, s'élèvent à 73 millions d'euros soit une progression de + 9,8 % en comparaison de 2016.

Les recettes tarifaires se distribuent de la manière suivante :

- réseau TBM : 70 955 607 € soit + 10,2 %,
- service V³ : 1 829 278 € soit - 0,9 %,
- service Mobibus : 266 344 € soit + 9,6 %.

Pour les recettes, l'engagement théorique de 74 104 734 € sur 2017 a été ajusté à la baisse (effets des modifications de l'offre, des évolutions tarifaires et des variations calendaires, des pertes ou recettes supplémentaires identifiées dans l'avenant n°5) soit un nouvel engagement, en base définitive porté à 67 739 514 €.

Pour l'année 2017, les recettes comptabilisées par le délégataire à hauteur de 73 051 229 € sont supérieures de 5 311 715 € ou + 7,8% en comparaison de la base définitive d'intéressement.

- **Les recettes de publicité**

Dans le cadre du contrat, le délégataire s'est engagé sur un niveau pluriannuel minimum de recettes publicitaires telles que définies à l'article 9.12 de la convention et révisé par les dispositions de l'avenant n°5.

Pour les recettes de publicité, l'engagement (base théorique de l'avenant n°5) de 1 146 544 € sur 2017 a été ajusté à la baisse (ajustement lié aux habillages des rames de tramway demandés par la Métropole) soit un nouvel engagement, en base définitive porté à 1 087 534 €.

Pour 2017, le montant des recettes publicitaires perçues par le délégataire s'élève à 1 412 162 € soit un écart à l'objectif de 324 628 € ou + 29,9%.

- **Les contrôles du délégataire et les recettes des amendes**

Le taux global des contrôles menés par les équipes de contrôleurs sur le réseau métropolitain est de 3,86 %, inférieur à l'objectif contractuel fixé à 4 %.

D'une manière générale, il est enregistré une hausse du nombre de voyageurs contrôlés par rapport à l'année 2016 de + 6,5%.

Les dispositions contractuelles, en matière de lutte contre la fraude, imposent également au délégataire un taux de contrôle répressif de 70 % minimum et de contrôle dissuasif au maximum de 30 % corrélés à l'augmentation des validations, pour 2017 il est à noter un taux de contrôles répressifs de 70,2%.

Le nombre de procès-verbaux émis est en augmentation de + 4,3 % (71 480 en 2017 contre 68 565 en 2016).

Les verbalisations au motif de « sans titre de transport » sont en hausse de + 8,9 % et les verbalisations au motif de « titres non validés » ont baissé de – 21,6 %.

Les défauts de présentations d'abonnements sont en augmentation de + 20 % et représentent 13,3 % des infractions constatées.

Le délégataire enregistre une baisse de – 3,57 % des verbalisations pour non-validation d'un abonnement et non-validation en correspondance. Cette baisse se poursuit depuis 3 ans, elle est imputable pour KBM aux actions d'incitation à la Validation systématique à l'entrée (VSE) ainsi qu'à la pratique par les conducteurs de bus de la Validation encouragée à l'entrée (VEE).

Le taux de recouvrement enregistre une légère baisse (49,9 % contre 51,3 % en 2016), il prend en compte les amendes payées directement aux contrôleurs lors des opérations de contrôle ainsi que les procès-verbaux qui n'ont pas fait l'objet d'un paiement immédiat.

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

Pour 2017, au regard d'un taux annuel inférieur à l'objectif contractuel de 4% soit 3,86%, le délégataire ne percevra pas d'intéressement sur les recettes correspondantes.

I.8 - La qualité des services

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

1. Le Plan qualité « chaîne de la mobilité » : compte tenu de la notion de « client mystère », Bordeaux Métropole a missionné un prestataire pour réaliser les mesures qualité. Ainsi, et conformément au marché passé avec la société, trois vagues de mesures ont été réalisées en mars, juin et octobre.

Pour 2017, ont ainsi été contrôlés : 278 Vélos V^3 - 90 stations V^3 - 135 rames de tramway (en ligne et en sortie de dépôt) - 180 autobus (en ligne et en sortie de dépôt) - 90 stations de tramway - 300 arrêts de bus - l'ensemble des pontons fluviaux (2 mesures par vague) - l'ensemble des agences commerciales (4 mesures

par vague) - 5 parcs relais par vague de mesures - les navettes fluviales (4 mesures par vague) - le service Mobibus et ses véhicules (4 mesures par vague).

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

- **contrôles voyageurs :** les objectifs mensuels des taux de contrôles sur l'ensemble du réseau ont été atteints pour les mois de janvier, février, mars, avril, mai, juin et novembre. En juillet, août, septembre, octobre et décembre, les taux de contrôles du réseau sont inférieurs à 4% se situant respectivement à 3,2 %, 1,9 %, 3,7, 3,8 % et 3,9 %.

- **respect de l'offre bus, parcours perdus :** pour un objectif contractuel fixé à < 0,5% des parcours théoriques, ce seuil a été dépassé en 2017 avec un taux de parcours perdus de l'ordre de 1,02 %, soit 14 502 parcours perdus imputables à l'exploitant sur un total de 1 428 377 parcours théoriques.

- **régularité/ponctualité des autobus :** cet indicateur a été neutralisé en 2015 et 2016 dans l'attente d'un accord entre Bordeaux Métropole et le délégataire sur les protocoles et référentiels. Après de nombreux échanges au cours de l'année 2017, les deux parties ont abouti à un consensus, de façon à pouvoir « activer » la mesure de la ponctualité / régularité du réseau de bus, avec un effet rétroactif sur l'exercice 2017.

D'une manière générale, il a été acté que la ponctualité des lignes de bus serait appréciée, en y excluant les causes non imputables au délégataire et selon une durée déterminée.

Ainsi, deux dimensions de la ponctualité / régularité sont mesurées mensuellement avec une évolution jusqu'en 2022 avec des objectifs qualité respectifs et évolutifs aux arrêts (de 75,5% à 78%) et en terminus (de 88,5% à 89%) avec une tolérance de + ou – 0,2.

Pour 2017, le taux de ponctualité aux arrêts varie de 73,8% à 76,9% soit un taux moyen annuel de 75,8%. Le taux de ponctualité en terminus varie de 87,9% à 89,6% soit un taux moyen annuel de 88,6%. Le délégataire est assujetti à des bonus/malus dès lors qu'il respecte ou pas les objectifs assignés.

- **régularité/ponctualité tramway :** cet indicateur a été neutralisé en 2015 et 2016 dans l'attente d'un accord entre Bordeaux Métropole et le délégataire sur les protocoles et référentiels. Après de nombreux échanges au cours de l'année 2017, les deux parties ont abouti à un consensus, de façon à pouvoir « activer » la mesure de la ponctualité / régularité du réseau de bus, avec un effet rétroactif sur l'exercice 2017.

D'une manière générale, il a été acté que la ponctualité des lignes de tramway serait appréciée, en y excluant les causes non imputables au délégataire et selon une durée déterminée.

Ainsi, la ponctualité/régularité est mesurée mensuellement pour chaque ligne et pour l'ensemble du réseau de tramway avec une évolution progressive pour ce dernier jusqu'en 2019 (86,5% en 2017 jusqu'à 87,5% en 2019 puis 87,5% jusqu'en 2022) et selon une tolérance de + ou – 0,2.

Pour 2017, le taux de régularité / ponctualité du réseau de tramway varie de 84,9% à 87,9% soit un taux moyen annuel de 86,8%. Le délégataire est assujetti à des bonus/malus dès lors qu'il respecte ou pas les objectifs assignés pour l'ensemble du réseau de tramway.

- **régularité/ponctualité TPMR (Transport des personnes à mobilité réduite) :** l'objectif contractuel a été fixé à 97 %. Pour 2017, il est à noter une dégradation très significative de la ponctualité, soit un taux moyen de ponctualité de 94,6% et un écart moyen à l'objectif de 3%.

- **disponibilité du service TPMR :** pour 2017, l'objectif contractuel est fixé à 1,8%. Avec un total de 135 913 transports demandés et 1 836 transports refusés, le taux de refus est de 1,4%.

- **disponibilité du tramway :** pour 2017, l'objectif est de 1,02 % avec un seuil minimum fixé à 1,47 % de janvier à juin et un objectif de 0,76 % avec un seuil minimum fixé à 1,21 % de juillet à décembre. Le résultat moyen annuel est de 1,35 %.

- **kilomètres perdus des navettes fluviales :** le résultat annuel moyen est de 2,03 % supérieur à objectif fixé à ≤ à 0,3 %.

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

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

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

Les indicateurs liés à l'infrastructure du réseau de tramway tels que les détections des boucles de tramway en appels manquants ont été mesurés en 2017 et le bilan annuel pour l'ensemble des boucles (longue distance, courte distance et remise à zéro) est satisfaisant avec des résultats mensuels inférieurs à l'objectif qualité de 3%.

Pour le suivi de l'état des stations et plateformes, le délégataire et Bordeaux Métropole ont convenu d'élaborer conjointement un nouveau référentiel. 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.

Le suivi de l'état des stations et des plateformes sera actif à compter de 2018.

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

5. **Le plan de certification :** Les certifications fixées au plan qualité ont été renouvelées : la certification NF services 371 et 281 pour les services de transport à la demande (Mobibus), NF services 281 et 294 pour les services de contrôles et ISO 9001 version 2008 pour le cycle des recettes.

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

D'une manière générale, cette démarche globale de qualité de service identifie des seuils de qualité minimale en dessous desquels des pénalités sont appliquées au délégataire et des objectifs dits « qualité » au-dessus desquels il perçoit des primes pour un ensemble d'indicateurs.

II. LE TRANSPORTS A LA DEMANDE « Mobibus »

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

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

•les personnes non-voyantes,

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

En 2017, les inscriptions définitives sont en légère diminution, 297 contre 325 en 2016, soit - 8,6 %.

Les nouvelles entrées en 2016 se décomposent en :

- 112 inscriptions via la commission d'accessibilité au service, en baisse de -16 %,

- 185 inscriptions d'ayants-droits directs. A noter que, parmi les nouveaux ayants-droits directs, la plus forte proportion reste les personnes en fauteuil.

En 2017, la commission d'accessibilité s'est réunie à 5 reprises.

Au total sur 123 demandes d'accès à Mobibus, 15 dossiers ont été refusés contre 21 l'année précédente. La commission a octroyé moins d'accords provisoires (9 cette année contre 12 accords l'an passé).

II.1 - La fréquentation

Celle-ci est de 106 538 voyages, se décomposant comme suit : 91,6% d'adhérents au service, 7,1% d'accompagnants gratuits et payants et 1,3% de voyages planifiés mais annulés « sur place ».

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

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

- 22 642 personnes en fauteuils roulants soit -6,3%,
- 25 402 personnes non-voyantes soit + 6,4 %,
- 34 776 personnes semi-valides soit -0,3 %,
- 14 779 personnes en fauteuils roulants électrique soit +2,9 %.

D'une manière générale, la fréquentation du service est relativement stable pour l'année 2017 avec - 0,1%.

Pour le délégataire, l'évolution notable des voyages « autres que les adhérents » (accompagnants et annulations) est à mettre directement sur le compte du changement de logiciel, puisque les processus de qualification ont été affinés et l'application des règles de gestion en lien avec le règlement d'exploitation systématisée.
L'écart le plus notable se situe sur l'item « annulations sur place ». En lien avec des données cartographiques plus fines et donc plus en phase avec la réalité des temps de parcours dans la métropole, le suivi et le respect de la ponctualité des transports est devenu systématique.

De ce fait, les régulateurs sont plus vigilants en cas de retard client ou de non présence à l'horaire prévu, activant si besoin le départ du conducteur pour assurer la poursuite des prises en charge et déposes ultérieures au plus près des engagements pris au moment de la planification.

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

En 2017, les demandes sont en hausse en comparaison de 2016 avec + 4,2 % soit 135 913 demandes de transports.

Sur cet ensemble, 1 836 transports ont été refusés (- 31,3 %) et 35 048 transports annulés par les usagers (+ 16,5 %).

Pour 2017, le taux de refus est de 1,4 % et le taux d'annulation de 25,8 %.

Le délégataire explique l'évolution du taux d'annulation (23,1% en 2016) par l'application systématique des règles de gestion du service grâce au paramétrage du nouveau logiciel.

En termes de planification, l'intégralité des annulations est désormais comptabilisée, ce qui ne pouvait être le cas avant. Ainsi, toute demande de modification d'un transport déjà planifié par un usager (changement d'heure ou de lieu de prise en charge ou de dépose) est enregistrée comme annulation, avant planification d'un nouveau transport.

En termes de régulation en temps réel de l'activité, la gestion des déplacements en absence ou des annulations sur place répond à des contraintes plus importantes du fait de la mise en place d'une cartographie au plus près de la réalité du terrain.

Ainsi, les actions de régulation et de départ de conducteurs en cas de retard important d'un usager sont plus nombreuses que les années précédentes.

Concernant le taux de refus, du fait de l'augmentation du nombre total de transports demandés et des annulations, la part du refus a diminué. A cela s'ajoute l'efficacité du système avec une amélioration du taux de groupage, qui connait son niveau le plus haut en 2017 (1,35 contre 1,30 l'année précédente).

La baisse du taux de refus déjà amorcée en 2016, passant juste en dessous de la barre des 2% se confirme en 2017, répondant aux raisons ayant conduit au changement d'outil de gestion par le délégataire.

II.3 - L'exploitation du service

Pour l'année écoulée, le service de transports à la demande pour les personnes à mobilité réduite a parcouru **un total de 1 467 363 kilomètres** (distances commerciales et haut-le-pied) sur le territoire de la Métropole soit une augmentation de + 1 %.

Conformément aux objectifs, la base d'intéressement pour 2017 était fixée à 56 % de kilomètres commerciaux (avec voyageurs) par rapport à la production kilométrique annuelle c'est-à-dire les kilomètres commerciaux et les kilomètres haut-le-pied (distances parcourues sans voyageur en entrée et sortie de dépôt).

Pour 2017, le nombre de kilomètres commerciaux est de 748 312 soit un ratio de 51 %, inférieur à l'objectif contractuel.

III - LES EFFECTIFS DU DELEGATAIRE

Au 31 décembre 2017, l'effectif du délégataire se compose de 2 534 personnes répartit selon les catégories suivantes :

- 1 655 conducteurs-receveurs,
- 364 ouvriers,
- 410 agents de maîtrise et techniciens,
- 69 employés,
- 3 hautes maîtrises,
- 33 cadres.

L'effort de recrutement par le délégataire s'est maintenu cette année notamment pour répondre aux besoins générés par l'offre de transport et les remplacements des départs naturels.

Au total, ce sont 102 salariés qui ont été embauchés en CDI (Contrat à durée indéterminée) en 2017.

Il est également à noter que 101 mobilités internes ont été organisées, permettant ainsi aux salariés d'évoluer au sein de l'entreprise et d'enrichir leur parcours professionnel. Cette politique de mobilité est accompagnée par le développement d'un nouvel outil informatique de gestion des carrières et des entretiens annuels, déployé en 2017.

IV - LES RESULTATS COMPTABLES

Le délégataire expose, dans son rapport annuel, les résultats financiers tels qu'ils résultent de sa comptabilité dont les comptes ont été certifiés par le commissaire aux comptes de Keolis Bordeaux Métropole. Il convient de préciser que ces éléments ont été arrêtés en janvier 2018, avant la finalisation de l'avenant n°5.

Certains éléments résultent donc de quelques estimations validées également par le commissaire aux comptes. Les données ci-dessous inscrites dans le compte d'exploitation du délégataire relatives au chiffre d'affaires ou à d'autres soldes de gestion ont été consolidées à l'occasion de l'avenant n°5 et dans l'arrêté des comptes approuvé par la délibération n°2018-364 du Conseil de la Métropole du 6 juillet 2018.

Les résultats comptables du délégataire sont globalement satisfaisants. Au 31/12/2017, le résultat net comptable de KBM est de **6,29M€** en augmentation de +6,2% par rapport au résultat de 2016 qui s'élevaient à 5,92 M€. Il est à noter l'impact fort du produit fiscal qu'est le crédit impôt compétitivité emploi (de 5,3 M €).

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

Le Conseil de Bordeaux Métropole

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

VU l'avis favorable de la Commission consultative des services publics locaux en date du 03 juillet 2018,

ENTENDU le rapport de présentation,

CONSIDERANT QU'il est nécessaire de porter à la connaissance de l'assemblée délibérante les termes du rapport annuel présenté par le délégataire Keolis Bordeaux Métropole,

DECIDE

<u>Article unique</u> : de prendre acte des termes du rapport annuel pour l'année 2017 présenté par le délégataire, la société Kéolis Bordeaux Métropole, joint à la présente.

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

Fait et délibéré au siège de Bordeaux Métropole le 6 juillet 2018

REÇU EN PRÉFECTURE LE : **12 JUILLET 2018** **PUBLIÉ LE :** **12 JUILLET 2018**	Pour expédition conforme, le Vice-président, Monsieur Christophe DUPRAT

Synthèse

28 février 2018
Version 2

RAPPORT ANNUEL 2017

KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLE

BORDEAUX MÉTROPOLE

TBM TRANSPORTS BORDEAUX MÉTROPOLE

Sommaire

Sommaire du rapport

CHAPITRE I. SOCIETE EXPLOITANTE ET RAPPEL DU CADRE CONTRACTUEL 7

I.1. Dénomination 7
I.2. Siège social 7
I.3. Montant et mouvements du capital 7
I.4. Mandataires sociaux 8
I.5. Organigramme 8
I.6. Cadre contractuel de la DSP 10
I.7. Gouvernance contractuelle entre la Métropole et le Délégataire 13

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

II.1. Vie du contrat de délégation 19
II.2. Evolution des dessertes et principaux aménagements du service 22
II.3. Tarification 23
II.4. Sécurité 24
II.5. Social 26
II.6. Déploiement de la démarche KIHM dans les activités de maintenance 28
II.7. Autres éléments significatifs 37

CHAPITRE III. FONCTIONS D'ETUDES ET DE PLANIFICATION ET MISSIONS D'ASSISTANCE ET DE CONSEIL 51

III.1. Etudes et planification 51
III.2. Missions d'assistance et de conseil 53

CHAPITRE IV. SERVICE OFFERT 71

IV.1. Kilomètres totaux parcourus par tous les modes 71
IV.2. Vitesse commerciale en vigueur et indication des modalités de calcul de cette vitesse 76

Sommaire

IV.3. Motivation des changements de consistance de l'offre 87
IV.4. Evolution de l'offre d'une année sur l'autre 88
IV.5. Mise en perspective de l'évolution de l'offre sur les dernières années 97
IV.6. Organisation pour la gestion des intempéries 97

CHAPITRE V. FREQUENTATION 99

V.1. Fréquentation du réseau TBM 99
V.2. Fréquentation du service Mobibus 106
V.3. Fréquentation des parcs relais 109
V.4. Fréquentation du service V^3 111
V.5. Fréquentation des boxs fermés à vélos 114
V.6. Ventilation par catégorie de voyageurs et fréquentation par titres (et évolution sur 3 ans) 115
V.7. Compte-rendu sur l'exploitation des services ayant fait l'objet d'une création ou de modifications significatives 118
V.8. Propositions de mesures visant à améliorer qualité et fréquentation du réseau 123

CHAPITRE VI. RELATIONS AVEC LA CLIENTELE 125

VI.1. Politique tarifaire 125
VI.2. Ventes et recettes par titre 127
VI.3. Information du public 130
VI.4. Commercialisation et politique commerciale 179
VI.5. Sondages et enquêtes effectués auprès du public et de la clientèle 188
VI.6. Réclamations clients 198
VI.7. Contrôle des voyageurs 201
VI.8. Compte-rendu du suivi du réseau interurbain pour les voyageurs effectuant un parcours entièrement inclus sur le ressort territorial de la Métropole (lignes harmonisées) 209

CHAPITRE VII. SECURITE DES BIENS ET DES PERSONNES, ACCIDENTS, ET SURETE DE FONCTIONNEMENT 211

VII.1. Incidents (vandalisme, actes d'incivilité et agressions) 211
VII.2. Déploiement de la VEE 216

Sommaire

VII.3. Convention avec la Police Municipale 219
VII.4. Observatoire de sûreté des transports en commun de l'agglomération bordelaise 220
VII.5. PIMMS 223
VII.6. Accidentalité 224
VII.7. Sécurité des systèmes de transport guidé 228

CHAPITRE VIII. GESTION DES VEHICULES ET AUTRES EQUIPEMENTS MIS A DISPOSITION PAR BORDEAUX METROPOLE OU PROPRIETE DE L'EXPLOITANT 231

VIII.1. Nombre de véhicules routiers exploités au 31 décembre 231
VIII.2. Age moyen du parc de véhicules 233
VIII.3. Mouvements de parc (entrées / sorties) 234
VIII.4. Equipement des points d'arrêt bus et tram 235
VIII.5. Taux de pannes perturbantes pour les clients 238
VIII.6. Détail des pannes par cause 241
VIII.7. Taux de refus et de sursis aux contrôles techniques et évolution sur 3 ans 246
VIII.8. Consommation de carburant par type de véhicule 246
VIII.9. Maintenance et gros entretien des véhicules et autres équipements mis à disposition par le Délégant : politique suivie, coûts, problèmes rencontrés 247
VIII.10. V^3 : Eléments relatifs au parc et à la maintenance des vélos et des stations 252
VIII.11. Parcs Relais 263

CHAPITRE IX. INVESTISSEMENTS REALISES PAR BORDEAUX METROPOLE 267

IX.1. Suivi des investissements réalisés 267
IX.2. Variations du patrimoine immobilier intervenues dans le cadre du contrat 267

CHAPITRE X. INVESTISSEMENTS REALISES PAR L'EXPLOITANT 269

X.1. Investissements réalisés (dont GER) 269

CHAPITRE XI. ORGANISATION ET GESTION 277

XI.1. Organisation générale de l'entreprise pour la gestion du réseau 277

Sommaire

XI.2. Organisation du contrôle 280
XI.3. Pôle organisation de la production : moyens et organisation 282
XI.4. Systèmes d'information 285

CHAPITRE XII. GESTION DU PERSONNEL 289

XII.1. Effectifs 289
XII.2. Recrutement 295
XII.3. Absentéisme et accidents du travail 295
XII.4. Compte-rendu du plan de formation 298
XII.5. Etat récapitulatif du programme d'insertion professionnelle et de diversité de recrutement 302
XII.6. Eléments de gestion sociale 303
XII.7. Engagement de non-discrimination et de diversité 306
XII.8. Rôle de l'assistante sociale 307
XII.9. Communication interne 308

CHAPITRE XIII. SUIVI DE LA QUALITE 331

XIII.1. Analyse des résultats de la démarche qualité 331
XIII.2. Mise en œuvre des systèmes de management qualité, sécurité, environnement et RSE 338

CHAPITRE XIV. PLAN QUALITE MAINTENANCE 343

XIV.1. Suivi du Plan Qualité Maintenance 343
XIV.2. Synthèse des rapports réglementaires sur les bâtiments 343

CHAPITRE XV. DONNEES SPECIFIQUES AU TRANSPORT DES PERSONNES A MOBILITE REDUITE 347

XV.1. Recettes tarifaires 347
XV.2. Parc de véhicules et âge moyen du parc 347
XV.3. Effectifs par catégories et gestion du personnel 348
XV.4. Enquête annuelle de mesure de satisfaction des usagers 349

Sommaire

XV.5. Services sous-traités 349
XV.6. Eléments significatifs intervenus au cours de l'exercice 350
XV.7. Service offert et relations avec les usagers 351
XV.8. Fréquentation du service 353
XV.9. Sécurité et Accidents 353
XV.10. Les investissements réalisés par l'exploitant 354
XV.11. L'organisation et la gestion du service 354
XV.12. Suivi de la qualité 355

CHAPITRE XVI. STATISTIQUES 357

XVI.1. Caractéristiques des lignes, ligne par ligne, au titre de l'année écoulée et de l'année précédente 357
XVI.2. Nombre de PKO offertes 357
XVI.3. Evolution du réseau sur les trois dernières années 357

CHAPITRE XVII. RATIOS 359

XVII.1. Ratios d'offre (km/habitant) et d'usage (voyages/habitant) 359
XVII.2. Ratio de productivité : km parcourus par agent roulant 359
XVII.3. Ratios financiers 360

CHAPITRE XVIII. COMPTES DE L'EXPLOITATION 363

XVIII.1. Détail des comptes de l'exercice et comparaison aux comptes prévisionnels 363
XVIII.2. Liasse fiscale 365

CHAPITRE XIX. CONTRATS DU DELEGATAIRE 367

XIX.1. Sous-occupations de locaux du réseau 367
XIX.2. Liste des prestations de sous-traitance 368

Sommaire

1

SOCIÉTÉ EXPLOITANTE ET RAPPEL DU CADRE CONTRACTUEL

RAPPORT ANNUEL du délégataire

TBM TRANSPORTS BORDEAUX MÉTROPOLE

BORDEAUX MÉTROPOLE

KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLE

Chapitre I

Chapitre I. Société exploitante et rappel du cadre contractuel

I.1. Dénomination

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

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

CE QU'IL FAUT RETENIR

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

I.2. Siège social

Sans changement depuis l'origine, le siège social de Keolis Bordeaux Métropole est situé 12 boulevard Antoine Gautier, à Bordeaux.

I.3. Montant et mouvements du capital

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

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

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

Il n'a pas varié depuis la création de la société.

I.4. Mandataires sociaux

En 2015, Keolis Bordeaux Métropole n'entrait pas encore dans le champ d'application de la loi n°83-675 du 26 juillet 1983 relative à la démocratisation du secteur public. Cette obligation incombant aux sociétés qui emploient en moyenne, et ce pendant deux exercices consécutifs, au moins 200 salariés, Keolis Bordeaux Métropole n'aurait donc été soumise à cette obligation qu'à compter du 1er janvier 2017.

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

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

Pour élire ces trois représentants, des élections ont eu lieu en date du 28 janvier 2016 (date également retenue pour les élections professionnelles).

Ainsi, suite à ces élections, l'assemblée générale de la société tenue le 30 mars 2016 a pris acte du résultat des élections, et formé un nouveau Conseil d'Administration qui se compose désormais des 9 personnes suivantes :

- 6 représentants des actionnaires
- 3 représentants des salariés

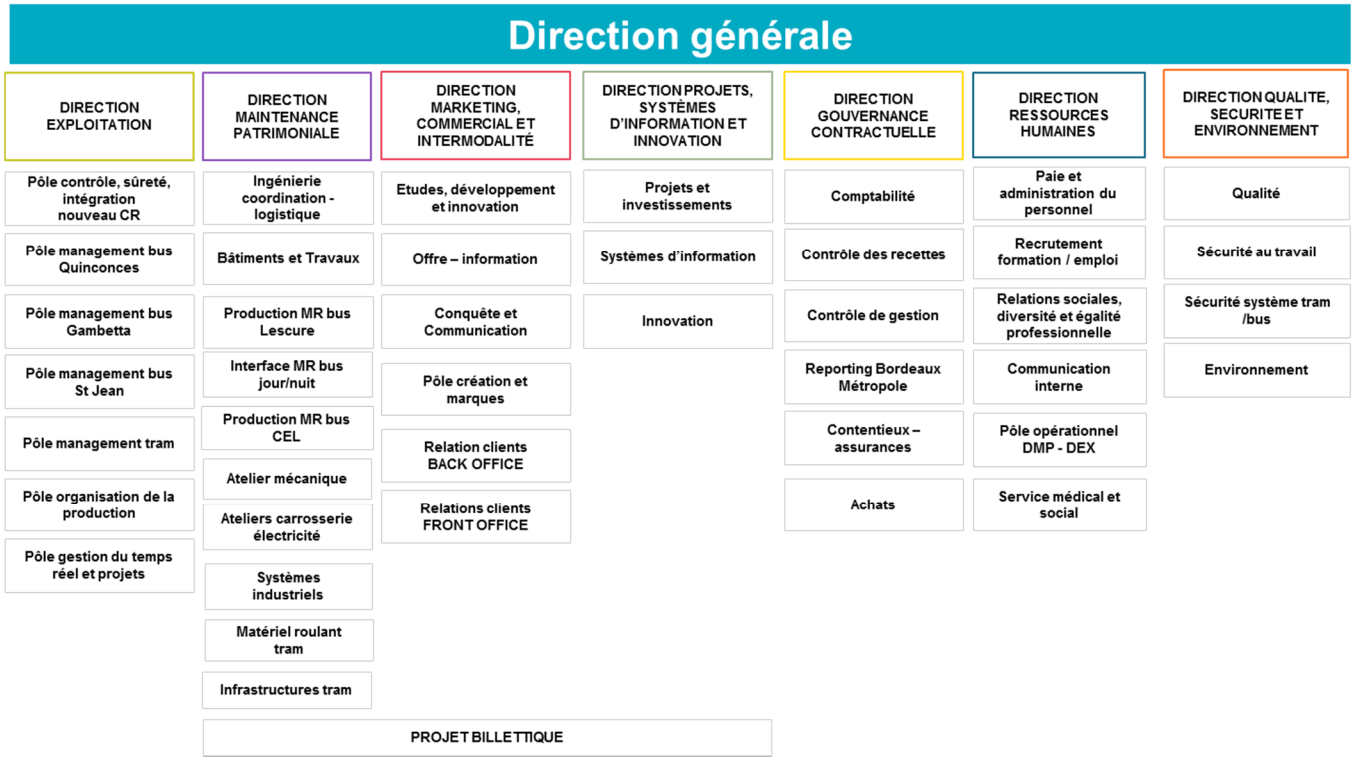
CE QU'IL FAUT RETENIR

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

I.5. Organigramme

L'organigramme de Keolis Bordeaux Métropole au 31 décembre 2017 est le suivant :

Chapitre I



Il faut ainsi noter que la structure mais aussi la composition du Comité de Direction ont évoluées au cours de l'année 2017. Outre des départs de certains Directeurs vers d'autres fonctions ou réseaux au sein du Groupe Keolis en France, une nouvelle Direction « Projets, Systèmes d'Information et Innovation » a été créée. Cette Direction a notamment pour vocation de coordonner la gestion des projets transverses internes mais également d'accompagner les projets structurants de l'Autorité Organisatrice.

Chapitre I

I.6. Cadre contractuel de la DSP

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

La convention a démarré le 1er janvier 2015 pour une durée fixée à huit ans, soit jusqu'au 31 décembre 2022. Elle fixe les principes contractuels dont les principaux sont détaillés ci-dessous.

Le service est exploité sous les dénominations suivantes :

- TBM (Transports Bordeaux Métropole) pour les tramways et les bus,
- Mobibus pour le transport des PMR (personnes à mobilité réduite),
- V^3 pour le système de vélos en libre-service,
- Bat^3 pour les navettes fluviales.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Le **contrat de DSP** a démarré le 1er janvier 2015, pour une durée de **8 ans**.*
Il régit les relations entre le Délégant (Bordeaux Métropole) et le Délégataire (Keolis Bordeaux Métropole).

Au cours de l'année 2017, un nouvel avenant (le numéro 3) a été signé le 20 juillet 2017. Un quatrième avenant a également été approuvé par le Conseil métropolitain en décembre 2017, et signé en janvier 2018. Enfin, un cinquième avenant a été lancé en vue d'une finalisation au cours du 1er semestre 2018. Leurs contenus sont détaillés au Chapitre II ci-après.

Ces avenants permettent de faire évoluer le contrat en fonction de l'évolution du service public et d'intégrer dans l'économie contractuelle les projets prévus au contrat.

I.6.1. Missions déléguées

La convention de délégation de service public a pour objet de confier au Délégataire l'exclusivité de l'exploitation du service public de transport de voyageurs sur le ressort territorial de l'Autorité Organisatrice de la Mobilité (anciennement dénommé périmètre de transport urbain), à savoir les 28 communes composant Bordeaux Métropole.

Le Délégataire assure l'exploitation du réseau TBM constitué :

- de lignes de tramway,
- de lignes d'autobus,
- de services de transport à la demande des personnes à mobilité réduite,
- de parcs-relais et pôles d'échange,
- d'un service de station/location de vélos en libre-service (V^3),
- d'un service de navettes fluviales (Bat^3).

CE QU'IL FAUT RETENIR

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

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

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

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

Il convient toutefois de préciser que la majeure partie des biens lui sont fournis par le Délégant (matériel roulant et infrastructure du tramway, autobus, dépôts, … que ce soit les biens existants en date du 1er janvier 2015 ou tous ceux acquis ultérieurement dans le cadre par exemple des extensions du réseau), le Délégataire ayant la charge de les entretenir dans les limites fixées au contrat, et d'en renouveler certains dans le cadre du plan d'investissement prévisionnel annexé au contrat (vélos V3, outillages, véhicules de services, informatique non industrielle,…).

Par ailleurs, le Délégataire a la charge de réaliser les investissements relatifs à l'extension du système de vélos en libre-service V3, ainsi que certaines opérations de gros entretiens et réparations (GER) principalement sur les rames de tramways, et sur la série des bus Citelis GNV.

I.6.2. Forfait de charges

Le contrat, mis à jour par les avenants pour tenir compte de l'évolution du réseau et de ses conditions d'exploitation, fixe le montant annuel du forfait de charges que la Métropole alloue au Délégataire pour l'exercice de ses missions.

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

CE QU'IL FAUT RETENIR

***Le Délégataire est rémunéré sur la base d'un forfait** de charges, fixé au contrat, et mis à jour dans les avenants pour tenir compte des évolutions du réseau.*

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

I.6.3. Encaissement des recettes et tarification

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

Il convient de souligner que le contrat prend en compte une augmentation tarifaire annuelle prévisionnelle moyenne de 3%, le Délégant conservant la faculté d'en décider autrement. En 2017, comme les années précédentes, les hausses tarifaires décidées par la Métropole ont confirmé ce niveau cible de 3%.

CE QU'IL FAUT RETENIR

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

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

En outre, le circuit des recettes est certifié ISO 9001 depuis 1999.

I.6.4. Intéressements financiers (bonus-malus)

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

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

CE QU'IL FAUT RETENIR

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

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

Le contrat prévoit enfin un mécanisme de partage des gains de productivité (amélioration de l'excédent brut d'exploitation) en cas de meilleure performance financière du Délégataire par rapport à celle qui était anticipée au contrat.

I.6.5. Pénalités

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

Aucun cas ne s'est matérialisé depuis le début du contrat.

I.6.6. Garantie bancaire

Conformément aux dispositions de la nouvelle délégation, Bordeaux Métropole bénéficie d'une garantie bancaire à première demande, relative à l'exécution du contrat, d'un montant de 5 millions d'euros (actualisé chaque 1er janvier par application d'une formule de révision).

En 2017, et comme depuis le début du contrat, en l'absence de fait générateur couvert par cette garantie bancaire, elle n'a pas été prélevée par le Délégant.

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

I.7.1. Comité de coordination

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

En 2017, onze Comités de Coordination se sont tenus et ont donné lieu à la rédaction d'un compte-rendu validé conjointement par le Délégant et le Délégataire.

CE QU'IL FAUT RETENIR

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

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

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

Créé en 2015 dans le cadre de l'article 57-2 de la convention, ce comité réunit les équipes du Délégant et du Délégataire, pour mettre en œuvre la nouvelle gouvernance du SIT (Système d'Information Transport) définie dans la convention.

Ce comité a en particulier la charge de la mise au point et du déroulement du SDSI (Schéma Directeur des Systèmes d'Information) et du PAS (Plan d'Assurance Sécurité) associé. Ces documents sont décrits plus amplement au chapitre XI.4.1.

En 2017, quatre Comités techniques SIT se sont tenus, donnant lieu à la rédaction de quatre comptes rendus, validés par le Délégant et le Délégataire. A fin 2017, le SDSI restait en voie de finalisation, avec pour objectif de l'annexer au contrat de délégation dans un prochain avenant.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Créé en 2015, le **Comité Technique Système d'Information Transport** permet à la Métropole d'être pleinement associée à l'évolution du SI.*

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

- infrastructures informatiques et Telecom
- client usager, open data, big data
- applications Internet et mobile
- back office
- maintenance et qualité de service
- systèmes de gestion interne et pilotage
- SIG (Système d'Information Géographique) & échanges de données
- PAS (Plan d'Assurance Sécurité)

I.7.3. Groupe de travail sur la maintenance

I.7.3.a) Plan Qualité Maintenance (PQM)

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

Ce PQM décrit les grands principes de la maintenance et leur déclinaison pour chacun des modes, sous les deux approches : technique et managériale.

La version définitive du PQM avait été établie en 2016 entre le Délégant et le Délégataire sur la base des propositions argumentées de Keolis Bordeaux Métropole, qui avaient fait l'objet d'un examen attentif par Bordeaux Métropole et d'échanges pour aboutir à la version définitive. Le PQM ainsi finalisé a été annexé au contrat dans le cadre de l'avenant n°3.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Le **référentiel contractuel en termes de maintenance** (Plan Qualité Maintenance : PQM) permet au Délégant de **contrôler le Délégataire**.*
Le suivi du PQM fait l'objet de nombreuses réunions périodiques thématiques.

I.7.3.b) Suivi du Plan de Maintenance (PDM)

En décembre 2016, Keolis Bordeaux Métropole avait remis le plan de maintenance 2017 par mode, plan qui précise les opérations de maintenance préventive et réglementaire que doit réaliser le Délégataire conformément au PQM et aux obligations légales. Ce plan de maintenance a été suivi mensuellement et les résultats partagés avec Bordeaux Métropole, notamment à travers les réunions de suivi du PDM.

En 2017, les réunions de suivi des opérations de maintenance ont été réalisées conformément aux dispositions contractuelles et ont permis des échanges constructifs et techniques sur le fonctionnement et les performances des différents modes :

Thèmes	Réunions	Documents
Matériel roulant bus, Mobibus, V3	02/02/2017 03/02/2017 12/06/2017 14/12/2017	Présentations PPT Suivi PDM Suivi RNT Démarche KIHM Evolutions de parc Transfert ADP
Matériel Roulant Tram **Infrastructures Tram**	02/02/2017 05/09/2017	Présentations PPT Suivi PDM Démarche KIHM Focus techniques
Bâtiments	02/03/2017 09/10/2017	Présentations PPT Suivi PDM Chantiers 2017
Systèmes Industriels **Navette Fluviale**	02/03/2017 12/06/2017	Présentations PPT Suivi PDM Focus techniques

Il faut également noter que le Délégataire fait, à chaque Comité de Coordination, un point mensuel sur ses principales actions, les indicateurs de suivi de l'activité de maintenance, et les difficultés rencontrées.

I.7.4. Groupe de travail patrimoine

Ce groupe de travail s'est réuni régulièrement en 2017, regroupant Bordeaux Métropole (l'équipe du SSEPT et la Direction de l'exécution comptable et inventaire) et Keolis Bordeaux Métropole, dans le but de poursuivre le travail de rapprochement des bases comptables et des inventaires techniques tenus à jour dans Mainta, outil de gestion des biens par le Délégataire (voir aussi le chapitre VIII.9.3).

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

Conformément aux principes de l'article 24-3 de la convention de DSP, les plans prévisionnels d'investissement (PPI) du Délégataire font l'objet d'échanges entre Bordeaux Métropole et Keolis Bordeaux Métropole à travers des réunions régulièrement programmées. Ils font aussi l'objet de mises à jour pour prendre en compte les évolutions de calendrier des projets, et les évolutions de périmètres. Ces mises à jour sont formalisées au travers de l'annexe 5.1 bis, validées lors des arrêtés des comptes.

Au cours de l'année 2017, les travaux ont porté sur les PPI 2017 et 2018 du Délégataire, et ont abouti à des plans mis à jour et validés conjointement (ces plans restant par nature prévisionnels, compte-tenu des aléas intrinsèques pesant sur les montants et sur les dates de réalisation).

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

I.7.6. Groupe de travail sur la mise au point des avenants et l'arrêté des comptes

Dans le cadre de la constitution des avenants, et au-delà des échanges d'informations par voie électronique ou postale, des réunions spécifiques sont programmées afin de permettre à la Métropole d'analyser en détail les propositions du Délégataire, et de mettre au point conjointement tant les chiffrages que la rédaction des textes.

In fine, l'arrêté des comptes est également discuté et calé en réunion.

Ainsi, courant 2017, une quinzaine de réunions se sont tenues sur ces thématiques.

I.7.7. Autres groupes de travail

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

Il s'agit en particulier des thématiques suivantes :

- nouvelle billettique,

- mise en service du dépôt provisoire bus sur la ZAC Bastide-Niel,
- suivi des dysfonctionnements des infrastructures phase III du tramway livrées en 2015, et de l'extension de la ligne C vers Blanquefort,
- suites des projets phase III : ligne D, extension de la ligne C à Villenave d'Ornon,
- offre,
- suites du projet SAEIV bus avec notamment le groupe de travail sur la priorité aux feux (prise en compte des courbes d'allure des bus) et la mise en place sur la totalité des Lianes (voir Chapitre IV.2.2.a)(ii))
- travaux de la carrosserie d'Achard.

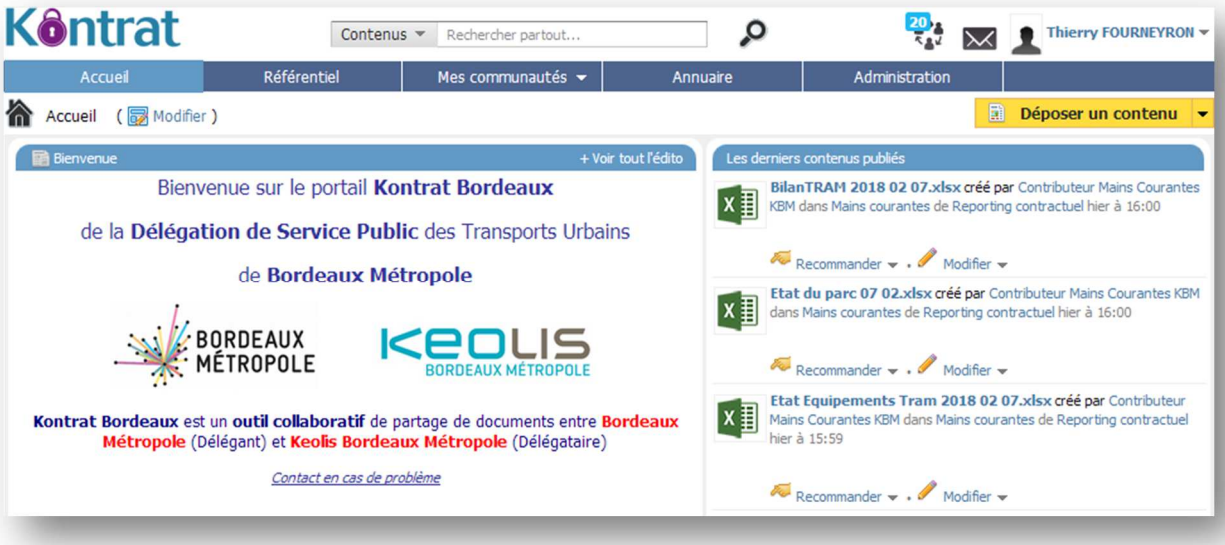
Par ailleurs, Keolis Bordeaux Métropole est intervenu sur des sujets hors du périmètre d'étude qui lui est financé dans le forfait de charges de la convention DSP :

- sécurisation des sites : Keolis Bordeaux Métropole a poursuivi en 2017 ses propositions de sécurisation des sites avec la Jallère et le CEL, décrites plus en détail au chapitre **Erreur ! Source du renvoi introuvable.**,
- BHNS Bordeaux Saint-Aubin-de-Médoc : Keolis Bordeaux Métropole a été sollicité pour diverses actions, décrites au chapitre III.2.1.b),
- halle de Lescure,
- desserte de l'aéroport de Mérignac.

I.7.8. Portail collaboratif

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

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



Il est utilisé notamment pour :

- archiver les courriers,
- publier les documents du reporting (mains courantes, rapports mensuels et annuels, fiches de lignes…)
- archiver les comptes rendus et présentations des Comités de coordination et Comité techniques SIT,
- publier les « fiches de remarque » par lesquelles sont tracées les anomalies impactant les biens remis par la Métropole au Délégataire,
- publier et tracer un certain nombre d'autres documents utiles à archiver.

I.7.9. Reporting du Délégataire

Le Délégataire produit mensuellement à Bordeaux Métropole un rapport retraçant tant les événements que les éléments statistiques du mois écoulé, ainsi que les éléments financiers (recettes, charges, SIG, balance, indicateurs qualité …). Le rapport du mois M est publié sur le portail collaboratif au plus tard le 25 M+1.

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

Enfin, Keolis Bordeaux Métropole remet à la Métropole le 20 de chaque mois, également via le portail collaboratif, un dossier justificatif du montant des recettes reversées (processus certifié ISO 9001).

A noter que, le 28 février 2017, le Délégataire avait remis à la Métropole son rapport annuel d'activité pour l'exercice 2016. A la suite d'échanges entre le Délégant et le Délégataire ayant conduit à quelques ajustements du document, le Conseil de la Métropole a pris acte de ce rapport lors de sa séance du 24 novembre 2017.

I.7.10. Accès du Délégant au SI du Délégataire

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

A fin 2017, il s'agissait des systèmes suivants :

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

CE QU'IL FAUT RETENIR

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

Courant 2018, Bordeaux Métropole aura en outre un accès direct à la nouvelle billettique.

I.7.11. Audits réalisés par la Métropole

I.7.11.a) Audit annuel des comptes du Délégataire

Comme chaque année, la Direction du Réseau de Transports Urbains et le service Contrôle de Gestion Externe de Bordeaux Métropole ont procédé à un audit des comptes 2016 du Délégataire et de l'activité de la délégation.

La Métropole a publié son rapport du Délégant sur l'exercice 2017 qui a été approuvé par le Conseil Métropolitain le 22 décembre 2017.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Pour contrôler son Délégataire, la Métropole procède annuellement à un **audit de ses comptes**.*

I.7.11.b) Autres contrôles effectués par les services de la Métropole

Bordeaux Métropole procède à divers contrôles des actions du Délégataire, notamment en matière de qualité (une partie de ces contrôles étant confiée à un prestataire choisi par la Métropole), et d'entretien et maintenance du patrimoine.

En 2017, Bordeaux Métropole a créé un poste de Chargé de mission contrôle technique de la DSP pour renforcer son contrôle sur la base des mains courantes, reportings et systèmes d'information.

I.7.12. Réunion annuelle des voyageurs

La réunion annuelle des voyageurs (anciennement dénommée « Comité des Usagers ») s'est tenue le mercredi 10 mai 2017 dans la salle François Mauriac à Talence, en présence du Vice-Président de Bordeaux Métropole en charge des transports et du stationnement ainsi que du Directeur Général du Délégataire.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*La **réunion annuelle des voyageurs** TBM s'est tenue le 10 mai 2017 à Talence*

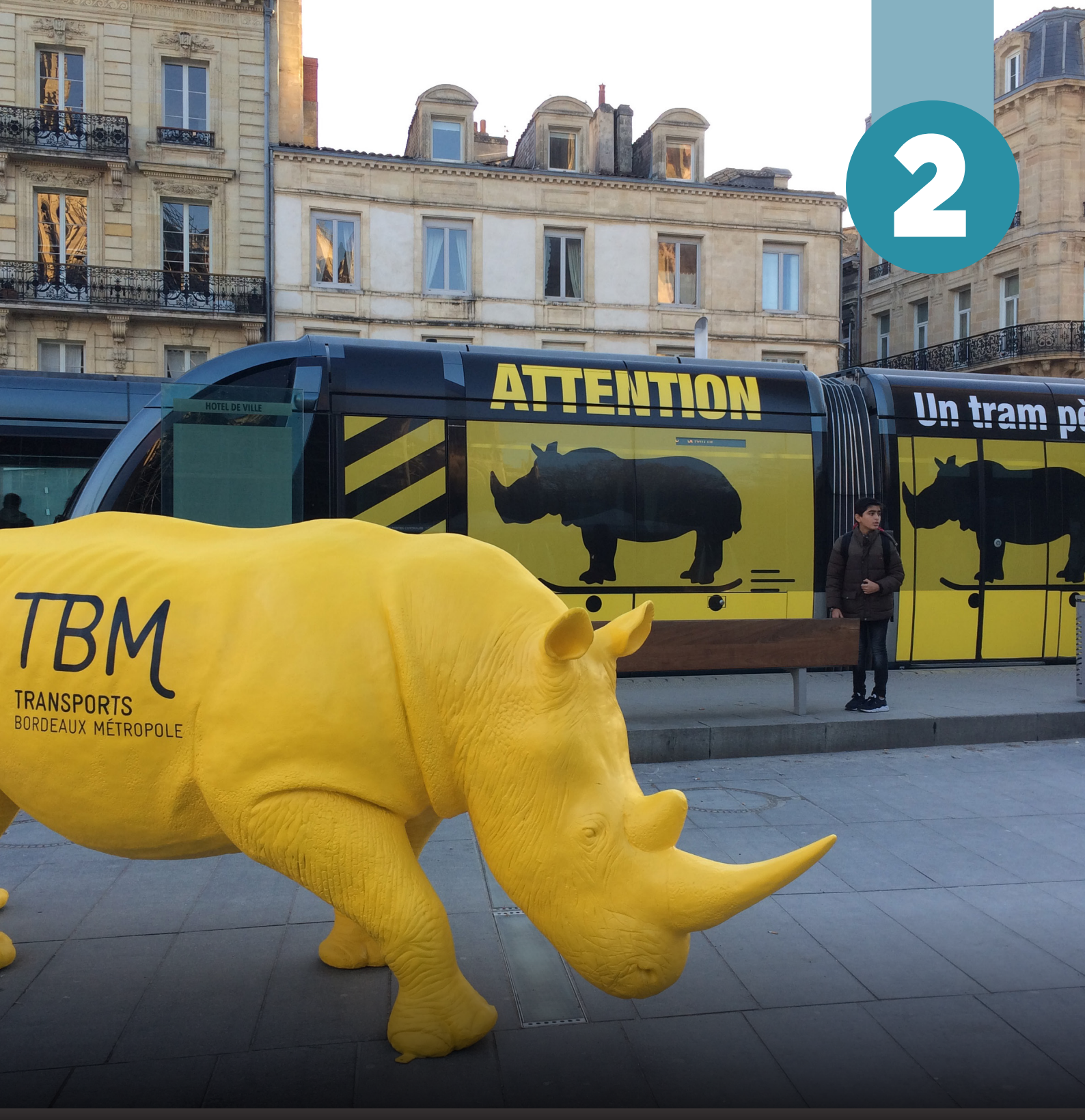
Environ 80 personnes étaient présentes, en particulier des représentants d'associations, des élus et des citoyens intéressés par les sujets relatifs à la mobilité et souhaitant participer aux débats.

Plus de 2 heures d'échanges ont permis d'évoquer de nombreux sujets parmi lesquels :

- le bilan de l'année 2016,
- les problématiques liées aux fréquences et à la régularité,
- les difficultés de circulation,
- les dysfonctionnements de la billettique et les résultats de l'enquête annuelle sur la fraude.

Cette réunion a également permis d'évoquer les « chantiers » à venir, et en particulier :

- l'arrivée de la LGV en juillet 2017 à Bordeaux,
- les travaux de la ligne D,
- le projet de BHNS reliant Saint-Aubin-de-Médoc à la gare Saint-Jean de Bordeaux,
- l'extension de la ligne C vers Villenave d'Ornon.



2

ÉLÉMENTS SIGNIFICATIFS INTERVENUS AU COURS DE L'EXERCICE

RAPPORT ANNUEL du délégataire

TBM TRANSPORTS BORDEAUX MÉTROPOLE

BORDEAUX MÉTROPOLE

KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLE

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

II.1. Vie du contrat de délégation

Comme rappelé au chapitre I du présent rapport, le contrat de délégation fixe l'accord intervenu entre Bordeaux Métropole et son Délégataire au moment de sa conclusion, tant en termes de contour des missions confiées à ce dernier que de montant financier alloué pour les remplir.

L'économie contractuelle est donc basée sur un certain nombre d'hypothèses, définies conjointement entre Délégant et Délégataire.

Parce que tout n'est pas prévisible pour une durée de 8 ans, le contrat doit vivre et faire à ce titre l'objet de modifications tout au long de ces 8 années :

- par avenant pour les évolutions d'hypothèses, impactant généralement le contrat sur une durée longue (exemples : dates de mise en service des extensions du tramway, évolutions du réseau dans le cadre des sectorielles, etc.) ;
- par protocole transactionnel pour les évènements exogènes impactant généralement le réseau sur une durée réduite (ex : fermeture partielle de la halle de Lescure suite à des fragilités structurelles mises en évidence par un audit et nécessitant des travaux de renforcement, etc.).

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Parce que **tout ne pouvait pas être prévu** sur sa durée de 8 ans, le **contrat de délégation doit vivre**, et fait logiquement l'objet d'**avenants** et **protocoles**.*

Dans ce cadre, courant 2017, deux avenants ont été conclus. Un autre avenant était en outre prévu pour le premier semestre 2018

II.1.1. Avenant n°3 au contrat

Suite aux travaux initiés au cours de l'année 2016, l'avenant n°3 au contrat a été mis au point début 2017, approuvé par le Conseil de Bordeaux Métropole en date du 07 juillet 2017, et signé le 20 juillet 2017.

Cet avenant visait à prendre en compte, notamment, les conséquences des éléments suivants :

- des projets prévus au contrat initial de DSP des transports mais non intégrés dans l'économie dudit contrat :
  - impacts financiers (charges et pertes de recettes) des déviations des lignes de bus induites par les travaux de la ligne D ;
  - recalage du calendrier de mise en service de l'extension de la ligne C vers Blanquefort (intervenue en anticipation de l'hypothèse contractuelle) ;

CE QU'IL FAUT RETENIR

*L'avenant n°3 a permis d'**intégrer au contrat de DSP des projets importants**, identifiés dans le contrat mais qui n'avaient pas pu être pris en compte dans l'économie contractuelle lors de sa conclusion fin 2014.*

- prolongation de l'activité du P+R Stalingrad (dont la fermeture était prévue fin 2015 au contrat) et recalage des calendriers de mise en service d'autres P+R ;
- évolution du périmètre des systèmes d'information confiés au Délégataire (hébergement du système central de la billettique et coûts afférents à la démarche de Plan d'Assurance Sécurité, prévus financièrement à charge de la Métropole dans le contrat) ;

- des évènements non prévus au contrat initial de DSP et non intégrés dans l'économie du contrat mais annoncés dans les avenants n°1 et n° 2,
  - restructuration du dépôt de bus de Lescure et évacuation de la grande halle, nécessitant notamment de créer temporairement un dépôt de bus dans la ZAC Bastide-Niel et un atelier de maintenance sur le site de l'Allée des Pins ;
  - coûts liés au changement de marque et d'identité visuelle du réseau ;
  - suite des impacts, sur 2016 et partiellement sur 2017, des surcoûts d'exploitation liés aux dysfonctionnements de la signalisation ferroviaire ;
- des évolutions du service public de transports urbains :
  - réunions sectorielles 2016 et 2017 ;
  - périmètre du service V^3 ;
  - périmètre des contrats publicitaires ;
  - coûts liés au traitement informatique spécifique des bénéficiaires actuels de la tarification sociale, en vue de la mise en place de la tarification solidaire ;
  - nouvelles évolutions règlementaires.

Sur base des mémoires techniques et financiers et dossiers d'évaluation d'impacts produits par le Délégataire, les services métropolitains ont réalisé de nombreux contrôles qui leur ont permis de vérifier et valider les impacts pris en compte dans l'économie contractuelle mise à jour par cet avenant n°3.

II.1.2. Arrêté des comptes de l'exercice 2016

CE QU'IL FAUT RETENIR

*L'**arrêté des comptes de l'exercice 2016** a été approuvé en juillet 2017.*

Conformément à l'article 52 de la convention de délégation de service public, Délégant et Délégataire ont arrêté les comptes de l'exercice 2016 à partir d'une version projet produite par Keolis Bordeaux Métropole en date du 30 mars 2017. Celle-ci a fait l'objet de contrôles par la Métropole et de mises à jour ultérieures notamment pour prendre en compte les chiffres définitifs de l'avenant n°3.

Ainsi, en date du 07 juillet 2017, le Conseil de Bordeaux Métropole a approuvé la délibération actant le montant des recettes reversées par le Délégataire et le montant du forfait de charges dû à ce dernier au titre de l'exercice 2016.

II.1.3. Avenant n°4 au contrat

Un autre avenant a également été approuvé par le Conseil de Bordeaux Métropole du 22 décembre 2017, puis signé le 26 janvier 2018.

Cet avenant a permis d'adapter les modalités de remplacement des bus sinistrés prévues au contrat initial afin de permettre au Délégataire de remplacer, avec l'accord de la Métropole, non pas un bus sinistré par un bus équivalent, mais par plusieurs bus, dans la limite des indemnités d'assurance ou autres obtenues.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Cet avenant « technique » a **mis à jour les dispositions contractuelles relatives au remplacement des bus sinistrés**, sans impacter l'économie contractuelle.*

Cette évolution était opportune pour permettre une augmentation du parc de véhicules afin de répondre aux évolutions du service public.

L'avenant n°4 n'a pas modifié l'économie contractuelle.

II.1.4. Elaboration d'un avenant n°5 au contrat

La mise au point de l'avenant n°5 au contrat de délégation a été initiée sur la fin de l'année 2017. Il devra être soumis au vote du Conseil de la Métropole avant l'adoption par le Conseil de l'arrêté des comptes de l'année 2017 afin d'entériner les éléments financiers de cet exercice.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*L'élaboration d'un **cinquième avenant** a été initiée fin 2017.*

Du point de vue du Délégataire, cet avenant devra prendre en compte, notamment, les conséquences des dossiers suivants :

- recalage du calendrier de mise en service de l'extension de la ligne C vers Villenave d'Ornon et de la ligne D (devant intervenir en retard par rapport à l'hypothèse contractuelle) ;
- prise en compte des évolutions de l'offre de transport (sectorielles 2017 notamment) ;
- recalage des calendriers de mise en service ou fermeture de certains P+R ;
- impacts des travaux de reprise d'infrastructures du tramway ;
- suite des impacts, sur 2017 au moins, des surcoûts d'exploitation liés aux dysfonctionnements de la signalisation ferroviaire des extensions de 2015 des lignes de tram ;
- Prise en compte envisagée par le Délégataire des dysfonctionnements des infrastructures de l'extension de la ligne C vers Blanquefort inaugurée fin 2016 ;
- impacts du report de la mise en œuvre de la nouvelle billettique ;
- nouvelles évolutions règlementaires et expérimentation d'objectifs de taux de contrôle permettant le recentrage sur le tramway en centre-ville.

L'avenant permettra également de mettre à jour certaines annexes du contrat (annexe 1, annexe 5.1 et 30.1, etc.).

Il devrait également annoncer les conséquences d'autres projets à venir, mais n'ayant pas eu d'effet sur l'année 2017 (impacts des travaux de la place Gambetta et du pont Simone Veil, en particulier).

Chapitre II

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

II.2.1. Réseau TBM

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Avec la **mise en service de la LGV Paris-Bordeaux le 02 juillet 2017**, les lignes C / 1 / 9, en lien avec la Gare St-Jean, ont bénéficié d'une offre renforcée.*

La densification de l'offre à la Gare St-Jean, en lien avec la mise en service de la LGV Paris-Bordeaux (Ligne à Grande Vitesse) à compter du 02 juillet 2017, a constitué la principale évolution de l'année 2017. Le tram C ainsi que les Lianes 1 et 9 ont en effet été sensiblement renforcés dès l'été 2017.

L'année 2017 a également été marquée par la poursuite des travaux de construction de la future ligne D du tram, avec la mise en place de nouvelles déviations notamment sur les communes du Bouscat, de Bruges et d'Eysines. La navette travaux Barrière du Médoc a été mise en service en mai 2017 afin de compenser certains effets de ces travaux.

Enfin, des ajustements du réseau TBM ont été déployés à l'issue des réunions sectorielles 2017. Les principales évolutions ont été les suivantes :

- modification d'itinéraire du Flexo 48, qui relie désormais en direct la gare de Pessac Alouette à la zone aéroportuaire de Mérignac via l'avenue de Kaolack, préfigurant une future « Corol Grand Ouest »,
- réorganisation des Lianes 7 et 15 dans le secteur de Bordeaux Lac,
- renfort d'offre des Citéis 46 et 89.

II.2.2. Services vélos

Une nouvelle station (rue Achard) est venue renforcer le service V³. En outre, 4 stations de centre-ville (Conservatoire, Grands Hommes, Mériadeck et République) ont été agrandies afin d'améliorer la disponibilité du service.

La capacité du parc-vélos Gare St-Jean a été augmentée et un nouveau titre a été créé pour l'accès à ce service.

Enfin, 2 box à vélos ont également ouvert leurs portes en 2017 (Bordeaux - Berges de la Garonne, Le Haillan Mairie).

Toutes ces évolutions sont détaillées au chapitre VIII.10.2 ci-après.

Chapitre II

II.3. Tarification

II.3.1. Evolution des tarifs au 1er août 2017

Conformément aux principes contractuels de la DSP qui prévoient une augmentation annuelle moyenne globale des tarifs à hauteur de 3%, une nouvelle grille tarifaire a été votée en mai 2017 par le Conseil Métropolitain et mise en application au 1er août 2017.

La hausse moyenne a été cette année de 3,11%. L'évolution est notamment marquée par le passage du Titre 1 voyage à 1,60 € au lieu de 1,50 €, celui-ci n'ayant pas augmenté depuis 2014. De même, le titre Mobibus est passé de 2,52 € à 3,00 €.

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

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Bordeaux Métropole a décidé d'une **augmentation tarifaire de 3,11%**, appliquée au 1er août 2017, comme prévu au contrat de DSP.*

II.3.2. Autres évolutions tarifaires

II.3.2.a) Tarification des amendes

Comme l'autorise le décret n°2016-541 du 3 mai 2016 « relatif à la sûreté et aux règles de conduite dans les transports ferroviaires ou guidés et certains autres transports publics », une nouvelle tarification des amendes a été déployée à compter du 2 mai 2017.

L'amende pour absence de titre est passée de 51,50 € à 72 €, les frais de dossiers sont passés à 70 € (au lieu de 50 €), alors que la contravention pour incivilité baissait de 178 € à 150 €.

Ces dispositions avaient été actées préalablement dans l'avenant n°2 au contrat de DSP.

II.3.2.b) Tarification solidaire

Par délibération du 21 octobre 2016, le Conseil de Bordeaux Métropole a décidé la mise en application de la tarification solidaire sur le réseau de transport en commun TBM. Cette nouvelle tarification induira des réductions tarifaires entre 90% et 50% applicable en fonction du quotient familial, et remplacera la gratuité actuelle de la tarification sociale basée sur le statut.

Compte-tenu du report de la mise en service de la nouvelle billettique, cette nouvelle tarification n'a pas pu être déployée en 2017. Dans l'attente de cette mise en place, la Métropole a prolongé la durée de validité des titres sociaux actuels jusqu'au 31 décembre 2017, puis à nouveau sur l'année 2018 jusqu'à ce que la tarification solidaire soit mise en œuvre.

Chapitre II

II.4. Sécurité

II.4.1. Poste de Commandement Sûreté (PCS)

Conformément aux dispositions du contrat de délégation, le Pôle Contrôle Sûreté est dotée d'un Poste de Commandement Sûreté (PCS) dédié.

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

CE QU'IL FAUT RETENIR

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

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

Grâce à la mise en place de ce dispositif, Keolis Bordeaux Métropole ambitionne de réduire à 10 minutes le délai d'intervention sur le réseau, quelque soit le mode de déplacement utilisé par les équipes (pédestre, moto ou voiture). Ainsi, en 2017, les délais d'interventions (tous motifs confondus) ont baissé de 4.5% (9'10 contre 9'53 en 2016).

II.4.2. Renfort des moyens humains du Délégataire

Le recentrage des équipes de contrôle et d'assistance sur la lutte contre la fraude se poursuit. En 2016, le délégataire avait augmenté sa capacité d'intervention rapide par trois services moto par jour, couvrant ainsi toute l'amplitude de fonctionnement du réseau. Ces équipages motorisés assurent les interventions qui ne nécessitent pas de prise en charge physique d'agents. Leur mobilité garantit une intervention rapide sur les lieux d'incident ou d'accident.

Pour améliorer la sécurisation des voyageurs sur le réseau tram et plus particulièrement le weekend, le délégataire a confié à une société de sécurité, l'accompagnement des premiers départs de tramway en fin de semaine (vendredi, samedi et dimanche matin). Deux équipes de 4 agents de sécurité (dont un suit en véhicule le tramway) assurent une surveillance à l'intérieur de la rame, interviennent sur des incidents d'ambiance, repèrent des objets et ou des comportements suspects et effectuent des rondes sur les pôles d'échanges (Quinconces, St-Jean, …) dans le but de rassurer les voyageurs, de maintenir le calme et la sécurité aux abords des voies.

Ces dispositifs sont toujours accompagnés de la présence d'agents de maîtrise, qui poursuivent les actions d'incitation à la validation au travers du dispositif de « Validation Systématique à l'Entrée »

(VSE), tout en maintenant une présence rassurante et une assistance si nécessaire auprès de la clientèle et du personnel de conduite.

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

Le partenariat noué avec la Police Nationale permet au Délégataire de disposer d'un appui complémentaire essentiel pour sa politique de sécurisation du réseau. D'une part, des opérations conjointes hebdomadaires de contrôle sont organisées, complétées par des opérations conjointes de prévention de l'alcoolisation sur les lignes de bus les plus exposées et plus particulièrement le week-end. D'autre part, ce partenariat intègre des actions de formation aux gestes et postures envers notre personnel de contrôle visant à améliorer la prévention des agressions dans les transports.

Le partenariat avec la Police Municipale de Bordeaux se poursuit également, depuis la première convention signée en 2013. En 2017, un nouveau partenariat s'est noué avec la Police Municipale de Blanquefort. Sur les mêmes bases que celui de Bordeaux, ce partenariat prévoit des opérations conjointes de lutte contre les incivilités et contre l'alcoolisation excessive dans les transports. Ce sont deux opérations conjointes par municipalité qui sont organisées hebdomadairement dans les bus et les tramways, ce qui contribue à développer un sentiment de sécurité dans les transports.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Le Délégataire a noué un **nouveau partenariat** avec la **Police Municipale de Blanquefort**.*

Les actions de prévention de l'alcoolisation des jeunes dans les transports se poursuivent au travers du dispositif « Soul Tram » le jeudi soir et la prise en charge des personnes en suralcoolisation par un dispositif spécialement adapté, dénommé « Bus Hangrove café ». Ce dispositif permet aux personnes alcoolisées d'avoir accès à un lieu médicalisé au lieu de déambuler en proximité des infrastructures du tramway et plus principalement sur la Victoire, le secteur de Paludate et des Bassins à Flot.

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

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

II.4.4. Marche exploratoire

Une visite avec des utilisatrices a été effectuée à pied dans le Parc Relais de la Buttinière. Son but était de repérer les caractéristiques physiques et sociales qui en font un milieu sécuritaire ou non.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Une **première marche exploratoire** a été organisée sur le P+R de la Buttinière.*

Cette première marche exploratoire a été organisée en 2017 : elle s'est déroulée le mardi 27 juin (voir le chapitre VI.5.3.b)).

10 clientes ont été interrogées et de nombreux retours ont été ainsi formulés sur différentes thématiques : la signalisation au sein du parc, la visibilité, la sécurité / l'animation, l'entretien et les aménagements.

II.4.5. Lutte contre la fraude

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

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

II.5. Social

Malgré une actualité nationale chargée sur les thèmes sociaux, l'année 2017 marque un repli significatif de la conflictualité avec une diminution des alarmes sociales et des heures de grève par rapport à 2016.

Il faut également relever que quatre accords d'entreprise ont été signés au cours de l'année.

A travers la mise en place d'une nouvelle organisation, la Direction des Ressources Humaines s'est positionnée en accompagnement des différents projets de l'entreprise Keolis Bordeaux Métropole tout en affirmant le déploiement des bonnes pratiques et leur harmonisation au sein des différentes Directions opérationnelles.

CE QU'IL FAUT RETENIR

L'année sociale 2017 s'est traduite par la signature de 4 accords d'entreprise, et une conflictualité en repli significatif.

*Keolis Bordeaux Métropole a procédé à **102 recrutements en CDI**, avec une politique volontariste en matière d'**insertion** et de **diversité**.*

La Direction des Ressources Humaines a également accompagné les projets sociétaux portés par son Autorité Organisatrice, notamment en matière de lutte contre le harcèlement dans les transports et par l'obtention du Label Egalité professionnelle entre les Femmes et les Hommes.

Ce Label récompense ainsi l'exemplarité des pratiques du Délégataire et reconnaît sa volonté d'assumer de façon volontariste sa responsabilité sociale et sociétale. Cette obtention s'inscrit aussi dans les axes de la politique ressources humaines et dans la déclinaison du projet d'entreprise du Délégataire.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Keolis Bordeaux Métropole a procédé obtenu le **Label Egalité Professionnelle**.*

En matière de recrutement, l'année 2017 a été principalement marquée par la nécessité de répondre aux besoins générés par l'évolution de l'offre de transport et les remplacements des départs en retraite. Les efforts de recrutement sont donc restés soutenus avec 102 salariés recrutés en CDI sur l'année, toujours dans la logique des engagements pris par Keolis Bordeaux Métropole.

Chapitre II

Fonctions	Nombre d'embauches
Administrateur de données	1
Agent Administratif	1
Agent Maintenance Equip. Indus.	1
Agent Maintenance MR Bus	13
Agent Maintenance MR Tram	1
Agent Maintenance Voie et Lac	1
Agt nettoyage réseau tram	1
C. Professionnalisation CR	12
Chargé d'Etudes Marketing	1
Compta. Général/Assistant financier	1
Conducteur PMR	1
Conducteur Receveur	56
Contrôleur de Gestion Junior	1
Electricien/Electrotech.	1
Electronicien atelier Syst.Indus.	2
Ingénieur en charge Support Infor.	1
Ingénieur réseaux & sécurité	1
Ouvrier Bâtiment	1
Régul. Terrain & Terminus	1
Resp Paie & Adm Personnel	1
Resp. Equipe Maintenance MR Bus	1
Resp. Projets et Invest.	1
Technicien Back Office PCC Tram Bus	1
Total	102

Le Délégataire a poursuivi sa politique d'entreprise volontariste visant à développer l'insertion et la diversité (féminisation, accès à l'emploi de personnes qui en sont éloignées, accès et maintien dans l'emploi de personnes handicapées, développement de l'emploi des seniors), lui permettant de progresser dans tous ces domaines conformément à ses engagements.

Il est enfin à noter que 101 mobilités internes ont été organisées, permettant ainsi aux salariés d'évoluer au sein de l'entreprise et d'enrichir leur parcours professionnel. Cette politique de mobilité est soutenue par le développement d'un nouvel outil informatique de gestion des carrières et des entretiens annuels, déployé en 2017.

Chapitre II

II.6. Déploiement de la démarche KIHM dans les activités de maintenance

II.6.1. La démarche

Le Groupe Keolis a engagé en 2015 une démarche d'Excellence Opérationnelle de la maintenance appelée « KIHM » : Keolis Industrialise et Harmonise sa Maintenance.

Cette démarche a plusieurs ambitions : être au service de la performance des activités, assurer la bonne maîtrise du métier pour garantir la sécurité et la qualité du service client, et acquérir des méthodes de travail robustes et pérennes.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*La démarche **KIHM** permet aux **filiales du Groupe Keolis** d'**améliorer leur performance** opérationnelle grâce à une maintenance robuste axée sur la sécurité, la qualité, la maîtrise des coûts et des délais.*

II.6.1.a) Les objectifs

La démarche KIHM s'adresse à toutes les filiales du Groupe, en France et à l'international, et ce pour tous les modes de transport : bus, car, métro, tramway, train ainsi que les installations fixes, courants forts et courants faibles associés.

Les objectifs de la démarche KIHM sont de :

- garantir une maintenance préventive réalisée à 100% pour assurer la sécurité, la fiabilité et la disponibilité des véhicules,
- assurer la montée en compétence des équipes,
- renforcer le travail en équipe au quotidien et développer la reconnaissance, la confiance et la motivation des salariés concourant à cette activité,
- harmoniser les meilleures pratiques du Groupe et développer le partage de savoir-faire,
- améliorer la performance économique au travers de la performance de la maintenance.

II.6.1.b) Les sept piliers d'amélioration

Etabli à partir de la vision du Groupe Keolis, des préconisations des constructeurs et du retour d'expérience des filiales, le référentiel KIHM sert de cadre à l'industrialisation et l'harmonisation des pratiques de maintenance.

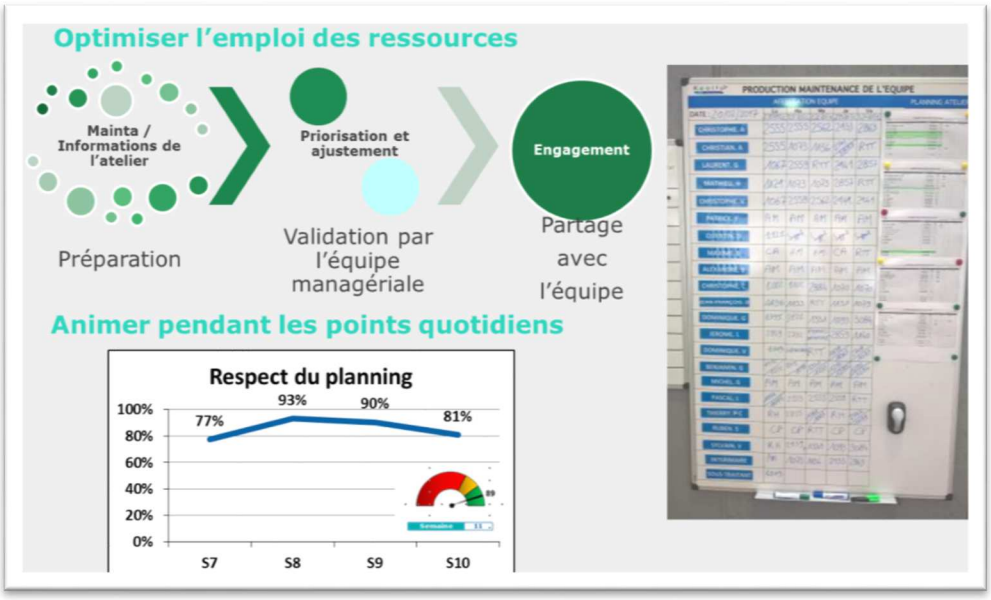
Ce référentiel est déployé dans les filiales sous forme d'un système itératif d'amélioration continue et repose sur sept piliers fondamentaux couvrant l'ensemble du périmètre de la maintenance, de la planification au suivi.

(i) L'organisation et la planification

La planification est indispensable au bon déroulement et à l'optimisation de toutes les opérations de maintenance sur le matériel roulant et les équipements et installations fixes. Elle doit être maîtrisée à court, moyen et long terme pour produire de l'optimisation des ressources.

La planification rigoureuse des opérations permet de :

- limiter les immobilisations au juste nécessaire,
- anticiper la charge de travail et adapter les ressources et le planning,
- améliorer l'efficacité.



(ii) Les achats et l'approvisionnement

Les achats et les approvisionnements sont réalisés suivant un processus formalisé, clair et maîtrisé avec un pilotage de la gestion des stocks et la constitution de kits de pièces pour les opérations planifiées.

La démarche KIHM agit sur les différents périmètres couverts par ce pilier : expression de besoin, préparation des lots de pièces, gestion des stocks et pilotage de la sous-traitance.

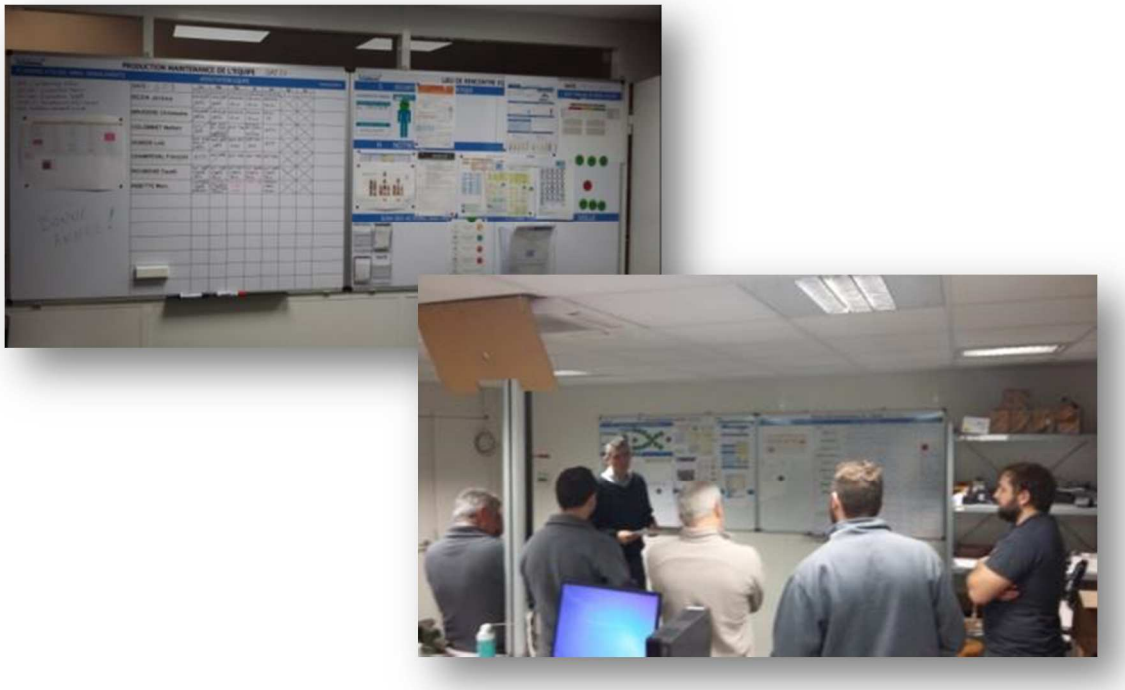
(iii) Le management opérationnel

Le management opérationnel de la maintenance a pour but d'impulser une dynamique et une cohésion favorables à la réalisation efficiente des opérations de maintenance.

Les actions de management opérationnel nourrissent la motivation des agents, aident à organiser le travail, contrôler les opérations, identifier les irritants et mettre en place des actions d'amélioration continue.

Quatre rituels font partie du quotidien du manager de proximité : le point quotidien, le tour terrain du chef d'équipe, la coordination de la maintenance avec l'exploitation, la réunion hebdomadaire de planification.

Les managers sont accompagnés par l'équipe de déploiement dans la mise en œuvre de ces rituels. Ces pratiques assurent une animation régulière de l'équipe et le management de la réalisation des interventions.



Enfin, la Direction est impliquée dans la démarche d'un point de vue opérationnel au travers de tournées dans l'atelier.

(iv) La réalisation des opérations

La réalisation des opérations est l'élément central du processus de maintenance. KIHM amène les équipes à uniformiser leurs pratiques tout au long des trois étapes clefs :

- avant l'intervention : prise de connaissance du travail, préparation du poste de travail et prise en charge du véhicule ou de l'équipement,
- pendant l'intervention : respect des consignes de sécurité, des méthodes de maintenance et déclaration des interventions additionnelles,
- après l'intervention : restitution du véhicule ou de l'équipement en conformité, rangement et nettoyage du poste et remise du dossier d'intervention.

Chapitre II

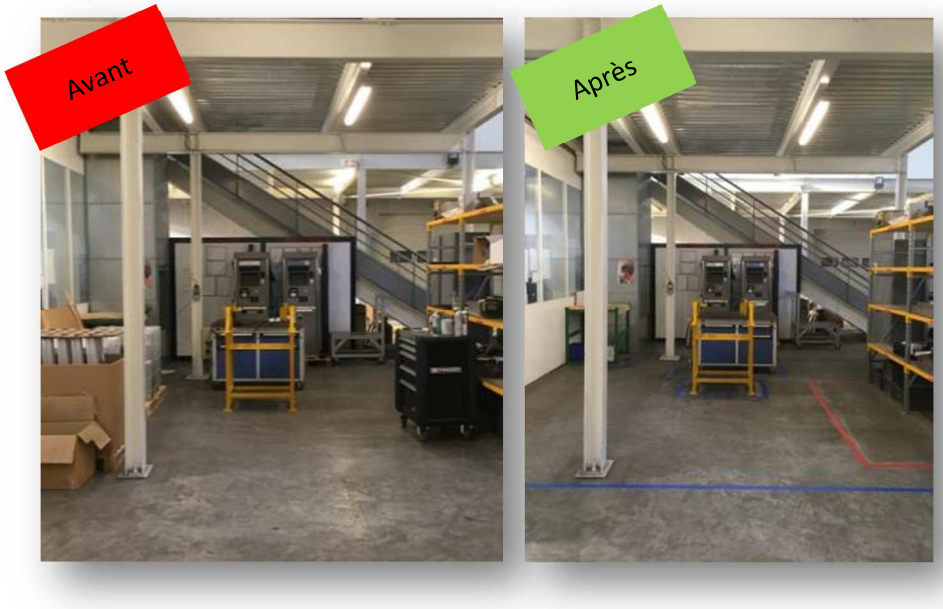
(v) L'environnement de travail

Disposer d'un environnement de travail adapté permet de garantir la sécurité, l'efficacité et l'ergonomie dans les ateliers de maintenance. La méthode 5S, déployée dans le cadre de la démarche KIHM, aide les agents à maintenir leur espace de travail toujours opérationnel.

Keolis s'engage au déploiement de la méthode 5S dans les ateliers de maintenance. La méthode repose sur cinq actions :

- trier et éliminer l'inutile,
- ranger,
- nettoyer et inspecter,
- standardiser,
- respecter, faire respecter ce standard et progresser.

Le 5S n'est pas une opération isolée mais une démarche d'amélioration continue participative qui s'appuie sur l'implication de l'encadrement et des opérateurs.



La méthode KIHM permet aussi d'identifier des zones adaptées à la communication entre les équipes. Ces lieux de rencontre constituent les outils essentiels pour mener à bien les rituels de management opérationnel.

Zone du point quotidien des équipes

(vi) La gestion des compétences

Les compétences techniques et managériales sont nécessaires à la réalisation des opérations en toute sécurité, au respect des prescriptions techniques du groupe et à leur application systématique.

L'objectif est de mettre en adéquation le savoir-faire et les besoins techniques et managériaux des métiers de la maintenance. Une matrice des savoir-faire techniques est mise à jour suite aux entretiens avec les agents et suite aux tournées terrain. Elle sert de base pour planifier les formations par un organisme habilité ou par compagnonnage local.

(vii) Le pilotage et la maîtrise des coûts

Le pilotage permet de mobiliser l'équipe de maintenance sur des objectifs concrets et hebdomadaires en lien direct avec son activité. Une analyse mensuelle des indicateurs permet de prendre les décisions structurantes d'amélioration de la performance.

La maîtrise des coûts permet de garder le contrôle budgétaire de l'activité et d'assurer un niveau de rentabilité en accord avec les prévisions.

Le pilotage et la maîtrise des coûts s'appuient notamment sur le suivi et le pilotage d'indicateurs pertinents et harmonisés avec l'ensemble des filiales Keolis.

II.6.2. L'accompagnement du groupe Keolis au déploiement de la démarche

La démarche KIHM est intégrée au sein de la Direction Méthodes et Industrialisation du groupe Keolis et est pilotée par un chef de projet dédié.

Les équipes KIHM interviennent pendant l'intégralité du déploiement ainsi que pour le suivi de la pérennisation de la démarche. Chaque équipe a été formée en capitalisant les ressources internes et comporte :

- Un responsable de déploiement ayant une solide expérience dans le management de la maintenance
- Un chargé de déploiement, jeune ingénieur ayant déjà acquis une première expérience en maintenance
- Des consultants spécialistes des domaines industriels

CE QU'IL FAUT RETENIR

Des équipes-métiers dédiées pour conduire le changement dans la durée.

Enfin, chacune des équipes de déploiement est encadrée par des experts techniques qui interviennent en cas de besoin pour former et sensibiliser les filiales aux dernières exigences de maintenance du groupe.

Cette démarche constitue donc un investissement financier important en termes de jours hommes des équipes d'accompagnement, et des équipes locales.

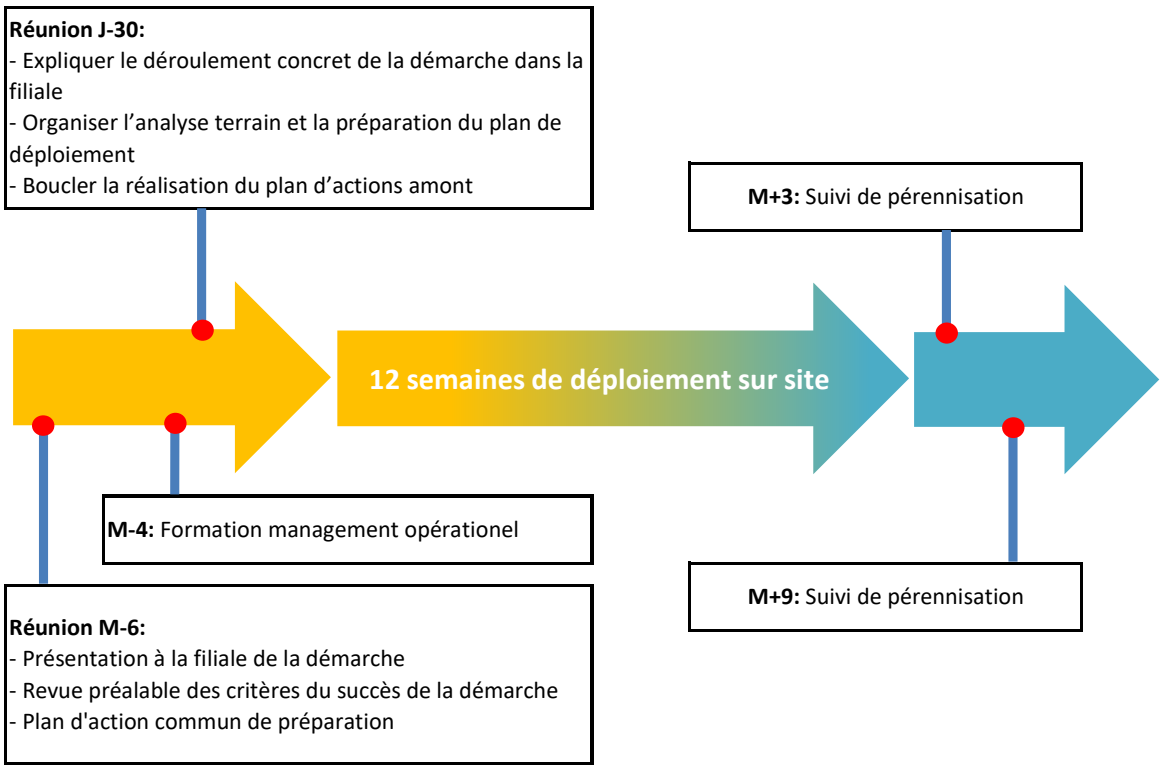
II.6.2.a) Le référentiel KIHM, socle de la démarche

KIHM est déployé sur la base d'un référentiel rédigé spécifiquement pour la démarche, destiné à industrialiser et harmoniser la maintenance au sein du Groupe. Organisé selon les sept piliers précédemment décrits, ce référentiel se compose de :

- fiches méthodes, basées sur des pratiques éprouvées,
- modes opératoires,

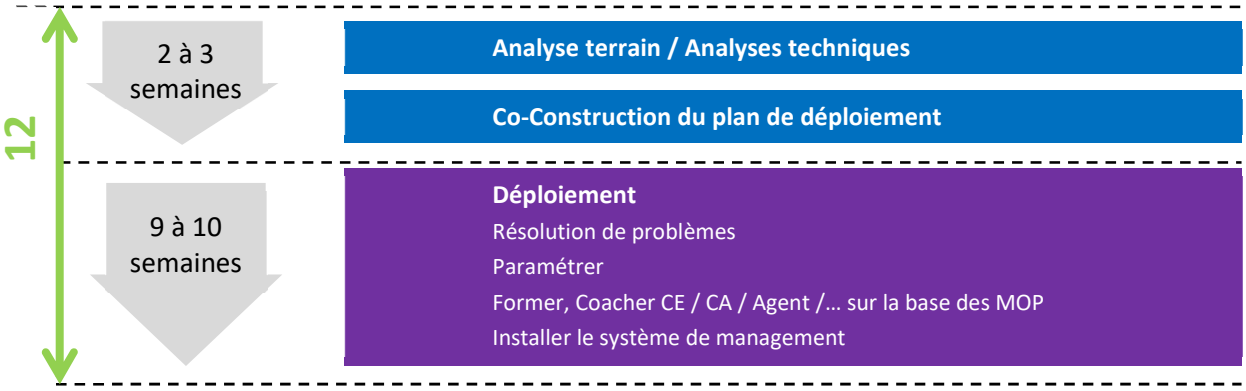
- outils opérationnels et pédagogiques, proposés en support.

II.6.2.b) Préparation, organisation et suivi d'un déploiement



II.6.2.c) Le principe d'un déploiement

Le déploiement de la démarche KIHM dans une filiale est le suivant :



La démarche KIHM a été déployée durant l'année 2017 au sein de Keolis Bordeaux Métropole en 2 vagues :

- 1er trimestre :
  - MR Bus Atelier Production CEL,
  - MR Bus Atelier Production ADP,
  - MR Bus Atelier mécanique CEL,
  - MR Bus Interface CEL & Lescure.
- 4ème trimestre :
  - MR Tram Bastide,
  - MR Tram La Jallère,
  - Atelier Carrosserie Achard,
  - Atelier Systèmes Industriels Bastide.

Le déploiement de la démarche sur le périmètre de la maintenance des Infra Tram est d'ores et déjà envisagé pour début 2019.

II.6.3. Une démarche d'amélioration continue

La démarche KIHM permet de garantir l'amélioration continue des performances de la maintenance, des techniques et du management opérationnel.

Cet objectif s'appuie notamment sur une formation au « management opérationnel » dispensée aux managers de la filiale en amont du déploiement. Cette formation se déroule dans les 4 mois qui précèdent la phase d'analyse.

II.6.3.a) La formation Management Opérationnel Maintenance

La formation au management opérationnel de la maintenance, conçue par Keolis dans le cadre de la démarche KIHM, s'adresse à toute la ligne hiérarchique de la maintenance.

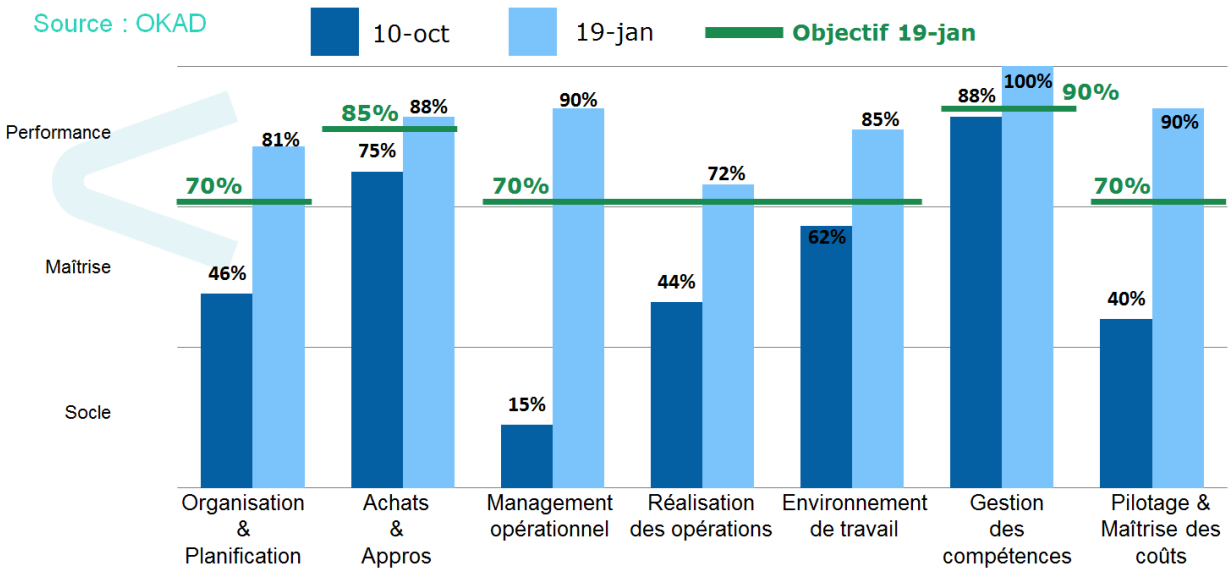
Mise en situation des stagiaires

Basée sur une pédagogie interactive et sur des mises en situation concrètes, elle permet de préparer le changement et de l'inscrire dans la durée.

Les objectifs de la formation sont de :

- améliorer la qualité du management et favoriser l'autonomie des managers,
- favoriser la pratique des principaux rituels de l'excellence opérationnelle orientée terrain,
- comprendre les bénéfices du changement,
- développer le sentiment d'appartenance,
- motiver les équipes.

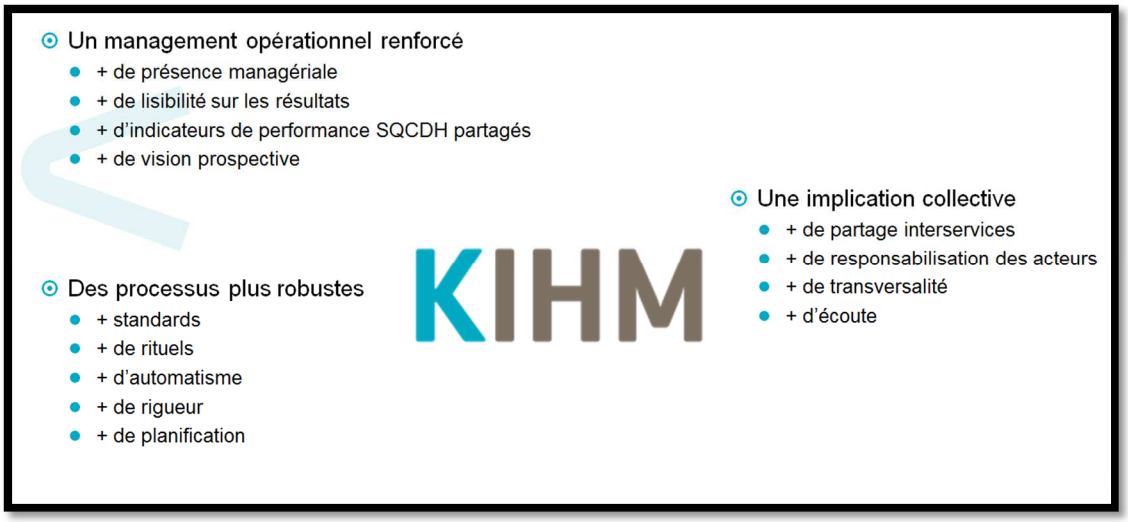
II.6.3.b) Les résultats positifs



Quelques témoignages recueillis suite aux déploiements démontrent la pertinence de la démarche :

- « D'un point de vue humain : il y a une reconnaissance des agents de maintenance. »
- « Le point fort de la démarche, c'est l'accompagnement de KIHM à plein temps dans l'atelier. »
- « La démarche provoque une remise en question positive ! »

II.6.4. KIHM en synthèse



II.7. Autres éléments significatifs

II.7.1. Fermeture du dépôt Lescure et transfert des activités

De nombreuses faiblesses structurelles sur le bâti et la couverture de ce site historique du réseau TBM avaient été identifiées et avaient notamment fait l'objet de constats lors de différents audits de bâtiments menés par Bordeaux Métropole.

En 2015, des contrôles plus poussés avaient amené Bordeaux Métropole à décider de la fermeture de la halle de remisage des bus durant 6 mois afin de consolider la partie de la structure la plus fragile.

Le 18 décembre 2015, Bordeaux Métropole avait décidé de fermer de nouveau la halle, le temps de réaliser de nouveaux travaux de confortement : ces travaux se sont achevés le 31 janvier 2016, date à laquelle l'activité normale a pu reprendre sur le site.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*La fermeture définitive, en urgence, de la halle Lescure a **précipité le transfert** des opérations de maintenance du Délégataire vers des dispositifs de compensation éclatés et qui n'étaient pas pleinement opérationnels.*
*Malgré cela, **dès la rentrée de septembre 2017, le Délégataire a rétabli son niveau de performance en matière de disponibilité des bus**.*

Il convient de rappeler que des équipements de surveillance renforcée avaient été mis en place par Bordeaux Métropole dont notamment des équipements de mesure en continu pour suivre l'évolution de la structure. Une procédure d'alerte avait été mise en place permettant de traiter les cas de neige, de grêle et de vent violent, ce qui fut le cas début février 2017 avec une nouvelle évacuation en urgence, et un transfert complet des activités en suivant.

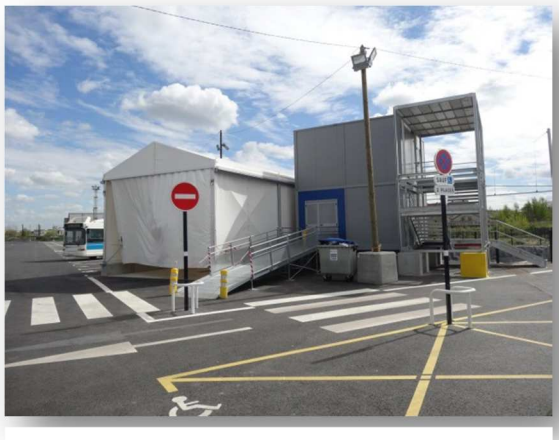
En parallèle, la Métropole avait engagé la réalisation d'un dépôt de bus provisoire dans la ZAC Bastide-Niel ainsi qu'un atelier de maintenance sur le site de l'Allée des Pins : l'objectif était de pouvoir libérer entièrement la halle de Lescure pour permettre de conduire une opération de restructuration

complète du site de Lescure. Ce dépôt provisoire, et les déménagements de certaines activités vers les autres sites (Allée des Pins, Achard, CEL) ont ainsi permis à la Métropole d'engager rapidement le programme : les travaux de désamiantage et de démolition de la carrosserie Lescure et des bâtiments attenants ont été réalisés durant le 4e trimestre 2017. Le Délégataire est naturellement associé à ce projet (voir le chapitre III.2.4.e)

Il faut toutefois noter que la fermeture précipitée de la halle Lescure début 2017 a contraint le Délégataire à assurer la continuité de l'exploitation des bus sans dispositif de maintenance pleinement opérationnel. Cela a nettement fragilisé l'état sanitaire du parc, la performance et la disponibilité liées à l'association opérationnelle exploitation/maintenance. Les effets sur la fiabilité du parc ont donc été importants au 1er semestre 2017. La réception progressive des équipements et la robustesse des process de maintenance ont permis de retrouver le niveau de performance attendu dès la rentrée de septembre 2017, et cela malgré l'éclatement des sites de maintenance. Profitant également de l'arrivée de 35 bus MAN neufs à l'été 2017, la répartition de la maintenance des bus a été revue en septembre 2017, en privilégiant le site du CEL (en incluant le transfert du personnel).

II.7.1.a) Site provisoire de Bastide Niel

Le 11 février 2017, une partie du remisage ainsi que les activités de maintenance légère associées ont été transférées sur le dépôt bus provisoire de Bastide-Niel. Les équipes de maintenance ont ainsi été redéployées en partie sur ce site et un abri de maintenance en toile pour protéger des intempéries a été érigé en février 2017.



Abri toile extérieur

Abri toile intérieur

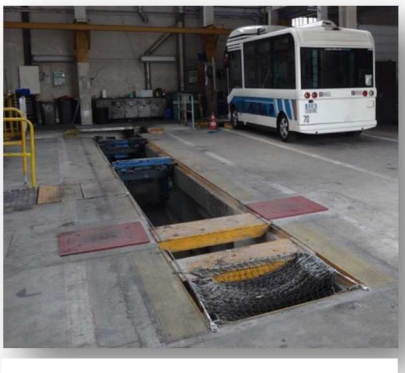
II.7.1.b) Site de l'Allée des Pins

Les activités de maintenance de niveau 2 et 3 du dépôt de Lescure ont été transférées début 2017 sur le site de l'Allée des Pins. Pour cela, ce site historique (ex-atelier mécanique) a été aménagé de ponts à ciseaux, d'un banc de freinage, d'équipements en fosse (plaques à jeux, garde-corps, …), et modifié dans la mesure de ses possibilités aux nouveaux usages de maintenance. L'essentiel des équipements a été rendu opérationnel fin juillet 2017.

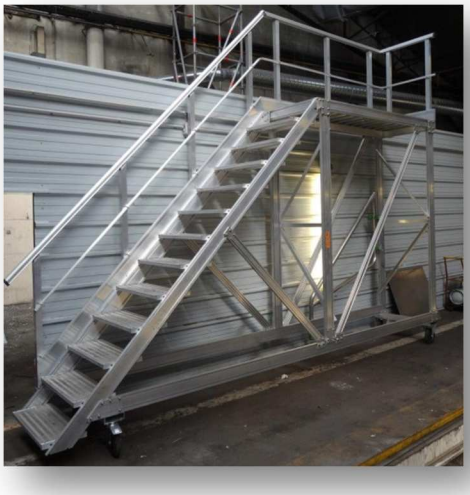
Chapitre II

Pont à ciseaux

Banc de freinage



Plaques à jeux



Passerelle garde-corps

Passerelle garde-corps en U

Il faut noter que, depuis Lescure, l'accessibilité routière à ce dépôt de l'Allée des Pins est particulièrement complexe et chronophage, nécessitant d'adapter les pratiques d'organisation de la maintenance et d'engagement du personnel. Ces éléments ont été pris en compte dans l'avenant n°3 au contrat.

II.7.1.c) Site de Lescure

Le remisage d'environ 110 bus est conservé sur le site de Lescure (en dehors de la halle, fermée), et les activités de maintenance légère y sont également conservées. Pour cela, la construction d'une station de maintenance légère permettant de réaliser des interventions à l'abri des intempéries a été réceptionnée fin décembre 2017.

II.7.2. Nouvel atelier carrosserie à Achard

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

Le nouvel atelier carrosserie a été livré par le Délégant au Délégataire en septembre 2017 et Keolis Bordeaux Métropole est intervenu lors des réunions d'avancement afin que le projet prenne en compte les besoins fonctionnels de l'activité.

Keolis Bordeaux Métropole a été largement sollicité pour que les interventions sur ce site soient réalisées de manière compatible avec l'exploitation journalière de ce site.

Grâce à cet investissement important du Délégant, le Délégataire dispose désormais d'un outil de travail moderne et performant, à la fois pour les trams et pour les bus.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Depuis septembre 2017, le Délégataire bénéficie d'un **atelier carrosserie neuf** réalisé par Bordeaux Métropole, situé sur le site d'Achard, permettant de traiter des **bus** mais aussi des rames de **tramway**.*

Chapitre II

II.7.3. Travaux de la ligne D

II.7.3.a) Impact des travaux de la ligne D du tram sur la desserte bus

(i) Nouvelles déviations mises en place en 2017

Les travaux de la ligne D du tram, dont les premières phases s'étaient mises en place en 2016, ont continué à impacter le réseau de bus en 2017, nécessitant de nouvelles adaptations de temps de parcours avec également de nombreuses nouvelles adaptations de tracés.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Avec l'extension des zones de travaux de construction de la ligne D, les impacts sur le réseau bus sont de plus en plus importants.

Les secteurs complémentaires qui sont apparus en 2017 suivent logiquement l'avancement des travaux. Il faut noter que l'avancement des chantiers de construction ne libère pas pour autant les zones antérieures car plusieurs types de travaux s'enchaînent sur une même zone (déviations de réseaux concessionnaires, fondation plateforme, pose des réseaux tramways, création de la plateforme, alimentation APS, …).

Ainsi, à compter du 23 janvier 2017, une nouvelle phase de travaux a été mise en œuvre sur Eysines dont le secteur travaux est organisé en plusieurs tranches, avec une succession d'impacts sur le réseau. Avec la fermeture de la rue du Dées et du carrefour rue A.Blanc/rue du Tronc du Pinson, ces nouvelles déviations impactent les lignes 2, 5, 72, 78 et 79.

A partir du 06 mars 2017, c'est la fermeture aux bus de l'avenue de la Libération et de la route du Médoc (jusqu'à l'avenue du Général de Gaulle) au Bouscat qui ont engendré de nouveaux impacts sur

la Lianes 6. Puis, le 13 mars, la mise à sens unique de l'avenue du Taillan entre Cantinolle et le cimetière d'Eysines a induit de nouvelles déviations pour les lignes 5 et 79.

Le 27 mars 2017, la fermeture aux bus de la rue Jean Jaurès à Eysines et le rétablissement de la circulation sur le carrefour rue A.Blanc /rue du Tronc du Pinson, a remodifié le parcours des lignes 2, 5, 35, 72 et 79.

Le 24 juillet 2017, l'avenue du Taillan (entre Cantinolle et Cimetière d'Eysines) ainsi que l'avenue de Picot (entre Cimetière d'Eysines et rue André Blanc) étaient impraticables : impactant les lignes 5 et 79, cette déviation imaginée comme temporaire a finalement été pérennisée.

Il faut noter que de nouvelles déviations seront mises en place en 2018.

(ii) Mise en service de la navette travaux du Bouscat

Une « navette travaux » au Bouscat a été mise en place à partir de 02 mai 2017 afin d'accompagner les travaux de la ligne D du tramway, et permettre l'accès au centre bourg et aux commerces. Cette navette fonctionne du lundi au samedi de 9h40 à 19h00 avec une fréquence de 20'. Elle dessert les arrêts en fixe rencontrés sur l'itinéraire et a nécessité la création de 3 arrêts spécifiques, dont le terminus « Ermitage » et deux arrêts « Louis Blanc » et « Gambetta ». Sur l'avenue la Libération, la desserte est à la demande.

(iii) Adaptation de l'offre de la Lianes 5 Nord

Pour apporter une capacité supplémentaire à cette Lianes fortement perturbée par les travaux, un départ d'Eysines Sirtema a été repositionné au Taillan La Boëtie en heure de pointe du matin à compter du 06 novembre 2017.

II.7.4. Dysfonctionnements de l'extension de la ligne C vers Blanquefort

La mise en service de l'extension du tram C vers Blanquefort (anciennement dénommée « TTM ») fin 2016 a fait l'objet en 2017 d'un suivi adapté aux particularités d'exploitation et aux interfaces avec les équipements ferroviaires.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*La première année d'exploitation de l'extension TTM a fait apparaître de **nombreux défauts de conception ou de réalisation** pour les parties voie, LAC, fibre optique et SF.*
Ces défauts sont systématiquement portés à la connaissance de la Métropole afin qu'elle puisse se retourner contre ses fournisseurs, et le Délégataire s'associe pleinement à leur résolution.

Pour rappel, dès les phases d'essais en 2016, des problèmes étaient apparus sur la qualité des équipements et leur fonctionnement. Des tableaux de dysfonctionnements avaient été établis par Keolis Bordeaux Métropole de manière très précise, reprenant la date, la nature du défaut, le dispositif en cause, le nombre d'occurrences du défaut ainsi que ses conséquences. Il s'agissait notamment :

- des équipements d'énergie, qui ont présenté dès le début des dysfonctionnements préjudiciables à la bonne marche ;
- du fonctionnement et des réglages des 11 appareils de voie Vossloh type MIEH qui ont nécessité des reprises du constructeur pour permettre la mise en service commerciale. La question de leur durée de vie était alors également posée.

Après quelques mois d'exploitation, plusieurs défauts notables ont été rencontrés :

- une visite de conformité des voies sur ballast a été effectuée par le Délégataire et a donné lieu à plusieurs remarques dont une majeure concernant le manque de ballast dans la courbe de Cracovie à La Vache. Ces écarts ont été pris en compte et traités par Bordeaux Métropole au cours de l'année 2017.
- un désordre structurel des mécanismes d'aiguille des appareils de voie MIEH est observé, nécessitant le remplacement à terme du « Cé » de chaque aiguille. Une consigne provisoire PCC est appliquée en compensation : une manœuvre quotidienne des aiguillages est réalisée pour maintenir en pression le circuit hydraulique ;
- une visite de la LAC a été effectuée en avril 2017 et a mis en évidence des défauts de montage. Ces écarts ont été pris en compte et traités par Bordeaux Métropole au cours de l'année 2017 ;
- trois dysfonctionnements de la fibre optique de la signalisation ferroviaire ont été constatés, en conséquence de l'action de rongeurs. Systématiquement, l'interruption de l'exploitation est longue (plusieurs heures), en lien avec la recherche fastidieuse de la zone incriminée. L'absence de protection appropriée de la fibre optique dans un environnement non urbain explique la récurrence de ces dysfonctionnements.

En mesure conservatoire et pour limiter la probabilité d'occurrence de ces désordres, en accord avec la Métropole, Keolis Bordeaux Métropole a recherché et engagé en août 2017 des travaux de remplacement de la fibre optique par une fibre renforcée sur la portion la plus exposée. La remise en conformité du complément de l'extension ligne C est étudiée par la Métropole et devra être réalisée dans les meilleurs délais ;

- une occupation intempestive des circuits de voie de la SF est constatée à partir de l'été 2017 sur les zones de La Vache et Ausone. Ces dysfonctionnements génèrent des alarmes au PCC ainsi que le déclenchement in situ des sirènes (impactant les riverains) et flashs pour assurer dans ces conditions dégradées la sécurité de l'exploitation du réseau. Sous l'égide de Bordeaux Métropole, des investigations techniques sont menées durant tout le 2nd semestre 2017 par Tysia, Colas et ETF, avec le concours du Délégataire. L'origine technique des dysfonctionnements rencontrés est double :
  - un défaut d'origine sur l'équilibrage du circuit inductif, repris par la MOE

- un desserrage par vibration de l'assemblage boulonné de la connexion inductive sur le rail. La conception du serrage a été revue par la MOE et le plan de maintenance renforcé temporairement.

Au global sur l'année 5 657 évènements ont été dénombrés dont 3 321 sur le secteur Ausone. Aussi, si le lancement de l'extension de la ligne C vers Blanquefort a été réussi, il faut regretter que ces nombreux incidents techniques liés à l'infrastructure aient perturbé l'efficacité commerciale de cette ligne, créant en ricochet des perturbations sur le reste de la ligne C.

II.7.5. Dysfonctionnements des infrastructures de la phase III

Les difficultés rencontrées depuis le lancement des nouvelles infrastructures de la phase III du tram en 2015 se sont poursuivies en 2017, avec plus de 1 400 défauts constatés.

Des problèmes techniques, notamment liés au manque de fiabilité des têtes de comptage, ont impliqué les équipes du Délégataire en termes de suivi et d'intervention, pour veiller à une exploitation efficace des services partiels.

CE QU'IL FAUT RETENIR

***De multiples interventions** et **des renforcements de moyens** du Délégataire auront été requis sur 2017 pour faire face aux dysfonctionnements des têtes de comptage : la fiabilité et la disponibilité ne sont donc pas conformes aux attendus du marché.*
A défaut de fiabiliser les têtes de comptage, il est demandé à Colas de proposer une évolution de la trame de maintenance.

II.7.5.a) Un correctif apporté en 2017 n'a pas résolu le problème

Le remplacement des têtes de comptage début 2017 n'a pas permis de revenir à une fiabilité normale des installations sur toutes les zones concernées. Le comportement des têtes de comptage est encore très erratique et aléatoire sur les zones suivantes : Pin Galant, Dorat, Bougnard, Alouette. Les critères de fiabilité et de disponibilité de ces équipements de la phase III ne sont donc toujours pas atteints.

Il faut donc relever que, malgré des réunions régulières de suivi avec Tysia, l'analyse technique par Colas Rail est insuffisante et ne permet pas d'engager des actions de fiabilisation. A défaut d'une solution pérenne optimale, le délégataire a proposé fin 2017 de faire évoluer le plan de maintenance des têtes de comptage. Colas est en charge de proposer une trame à Bordeaux Métropole, dont il faudra ensuite vérifier les effets et mesurer les surcoûts.

II.7.5.b) Les conséquences restent lourdes sur l'exploitation

En effet, les conséquences de chacun de ces défauts vont du réarmement des têtes de comptages en pied de poste par le conducteur, générant du retard en ligne, à des interventions de remise en service par la maintenance, pouvant générer des rebroussements ou des blocages de lignes. Ces interventions nécessitent en outre une action du PCC tram comme des remises à heure ou la réorganisation de la

ligne en cas de blocage. Suivant les incidents, il peut être nécessaire d'avoir une intervention sur le terrain d'agents de maîtrise de l'exploitation.

Keolis Bordeaux Métropole a donc dû maintenir des renforts au sein du PCC tram ainsi qu'au niveau de la conduite pour tenter d'assurer au mieux le maintien de l'exploitation de la phase III du tram, surcoût pris en charge par Bordeaux Métropole dans le cadre des avenants au contrat.

II.7.6. Rails APS cassés

Suite à la démarche contentieuse avec expertise qu'avait engagée Bordeaux Métropole, soldée par un protocole transactionnel avec Alstom notamment, Bordeaux Métropole a engagé en 2016 les travaux de remplacement de 63 rails APS sur les 15 carrefours concernés par ce protocole transactionnel (non exhaustif en termes de rails posant des problèmes).

En 2017, 2 des 15 carrefours ont été traités : Victoire et Forum.

Ainsi, du 17 au 21 juillet, ces travaux ont nécessité des arrêts du tramway ligne B au niveau des carrefours ainsi que des lignes de bus empruntant ces carrefours, avec des plans de substitution autobus pour le tramway et des déviations de lignes. Celles-ci ont été importantes et perturbantes pour la clientèle notamment sur le carrefour Victoire, malgré la mise en place sur site de nombreux intervenants pour l'information des voyageurs.

Le programme de reprise des autres carrefours sera étalé sur encore plusieurs années. Dans l'attente, pour assurer l'exploitation, des rustines sont posées sur les rails cassées, qui pénalisent l'exploitation du tram notamment en termes de vitesse commerciale, et nécessitent des interventions de reprises réalisées par le Délégataire.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Le **remplacement des rails APS cassés** aux carrefours est engagé par la Métropole, avec deux zones reprises en 2017.*
*Pendant les années nécessaires pour que ce programme pluriannuel soit achevé, les **rustines** resteront problématiques.*

II.7.7. Changement de la traversée oblique de Bourgogne

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

CE QU'IL FAUT RETENIR

*La première phase de **réfection de la traversée oblique de Bourgogne** a lourdement impacté le réseau.*

Bordeaux Métropole a commencé les travaux de reprise. Les opérations réalisées sont le remplacement de scelles et le changement d'un cœur. Le Délégataire a apporté son assistance à Bordeaux Métropole et à son maitre d'œuvre, SCE.

Il convient de souligner que le changement de cette TO a nécessité des arrêts des lignes A (Stalingrad – Sainte Catherine) et C (Gare saint Jean – Quinconces) en nuits longues avec des bus de substitution du 31 juillet au 20 août et un arrêt en journée complète des deux lignes avec plan de remplacement du 21 au 23 août. Pour cette dernière période une navette Mobibus a été mise en place. Durant toute la période de travaux, des agents étaient sur site pour informer la clientèle, renseigner et orienter les voyageurs. Des agents de maitrise de la Direction de l'Exploitation étaient également sur place afin de réguler et organiser les rebroussements.

Ce chantier ne correspondait qu'à la première étape du changement : les travaux se poursuivront à l'été 2018.

II.7.8. Déviation des réseaux des concessionnaires sur les Cours

De nombreux travaux de déviation de réseau ont eu lieu en été sur les Cours, impactant les lignes de bus qui y passent, et se combinant avec les perturbations de Victoire et Forum.

II.7.9. Impacts des tiers sur l'exploitation du pôle Saint-Jean

Phénomènes récurrents, les impacts des tiers sur le pôle Saint-Jean ont atteint depuis 2015 un niveau difficilement supportable. Depuis, il faut constater que rien n'a vraiment changé. Au contraire, avec l'augmentation de la fréquentation de la Gare, le pire est à craindre.

CE QU'IL FAUT RETENIR

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

Le Délégataire constate donc, encore et toujours, qu'il serait indispensable de faire enfin respecter la réglementation car l'exploitation du réseau TBM est régulièrement entravée et ne peut assurer correctement sa mission de service public sur le site de la Gare Saint-Jean.

Trop régulièrement, les agents de maîtrise se muent en agents de circulation pour permettre l'évolution des bus du réseau TBM de l'arrière gare vers le parvis qui jouxte l'arrêt tramway.

Dans les situations tendues, l'exploitant constate des agressions verbales voire physiques émanant d'automobilistes voulant forcer le passage.

Enfin, l'ensemble des problématiques évoquées ci-après génèrent aussi un risque sécuritaire important, cette zone étant par ailleurs en circulation partagée.

II.7.9.a) Encombrement des arrêts minutes Gare Saint-Jean / stationnement sauvage

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

II.7.9.b) Taxis

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

II.7.9.c) Travaux sur les marquises SNCF

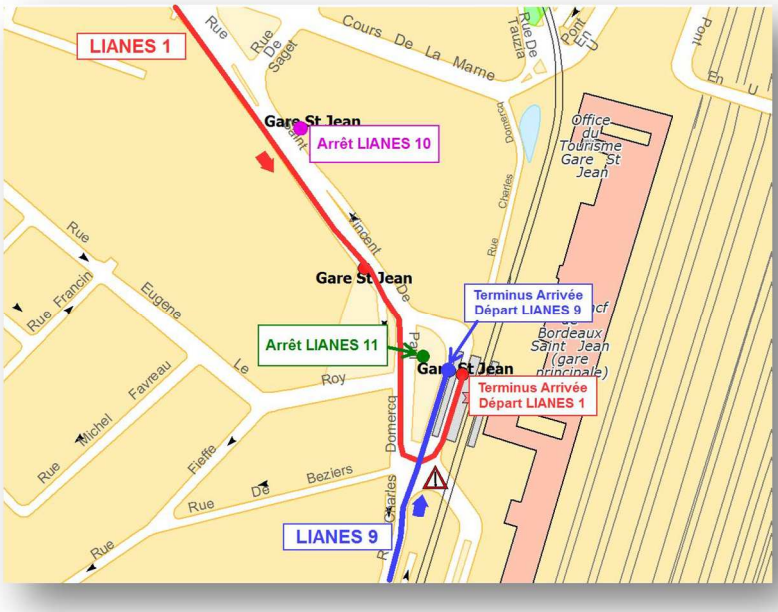
L'emprise du chantier se situait à la limite de l'espace nécessaire à la giration des bus. Aussi, dès qu'un véhicule de chantier venait livrer, celui-ci gênait le passage des bus. Ces travaux ont ainsi occasionné une gêne récurrente jusqu'à fin mars.

II.7.9.d) Bus SNCF

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

II.7.9.e) Parvis de la Gare Saint-Jean

L'impact réel des différentes problématiques évoquées ci-dessus avait pu se mesurer fin 2016 durant les travaux voies tram à l'entrée de la Gare, obligeant TBM à reporter le terminus à l'extérieur du parvis.



En effet, durant cette période, le Délégataire avait constaté une nette amélioration de la ponctualité et de la régularité des lignes concernées.

Cependant, cette disposition éloigne la Lianes 10 de la Gare et la rend moins visible. Elle n'a donc pas été reconduite pendant l'été 2017.

Pour la Lianes 11, cette disposition reste pertinente avec un aménagement d'arrêt.

II.7.9.f) Desserte Eté

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

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

II.7.9.g) Covoiturage

L'entrée du parvis est progressivement devenue une zone de rendez-vous pour le covoiturage (Blablacar…).
En permanence, les véhicules particuliers y stationnent empêchant ainsi la giration des bus de la Lianes 9 et des cars TransGironde pour accéder au parvis.

II.7.10. Desserte du Grand Stade

Le dispositif de desserte du Grand Stade s'est poursuivi avec succès en 2017. Pour mémoire, il est organisé comme suit :

- Un coordinateur, des régulateurs et des personnels avec des gilets orange sont mis en place avant et après chaque match afin de sécuriser la zone, de coordonner les arrivées/départs des bus et des trams, d'orienter et de renseigner la clientèle.
- Ce personnel dédié est déployé 1 à 2 heures avant le match selon les sites (Stade, Quinconces, Porte de Bourgogne, Gare Saint-Jean). Pour la sortie du stade, les agents du Délégataire se mettent en place 30 minutes avant le coup de sifflet final. Deux motos confortent les équipes.
- Ce dispositif stade est renforcé pour les matchs où l'affluence est supérieure à 30 000 personnes.
- Outre les renforts tram de la ligne C, des navettes bus identifiées « Navette Nouveau Stade » assurent la liaison entre la station tram de la ligne B « Brandenburg » et le Parc des Expositions. Le parc relais jouxtant cette station est également desservi.

Les moyens humains engagés par le Délégataire pour gérer la foule et assurer la sécurité de l'exploitation dépassent fortement ceux prévus au contrat de DSP. Il faut en outre préciser que ces renforts de desserte peuvent, s'ils doivent être organisés en heure de pointe du réseau, nécessiter de « déshabiller » d'autres lignes. Enfin, il faut garder à l'esprit que la capacité de transport du réseau n'est pas extensible, et qu'elle a été atteinte lors des matchs à forte affluence.

Il faut enfin relever qu'en 2017 ce dispositif a également été mis en place lors des deux concerts, les 29 juin et 1er juillet.

Chapitre II

3

FONCTIONS D'ÉTUDES ET DE PLANIFICATION ET MISSIONS D'ASSISTANCE ET DE CONSEIL

RAPPORT ANNUEL du délégataire

TBM TRANSPORTS BORDEAUX MÉTROPOLE

BORDEAUX MÉTROPOLE

KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLE

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

III.1. Etudes et planification

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

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

De très nombreuses études ont été réalisées en 2017, parmi lesquelles :

- Etudes des demandes relatives aux évolutions de réseau 2017 ;
- Etudes sur la pertinence des calendriers 2017 et 2018 ;
- Réalisation du bilan des modifications de la rentrée de septembre 2016 et des extensions du tramway 2015, ainsi que d'un premier bilan de l'extension du tram C vers Blanquefort ;
- Réalisation du bilan des renforts d'offre mis en œuvre sur les Lianes ;
- Contribution à l'organisation de la mise en service des évolutions du réseau 2017 ;
- Bilan, nouvelles études et mise en œuvre des déviations ou adaptations (navette Travaux Barrière du Médoc) liées aux travaux de la ligne D (phasages sur Le Bouscat, Bruges et Eysines) ;
- Etude des évolutions des réseaux liées au projet BHNS Saint-Aubin-de-Médoc et au tram D ;
- Etude des demandes issues des réunions avec les communes de la presqu'île ;
- Etude sur la desserte des quartiers est de la commune de Villenave d'Ornon ;
- Etude et mise en œuvre de dessertes occasionnelles : Reggae Sun Ska, Marathon, Foire Internationale. Evaluation des impacts sur le réseau et définition d'une offre complémentaire ;
- Etude de la desserte de la salle de spectacle Arena à Floirac ;
- Réalisation d'enquêtes et comptages relatifs au réseau visant à établir un diagnostic de fréquentation. Analyse des résultats et préconisations :
    - Enquête O/D sur l'extension Blanquefort du tram C, premières évaluations de fréquentation ;
    - Enquête O/D sur les lignes ayant été restructurées dans le cadre de l'extension du tram C à Blanquefort (Lianes 6, lignes 22, 29 et 37) ;
    - Enquête O/D sur les lignes de la presqu'île (lignes 7, 49, 90, 91, 92) ;
    - Enquête O/D sur les lignes passant à proximité de la future salle de spectacles Arena (28, 62), afin d'établir a posteriori un comparatif de fréquentation ;
    - Enquêtes O/D partielles sur les lignes 10, 11, 15, 20, 33 et 83 ;

CE QU'IL FAUT RETENIR

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

- Pointages de charge aux barrières en heures de pointe ;
- Enquête O/D sur la ligne 71 afin de répondre à une demande de la commune de St-Médard-en-Jalles ;
- Enquêtes M/D partielles sur les lignes A, B, C, 1, 6 et 29 ;
- Comptages sur les lignes complémentaires du réseau réalisés en interne.

III.1.2. Autres enquêtes réalisées en 2017

Le Délégataire a également réalisé de nombreuses enquêtes :

- Analyse de la disponibilité des valideurs : vagues 1-2-3 de 2017 ;
- Baromètre des réclamations Tram/Bus et V^3 : vague 6 ;
- Baromètres satisfaction TBM Interactive : vague 5 ;
- Baromètre satisfaction sur le V^3 : vague 7 ;
- Etude d'usage des réseaux sociaux (Twitter) ;
- Enquête (marche exploratoire) P+R ;
- Enquête sur la tarification solidaire ;
- Enquête « pré-test » du nouveau site internet (maquettes de présentation) ;
- Enquêtes « post-test » de plusieurs campagnes de communication.

Bordeaux Métropole a réalisé les enquêtes suivantes :

- Baromètre satisfaction auprès d'abonnés et d'occasionnels TBM et Mobibus (conformément au plan qualité) ;
- Enquête fraude (conformément à l'article 9.6 du Contrat).

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

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

Comme chaque année, plusieurs études ont été réalisées en 2017, aboutissant à de nouvelles préconisations d'adaptations du réseau à la rentrée, afin d'améliorer son efficacité.

L'année 2017 a également permis la poursuite des réflexions d'évolution du réseau à l'horizon de la mise en service du tram C vers Villenave d'Ornon, de la mise en service du tram D, de l'extension du tram A vers l'Aéroport, du BHNS Nord-Ouest et du Pont Simone Veil.

CE QU'IL FAUT RETENIR

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

III.1.4. Moyens mis en œuvre

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

- Equipes Offre et Développement : trois chefs de produit et une chargée d'étude ;

- Cabinets extérieurs : Epsilon Marketing, Tryom, Kisio Services, Micheline Pitolet.

III.2. Missions d'assistance et de conseil

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

III.2.1.a) Navettes fluviales

En 2017, le service Bat[3] a poursuivi sa progression en termes de voyages, et réalise une très bonne performance avec 363 353 voyageurs, soit une nouvelle progression de 13,2% par rapport à 2016. Le million de voyageurs en cumul depuis la mise en service des navettes fluviales en mai 2013, a été dépassé en 2017.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Le service **Bat[3] a largement dépassé ses objectifs de fréquentation**, avec 363 353 voyages réalisés.*

Ce très bon résultat est la conséquence de plusieurs facteurs :

- une qualité de service de haut niveau (accueil, régularité, information voyageur, fiabilisation du service) ;
- un bateau de réserve « neuf » arrivé en début d'année 2017, et deux catamarans toujours perçus comme très qualitatifs ;
- la période d'avril à octobre en progression par rapport à 2016 ;
- une fidélisation en période d'hiver.

Un travail sur l'amélioration de la signalétique sur les quais est en cours : un dossier a été monté et présenté à Bordeaux Métropole.

Le paiement par cartes bancaires à bord des navettes fluviales a également été mis en place, grâce à la mise à disposition des équipages d'un TPE.

Une étude a été réalisée afin d'améliorer l'offre sur la période des vacances « été » et sur les week-ends d'avril à octobre. En effet, une hausse de la fréquentation sur ces périodes a contraint certains passagers à rester à quai.

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

Le Délégataire a été sollicité pour la fourniture d'éléments techniques (vitesses, temps de parcours, avis sur les aménagements, équipements de station…).

CE QU'IL FAUT RETENIR

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

La DUP (Déclaration d'Utilité Publique) de ce projet de BHNS a été suspendue le 27 octobre par le Tribunal Administratif de Bordeaux. L'instruction du pourvoi en cassation est en cours.

Si les travaux n'ont donc pas pu être lancés, les études se poursuivent et les services de Keolis Bordeaux Métropole sont sollicités pour émettre des remarques issues du retour d'expérience de l'exploitation des lignes sur le périmètre concerné

Il est important de noter que l'accompagnement réalisé par le Délégataire est indispensable au bon déroulement du projet. Un chef de projet BHNS a été nommé à compter du 2 novembre 2017 au sein de la DPSII de Keolis Bordeaux Métropole. Le cadre contractuel devra être précisé rapidement pour cet investissement en temps et en compétences, le BHNS étant hors du forfait de charges inscrit au contrat de DSP.

III.2.1.c) Ligne D et extension de la ligne C vers Villenave d'Ornon

Un chef de projet a été nommé au sein de la DPSII de Keolis Bordeaux Métropole.

Les travaux sont en cours. Si les travaux de la ligne D impactent fortement l'exploitation des bus (voir le chapitre II.7.3), ceux de l'extension de la ligne C vers Villenave d'Ornon se déroulent sans interférence avec le réseau.

La mise en service de l'extension de la C est planifiée pour début 2019 et celle de la ligne D surviendrait à la toute fin 2019.

Les plans de mobilisation de Keolis Bordeaux Métropole en vue de ces mises en service sont en cours d'initialisation.

A ces 2 projets d'extension du réseau de tramway se rajoutent ceux de l'extension du dépôt de La Jallère et de l'achat de 25 rames supplémentaires : le Délégataire les suit naturellement et apporte son concours à la Métropole.

III.2.1.d) Extension de la ligne A vers l'aéroport

Les études préliminaires ont démarré en 2017 et la déclaration d'utilité publique est en cours de validation.

Dès cette phase, les équipes de Keolis Bordeaux Métropole sont mobilisées afin d'apporter leur expérience et savoir-faire à Bordeaux Métropole.

Là aussi, devra être précisé rapidement pour cet investissement en temps et en compétences, le projet de desserte de l'aéroport étant hors du forfait de charges inscrit au contrat de DSP.

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

III.2.2.a) Systèmes industriels

En 2017, Keolis Bordeaux Métropole a accompagné la Métropole sur les projets suivants :

- suivi de projet de renouvellement du système billettique sur les recettes techniques, pilotage projet et relecture de spécifications ;
- mise en place des extensions ligne C et ligne D (lot SAE401 et SYS401) ;
- fiabilisation et suivi de garantie des marchés phases III.

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

La billettique est restée, comme les années précédentes, au centre de l'attention des équipes du Délégataire malgré une fin de vie du système actuel qui se prolonge : un travail de fond a continué pour minimiser les impacts visibles par la clientèle des dysfonctionnements des systèmes et des équipements. Bien qu'effectué dans des conditions difficiles pour les agents, le traitement du pic de renouvellement d'abonnements de la rentrée 2017 a pu être opéré une nouvelle année avec les dernières mesures préventives prises. Cette performance est le résultat des analyses des rentrées scolaires précédentes qui s'étaient déjà améliorées les trois années précédentes.

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

CE QU'IL FAUT RETENIR

La billettique actuelle est à bout de souffle *: les actions du Délégataire permettent de la* ***maintenir en conditions à peu près opérationnelles*** *jusqu'au très attendu remplacement.*
Le report du lancement de la nouvelle billettique est en ce sens préoccupant, même s'il est sage d'attendre que le nouveau système soit fonctionnel avant de le lancer.

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

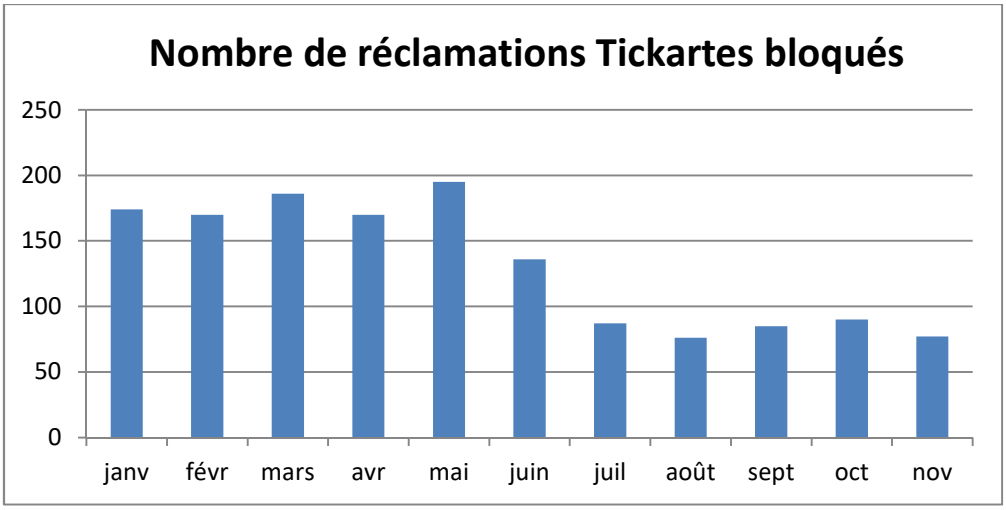
La rentrée 2017 a été complexe à gérer avec une forte augmentation de la fréquentation sur le réseau TBM et un système qui est en limite de performance.

En outre, à plusieurs reprises, des difficultés ont été rencontrées pour générer le fichier des prélèvements mensuels des abonnements clients.

(ii) Billettique : difficultés avec les valideurs

Initiée depuis 2016, la récupération de valideurs suite au déploiement de la nouvelle billettique, permet de nouveau de récupérer des pièces détachées et de continuer à maintenir cette billettique ancienne. Toutefois les pièces récupérées sont des pièces d'occasion et ont donc une fiabilité diminuée par rapport à des équipements neufs. Ainsi, les opérations de retrofit n'ont pas la même efficacité et performance que des matériels neufs.

Au-delà de la performance des matériels, une nouvelle version logicielle des valideurs a permis de réduire significativement le taux de Tickartes bloqués dans les appareils. Cette nouvelle version a été déployée au premier semestre 2017 et a porté ces fruits à partir de juin où a été constatée une baisse du nombre de réclamations pour Tickartes bloqués, ainsi qu'en atteste le graphique ci-après.



La perspective du retard du projet Thalès inquiète beaucoup le Délégataire sur la maintenabilité du système (même s'il est sage d'attendre que le nouveau système soit fonctionnel avant de le lancer, et qu'un nouvel été avec la billettique actuelle fait partie des hypothèses de travail). Tous les moyens restent donc mobilisés pour en continuer la maintenance autant que possible.

(iii) Arrivée LGV : remplacement de DTT à la gare et création de valises de validation

L'arrivée de la LGV a été un moment fort de l'année 2017. La fréquentation sur le tram et les bus arrivant à la gare Saint-Jean a augmenté significativement.

Des actions d'aide à la validation ont été mises en place en partenariat avec la DEX et la DMCI. Pour ce faire, les équipes billettiques ont été en charge de créer des points de validation « mobiles » permettant aux voyageurs de valider leurs titres de transport sur le quai du bus et de réduire le temps de montée à bord.

En outre, 2 des DTT de la gare, qui connaissait un fort taux d'indisponibilité du fait leur obsolescence, ont été remplacés par des DTT prélevés, en échange standard, sur des stations moins fréquentées et donc en meilleur état. Cela a permis de retrouvé un bon niveau de disponibilité de ces machines très sollicitées.

Enfin, Keolis Bordeaux Métropole a complété le dispositif de distributeurs de titres de transport avec l'implantation d'une machine supplémentaire à la gare et d'une autre à l'aéroport pour répondre à l'augmentation de la fréquentation de la Lianes 1. Malgré des contraintes techniques et sécuritaires, le chantier a pu être mené à bien sur la gare et le nouveau distributeur est en fonction sur le quai bus depuis le 06 décembre. L'installation du distributeur supplémentaire à l'aéroport reste en cours d'étude avec le gestionnaire de l'aéroport - le chantier devrait pouvoir débuter au premier trimestre 2018.

(iv) Accompagnement du renouvellement du système billettique

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

Keolis bordeaux Métropole a poursuivi ses interventions sur ce projet par les actions suivantes :

- Suivi des remontées de données de validations ;
- Accompagnement du projet et participation au comité de pilotage du marché ;
- Pilotage des partenaires en interface ;
- Expertise billettique ;
- Extraction des données de l'ancienne billettique ;
- Accompagnement et participation aux réceptions techniques ;
- Conseil, accompagnement et réalisations des adaptations nécessaires à l'intégration du nouveau système dans le SIT (Système d'Information Transport), y compris la prise en charge à la demande de Bordeaux Métropole de l'hébergement externalisé de ce système depuis fin 2016 ;
- Formations des contrôleurs au nouveau portable de contrôle.

Les équipes de Keolis Bordeaux Métropole ont été fortement sollicitées pour accompagner Thalès dans sa mission, allant au-delà de son périmètre d'exploitant pour compenser certaines défaillances de l'industriel.

Keolis Bordeaux Métropole a participé à différentes interfaces du système billettique ainsi qu'à la rédaction des spécifications techniques des interfaces Titan Fraude, Titan Recette et V^3. Des commandes spécifiques ont été nécessaires auprès des différents prestataires afin de pouvoir s'adapter au nouveau système billettique.

Bordeaux Métropole a confié l'extraction des données clients de l'ancienne base à Keolis Bordeaux Métropole alors que ce rôle devait être initialement à la charge de Thalès. L'administrateur billettique a ainsi participé à des réunions hebdomadaires sur les spécifications des règles d'extraction et sur le format de celles-ci. Ce travail a abouti à plusieurs extractions faites en mars, septembre et octobre 2017.

Au-delà de l'extraction même, Keolis Bordeaux Métropole était en charge de la qualité des données à extraire. Un travail de fond en partenariat avec les agences commerciales a été effectué durant toute l'année 2017 afin de récupérer un maximum d'adresses et de photos de tous les clients actifs du réseau TBM. En plus de cette récupération de données, Keolis Bordeaux Métropole a traité la normalisation des adresses avec un prestataire spécialisé, permettant de mettre à la norme postale toutes les données extraites.

Les différentes recettes techniques durant l'année 2017 ont impliqué tous les services de Keolis Bordeaux Métropole : la maintenance pour son expertise billettique, mais également les équipes des agences commerciales pour la définition de l'ergonomie du futur terminal point de vente (TPV) en mettant en perspective les procédures internes et les attentes des voyageurs. Cette première approche a permis aux responsables d'agence de se projeter dans l'utilisation de leur futur outil.

De la même façon, les équipes des contrôleurs vérificateurs ont apporté leur expérience terrain sur le futur portable de contrôle (PDC) et suggéré des modifications qui ont été prises en compte par Thalès. Ces améliorations ont permis un gain de temps significatif pour la saisie d'un procès-verbal, mais le délai atteint n'est pas encore compatible avec le quotidien des agents.

La DSI de Keolis Bordeaux Métropole est intervenue sur l'analyse du futur terminal point de vente (TPV). Une expertise du TPV a été faite en collaboration avec les équipes des agences commerciales

avec pour objectif de mettre en condition le futur matériel tout en respectant les contraintes sécuritaires et de maintenance. Cela a permis de répondre aux exigences de sécurité (VLAN billettique dédié, intégrité des données, antivirus) tout en respectant les usages des agents commerciaux (accès web, V^3, Titan Fraude, accès aux horaires, courrier interne, réclamation client).

En juillet 2017, Thalès annonçait un nouveau report du lancement du système billettique de plusieurs mois. Keolis Bordeaux Métropole a alors accompagné Bordeaux Métropole sur la stratégie et les priorités à donner au projet dans un contexte compliqué, avec un industriel défaillant sur le projet.

(v) Vidéo protection embarquée tramway

Keolis Bordeaux Métropole a procédé à une consultation pour le renouvellement de la vidéo protection des 74 rames phase I et phase II. Dans le cadre de ce projet, l'exploitant a proposé à Bordeaux Métropole de mettre en place également la vidéo frontale permettant ainsi l'analyse d'accidents.

6 candidats avaient répondu à cette consultation. La société Cibest et son partenaire Cegelec avaient remporté le marché.

Un premier prototype avait été réalisé fin 2016.

CE QU'IL FAUT RETENIR

***Le Délégataire renouvelle la vidéo-protection embarquée** à bord des tramways.*
*Dans ce cadre, **une vidéo frontale sera installée** pour mieux analyser les accidents, fréquents sur le tramway bordelais.*

Début 2017, un second prototype a été réalisé. Le câblage en série des rames s'est déroulé de mars à décembre 2017. A fin 2017, le système est opérationnel sur l'ensemble des rames phase I et II et la garantie a pu débuter. La finalisation du projet et la prise en main en termes de maintenabilité par les équipes de maintenance sont prévues début 2018.

(vi) SAEIV bus

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

En 2017, après la sortie de garantie du système le 13 décembre 2015, le SAEIV bus a fait l'objet d'un suivi sur divers sujets décrits ci-dessous.

➲ *SAEIV – Priorité bus aux carrefours à feux*

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

Il y a deux types de gestion de carrefours :

- la gestion de type feux isolés : demande émise directement à l'EPF (équipement de priorité aux feux) présent dans l'armoire de carrefour
- la gestion de type feux centralisés : demande relayée au système de gestion centralisée GERTRUDE. Ces demandes sont émises selon une courbe d'approche présente dans le référentiel. Une courbe d'approche permet de déterminer le temps nécessaire pour que le

véhicule arrive à un feu en fonction de la distance lui restant à parcourir jusqu'à ce feu. Le principe des courbes d'approche a été complétement revu par GERTRUDE, en accord avec Keolis Bordeaux Métropole, pour une approche plus dynamique comprenant un seul point d'entrée, deux points intermédiaires et un point de sortie avec une adaptation et une optimisation de manière logicielle et non plus une courbe d'approche par tranche horaire par jour, ce qui facilite le travail d'optimisation.

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

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

A terme, il devrait y avoir 80 carrefours isolés et environ 500 carrefours centralisés soit environ 580 carrefours au total. A l'heure actuelle, il n'y a dans le SAEIV plus que 71 carrefours isolés suite aux modifications du réseau secteur Blanquefort (Lianes 6), au changement du mode de gestion de certains carrefours en commande centralisée et 371 carrefours centralisés paramétrés, soit 442 carrefours au total. Sur tous ces carrefours, il y a 223 courbes d'approches isolées et 1145 courbes d'approches centralisées, soit 1368 courbes d'approches au total (courbes d'approches suivant le principe Gertrude).

Point sur les carrefours isolés :

- 74 équipements feux sont installés sur site,
- en 2017, le déploiement des EPF a repris sur le secteur Mérignac pour la Lianes 16 suivi de l'optimisation des paramètres. 11 nouveaux EPF sont opérationnels.
- le déploiement des EPF reprend fin 2017 par secteurs définis selon GERTRUDE avec le suivi de la maintenance par KBM.

Point sur les carrefours centralisés :

- Les Lianes 1, 2, 4, 5 Sud, 7, 9, 10, 11, 15 et 16 sont totalement paramétrées dans le SAEIV : la Gestion Trafic de la Métropole a activé les Lianes 2 (entièrement active depuis février 2015), 1 et 16 (depuis juin 2015), 9 (depuis décembre 2015), 4 (depuis avril 2016), 15 (depuis mai 2016), 5 Sud (depuis novembre 2016).
- La Corol 35 est entièrement paramétrée et opérationnelle depuis le mois de janvier 2017.
- Les Lianes 7, 8, 10 et 11 sont entièrement paramétrées en centralisées depuis septembre 2017.

Un suivi régulier de chaque modification topologique d'une ligne bénéficiant de l'aide aux feux est nécessaire avec la reprise des paramètres correspondants pour le maintien de son fonctionnement optimal.

La priorité aux feux permet la fluidité du trafic. Toutefois, elle ne traite que partiellement les irrégularités de parcours et il est nécessaire de travailler sur la levée des points noirs pour limiter la dispersion des temps de parcours.

➲ *Charge radio*

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

Plusieurs solutions avaient été apportées en 2015 :

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

Cette charge reste un point de vigilance.

➲ *Bornes d'information voyageur*

Le suivi des BIV (bornes d'information voyageur) est fait en lien avec ClearChannel et Bordeaux Métropole. Le maintien opérationnel des BIV sur le bus est aujourd'hui contraint par cette organisation tripartite qui ne facilite pas la résolution des pannes.

Les pannes sont essentiellement dues à des problèmes d'alimentation. Lorsque ces bornes sont alimentées par l'éclairage public, le délai de traitement de la panne est souvent long (plusieurs semaines) car l'alimentation est souvent gérée par les mairies ce qui complexifie la prise en compte des signalements pour des raisons organisationnelles. Lorsque ces bornes sont alimentées par des abris voyageurs, le délai de résolution est plus court (plusieurs jours tout de même) car l'alimentation est gérée par Clearchannel directement.

➲ *SAEIV – signalements*

Le module de signalement par le conducteur des petits incidents techniques, directement par le pupitre SAEIV à destination de la maintenance, facilite les interventions à la rentrée du soir (hors pannes qui restent de la gestion directe du PC Bus).

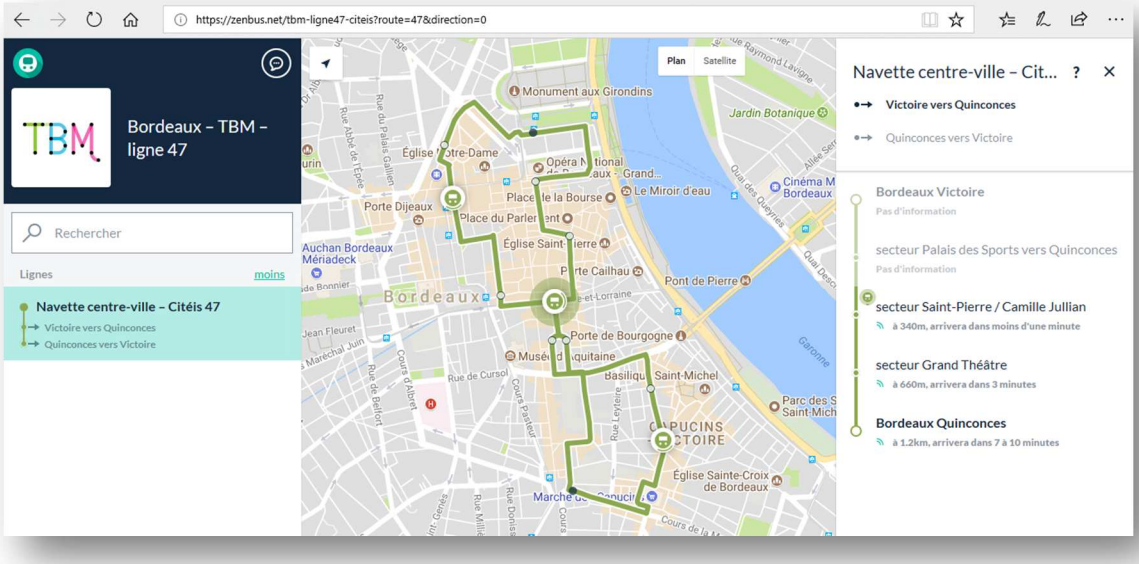
Bordeaux Métropole a développé ce système pour le SAEIV Tramway.

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

En 2017, Keolis Bordeaux Métropole a continué de développer la présence numérique du TBM pour les clients.

Cela s'est traduit par :

- Une nouvelle application ZenBus qui permet d'offrir une information voyageur temps réel pour la ligne 47 en centre-ville, laquelle n'est pas équipée du SAEIV Bus. Ce service est également proposé pour la navette « travaux barrière du Médoc ».
- La poursuite du développement de nouveaux e-services sur le site infotbm.com et en prévision du déploiement de la nouvelle billettique, comme l'espace client « mon TBM ».



ZenBus, application mobile pour une information voyageur temps réel de la ligne 47

III.2.2.c) Evolutions de logiciels de gestion

(i) Changement de version de Mainta

Le réseau TBM est équipé depuis avril 2016 de la version 11 « win » de la solution Mainta, développée par le Groupe Apave, pour la gestion des biens (GBAO) et la gestion de la maintenance (GMAO).

Le passage à la version 12 « web », prévu pour courant 2017, a été reporté en 2018 afin de prendre en compte les évolutions d'organisation de la DMP, la mobilisation des équipes sur le projet billettique, et la charge de travail importante sur l'exploitation de la version v11 « win ».

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

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

(ii) Evolution du SIRH

En 2016, le projet de renouvellement du SIRH avait été lancé. Il comporte deux parties distinctes :

- La partie RH (évaluation, formation, recrutement) : ce projet démarré mi-2016 a conduit à la mise en service début 2017 de la solution Technomedia (Cegid) en mode « Saas ». Cette solution est « full-web » et intègre un périmètre bien plus large que la solution qu'elle remplace (INSER, dont l'utilisation était limitée à la formation) ;
- La partie paie dont le projet a démarré fin 2017 et conduira au remplacement de la solution actuelle RH Place devenue obsolète par une nouvelle solution fournie par l'éditeur Cegid

également. Cette solution, dont le choix sera arrêté début 2018 afin de prendre en compte l'évolution des offres de CEGID, pourrait être également « full web » et sera intégrée en standard à Technomedia.

(iii) Evolution du SI Mobibus

Les logiciels et équipements actuels étaient devenus obsolètes, y compris le site web de réservation. L'ensemble de ces systèmes devait donc être remplacé.

En 2016, le projet de renouvellement de l'application métier de Mobibus (TPMR) avait été lancé. Ce projet a abouti début 2017 à la mise en service opérationnelle de la solution Pass de l'éditeur Trapèze (en remplacement de la solution Titus de l'éditeur BST) : comme cela avait été anticipé, cette solution est beaucoup plus performante que ne l'était la précédente (voir les chapitres VI.4.1.b)(ii) et XV.7.1).

(iv) Refonte du SIG

En 2016, le projet de refonte du SIG (Système d'Information Géographique) avait été lancé afin de remplacer la solution Geoconcept / « BDD carto » devenue obsolète.

L'éditeur ESRI a été retenu avec son offre Arcgis et accompagnera également une évolution vers une utilisation du SIG principalement à l'aide d'un « client léger » (navigateur web).

L'accès en consultation aux cartes a été mis en service courant 2017. L'utilisation pour la création et modification des cartes sera finalisée en 2018.

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

III.2.3.a) Ponts tournants sur les écluses des Bassins à Flot

(i) Défauts de l'ouvrage

Les ponts tournants demeurent un point sensible des infrastructures tramway, un certain nombre de constats sont à soulever :

- Fragilité structurelle : les effets de la chaleur sur les contacts entre les ponts et les culées posent des contraintes. En 2015, il a été mis en place un contrôle manuel de la température pour éviter les ouvertures au-delà de 30°C à l'ombre. Afin de garantir leur bon fonctionnement, le Délégataire a réitéré, pendant l'été, l'installation du système d'arrosage du tablier du pont amont afin d'en limiter sa dilation et ainsi de diminuer le risque de dysfonctionnement lors de son ouverture.
- Fragilité fonctionnelle : les ouvrages ne disposent pas de redondance sur les systèmes électriques, automatismes, et systèmes hydrauliques. De plus, des risques subsistent vis-à-vis des inondations.
- Besoin d'une solution pérenne pour le franchissement des tramways : comme l'a toujours rappelé le Délégataire depuis cette date, la modification faite en 2013 sur les infrastructures en entrée et sortie de pont reste une solution provisoire dans l'attente de la mise en place

d'un système pérenne du type « appareil de dilatation » qui seul permettra de garantir l'accès au pont, dans le durée.

Une expertise judiciaire reste en cours sur ce dossier (voir chapitre III.2.5.b)).

Le délégataire a accompagné la Métropole et son AMOA dans les projets de la ségrégation des réseaux avec le Grand Port Maritime de Bordeaux et de la sécurisation des ponts, fiabilisation des installations par le remplacement de matériel plus fiable et plus adapté. Ces projets sont toujours en phase d'étude.

(ii) Manœuvre des ponts

En 2017, le Délégataire a réalisé six ouvertures simultanées des 2 ponts, à la demande de Bordeaux Métropole et du Grand Port Maritime de Bordeaux (GPMB). Ces manœuvres nécessitent du personnel technique à pied d'œuvre, pour effectuer des forçages et un réseau de substitution car le réseau tram est interrompu environ 2h.

Pour l'heure, il faut noter que GPMB et Métropole refusent de prendre en charge les coûts associés à ces ouvertures, le Délégataire se trouvant pris entre les deux structures qui lui opposent chacune une fin de non-recevoir et le renvoient vers l'autre structure. Il conviendra de trouver une issue rapide à ce différend.

III.2.3.b) Stations avec des défauts structurels

Les stations tramway des phases I et II sont entrées dans leur deuxième décennie.

Comme le Délégataire a déjà pu le signaler depuis plusieurs années, elles présentent des phénomènes de vétusté qui nécessiteront des actions de réhabilitation (banc, dalles au sol…). Il faut rappeler que, pour certaines stations, ce vieillissement est accéléré par des constructions défaillantes ou mal réalisées.

Keolis Bordeaux Métropole vise notamment les cinq stations faisant l'objet d'une action en contentieux de la part de Bordeaux Métropole (voir le chapitre III.2.5.b)). Il s'agit des stations Les Hangars, Chartrons, Cours du Médoc, Cité du Vin et CAPC. Cependant d'autres stations ont été identifiées : Achard, Bois fleuri, Bourgogne, Gravière, Palmer, Unitec.

Bordeaux Métropole prévoit, depuis 2016, une reprise de ces stations, mais le planning n'est pas encore établi (excepté Unitec, repris prochainement).

III.2.3.c) Plateforme fissurée

Comme le Délégataire a déjà pu le signaler depuis plusieurs années, des fissures sont apparues à plusieurs endroits dans la plateforme. Cependant, celles-ci restent dans un état stable. Si à ce jour les dégradations sont sans commune mesure avec celles constatées à Belcier (voir le rapport annuel 2013 du précédent exploitant), elles doivent être suivies avec attention et ont, dans certains cas, des impacts sur la vitesse commerciale du tramway : rue Beydts et la Maregue (vitesse réduite).

Egalement signalées et suivies depuis plusieurs années, les zones Cours d'Argonne et Grand Parc montrent une certaine stabilité, la surveillance de ces zones sera donc espacée dans le temps.

III.2.3.d) Zone ballastée phase III

Comme signalé l'an dernier, les zones ballastées de la phase III sont sous surveillance. Un bourrage de la zone sera probablement à anticiper par rapport au plan de maintenance. Comme évoqué lors des réceptions, le bourrage de la zone « Parc des expositions / Grand Stade » sera compliqué à mettre en œuvre. En premier lieu, la manutention et le stockage du platelage seront longs à réaliser. Ensuite, la période permettant ces travaux sera très courte puisqu'il faut qu'il n'y ait aucun évènement prévu au stade ou au parc des expositions.

La courbe sur ballast avant la station « Haillan Rostand » a, quant à elle, été bourrée à l'automne 2017.

III.2.3.e) DICT et géoréférencement

Comme rappelé depuis 2017, une évolution de la réglementation applicable au 1er janvier 2019 stipule l'obligation pour l'exploitant d'utiliser, pour répondre aux déclarations réglementaires de travaux, des plans des réseaux géoréférencés fondés sur le meilleur fond de plan disponible auprès de l'autorité locale compétente.

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

Pour les DOE de la phase III, les premières vérifications réalisées avec Bordeaux Métropole révèlent que les DOE ne sont pas géoréférencés en classe A : les chambres de tirage sont repérées en X Y Z, mais pas les cheminements de câbles. Cette non-conformité avait fait l'objet de fiche de remarque auprès de Bordeaux Métropole.

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

III.2.4.a) Renouvellement des autobus

En 2015, Bordeaux Métropole avait lancé un marché pour la fourniture de 60 autobus standard GNV (30 pour livraison en 2016 et 30 en 2017), 2 autobus à gabarit réduit et 2 minibus, en remplacement de 60 GX 217 Heuliez datant de 2000 et 2001, et 4 minibus Gruau.

CE QU'IL FAUT RETENIR

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

Ce marché avait été confié à la Centrale d'Achat du Transport Public (CATP) pour :

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

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

Les livraisons 2017 ont été les suivantes :

- Eté 2017 : livraison des 35 standards GNV de marque MAN qui remplacent 29 standards GNV Heuliez de 2001

En 2018, il est envisagé la livraison de :

- 27 standards GNV de marque MAN en remplacement des bus standards GNV Heuliez de 2001,
- 2 minibus de type Sprinter, marque Evobus pour remplacer les 2 derniers Gruau.

III.2.4.b) Renouvellement des véhicules Mobibus

En 2016, Bordeaux Métropole a lancé une consultation pour un marché à bon de commande sur une durée de 4 ans. Pour 2017, la livraison a concerné 8 véhicules PMR :

- 8 Fiat DUCATO L3H2 130 cv (5,998m x 2,508m), aménagés par Vehixel pour 4 UFR.

III.2.4.c) Remplacement du navire de réserve du service Bat³

La « Mouette », navire de réserve, arrivait en fin de contrat de location. Dans ce cadre se posait la question de son remplacement. Keolis Bordeaux Métropole avait donc entrepris des recherches pour faire construire un navire de réserve.

Etudiant en premier lieu une solution de construction d'un navire identique extérieurement aux deux catamarans Bat³ existants, mais sur base (moins onéreuse) d'une motorisation uniquement diesel, cette piste avait dû être abandonnée et le choix s'était finalement porté sur un monocoque diesel.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Keolis Bordeaux Métropole a fait construire **un nouveau navire de réserve pour remplacer la Mouette**. Ce navire a été mis en service début 2017.*

Ce navire a été construit par les chantiers CNB implantés sur le territoire de Bordeaux Métropole. Il s'inscrit dans une série de monocoques développée par les chantiers CNB pour les armateurs du bassin d'Arcachon et adaptée aux besoins de la desserte du service Bat[3] (fermeture de la partie passagers, chauffage, moteur de proue).

Le navire, baptisé l'« Avocette », a été mis en service en janvier 2017.

Il peut accueillir 65 passagers, 2 UFR et 6 vélos, et est équipé du SAEIV, de deux valideurs dans le salon et d'un écran TFT il présente donc les mêmes caractéristiques que les 2 catamarans.

Il faut rappeler que le bateau de service permet une continuité de service. Il est mis en place lorsqu'il est nécessaire d'arrêter un des deux catamarans pour des visites périodiques, annuelles ou des actions correctives.

Il faut enfin souligner que ce navire a été acheté par un établissement financier, qui le loue au Délégataire. Contrairement aux deux catamarans qui sont propriété de la Métropole, l'Avocette n'est donc pas un bien de retour.

III.2.4.d) Atelier Carrosserie

Dans la poursuite des années précédentes, le Délégataire a continué à appuyer la Métropole dans la réalisation de ce projet (voir le chapitre II.7.2) livré à la fin de l'été 2017.

III.2.4.e) Programme de restructuration du dépôt de bus de Lescure

La consultation type concours a été lancée par Bordeaux Métropole en 2017, suite à la rédaction d'un programme détaillé. Quatre groupements d'entreprises ont répondu.

Dans ce cadre, le Délégataire a été associé pour apporter son expertise et travailler sur l'exploitabilité du dépôt restructuré.

Un chef de projet restructuration du dépôt bus Porte de Bordeaux a été nommé au sein de la DPSII de Keolis Bordeaux Métropole à compter du 1er octobre 2017. Le cadre contractuel devra être précisé en 2018 pour pouvoir poursuivre cet investissement en temps et en compétences, la restructuration du dépôt bus de Lescure étant hors du forfait de charges inscrit au contrat de DSP.

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

III.2.5.a) Plan prévisionnel d'investissements

(i) Année 2017

Le plan prévisionnel d'investissements du Délégataire pour l'exercice 2017 a été régulièrement examiné lors de réunions d'explications (avec des focus techniques sur certaines opérations particulières) et de suivi d'avancement entre Keolis Bordeaux Métropole et les services métropolitains.

Il existe ainsi un vrai dialogue constructif entre Délégant et Délégataire.

Les investissements « majeurs » sont également évoqués dans les Comités de coordination. Les projets informatiques sont quant à eux revus dans les Comités techniques du SI Transport.

(ii) Année 2018

Comme prévu au contrat, Keolis Bordeaux Métropole a soumis au Délégant, le 31 mars 2017, ses propositions pour 2018 en matière de :

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

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le Délégataire remet chaque année à la Métropole une mise à jour de son PPI, et identifie également les projets que le Délégataire considère opportun d'inscrire au PPI du Délégant.

Concernant le plan d'obsolescence, cet outil, défini et mis en place dans la cadre de la DSP actuelle, reste aujourd'hui en devenir. Une réflexion entamée en 2017 sera poursuivie en 2018 afin d'orienter cet outil pour une meilleur prévention et gestion des risques, liées à l'obsolescence, risques qui peuvent être de différent nature : financier, humain, exploitation, sécuritaire, compétences…

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

(i) Keolis Bordeaux Métropole

CE QU'IL FAUT RETENIR

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

Keolis Bordeaux Métropole n'a pas été appelé à la cause des contentieux initiés par Bordeaux Métropole, lesquels ont tous été ouverts par la Métropole en appelant à la cause l'ancien délégataire, Keolis Bordeaux.

Toutefois, s'agissant du contentieux lancé fin 2016 et concernant les désordres frappant notamment 4 stations tramway phase II (Les Hangars, Chartrons, Cours du Médoc, Cité du Vin), tels que constatés notamment en juillet 2013 par huissier mandaté par Bordeaux Métropole, Keolis Bordeaux Métropole a décidé d'intervenir volontairement dans l'expertise.

Outre ce dossier, Keolis Bordeaux Métropole a également assisté la Métropole dans le cadre de dossiers potentiellement précontentieux :

- dysfonctionnements des infrastructures de la phase III : Keolis Bordeaux Métropole a assisté le Délégant (voir le chapitre II.7.5) pour essayer de résoudre ces dossiers qui pourraient se solder par un contentieux, au vu des coûts supportés par la Métropole. Cela concerne principalement les compteurs d'essieux, mais aussi les défauts soulevés dans près de 200 fiches de remarques transmises par le Délégataire à la Métropole.
- dysfonctionnements survenus en 2017 sur les infrastructures de l'extension du tram C vers Blanquefort (voir le chapitre II.7.4), et induisant des risques sécuritaires sur les portions en voie unique,
- dysfonctionnements survenus en 2016 sur les batteries APS des rames phase III (voir le chapitre,
- projet de nouvelle billettique Thalès, dont les difficultés persistantes de mise en œuvre conduiront probablement la Métropole à engager des suites juridiques (voir le chapitre III.2.2.a)),

ainsi que dans les conséquences des dossiers soldés, et notamment celui des désordres frappant les rails APS (voir le chapitre II.7.6) en divers lieux du réseau, lesquels ont induit en 2017 des nouveaux travaux de reprises (Bordeaux Métropole s'est désistée courant 2017 de la procédure de contentieux administratif, ayant trouvé un accord transactionnel à ce sujet avec le groupement constructeur).

A noter également que des travaux de consolidation du P+R Arlac ont été diligentés en urgence par le Délégant, et ont nécessité la fermeture complète de l'ouvrage pendant un mois et demi. Une expertise judiciaire est en cours, à laquelle le délégataire n'est pas partie.

(ii) Keolis Bordeaux

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

- le litige concernant les malfaçons frappant les dalles du parvis de la Gare Saint-Jean (recours initié en 2011 par la Métropole devant le Tribunal administratif) : l'expert judiciaire a remis son rapport à l'été 2013. Le Délégataire n'a pas d'information sur la suite qui a été donnée à ce dossier ;
- le litige concernant les désordres frappant le P+R Arts et Métiers (recours initié en 2010 par la Métropole devant le Tribunal administratif) : en 2014, le Tribunal Administratif a condamné le précédent exploitant (Veolia Transport Bordeaux) et la société GTBA. Le Délégataire n'a pas d'information sur la suite qui a été donnée à ce dossier ;
- le litige concernant les désordres frappant le P+R Buttinière (recours initié en 2013 par la Métropole devant le Tribunal administratif) : l'expert a remis son rapport fin 2014. Le P+R a dû être partiellement fermé pendant un peu plus de deux mois pour des travaux de consolidation mandatés par la Métropole. De nouveaux travaux de consolidation devraient être programmés en 2018
- le litige concernant les désordres frappant le pont tournant aval sur les écluses des Bassins à Flot (recours initié en 2012 par la Métropole devant le Tribunal administratif) : malgré la réalisation de travaux sur le schéma proposé par Keolis Bordeaux début 2011 et ayant permis la reprise de l'exploitation fin 2013, l'expertise judiciaire reste en cours. A fin 2017, la solution de reprise pérenne n'était pas encore définitivement actée ;
- le litige concernant les désordres frappant la plateforme du tramway ligne C rue de Beck (recours initié en 2013 par la Métropole devant le Tribunal administratif) : l'expertise judiciaire, initiée début 2014, s'est achevée par la remise du rapport des experts en date du 21/03/2017. Le Délégataire n'a pas d'information sur la suite qui a été donnée à ce dossier ;
- le litige concernant les désordres frappant les caniveaux grilles du parvis de la Gare Saint-Jean (recours initiés fin 2016 suite aux désordres apparus en 2011/2012).

III.2.5.c) Accompagnement des réflexions et partenariats autour de la mobilité

Le Délégataire mène des actions de partenariat et participe à des actions ayant pour objectifs de promouvoir les mobilités au sein de la Métropole :

- Participation à l'adaptathon Kedge
- Étude « longue vie à Bordeaux Métropole »
- Projet Alpha à destination des publics illettrés
- Village by CA : speed-meeting avec les start-up à Bordeaux et Paris
- ADEME et Bordeaux Métropole : challenge de la Mobilité
- Intervention au Forum Smart City
- semaine de la mobilité, participation à la Table ronde « sécuriser les déplacements des voyageurs »
- Assises de la mobilité

Chapitre III

- Citiz : 3 administrateurs représentant le groupe Keolis sont actifs depuis 2009 pour accompagner le développement de cette structure coopérative d'autopartage
- Soutien aux acteurs du covoiturage (Boogi, Ouihop…)

4

SERVICE OFFERT

RAPPORT ANNUEL du délégataire

TBM TRANSPORTS BORDEAUX MÉTROPOLE

BORDEAUX MÉTROPOLE

KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLE

Chapitre IV. Service offert

IV.1. Kilomètres totaux parcourus par tous les modes

IV.1.1. Détails des kilomètres commerciaux et HLP

Km réels (commerciaux + HLP) par mode	Année 2016	Année 2017
Tramway	6 444 858	6 846 323
Sous-total tramway (a)	6 444 858	6 846 323
Bus standard	7 705 231	6 608 324
Bus articulés	11 020 696	12 090 597
Bus gabarit réduit	875 679	910 092
Minibus	123 326	86 045
Sous-total bus hors affrétés (b)	19 724 932	19 695 058
Affrétés	6 994 702	7 238 469
Sous-total affrétés (c)	6 994 702	7 238 469
Navette fluviale - affrétés	66 028	67 369
Sous-total Navettes fluviales (d)	66 028	67 369
Mobibus - parc propre	1 179 900	1 091 960
Mobibus - affrétés	272 791	375 403
Sous-total Mobibus **(2)**	1 452 691	1 467 363
TOTAL périmètre délégué	34 683 212	35 314 582
Occasionnels bus (d)	38 280	49 351
Occasionnels tramway (e)	33 532	50 308
Occasionnels affrétés (f)	198	5 440
Euro 2016 bus (d)	15 859	
Euro 2016 tramway (e)	38 432	
Sous-total occasionnels	126 302	105 099
Locations bus (g)	1 753	1 561
Locations tramway (h)	62	2 026
Locations affrétés		
Sous-total locations	1 815	3 587
TOTAL occasionnels et locations	128 117	108 686
TOTAL général (hors Km techniques) **(1)**	34 811 329	35 423 269
TOTAL réseau TBM hors Mobibus **(1)-(2)**	33 358 638	33 955 906

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

Chapitre IV

Km réels par type de km (commerciaux et HLP)	Année 2016	Année 2017
Tramway	6 065 867	6 461 409
Bus parc propre	16 689 534	16 231 533
Bus affrétés	5 960 484	6 194 911
Navette fluviale	66 028	67 369
Mobibus parc propre	613 713	565 769
Mobibus affrétés	187 550	182 543
Occasionnels bus parc propre	38 280	49 351
Occasionnels tramway	33 532	50 308
Occasionnels bus affrétés	198	5 440
Euro 2016 bus	15 859	
Euro 2016 tramway	38 432	
Locations bus	1 753	1 561
Locations tramway	62	2 026
Locations affrétés		
Sous-total Km commerciaux	29 711 293	29 812 220
Tramway	378 991	384 914
Bus parc propre	3 035 398	3 463 526
Bus affrétés	1 034 219	1 043 558
Navette fluviale	*non suivi*	*non suivi*
Mobibus parc propre	566 187	526 191
Mobibus affrétés	85 241	192 860
Occasionnels bus parc propre	*non suivi*	*non suivi*
Occasionnels tramway	*non suivi*	*non suivi*
Occasionnels bus affrétés	*non suivi*	*non suivi*
Locations	*non suivi*	*non suivi*
Sous-total Km Hlp	5 100 036	5 611 049
TOTAL général (hors Km techniques)	34 811 329	35 423 269

IV.1.2. Détails des kilomètres totaux

Km totaux : km réels + km techniques (entretien, ramassage pers, formation)	Année 2016	Année 2017
Tramway (a) + (e) + (h)	6 516 884	6 898 657
Bus (b) + (d) + (g)	19 780 824	19 745 971
Navette fluviale	66 028	67 369
Affrétés bus (c) + (f)	6 994 900	7 243 909
Mobibus	1 452 691	1 467 363
Sous-total km réels	34 811 328	35 423 269
Tramway (i)	23 859	28 312
Bus (j)	141 433	95 765
Navette fluviale affrétées	*non suivi*	*non suivi*
Affrétés bus	*non suivi*	*non suivi*
Mobibus	*non suivi*	*non suivi*
Sous-total km techniques	165 292	124 077
TOTAL	34 976 620	35 547 346

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

IV.1.3. Synthèse des kilomètres totaux

IV.1.3.a) Parc propre

	Année 2016	Année 2017
Sous-total Mobibus	1 179 900	1 091 960
Bus articulés	10 520 220	10 227 921
Bus Standards	8 354 830	8 573 068
Midibus	920 842	951 848
Minibus électriques	84 517	85 673
Minibus gazole	41 848	3 226
Sous-total Bus	19 922 257	19 841 736
Rames longues	5 741 952	6 156 141
Rames courtes	798 791	770 828
Sous-total Tramway	6 540 743	6 926 969
TOTAL	27 642 900	27 860 665

Nota : Les kilomètres des véhicules Mobibus correspondent aux kilomètres suivis dans le logiciel d'exploitation (Titus en 2016 et Pass en 2017) et non pas aux kilomètres compteurs.

IV.1.3.b) Parc affrété

Km totaux sous-traités	Année 2016	Année 2017
Bus affrétés	6 994 900	7 243 909
Dont lignes 44, 56 (devenue 22) et 72	*557 600*	*912 448*
Navette fluviale affrétée	66 028	67 369
Mobibus affrété	272 791	375 403
TOTAL	7 333 720	7 686 681

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Hors lignes 44, 56 (devenue 22) et 72 – exclues du calcul – **le taux d'affrètement a été de 19,1%** pour une limite fixée à 20% au contrat*

La part des kilomètres totaux affrétés était donc de 21,6% en 2017.

Toutefois, les lignes 44, 56 (devenue 22) et 72 ont été mises en sous-traitance pour permettre d'absorber les impacts des travaux de la ligne D. Aussi, comme convenu dans le cadre de l'avenant n°2, le volume de kilomètres sous-traités supplémentaires résultant de cette disposition est exclu du périmètre de calcul de la limite de 20% de sous-traitance.

Donc, hors ces 4 lignes, la part des kilomètres totaux affrétés était donc de 19,1% en 2017, respectant donc la limite contractuelle.

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

Synthèse Km totaux par mode	Année 2016	Année 2017
Tramway (a) + (e) + (h) + (i)	6 540 743	6 926 969
Bus Tbm (b) + (d) + (g) + (j)	19 922 257	19 841 736
Bus affrétés (c) + (f)	6 994 900	7 243 909
Navette fluviale affrétées	66 028	67 369
Mobibus	1 452 691	1 467 363
TOTAL	34 976 620	35 547 346

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Du fait de l'effet année pleine, sur 2017, de l'extension de la ligne C vers Blanquefort et des renforts d'offre sur la ligne C, depuis le lancement de la LGV le 02 juillet, le volume des **kilomètres tram a progressé de +5,9%**.*
*Celui des **bus a progressé de +0,6%**.*

IV.1.4. Compte-rendu des services spéciaux

Evènement	Kilomètres
Navette électrique : Dimanches sans voiture	2 071
Renforts SNCF du dimanche soir et des jours fériés	9 192
Desserte du stade Jacques Chaban-Delmas	4 552
Desserte du Stade Matmut Atlantique	26 920
Desserte Hors Cub	21 350
Ouverture des commerces le weekend	3 611
Foire Internationale	6 580
Meeting Aérien	9 215
Fête du Vin ou du Fleuve	5 801
Fête de la musique	1 166
Feu d'artifice du 14 juillet	1 058
Reprise suite Nuit du 1er de l'an	601
Navette électrique : Fêtes de fin d'année et soldes	684
Service bus jusqu'à 1h le 31/12 et circulation du tram toute la nuit	2 240
Marathon de Bordeaux	1 405
Animasia	193
Reggae Sun Ska	859
Odyssées d'Ambès	243
Abilympics	0
Festival ODP	1 572
Effet Papillon à Martignas	0
Concert Quinconces	380
Océan Climax	4 066
Inauguration de la LGV	699
Feu Poétique - Compagnie Carabosse	643
TOTAL	105 099

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

Ces données sont fournies en Annexe 1.

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

IV.2.1. Vitesse commerciale tramway

Sur l'ensemble de l'année 2017, la vitesse commerciale a légèrement augmenté. Toutefois, alors que 2016 avait connu une évolution favorable globale pour les 3 lignes, en 2017 cette évolution ne concerne que la seule ligne C, les 2 autres étant en retrait.

Ainsi, au total, la vitesse du réseau tram a progressé de 0.10km/h dans le cadre :

- de la deuxième année pleine d'exploitation selon la structure du réseau phase III,
- de la première année pleine d'exploitation de l'antenne de Blanquefort,
- et d'un contexte de forte augmentation de la fréquentation.

Les effets de la mise en service des rames de tramway de la phase III avaient déjà été enregistrés sur l'année 2016 et ne contribuent plus désormais à faire évoluer sensiblement la performance en raison de leurs accélérations plus fortes que celles des rames phases I et II. Cependant demeure leur forte sensibilité aux microcoupures en zones APS et les temporisations automatiques de vitesse en résultant. Les passages sur les nombreuses plaques de protection du rail APS (rustines), installées afin de protéger les parties de rail d'alimentation endommagées, entraînent toujours un effet de ralentissement (voir le chapitre II.7.6) d'autant plus pénalisant que ces protections ont été multipliées en plusieurs points du réseau, réduisant à néant les effets positifs de suppression de plusieurs plaques sur la ligne B.

Les défaillances des compteurs d'essieux installés sur les nouvelles zones de manœuvres ferroviaires de la phase III, bien que moins nombreuses en 2017 mais encore significatives (1 384 anomalies), entraînent toujours des perturbations et une instabilité des circulations (voir le chapitre II.7.5). Ces dysfonctionnements ont donc contribué à limiter l'évolution de la vitesse commerciale. Un phénomène de dysfonctionnement des systèmes ferroviaires a également perturbé de façon significative l'exploitation de la nouvelle antenne de la ligne C en direction de Blanquefort qui a enregistré 1 281 anomalies ralentissant ou interrompant l'exploitation (voir le chapitre II.7.4).

Les vitesses réelles d'exploitation sont sensiblement inférieures à celles qui avaient été décrites dans le projet, avec la pose des IVL (Indicateurs de Vitesse Limite) correspondant à la réalité du terrain.

De plus, les coupures de l'éclairage public la nuit sur les communes de Pessac et Mérignac imposent une conduite à vitesse moins élevée aux marges de fonctionnement du réseau.

IV.2.1.a) Ligne A

Cette ligne enregistre une baisse de 0.12 km/h de sa vitesse commerciale. C'est la première baisse depuis 2014.

Cette ligne a été perturbée par la pose d'une rustine sur le rail APS au niveau de la station Palais de Justice ainsi que par une limitation sur la TO de Bourgogne qui a donné lieu également à des travaux de réfection partielle. Les dysfonctionnements du terminus partiel de Pin Galant ont également perturbé la fluidité de l'exploitation (258 anomalies).

IV.2.1.b) Ligne B

Cette ligne enregistre une baisse de 0.25 km/h de sa vitesse commerciale, poursuivant la baisse amorcée en 2016.

L'antenne Alouette encore très instable a été fortement impactée par le nombre important de dysfonctionnements des compteurs d'essieux (404 anomalies sur les 625 de la ligne B) et par deux réductions de vitesse appliquées à Musée d'Aquitaine et Saint Genès en raison de la pose de rustines sur le rail APS.

La zone des Quinconces a également connu une instabilité des systèmes ferroviaires entraînant des ralentissements récurrents dans les enchainements de parcours (184 anomalies).

IV.2.1.c) Ligne C

La vitesse commerciale de cette ligne a continué d'évoluer favorablement (+0.77 km/h) et confirme partiellement le niveau de l'année antérieure avec les effets positifs mais modestes de l'ouverture de l'antenne de Blanquefort (4 départs par heure).

En effet, elle a été perturbée par les dysfonctionnements de la zone SF de Cracovie (105 anomalies) et Le Dorat Gare de Bègles (182 anomalies) qui s'ajoutent aux 1 281 anomalies de l'antenne Blanquefort.

Des rustines ont également été posées sur le rail APS en 3 endroits : Bourgogne V1, Quinconces V1, Quinconces V2.

Il est aussi à noter que la performance de cette ligne est amoindrie par les charges importantes supportées lors des évènements populaires (stade, gare, quais), d'autant plus que le nombre de ces évènements est en constante augmentation.

Chapitre IV

IV.2.1.d) Synthèse

Vitesse commerciale (en km/h)	Tranche horaire	Année 2016	Année 2017
Ligne A	Heure Creuse	19,06	18,96
Ligne A	Heure Pointe	18,35	18,20
Sous-total		18,81	18,69
Ligne B	Heure Creuse	18,74	18,50
Ligne B	Heure Pointe	18,10	17,83
Sous-total		18,51	18,26
Ligne C	Heure Creuse	18,85	19,70
Ligne C	Heure Pointe	18,16	18,80
Sous-total		18,61	19,38
TOTAL général		18,67	18,77

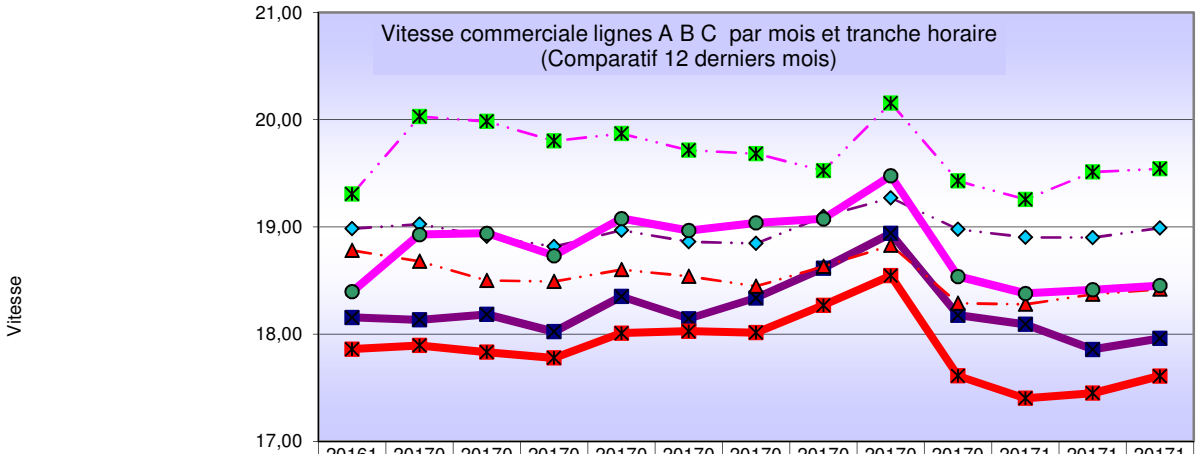
CE QU'IL FAUT RETENIR

*La vitesse commerciale du tramway n'a **progressé que de 0,10km/h**. Elle reste pénalisée par des problèmes d'infrastructure connus en 2016 et qui ne se résolvent pas, et par ceux apparus en 2017.*

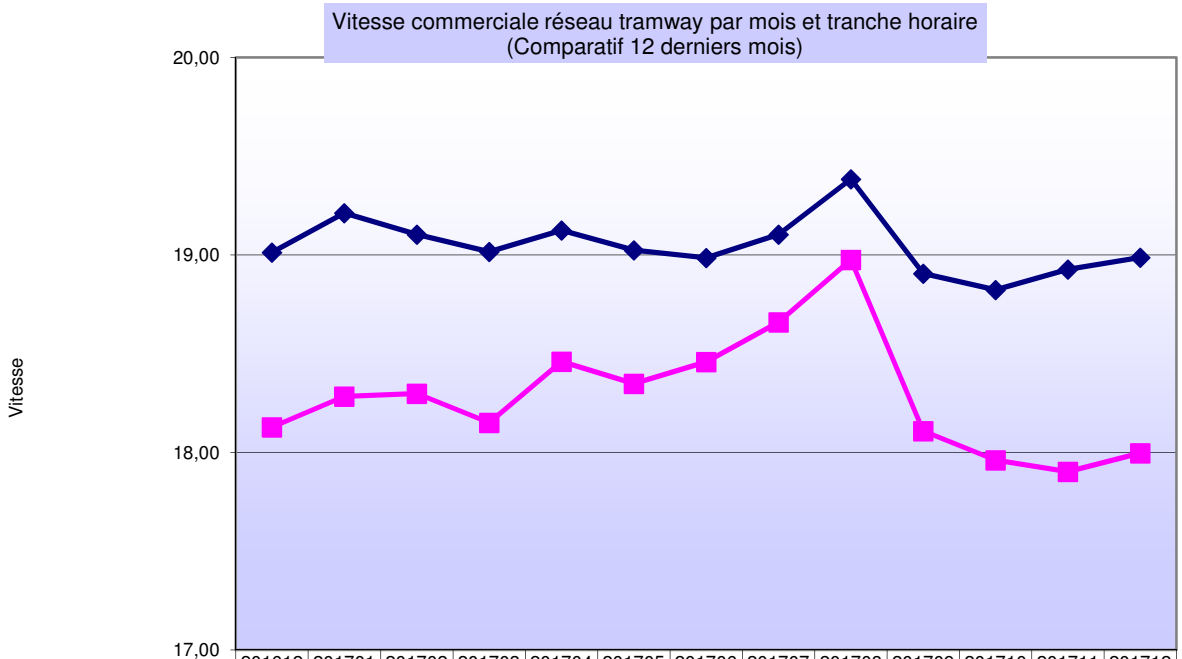
Le calcul des vitesses est issu du SAE (Système d'Aide à l'Exploitation) à partir des courses non altérées par une opération de régulation (échantillon de courses). La vitesse commerciale est calculée par le rapport entre les kilomètres réels commerciaux et le temps réel passé pour les réaliser.

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

Elle n'est en outre pas directement comparable avec la vitesse commerciale inscrite au contrat, laquelle se veut le reflet de l'ensemble des courses, perturbées ou non.



	201612	201701	201702	201703	201704	201705	201706	201707	201708	201709	201710	201711	201712
Heures creuses Ligne A	18,99	19,03	18,91	18,82	18,97	18,86	18,85	19,10	19,27	18,98	18,90	18,90	18,99
Heures pointe Ligne A	18,16	18,13	18,18	18,02	18,35	18,14	18,34	18,62	18,94	18,18	18,09	17,86	17,96
Heures creuses Ligne B	18,78	18,68	18,50	18,49	18,61	18,54	18,45	18,63	18,83	18,29	18,28	18,37	18,42
Heures pointe Ligne B	17,86	17,90	17,83	17,78	18,01	18,03	18,01	18,27	18,55	17,61	17,40	17,45	17,61
Heures creuses Ligne C	19,31	20,03	19,99	19,80	19,87	19,72	19,68	19,53	20,16	19,43	19,26	19,51	19,54
Heures pointe Ligne C	18,40	18,93	18,94	18,73	19,08	18,97	19,04	19,08	19,48	18,54	18,38	18,42	18,45



	201612	201701	201702	201703	201704	201705	201706	201707	201708	201709	201710	201711	201712
Heures creuses	19,01	19,21	19,10	19,02	19,13	19,03	18,99	19,10	19,38	18,91	18,82	18,93	18,99
Heures pointes	18,13	18,28	18,30	18,15	18,46	18,35	18,46	18,66	18,98	18,11	17,96	17,90	18,00

IV.2.2. Vitesse commerciale bus

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

- Pour les lignes exploitées en propre par le Délégataire : des relevés issus du SAEIV pour l'année entière, tous types de jours confondus ;
- Pour les lignes affrétées : du graphicage théorique sur une journée de type JO (mercredi) hiver, le SAEIV étant non exhaustif (véhicules non équipés et/ou non suivis : renouvellement du parc, prises de service non enregistrées par les conducteurs).

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

(i) Toutes les lignes :

En 2017, la vitesse commerciale du réseau est inférieure de -3,41% par rapport à la valeur cible de l'annexe 14 (contre -3,63% en 2016). Les contraintes fortes pesant sur le réseau (travaux tram D, conditions de circulation, fréquentation en hausse, etc.) expliquent en partie ces résultats.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*La vitesse commerciale réelle est **inférieure de 4,98% par rapport aux hypothèses du contrat**.*

Il faut de plus souligner que ces vitesses figurant à l'annexe 14 n'intègrent pas la productivité intégrée dans le contrat, et liée à la mise en œuvre des priorités aux feux, qui était de 1,57% pour l'année 2017. Les contraintes pesant sur le réseau évoquées plus haut sont trop importantes pour que les actions initiées sur les priorités aux feux se traduisent seules par une augmentation de la vitesse commerciale.

La vitesse commerciale réelle est donc inférieure de 4.98% par rapport aux hypothèses du contrat.

➲ *Les tableaux suivants représentent les vitesses commerciales des lignes exploitées en propre selon certains types de jour et certaines périodes de l'année :*

VITESSES COMMERCIALES (km/h)			
Ligne	**Réalisé 2017 Tous jours**	**Annexe 14 2017**	**Différence**
1	16,18	15,96	1,38%
2	15,66	15,14	3,43%
3	19,85	20,94	-5,21%
4	17,80	17,37	2,48%
05N	17,74	17,36	2,19%
05S	16,54	17,36	-4,72%
6	14,55	14,9	-2,35%
8	20,75	21,19	-2,08%
9	15,25	13,03	17,04%
10	18,94	17,98	5,34%
11	20,05	19,39	3,40%

VITESSES COMMERCIALES (km/h)			
Ligne	**Réalisé 2017 sans VS JO**	**Annexe 14 2017**	**Différence**
1	15,65	15,96	-1,94%
2	14,96	15,14	-1,19%
3	19,15	20,94	-8,55%
4	17,10	17,37	-1,55%
05N	16,83	17,36	-3,05%
05S	15,76	17,36	-9,22%
6	13,88	14,9	-6,85%
8	19,64	21,19	-7,31%
9	14,22	13,03	9,13%
10	18,20	17,98	1,22%
11	19,39	19,39	0,00%

Chapitre IV

15	16,14	15,65	3,13%
16	15,83	13,45	17,70%
20	16,13	16,36	-1,41%
23	24,54	22,8	7,63%
24	18,98	18,16	4,52%
26	14,31	11,72	22,10%
27	20,70	21,72	-4,70%
28	21,18	24,14	-12,26%
29	18,73	18,39	1,85%
33	18,47	17,63	4,76%
34	20,10	22,08	-8,97%
35	19,24	18,74	2,67%
37	29,40	29,65	-0,84%
40	22,73	27,19	-16,40%
41	19,63	21,19	-7,36%
42	20,82	21,31	-2,30%
45	14,29	11,39	25,46%
48	22,26	23,09	-3,59%
58	17,49	20,88	-16,24%
62	22,56	24,51	-7,96%
63	27,00	/	
64	22,17	18,28	21,28%
67	24,00	22,86	4,99%
87	20,35	22,53	-9,68%
TOTAL	**18,20**	**18,82**	**-3,29%**

15	15,50	15,65	-0,96%
16	15,28	13,45	13,61%
20	15,29	16,36	-6,54%
23	19,80	22,8	-13,16%
24	23,56	18,16	29,74%
26	13,30	11,72	13,48%
27	19,87	21,72	-8,52%
28	20,23	24,14	-16,20%
29	17,70	18,39	-3,75%
33	17,94	17,63	1,76%
34	19,39	22,08	-12,18%
35	18,52	18,74	-1,17%
37	28,47	29,65	-3,98%
40	22,32	27,19	-17,91%
41	18,84	21,19	-11,09%
42	20,01	21,31	-6,10%
45	13,73	11,39	20,54%
48	22,24	23,09	-3,68%
58	21,71	20,88	3,98%
62	22,12	24,51	-9,75%
63	26,34	/	
64	21,84	18,28	19,47%
67	23,51	22,86	2,84%
87	20,10	22,53	-10,79%
TOTAL	**17,51**	**18,82**	**-6,96%**

➲ *Le tableau suivant représente les vitesses commerciales des lignes exploitées en propre selon certains types de jour et certaines périodes de l'année :*

Réalisé 2017 tous les jours avec VS

Ligne	*Distance en service*	*Durée en service*	*Vitesse moyenne en service (km/h)*
1	970806,8	59994,52	16,18
2	387727,4	24762,37	15,66
3	1096297,2	55230,25	19,85
4	1015003,9	57020,21	17,80
5 Nord	665932,1	37541,5	17,74
5 Sud	598547,5	36177,12	16,54
6	302407,4	20786,58	14,55
8	403396,8	19436,59	20,75

Réalisé 2017 JO sans VS

Ligne	*Distance en service*	*Durée en service*	*Vitesse moyenne en service*
1	552560,3	35296,15	15,65
2	219107,5	14643,41	14,96
3	660235,5	34483,26	19,15
4	602014,3	35210,03	17,10
5 Nord	370457,9	22014,53	16,83
5 Sud	352316,8	22350,31	15,76
6	169078,0	12180,06	13,88
8	235811,7	12005,26	19,64

9	722840,6	47407,44	15,25
10	1324084,7	69916,54	18,94
11	1188232,0	59258,05	20,05
15	1184187,4	73359,13	16,14
16	466511,4	29462,28	15,83
20	218219,1	13529,13	16,13
23	331464,0	13507,1	24,54
24	503470,8	26525	18,98
26	231743,3	16196,29	14,31
27	372614,2	17998,58	20,70
28	262922,8	12415,5	21,18
29	490882,5	26214,44	18,73
33	228658,2	12380,05	18,47
34	578000,4	28750,01	20,10
35	650681,9	33818,38	19,24
37	265443,0	9029,28	29,40
40	210457,7	9257,1	22,73
41	176777,8	9007,12	19,63
42	189850,5	9117,05	20,82
45	248530,5	17396,12	14,29
48	159495,4	7165,09	22,26
58	17381,2	993,46	17,49
62	87422,3	3874,39	22,56
63	59309,6	2196,26	27,00
64	97970,1	4418,19	22,17
67	23865,1	994,32	24,00
87	120647,2	5928,48	20,35
SS-Total hors Affrétés	**15 851 782,96 Km**	**871 063,92 h**	**18,20 Km/h**

9	415024,1	29179,35	14,22
10	785615,6	43172,11	18,20
11	685301,6	35339,4	19,39
15	691202,7	44581,15	15,50
16	275760,3	18044,32	15,28
20	127404,2	8335,03	15,29
23	196264,1	8330,28	19,80
24	298836,8	16590,16	23,56
26	133215,7	10016,22	18,01
27	221946,3	11171,23	13,30
28	146972,8	7266,22	19,87
29	294017,6	16610,14	20,23
33	137278,4	7649,59	17,70
34	358491,5	18486,56	17,94
35	415341,1	22425,12	19,39
37	170124,4	5975,32	18,52
40	134272,9	6016,02	28,47
41	115431,0	6127,25	22,32
42	110802,4	5538,1	18,84
45	152207,5	11082,16	20,01
48	118842,2	5344,03	13,73
58	9669,8	445,19	22,24
62	58483,0	2643,44	21,71
63	36361,5	1380,37	22,12
64	73428,4	3362,41	26,34
67	17461,5	742,38	23,51
87	94925,7	4723,14	20,10
SS-Total hors Affrétés	**9 436 265,17 Km**	**538 759,10 h**	**17,51 Km/h**

(ii) Focus sur les lignes priorisées par l'aide aux feux :

Afin de pouvoir faire une comparaison valable entre deux périodes, les données sont comparées entre 2014 (car il n'y avait aucune priorité aux feux) et 2017 : la comparaison suivante est faite tous les jours avec les vacances scolaires.

Il est à noter que, entre 2016 et 2017, 8 nouvelles lignes ont été priorisées par l'aide aux feux (lignes 3/5N/5S/6/7/8/10/11). Aujourd'hui, toutes les Lianes sont priorisées.

Chapitre IV

50 % des lignes sont en régression par rapport à 2016, 36 % sont en deçà de la valeur de l'annexe 14 avant impact de la productivité incluse dans le contrat et 36% sont en régression par rapport à 2014.

Pour avoir une mesure de la pertinence des résultats, nous avons rajouté un indice de dispersion calculé pour 3 lignes structurantes du réseau (Lianes 1 / 3 / 15) : celui-ci mesure les écarts à la moyenne des temps de parcours des lignes. Plus cet indice est élevé, plus la ligne est irrégulière, et donc insatisfaisante pour nos clients même si la vitesse progresse. Une ligne au fonctionnement optimal devrait faire apparaitre un indice de dispersion de l'ordre de 10%.

VITESSES COMMERCIALES LIANES avec Priorité aux Feux activée Km/h

Lignes	Réalisé 2014 Tous jours	Réalisé 2016 Tous jours	Réalisé 2017 Tous jours	Indice de dispersion	Annexe 14 2017	Différence (entre réalisé 2017 et Annexe 14)*	Différence (entre réalisé 2014 et réalisé 2017)	Différence (entre réalisé 2016 et réalisé 2017)*
1	17,46	16,27	16,18	14,5%	15,96	1,4%	-7,33%	-0,55%
2	15 ,46	16,19	15,66		15,14	3,3%	1,29%	-3,27%
3	19,60	19,90	19,85	18%	20,94	-5,5%	1,28%	-0,25%
4	17,26	17,60	17,80		17,37	2,4%	3,13%	1,14%
5N	16,88	17,21	17,74		17,36	2,1%	5,09%	3,08%
5S	16,88	16,44	16,54		17,36	-5,0%	-2,01%	0,61%
6	18,56	17,67	14,55		14,9	-2,4%	-21,61%	-17,66%
7	23,39	22,12	22,17		24,87	-12,2%	-5,22%	0,23%
8	21,18	21,18	20,75		21,19	-2,1%	-2,03%	-2,03%
9	13,66	15,28	15,25		13,03	14,6%	11,64%	-0,20%
10	17,92	18,27	18,94		17,98	5,1%	5,69%	3,67%
11	19,26	19,98	20,05		19,39	3,3%	4,10%	0,35%
15	15,27	16,24	16,14	15%	15,65	3,0%	5,70%	-0,62%
16	15,41	15,41	15,83		13,45	15,0%	2,73%	2,73%

* Différence : taux de la différence entre le réalisé 2017 et l'annexe 14 du contrat de DSP par rapport au réalisé 2017

$$Diff = \frac{Réalisé\ 2017 - Annexe\ 14}{Réalisé\ 2017}$$

Ligne	Commentaires sur les modifications de structure entre 2016 et 2017
02	Travaux tram D (Quinconces / Tourny / Eysines)
03	Travaux tram D (Quinconces / Tourny)
04	Travaux Pessac centre / Déviation
5N	Travaux tram D / Déviation (Fondaudège fermée et Barrière du Médoc)
5S	Travaux tram pont de la Maye
6	Travaux tram D / Déviation (Fondaudège fermée)

Toutes les modifications de structure des lignes détaillées ci-dessous sont décrites dans le tableau précédent.

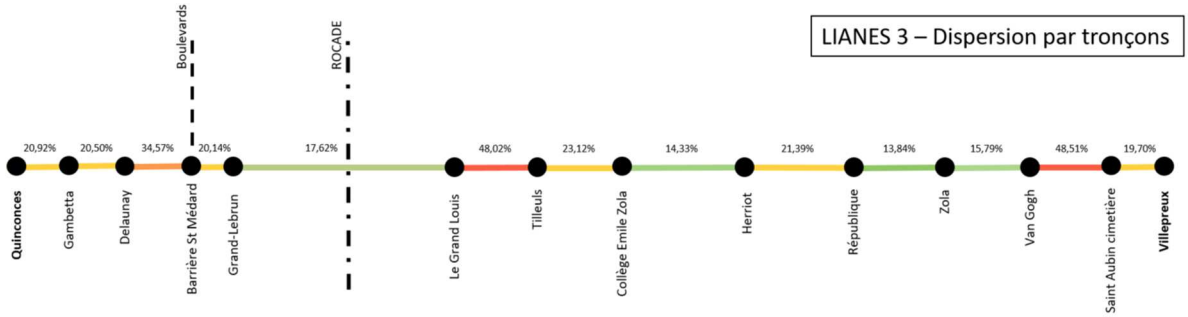
➲ *Lianes 2 : Ligne priorisée depuis février 2015*

Les travaux du tram D ont généré de gros problèmes de circulation au niveau des Quinconces, de Tourny et d'Eysines.

➲ *Lianes 3 : Ligne priorisée depuis avril 2016*

Les travaux du tram D ont généré de gros problèmes de circulation au niveau de Quinconces et Tourny.

L'indice de dispersion permet également de cibler les zones de fortes irrégularités (Quinconces, Grand Lebrun, Grand Louis, Collège Emile Zola, Van Gogh, Saint-Aubin Cimetière).



➲ *Lianes 4 : Ligne priorisée depuis avril 2016*

Malgré l'implémentation de la priorité feux sur le parcours de la déviation due aux travaux Pessac centre, la ligne a subi un fort report de circulation sur son itinéraire.

➲ *Lianes 5N : Ligne priorisée depuis février 2015*

Les travaux du tram D ont généré de gros problèmes de circulation au niveau de Tourny et de la barrière du Médoc. De plus, la fermeture de la rue Fondaudège oblige à dévier l'itinéraire de la ligne par la rue Mandron. L'itinéraire de cette déviation subit également la contrainte du report de la circulation automobile.

➲ *Lianes 5S : Ligne priorisée depuis avril 2016*

Les travaux au niveau du pont de la Maye impactent directement la circulation sur l'itinéraire de la ligne.

➲ *Lianes 6 : Ligne priorisée depuis juin 2015*

Les travaux du tram D ont généré de gros problèmes de circulation au niveau des Quinconces et de la barrière du Médoc. De plus, la fermeture de la rue Fondaudège oblige à dévier l'itinéraire de la ligne par la rue Mandron. L'itinéraire de cette déviation subit également la contrainte du report de la circulation automobile.

(iii) Focus sur les lignes impactées directement par les travaux de la ligne de tram D :

Comme évoqué ci-dessus dans le point concernant les priorités feux, Les lignes 2, 3, 5 Nord, 6 sont directement impactées par les travaux tram D. La ligne 29 est elle aussi concernée par ces travaux.

Vitesses commerciales			
Lignes	2016 JO sans VS	2017 JO sans VS	Différence 2016 /2017 (%) *
2	16,19	15,66	-3,27
3	19,90	19,85	-0,25
5N	17,21	17,74	3,08
6	17,70	16,63	-6,05
29	17,70	16,73	-5,48

* Différence : taux de la différence entre le réalisé 2016 et le réalisé 2017

$$Diff = \frac{Réalisé\ 2017 - Réalisé\ 2016}{Réalisé\ 2016}$$

Toutes les lignes impactées par les travaux enregistrent une baisse de la vitesse commerciale à l'exception de la Lianes 5N.

IV.2.2.b) Vitesse commerciale des lignes affrétées

			Réalisé 2017 tous les jours avec VS			
Ligne	*Distance en service 2016*	*Distance en service 2017*	*Durée en service 2016*	*Durée en service 2017*	*Vitesse moyenne en service 2016 (km/h)*	*Vitesse moyenne en service 2017 (km/h)*
7	3039,27	2 957,04	137,25	142,01	22,12	20,82
21	585,55	586,5	27,47	33,14	21,08	17,70
25	594,46	593,21	25,43	31,53	23,12	18,81

30	2036,19	2034,69	88,55	95,31	22,90	21,35
32	2294,92	2282,95	126,27	121,55	18,15	18,78
36	1798,02	1810,50	73,39	80,05	24,41	22,62
43	553,56	574,32	34,28	38,51	16,06	14,91
44	1045,52	1045,82	46,33	49,38	22,46	21,18
46	187,33	219,19	9,5	10,03	19,05	21,85
49	308,77	450,00	13,04	18,41	23,63	24,44
50	129,96	134,10	5	5,45	25,99	24,61
51	22,41	27,30	1,1	1,08	19,21	25,28
52	51,51	51,51	1,4	1,56	30,91	33,02
54	83,46	83,46	3	3,03	27,82	27,54
55	Résago seul					
57	65,36	82,11	2,18	2,56	28,42	32,07
69	194,78	193,40	19,38	9,01	9,92	21,47
71	1103,14	1137,59	42,2	42,58	26,06	26,72
72	687,05	746,72	33,35	33,57	20,46	22,24
73	271,46	315,63	7,21	10,22	36,93	30,88
74	9,27	9,18	0,36	0,42	15,45	21,86
76	358,92	585,94	10,28	19,23	34,29	30,47
77	82,57	87,55	3,21	3,42	24,65	25,60
78	21,02	20,08	1,04	1,05	19,71	19,12
79	73,14	48,68	3	1,59	24,38	30,62
80	34,23	33,02	1,59	1,56	17,26	21,17
81	32,03	32,05	1,05	1,04	29,57	30,82
82	49,94	31,20	2,2	1,22	21,40	25,57
83	397,84	397,38	16,5	18,21	23,63	21,82
85	200,93	64,69	3	2,04	30,03	31,71
86	90,08	22,84	1,07	1,02	20,57	22,39
88	50,42	33,91	2,21	1,22	21,46	27,80
89	123,39	252,45	4,38	11,24	26,63	22,46
90	1482,45	1482,49	67,5	71,35	21,85	20,78
91	1074,34	1093,94	33	35,47	32,56	30,84
92	860,63	863,33	26,16	29,12	32,77	29,65
93	215,51	216,13	7,2	7,28	29,39	29,69
94	60,87	60,87	2,4	2,34	22,83	26,01
95	22,73	22,77	0,5	1,23	27,28	18,51
96	49,56	49,46	2,25	2,09	20,51	23,67

SS-Total hors Affrétés	**22 019,27 Km**	**20 734,03 Km**	**978,45 h**	**941,12 h**	**22,50 Km/h**	**22,03 km/h**

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

Pour le réalisé 2017, sur tous les jours y compris les vacances scolaires, des lignes en propre et affrétées :

	Distance en service	Durée en service	Vitesse moyenne en service (km/h)
TOTAL	**15 872 517 Km**	**872 015 h**	**18,20 Km/h**

Pour les réalisé 2017, uniquement en jours ouvrés hors vacances scolaires, des lignes en propre et affrétées :

	Distance en service	Durée en service	Vitesse moyenne en service (km/h)
TOTAL	**9 456 999 Km**	**539 711 h**	**17,52 Km/h**

La formule de la vitesse totale moyenne en service est obtenue en faisant le rapport de la distance en service totale (distance des lignes en propre + des lignes affrétées) sur la durée en service totale (durée en service des lignes en propre + des lignes affrétées).

On peut voir que les résultats de vitesse obtenus à 18,20 km/h et 17,52 km/h sont équivalents à ceux des lignes en propre. Ce phénomène s'explique par le nombre de données prises en compte dans les calculs : nous avons une année entière de données pour les lignes en propre et une journée de données pour les lignes affrétées. « Le poids » des données affrétées est peu impactant au vu de la quantité des données des lignes en propre, leur ajout n'apparaît pas de façon significative dans les résultats (exemple pour les km : lignes en propre de l'ordre de 12 000 000, affrétés de l'ordre de 20 000 : rapport de 600 entre les deux).

IV.3. Motivation des changements de consistance de l'offre

La densification de l'offre à la Gare St-Jean, en lien avec la mise en service de la LGV Paris-Bordeaux, a constitué la principale évolution de l'année 2017.

L'année a également été marquée par la modification d'itinéraire du Flexo 48 à Pessac. Préfigurant une future « Corol Grand Ouest », cette ligne offre désormais un lien direct entre la Gare de Pessac Alouette et l'Aéroport de Bordeaux Mérignac.

Ces adaptations ont été validées lors des réunions sectorielles 2017.

En complément, des évolutions plus locales ont été mises en service sur le réseau bus, notamment pour les Lianes 4, 7, 15 ainsi que les lignes 26, 46, 62 ou 89.

Enfin, l'avancement des travaux du Tram D a nécessité la mise en place de déviations pérennes sur Le Bouscat et Eysines au cours du premier semestre, ainsi que le déploiement d'une navette faisant le

lien entre le centre du Bouscat et les commerces de la Barrière du Médoc et de l'avenue de la Libération.

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

IV.4.1. Evolutions majeures 2017

IV.4.1.a) Densification de l'offre en lien avec la Gare St-Jean

La Ligne à Grande Vitesse (LGV) Paris-Bordeaux a été mise en service le 02 juillet 2017. Cette nouvelle ligne, plus efficace (2h de temps de parcours), et plus fréquente (30 % de trains supplémentaires), va sensiblement augmenter le nombre de voyageurs transitant par la Gare St-Jean.

Une densification de l'offre des lignes en lien avec la Gare St-Jean est apparue nécessaire afin de répondre à cet accroissement du trafic.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Avec la **mise en service de la LGV Paris-Bordeaux le 02 juillet 2017,** les lignes C / 1 / 9, en lien avec la Gare St-Jean, ont bénéficié d'une offre renforcée.*

(i) Renforts tramway

Dès les horaires été 2017, le tram C a bénéficié de renforts via l'injection de services partiels entre les stations Carle Vernet et Quinconces.

- Du lundi au samedi, renforts entre 16h et 22h, soit une fréquence portée à 6' en moyenne (au lieu de 7'30) ;
- Le dimanche, renforts entre 16h et 20h, soit une fréquence portée à 7'30 en moyenne (au lieu de 10').

Des renforts ont également été mis en œuvre pour les horaires hiver 2017-2018. En semaine, il s'agit de prolonger les renforts partiels jusqu'alors limités aux heures de pointe. Le dimanche, des renforts partiels sont injectés sur la fin d'après-midi (à partir du 12 novembre 2017).

- Du lundi au vendredi, renforts entre 9h et 11h (fréquence 3'20) et entre 19h et 22h (fréquence 3 à 5') ; les services partiels sont désormais activés entre 7h et 11h puis entre 15h30 et 22h00 et ce y compris pendant les vacances scolaires ;
- Le dimanche, renforts entre 15h30 et 22h30 (fréquence 3 à 5').

(ii) Renforts bus

Deux lignes de bus en terminus à la Gare St-Jean ont également bénéficié d'un renforcement de fréquences.

- Lianes 1 (desserte des cours, du centre-ville et de l'Aéroport) : renfort d'offre sur tous les types de jours, y compris en soirée. Le temps d'attente maximum est désormais de 20' sur toute son amplitude de circulation ;
- Lianes 9 (desserte des boulevards) : renforcement en soirée, toute l'année (fréquence 30').

IV.4.1.b) Modification d'itinéraire du Flexo 48 à Pessac

Le 04 septembre 2017, un nouvel itinéraire a été mis en service sur le Flexo 48, plus particulièrement sur Pessac.

Depuis son terminus Le Haillan Rostand (contact tram A), cette ligne offre désormais un lien direct et rapide entre l'aéroport de Bordeaux-Mérignac et la Gare de Pessac Alouette, via l'avenue de Kaolack, ainsi qu'avec l'importante zone d'emplois de Pessac Bersol. Une desserte de type « Flexo » a été instaurée pour la Cité de la Photonique qui n'était pas jusqu'alors desservie directement par le réseau TBM. Une connexion supplémentaire avec le tram B est également proposée au niveau de la station Bougnard, nouveau terminus du Flexo 48.

Ce nouvel itinéraire préfigure une future « Corol Grand Ouest », devant relier à terme Bersol, la Gare de Pessac Alouette et l'Aéroparc avec des aménagements de voirie spécifiques ainsi qu'une offre améliorée.

IV.4.1.c) Autres principales évolutions issues des réunions sectorielles 2017

(i) Réorganisation des Lianes 7 et 15 dans le quartier de Bordeaux Lac

Les itinéraires des Lianes 7 et 15 ont été inversés dans le secteur de Bordeaux Lac. La Lianes 15 accède à son terminus du Centre Commercial du Lac désormais directement par le boulevard Chaban Delmas et l'avenue Dassault. C'est la Lianes 7 qui reprend ses missions entre Les Aubiers et le Centre Commercial du Lac. Ces optimisations permettent notamment d'améliorer la régularité de la Lianes 15.

CE QU'IL FAUT RETENIR

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

Des enquêtes ont été réalisées en amont afin de mesurer l'impact de ces adaptations.

(ii) Renfort des Citéis 46 et 89

Ces deux lignes ont bénéficié à la rentrée de septembre 2017 de renforts d'offre.

La Citéis 46 dispose désormais d'une fréquence de 30' en heures de pointe matin (des problèmes de charge avaient été observés sur Le Bouscat) tandis que la nouvelle Citéis 89 circule maintenant toute la journée à la fréquence de 30' (fort développement du quartier du Bocage à Villenave d'Ornon).

(iii) Modifications des itinéraires des lignes 7, 26 et 62

Le nouvel itinéraire de la Lianes 7 sur Ambarès (création d'une antenne Quinsus, desservie toutes les heures), validé lors des sectorielles 2015 a été mis en service le 06 mars.

Suite à la mise à sens unique de la rue François de Sourdis à Bordeaux, la ligne 26 passe dorénavant direction Quai de Brienne par les rues Belleville et Louis Mie (28 août).

Enfin, le nouveau terminus Bouliac La Belle Etoile de la ligne 62, validé lors des réunions sectorielles 2016, est desservi depuis le 08 juillet.

(iv) Evolutions calendaires

Tous les jeudis, vendredis et samedis de l'année, même fériés, le réseau circule jusqu'à 1h du matin.

Des problèmes de charge ayant été observés au cours de l'année 2016, les services partiels d'heure de pointe du tram A ont été maintenus jusqu'à la fin mai. Pour des raisons similaires, les renforts d'heure de pointe matin de la Lianes 7 ont été prolongés jusqu'à la fin mai.

IV.4.1.d) Travaux ligne D : déviations et nouvelle ligne

En 2016, plusieurs déviations ont été mises en place en raison de l'intensification des travaux intra-boulevards (rue Fondaudège) puis sur l'avenue de la Libération au Bouscat.

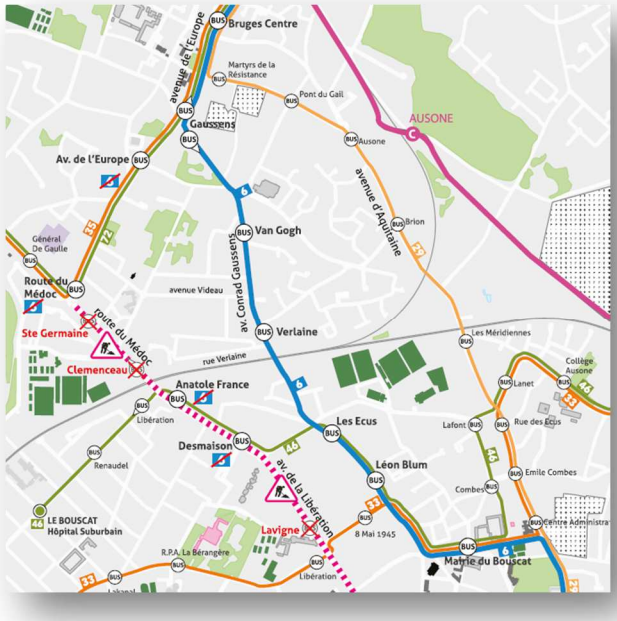
L'année 2017 a été marquée par la poursuite de ces travaux en périphérie et le déploiement de déviations pérennes au Bouscat et à Eysines.

En deux phases (janvier puis mars 2017), les lignes 2, 5, 35, 72, 78 et 79 ont été déviées sur la commune d'Eysines, les rues du Tronc du Pinson et Jean Jaurès (quartier du Grand Caillou) étant inaccessibles.

Côté Bruges et Le Bouscat, c'est début mars 2017 que la Lianes 6 a dû être déviée de son itinéraire, l'intensification des travaux sur l'avenue de la Libération et la route du Médoc ne permettant plus le passage de bus à gros gabarit.

Ces déviations conséquentes ont fait l'objet de campagnes d'information complète, accompagnées de présence terrain.

La navette Travaux Barrière du Médoc a été mise en service le 02 mai 2017, entre le centre du Bouscat (Ermitage) et les commerces de la Barrière du Médoc et de l'avenue de la Libération. Circulant du lundi au samedi de 9h40 à 19h00 toutes les 20', toute l'année, cette ligne dispose d'un itinéraire fixe entre Le Bouscat Ermitage et la Barrière du Médoc. L'avenue de la Libération au Bouscat est desservie à la demande, sans réservation préalable, offrant une souplesse d'exploitation pour rejoindre cette zone commerçante très impactée par les travaux du tram D. Cette navette de petit gabarit (22 places) a été mise en service à titre expérimental pour une durée d'un an.



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

(i) Festival Animasia au Haillan

Le 1er avril, dans le cadre du festival Animasia au Haillan, une navette bus a été mise en place toutes les 20' entre Le Haillan Rostand (contact tram A) et le site du festival.

(ii) Troisième édition du Marathon de Bordeaux Métropole le 15 avril

En raison du passage de la course, le réseau bus et tramway a fait l'objet de perturbations à partir de 18h30. Un important dispositif d'information voyageur a été mis en place.

Le réseau tramway a circulé toute la nuit, notamment pour ramener les coureurs vers les parcs relais, également ouverts toute la nuit.

(iii) Meeting de l'Air de la BA 106 à Mérignac

Un dispositif spécifique a été déployé pour cet évènement qui a réuni près de 30 000 personnes à la Base Aérienne 106 à Mérignac, le 14 mai 2017.

Aucun stationnement n'étant autorisé sur la zone, plusieurs navettes bus ont assuré le lien entre le site et des parkings de rabattement. Une quarantaine de véhicules a ainsi été mobilisée.

(iv) Foire Internationale de Bordeaux

En raison de l'extension du tram C vers Blanquefort fin décembre 2016, le renfort d'offre pour la Foire Internationale de Bordeaux, qui s'est tenue au Parc des Expositions du 20 au 28 mai, a dû être revu par rapports aux années précédentes.

Des rames supplémentaires ont été injectées lors des plus fortes affluences sur le site (journée des séniors, nocturne, week-end et jours fériés).

(v) Desserte du Grand Stade lors de concerts

Les deux premiers concerts ont eu lieu au Grand Stade les 29 juin et 1er juillet.

Un dispositif spécifique (offre bus et tram, sécurisation) a été mis en place pour ces spectacles qui ont attiré jusqu'à 32 000 personnes, dispositif dont les moyens étaient supérieurs à ceux habituellement déployés pour un match à très forte affluence.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Sur l'ensemble de la saison 2016-2017, **20 % des spectateurs** ayant assisté à des matchs au Grand Stade **ont utilisé le réseau TBM.** Cette part de marché **a dépassé les 30 %** pour les 2 concerts.*

(vi) Festival Ocean Climax à Cenon

Les deux premières éditions de ce festival s'étaient tenues à la Caserne Niel (Darwin) à Bordeaux.

La 3ème édition du festival Ocean Climax s'est déroulée en septembre au Rocher de Palmer à Cenon. Le tram A a été renforcé pour cette manifestation s'étalant sur trois soirées.

(vii) Autres dessertes occasionnelles non prévues au contrat

Les 03, 04 et 05 juin, la fréquence a été renforcée sur le tram B en soirée pour améliorer la desserte du Festival ODP au Parc Peixotto à Talence.

Le 10 juin, des renforts ont été déployés sur le bus et le tramway pour un concert aux Quinconces à Bordeaux.

Le festival Reggae Sun Ska a finalement été reconduit sur le Campus Universitaire pour son édition 2017. L'offre du tram B a donc été renforcée les soirées des 04, 05 et 06 août.

Le 21 octobre, dans le cadre du spectacle Carabosse aux Bassins à Flot à Bordeaux, le réseau a mis en place un renfort du tram B en soirée.

IV.4.1.f) Evolution de l'offre vélo

(i) Service V3 : une nouvelle station et 4 agrandissements

Une nouvelle station (Rue Achard) est venue renforcer le service V3. Il s'agit d'un reliquat de la programmation de 2016.

La disponibilité du service V3 s'est aussi améliorée grâce à l'agrandissement de quatre stations majeures en centre-ville : Conservatoire, Grands Hommes, Mériadeck, République.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Le service V3 a été renforcé avec l'ouverture d'une **nouvelle station** et l'**agrandissement de 4 autres**.*

Trois autres stations (Hôpital Pellegrin, Place Tartas, Square André Lhote) étaient prévues dans le programme d'agrandissement 2017 mais ne seront réalisées qu'en 2018.

L'agrandissement de la station Cenon Gare (programme 2016) devrait être réalisé au printemps 2018.

En complément, et en raison des travaux de la ligne D, la station Eysines Centre a été déposée en mars 2017. Elle sera repositionnée au niveau de la Place Florale au premier trimestre 2018.

(ii) Déploiement de deux box fermés à vélos

Deux box fermés, d'une capacité de 14 vélos chacun, ont été implantés en 2017, à Berges de la Garonne et au Haillan Mairie, clôturant ainsi les programmes des années 2013 et 2014. Leur accès nécessite une carte TBM, chargée d'un abonnement.

(iii) Parcs vélos Gare St-Jean

La capacité du parc vélos Gare St-Jean (Domercq) a été augmentée de 107 emplacements supplémentaires (soit 357 au total), dont 2 emplacements pour vélos cargos.

Depuis juillet 2017, ce service est désormais accessible grâce à un nouveau titre, le « Pass Parcs vélos St-Jean ».

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

IV.4.2.a) Des adaptations de rentrée liées au retour d'expérience de l'année 2016

L'offre des lignes du réseau TBM évolue au regard des retours clientèle et des besoins observés, dans la limite du parc de véhicules mis à disposition par Bordeaux Métropole.

CE QU'IL FAUT RETENIR

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

Le nouvel itinéraire de la Citéis 43 (nouveau terminus Forum à Talence) mis en service à titre expérimental en 2016 a été confirmé et pérennisé en 2017.

Les détours de la Corol 34 par la RPA Jean Broca à Mérignac n'ont pas été maintenus, la fréquentation étant très faible.

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

IV.4.3.a) Déviations bus de longue durée

Les travaux d'embellissement du centre-ville de Gradignan ont nécessité la déviation des lignes 10 et 36 dès le début du mois de février jusqu'à la fin d'année 2017. Une importante campagne d'information a été déployée pour cette déviation conséquente (distribution de flyers, présence d'agents d'information).

Une déviation de durée similaire a également été mise en place pour les lignes 24, 34 et 54 dans le secteur de la Châtaigneraie à Pessac.

IV.4.3.b) Travaux nocturnes sur le tramway

Plusieurs travaux de maintenance ont été réalisés sur la plateforme tramway, de nuit, avec un impact sur l'exploitation :

- 15 au 20 mai : interruption de la ligne C entre la station Quinconces et les antennes de Blanquefort / Parc des Expositions, avec la mise en place d'un réseau de substitution à partir de 20h30 environ.
- 03 au 07 juillet : interruption de la ligne B entre la station Quinconces et les antennes de Pessac (Musée d'Aquitaine les 06 et 07), avec la mise en place d'un réseau de substitution à partir de 20h15 environ.
- 23 au 27 octobre : interruption de la ligne A entre la station Stalingrad (Hôpital Pellegrin les 26-27) et Le Haillan Rostand, avec la mise en place d'un réseau de substitution à partir de 19h30 environ.

IV.4.3.c) Travaux en journée sur le tramway

Le remplacement de rails APS aux stations Forum et Victoire a nécessité l'interruption totale du trafic du tram B entre les stations Peixotto et Saint-Nicolas du 17 au 21 juillet inclus. Un réseau de substitution bus a été mis en place ainsi qu'un service spécifique dédié aux PMR. Durant ces travaux, la traversée de la place de la Victoire étant impossible, des déviations conséquentes ont été mises en place sur les lignes 1, 5 Sud, 11, 15 et 20.

Des travaux conséquents ont également été entrepris durant l'été à la Porte de Bourgogne afin de remplacer des rails APS cassés. Du 31 juillet au 18 août, l'exploitation des lignes A (entre les stations Sainte-Catherine et Stalingrad) et C (entre les stations Quinconces et Gare St-Jean) a été interrompue à partir de 21h00. Les 21, 22 et 23 août, le trafic a été interrompu sur l'intégralité de la journée sur les mêmes sections. Des bus de substitution ont été mis en place, ainsi qu'un service spécifique dédié aux PMR.

Un important dispositif d'information a été déployé pour ces coupures d'exploitation estivales (affichage en station, flyers, présence d'agents d'information, réseaux sociaux).

IV.4.3.d) Travaux de rénovation des stations tramway

11 stations tramway ont été concernées par des travaux de rénovation et de remise en état au cours de l'année 2017. Ces travaux ont pour la plupart été réalisés en soirée ou lors d'interruptions d'exploitation programmées.

Seules les stations Sainte-Catherine, Stalingrad et Gare Saint-Jean ont dû faire l'objet d'une fermeture en journée et n'ont ainsi pas pu être desservies pendant une durée de 5 jours environ. Ces stations ont été équipées d'une information voyageurs selon la charte « perturbation ».

IV.4.3.e) Nouvelles voiries réservées aux bus

L'avenue d'Eysines à Bordeaux est à double sens depuis mars 2017 dans sa partie comprise entre les boulevards et le Parc Bordelais. La Lianes 5 Nord bénéficie désormais d'un site propre direction Bordeaux.

Le Pont de Pierre est fermé à la circulation (sauf bus) depuis le 1er août, à titre expérimental.

Chapitre IV

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

L'année 2017 a été marquée par la mise en service de la LGV Paris-Bordeaux et d'un renforcement conséquent de l'offre TBM proposée à la Gare St-Jean. C'est également la première année complète d'exploitation de l'antenne Blanquefort du Tram C, mise en service en décembre 2016.

En complément sur le réseau bus, il faut noter un impact fort des déviations liées aux travaux de la ligne D. Les tracés de déviations peuvent fluctuer en fonction de l'avancement des travaux, les temps de parcours sont impactés et les tracés de déviation peuvent être éloignés des pôles attractifs.

IV.6. Organisation pour la gestion des intempéries

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

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

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

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

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

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

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

Keolis Bordeaux Métropole a mis en place un dispositif composé d'agents de maîtrise en astreinte téléphonique pour répondre à des situations météorologiques qui se présenteraient.

Chapitre IV

Pour l'année 2017, deux signalements sont à remonter : le 04 février et le 27 juin 2017. Suite à des intempéries (fortes précipitations), l'ensemble des lignes du réseau a subi des retards significatifs et nécessité des remises à l'heure, conséquences de la congestion des routes ces jours-là. Malgré tout, le plan officiel n'a pas eu besoin d'être déclenché. Sur le réseau tramway, l'arrêt des sorties de dépôt a été déclenché (ligne A : 7 rames / ligne B : 5 rames / ligne C : 4 rames). Le retour à la normale est intervenu à 10h30 pour les lignes A et B et 11h00 pour la ligne C.

5

FRÉQUENTATION

RAPPORT ANNUEL du délégataire

TBM TRANSPORTS BORDEAUX MÉTROPOLE

BORDEAUX MÉTROPOLE

KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLE

Chapitre V. Fréquentation

V.1. Fréquentation du réseau TBM

PRECISIONS METHODOLOGIQUES IMPORTANTES

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

V.1.1. Voyages comptables

L'année 2017 a connu une croissance de fréquentation très importante avec un taux de +8,5%. En un an, le réseau a enregistré 11,7 millions de voyages supplémentaires sur les lignes de tram, bus et Bat[3].

Trafic (en nb voyages)	2016	2017	Evolution
Lignes régulières (hors Mobibus)	132 397 754	143 084 421	8,1%
Lignes affrétées	5 663 007	6 710 861	18,5%
TOTAL	138 060 761	149 795 282	8,5%
Poids lignes régulières (en %)	95,9%	95,5%	
Poids lignes affrétées (en %)	4,1%	4,5%	
TOTAL	100,0%	100,0%	

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Le trafic du réseau TBM continue de progresser fortement avec une **augmentation de 8,5% (soit +11,7 millions de voyages**) par rapport à 2016.*

*Avec 149,8 millions, la fréquentation du réseau TBM **dépasse largement l'objectif contractuel**.*

Abonnements et occasionnels connaissent une croissance quasiment similaire dans le trafic. Si les abonnements ont bénéficiés de la forte croissance des titres demandeurs d'emploi (effet des nouveaux bénéficiaires et du maintien des droits en cours), les Tickartes croissent autant du fait de l'attractivité grandissante de la Métropole, de l'effet LGV et des qualités d'un réseau qui continuent à séduire des utilisateurs de passage et des habitants utilisant TBM de façon occasionnelle.

La fréquentation du tramway progresse de +12,1%, et les voyages supplémentaires sur le tram représentent 89% (92% en 2016) des voyages supplémentaires totaux. Les extensions ont continué à monter en puissance et celle de la ligne C à Blanquefort n'a vraiment contribué au trafic que cette année.

La fréquentation sur les lignes de bus affiche une plus forte croissance qu'en 2016 à +2,4% (0,9% en 2016), les voyages supplémentaires sur le bus représentant 10,6% (6,4% en 2016) du total des nouveaux voyages.

Trafic (en nb voyages)	2016	2017	Evolution
Tramway	86 323 459	96 766 933	12,1%
Bus (hors Mobibus)	51 416 371	52 664 996	2,4%
Navette fluviale	320 931	363 353	13,2%
TOTAL	138 060 761	149 795 282	8,5%
Poids Tramway (en %)	62,5%	64,6%	
Poids Bus (en %)	37,2%	35,2%	
Poids Navette fluviale (en %)	0,2%	0,2%	
TOTAL	100,0%	100,0%	

CE QU'IL FAUT RETENIR

***C'est la fréquentation du tram qui progresse le plus** et capte 89% des voyages supplémentaires.*

V.1.1.a) Tramway

(i) Commentaire général

Après une année 2016 où la fréquentation du réseau tram avait déjà augmenté de +8,5%, 2017 enregistre une croissance encore plus forte à +12,1%.

Outre l'effet extension (dont l'effet année pleine de celle vers Blanquefort, contre 2 semaines seulement en 2016), les visiteurs et autres utilisateurs occasionnels vont plus volontiers vers l'utilisation du tramway du fait de sa simplicité d'utilisation et de sa lisibilité.

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

(ii) Voyages comptables par ligne

La ligne C connaît la plus forte progression, comme en 2016, avec une augmentation de +19,3%. Cette première position est assez logique puisque la ligne C est la seule ligne à avoir connu le déploiement de nouvelles stations. Elle a en outre bénéficié de la croissance du pôle gare Saint-Jean et de l'arrivée de la LGV, avec des renforts d'offre associés.

La ligne A reste la plus importante du réseau et a une fréquentation légèrement plus importante que la ligne B (respectivement, les lignes A, B et C représentent 39%, 35 % et 26% de la fréquentation totale).

Trafic (en nb voyages)	2016	2017	Evolution
Ligne A	33 879 325	37 575 330	10,90%
Ligne B	31 172 469	33 807 532	8,50%
Ligne C	21 271 665	25 384 071	19,30%
TOTAL	86 323 459	96 766 933	12,10%

V.1.1.b) Bus

(i) Commentaire général

L'évolution de la fréquentation sur les lignes de bus est plus forte qu'en 2016 avec +2,4%.

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

(ii) Voyages comptables par ligne

En 2017, toutes les familles de lignes de bus progressent, faiblement pour les Lianes avec +0,7%, de manière plus importante pour les lignes principales avec +7,6% et pour toutes les autres lignes avec une évolution de +6,7%.

Le palmarès 2017 des lignes de bus évolue peu pour les Lianes, la première ligne est toujours la Lianes 1 et la Lianes 5 reste à la deuxième place (en sommant les Lianes 5 Sud et Nord). La Lianes 1 progresse de 2,7 %, alors que la Lianes 5 continue de régresser de 8,1%, du fait de sa « coupure » à Palais de Justice, et à l'offre perturbée par les travaux ligne D sur sa partie nord.

La Lianes 4 conserve sa troisième place mais se trouve rattrapée par la Lianes 9.

Parmi les autres Lianes, les performances de la Lianes 7 sont à souligner : si cette dernière reste encore la plus petite du réseau, sa progression de 34% en 2016 et de 30,1% en 2017 l'amène à dépasser désormais les Lianes 2, 8 et 6.

Elément significatif, le classement des 20 premières lignes du réseau continue de faire apparaître la présence de trois Corols (32, 34 et 35). Cette « sous-famille » des lignes principales progresse d'ailleurs de +12,4% (+5,5% en 2016). La Corol 35 demeure de loin la plus forte Corol, et progresse de +4,2% : son trafic est d'ailleurs supérieur à celui de certaines Lianes.

Les lignes Locales voient leur fréquentation augmenter significativement à + 14,3%.

(iii) V/K par ligne

En termes de ratios Voyages/Kilomètre, la hiérarchisation des lignes prend tout son sens puisque les Lianes ont en moyenne 3,36 (3,27 en 2016) voyageurs par kilomètre, là où les principales sont à 1,64 (1,60 en 2016), les Corols à 1,63 (1,47 en 2016), les Citéis à 0,97 (0,95 en 2016) et les autres lignes à 0,70 (quasi stable).

Les Lianes 9 et 1 sont au coude à coude, et restent les lignes de bus les plus « performantes » selon ce ratio, avec 5,41 voyages / km. La Lianes 9 connaît une belle progression puisqu'elle était à 4,77 en 2016. La Lianes 1 baisse très légèrement du fait de son augmentation d'offre en horaires de franges.

Le nouvel itinéraire de la Lianes 6, plus court, avec desserte de quartiers denses, lui est profitable puisqu'elle passe de 2,5 à 3,05 voyages / km.

V.1.2. Validations

V.1.2.a) Validations par mode

Validations brutes corrigées	2016	2017	Evolution
Tramway	57 391 990	67 043 662	16,8%
Bus (hors harmonisés et spéciaux)	34 143 764	36 346 475	6,5%
Navette fluviale	160 473	54 586	-66,0%
TOTAL	91 696 227	103 444 723	12,8%
Poids Tramway (en %)	62,6%	64,8%	
Poids Bus (en %)	37,2%	35,1%	
Poids Navette fluviale (en %)	0,2%	0,1%	
TOTAL	100,0%	100,0%	

CE QU'IL FAUT RETENIR

***Le nombre de validations progresse de 12,8%** sur l'ensemble du réseau en 2017.*

Les validations augmentent de +12,8% entre 2017 et 2016 (+7,2% en 2016). L'année 2017 est une année pleine d'utilisation des nouveaux valideurs Thalès, liés à la future billettique. Des modifications logicielles sur les valideurs ancienne génération ont été réalisées afin de réduire le nombre de Tickartes coincés dans les appareils « jaunes ».

Les difficultés de validation des Tickartes mais aussi des abonnements (voir le chapitre III.2.2.a)) ont toutefois nécessairement pénalisés le nombre de validations en 2017, même si la progression a été forte.

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

PRECISIONS METHODOLOGIQUES IMPORTANTES

Les trams sont équipés de deux types de valideurs : ancienne génération (valideurs VIX, de couleur jaune) et nouvelle génération (valideurs Thalès, avec la cible aux couleurs TBM). Un seul des deux systèmes pouvant être relié au SAE, seules les validations « VIX » sont géolocalisées et peuvent donc être affectées à une station et à une ligne donnée.
Les chiffres 2017 présentés ci-dessous sont donc incomplets (contrairement au total des validations tram présentées ci-dessus pour lequel les validations totales du tram ont été ventilées à proportion des validations VIX).

(i) Validations journalières moyennes sur la ligne A

Validations moyennes en jours ouvrés	Année 2016	Année 2017	Evolution (en %)
Janvier	80 538	59 564	NS
Février	84 633	50 174	NS
Mars	81 982	47 037	NS
Avril	80 577	48 514	NS
Mai	77 109	42 801	NS
Juin	72 137	36 994	NS
Juillet	55 884	32 708	NS
Août	44 805	27 078	NS
Septembre	72 291	43 108	NS
Octobre	73 650	43 186	NS
Novembre	72 249	42 652	NS
Décembre	77 789	44 786	NS

Validations billettiques brutes, correspondant aux montées uniquement, hors vacances scolaires, sauf pour juillet et août. Validations uniquement issues des valideurs ancienne génération VIX, les valideurs Thalès n'étant pas géolocalisés pour le moment.

(ii) Validations journalières moyennes sur la ligne B

Validations moyennes en jours ouvrés	Année 2016	Année 2017	Evolution (en %)
Janvier	68 811	52 734	NS
Février	79 678	44 274	NS
Mars	75 129	39 931	NS
Avril	72 111	42 277	NS
Mai	62 961	34 094	NS
Juin	61 233	30 871	NS
Juillet	46 052	27 809	NS
Août	37 772	24 555	NS
Septembre	68 546	42 095	NS
Octobre	67 640	41 612	NS
Novembre	74 120	39 937	NS
Décembre	75 055	39 562	NS

Validations billettiques brutes, correspondant aux montées uniquement, hors vacances scolaires, sauf pour juillet et août. Validations uniquement issues des valideurs ancienne génération VIX, les valideurs Thalès n'étant pas géolocalisés pour le moment.

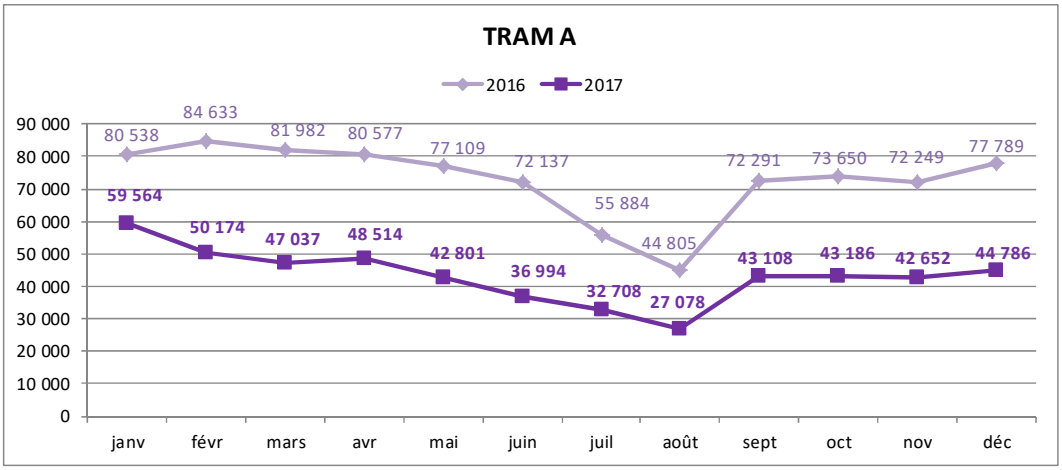
(iii) Validations journalières moyennes sur la Ligne C

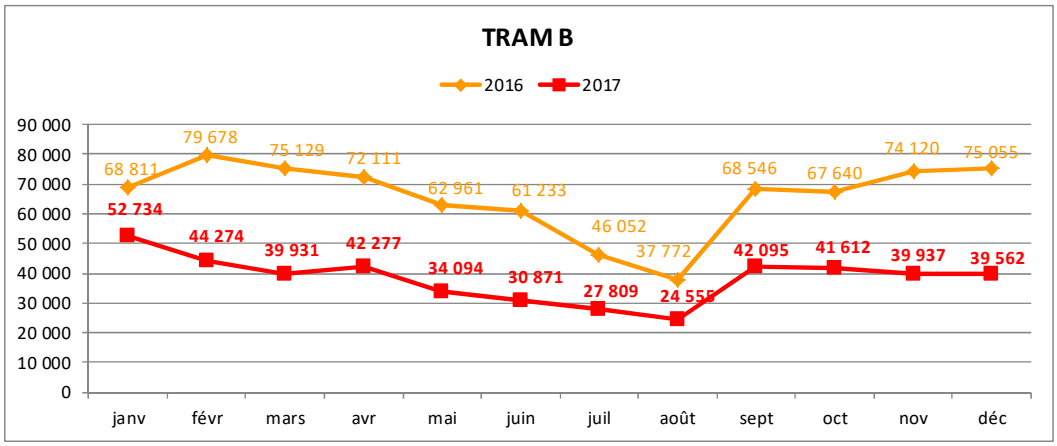
Validations moyennes en jours ouvrés	Année 2016	Année 2017	Evolution (en %)
Janvier	42 934	37 340	NS
Février	45 180	30 727	NS
Mars	45 600	29 917	NS
Avril	47 254	30 554	NS
Mai	47 025	27 365	NS
Juin	43 480	27 498	NS
Juillet	36 860	26 415	NS
Août	32 137	21 080	NS
Septembre	42 560	30 599	NS
Octobre	45 254	29 329	NS
Novembre	45 253	27 633	NS
Décembre	49 368	29 331	NS

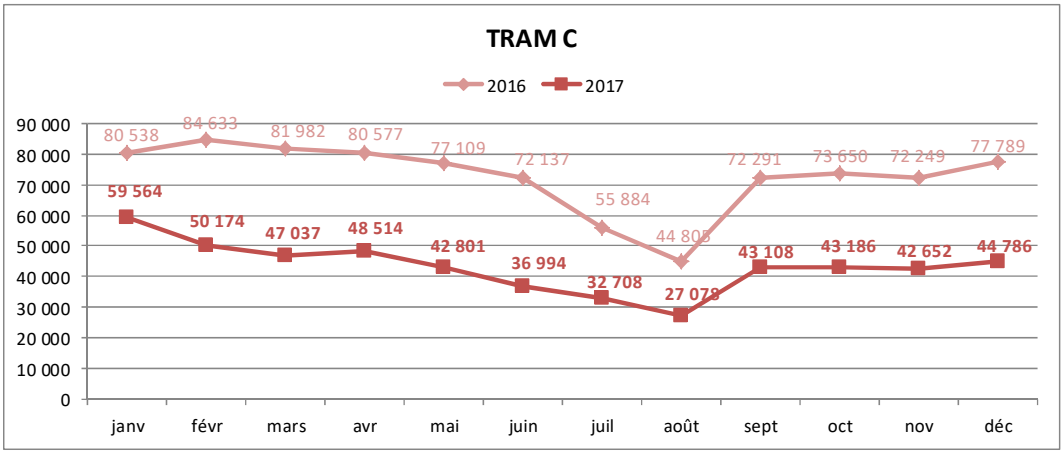
Validations billettiques brutes, correspondant aux montées uniquement, hors vacances scolaires, sauf pour juillet et août. Validations uniquement issues des valideurs ancienne génération VIX, les valideurs Thalès n'étant pas géolocalisés pour le moment.

(iv) Graphiques et commentaires

Sur cette thématique, la comparaison avec 2016 ne peut se faire. En effet, les valideurs Thalès ne sont à ce jour pas géolocalisés, seules les validations des valideurs jaunes (VIX) peuvent donc être affectées à une ligne.







V.2. Fréquentation du service Mobibus

V.2.1. Nombre de voyages

V.2.1.a) Voyages comptables

Les voyages comptables sont stables en 2017. Ils dépassent toujours largement l'objectif contractuel qui avait été fixé à 98 632.

Voyages comptables	2016	2017	Evolution
Adhérents au service	97 254	97 599	+0.35%
Accompagnants gratuits	8 083	6 876	-14.9%
Accompagnants payants	617	706	+14.4%
Annulations sur place	772	1357	+75.8%
TOTAL	106 726	106 538	-0.1%

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Les voyages comptables Mobibus ont été **stables en 2017**.*

L'évolution notable des voyages « autres que les adhérents » (accompagnants et annulations) est à mettre directement sur le compte du changement de logiciel, puisque les processus de qualification ont été affinés et l'application des règles de gestion en lien avec le règlement d'exploitation systématisé.

L'écart le plus notable se situe sur l'item « annulations sur place ». En lien avec des données cartographiques plus fines et donc plus en phase avec la réalité des temps de parcours dans la métropole, le suivi et le respect de la ponctualité des transports est devenu systématique. De ce fait, les régulateurs sont plus vigilants en cas de retard client ou de non présence à l'horaire prévu, activant si besoin le départ du conducteur pour assurer la poursuite des prises en charge et déposes ultérieures au plus près des engagements pris au moment de la planification.

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

Trafic (en nombre de voyages)	2016	2017	Evolution
Fauteuils roulants (FR)	24156	22 642	-6.3%
Non-voyants (NV)	23 867	25 402	+ 6.4 %
Semi-valides visuels (SV-V)			
Semi-valides (SV)	34 874	34 776	-0.3%
Fauteuils roulants élec (FR élec)	14 357	14 779	+2.9%
TOTAL	97 254	97 599	+0.35%
Poids FR	24.8%	23.2%	
Poids NV	24.5%	26.0%	
Poids SV-V			
Poids SV	35.9%	35.6%	
Poids FR élec	14.8%	15.1%	
TOTAL	100%	100%	

La fréquentation du service par ses adhérents ne présente pas d'évolution notable d'une année sur l'autre.

V.2.1.c) Taux de refus et taux d'annulation

	Année 2016	Année 2017	Variation (en %)
Voyages	97 254	97 599	+0.35%
dont voyages sous-traités	*22 324*	*22 493*	*-0.76%*
Transports demandés (a)	130 421	135 913	
Transports refusés (b)	2 671	1 836	
Transports annulés par le client (c)	30 097	35 048	
Taux de refus (b) / (a)	2.0%	1.3%	
Taux d'annulation (c) / (a)	23.1%	25.8%	

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Le **taux d'annulation** est pour la 1ère fois depuis plus de 3 ans à la **hausse** et dépasse toujours l'objectif contractuel.*

*Le **taux de refus** à l'inverse affiche une **très forte baisse**, se situant en fin d'année bien en dessous de l'objectif contractuel.*

Le taux d'annulation retrouve le niveau de 2014, alors que 2016 affichait le taux le plus bas jamais atteint depuis l'application de la nouvelle politique d'annulations en 2010. L'évolution de ce ratio tient à l'application systématique des règles de gestion du service grâce au paramétrage du nouveau logiciel.

En termes de planification tout d'abord, l'intégralité des annulations est désormais comptabilisée, ce qui ne pouvait être le cas avant. Ainsi, toute demande de modification d'un transport déjà planifié par un client (changement d'heure ou de lieu de prise en charge ou de dépose) est enregistrée comme

annulation, avant planification d'un nouveau transport. En effet, cela a un impact direct sur l'optimisation de la grille des transports telle qu'elle était validée.

En termes de régulation en temps réel de l'activité, comme expliqué au Chapitre XV, la gestion des déplacements en absence ou des annulations sur place répond à des contraintes plus importantes du fait de la mise en place d'une cartographie au plus près de la réalité du terrain. Ainsi, les actions de régulation et de départ de conducteurs en cas de retard important d'un client sont plus nombreuses que les années précédentes.

Concernant le taux de refus, du fait de l'augmentation du nombre total de transports demandés et des annulations, la part du refus a diminué. A cela s'ajoute l'efficacité du système avec une amélioration du taux de groupage, qui connait son niveau le plus haut en 2017 (1,35 contre 1,30 l'année précédente). La baisse du taux de refus déjà amorcée en 2016, passant juste en dessous de la barre des 2% est donc confirmée en 2017, répondant aux raisons ayant conduit au changement d'outil de gestion.

V.2.2. Nombre d'adhérents au service Mobibus

Clients inscrits	2016	2017	Variation (en %)
Fauteuils roulants (FR)	2195	2 288	+4.2%
Non-voyants (NV)	474	480	+1.3%
Semi-valides visuels (SV-V)	-	-	-
Semi-valides (SV)	1198	1 298	+8.3%
Fauteuils roulants élec (FR élec)	371	408	+10%
TOTAL	4 238	4 474	+5.6%
Poids FR	51.8%		
Poids NV	11.2%		
Poids SV-V	-		
Poids SV	28.3%		
Poids FR élec	8.7%		
TOTAL	100%	100%	

CE QU'IL FAUT RETENIR

Plus que le nombre d'inscrits au service qui n'a pas de lien direct avec les demandes de transport et qui ne peut être actualisé annuellement, c'est le nombre de clients utilisant le service qui est un baromètre : ce chiffre est constant avec, en 2017, ***1 369 clients réellement utilisateurs*** *du service.*

En 2017, les inscriptions définitives sont en baisse par rapport à celles de 2016 (297 contre 325 en 2016, soit -8.6%). Elles sont stables chez les moins de 35 ans, en hausse chez les 36-70 ans (+5%), la tranche des plus de 70 ans est en baisse (-5%) et pour la deuxième année consécutive, n'est pas la plus représentée.

La commission s'est réunie 6 fois en 2017. Les entrées via les commissions sont en baisse (-16%, 112 clients au total en 2017, soit 21 de moins qu'en 2016), alors que les ayant-droit directs ont légèrement augmenté de 3% (+5 clients). La commission n'a reçu aucune personne cette année. Au total, 15

dossiers présentés cette année ont été refusés, contre 21 l'année précédente. Enfin, la commission a accordé un peu moins d'accords provisoires (8 en 2017 contre 12 l'année précédente).

A l'occasion du changement d'outil de gestion, un nettoyage du fichier a été réalisé sur un critère : la suppression des doubles comptes-clients du fait de leurs demandes de séparer la facturation de leurs transports (personnels, professionnels, associatifs …). Le nettoyage du fichier n'a jamais été réalisé en masse sur le critère de non utilisation du service. Les adhésions ne sont en effet pas limitées dans le temps et la suppression d'un client reviendrait donc à lui imposer un nouveau dossier ou un nouveau passage en commission. Les seules sorties qui sont faites correspondent aux clients dont le décès est porté à notre connaissance.

V.3. Fréquentation des parcs relais

La fréquentation des P+R augmente de +5,2% par rapport à 2016 avec 76 400 véhicules supplémentaires accueillis.

Le taux d'occupation moyen à 77,1% est en hausse de +2,2 points (74,9% en 2016).

A noter :

- 4 parcs avec des taux d'occupation supérieur ou égal à 100% (Galin, Buttinière, Stalingrad et Ravezies),
- Les nouveautés de fin 2016 : Gare de Blanquefort et Gare de Bruges démarrent très bien à plus de 80%.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*La **fréquentation des P+R augmente de 5,2%**.*

*Le **taux d'occupation** est en **hausse** de **+2,2 points**.*

	Date ouverture	Nombre places	Année 2016 Nombre véhicules (a)	Nb places*nb jours ouverture (b)	Taux occupation moyen (a) / (b)
Galin	21/12/03	404	149 871	147 460	101,6%
Lauriers	21/12/03	189	41 849	68 985	60,7%
Buttinière	15/03/04	578	222 407	210 970	105,4%
Bougnard	03/07/04	168	55 550	61 320	90,6%
Unitec	03/07/04	249	42 508	90 885	46,8%
Arts et métiers	15/09/04	593	132 629	216 445	61,3%
Stalingrad	22/11/04	250	121 796	91 250	133,5%
Dravemont	01/06/07	46	8 558	16 790	51,0%
Les Aubiers	27/02/08	234	77 674	85 410	90,9%
Arlac	28/04/08	398	137 195	145 270	94,4%
La Gardette	31/05/08	393	73 381	143 445	51,2%
Quatre Chemins	15/09/08	398	72 371	145 270	49,8%
Ravezies	27/10/08	366	139 707	133 590	104,6%
Brandenburg	26/05/09	211	40 375	77 015	52,4%
Le Haillan Rostand	24/01/15	204	61 501	74 460	82,6%
Les Pins	24/01/15	220	14 663	80 300	18,3%
Gare de Bègles	16/03/15	193	42 651	70 445	60,5%
Gare de Pessac Alouette	22/06/15	148	12 578	54 020	23,3%
Gare de Bruges *	17/12/16	58			
Gare de Blanquefort *	17/12/16	206			
Sous-total Parcs relais		5 242	1 447 264	1 913 330	75,6%
Portes Bordeaux	29/05/07	84	23 238	21 084	110,2%
Mérignac centre	21/06/07	84	4 772	21 084	22,6%
Pessac centre	29/05/07	84	4 368	21 084	20,7%
Sous-total Parcs mixtes		252	32 378	63 252	51,2%
TOTAL		5 494	1 479 642	1 976 582	74,9%

(*) A noter que le parcs relais Gare de Bruges et Gare de Blanquefort ouverts le 17 Décembre 2016 n'étaient pas raccordés au réseau informatique, ils n'ont pas de statistique pour 2016.

	Date ouverture	Nombre places	Année 2017 Nombre véhicules (a)	Nb places*nb jours ouverture (b)	Taux occupation moyen (a) / (b)
Galin	21/12/03	404	154 660	147 056	105,2%
Lauriers	21/12/03	189	44 649	68 796	64,9%
Buttinière	15/03/04	578	221 614	210 392	105,3%
Bougnard	03/07/04	168	56 059	61 152	91,7%
Unitec	03/07/04	249	42 526	90 636	46,9%
Arts et métiers	15/09/04	593	130 918	215 852	60,7%
Stalingrad	22/11/04	250	130 116	91 000	143,0%
Dravemont	01/06/07	46	9 319	16 744	55,7%
Les Aubiers	27/02/08	234	65 258	85 176	76,6%
Arlac	28/04/08	398	118 640	127 758	92,9%
La Gardette	31/05/08	393	80 246	143 052	56,1%
Quatre Chemins	15/09/08	398	78 442	144 872	54,1%
Ravezies	27/10/08	366	132 646	133 224	99,6%
Brandenburg	26/05/09	211	39 191	76 804	51,0%
Le Haillan Rostand	24/01/15	204	64 259	74 256	86,5%
Les Pins	24/01/15	220	17 117	80 080	21,4%
Gare de Bègles	16/03/15	193	57 538	70 252	81,9%
Gare de Pessac Alouette	22/06/15	148	16 358	53 872	30,4%
Gare de Bruges *	17/12/16	58	11 878	14 326	82,9%
Gare de Blanquefort *	17/12/16	206	40 973	50 882	80,5%
Sous-total Parcs relais		5 506	1 512 406	1 956 182	77,3%
Portes Bordeaux	29/05/07	84	35 138	21 084	166,7%
Mérignac centre	21/06/07	84	3 222	21 084	15,3%
Pessac centre	29/05/07	84	5 347	21 084	25,4%
Sous-total Parcs mixtes		252	43 707	63 252	69,1%
TOTAL		5 758	1 556 113	2 019 434	77,1%

(*) Les P+R Gare de Bruges et Gare de Blanquefort ouverts le 17 décembre 2016 ne sont reliés au système de comptage que depuis le 28 avril 2017.

V.4. Fréquentation du service V3

A fin 2017, 174 stations sont implantées comme en 2016 (mais avec 7 agrandissements supplémentaires réalisés au cours de l'année 2017).

V.4.1. Emprunts et déplacements

Avec 2,58 millions d'emprunts V³ réalisés en 2017, le service connaît une progression de +0,8%.

La croissance faible est due aux derniers mois de l'année dont les conditions climatiques ont été très perturbées au regard de la même période de 2016.

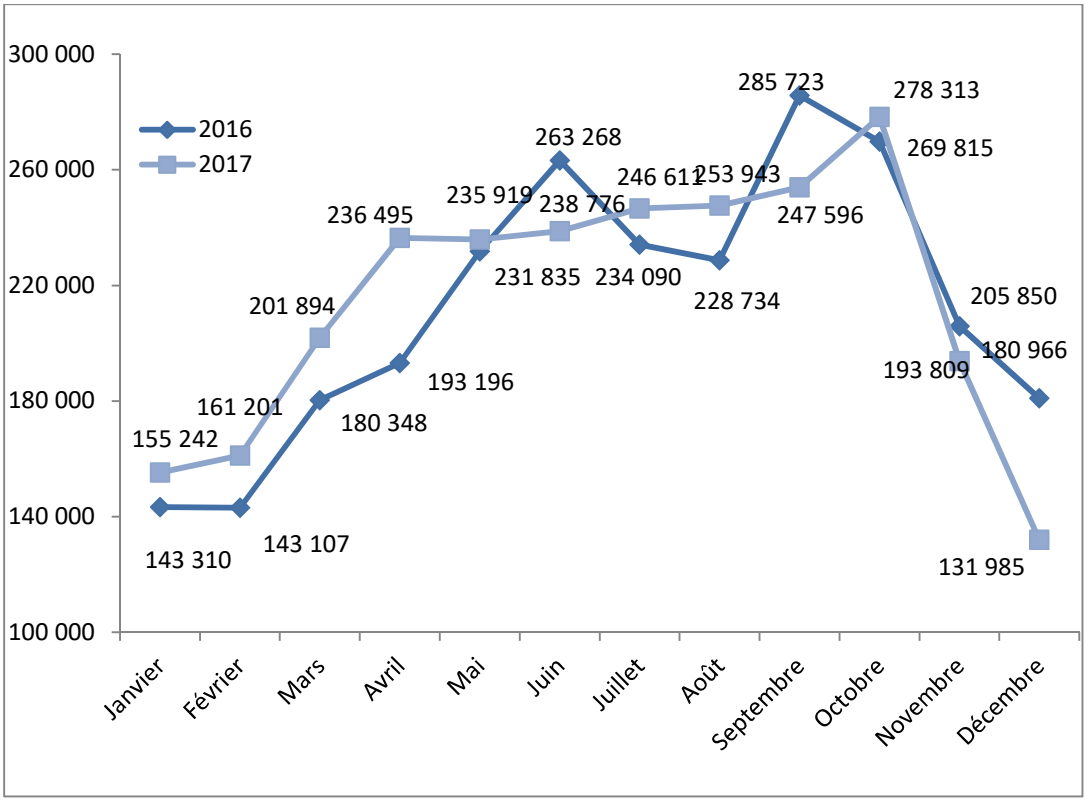
Pour preuve, à fin août, le nombre d'emprunts V³ affichait une croissance de +6,5%.

Nombre d'emprunts	2016	2017	Evolution
Janvier	143 310	155 242	8,3%
Février	143 107	161 201	12,6%
Mars	180 348	201 894	11,9%
Avril	193 196	236 495	22,4%
Mai	231 835	235 919	1,8%
Juin	263 268	238 776	-9,3%
Juillet	234 090	246 611	5,3%
Août	228 734	247 596	8,2%
Septembre	285 723	253 943	-11,1%
Octobre	269 815	278 313	3,1%
Novembre	205 850	193 809	-5,8%
Décembre	180 966	131 985	-27,1%
TOTAL EMPRUNTS	2 560 242	2 581 784	0,8%
TOTAL DEPLACEMENTS	2 579 192	2 601 690	0,9%

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Les **emprunts V³** ne progressent que de **+0,8%** du fait des très mauvaises conditions météo de la fin de l'année.*

Le nombre de déplacements est calculé sur la base du nombre d'emprunts en considérant qu'un emprunt de V³+, du lundi au vendredi, correspond à deux déplacements (emprunt et retour du vélo à la même station).



V.4.2. Nombre et profil des abonnés

A fin décembre 2017, le service V^3 comptait 16 294 abonnés, soit 4,3% de moins qu'à fin décembre 2016 (17 028).

La proportion des abonnés multimodaux varie peu, puisque 77% des abonnés V^3 sont en même temps abonnés au réseau TBM.

V.4.1. Fréquentation du parc de stationnement Saint-Jean

Des travaux d'extension de capacité ont été réalisés en octobre 2017, avec l'installation de racks doubles. La capacité offerte est de 357 places, pour 248 places avant travaux.

Depuis juillet 2017, un titre spécifique permet l'accès au local vélo Saint Jean, pour 7€ en formule mensuelle, et 20€ en formule annuelle. Il remplace progressivement l'accès qui était antérieurement inclus dans l'abonnement V^3. Plus de 350 titres ont été commercialisés, dont 96 % en formule annuelle.

L'utilisation du parc se fait en correspondance, principalement avec le réseau TER pour une clientèle en provenance de l'extérieur de la Métropole. Les mouvements de vélos sont observés principalement entre 7h et 9h, puis 16h et 19h.

En 2017, 42 943 entrées dans le local ont été comptabilisées (un entrée = une ouverture du sas à partir d'une carte d'abonné, plusieurs personnes pouvant rentrer en même temps), contre 36 895 en 2016,

soit +16,4 % sur un an. Cette évolution s'explique par l'extension de la capacité du local et le développement de l'usage du vélo dans la Métropole.

V.5. Fréquentation des boxs fermés à vélos

Pendant l'année 2017, les boxs, ayant chacun une capacité de 14 vélos, ont enregistré 9 704 entrées (même définition que ci-dessus) :

Nombre d'entrées	2016	2017	Evolution
Berges de la Garonne		63	
Cenon	342	923	169,9%
La Gorp	394	723	83,5%
Gare de Bruges	67	2 460	3571,6%
Gradignan	2 192	2 937	34,0%
Le Taillan	41	72	75,6%
Bègles	2764	2 116	-23,4%
Caychac	645	177	-72,6%
Le Haillan		23	
Saint Aubin de Médoc	220	210	-4,5%
TOTAL	6 665	9 704	45,6%

NB : Berges de Garonne a ouvert en janvier 2017 et Le Haillan en novembre 2017.

Cela représente une augmentation notable de +46% en 1 an.

Il faut aussi noter les progressions des boxs situés en rive droite, Cenon et La Gorp, et le succès du box situé Gare de Bruges, en lien avec l'extension de la ligne C.

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

V.6.1. Ventilation par catégorie de voyageurs et évolution sur 3 ans

en % (source : enquête fraude)	Année 2015**	Année 2016	Année 2017
Hommes	46.3%	44.5%	41.6%
Femmes	53.7%	55.5%	58.4%
Total hommes / femmes	100.0%	100.0%	100.0%
< 25 ans	40.9%	45.2%	41.3%
25 - 34 ans	20.4%	21.0%	18.7%
35 - 64 ans	31.3%	29.2%	31.6%
65 ans et plus	7.4%	4,5%	8.4%
Total tranches d'âge	100.0%	100,0%	100.0%
Scolaires, étudiants	ND	ND	ND
Employés	ND	ND	ND
Cadres	ND	ND	ND
Sans activité, chômeurs	ND	ND	ND
Retraités	ND	ND	ND
Autres	ND	ND	ND
Total CSP	ND	ND	ND
Études	24.1%	27.0%	24.6%
Travail	33.3%	32.6%	34.5%
Loisirs	24.3%	20.5%	24.5%
Achats	7.2%	5.9%	9.4%
Autres	11.1%	13.8%	6.9%
Total motifs de voyage	100.0%	100.0%	100.0%
>2 f/jour	ND	ND	ND
1 à 2 f/jour	ND	ND	ND
1 à 5 f/sem	ND	ND	ND
< 4 f/mois	ND	ND	ND
Total fréquence de voyage	ND	ND	ND

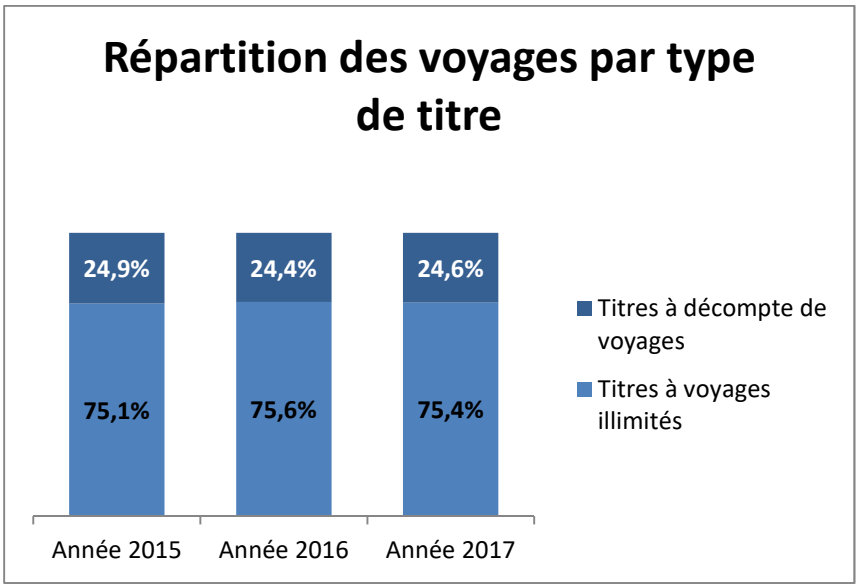
ND : données indisponibles suite modification du questionnaire par le cabinet Tryom en accord avec la Métropole.
**En 2015, pour les tranches d'âge, calcul sur une base de 3308 questionnaires (5586 personnes enquêtées) contre 5496 en 2013.

V.6.2. Fréquentation par titre et évolution sur 3 ans

Fréquentation par titre (en nombre de voyages)	Année 2015	Année 2016	Année 2017	Evolution 2016/2015	Evolution 2017/2016
Tickarte 1 voyage (y comp JDC & anc combattants)	8 537 595	9 052 878	9 872 587	6,04%	9,10%
Tickarte 10 voyages plein tarif	15 459 583	15 931 041	17 611 536	3,05%	10,50%
Tickarte 5 voyages plein tarif	1 333 429	1 283 707	1 380 788	-3,73%	7,60%
Tickarte 10 voyages tarif réduit	4 126 776	4 143 610	4 316 581	0,41%	4,20%
Titres Parc Relais	2 474 685	2 354 991	2 534 468	-4,84%	7,60%
Carte groupe	554 791	711 549	616 006	28,26%	-13,40%
Échange billet	86 411	101 015	142 700	16,90%	41,30%
Foire Expo	1 617	3 423	2 240	111,69%	-34,60%
Cité Pass mensuel	1 126 456	1 199 993	1 258 798	6,53%	4,90%
Cité Pass annuel	8 826 255	8 995 226	9 005 203	1,91%	0,10%
Cité Pass groupé	13 656 180	14 491 922	15 240 961	6,12%	5,20%
Pass Jeune mensuel	1 177 489	1 295 352	1 613 397	10,01%	24,60%
Pass Jeune annuel	46 414 508	47 525 650	48 090 203	2,39%	1,20%
Pass Pitchoun hebdo	15 204	18 928	25 112	24,49%	32,70%
Pass Pitchoun mensuel	27 339	29 630	38 986	8,38%	31,60%
Pass Pitchoun annuel	1 195 186	1 282 946	1 429 559	7,34%	11,40%
Bx scol subv+Modalis scolaire	1 063 172	1 095 915	1 089 971	3,08%	-0,50%
Hebdo 7 j ours	1 922 580	1 926 784	2 087 350	0,22%	8,30%
Modalis Ter-Bus	2 231 758	2 293 378	2 440 976	2,76%	6,40%
Modalis Car-Bus	1 023 815	1 081 797	1 151 907	5,66%	6,50%
Bordeaux Découverte 1J-2J-3J	741 012	876 272	1 145 504	18,25%	30,70%
Bordeaux Congrès	184 888	139 278	220 466	-24,67%	58,30%
Titres sociaux	3 910 327	3 986 883	4 455 951	1,96%	11,80%
Demandeurs d'emploi	9 562 897	12 142 399	17 921 917	26,97%	47,60%
TBC	994 340	1 004 534	1 007 615	1,03%	0,30%
Tempo	34 459	24 159	29 352	-29,89%	21,50%
Tempo offre d'essai 7 jours	7 872	19	37	-99,76%	94,70%
Pass Soirée	210 089	245 199	284 943	16,71%	16,20%
Pass Senior Hebdo	125 844	142 233	173 031	13,02%	21,70%
Pass Senior Mensuel	255 147	281 413	297 617	10,29%	5,80%
Pass Senior Annuel	2 600 751	2 847 959	3 067 638	9,51%	7,70%
Pass Jeune Hebdo	328 639	351 491	388 160	6,95%	10,40%
Cité Pass Duo	222 413	225 691	217 961	1,47%	-3,40%
Opérations exceptionnelles	147 608	683 788	80 452	363,25%	-88,20%
Évènements exceptionnels : offre d'essai	3 736	149 322	327 316	3896,84%	119,20%
TBCool	54 619	52 748	48 726	-3,43%	-7,60%
Hebdo 7 jours+	4 167	7 742	7 391	85,79%	-4,50%
Pass Tourisme	98 492	79 896	171 876	-18,88%	115,10%
TOTAL (hors Mobibus)	130 742 129	138 060 761	149 795 282	5,60%	8,50%

Chapitre V

Fréquentation par type de titre (en nombre de voyages)	Année 2015	Année 2016	Année 2017	Evolution 2016/2015	Evolution 2017/2016
Titres à décompte de voyages	32 578 623	33 731 536	36 804 222	3,54%	9,10%
Titres à voyages illimités (abonnements)	98 163 506	104 329 225	112 991 060	6,28%	8,30%
TOTAL (hors Mobibus)	130 742 129	138 060 761	149 795 282	5,60%	8,50%



CE QU'IL FAUT RETENIR

La part des abonnés dans les voyages est stable, à 75,4%.

Alors qu'en 2016 la croissance était « tirée » par les abonnements, puisque ceux-ci progressaient de 6,3% (pour 3,5% sur les tickets), en 2017 ce sont les occasionnels qui connaissent la plus forte progression avec +9,1%. Ainsi, sur l'année 2017, la part des abonnés dans le trafic représente désormais 75,4%, en quasi stabilité.

Si tous les abonnements progressent (de +1,8 % pour les Pass Jeunes à +7,5% pour les Pass Seniors), l'évolution est particulièrement importante pour les titres sociaux et en particulier les demandeurs d'emploi (+47%).

Au chapitre des titres à décompte, on notera la croissance particulièrement significative, pour la troisième année consécutive, du titre unitaire, à +9,1%, et des titres journée et soirée (respectivement +30,7% et +16,2%).

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

V.7.1. Le réseau TBM accompagne l'arrivée de la LGV Bordeaux-Paris

Dès le 02 juillet 2017, date de mise en service de la Ligne à Grande Vitesse Paris-Bordeaux, des renforts conséquents ont été mis en œuvre sur plusieurs lignes du réseau TBM en lien avec la gare Saint-Jean :

- L'extension des renforts partiels du tram C, jusqu'alors déployés uniquement en heures de pointe, les jours ouvrables hiver. Désormais, ces renforts partiels sont activés en cours de journée, et jusqu'en début de soirée, tous les jours de l'année, afin d'offrir d'avantage de capacité en lien avec l'augmentation du trafic voyageurs à la gare Saint-Jean.
- La Lianes 1 dispose désormais d'une fréquence renforcée toute l'année, avec un temps d'attente de 20' maximum. En fin d'année 2017, les temps d'embarquement ont été rallongés à la gare Saint-Jean, améliorant sensiblement la ponctualité de cette ligne.
- La Lianes 9 voit son offre renforcée à 30' en soirée.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Des **moyens supplémentaires** sur le réseau TBM ont été déployés **pour accompagner l'arrivée de la LGV à la gare Saint-Jean.***

Ces ajustements se sont avérés nécessaires afin de faire face à l'afflux de voyageurs à la gare Saint-Jean.

L'abri vélos (Domercq) a bénéficié d'une extension de sa capacité de 250 à 357 places. La fréquentation a augmenté de 15 %. Côté V³, le nombre d'emprunts aux stations de la gare Saint-Jean a augmenté de près de 40% comparativement à l'été 2016.

Ces évolutions ont été accompagnées d'un important dispositif humain durant l'été 2017 avec la mobilisation de l'ensemble du personnel de Keolis Bordeaux Métropole à la gare Saint-Jean (information voyageurs, vente de titres…). Cette opération a permis de développer les recettes sur le pôle Saint-Jean de l'ordre de +28 % sur cette période.

Ce dispositif a été reconduit de septembre à décembre 2017 avec le déploiement d'agents d'information et de vente toute la journée à la gare Saint-Jean, améliorant sensiblement les temps de prise en charge voyageurs (vente de titres, aide à l'embarquement…).

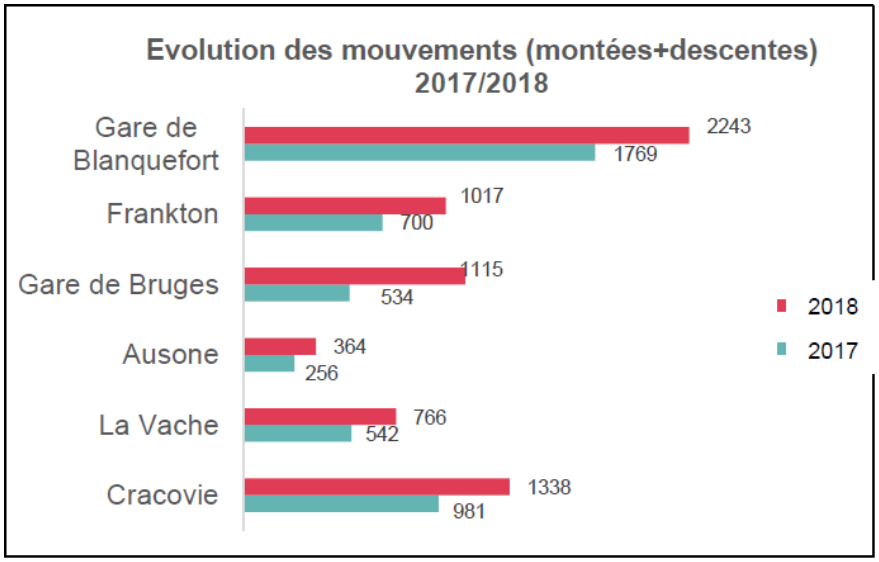
En décembre 2017, un nouveau Distributeur de Titres de Transport a été installé à la gare Saint-Jean au regard de la forte demande observée.

V.7.2. Mise en service de l'extension de la ligne C vers Blanquefort : bilan après 1 an d'exploitation.

V.7.2.a) Enquête fréquentation des stations

Cette extension a été mise en service le 17 décembre 2016.

Des comptages ont été réalisés début 2018 afin d'identifier les trafics pour ces nouvelles stations : plus de 6 800 mouvements ont été comptés entre 7h et 19h sur l'ensemble des 6 stations, soit +43 % par rapport à la première enquête réalisée 1 an plus tôt (janvier 2017).



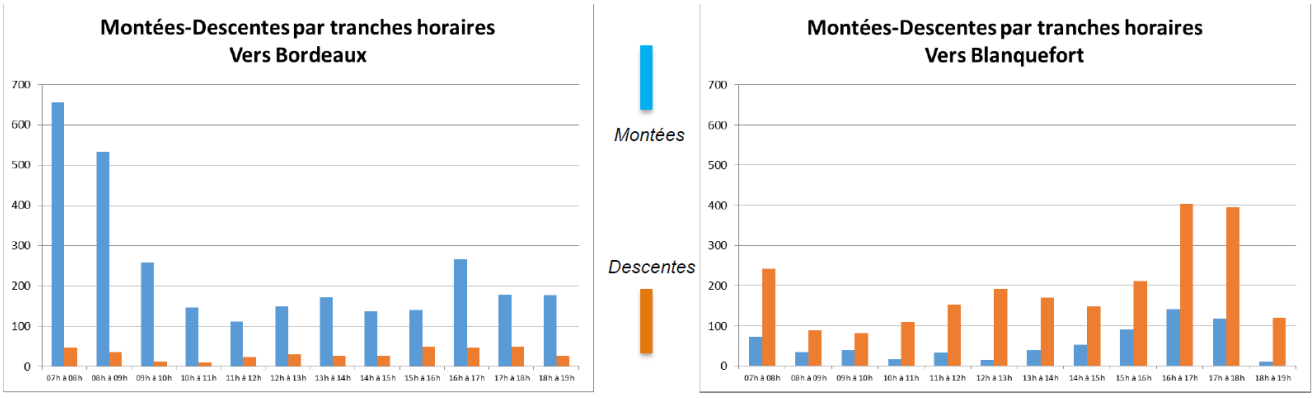
- La station Gare de Blanquefort reste la plus fréquentée de cette nouvelle desserte, avec plus de 2 200 mouvements par jour, soit 1/3 des flux totaux observés sur l'extension.
- C'est la station Gare de Bruges qui affiche la plus forte hausse de fréquentation (trafic quasiment doublé). Elle dispose en effet d'un parc-relais facilement accessible depuis la rocade, de la proximité des quartiers denses de Bruges, ainsi que de correspondances avec des lignes de bus (6, 35, 72).
- A l'exception d'Ausone, dont le trafic reste faible dans l'attente de projets urbains conséquents, la fréquentation de toutes les stations progresse de manière significative.
- Le trafic comptabilisé pour la station Cracovie est uniquement celui en lien avec l'extension.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*La fréquentation de **l'extension du tram C vers Blanquefort est en très forte progression**.*

Les heures de pointe sont prépondérantes avec notamment des phénomènes de saturation le matin depuis Blanquefort.

La Gare de Blanquefort constitue désormais un véritable pôle d'échange intermodal, de par la présence d'un parc-relais (déjà saturé), de plusieurs lignes de bus en correspondance directe (22, 29, 37, 57 et Transgironde 704) ainsi qu'une connexion avec le réseau TER. Courant 2018, deux totems dotés d'écran TFT devraient contribuer à améliorer l'information voyageurs sur ce pôle d'échange.



V.7.2.b) Retours clients

Des changements ayant été apportés sur la desserte bus de Parempuyre et Blanquefort en fin d'année 2016, quelques mois ont été nécessaires pour que les clients s'y habituent.

Après quelques ajustements mineurs, la desserte bus semble donner satisfaction. Le principal point de tension reste le passage des bus rue de la Gare, engendrant des plaintes de la part des riverains.

Sur le tram C, des demandes de renforcement de fréquence à 10' ont été formulées, la fréquence 10'/20' étant difficilement lisible et créant des phénomènes de surcharge sur certains départs. Des demandes d'extension des parcs-relais Gare de Bruges et Gare de Blanquefort ont également été émises en raison de la saturation quotidienne de ces derniers.

V.7.3. Evolution des travaux ligne D et déviations bus

V.7.3.a) Nouvelles déviations

L'avancement des travaux de la ligne D a nécessité la mise en place de nouvelles déviations sur l'année 2017, principalement sur les secteurs du Bouscat (avenue de la Libération) et d'Eysines (centre-ville, avenue du Taillan, Le Grand Caillou).

Pour chacune de ces nouvelles phases, des campagnes d'information ont été réalisées.

C'est la déviation des lignes desservant le cœur du quartier dense Le Grand Caillou à Eysines qui a généré le plus de réclamations, avec des reports marche à pied de l'ordre de 400 m.

La complexité des différents phasages de déviations sur Eysines ont généré de la confusion pour la clientèle, confirmant la nécessité de définir en amont, autant que possible, des déviations définitives ayant l'avantage d'être lisibles dans le temps.

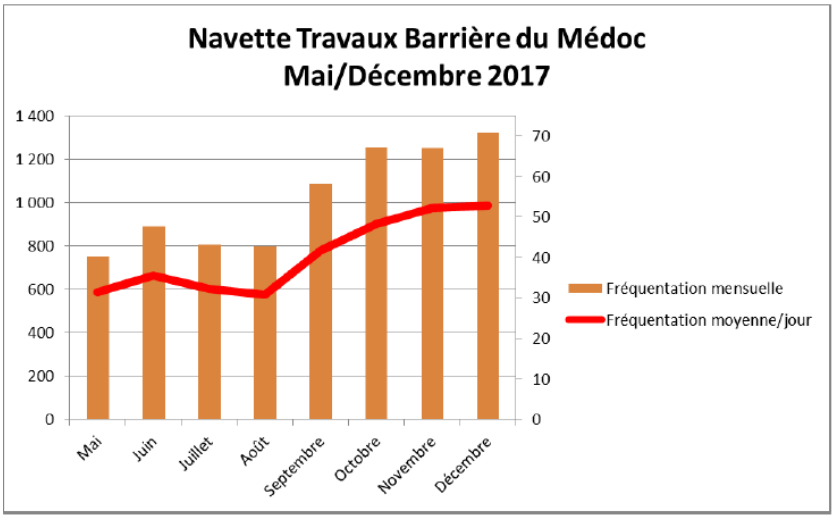
CE QU'IL FAUT RETENIR

*De **nouvelles déviations sur Le Bouscat et Eysines en 2017** ont nécessité d'importantes **campagnes d'information.***

Ces travaux génèrent des irrégularités malgré les déviations appliquées, avec également des effets de reports de circulation sur les axes proches (RD1215, avenue Tassigny).

V.7.3.b) Premier bilan de la Navette Travaux Barrière du Médoc

Mise en service à titre expérimental le 02 mai 2017, cette navette dispose d'un véhicule au gabarit adapté (23 places) aux zones de travaux desservies à la demande (Barrière du Médoc, avenue de la Libération). Elle circule du lundi au samedi de 9h40 à 19h à raison d'un passage toutes les 20'.



Cette ligne semble avoir progressivement trouvé sa clientèle (50 voyages / jour) comme en témoigne l'accroissement de sa fréquentation tout au long de l'année.

V.7.4. Ajustements sur les Lianes

Afin de faire face à des problématiques de saturation, l'offre de certaines Lianes a dû être ajustée dans le courant de l'année 2017.

- Le maintien des renforts d'heures de pointe au-delà des vacances de Pâques sur la Lianes 7 a répondu aux attentes clients.
- Bien que disposant d'une fréquence de 8' en heures de pointe, et de 10' en cours de journée, la Lianes 1 a connu des phénomènes de saturation importants au cours de l'année 2017, amplifiés au cours de l'automne. Afin d'y remédier, des départs supplémentaires ont été injectés le matin depuis Mérignac à partir du 06 novembre, afin d'offrir plus de capacité (à parc constant). Il s'agit d'une mesure corrective ne résolvant malheureusement pas l'ensemble des problématiques de saturation rencontrées sur la ligne, la clientèle de la Lianes 1 restant en forte attente d'une amélioration substantielle de l'offre, notamment en heures de pointe.
- La Lianes 5 a également bénéficié d'un réajustement de son offre début novembre 2017, en raison d'une surcharge récurrente sur l'hyper-pointe du matin (couplée à des problématiques de circulation), donnant globalement satisfaction.

V.7.5. Nouvel itinéraire du Flexo 48, préfigurant une future « Corol Grand Ouest »

Depuis septembre 2017, cette ligne offre désormais un contact direct entre la zone d'activités Bersol (avec une desserte nouvelle de la Cité de la Photonique), les centres hospitaliers de Pessac, la Gare de Pessac Alouette (connexion TER rapide vers la Gare Saint Jean) et la zone aéroportuaire.

Un premier bilan fait état d'une légère baisse de fréquentation au global, avec des disparités (trafic en progression sur la zone aéroportuaire, diminution sur Pessac).

V.7.6. Bilans des principales autres évolutions

V.7.6.a) Renforcement de la ligne 89, devenue Citéis

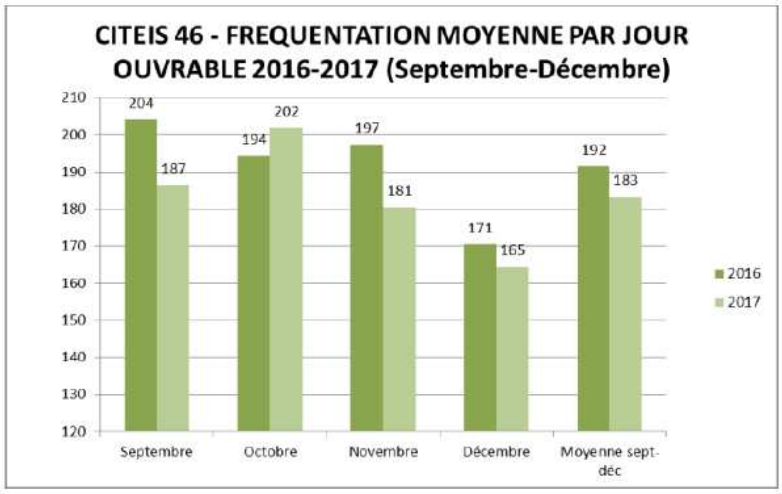
Desservant un quartier en fort développement à Villenave d'Ornon, cette ligne a bénéficié d'un renfort d'offre conséquent à la rentrée de septembre 2017 avec une fréquence de 30' toute la journée (27 parcours au lieu de 12 proposés auparavant).

Cette évolution a constitué un réel succès car elle a permis de doubler la fréquentation de cette ligne (de 70 à près de 150 voyages / jour).

V.7.6.b) Renforcement de la Citéis 46

Depuis septembre 2017, la Citéis 46 dispose d'une fréquence renforcée à 30' en heures de pointe matin (au lieu de 60'), suite à des demandes conjointes des communes du Bouscat et de Bordeaux, faisant état de problèmes de charge et d'une offre jugée peu attractive aux heures utiles.

Le bilan est très mitigé puisque la fréquentation de la Citéis 46 est en baisse sur la fin d'année 2017, malgré le déploiement de deux allers-retours supplémentaires.



V.7.6.c) Inversion des itinéraires des Lianes 7 et 15 dans le secteur Bordeaux Lac

Les itinéraires des Lianes 7 et 15 ont été inversés dans le secteur de Bordeaux Lac. Cette mesure d'optimisation n'a pas généré de mécontentement de la part de la clientèle (aucune réclamation), tout en améliorant légèrement la régularité de la Lianes 15 (itinéraire plus direct).

V.7.6.d) Desserte systématique de la Zone de Fret par la ligne 73

Jusqu'alors organisée en mode Flexo (à la demande / sur réservation), la desserte de la Zone de Fret est désormais systématique.

Cette levée de la contrainte de réservation est très appréciée de la clientèle, bien qu'au global, le trafic de la ligne n'ait pas connu d'évolution significative suite à cette adaptation.

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

Keolis Bordeaux Métropole s'inscrit dans une logique d'amélioration permanente afin de satisfaire sa clientèle. A ce titre, de nombreuses propositions sont à l'étude. En voici les principales :

- L'extension du Tram C vers Villenave d'Ornon (fin 2018) qui constitue une opportunité pour développer l'offre du réseau TBM sur les quartiers Est de cette commune, qui connaissent une forte urbanisation.
- Une veille permanente sur les nombreux travaux impactant le réseau TBM (place Gambetta, travaux Tram D, travaux sur l'infrastructure tramway…), avec des propositions visant à limiter au maximum les désagréments pour les clients.
- Une densification de l'offre été afin de répondre aux besoins toujours croissants liés à l'attractivité de la métropole bordelaise
- Enfin, des pistes d'amélioration de l'offre afin de pallier les problématiques de surcharge rencontrées sur plusieurs lignes du réseau TBM.

Chapitre V

6

RELATION AVEC LA CLIENTÈLE

RAPPORT ANNUEL du délégataire

TBM TRANSPORTS BORDEAUX MÉTROPOLE

BORDEAUX MÉTROPOLE

KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLE

Chapitre VI. Relations avec la clientèle

VI.1. Politique tarifaire

Lors du Conseil de Bordeaux Métropole du 16 juin 2017, une augmentation moyenne des tarifs de 3 ,11% a été décidée, conformément à la politique tarifaire prévisionnelle inscrite dans le contrat de DSP (3% chaque année).

Appliquée à compter du 1er août 2017, la hausse a en particulier concerné le Tickarte 1 voyage ainsi que le tarif Mobibus. Les abonnements ont donc moins augmenté qu'en 2016.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*L'augmentation tarifaire TBM 2017 a été de **+3,11% au 1er août**.*
Le Tickarte 1 voyage ainsi le coût de Mobibus ont évolué.

Parmi les évolutions, sont à noter :

- L'augmentation du Tickarte 1 voyage à 1,60 € (+6,7%),
- Une augmentation des abonnements autour de 3,2%, le Pass jeune n'augmentant que de 2,1%,
- L'augmentation du titre journée V3 pour suivre la progression du Tickarte 1 voyage, à 1,60 €,
- L'augmentation du titre Mobibus à 3 € au lieu de 2,52 € (+19%),
- La création de titres spécifiques pour le parc à vélos Saint-Jean :
  - 1,60 € à la journée,
  - 7 € à la semaine,
  - 20 € à l'année.

Rappelons également que la tarification des amendes avaient été revue au 1er mai 2017 en application des nouvelles dispositions règlementaires (voir le chapitre II.3.2.a)).

GRILLES TARIFAIRES	Au 01/08/2016	Au 01/08/2017	Evolution
Titres à décompte de voyages			
1 voyage	1,50 €	1,60 €	6,67%
2 voyages	3,00 €	3,00 €	0,00%
10 voyages plein tarif	12,70 €	12,90 €	1,57%
5 voyages plein tarif	6,70 €	6,70 €	0,00%
10 voyages tarif réduit	7,30 €	7,40 €	1,37%
Parcs relais	4,50 €	4,50 €	0,00%
JDC	1,46 €	1,48 €	1,37%
Carte Groupe	29,50 €	29,90 €	1,36%
Bat3 1 voyage	2,00 €	2,00 €	0,00%
Bat3 2 voyages	3,50 €	3,50 €	0,00%
Titres à voyages illimités			
Hebdo 7 jours	13,00 €	13,40 €	3,08%

Cité Pass mensuel	45,50 €	47,20 €	3,74%
Cité Pass annuel	462,00 €	475,20 €	2,86%
Cité Pass Duo annuel (tarif famille si 2 abonnés)	346,80 €	356,40 €	2,77%
Cité Pass Tbcool (annuel)	369,60 €	380,40 €	2,92%
Cité Pass groupé 10	30,80 €	32,50 €	5,52%
Cité Pass groupé 500	27,00 €	28,50 €	5,56%
Pass Jeune 7 jours (-28 ans)	9,00 €	9,30 €	3,33%
Pass Jeune mensuel (-28 ans)	31,30 €	32,30 €	3,19%
Pass Jeune annuel (-28 ans)	225,60 €	230,40 €	2,13%
Pass Pitchoun hebdo (5-9 ans)	5,50 €	5,70 €	3,64%
Pass Pitchoun mensuel (5-9 ans)	16,00 €	16,50 €	3,13%
Pass Pitchoun annuel (5-9 ans)	132,00 €	135,60 €	2,73%
Pass Senior 7 jours (+ 60 ans)	9,80 €	10,10 €	3,06%
Pass Senior mensuel (+ 60 ans)	35,70 €	37,00 €	3,64%
Pass Senior annuel (+ 60 ans)	345,60 €	355,20 €	2,78%
Bordeaux scolaire subventionné SNCF (annuel)	100,00 €	100,00 €	0,00%
Bordeaux scolaire subventionné (annuel)	132,00 €	132,00 €	0,00%
Modalis TER-BUS hebdomadaire	9,80 €	10,10 €	3,06%
Modalis TER-BUS mensuel	34,10 €	35,40 €	3,81%
Modalis TER-BUS annuel	369,60 €	380,16 €	2,86%
Modalis TER-BUS jeune annuel (-28 ans)	225,60 €	230,40 €	2,13%
Modalis CAR-BUS hebdomadaire	9,80 €	10,10 €	3,06%
Modalis CAR-BUS mensuel	34,10 €	35,40 €	3,81%
Modalis CAR-BUS annuel	369,60 €	380,16 €	2,86%
Modalis CAR-BUS jeune hebdomadaire (-28 ans)	8,10 €	8,40 €	3,70%
Modalis CAR-BUS jeune mensuel (-28 ans)	28,20 €	29,10 €	3,19%
Modalis CAR-BUS jeune annuel (-28 ans)	225,60 €	230,40 €	2,13%
Bordeaux découverte 1 jour	4,60 €	4,60 €	0,00%
Pass soirée	2,00 €	2,40 €	20,00%
Pass Toursime 1 jour (part TBC : 2€)	29,00 €	29,00 €	0,00%
Pass Toursime 2 jours (part TBC : 4€)	39,00 €	39,00 €	0,00%
Pass Toursime 3 jours (part TBC : 6€)	46,00 €	46,00 €	0,00%
Pass évènement	3,00 €	3,00 €	0,00%
V³			
Occasionnels 1 jour	1,50 €	1,60 €	6,67%
Occasionnel 1 semaine	7,00 €	7,00 €	0,00%
Occasionnels Usage du Service (30 min gratuites)	2,00 €	2,00 €	0,00%
Hebdo 7 jours +	13,50 €	14,00 €	3,70%
Abonnement mensuel (abonné TBM)	7,00 €	7,00 €	0,00%
Abonnement mensuel (non abonné TBM)	10,00 €	10,00 €	0,00%
Abonnement annuel (abonné TBM)	20,00 €	20,00 €	0,00%

Abonnement annuel (non abonné TBM)	30,00 €	30,00 €	0,00%
Usage du service tarif horaire (abonné TBM)	1,00 €	1,00 €	0,00%
Usage du service tarif horaire (non abonné TBM)	1,00 €	1,00 €	0,00%
Parking Vélos Gare St Jean - Adhésion 24 heures	1,60 €	1,60 €	0,00%
Parking Vélos Gare St Jean - Adhésion Mensuelle	7,00 €	7,00 €	0,00%
Parking Vélos Gare St Jean - Adhésion Annuelle	20,00 €	20,00 €	0,00%
Mobibus			
1 voyage	2,52 €	3,00 €	19,05%
Annulations hors délai	2,52 €	3,00 €	19,05%
Annulations sur place	10,00 €	10,00 €	0,00%
Divers			
Duplicatas	10,00 €	10,00 €	0,00%
Duplicatas (si deuxième duplicata dans l'année)	15,00 €	15,00 €	0,00%
Amendes			
Titre non validé	51,50 €	72,00 €	39,81%
Absence de titre	51,50 €	72,00 €	39,81%
Frais de dossier	30,00 €	50,00 €	66,67%
Frais de dossier minorés pour non validation	5,00 €	5,00 €	0,00%
Trok'it	10,00 €	10,00 €	0,00%
Incivilité	178,00 €	150,00 €	-15,73%

VI.2. Ventes et recettes par titre

Les recettes tarifaires H.T. de l'année 2017 sont en hausse par rapport à 2016 (+10,3%), soit une progression de 6,9M€ sur 1 an (74,5M€ en 2017 contre 67,6M€ l'an passé).

L'évolution des recettes des titres à décompte de voyages est de 12,5%, soit +3 819k€. Elle s'explique principalement par la hausse des recettes de deux titres :

- Tickarte 1V +1 092k€ (soit +11,7%)
- Tickarte Plein Tarif 10 Voyages +1 774k€ (soit +12,8%)

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Les **recettes tarifaires** ont progressé de **+10.3%** en un an.*
*Cela représente pour la Métropole un gain de **+6,9 M€**.*

Les recettes d'abonnements hebdomadaires, mensuels ou annuels continuent d'augmenter (+2 853 k€), et notamment les titres suivants :

- Cité Pass Groupé +828k€ (soit +11,0%)
- Pass Jeune Annuel +1 074k€ (soit +6,6%)
- Cité Pass Annuel +281k€ (soit +6,0%)

- Pass Senior Annuel +166k€ (soit +14,0%)

A noter également les belles progressions du Pass Pitchoun hebdo (+43,6%) et du Pass Senior hebdo (+26,8% !).

Les recettes du V³ 2017 affichent par contre une légère une baisse de (-0,9%), soit -23k€.

Les recettes pour Mobibus augmentent (+9,6%), principalement du fait de la hausse tarifaire intervenue le 1er août.

Les recettes des amendes enregistrent une hausse de +374k€ (+35,1%) grâce à l'évolution des tarifs au 1er mai 2017.

	2016		2017		Variation	
Titres	Nombre	Recette HT	Nombre	Recette HT	Recette HT	%
Tickarte 1V (*)	6 869 167	9 367 046	7 457 973	10 459 318	1 092 272	11,7%
Bat³ 1 voyage (*)	20 000	36 364	55 790	105 000	68 636	188,8%
Bat³ 2 voyages (*)						
Tickarte Plein tarif 10 voyages	1 216 109	13 854 505	1 344 360	15 628 796	1 774 291	12,8%
Tickarte Plein tarif 5 voyages	195 986	1 193 733	210 807	1 284 010	90 277	7,6%
Tickarte Tarif réduit 10 voyages	316 306	2 066 953	329 520	2 199 830	132 877	6,4%
Tickarte Bordeaux Découverte 1j	219 068	916 103	286 376	1 197 572	281 470	30,7%
Tickarte Hebdo 7 jours	104 038	1 197 013	112 707	1 349 998	152 984	12,8%
Tickarte Hebdo 7 jours Plus	418	2 399	399	2 440	41	1,7%
Tickarte P+R Conducteur	124 376	508 811	133 286	545 261	36 450	7,2%
Tickarte P+R Conducteur + 1 passager	152 325	623 148	164 206	671 752	48 604	7,8%
Tickarte P+R Conducteur + 2 passagers	55 697	227 851	59 071	241 654	13 803	6,1%
Tickarte P+R Conducteur + 3 passagers	47 081	192 604	50 540	206 755	14 150	7,3%
Tickarte P+R Conducteur + 4 passagers	22 882	93 608	25 294	103 475	9 867	10,5%
Sous-total Tickarte parc relais	*402 361*	*1 646 022*	*432 397*	*1 768 897*	*122 875*	*7,5%*
Tickarte JDC	346	451	435	581	131	29,1%
Pass Soirée	74 078	134 687	86 085	168 791	34 104	25,3%
Pass Tourisme	9 115	36 316	23 022	78 004	41 687	114,8%
Opération 2 Voyages	25 695	70 077	35 783	97 590	27 513	39,3%
Pass Evenement						NA
Sous-total		30 521 670		34 340 827	3 819 157	12,5%
Cité Pass mensuel	17 999	724 185	18 880	792 252	68 067	9,4%
Cité Pass annuel	143 059	4 725 042	144 524	5 006 644	281 602	6,0%
Cité Pass Duo	3 796	94 072	3 625	94 111	39	0,0%
Cité Pass TBMool	851	23 027	776	23 500	473	2,1%
Pass Jeune Hebdo 7 Jours	18 979	152 674	20 958	174 210	21 536	14,1%
Pass Jeune Mensuel	21 465	601 298	26 734	771 762	170 464	28,3%
Pass Jeune Annuel	977 391	16 181 501	1 012 097	17 255 779	1 074 279	6,6%
Pass Pitchoun Hebdo 7 Jours	1 012	4 805	1 356	6 899	2 095	43,6%
Pass Pitchoun Mensuel	491	6 905	646	9 519	2 614	37,8%
Pass Pitchoun Annuel	27 206	250 694	30 382	300 051	49 357	19,7%
Cité Pass Groupe 10	80 236	2 132 258	87 801	2 461 123	328 865	15,4%
Cité Pass Groupe 500	231 373	5 379 905	239 252	5 879 117	499 211	9,3%
Sous-total Cité pass Groupe	*311 609*	*7 512 164*	*327 053*	*8 340 240*	*828 076*	*11,0%*

Modalis Car Bus Hebdo 7 Jours	2 579	22 282	2 578	23 229	947	4,3%
Modalis Car Bus Mensuel	1 247	37 580	1 281	40 256	2 676	7,1%
Modalis Car Bus Annuel	2 446	65 294	2 728	76 302	11 008	16,9%
Modalis Car Bus Jeune Hebo 7 Jours	1 803	13 022	1 942	14 539	1 517	11,7%
Modalis Car Bus Jeune Mensuel	658	16 625	695	18 082	1 457	8,8%
Modalis Car Bus Jeune Annuel	14 878	248 793	15 791	271 188	22 395	9,0%
Modalis Car Bus Scolaire						NA
Sous-total Modalis Car Bus	*23 611*	*403 597*	*25 015*	*443 597*	*40 000*	*9,9%*
Modalis Ter Bus Hebdo 7 Jours	7 500	64 579	7 985	72 092	7 512	11,6%
Modalis Ter Bus Mensuel	7 772	233 841	7 809	245 826	11 985	5,1%
Modalis Ter Bus Jeune Annuel	20 292	354 027	20 488	387 340	33 313	9,4%
Modalis Ter Bus Annuel	14 730	380 682	17 195	440 027	59 344	15,6%
Sous-total Modalis Ter Bus	*50 294*	*1 033 130*	*53 477*	*1 145 284*	*112 154*	*10,9%*
Bordeaux Scolaire Subventionné	10 778	78 400	10 203	82 879	4 479	5,7%
Bordeaux Scolaire Subventionné	399	4 000	362	3 725	-275	-6,9%
Pass Senior Hebdo 7 Jours	7 680	66 507	9 343	84 330	17 822	26,8%
Pass Senior Mensuel	4 221	132 898	4 464	146 698	13 800	10,4%
Pass Senior Annuel	47 844	1 188 038	52 107	1 354 062	166 024	14,0%
Sous-total		33 182 936		36 035 542	2 852 607	8,6%
Cartes Groupes	7 544	199 073	6 531	176 262	-22 811	-11,5%
Cartes Congrès	22 001	57 145	37 500	87 962	30 816	53,9%
Tickets Foire	1 307	9 505	855	6 218	-3 287	-34,6%
Pass Fête du vin	60 000	44 182			-44 182	-100,0%
Pass Evenement	110 950	288 071	20 070	54 736	-233 335	-81,0%
Pass stade A/R	31 295	85 350	89 147	243 128	157 778	184,9%
Tickets Opérations Eceptionnelles						NA
Sous-total		683 326		568 306	-115 020	-16,8%
Vélo Occasionnels Adhésion 1 Jour	486 613	608 263	463 497	596 280	-11 983	-2,0%
Vélo Occasionnels Adhésion 1 Semaine	16 930	98 758	17 006	99 202	443	0,4%
Vélo Occasionnels Usage du Service (30 min gratuites)	416 193	703 768	417 023	695 038	-8 729	-1,2%
Vélo Impersonnel						NA
Abonnés Vélos - Adhésion Mensuelle	674	5 723	708	5 900	177	3,1%
Abonnés Vélos - Adhésion Annuelle	66 112	137 733	69 304	144 012	6 279	4,6%
Abonnés Vélos - Usage Serv (30 min gratuites) + (a), (b) et (c)	24 521	101 922	24 353	101 581	-342	-0,3%
Abonnés TBM + Vélo - Adhésion Mensuelle	465	3 055	554	3 232	177	5,8%
Abonnés TBM + Vélo - Adhésion Annuelle	134 033	186 529	133 169	182 500	-4 029	-2,2%
Abonnés TBM + Vélo - Usage Service (30 min gratuites) (a)						NA
VLS - Gratuité 2 Heures + Forfait 1/2 Journée (b)						NA
VLS - Gratuité 2 Heures + Forfait Journée (c)						NA
Parking Vélos Gare St Jean - Adhésion 24 heures						NA
Parking Vélos Gare St Jean - Adhésion Mensuelle			21	123	123	NA
Parking Vélos Gare St Jean - Adhésion Annuelle			920	1 411	1 411	NA
Sous-total (**)		1 845 751		1 829 278	-16 473	-0,9%
Mobibus - abonnements	95 533	218 857	92 403	227 792	8 934	4,1%
Mobibus - tickets	6 898	15 803	6 370	15 228	-575	-3,6%
Mobibus - annulations	722	1 654	4 642	11 579	9 925	600,0%
Mobibus - annulations	742	6 745	1 292	11 745	5 000	74,1%

Sous-total	243 060		266 344	23 284	9,6%
Ventes billettiques					NA
Harmonisés					NA
Frais d'établissement de cartes	96 046		82 387	-13 658	-14,2%
Amendes Titres de transport (*)	1 059 133		1 413 991	354 858	33,5%
Trok-it (*)	565		11 550	10 985	1944,2%
Amendes Parcs relais	3 495		10 635	7 140	204,3%
Amendes Incivilités	2 492		3 280	788	31,6%
Régul (impayés, fausse monnaie…)	-91 163		-71 456	19 707	-21,6%
Sous-total	1 070 568		1 450 387	379 819	35,5%
TOTAL	67 547 310		74 490 685	6 943 374	10,3%

VI.3. Information du public

VI.3.1. Communication institutionnelle

Après le dévoilement sur le second semestre 2016 de la nouvelle identité TBM, 2017 fut une année décisive pour renforcer l'image de marque du réseau TBM et mettre en avant l'une de ses forces : l'intermodalité. Le réseau TBM développe l'ambition de devenir la référence de la mobilité sur le territoire de Bordeaux Métropole auprès des voyageurs.

Pour cela, le Délégataire accompagne les grands évènements de l'année sur la Métropole en valorisant les solutions de mobilité du réseau TBM, ses produits et services auprès des clients, visiteurs et parties prenantes. Cette valorisation s'exprime par des actions de relations presse, événementielles, de partenariats et de campagnes sur les supports traditionnels et sur les réseaux sociaux.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Dans sa communication, le Délégataire **accompagne** les projets et grands évènements de la Métropole.*

VI.3.1.a) Valoriser et accompagner les projets de Bordeaux Métropole

(i) Assises Européennes de la Transition Energétique

Les Assises Européennes de la Transition Energétique se sont tenues les 24, 25 et 26 janvier 2017 à Bordeaux. Près de 3 000 congressistes - élus locaux, techniciens territoriaux, entreprises, chercheurs et citoyens - ont débattu et partagé leurs expériences du développement des territoires.

Le soutien de Keolis Bordeaux Métropole était naturel vis-à-vis de l'Autorité Organisatrice et de sa position d'acteur majeur pour une mobilité douce. Avec Bordeaux Métropole, le Délégataire s'est engagé dans la visibilité de l'événement et l'accueil des congressistes par la mise en place de navettes bus GNV (Gaz Naturel pour Véhicule) floquées aux couleurs des Assises.

(ii) Marathon de Bordeaux Métropole : un événement fédérateur

Le réseau TBM a déployé un dispositif spécifique à l'événement sur l'offre de transport. Lors du marathon, les salariés du Délégataire se sont également mobilisés sur le terrain pour sécuriser les déplacements des voyageurs et relayeurs.

Cet évènement a aussi été un temps fort pour les collaborateurs de mois, Keolis Bordeaux Métropole puisque plus de 70 salariés ont participé au Challenge Entreprises en courant aux couleurs du réseau (voir le chapitre XII.9.1.c).

(iii) Réunion annuelle des voyageurs : le réseau TBM à la rencontre de ses clients

La réunion annuelle des voyageurs s'est tenue à Talence le 10 mai. Présentation des chiffres clés, évolution de l'offre et adaptation du réseau TBM : tout a été communiqué lors de cette rencontre avec les élus et les voyageurs de la Métropole. A cette occasion, « L'Essentiel TBM 2016 » a été distribué à l'assistance.

(iv) Forum Smart City Bordeaux : ensemble vers une Smart Mobility

Pour la 3e édition du Forum Smart City Bordeaux (le 18 mai), événement rassemblant les acteurs du numérique sur le territoire métropolitain, Keolis Bordeaux Métropole a présenté les solutions digitales du réseau TBM.

Le Directeur Stratégie Marketing Offres et Services du Groupe Keolis a pris part à la table ronde au sujet de la mobilité. Il y a notamment évoqué les comportements des voyageurs sur Bordeaux Métropole.

(v) Paysages Bordeaux 2017 : l'année 2017 sous le signe de la culture

L'arrivée de la ligne à grande vitesse (LGV) à Bordeaux, le 02 juillet, a donné lieu à une saison culturelle d'exception baptisée « Paysages Bordeaux 2017 ». Du 25 juin au 25 octobre, de nombreux temps forts, expositions et festivals se sont déroulés sur la Métropole.

Chapitre VI

Tout au long de ces 4 mois, Keolis Bordeaux Métropole a été partie prenante de l'événement pour assurer, à la fois, la bonne visibilité et le bon déroulement des événements.

Le point d'orgue a eu lieu le 02 juillet avec la cérémonie d'inauguration de la LGV lors de laquelle le Délégataire a assuré l'accompagnement et le déplacement des « officiels » de la gare Saint-Jean vers le lieu des festivités, situé sur les quais de la Garonne, face à la station Saint-Michel de la ligne C du tramway.

(vi) Arrivée de la LGV : un temps fort pour le réseau

Afin d'accompagner l'arrivée de la LGV à Bordeaux et de mettre en avant les solutions de mobilité TBM, une communication spécifique a été déployée à travers :

- d'une vidéo de promotion du réseau,
- de vidéos d'information des voyageurs autour de la gare Saint-Jean,
- d'insertions presse ciblées au niveau régional et national (Libération et Junk Page).

CE QU'IL FAUT RETENIR

*L'**arrivée de la LGV** en gare de Bordeaux a été un temps fort de l'année 2017.*

Chapitre VI

(vii) Travaux d'envergure sur le réseau

Durant la période estivale, le réseau TBM a connu des travaux de maintenance sur les 3 lignes de tramway. De concert avec Bordeaux Métropole, une information voyageur et une communication presse ont été déployées afin d'assurer au mieux les déplacements des habitants pendant cette période difficile.

De nombreuses retombées presse ont évoqué ce sujet, pointant la nécessité de ces travaux pour assurer la fiabilité et la continuité du service de transport.

(viii) AGORA 2017 : le réseau TBM vecteur de cultures

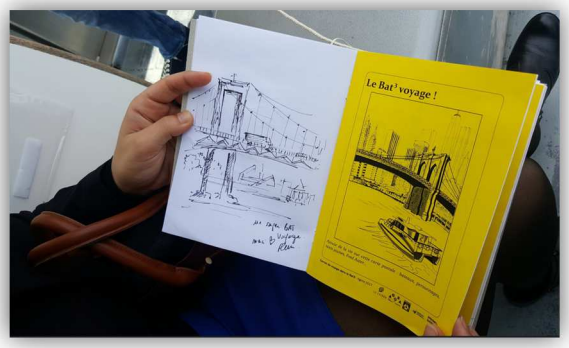
La biennale AGORA du 14 au 24 septembre a représenté une formidable opportunité de mise en valeur du réseau TBM à travers des projets culturels inédits.

De la sélection à la réalisation des projets, les équipes de Keolis Bordeaux Métropole ont apporté leur expertise aux porteurs de projet et coordonné l'ensemble des événements investissant le réseau TBM :

Chapitre VI

Voie Urbaine, Leçons de choses, Paysages Nomades et Barka Dilo à bord du tramway et Carnets de Voyages et Marc Mazergue à bord du Bat³.

Ces moments de culture et de partage ont été appréciés par les voyageurs et, également, par les équipes investies sur les différents projets.



VI.3.1.b) Une dynamique traduite au travers des campagnes et événements du réseau

(i) Vœux 2017

Afin de renforcer le lien qui existe entre le réseau TBM et les habitants de la Métropole, le réseau a présenté ses vœux de mobilité et s'est affiché sur le quai des Chartrons ainsi que sur l'ensemble des supports de communication du réseau :

- affichage intérieur bus,
- carte de vœux papier et électronique,
- site web infotbm.com,
- newsletters abonnés et entreprises,
- et sur les réseaux sociaux Twitter et Facebook.

(ii) Campagne de rentrée 2017

Pour la rentrée 2017, Keolis Bordeaux Métropole a accompagné la communication de marque du réseau TBM via une campagne déclinée sur l'ensemble de la Métropole. Débutée le 23 août, le choix de la campagne s'est porté sur la tendance « #WhatsInMyBag » partagée sur les réseaux sociaux. Elle a été retranscrite pour le réseau TBM avec le hashtag « #KitMobilitéTBM ».

CE QU'IL FAUT RETENIR

#KitMobilitéTBM : TBM présent dans le quotidien des voyageurs.

Construite autour de 3 profils différents, la campagne a dévoilé 3 sacs de clients : 1 sac « scolaire » avec mise en exergue du Pass Pitchoun et du programme « Total Respect », 1 sac « étudiant » avec la mise en avant d'Ecomobi et du pass Citicks puis 1 sac « actif » faisant le lien avec l'arrivée de la LGV à Bordeaux grâce à l'intégration de billets TGV Bordeaux-Paris. Dans chacun d'entre eux se trouvait le kit mobilité TBM : un titre de transport, de l'information voyageurs ou encore des goodies ainsi que le programme de fidélité Ecomobi.

L'objectif était de révéler le lien particulier que les voyageurs ont avec TBM via les différents outils et services : cartes, abonnements, applications… et ainsi de montrer que TBM est partie intégrante du quotidien des voyageurs.

Le plan média s'est décliné par :

- Un affichage 2m², flancs et intérieur bus,
- Une campagne digitale sur le web et dans les centres commerciaux de la Métropole,
- De l'achat d'espace dans la presse quotidienne : Sud-Ouest, 20 Minutes, CNEWS-Bordeaux 7 (en print et digital également),
- L'habillage de 3 stations de tramway : Porte de Bourgogne, Victoire et Cracovie.

La déclinaison web a orienté près de 2 500 futurs clients dans leur choix de mobilité.

La campagne de rentrée a également été activée par un jeu-concours auquel tous les abonnés et utilisateurs du réseau TBM pouvaient jouer afin de gagner le kit mobilité. Une cinquantaine de participants s'est appropriée la campagne et a tenté sa chance via Facebook, Twitter ou encore Instagram.

(iii) Habillages du tramway : un vecteur de communication qui a trouvé son public

Les habillages de rame tramway ont été nombreux : 76 adhésivages ont été réalisés cette année. 39 d'entre eux ont été commercialisés par Clear Channel France dans le cadre du contrat conclu avec le Délégataire jusqu'en 2022. Les 37 autres opérations d'habillage, non commercialisées, ont contribué à la promotion de 31 événements culturels et sportifs parrainés par Bordeaux Métropole, et 6 opérations de communication propres au réseau TBM ont été réalisées.

VI.3.1.c) Des partenariats qui favorisent l'ancrage territorial du réseau

En 2017, près de 100 partenariats ont été initiés et relayés par le réseau TBM sur les 28 communes du territoire.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*TBM a communiqué sur près de **100 évènements** du territoire de la Métropole.*

Par le biais du « Kit communication », le réseau relaie au quotidien les événements sur les bornes d'informations voyageurs, le site infotbm.com, la newsletter abonnés et entreprises, l'affichage à l'intérieur des bus ou encore le relais par les réseaux sociaux Facebook et Twitter de TBM et Keolis Bordeaux Métropole.

VI.3.1.d) Le réseau TBM, créateur de lien social

(i) Les 6 ans du PIMMS de Cenon

Le PIMMS Cenon a un double objectif : faciliter l'accès aux services publics en expliquant leurs modes de fonctionnement et en accompagnant les habitants dans leurs démarches du quotidien, et créer des parcours de professionnalisation pour des demandeurs d'emploi afin de les conduire vers un emploi durable et qualifié.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le PIMMS de Cenon a fêté ses 6 ans.

Début février, le PIMMS de Cenon célébrait ses 6 ans d'existence. Entreprise citoyenne et initiateur du projet en 2011, Keolis Bordeaux Métropole s'investit pour favoriser l'insertion professionnelle des médiateurs qui y officient quotidiennement. L'entreprise contribue avec l'ensemble des partenaires du PIMMS à accompagner ces salariés vers un emploi durable.

Le Délégataire a participé à la bonne médiatisation de cet événement par la contribution de son expertise dans la gestion des relations presse.

(ii) De la prévention à destination du monde scolaire

Les équipes de Keolis Bordeaux Métropole interviennent chaque année dans les collèges et lycées sur l'ensemble du territoire. Partager les messages de prévention, de sécurité et de civisme constitue l'une des priorités du Délégataire envers ce jeune public.

Les interventions sont réalisées par les agents de contrôle et de sécurité du réseau TBM. En fonction de l'âge et des élèves, ils ajustent leur discours, vivant et légitime.

CE QU'IL FAUT RETENIR

11 000 jeunes sensibilisés *aux bonnes habitudes et aux comportements inappropriés dans les transports publics.*

Les interventions reposent sur une présentation du réseau, d'un film mettant en scène les bonnes habitudes à prendre, ainsi que les mauvais comportements à éviter (souvent dangereux et inciviques). En 2017, plus de 11 000 personnes ont été ainsi sensibilisées.

VI.3.1.e) Les relations avec les autres parties prenantes

(i) Une nouvelle identité visuelle pour Keolis Bordeaux Métropole

Après le dévoilement de la marque TBM en avril 2016, c'était au tour du Délégataire de changer son identité graphique. Cette nouvelle identité se décline à partir de celle du Groupe Keolis.

Le lancement de la nouvelle identité de Keolis Bordeaux Métropole a eu lieu le 16 octobre via le compte Twitter et a fait l'objet de nombreux engagements.

Chapitre VI

(ii) 1 420 retombées dans la presse

L'activité des relations presse est restée très dense en 2017, la question de la mobilité sur Bordeaux Métropole étant l'un des sujets prioritaires des médias.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*La presse a parlé **1 420 fois** du réseau en 2017 !*

Les 4 conférences de presse TBM de l'année ont réuni, à chaque fois, tous les médias locaux assurant une forte visibilité médiatique pour le réseau. Les conférences de presse sont devenues des rendez-vous incontournables, relayées à travers le hashtag #ConfPresseTBM. Cette année, les deux plus attendues ont été celle du début d'année « Bilan & Perspectives 2017 » et celle de l'opération « Attention Rhino ! ».

En 2017, une cinquantaine de communiqués de presse ont aussi été diffusés afin d'informer les médias et ainsi les habitants de Bordeaux Métropole de l'actualité du réseau. De ces derniers et de la communication presse du réseau TBM ont découlé 1 420 retombées presse.

A plusieurs occasions, le « City-baladeur » de France Bleu Gironde s'est rendu sur le terrain afin de faire découvrir les coulisses du réseau aux auditeurs : une matinée à bord du Bat³, à la rencontre des agents qui font le réseau ou encore le suivi inédit de l'opération « Attention Rhino ! » en novembre dernier. Certaines communications ont également eu une portée nationale, telle que l'expérimentation de l'arrêt à la demande en soirée sur les Lianes 7 et 10. Des médias nationaux (BFM, CNEWS, RTL, Le Monde…) ont mis en valeur cette démarche, initiée par Bordeaux Métropole, qui s'inscrit dans la lutte contre le harcèlement dans les espaces publics.

(iii) Une meilleure visibilité grâce aux réseaux sociaux

Le Délégataire, à travers son compte Twitter, a instauré une nouvelle relation avec les médias locaux, les partenaires et Bordeaux Métropole. Réunissant plus de 1 100 abonnés, le compte Twitter relaie toutes les actualités de la mobilité sur Bordeaux Métropole, mettant particulièrement en avant les actions du réseau TBM, de ses salariés et de leurs expertises.

Preuve de sa crédibilité, les journalistes et rédactions mentionnent dorénavant le compte Twitter du Délégataire dans leurs tweets et articles.

De plus, certaines campagnes de communication ont suscité un impact important auprès de la communauté Twitter. Cela fut le cas avec la campagne « Attention Rhino ! » dont les tweets de Keolis Bordeaux Métropole ont été vus près de 100 000 fois, du 14 au 18 novembre. Ce compte est donc bien ancré dans l'écosystème numérique de la Métropole et fait office de référence autour de la mobilité.

(iv) L'Essentiel TBM 2016

Chaque année, « L'Essentiel TBM » est édité à destination des parties prenantes et des médias. Ce document concentre en quelques pages les informations principales du réseau, le rôle de l'Autorité Organisatrice, ainsi que les chiffres clés : nombre de voyages, satisfaction des usagers…

Ce document a été communiqué auprès des journalistes lors que de la conférence de presse « Bilan & Perspectives » en mars, ainsi qu'intégré dans « l'Echo du Réseau » du mois de juin.

(v) L'Echo du Réseau

Magazine édité par le Délégataire, l'Echo du Réseau rassemble l'ensemble de l'actualité du réseau sous un angle institutionnel, en lien avec Bordeaux Métropole. Agrémenté d'interviews d'experts et d'élus, la volonté est de partager et d'acculturer les lecteurs sur toutes les formes de mobilités possibles et existantes. Au programme cette année : un dossier spécial « Lutte contre la fraude », la billettique ainsi que les partenariats marquants.

(vi) Des tournages qui mettent en lumière le réseau

En collaboration avec Bordeaux Métropole, le Délégataire délivre des autorisations de tournage et accompagne diverses structures dans la réalisation de leurs projets vidéo. Cela a concerné 19 organisations, parmi lesquelles France 3, la Mairie de Bègles ou encore l'institut international d'audiovisuel 3is.

VI.3.2. Communication commerciale

Dans la poursuite des actions engagées les années précédentes, les axes de communication commerciale en 2017 se sont articulés autour des thématiques suivantes :

- Accompagnement de l'évolution de l'offre du réseau, notamment l'extension du tram C vers Blanquefort et l'expérimentation de la fermeture du pont de Pierre à la circulation automobile ;
- Accompagnement du projet de nouvelle billettique et de la mise en activité des valideurs embarqués ;
- Accompagnement des événements forts de la Métropole et, notamment, de l'arrivée de la LGV à la gare Saint-Jean ;
- Expérimentation de nouvelles approches commerciales, notamment auprès de la clientèle de passage.

La conquête de nouveaux voyageurs reste un engagement fort de la communication commerciale par la valorisation de l'offre de transport, l'accompagnement des évènements de la Métropole et en favorisant une relation conviviale et de proximité via les réseaux sociaux, en portant les valeurs de TBM auprès du grand public.

VI.3.2.a) Accompagner la nouvelle offre de transport et les nouveaux services TBM

L'année 2017 a été marquée par 4 événements forts, impactant l'offre de transport :

- Le lancement récent de l'extension du tram C sur Bruges et Blanquefort ;
- L'arrivée de la LGV à la gare Saint-Jean ;
- L'expérimentation de la fermeture du pont de Pierre à la circulation automobile ;
- L'activation des valideurs de la nouvelle billettique.

L'objectif du Délégataire a été d'accompagner ces évolutions pour que les clients en soient informés et puissent rapidement se les approprier.

(i) Ouverture des nouveaux valideurs à la validation des anciennes cartes Tbc : janvier et février 2017

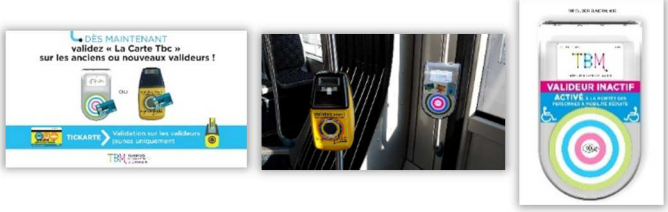
La première étape visible des clients de ce projet de nouvelle billettique a été accompagnée commercialement au fur et à mesure des événements visibles sur le réseau, en début d'année 2017 :

- Activation des nouveaux valideurs pour les anciennes « cartes Tbc » :
  - Signalétique d'information ;

CE QU'IL FAUT RETENIR

TBM a accompagné les voyageurs à la découverte des nouveaux valideurs.

- Pack communication TBM (Actualité, Une, Newsletter, Facebook, Twitter, écrans bus);
- Envoi d'un email aux inscrits Ecomobi, intégration de l'information sur l'espace client et sur le mail d'inscription ;
- Signalétique spécifique sur les valideurs ;
- Signalétique sur les valideurs réservés aux PMR.



- Stickers de validation des m-tickets TBM repositionnés dans les trams au niveau des portes de montée / descente et, pour les bus, sur les vitres du poste de conduite.

(ii) Extension du tram C sur Bruges, Blanquefort : relance d'une campagne de sensibilisation - février 2017

L'inauguration de la nouvelle ligne de tram Cracovie - Bruges / Blanquefort - en décembre 2016 - a été suivie par une nouvelle campagne de sensibilisation des habitants et, notamment, de ceux des communes du Médoc :

CE QU'IL FAUT RETENIR

La communication commerciale sur l'extension du tram C vers Blanquefort a participé au succès immédiat de cette desserte.

- Création d'un dépliant unique présentant la complémentarité des modes TER, TransGironde et TBM.
- Offres commerciales :
  - 1 journée TBM et 1 A/R TransGironde (offre limitée) ;
  - 1 mois offert pour toute création d'abonnement annuel TBM auprès des conseillers en mobilité.
- Plan de communication :
  - Distribution de 20 000 kits d'information auprès de 21 communes du Médoc : Le Pian Médoc, Lesparre, Margaux, Pauillac… ;
  - Promotion sur pochette des baguettes de boulangeries des communes du Médoc ;
  - Conseillers mobiles sur les marchés de Bruges et Blanquefort et sur les nouvelles stations tram ;
  - Pack communication TBM.

Distribution de 17 000 dépliants, 687 offres distribuées récupérées, création de 9 abonnements et de 24 abonnements CPS.

(iii) Promotion du service « Panier Bio » du P+R Ravezies : mars 2017

Ce nouveau service proposé aux voyageurs au sein du P+R Ravezies a été mis en valeur auprès des voyageurs :

- 40 paniers bio ont été proposés dans le cadre d'une opération de communication auprès des véhicules qui utilisent le P+R ;
- 10 paniers ont été offerts sur Ecomobi, à venir chercher au P+R ;
- Une communication sur le P+R a été réalisée et le Pack communication TBM déployé (Actualité, Une, Newsletter, Facebook, Twitter, écrans bus).

89 participants au sein du P+R et 605 participants sur Ecomobi, plus de 6 500 personnes atteintes sur les réseaux sociaux et 275 clics

(iv) Accompagnement de la mise en place de la navette travaux du Bouscat : 02 mai 2017

Un dépliant d'information comprenant une offre d'essai a été distribué dans tous les commerces desservis par cette nouvelle navette.

Plus de 40 offres d'essai ont été échangées pour une fréquentation de plus de 50 voyages/jour.

(v) Lancement du service « Yea ! » de Citiz : mai 2017

A l'occasion de la mise en service des nouvelles voitures partagées YEA !, un Pack communication a été déployé sur le réseau.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le Délégataire a relayé le lancement du service YEA ! de Citiz, afin d'en décupler rapidement sa notoriété.

(vi) TBMag d'été : juin 2017

Dans le cadre de l'arrivée de la LGV, le TBMag d'été de cette année a mis l'accent sur les possibilités de mobilité en lien avec les différents évènements estivaux sur l'agglomération, mais aussi au-delà en valorisant les pôles de correspondance avec les gares SNCF de Bordeaux Métropole et la LGV. Comme chaque année, des idées de sorties avec TBM, SNCF et TransGironde ont été proposées à la clientèle. Une information spéciale de rappel des différents modes possibles pour traverser le pont de Pierre a également été proposée.

Le TBMag été a aussi donné l'occasion d'inciter au renouvellement d'abonnement anticipé : un dépliant de création d'abonnement était joint au magazine.

Le TBMag été a été diffusé dans toutes les boîtes aux lettres de l'agglomération et relayé par un Pack Com (Actualité, Une, Newsletter, Facebook, Twitter, Ecrans bus) et sur le site infotbm.

(vii) Arrivée de la LGV à la gare Saint-Jean de Bordeaux : 02 Juillet 2017

L'arrivée de la LGV en garde de Bordeaux a indubitablement été un évènement majeur pour l'agglomération et impactant pour TBM. Pour accompagner l'arrivée de nouveaux arrivants sur l'agglomération, TBM a mis en place une opération d'accueil sur les quais du tram pendant tout l'été.

CE QU'IL FAUT RETENIR

TBM était incontournable sur le parvis de la gare pour accompagner l'arrivée de la LGV.

- Nouvelle signalétique d'identification des DTT de la gare :

- Présence de conseillers en mobilité du 02 juillet au 22 août de 9 h à 22 h :
  - Information sur l'offre TBM au départ de la gare Saint-Jean : un dépliant spécial a été créé pour les voyageurs en français, anglais et espagnol.
  - Facilité d'accès à la billetterie : vente directe de tickartes 1 voyage et 10 voyages par les conseillers en mobilité, aide à l'achat sur les DTT.

Cet accompagnement a reçu un très bon accueil de la part des voyageurs qui ont ainsi pu accéder au réseau sans aucune difficulté. Le dépliant touristique TBM distribué en français, anglais et espagnol a été particulièrement apprécié des voyageurs.

- Partenariat info avec la SNCF pour informer le plus en amont possible :
  - Création d'un document spécifique décliné en format PDF pour implantation sur les tablettes des agents de la SNCF :

- Un partenariat en cours d'extension avec OuiGo pour 2018.

(viii) Campagne « fluidité » : août 2017

Pour accompagner l'augmentation de la fréquentation sur le réseau tramway, TBM a lancé une signalétique extérieure et intérieure tram pour favoriser la fluidité en montée/descente et à l'intérieur des rames.

Quatre thèmes sont abordés :

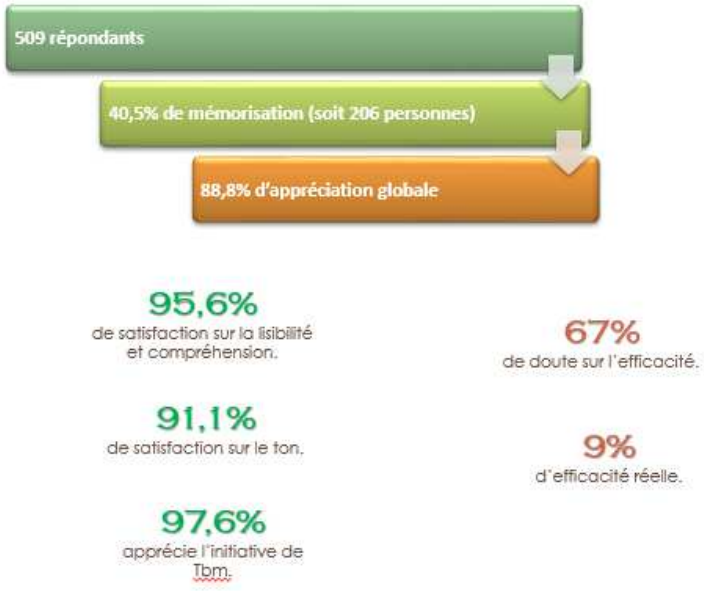
- Attendre sur les côtés pour laisser descendre avant de monter ;
- S'avancer dans les couloirs pour faciliter la montée en cas d'affluence ;
- Remonter les strapontins en cas d'affluence ;
- Enlever son sac à dos.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Les messages et visuels de TBM visant à améliorer la fluidité des mouvements de voyageurs ont été plébiscités.

Cette campagne a été particulièrement remarquée et appréciée, comme le montre les résultats de l'enquête réalisée :

Chapitre VI



(ix) Communication sur les nouveautés du réseau : rentrée 2017

➲ *Le TBMag et le kit info rentrée :*

Comme chaque année, le kit de rentrée de TBM était composé du TBMag informant des actualités et nouveautés de la rentrée, du dépliant commune pour l'offre de mobilité de proximité, des essentiels de TBM regroupant toutes les infos pratiques liées à l'utilisation des modes de TBM et, enfin, d'un mini plan du réseau.

Les sujets abordés dans le TBMag étaient cette année :

- Les solutions pour parcourir **« le premier ou le dernier kilomètre »** depuis un arrêt ou une station : V³+, solutions pour le vélo personnel, covoiturage, auto-stop urbain, nouvelles mobilités, marche.
- Un zoom sur la traversée de la Garonne.
- Les **actus** de la rentrée et les dernières **nouvelles web & digitales**

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le traditionnel kit info de TBM accompagne la rentrée, moment fort de la vie commerciale du réseau.

Le kit info rentrée a été diffusé dans toutes les boîtes aux lettres de l'agglomération, chez les dépositaires, en agence, en gare et sur les Parcs Relais. Il a par ailleurs été relayé sur le site infotbm et sur les réseaux sociaux.

➲ *Présentation du réseau aux Mairies et entreprises*

En complément du kit info, et comme chaque année, le Délégataire a invité les Mairies et les correspondants d'entreprise sous convention CPS (Cité Pass Salariés) à découvrir les nouveautés de la rentrée autour d'un pot de bienvenue dans un lieu innovant de l'agglomération.

Cette rencontre s'est déroulée au cœur du projet Euratlantique, réunissant ainsi 25 agents ou élus de Mairie et 27 représentants ou responsables d'entreprise ou d'établissement.

Par ailleurs, tout au long de l'année, TBM était présent dans les accueils dédiés aux nouveaux arrivants des Mairies qui en ont fait la demande.

➲ *Présentoirs dans les Mairies*

Le Délégataire a fourni aux Maries une PLV (Publicité sur Lieu de Vente) TBM à disposer dans les halls d'accueil. Le présentoir comprend :

- un plan de desserte de la commune au format 60 x 80 cm,
- les fiches horaires,
- le TBMag.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Des présentoirs personnalisés sont déployés dans chacune des mairies de la Métropole

(x) Accompagnement de la charge de la Lianes 1 : novembre et décembre 2017

Suite à l'augmentation de la fréquentation et des difficultés d'embarquement sur les quais de la gare Saint-Jean et à l'aéroport, le Délégataire a mis en place des conseillers en mobilité pour faciliter la montée et garantir une bonne validation.

- 8 conseillers en mobilité ont été déployés pour assurer une présence sur le quai de la Lianes 1 à la gare et à l'aéroport de 7 h à 19 h du lundi au vendredi et de 17 h à 22 h le dimanche soir.

(xi) Expérimentation de la fermeture du Pont de Pierre par le soutien des commerçants de la Bastide : 06 décembre 2017 au 02 janvier 2018

TBM a réalisé, avec les commerçants du quartier de la Bastide, une opération visant à générer du trafic dans leurs magasins pendant les fêtes de fin d'année : une carte commerciale « T », tamponnée par 4 commerçants différents et renvoyée à TBM offrait la participation à une tombola pour gagner des abonnements TBM.

Cette opération a été conduite par distribution de la carte T à la station de tram de Stalingrad et sur les P+R Galin et Stalingrad, soit 5 000 documents sur 3 jours (jeudi, vendredi et samedi de la première semaine de décembre).

Cette opération n'a généré que peu de retours. En effet elle s'adressait essentiellement à une clientèle de transit qui n'a pas fait la démarche de se déplacer pour participer au jeu. Elle reste cependant

intéressante pour des opérations type découverte de la ligne dans un quartier donné. Elle sera à nouveau testée lors d'une prochaine opération corridor.

VI.3.2.b) Développer la relation client 2.0

Les supports digitaux accompagnent la vie quotidienne des citadins. Ils sont aujourd'hui incontournables, tant dans la mobilité que dans la communication.

De l'information « push » et interactive sur la page Facebook, les comptes Twitter, la web radio et les newsletters, aux animations digitales pour faire connaître et conquérir de nouveaux voyageurs, le digital est au cœur de l'activité du marketing de TBM.

(i) Les flux digitaux de l'information et la relation client

➲ *La lettre d'information TBM*

Keolis Bordeaux Métropole veille à apporter l'information la plus complète à ses clients par l'envoi de lettres d'information (newsletters) : info trafic, évènements, bons plans, promotion des services TBM…

CE QU'IL FAUT RETENIR

18 500 clients reçoivent les newsletters TBM.
2 500 correspondants entreprises sont également informés par ce biais.

La newsletter « tous voyageurs » compte 18 500 inscrits et est envoyée 3 à 4 fois par mois en moyenne. La newsletter « correspondants entreprises » compte 2 500 inscrits et est envoyée 6 fois par an. Les taux d'ouverture, selon les sujets, peuvent dépasser les 40 % chez les correspondants d'entreprises.

➲ *Les comptes Twitter TBM*

Keolis Bordeaux Métropole anime 7 comptes Twitter TBM. En Juin 2017, le compte @TBM_Bus a été créé en absorbant les 3 comptes des Lianes 1, 3 et 8 ainsi que le compte Pont Chaban Delmas. Dorénavant, les alertes perturbations bus remontent pour l'ensemble des lignes du réseau.

- 1 compte de relation clientèle et actualité du réseau @info_TBM,
- 1 compte dédié à l'info trafic des lignes de bus,
- 3 comptes dédiés à l'info trafic sur chacune des lignes de tram,
- 1 compte dédié à l'actualité des stations V^3,
- 1 compte dédié à l'Info trafic de Bat^3.

CE QU'IL FAUT RETENIR

11 000 tweets ont renseigné les 28 000 Followers de TBM sur Twitter.

L'ensemble des comptes représente plus de 28 000 « followers », le compte général rassemblant à lui seul plus de 10 000 followers avec une progression de 21 % par rapport à l'année dernière. Le volume de tweets envoyés par le compte général est en progression constante et enregistre plus de 7 000 tweets sur 1 an.

➲ *La page Facebook TBM*

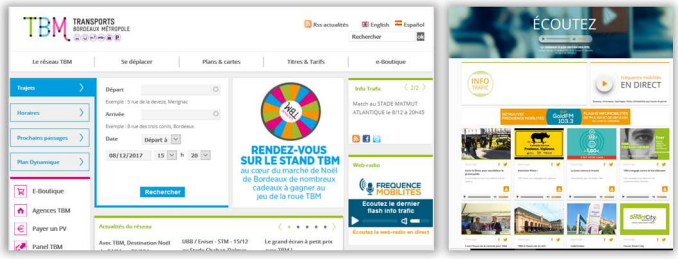
Intégrée comme un véritable canal de promotion, d'information et d'échange, la page Facebook TBM poursuit sa progression avec plus de 2 700 nouveaux abonnés cette année.

CE QU'IL FAUT RETENIR

TBM compte aussi plus de 9 700 abonnés sur Facebook

➲ *La web radio « Fréquence Mobilités »*

En expérimentation depuis fin 2015, la web radio « Fréquence Mobilités », radio numérique de TBM, est animée par la radio partenaire Gold FM qui la diffuse également sur les ondes hertziennes. Elle a pour vocation d'offrir un canal supplémentaire de communication d'information en temps réel, via les flashs infos toutes les 15 minutes en heure de pointe, mais aussi - grâce au canal hertzien - de toucher les automobilistes et, ainsi, les inciter à prendre les transports en commun.



(ii) Les sites web et applications TBM

Toujours présents, les sites et applications TBM complètent le dispositif du parcours client dans sa mobilité.

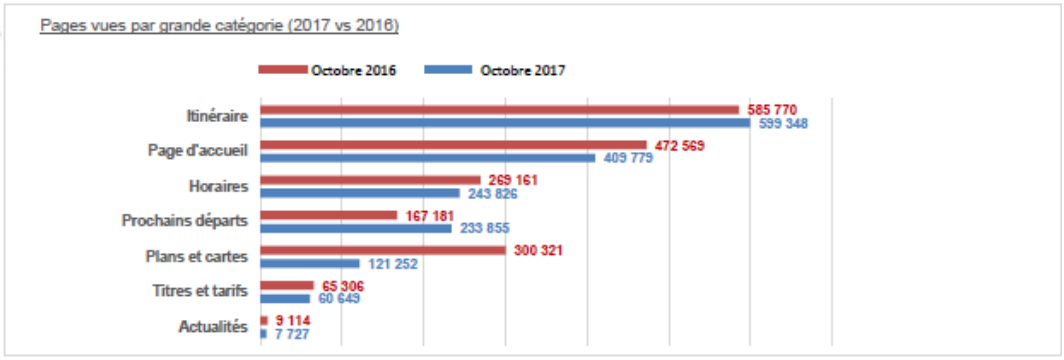
➲ *Le site internet et le site mobile infotbm*

Toujours en tête des consultations, le site TBM et son site mobile dépassent à eux deux plus de 1,75 million de visites par mois (dont 73 % sur le site mobile contre 60% l'an dernier).

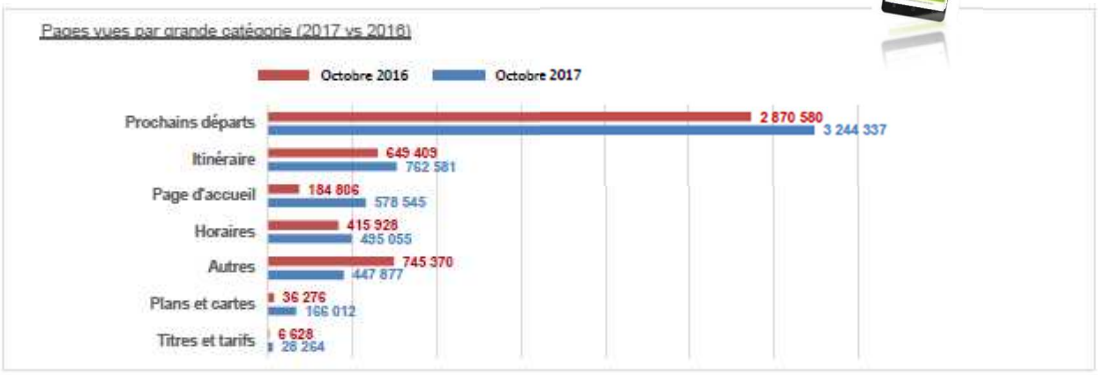
Chapitre VI

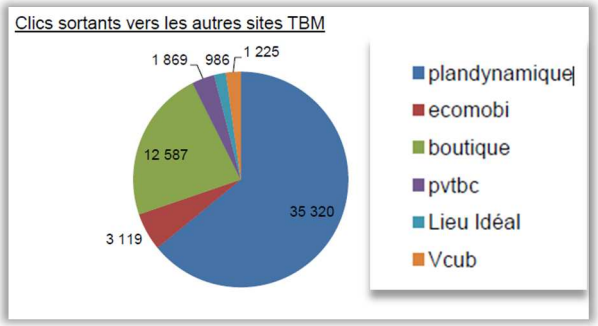
Les pages les plus utilisées restent le calcul d'itinéraire, les horaires et les prochains passages, notamment pour le site mobile. La page d'accueil TBM offre des liens vers d'autres sites de services TBM : le plan dynamique, la boutique TBM et Ecomobi sont les principaux centres d'intérêt.

Site Web



Site Mobile





Chapitre VI

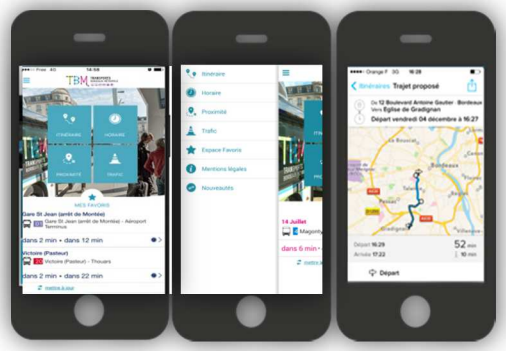
➲ *Les applications mobiles et autres sites mobiles TBM*

Les solutions mobiles proposées par TBM permettent une information au plus proche de l'activité du réseau, pour améliorer la mobilité tous modes et en toute situation.

- Application TBM :

Lancée en septembre 2015, l'application TBM a bénéficié d'une nouvelle version en septembre 2016, intégrant de nouvelles fonctionnalités telles que l'intégration du menu V³ et l'achat de titres.

Cette application est déployée sur IOS et Android.



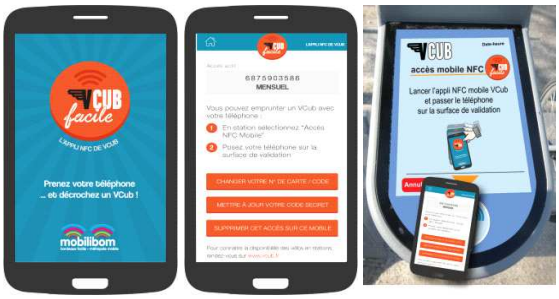
CE QU'IL FAUT RETENIR

L'application TBM a été téléchargée 376 000 fois à fin 2017.

Plus de 376 000 téléchargements ont été totalisés fin 2017, soit une augmentation de 49 % par rapport à 2016.

- Application V³ facile :

L'application rend autonome l'achat d'un abonnement V³, la gestion du compte et le décrochage d'un vélo avec son smartphone NFC. Cette application mobile est déployée sur IOS, BlackBerry, Windows Phone et Android.



15 009 téléchargements de l'appli avaient été totalisés fin 2017, soit une progression de 57 % par rapport à 2016.

- m-Ticket TBM :

Le m-ticket TBM s'associe à Bordeaux Business Pass pour être proposé à chaque organisateur de congrès, en partenariat avec l'office de tourisme. Cette application permet l'achat sur l'e-boutique des Pass évènements proposés par la Métropole. La validation s'effectue à bord des véhicules grâce à un flash code ou un tag NFC. L'application est proposée en version multilingue : Français, Anglais, Espagnol, Chinois et Japonais.

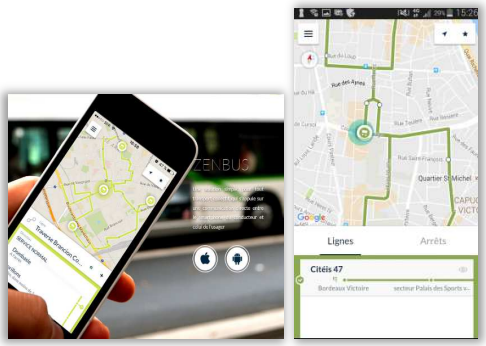
CE QU'IL FAUT RETENIR

L'application m-Ticket TBM permet d'acheter un Pass évènement avec son téléphone.

Le m-Ticket TBM a été proposé à l'occasion du marathon de Bordeaux, de la Fête du fleuve, de la Fête de la musique, du championnat BMX, de l'arrivée de la LGV, en promotion pour le jumping de Bordeaux et en pré-convention APM. Plus de 1 000 titres ont ainsi été vendus et utilisés.

- Une nouvelle appli dédiée à la Citéis 47

L'application Zenbus offre au client un moyen de suivre en temps réel la ligne Citéis 47 (non équipée du SAEIV bus) sur son smartphone, et d'intégrer cette information sur les supports numériques de TBM.



- Les autres sites mobiles et applications restent très utilisés
  - Application La Bonne Station : 38 109 téléchargements, soit une progression de 6 % par rapport à 2016 ;
  - VCub.fr, site mobile « responsive » : près de 233 000 visites sur l'année soit une progression de 23 % par rapport à 2016.

VI.3.2.c) Conquérir de nouveaux voyageurs et les fidéliser

La conquête et la fidélisation des voyageurs s'articulent autour des activités suivantes :

- Des actions promotionnelles sur le terrain, indépendantes ou en accompagnement d'évènements particuliers ;
- La promotion du Cité Pass Salarié auprès des entreprises pour générer des abonnés actifs ;
- La génération de trafic sur l'e-boutique TBM via des annonces sur les sites web et réseaux sociaux sponsorisés ;
- L'animation de la base client billettique via le CRM, permettant ainsi de construire une relation particulière avec les clients identifiés, qu'ils soient abonnés ou non ;
- L'animation du nouveau programme de fidélité de TBM, Ecomobi, pour fidéliser et inciter à la validation ;
- Des campagnes de sensibilisation civilité, lutte contre la fraude et sécurité contribuant à la notion de « Mieux vivre ensemble ».

CE QU'IL FAUT RETENIR

La conquête commerciale constitue une activité permanente *du réseau TBM, qui déploie chaque année de nouvelles approches.*

(i) Conseillers permanents en mobilité

Pour assurer ces différentes opérations, Keolis Bordeaux Métropole complète son équipe marketing par des conseillers en mobilité, dont deux permanents, assurant ainsi un bon niveau de connaissance du réseau ainsi qu'une garantie de formation des conseillers ponctuels.

Leurs missions s'organisent autour de 3 grandes types d'activités :

- Conquête clientèle sur les différentes cibles de voyageurs : tout public dans les centres commerciaux, jeunes dans les universités et les écoles, touristes à l'occasion d'évènements ou via les « hôtels relais » partenaires.
- Accompagnements des évènements pour informer et vendre : extension du tram C vers Blanquefort, marathon de Bordeaux, accueil LGV, rentrée scolaire…
- Présence au sein des entreprises partenaires.

La présence terrain de TBM sur le réseau est systématiquement annoncée sur le site infotbm.com et sur les réseaux sociaux.

(ii) Accompagnement d'événements et/ou de temps forts

Keolis Bordeaux Métropole accompagne chaque évènement par la présence sur le terrain de conseillers/vendeurs, pour accroître la notoriété de TBM et inciter tout voyageur de passage à se déplacer en transports en commun.

CE QU'IL FAUT RETENIR

TBM est présent sur tous les grands évènements de la Métropole.

➲ *Marathon de bordeaux – avril 2017*

Les actions du Délégataire ont été les suivantes :

- Mise en œuvre du Pass évènement à 3 €, vendu en version e-billet et Tickarte sur l'e-boutique, sur les DTT et en agences TBM,
- Présence de 6 conseillers/vendeurs présents sur le stand TBM du village,
- Promotion du marathon de Bordeaux sur les sites et les réseaux sociaux,
- Mise en œuvre du pack communication TBM.

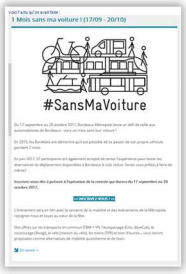
Chapitre VI

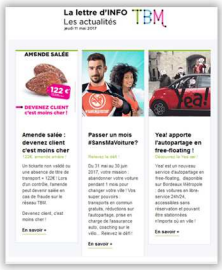
Près de 12 000 Pass Marathon ont été vendus, essentiellement auprès des DTT et conseillers en mobilité. L'achat de m-Ticket TBM a fortement augmenté sur cette opération (4 fois plus de vente qu'en 2016 pour atteindre les 647 m-tickets vendus cette année). Cependant, la non accessibilité du m-ticket dans les P+R reste un point faible.

➲ *Bordeaux sans ma voiture : mai et septembre 2017*

Le Délégataire a accompagné Bordeaux Métropole sur l'opération « Bordeaux sans ma voiture » :

- Relais via le Pack communication pour recruter des participants,
- Offre de deux abonnements mensuels par famille participant à l'opération,
- Stand d'accueil à la remise des clés.





Sur les deux périodes, 130 abonnements ont été offerts et 5 abonnements annuels créés à la fin des opérations.

➲ *LGV : juillet/août 2017*

Pour accompagner l'arrivée de nouveaux arrivants sur l'agglomération, TBM a mise en place une opération d'accueil sur les quais du tram pendant tout l'été : voir le chapitre VI.3.2.a)(vii).

➲ *Championnats de BMX : juillet 2017*

TBM a accompagné de l'évènement par la création d'un e-Pass BMX pour les championnats de France et d'Europe.

113 Pass BMX ont été vendus à cette occasion

➲ *Reggae Sun Ska : août 2017*

Comme chaque année depuis son implantation au sein de la Métropole, Keolis Bordeaux Métropole a accompagné cet évènement :

- Mise en œuvre du Pass évènement à 3 € : version Tickarte, m-ticket en vente sur la e-boutique, DTT et en agences TBM,
- Présence de conseillers/vendeurs à la gare Saint-Jean, en même temps que l'accueil LGV,
- Affichage de stickers promotionnels sur les principaux DTT du centre-ville,
- Mise en œuvre du pack communication TBM.

4 411 Pass Reggae ont été vendus cette année

➲ *Bateaux de croisières : août et septembre 2017*

Keolis Bordeaux Métropole souhaite inciter les touristes de croisières à emprunter TBM pour la découverte de Bordeaux.

Pour ce faire, le Délégataire a déployé, à titre expérimental, un stand TBM d'information et de vente à l'arrivée de sept bateaux. Un dépliant spécial « Découverte du centre-ville » en tram, V^3 ou marche + Tram a été proposé à la clientèle.

64 Tickartes 1 voyage ou 1 jour ont été vendus lors de cette expérimentation

➲ *Rentrée 2017*

Cette année encore, le Délégataire a largement déployé sa présence terrain pour informer, vendre et conseiller au moment fort de la rentrée.

- Présence de 5 conseillers/vendeurs sur les stands :
  - 17 stands en ville sur tout le mois de septembre à Hôtel de ville, place Stalingrad et place Saint-Projet,
  - 10 stands dans les écoles supérieures et sur les campus,
  - 30 stands en Mairies.
- Mise en œuvre du pack communication TBM pour annoncer la présence des stands mobiles TBM.

334 abonnements ont été créés à cette occasion.

➲ *Campagne Pass jeune : 25 septembre au 08 octobre 2017*

La rentrée, c'est aussi le moment fort de l'arrivée des étudiants. Afin de valoriser le titre Pass Jeune, Keolis Bordeaux Métropole a lancé une campagne de promotion des services offerts aux étudiants : « Mon Pass Jeune, c'est 19,20 € par mois et ce n'est pas que pour aller en cours ! »

- 20 000 flyers distribués sur le campus universitaire, CIJA, bibliothèques, CROUS, agences TBM,
- 18 stations tram avec sticker relais,
- Un jeu « bandit manchot » sur Ecomobi avec plus de 1 500 lots à gagner et 100 gagnants par jour,
- Un relais pack communication TBM (Actualité, Une, Newsletter, Facebook, Twitter, Ecrans bus).

CE QU'IL FAUT RETENIR

Une campagne cible étudiant pour inciter à la création et renouvellement de l'abonnement Pass Jeune.

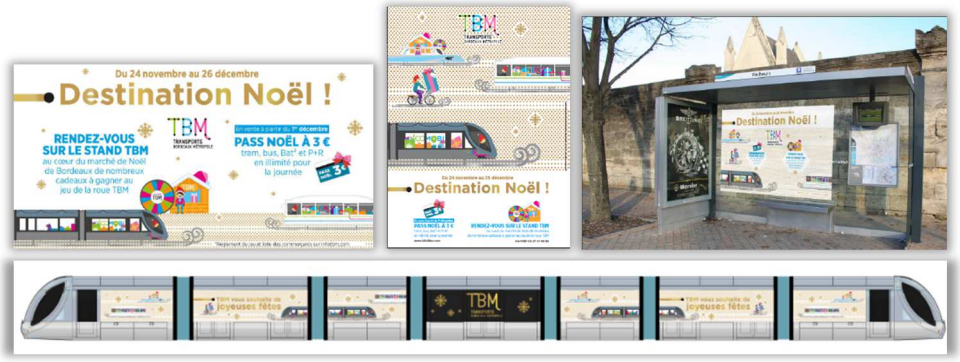
Une croissance de 12 % de vente du Pass Jeune a été enregistrée sur la période de la campagne, plus de 17 000 lancements du « bandit manchot », 1 147 lots distribués et plus de 1,7 millions de points dépensés.

➲ *Campagne de Noël : décembre 2017*

Cette année, Keolis Bordeaux Métropole a réinvesti le marché de Noël, offrant ainsi une belle visibilité à TBM. L'animation du stand s'est organisée autour de la Roue de la fortune, permettant ainsi aux abonnés et à tous les voyageurs en possession du Pass Noël 1 jour à 3 € de tenter leur chance pour gagner des lots.

La campagne autour de Noël a également été marquée par les actions suivantes :

- Vente du Pass Noël 3 € sur le stand, DTT ainsi que dans les agences TBM,
- Création du calendrier de l'avent sur Ecomobi : 24 jours pour 24 types de lots à gagner dans la boutique Ecomobi,
- Promotion digitale sponsorisée,
- pack communication TBM (Actualité, Une, Newsletter, Facebook, Twitter, écrans bus),
- Mailing à tous les abonnés TBM.



Près de 31 000 Pass Noël ont été vendus soit une progression de près de 29%, le stand a reçu environ 8 000 visites avec pratiquement autant de goodies distribués. Le calendrier de l'avent sur Ecomobi a aussi rencontré un vif succès : avec 37 000 visites dont 21000 visiteurs uniques, 410 lots distribués et 1,2 millions de points dépensés soit 4 fois plus que l'année dernière.

(iii) Promotion du Cité Pass Salarié (Cité Pass Groupé)

La conquête du Cité Pass Salariés (CPS) poursuit sa progression sur l'année 2017.

Ainsi, ce sont plus de 2 800 entreprises ou établissements qui ont signé un accord de convention avec TBM. Au total, près de 31 000 salariés ont bénéficié de l'offre CPS. Pour cela, TBM déploie et conduit de multiples actions.

CE QU'IL FAUT RETENIR

La conquête des salariés reste un axe majeur de la conquête commerciale du réseau TBM.

➲ *Accompagnement PDM et déménagement*

Keolis Bordeaux Métropole accompagne les entreprises produisant un PDM (Plan de Mobilité) et/ou en phase de déménagement.

12 entreprises ont ainsi été accompagnées en 2017

➲ *Présence TBM au sein des entreprises*

Sous forme d'un stand découverte permettant l'inscription à l'abonnement CPS, TBM a été présent sur demande et au lancement d'une nouvelle convention.

Au moins 2 stands par mois ont été tenus, et plus d'une dizaine à l'occasion de la semaine de la mobilité

➲ *Actions de communication prospectives*

Keolis Bordeaux Métropole prospecte trois types de cibles : les salariés des entités et entreprises partenaires, les entreprises non adhérentes et le grand public en sensibilisation de l'offre Cité Pass Salarié. Ces actions de prospection se déclinent sous de multiples formes :

- Mailing auprès des collèges et lycées au moment des mutations ;
- Mailing auprès des entreprises adhérentes aux clubs d'entreprises de l'agglomération ;
- Mise en avant du « Click to call » générant 25 à 50 contacts par mois ;
- Relance systématique de toutes les entreprises partenaires au moment de la rentrée pour promouvoir le Cité Pass Salarié ;
- Animation d'un réseau de correspondants entreprises pour ancrer la présence de TBM ;
- Kit « nouveaux embauchés » remis à tout nouvel entrant dans l'entreprise ;
- Pack communication TBM visant le grand public et, par effet rebond, permettant d'entrer en contact avec de nouvelles entreprises ;
- Prospection par appel téléphonique des entreprises bien desservies par le réseau.

Plus de 400 entreprises ont ainsi reçu l'offre CPS en 2017

➲ *Partenariat avec Invest in Bordeaux*

En partenariat avec Invest in Bordeaux, TBM propose un pack pour faciliter la découverte de la mobilité à Bordeaux et inciter les salariés et/ou entreprises à s'implanter.

Le pack découverte contient :

- Un plan touristique,
- Un plan du réseau,
- Les essentiels de TBM (mini guide pratique),
- Des goodies de bienvenue.

➲ *Challenge de la mobilité*

Comme chaque année, TBM a soutenu le Challenge de la mobilité en relayant l'information auprès des entreprises partenaires et grand public :

- Kit offre d'essai à tous les participants, option transport public,
- Relais communication : pack communication TBM,
- Présence au sein d'entreprises.

121 établissements inscrits, 80 offres d'essai envoyées

(iv) Génération de trafic sur l'e-boutique TBM

Le Délégataire achète des espaces publicitaires sur internet et crée des évènements pour générer du trafic sur son site de vente en ligne.

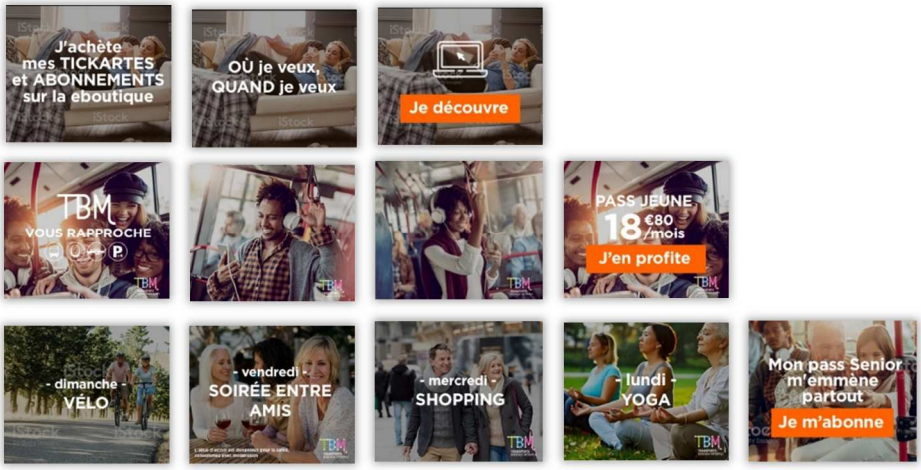
CE QU'IL FAUT RETENIR

La promotion de l'e-boutique permet de capter de nouveaux clients.

➲ *Annonces bannières et adwords sur internet*

Keolis Bordeaux Métropole diffuse tout au long de l'année des bannières et adwords sur des sites web, Google et Facebook pour inciter les voyageurs à s'abonner à l'année.

- Bannières 2017/2018 :



- Annonces adwords les plus performantes :

Ces bannières et adwords ont généré en 2017 plus de 218 000 clics pour plus de 7 000 abonnements créés ou renouvelés

➲ *Annonces spécifiques en accompagnement d'évènements*

Plusieurs évènements sont l'occasion d'orienter les clients vers l'e-boutique.

- Campagne Saint-Valentin : #TBMadeuxcestmieux

- Relais de la campagne Marathon Facebook et Twitter :
  - Portée de 63 747 personnes
  - 2 487 clics
  - 11 achats via e-boutique TBM
- Relais des évènements Fête de la musique et Fête du fleuve sur Facebook :
  - Portée de 65 504 personnes
  - 1 567 clics
  - 57 achats via e-boutique TBM
- Relais de la vidéo TBM annonçant l'arrivée de la LGV :
  - Portée 212 977 personnes
  - Visionnée via la campagne : 61 875
- Campagne de réabonnement en juin, fin août et septembre sur Facebook :

Cette campagne a eu une portée de 129 419 personnes, et généré 3 800 clics pour 687 actes d'achats

(v) Animation de la base clients billettique

Aidé du logiciel de gestion de la relation client, le Délégataire établit un plan de contact avec les clients connus en base. Du mail de bienvenue à la relance pour non renouvellement d'un abonnement, en passant par une information des services de la mobilité proposés par TBM, le CRM (logiciel de Gestion de la Relation Client) permet d'animer l'ensemble de la clientèle identifiée.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le Délégataire gère sa relation clients grâce à son outil de CRM.

➲ *Mails de contact pour tous les nouveaux entrants en base*

Des mails de contact sont envoyés aux nouveaux clients entrés dans la base de données clients :

- Mail de Bienvenue récapitulant le type et la durée de l'abonnement, l'aide à la création de la rubrique « Mon compte » et une mention de redirection vers les différents comptes TBM des réseaux sociaux,
- Mail d'information quant à l'accès en temps réel à chaque arrêt,
- Mail de découverte des modes de transport proposés par TBM.

Plus de 50 000 mails ont été envoyés en 2017 avec un taux d'ouverture de 53 % pour plus de 6 700 clics sur un des éléments du mail

➲ *Aide au renouvellement de l'abonnement*

Un mail d'alerte est envoyé 2 mois avant la date de fin de l'abonnement, permettant un réabonnement immédiat par clic dans le mail.

➲ *Reconquête des abonnés « abandonnistes »*

Chaque mois, Keolis Bordeaux Métropole relance les clients qui n'ont pas renouvelé leur abonnement pour comprendre leurs motivations et les inciter à se réabonner : à M+1 pour les informer et à M+2 pour les inciter à renouveler leur abonnement avec une offre accélératrice de 1 mois gratuit. Cette approche se veut proche et multicanaux : mail, courrier et téléphone.

Sur les 6 premiers mois de l'année, 6 355 « abandonnistes » ont été démarché, 760 clients ont ainsi été fidélisés, soit une concrétisation de 12 %

➲ *Montée en gamme*

TBM propose aux abonnés mensuels l'abonnement annuel pour les fidéliser et faciliter les déplacements.

Sur 496 abonnés concernés par du multimensuel, 64 abonnés ont basculé sur l'abonnement annuel

➲ *Changement de statut*

Une offre commerciale est proposée à l'occasion du changement de statut : passage d'un Pass Pitchoun vers un Pass Jeune, ou d'un Pass Jeune vers un Cité Pass. Egalement, à l'occasion du passage d'un Cité Pass vers un Pass Senior, les abonnés sont informés de leur réduction.

En moyenne, 1 abonné sur 3 continue à opter pour un abonnement annuel

➲ *Enrichissement de la base clients*

Pour conduire toutes les actions décrites ci-avant, les données clients sont essentielles : TBM cherche donc à enrichir sa base de prospects, qui deviendront pour une part de nouveaux clients.

- Nouveaux arrivants :

Tous les mois, un kit d'information TBM et une offre d'essai de 7 jours pour une ou deux personnes sont envoyés au domicile des nouveaux arrivants sur l'agglomération ainsi qu'aux habitants changeant de commune sur l'agglomération, sur la base du fichier de Médiapost.

Près de 12 725 kits ont été envoyés

1 329 offres d'essai ont été demandées

276 abonnements ont été créés

(vi) Animation et promotion du programme Ecomobi

Ce programme récompense la mobilité tous modes, c'est-à-dire les modes TBM mais aussi les modes doux tels que la marche à pied et l'utilisation du vélo personnel (via l'application partenaire Gotoo) et, depuis cette année, le mode co-voiturage (via l'application partenaire Boogi).

Ainsi, à chaque validation, à chaque décrochage d'un vélo, en marchant ou encore en covoiturant, les clients voyageurs inscrits et détenteurs d'une carte TBM accumulent des points Ecomobi utilisables sur la boutique Ecomobi.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le programme de fidélisation, Ecomobi, s'est ouvert au covoiturage en partenariat avec Boogi.

A fin 2017, on compte près de 35 000 inscrits, 135 commerçants partenaires et plus de 6 000 lots distribués.

Entre 300 et 4 000 nouveaux entrants par mois selon les périodes de l'année.

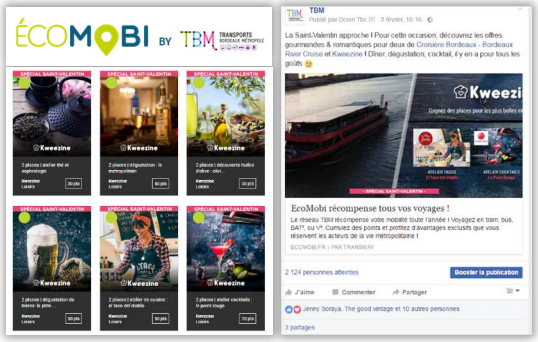
➲ *Fête des 1 an Ecomobi : janvier 2017*

A cette occasion, TBM a offert 450 places de cinéma pour les adhérents Ecomobi en privatisant une salle de cinéma.

La page offre a été vu 9 940 fois sur Facebook et a engendré 2 600 nouveaux adhérents

➲ *La Saint Valentin : février 2017*

A cette occasion, TBM offrait 5 croisières fluviales pour 2 personnes avec le repas et 2 ateliers cuisine.



844 participations pour la croisière avec une offre « Ma chance », plus de 2 000 vues sur la publication Facebook

➲ *Ecomobi fête le printemps*

25 bons d'achat chez Interflora pour offrir des fleurs étaient offerts aux adhérents Ecomobi.

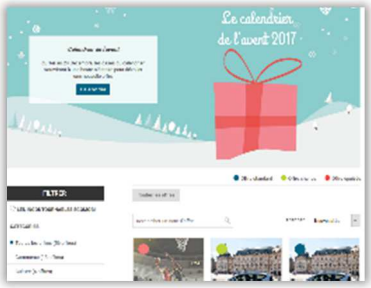
➲ *Ecomobi et la rentrée*

L'animation « bandit manchot » sur Ecomobi a soutenu la promotion du Pass Jeune sur la période du 26 septembre au 8 octobre.

Plus de 17 000 lancements du « bandit manchot », 1 147 lots distribués et plus de 1,7 millions de points dépensés.

➲ *Ecomobi fête la fin de l'année*

Tous les jours, du 1er au 24 décembre, Ecomobi a permis de remporter des lots de Noël via son calendrier de l'avent. Les lots étaient dévoilés à une heure aléatoire pour donner sa chance à tout le monde (sapins, paniers garnis, boules de Noël, jeux…).



VI.3.2.d) Communiquer sur les thèmes de la civilité, de la sécurité et du mieux vivre ensemble

(i) La lutte contre le harcèlement : février et septembre 2017

Le Délégataire a participé activement à la lutte contre le harcèlement dans les transports publics.

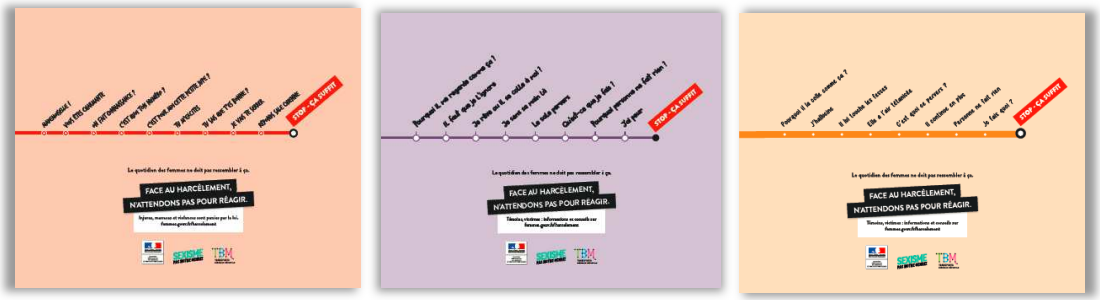
Deux campagnes de sensibilisation ont été menées : en février, via le relais de la campagne nationale proposée par l'état, puis en septembre 2017 suite à la semaine Européenne de la Mobilité sur le thème « La mobilité et les femmes ». Le Délégataire a proposé une campagne originale mettant l'accent sur le périmètre du « Harcèlement de rue » pour marquer les consciences et expliquer concrètement la notion de harcèlement.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Keolis Bordeaux Métropole a réalisé **deux campagnes de lutte contre le harcèlement** dans les transports publics.*

➲ *Campagne nationale du 15 février au 9 mars : « stop ça suffit, n'attendons pas pour réagir »*

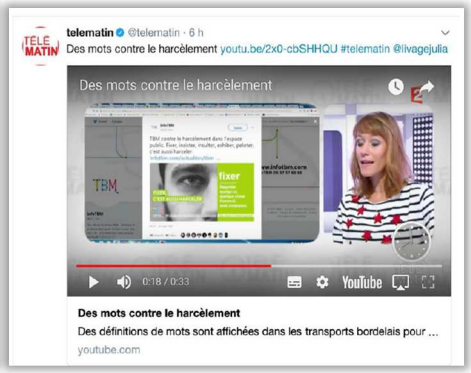
- Affichage intérieur tram et intérieur bus,
- Affichage station tram sur support réservé TBM aux Chartrons.



Cette campagne a très bien été accueillie par la clientèle notamment féminine, remerciant TBM de cette action de sensibilisation. Elle a généré spontanément plus de 523 interactions sur les réseaux sociaux, 148 partages et 375 «j'aime» au total sur Facebook et Twitter.

➲ *Campagne TBM du 25 septembre au 15 octobre utilisant 4 verbes et le manspreading pour représenter les actes de harcèlement de rue : « Peloter, insister, fixer, insulter, c'est aussi harceler »*

- Affichage intérieur tram et bus,
- Site web infotbm,
- Ecrans dynamiques,
- Presse : journaux gratuits diffusés sur les stations,
- Réseaux sociaux.



Cette campagne a été très percutante et a fait réagir les hommes et les femmes. Elle a été soulignée par de nombreux médias locaux et nationaux (Télématin, Causette, Konbini, Sud-Ouest…).

Les retours sur cette campagne étaient les suivants :

- Une campagne qui interpelle : près de 6 personnes sur 10 se souviennent de cette campagne (dont 56 % s'en souviennent spontanément, sans avoir besoin de leur décrire la campagne) ;
- Une initiative saluée : spontanément, 93 % des remarques des répondants sur ces affiches sont positives ;
- Une campagne bien pensée : ¼ des répondants trouvent le message facilement mémorisable, 83 % apprécient le choix des photos et 82 % sont en accord avec l'orientation pédagogique de la campagne. 98 % jugent les messages utilisés lisibles et compréhensibles et 76%, les images percutantes ;
- Une campagne appréciée : 92 % ont aimé le ton employé et 82 % estiment que la campagne est efficace et utile. Au global 97 % des répondants ont apprécié cette campagne de communication.

(ii) Campagne de lutte contre la fraude : février et octobre 2017

➲ *Campagne d'information changement de tarif : février 2017*

Cette campagne accompagnait le nouveau tarif et la nouvelle règlementation d'application des PV :

- Affichage intérieur Tram
- Site web infotbm,
- Pack Com TBM (Actualité, Une, Newsletter, Facebook, Twitter, écrans bus)

Chapitre VI

➲ *Campagne de lutte contre la fraude : octobre 2017*

Un nouveau positionnement de lutte contre la fraude. Après plusieurs années de campagne sur un axe plutôt répressif, le Délégataire - suite à une enquête clientèle – a souhaité revoir l'axe stratégique de la communication de lutte contre la fraude pour parler du coût du transport.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Chaque année, TBM communique pour accompagner ses actions de **lutte contre la fraude**.*

Le Délégataire a noté le retour suivant sur la perception des groupes de clients quant à la fraude :

- Des campagnes bien perçues et impactantes, mais qui touchent essentiellement les fraudeurs occasionnels ;
- Un réseau et des services indispensables, qui ont une excellente image et qui font partie du quotidien ;
- Des profils variés de fraudeurs dont des convaincus à la fraude dure ;
- Une représentation fausse du coût du service public qui légitime leurs attitudes ;
- Très peu de clients paient (cf. défauts de validation) : un réseau où la norme serait de ne pas payer ;
- La fraude est un délit mineur : acte considéré comme non délinquant aussi bien par les clients en règle que par les fraudeurs ;
- Le financement des transports est assuré par les recettes commerciales et TBM réalise un important bénéfice : méconnaissance absolue du coût du transport, et du transport public.

Au regard de ces résultats, le Délégataire a imaginé une nouvelle vague de campagne visant à contrarier les idées reçues et les idées fausses sur la réalité des coûts et du fonctionnement du réseau TBM.

La première vague a été déployée en octobre 2017 à travers 3 visuels mettant l'accent sur :

- une information pédagogique : le coût réel du transport au regard du coût payé par les voyageurs,
- un axe d'adhésion : l'importance de la validation pour construire ensemble un réseau,
- le rappel de la règle : du coût d'un PV au regard du coût d'un voyage.

Campagne remarquée par la clientèle qui a été interpellée par la notion du paiement de seulement du tiers du coût réel du transport. Beaucoup de commentaires sur les réseaux sociaux, ce qui a permis d'expliquer et de faire savoir.

Cette nouvelle campagne a eu de bons retours :

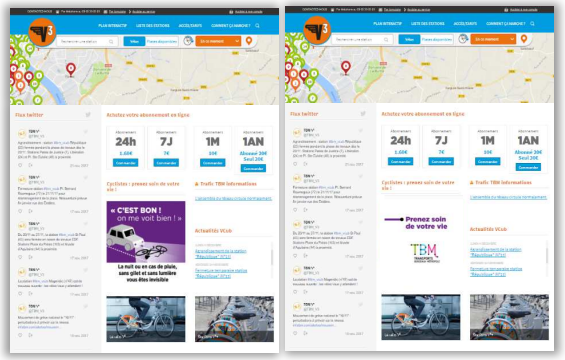
(iii) Campagnes sécurité

➲ *Sécurité vélos*

Le Délégataire souhaitait communiquer à nouveau pour faire prendre conscience du danger que représente le non-respect de la signalisation et des angles morts : tel a été l'objectif de la campagne de sensibilisation sécurité pour les cyclistes « Prenez soin de votre vie. »

Chapitre VI

- Mise en place de couvre-selles sur tous les vélos V^3,
- Pack communication TBM (Actualité, Une, Newsletter, Facebook, Twitter, écrans bus),
- Relais sur le site Vcub.fr.



➲ *Sécurité tram : Novembre 2017*

Depuis 2003, le tramway est parfaitement intégré dans le paysage métropolitain. Cependant, il n'en reste pas moins un mode de transport lourd. Même si les accidents sont aujourd'hui moins fréquents, leur gravité est plus importante.

Suite à la première vague de prévention initiée en avril, Keolis Bordeaux Métropole a lancé le 14 novembre l'opération « Attention Rhino ! », campagne lancée en 2011 par le réseau Keolis de Melbourne.

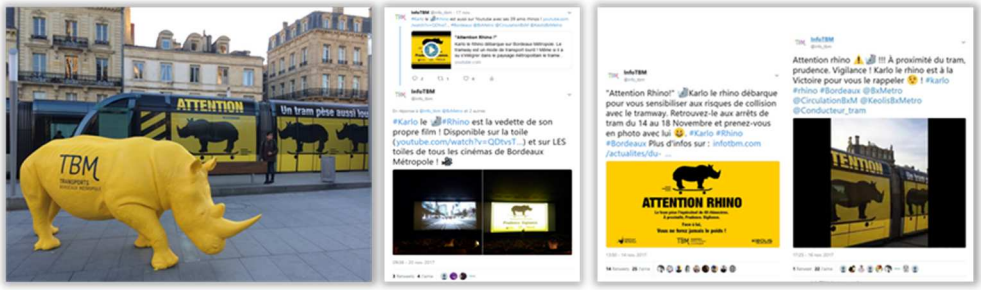
CE QU'IL FAUT RETENIR

*Sur un thème ludique, **Karlo le Rhino** a permis de communiquer très largement sur la sécurité autour du tram.*

Du mardi 14 au samedi 18 novembre, une présence terrain a été opérée par 8 agents volontaires, afin de distribuer des flyers, goodies mais aussi d'échanger avec les usagers au sujet des règles de sécurité.

La visibilité de cette campagne a été optimale grâce aux différentes déclinaisons de supports :

- Sur le terrain : tentes, rhinocéros taille réelle en fibre de verre ;
- Affichage ;
- Origamis rhinocéros en agences ;
- Habillage d'une rame ;
- Achat d'espace : affichage Clear Channel aux stations de tram ;
- Insertion presse : 20 minutes, CNEWS ;
- Diffusion spot vidéo dans les salles de cinéma ;
- Présence sur les réseaux sociaux (Facebook, Twitter).



VI.3.2.e) Promouvoir l'accessibilité

La promotion de l'accessibilité se fait à plusieurs niveaux et engage le Délégataire dans des actions diverses qui associent toujours le réseau TBM et le service dédié Mobibus comme solutions de mobilité sur l'agglomération.

Le schéma d'accessibilité de Bordeaux Métropole est actuellement actif. Des travaux ont été réalisés au cours de l'année 2017 pour rendre certains arrêts accessibles.

Le détail des évènements auxquels les services Mobibus ont participé sont repris au chapitre XV.6

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le Délégataire fait une promotion active de l'accessibilité du réseau TBM, tant auprès des clients du réseau, que des associations du handicap ou de la mobilité et d'autres réseaux de France.

VI.4. Commercialisation et politique commerciale

VI.4.1. Amélioration de la relation clients : poursuite du projet « Cap Client »

Depuis son lancement en 2012, le projet « Cap Client », qui a pour objectif principal de mieux accompagner le voyageur tout au long de sa relation avec le réseau TBM, se poursuit et se renforce au quotidien, pour atteindre les objectifs ambitieux de fréquentation de la DSP.

VI.4.1.a) Conforter et étendre les nouvelles pratiques

(i) Renforcement d'une organisation tournée vers le client

CE QU'IL FAUT RETENIR

L'organisation du Délégataire est tournée vers un seul cap : le client.

Au fil des ans, l'organisation du Délégataire s'est de plus en plus focalisée vers le client :

- fusion des missions des centres d'appels TBM et Mobibus, avec les prises de réservations des transports de personnes à mobilités réduites par le personnel du centre d'appel TBM ;
- rapprochement renforcé entre les équipes « VPC » (ventes par correspondance) et « Recouvrement », avec une polyvalence élargie. La polyvalence sur des missions VPC est aussi en place avec les agences ;
- polyvalence installée entre les équipes des « AIV » (agents information vente) des agences et du centre d'appels TBM, entre celle du centre d'appels TBM et de celui de Mobibus, et également entre celles du centre d'appels TBM et des objets trouvés ;
- création d'un « pont » entre l'équipe « AIV » du centre d'appels et celle de l'Information voyageurs au PCC dans le cadre de périodes de remplacement, mais également entre celle des agences et la VPC ;
- mise en place d'un volontariat pour des conducteurs souhaitant exercer, en polyvalence, des missions d'AIV dans les agences, étendue aux missions du centre d'appels, de Mobibus et de la VPC ;
- distinction et séparation des services back et front office du Pôle Relation Client. Cette séparation permet d'optimiser la réactivité et le relais d'information ;
- mise en place et amélioration des tableaux de bord de suivi d'activité permettant le renforcement du partage et de l'analyse des résultats globaux et individuels lors de réunions et d'entretiens individuels mensuels ;
- participation accentuée de l'ensemble des équipes AIV à la réalisation de tâches permettant d'assurer les délais annoncés ;
- tenue de réunions bimensuelles interservices regroupant au moins un représentant de chaque unité de la Direction Marketing Commerciale et Intermodalité (DMCI) pour partage et échange des différents sujets en cours ou à venir, afin d'assurer une meilleure coordination ;
- orientation vers de nouveaux services et de nouveaux partenariats visant à renforcer l'offre de service touchant à la mobilité globale : paiement de PV en agences, tacite reconduction des abonnements, partenariats SNCF (ventes TGV, Pack Mobilité Etudiant), Ouibus, Citiz, Bluecub, gestion du parking vélos de la Gare SNCF.

(ii) Rôle des coordinatrices auprès des équipes

Le rôle des coordinatrices, dans les agences, aux centres d'appels TBM et Mobibus, est assis sur plusieurs axes :

- renforcement de la chaîne de diffusion de l'information : les coordinatrices sont des maillons de proximité permettant, de façon plus efficace et plus rapide, de transmettre l'information aux équipes ;
- autonomie de gestion des agences lors de la rentrée scolaire : organisation des services agents et adaptations des missions « accueil/info/vente » en cohérence avec l'activité journalière ;

- intervention sur la gestion journalière des agences et du centre d'appels : adaptation des moyens à l'offre annoncée ;
- entretien individuel régulier des AIV pour s'assurer de leur bon niveau de connaissances, analyser et échanger sur les indicateurs individuels des résultats d'activité et planifier des actions correctives si nécessaire ;
- reprise des missions de formation sur les outils et procédures auprès des AIV (Titan Fraudes, CRM, actions commerciales) ;
- suivi et analyse des différentes situations, dans le cadre des critères de qualité définis par Bordeaux Métropole par des interventions adaptées, à chaque cas, auprès des équipes ;
- favorisation du travail en commun des coordinatrices pour plus d'homogénéité et de cohérence auprès des équipes ;
- participation à l'activité des services, notamment dans les périodes de pointe, pour réduire les temps d'attente des clients au standard et en agence.

(iii) Accent mis sur les AIV (Agents Information Vente)

Afin d'entretenir une relation adaptée et personnalisée avec le client, en conservant voire augmentant le niveau de qualité offert, différentes actions en faveur des AIV sont réalisées :

- un diagnostic individuel au travers d'entretiens réguliers des AIV sur leur niveau de connaissances (produits TBM, outils, procédures…) est réalisé par les coordinatrices pour permettre d'apporter les compléments adaptés à chaque AIV ;
- un plan de formation prend en compte les attentes et besoins des AIV, compatibles avec les axes de développement attendus et définis pour le service. Ainsi, l'année 2017 a été marquée par un nombre conséquent de formations pour les agents et encadrants de la Relation Clientèle :
  - 75 agents formés à l'initiation Excel, à l'accueil TPMR, à « savoir gérer les situations difficiles avec le client », à « se réconcilier avec l'orthographe », à « SST- Formation de base sauveteur secouriste du travail », à « Titan- dépositaires sur tablettes », à l' « utilisation du logiciel Pass de Trapèze » pour un volume total de 146 jours ;
  - 10 agents de maitrise et cadres formés à « Carrière –initiation », à « Manager une équipe », à « recruter sans discriminer » pour un volume total de 10 jours ;
- les AIV (agences) sont régulièrement sensibilisés aux objectifs qualité fixés pour l'entreprise. L'ensemble des AIV est sensibilisé aux critères de qualité définis par Bordeaux Métropole ainsi qu'à l'augmentation du niveau de qualité des critères. Cette sensibilisation est faite de manière récurrente au travers des réunions mensuelles d'équipes, débriefings en cercle réduit, ou lors d'entretiens individuels ;
- le renforcement de la cohérence et de l'homogénéité de l'information est traité lors de réunions communes des équipes AIV agences et centre d'appels.

VI.4.1.b) Développement et/ou amélioration des systèmes d'information orientés client

(i) Evolutions réalisées

Les systèmes d'information continuent à évoluer afin d'apporter un meilleur niveau de service aux clients. Sur les dernières années, les évolutions suivantes ont été réalisées :

- déploiement de l'outil « CRM » (« customer relationship management », ou « gestion de la relation clients » en Français) pour la gestion des réclamations dans les agences et à l'accueil Service Clients, permettant un enregistrement en direct, un traitement plus rapide et plus pertinent, ainsi qu'un délai de réponse au client optimisé. Le déploiement a également été réalisé sur les postes du centre d'appels ;
- gestion des appels téléphoniques VPC/Recouvrement par un « mini centre d'appels » (gestion des files d'attente, messages enregistrés d'information, organisation simplifiée de la prise des appels) ;
- installation sur les postes du centre d'appels et de l'équipe Information Voyageurs au PCC d'un écran SAEIV bus, pour une vision opérateur et une information client en temps réel sur le positionnement des bus et le temps d'attente ;
- extension du dispositif de comptage des flux en agences pour une meilleure analyse prévisionnelle et un contrôle des flux de personnes dans les agences. Cet outil est une aide à la décision pour le dimensionnement des ressources et donc une meilleure gestion des files d'attente dans les agences de Quinconces, Gambetta, Arts et Métiers et Buttinière ;
- adaptation des fonctionnalités de l'e-boutique afin d'obtenir plus de cohérence avec le logiciel de ventes billettiques. Cela s'est traduit par l'abandon du logiciel OSE (« Outil de Suivi des Envois ») au centre d'appels au profit d'un accès au back office de l'e-boutique donnant une vision globale des demandes e-boutique ;
- mise en fonction d'une organisation (sur le modèle des agences) au centre d'appels, lors de la rentrée scolaire, pour optimiser la prise des appels téléphoniques. Ainsi, sur le mois de septembre, 80% des appels clients ont été pris en charge et ont obtenu une réponse adaptée ;
- renforcement du « tchat » (messagerie instantanée qui permet un dialogue en ligne) qui prend sa place parmi les différents supports avec une moyenne mensuelle de 662 communications (près de 1 500 en septembre) représentant en moyenne 100 heures de communication par mois ;
- changement des outils utilisés par les conseillers commerciaux pour le réapprovisionnement des dépositaires avec mise en place de tablettes et l'envoi d'un relevé d'opérations aux dépositaires sur leur boîte mail ;
- mise en place d'un nouvel outil de solution de gestion « Pass Trapèze », de réservation et de planification des déplacements des personnes à mobilité réduite (voir point suivant).

(ii) Zoom sur le nouveau logiciel Mobibus « Pass Trapèze »

Déployé en 2017 en remplacement de Titus, ce logiciel permet d'améliorer significativement la gestion de la relation clientèle et la planification des transports (voir aussi le chapitre XV.7.1). Il est doté de différents modules :

- Le module de base gère l'inscription des clients, des itinéraires, la réservation des courses depuis le poste de travail du CRC, la planification et l'optimisation des courses, la régulation des véhicules et la replanification des courses en temps réel pour répondre à des aléas le jour de production.
- Le module Pass Certification instruit le dossier d'inscription d'un client au service ; le suivi des demandes de préinscription et des pièces justificatives, la convocation en commission et la définition des conditions d'accès au service.
- Le module Pass MDT assure la communication bilatérale entre le serveur de communication et l'application embarquée DriverMate située dans la tablette Android du véhicule. Cette application fonctionne avec un système de guidage. Elle transmet automatiquement aux conducteurs l'ensemble ou une partie des feuilles de route et permet d'accuser sa bonne réception. Le module permet également l'échange de messages textes entre le conducteur et la régulation pour une meilleure gestion des avances-retards et information des clients.
- Le module Pass Web permet au client, une fois inscrit dans le système, d'effectuer par un site internet une réservation de voyages réguliers ou occasionnels, visualiser l'ensemble des voyages planifiés, et consulter son historique de voyages. Cette application s'adapte à la famille de terminaux utilisée. Une consultation ou prise de réservation pourra s'effectuer sur une tablette ou un smartphone.
- Le module Pass Info Server permet l'échange de données via des requêtes SOAP entre le système Pass et des plateformes tierces. Des web services facilitent la gestion de la relation client avec :
  - l'envoi des SMS via SMS Mode, ou des emails via la plateforme Keolis selon la préférence client lors de la prise de réservation ;
  - l'alimentation du serveur vocal interactif pour permettre à un client d'écouter les réservations de voyages ;
  - l'interface des courses valorisées effectuées par client avec le module de facturation.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Un **nouvel outil pour améliorer la relation clientèle Mobibus** a été déployé en 2017. Il permet notamment de replanifier des courses en temps réel et suivre des courses en temps réel. Il offre aussi une interface internet plus performante pour réserver et consulter son compte.*

(iii) Suivi régulier de l'activité

Pour chaque activité du Pôle Relation Clients, des indicateurs d'activité ont été définis. Pour chacun d'entre eux, un suivi mensuel est réalisé. Ils sont ensuite rapportés aux équipes concernées au cours de réunions mensuelles. Cela permet une réactivité plus grande pour ajuster et adapter les actions menées.

De même, pour les agents du centre d'appels, des indicateurs individuels d'activité sont suivis et régulièrement analysés et partagés avec les agents lors d'entretiens individuels.

Dans une logique constante d'amélioration, un tableau de bord de l'activité DMCI est réalisé.

VI.4.2. Etre au plus proche des clients

TBM s'est associé tout au long de l'année aux événements organisés sur l'agglomération, et a fait évoluer ses points de ventes pour être toujours plus proches de ses clients :

- En avril : commercialisation du « Pass Evènement » pour le Marathon de Bordeaux ;
- En mai : ventes de titres combinés TBM/Foire Expo à l'occasion de la Foire Internationale de Bordeaux et des renforts d'offre associés ;
- De mai à septembre : extension jusqu'à 20h de l'horaire d'ouverture des cinq agences ;
- En juin : campagne de renouvellement des abonnements annuels par anticipation. L'offre tarifaire associée a permis de récupérer et de traiter plus de 24 000 demandes. A cette occasion, les contrats d'abonnements ont été revus pour annoncer aux abonnés la mise en œuvre de la tacite reconduction et ses modalités d'application ;
- En juillet et aout, à l'occasion de l'arrivée de la LGV : commercialisation des titres 1V et 10 V sur le parvis de la gare Saint-Jean en complément des DTT ;
- A l'occasion du festival Reggae Sun Ska : vente du titre « Pass Evènement ». Une équipe « Info/Ventes » était présente sur le parvis de la gare Saint-Jean.
- En juillet et août : à la gare Saint-Jean, un poste de vente TransGironde a été ouvert et l'agence a été ouverte 7 jours sur 7. A l'agence Quinconces, un poste de ventes TransGironde a également été ouvert au mois d'août ;
- En septembre : durant la période de rentrée scolaire, diverses actions ont été réalisées :
    - ouverture d'un poste de vente de titres TransGironde sur les agences Quinconces et Saint-Jean,
    - mise en service du « Bus Info » et du « Stand Information » sur toutes les communes de l'agglomération,
    - tenue d'un « Stand Information » au Pôle Rentrée Etudiants,
    - ouverture des agences Buttinière et Arts et Métiers les deux premiers samedi de septembre.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*La **tacite reconduction des abonnements** a été intégrée aux contrats d'abonnement.*

(i) Zoom sur le paiement des procès-verbaux

Les clients ont désormais la possibilité de régler les procès-verbaux dans les cinq agences commerciales TBM. Pour cela, la formation nécessaire aux AIV a commencé en novembre 2016. Sur l'année 2017, les agences ont ainsi enregistré un grand nombre d'actes sur ces PV. Ils concernent en majorité des présentations de cartes (et donc des qualifications à 0 € ou 5 €).

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Le **paiement des PV** d'infraction est désormais **possible dans les agences**.*

(ii) Zoom sur le local Objets Trouvés à Saint-Jean

Le point accueil du service des Objets Trouvés, situé au cœur du parking vélo à l'ouest de la gare, à proximité des quais des lignes TER, est ouvert du lundi au vendredi de 14h à 19h (20h sur la période de mai à septembre).

En moyenne, ce sont 1 500 objets trouvés qui sont enregistrés chaque mois dont près de 50% sont des cartes de transport TBM. Tous les mois, TBM enregistre aussi 600 objets déclarés perdus auprès de ses services.

Depuis juin 2016, le point d'accueil du service des Objets Trouvés propose également la vente des titres OUIBUS au départ de Bordeaux et sur l'ensemble des liaisons de l'autocariste. 74 opérations sont réalisées en moyenne toutes les semaines pour 59 en 2016, ce qui représente une augmentation du volume des ventes de 25% entre 2016 et 2017.

(iii) Zoom sur l'évolution des points de ventes TBM

Les points de ventes TBM sont les suivants :

- les agences commerciales : Quinconces, Gambetta et Saint-Jean, ouvertes du lundi au samedi ;
- les agences relais : Buttinière et Arts et Métiers, ouvertes du lundi au vendredi ;
- les Points d'Information et de Vente : La Gardette et Les Pins ouverts du lundi au vendredi l'après-midi.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Les points de vente du Délégataire évoluent pour plus de proximité. En particulier **les agences relais et les « PIV » se sont déployés sur les P+R** pour un meilleur accueil des clients.*
*L'agence relais **Arts et Métiers** a été **ré-agencée** durant l'été 2017.*

Les horaires d'ouverture sont harmonisés et calés à l'activité liée aux périodes hivernale et estivale. Ainsi :

- d'octobre à avril, les agences commerciales et agences relais sont ouvertes de 7h à 19h, le samedi de 9h à 19h pour les agences commerciales, et de 12h à 19h pour les PIV ;
- de mai à septembre, les agences commerciales et agences relais sont ouvertes de 7h à 20h, le samedi de 9h à 19h pour les agences commerciales, et de 13h à 20h pour les PIV.

Pour une totale cohérence, les horaires du centre d'appels sont également harmonisés en fonction de ces deux périodes. Ainsi les horaires d'octobre à avril sont de 7h à 19h du lundi au samedi et de 9h à 19h le dimanche. De mai à septembre, ces horaires sont portés à 20h.

En accompagnement de ces mesures, l'agence commerciale d'Arts et Métiers a été ré-agencée entre juillet et août 2017, après celles de Gambetta et de Buttinière en 2016. Ces agences sont également modernisées dans leur agencement, leur fonctionnalités et sur ces points un accent est mis sur la qualité de l'accueil de la clientèle ainsi que sur l'accès à l'information du réseau pour les rendre globalement plus conviviales.

Sur ces agences, l'ensemble des revêtements et des mobiliers a ainsi été changé, les coloris adaptés à la charte de la nouvelle marque « TBM ». Les nouveaux bureaux permettent un accueil individuel assis et la partie « information » est équipée d'un écran dynamique. La forme et les dimensions des bureaux ont été validées avec la participation des AIV, du service QSE et d'une ergonome, prenant en compte la qualité de l'accueil client et du poste de travail, ainsi que l'activité et les différents outils utilisés.

Concernant Gambetta, le Délégataire avait souhaité orienter et accompagner ses clients sur l'utilisation plus systématique des DTT, notamment pour les opérations simples (achats de Tickartes, renouvellements des abonnements mensuels…) afin de les rendre plus autonomes et libérer du temps aux AIV pour des opérations à plus forte valeur ajoutée (création de cartes et d'abonnements TBM, V^3 et partenaires, enregistrement de coordonnées bancaires…). Ainsi, le nombre total de bureaux avait

été réduit à 3. Un des 3 bureaux est en retrait pour traiter des opérations qui nécessitent plus de confidentialité, règlement d'impayés par exemple.

Keolis Bordeaux Métropole avait également implanté 3 DTT dans la 1ère partie de l'agence qui permettent aux possesseurs d'une carte TBM, à l'échéance de la nouvelle billettique, un accès 24h/24h. L'orientation et l'accompagnement de la clientèle sur ce dispositif ont été réduits sur l'année 2017, signe que les clients ont gagné en autonomie au fil du temps, grâce à cet accompagnement. Ces opérations d'achat se déroulent à l'abri des intempéries. Le volume des ventes sur ces équipements progresse et s'établit à 465 000 € sur l'année 2017 (moyenne de 195 600 € de ventes annuelles par DTT pour 127 000 € sur l'année 2016).

L'installation d'un DTT est prévue sur l'agence des Quinconces. Il devrait être effectif à la mise en place de la nouvelle billettique.

(iv) Zoom sur l'évolution du réseau de dépositaires

Un diagnostic du réseau dépositaire réalisé en 2017 a permis de mettre en exergue un réseau dépositaires nécessité de redynamisation : baisse des recettes, manque de notoriété, de publicité et de communication.

Fort de ces constats, le Délégataire s'est appliqué à restructurer l'organisation du réseau dépositaires, en s'appuyant sur les points forts de ces commerces de proximité (une présence humaine et une large amplitude horaire), et en s'assurant du développement de ces commerces en Points d'Information et de Vente TBM. L'information qui devra être délivrée aux clients portera sur les tarifs proposés, les lignes à proximité du commerce, les agences et les services de TBM.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Keolis Bordeaux Métropole **redynamise son réseau de dépositaires** pour en faire des Points d'Information et de Vente (PIV).*

Ce changement va s'opérer par la mise en place des mesures d'accompagnements suivantes :

- Mesures commerciales :
  - augmenter le nombre de conseillers commerciaux avec pour objectifs de diminuer le nombre de visites par tournée et d'augmenter le temps passé avec chaque dépositaire pour le former à la connaissance et à l'information du réseau ;
  - installer des présentoirs dans les commerces permettant d'améliorer la communication intérieure (fiches horaires, tarifs, info, plans, promotions) ;
  - proposer en support de communication extérieure : enseignes drapeau ou oriflammes indiquant la présence d'un point Info TBM. Ce point a été soumis à la validation du Délégant ;
  - augmenter le nombre de Terminaux Points de Ventes Dépositaires (TPVD) selon les règles établies par Keolis Bordeaux Métropole et Bordeaux Métropole.
- Autres mesures administratives de transparence et de simplification :
  - réajuster les dotations au nouveau rythme de réapprovisionnement ;
  - remplacer le paiement par chèque par le prélèvement ;
  - revaloriser le taux de commissionnement (taux H.T. applicable au montant des ventes réalisées) :
    - 3,5% pour les dépositaires qui continueront à être réapprovisionnés par les conseillers commerciaux ;

- 4,5% pour ceux qui viendront se réapprovisionner dans une agence commerciale de rattachement ;
- mettre en place des mesures de réapprovisionnement plus rapides et transparentes.

L'application de ces nouvelles mesures, en 2018, aura pour objectif de relancer la croissance de ce réseau de proximité. Le développement des ventes passera par une amélioration de la signalétique dans un premier temps intérieure et à terme extérieure.

Le calendrier de mise en œuvre prévoit en janvier 2018, un ajustement des dotations pour correspondre au nouveau rythme de passage, la mise en place du prélèvement et des présentoirs intérieurs. En suivant sur le premier semestre 2018, les réapprovisionnements dépositaires seront réglés par prélèvement bancaire. Au lancement de la billettique, les dépositaires se verront proposer la signature d'un nouveau contrat avec la possibilité de se réapprovisionner eux-mêmes en agence. Le déploiement de TPVD sera effectif au lancement de la billettique sur la métropole bordelaise.

VI.4.3. Statistiques de ventes

En 2017, le chiffre d'affaires des circuits de distribution est en hausse de 10,3% par rapport à 2016. Les évolutions par circuit sont les suivantes :

- Agences commerciales : + 6,9%. La baisse constatée sur les 3 dernières années s'est inversée. Toutes les agences progressent. Les résultats se répartissent différemment en fonction des agences : Saint-Jean +16,4%, Buttinière +24,0%, Quinconces +4,1%, Gambetta +0,6%, Arts et Métiers +4,6%. A noter :
  - la fermeture de 5 semaines de Arts et Métiers (du lundi 10 juillet au vendredi 04 août 2017) pour travaux de réagencement, qui impacte les résultats 2017,
  - l'arrivée de la LGV en Gare Saint-Jean à partir du 02 juillet 2017 qui est à l'origine de l'évolution du volume des ventes et informations,
  - l'installation de 3 DTT dans l'agence Gambetta en 2016, avec effet plein sur l'année en 2017.
- Vente par Correspondance (VPC) : +13,0% de chiffre d'affaires généré par les transactions directement payées, notamment via l'e-boutique.
- Prélèvements : +8,5% de chiffre d'affaires des prélèvements automatiques.
- Dépositaires : +0,4%. Première année de stabilisation des ventes, après plusieurs années de baisse. Cette inversion s'accompagnera dès 2018 d'une réorganisation du réseau dépositaires (voir le chapitre VI.4.2(iv)).
- Distributeurs de Titres de Transport (DTT) : +16,8%. Hausse continuelle de l'activité sur les DTT (+15% en 2016), avec une forte croissance des ventes sur certains points du réseau tels que la Gare Saint-Jean et l'agence Gambetta.
- Distributeurs Automatiques Réservés Aux Conducteurs (DARAC) qui représentent les ventes à bord des bus : +4,1% de chiffre d'affaires, toujours en progression

CE QU'IL FAUT RETENIR

Les circuits de distributions continuent d'évoluer dans des proportions significatives.

En hausse : les ventes sur les DTT, les ventes par les conducteurs, les ventes en agences, la vente par correspondance, le nombre de prélèvements, le nombre d'utilisateurs P+R.

Stabilisation des ventes du réseau dépositaires qui a fait l'objet en 2017 d'un diagnostic pour une réorganisation effective en 2018.

VI.4.4. Statistiques du centre d'appels

- Activité TBM :
  - +3% d'appels reçus, soit 387 568 appels et 11 346 appels en plus par rapport à 2016, ce qui fait une moyenne en 2017 de 32 300 appels reçus par mois ;
  - 70,31% de prise d'appels soit une augmentation de +1% par rapport à 2016 ;
  - 12 223 mails reçus et traités en 2017, soit une augmentation de +28% par rapport à 2016 ;
  - 662 tchats en moyenne par mois, soit 100h de communication en moyenne par mois (1 200h de tchat en 2017).
- Activité Mobibus :
  - 120 313 appels reçus en 2017 soit une moyenne de 10 026 appels par mois ;
  - 71,69% de moyenne de prise d'appels sur l'année 2017 soit une augmentation de +5% par rapport à 2016 ;
  - 687 mails reçus et traités en moyenne par mois soit une hausse de 15% par rapport à 2016.

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

VI.5.1. Enquêtes « Performance de l'offre »

VI.5.1.a) Baromètre satisfaction V³ – vague 8

La première vague avait été réalisée en mars 2010.

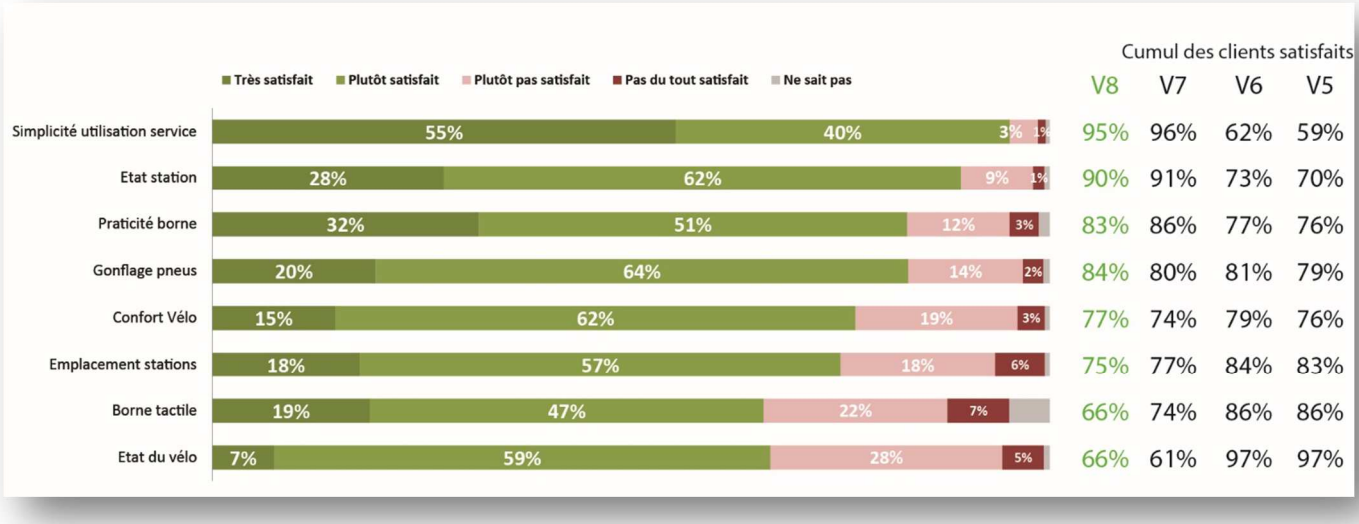
L'objectif de cette 8ème vague d'enquête était de mesurer la satisfaction des VCubistes et surtout de percevoir et d'analyser les évolutions au fil des vagues. Cette 8ème vague a été lancée en juin 2017 auprès des abonnés V³, sur internet, via l'outil « Automate Surveys ». Les principaux résultats recueillis auprès d'un échantillon de plus de 2 200 VCubistes sont :

CE QU'IL FAUT RETENIR

93% de VCubistes sont satisfaits, *comme en 2016.*

68% jugent que le service s'améliore.

- Un taux de satisfaction élevé et stable : 93% des enquêtés sont satisfaits du service (identique à l'année dernière). 97% recommandent le V³ à leur entourage.
- Une évolution positive du service : 68% jugent que le service V³ s'améliore (+7 points) et moins d'1% estiment qu'il se dégrade (-0.5 points).
- La simplicité d'utilisation reste l'axe fort du service. L'état du vélo reste l'item le plus insatisfaisant et concentre les principales insatisfactions des utilisateurs (malgré une légère amélioration +5 points). Des efforts sur l'état des stations ont été relevés. Toutefois, nous constatons une légère baisse de certains items liés à l'exploitation du service comme les emplacements des stations ou encore la borne tactile.



- La notoriété du service V^3+ est en augmentation par rapport à 2016 avec 37% des répondants qui déclarent connaître le service (+4 points).
- Les principales attentes des utilisateurs sont liées à la disponibilité des stations, l'état des vélos ou encore l'ajout de stations supplémentaires.

VI.5.1.b) Impact de la canicule de juin 2017 sur la mobilité

Des fortes chaleurs caniculaires ont touché la métropole bordelaise pendant la semaine du 19 au 23 juin. Le Délégataire a voulu évaluer son impact sur la mobilité des voyageurs pendant cette période.

CE QU'IL FAUT RETENIR

50% des interrogés indiquent que la canicule n'a pas eu d'impact sur leur mobilité.

Cette enquête a été menée via le panel TBM. 200 personnes ont répondu au mailing envoyé le 23 juin. La moitié d'entre eux affirme que la canicule n'a pas eu un impact sur leur mobilité. Les ¾ d'entre eux considèrent qu'il serait impératif que la climatisation soit présente dans les véhicules et qu'il est difficile à entendre qu'elle soit insuffisante pour rafraîchir les véhicules en période de canicule. Cependant, 47% des enquêtés trouvent compréhensible que la climatisation ne puisse être complétement opérationnelle lors de très fortes chaleurs (technicité, coût…).

Le manque de climatisation s'est plus fait ressentir dans les bus (70%) qu'à bord des tramways (58%). Mais pour les deux modes de transport, le confort de voyage est le critère ayant impacté le plus la mobilité des clients pendant la canicule.

VI.5.2. Enquêtes « Performance de services »

VI.5.2.a) Suivi du traitement des réclamations – vague 6

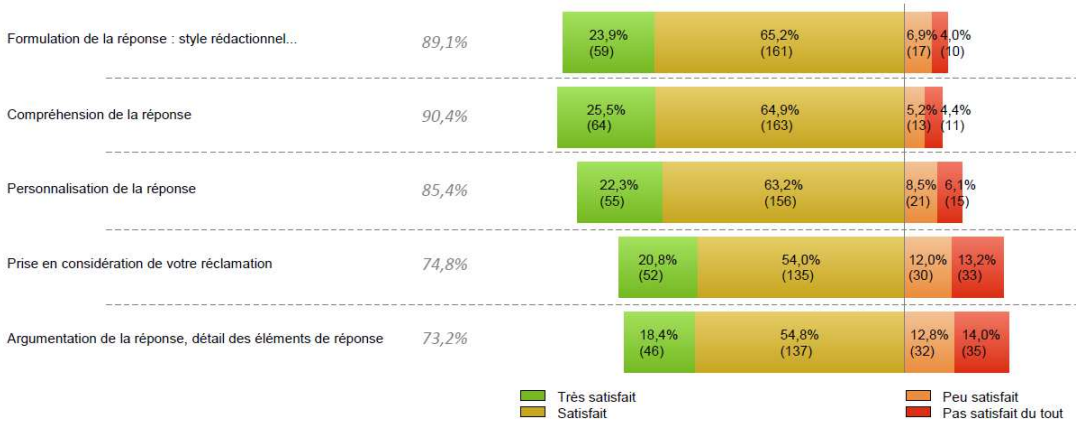
Une 6ème vague d'interrogations a été menée, faisant suite aux 5 premières réalisées depuis 2012. Au global, 402 réclamants ont été interrogés par téléphone en janvier par le cabinet d'études TRYOM : 301 sur l'ensemble des services TBM, répartis selon le canal de contact et 101 particulièrement sur le service V3. Les résultats sont les suivants :

- Gestion des réclamations sur l'ensemble des services TBM :
  - Depuis 2014, la satisfaction globale envers le traitement et la gestion de la réclamation est stable (au-dessus de 6/10) ;

- Gestion des réclamations TBM :
  - Le délai de réponse est jugé bon par 79% des interviewés (en légère diminution par rapport à la vague 5) ;
  - 68% des répondants sont globalement satisfaits du traitement de leur réclamation (stable par rapport à 2016) ;
  - Le taux de satisfaction est plus élevé pour les réclamations TBM effectuées en agence car les motifs (essentiellement billettique) conduisent à une action concrète compensatoire pour le client ;
  - La réponse apportée par TBM obtient un taux de satisfaction de près 72%, en très nette hausse par rapport à 2015 (+8 points), et la forme de la réponse, un taux de 97%.

CE QU'IL FAUT RETENIR

***68%** des « réclamants » se disent **satisfaits du traitement de leur réclamation** (stable par rapport à 2016).*



- Gestion des réclamations sur le service V^3 :
  - La satisfaction globale du traitement et de la gestion de la réclamation V^3 est stable et atteint une note de 7.67/10.
  - L'ensemble des critères obtient un niveau de satisfaction plutôt élevé, malgré une satisfaction en léger recul par rapport à 2015 :
    - Le délai de réponse : 94% (+ 4 point depuis 2015) ;
    - Le traitement de la réclamation : 87% ;
    - La réponse effectuée par TBM : 90%.

VI.5.2.b) Disponibilité des Valideurs

Ces observations ont été réalisées par le cabinet Epsilon Marketing en février, juin et septembre 2017 afin de mesurer le taux de disponibilité des valideurs. Plus de 1 200 observations ont été réalisées par vague sur le tram et le bus.

L'arrivée de la nouvelle billettique et la mise en place des nouveaux valideurs depuis septembre 2016 ont obligé à modifier la méthodologie de mesure afin de prendre en compte ce nouveau dispositif.

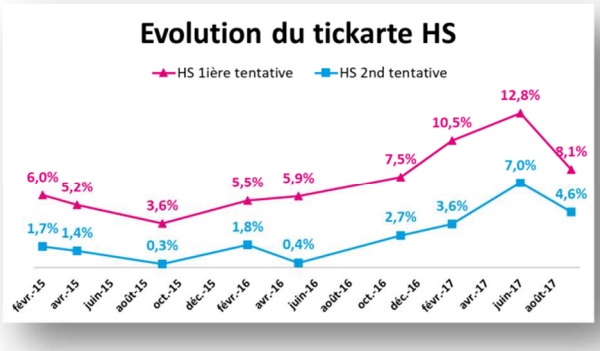
Les résultats sont les suivants :

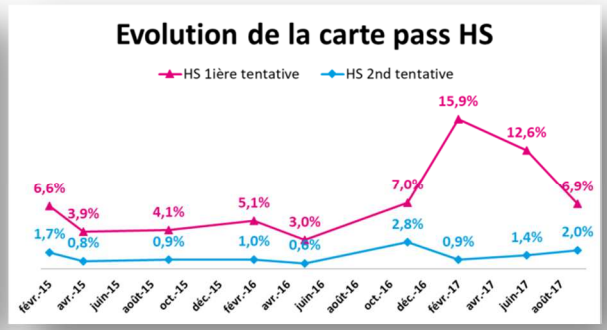
- Indisponibilité du premier valideur sur les bus:
  - En septembre 2017, le taux de disponibilité sur l'ensemble des valideurs atteint les 90,7% (-5 points par rapport à 2016) ;
  - Sur les 600 tests effectués sur les nouveaux valideurs, 92 n'ont pas fonctionné, soit un taux de disponibilité de seulement 87,4%.
  - Sur les 731 tests effectués sur les anciens valideurs, 32 n'ont pas fonctionné, soit un taux de disponibilité de 95,6%.
- Indisponibilité par mode :
  - A bord du tram, le taux de disponibilité des valideurs atteint 94,17% ;
  - A bord des bus, il est de 92,89%.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*La **disponibilité des valideurs** a été mesurée à **90,7%** en septembre 2017 : les clients n'ont donc pas la possibilité technique de se mettre en règle dans 9,3% des cas (contre 4,5% en 2016).*
Les nouveaux valideurs Thalès souffrent d'une indisponibilité importante.

- Indisponibilité par support :
  - Pour les tickartes, le taux d'indisponibilité atteint 8,1% à la première tentative et 4,6% à la seconde ;
  - Pour les cartes billettique (pass), le taux d'indisponibilité atteint 6,9% à la première tentative, puis 2% à la seconde ;
  - Malgré une baisse significative entre juin et septembre, le nombre de Tickartes refusés reste encore très élevé et supérieur au nombre de cartes.





VI.5.2.c) Etude sur l'utilisation des comptes d'information Twitter

Au mois de février 2017, une étude sur l'utilisation et l'usage des comptes Twitter a été menée auprès des « followers » des comptes du réseau TBM. L'objectif de cette étude était d'évaluer la pertinence ou non de centraliser les différents comptes Twitter (tram et bus) et l'adhésion des clients utilisateurs. Ainsi, plus de 220 personnes ont été interrogées et ont apporté les résultats suivants :

- 75% des utilisateurs sont satisfaits voire très satisfaits des comptes Twitter TBM. La moitié d'entre eux se connecte aux comptes pour s'informer en temps réel sur les perturbations des lignes et 17% pour s'informer des actualités du réseau TBM ;
- En cas de perturbations imprévues sur le réseau, la moitié des interrogés trouve que l'information est envoyée un peu trop tardivement. Lorsqu'il s'agit de perturbations prévues, ils sont 76% à trouver que la quantité de Tweets est suffisante ;
- 82% des interrogés sont favorables à la réunification des comptes bus ;
- La moitié des répondants préfère une séparation des comptes liés à l'information trafic et à l'actualité du réseau.

A la suite de cette enquête, les comptes Twitter bus des lianes 1+, 3+ et 8+ ont été réunifiés afin de proposer également une information pour l'ensemble des lignes du réseau de bus.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*75% des interrogés sont **satisfaits** de l'information délivrée sur **Twitter**.*

VI.5.3. Enquêtes « qualitatives »

VI.5.3.a) Etude sur la nouvelle tarification solidaire

En amont de la mise en œuvre de la nouvelle tarification solidaire de Bordeaux Métropole, le Délégataire a souhaité rencontrer, identifier et connaître les différents bénéficiaires actuels d'un titre social, gratuit ou non, qui basculeront vers un nouveau titre payant du réseau TBM. L'objectif était d'évaluer les conséquences du passage des titres gratuits vers des titres payants (à réduction) et de la modification du process de déclaration de « statut » et d'attribution des titres de transport.

CE QU'IL FAUT RETENIR

La mise en œuvre de la tarification solidaire génèrera un bouleversement important.

Pour cela, 3 réunions de bénéficiaires et 6 entretiens individuels ont été réalisés : les chômeurs, les bénéficiaires du RSA, les handicapés et les personnes en « longue maladie », les retraités. Ces différents rendez-vous ont été riches d'enseignements, dont voici les résultats :

- Les personnes rencontrées sont majoritairement des personnes seules, des retraités, des femmes, des chefs de famille monoparentale, des personnes handicapées : un élément important pour évaluer l'impact de la « tarification solidaire » (avantages donnés aux familles) ;
- Les bénéficiaires des Tickartes à 7,30€ ont des profils similaires à ceux de la gratuité. Ce sont des personnes un peu plus « fortunées » que le public de la gratuité. Les « petits » retraités paraissent nombreux ;
- L'analyse de la mobilité montre que la gratuité et les réductions n'ont qu'un faible impact sur les stratégies de mobilité. Les bénéficiaires se déplacent selon les mêmes schémas que ceux qui paient leur transport. La mobilité des salariés précaires et stagiaires est assez importante (un A/R domicile-travail et quelques déplacements non-contraints) ;
- Pour les retraités, la mobilité est assez irrégulière : un mode de vie qui décourage l'achat d'un abonnement mensuel. Pour les personnes handicapées et les malades de longue durée, la mobilité peut être très importante par moment et s'arrêter tout d'un coup ;
- La « tarification solidaire » est connue d'une partie des bénéficiaires. L'accueil est globalement négatif car la gratuité est les réductions sont considérées comme « dues » ;
- Le quotient familial de la CAF est relativement bien connu mais certains bénéficiaires en sont dépourvus. La plupart le trouve « plus juste » que le système d'attribution au statut ;
- La nécessité d'acheter un abonnement mensuel apparaît dissuasive. Les attentes sont plus axées sur la possibilité d'acquérir un abonnement annuel et le maintien du Tickarte 10 voyages tarif réduit.

Ces constats permettront au Délégataire d'adapter sa communication commerciale pour accompagner ce qui sera un bouleversement important pour ces clients.

VI.5.3.b) Marche exploratoire au sein d'un P+R

Une visite avec des utilisatrices a été effectuée à pied dans le Parc Relais de la Buttinière. Son but était de repérer les caractéristiques physiques et sociales qui en font un milieu sécuritaire ou non. Cette marche a été réalisée le mardi 27 Juin entre 17h30 et 19h. 10 clientes ont été interrogées et de

nombreux retours ont été ainsi formulés sur différentes thématiques : la signalisation au sein du parc, la visibilité, la sécurité / l'animation, l'entretien et les aménagements.

Voici quelques exemples de remarques émises par les clientes :

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Une première **« marche exploratoire »** a été organisée.*

- La signalisation : les panneaux et les pictogrammes ne sont pas très clairs mais les habitudes font que les clientes n'y prêtent pas réellement attention, et les issues de secours ne sont pas identifiées ;
- La visibilité : l'éclairage du parc-relais Buttinière est jugé tout-à-fait satisfaisant que ce soit en plein air comme aux niveaux inférieurs ;
- La sécurité / animation : les clientes se trouvent globalement en sécurité dans le parc-relais, Néanmoins, le sentiment d'insécurité dans l'ascenseur est unanime. Une appréhension à aller récupérer/déposer leur voiture après 21h a été évoquée par la majorité des clientes ;
- Entretien / aménagement : l'ascenseur est trop souvent en mauvais état et sale, l'équipement est évité par les utilisatrices. Les escaliers ne sont pas très empruntés en raison d'une saleté permanente et de mauvaises odeurs.

VI.5.4. Enquêtes Relation Clients

VI.5.4.a) Baromètre de satisfaction – vague 5

La cinquième vague du baromètre satisfaction a été réalisée auprès des panélistes TBM en juin 2017 (la première vague avait été réalisée en février 2014). Près de 220 personnes ont répondu soit un taux de retour de 26.3%. Les personnes interrogées sont, pour la presque totalité d'entre elles, des clients fidèles et quasi quotidien du réseau, et dont les attentes et les exigences envers TBM sont les plus importants.

Les principaux résultats sont les suivants :

CE QU'IL FAUT RETENIR

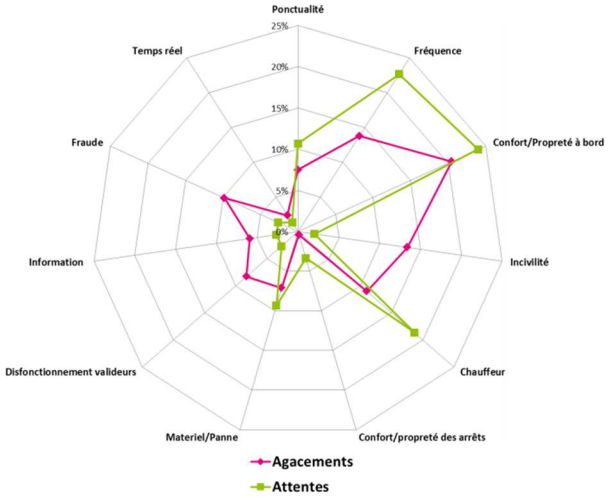
*Le baromètre satisfaction TBM affiche une **amélioration de 9 points du taux de satisfaction**.*

Les principales attentes concernaient (en juin 2017) la ponctualité et le confort/propreté des véhicules.

- Satisfaction :
  - Un taux de satisfaction de 80% : en hausse de 9 points par rapport à 2016 ;
  - Une note moyenne attribuée de 7,6/10 (stable) ;
  - Les raisons d'insatisfaction avancées par les panélistes sont l'incivilité, les rames ou bus bondées, la non-validation/la fraude sur le réseau ou encore les dysfonctionnements des valideurs ;
  - En termes de confort, la conduite et la courtoisie des conducteurs sont parfois mises en cause par les clients ;
  - La relation clientèle (centre d'appels et agences) obtient de très bonnes notes. La satisfaction de l'accueil en agence dépasse même les 95% ;
  - Les outils digitaux sont aussi assez satisfaisants pour les panelistes. 86% d'entre eux jugent correctes et pertinentes les informations délivrées sur le site internet.

- Fraude :
    - 70% des répondants ont le sentiment de voir fréquemment des utilisateurs frauder, soit une baisse significative de 12 points par rapport à la dernière vague.
- Attentes et agacements :

  Au-delà des attentes des voyageurs, le Délégataire a souhaité les interroger également sur leur(s) agacement(s) lors de leur trajet, l'objectif étant d'évaluer les actions prioritaires pour faire évoluer la satisfaction des voyageurs :
    - Le confort et la propreté à bord des véhicules sont autant une source d'agacement qu'une attente client ;
    - Le manque de fréquence des lignes n'est pas un grand facteur d'agacement, mais est décrit comme une attente plutôt forte des voyageurs. ;
    - Le manque de ponctualité des véhicules (principalement des bus) a nettement diminué par rapport à la précédente vague, qui représentait la principale source d'agacement pour les clients.



VI.5.5. Enquêtes commanditées par la Métropole

VI.5.5.a) Enquête satisfaction 2017 du réseau TBM

L'enquête annuelle commanditée par Bordeaux Métropole, réalisée auprès d'un échantillon représentatif de la population de 2 224 personnes (1 213 abonnés et 1 011 occasionnels), a été menée en mai 2017 par le bureau d'études TRYOM. La précédente enquête avait été réalisée en avril 2016.

Les principaux résultats sont les suivants :

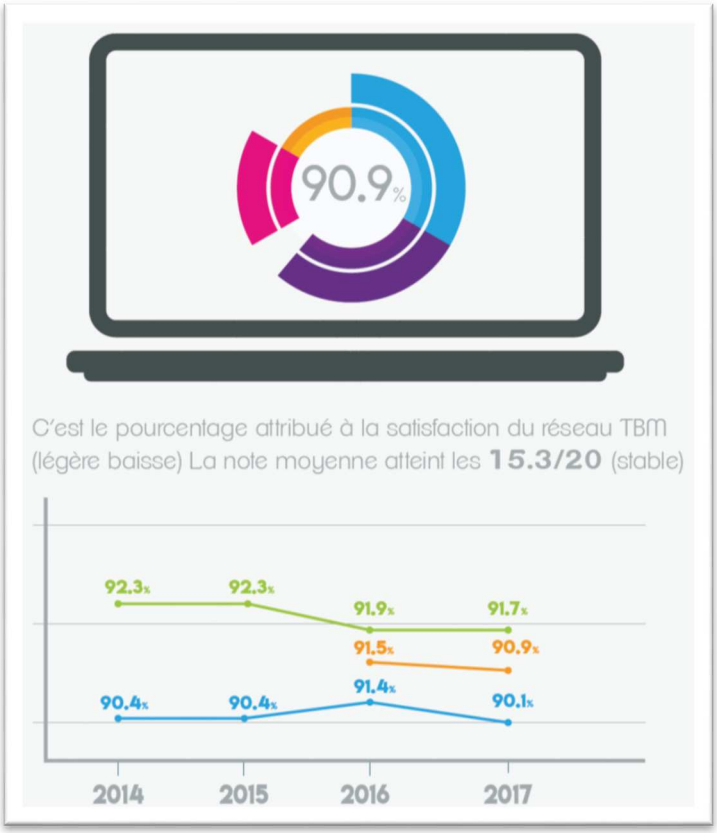
- Note de satisfaction :
  - tous clients confondus : note de 15.3/20 et 90,9% de satisfaits (stable par rapport à 2016) ;
  - clients abonnés : note de 15.3/20 (stable) et 91.7% de satisfaits ;
  - clients occasionnels : note 15.2/20 et 90,1% de satisfaits (en très légère baisse par rapport à 2016) ;
  - des notes moyennes données aux différents critères entre 14,5 et 16 ;
  - Les clients tram sont plus satisfaits (93%) que les clients bus (82,4%).

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Les clients sont **satisfaits** du réseau TBM à **91,7% chez les abonnés**, et **90,1% chez les occasionnels**.*

*L'**image du réseau** reste toujours aussi élevée à **98,2%**.*

- Points forts :
  - le personnel TBM, et principalement les équipes des agences commerciales et du centre d'appels ;
  - la fréquence de passage des trams ;
  - la régularité du tram et le sentiment de sécurité ;
  - les correspondances.
- Actions prioritaires à mener :
  - la ponctualité des bus ;
  - la propreté des arrêts ;
  - les solutions de substitution en cas d'incident tram ;
  - l'information en situation perturbée ;
  - les fréquences le soir et le dimanche.
- Image du réseau : 98.2% des abonnés interrogés mais aussi des non abonnés ont une bonne image du réseau TBM (stable par rapport à l'enquête précédente).



VI.5.5.b) Baromètre satisfaction 2017 du service Mobibus

Les résultats sont présentés au chapitre XV.4.

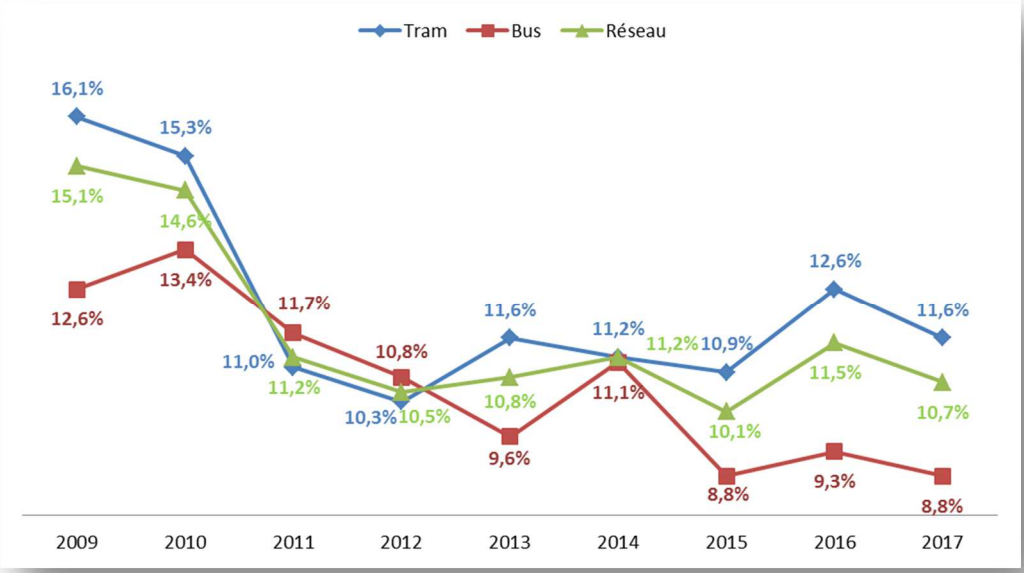
VI.5.5.c) Enquête Fraude

L'enquête, commanditée par Bordeaux Métropole au Cabinet Tryom a été réalisée du 21 au 29 novembre 2017 auprès de 6 729 personnes. L'objectif contractuel 2017 était d'atteindre un taux de fraude enquêté de 8.5% (construit sur base du taux 2013 de 10,8%).

Les résultats de l'enquête font ressortir un taux de fraude global de 10,7%, moins élevé que celui mesuré en 2016 (11.5%, soit -0.8 point).

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Le taux de **fraude a baissé de 0,8 point**, pour s'établir à 10,7% en 2017.*



La baisse de disponibilité des valideurs, liée à une billettique en fin de vie, n'a pas contribué à la une baisse plus conséquente du taux de fraude.

Les résultats détaillés sont les suivants :

- Le taux de fraude global est en baisse : 10.7 % (11.5% en 2016).
- Le taux de fraude du tram est en baisse : 11,6% (12,6% en 2016). Le taux de fraude des lignes A et B s'élève à 10,9% et celui de la ligne C à 13,5%.
- Le taux de fraude a également diminué sur le bus : 8,8% (9,3% en 2016). Il s'élève à 8.6% sur les Lianes (9.2% en 2016), 9.2% sur les lignes principales (9.3% en 2016) et 10.7% sur les Corols (11.5% en 2016).
- Le pic de fraude en fin de journée constaté en 2015 à partir de 18h30 avec un taux de 18.5% diminue fortement pour atteindre 12,2% en 2017. La fraude est de plus en plus forte au fur et à mesure de la journée. Toutefois, par rapport à l'année 2016, le taux se concentre entre 12% et 8% en fonction des tranches horaires.
- Le taux de fraude le dimanche est en nette baisse par rapport à 2016, puisqu'il perd près de 5 points (12,9% en 2017 contre 17.6%, en 2016).

- La part de la fraude dure (sans titre) baisse considérablement pour atteindre 68% de la fraude en 2017, contre 80% en 2016, 86% en 2015 et 88% en 2014 : les fraudeurs sont donc plus souvent munis d'un titre, mais non valable ou non validé.
- Les caractéristiques des fraudeurs sont sensiblement identiques à celles constatées les années précédentes : les hommes fraudent plus que les femmes (53.7%/46.3%). On constate une fraude importante chez les inactifs (20,1%) même si cette proportion est en baisse par rapport à l'année dernière (-2 points).
- Le taux de non validation enquêté est en baisse, et passe de 9.6% à 8.8%.

VI.6. Réclamations clients

VI.6.1. Récapitulatif des réclamations 2017

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Le nombre de réclamations a augmenté de **19%** en 2017.*

Les signalements clients sont en hausse en 2017, après une année 2016 plus « calme » sur ce côté de la relation clients. 7 298 réclamations ont été enregistrées contre 6 123 l'an dernier (pour 6 542 thèmes), soit une augmentation de 19% des signalements.

Réclamations par ligne Année 2017 (en nombre)	Billettique	Non respect des horaires	Passagers non pris ou déposés à l'arrêt	Comportement anti-commercial	Amélioration de l'offre	Tramway	Confort déplacement à bord du véhicule	Absence information / Information non conforme	Sécurité non liée à la conduite	Confort attente arrêt	Divers	Incident circulation	Total général
Tram A	608	6	1	52	37	189	39	10	24	7	29		1002
Tram B	546	6	3	41	14	232	17	13	18	2	24		916
Tram C	496	13	5	37	65	279	35	24	20	4	22		1000
Sous-total tramway	1 650	25	9	130	116	700	91	47	62	13	75	0	**2 918**
Bat[3]	1	4	2	8	3			2			1		21
Lianes 1	6	103	26	53	21		37	15	2	3	11	10	287
Lianes 10	8	76	16	38	12	1	16	9		2	18	3	199
Lianes 11	3	104	28	14	15		12	10	2		14	4	206
Lianes 15	13	51	18	25	7	1	10	19		1	6	4	155
Lianes 16	4	35	6	6	3		4	8	1	2	2	1	72
lianes 2	4	45	8	15	4		5	5	1	1	3	3	94
Lianes 3	7	92	15	13	4	1	11	2	1		2	5	153
Lianes 4	7	55	10	19	4		12	9	4	2	3	6	131
Lianes 5	10	76	25	15	32	1	26	13	6	6	20	7	237
Lianes 6	1	31	4	9	29		9	4	3	3	9	2	104
Lianes 7	5	33	13	7	4		4	4	1	3	3	3	80

Lianes 8	3	52	8	4	4		10	2	1				84
Lianes 9	5	98	5	29	6		8	7	2	3	2	7	172
Ligne 20		22	2	7	1	1	3	3			2	1	42
Ligne 21		3	1	1	1		2					1	9
Ligne 22		7	1	2	7					1	4		22
Ligne 23	2	43	8	3	2		3	1			5		67
Ligne 24	1	76	8	9	1	1	4	5			2	3	110
Ligne 25		1	1	1			1						4
Ligne 26	1	47	3	2	2	2	2	3			2	3	67
Ligne 27	1	22			2		2	8		1	2		38
Ligne 28	3	41	2	5	2			3			2		58
Ligne 29	2	82	7	8	20	2	9	5		1	6		142
Ligne 30	2	25	3	4	2		5	3		1	8		53
Corol 32	2	33	6	5	1		2	1		2	3	2	57
Corol 33		16	6	2			1	2		1		1	29
Corol 34	2	73	12	4	3	1	9	3			2	3	112
Corol 35	2	92	11	10	6		8	13	2	1	4	6	155
Corol 36		21	3	5	6		3	6			1	2	47
Corol 37		17	1	4	3								25
Citéis 41	1	53		1	3		1	4			1	3	67
Citéis 42		7	3	1							3		14
Citéis 44		2	4	1	1								8
Citéis 45	2	16	2	4	2		1	5				1	33
Citéis 46	1	2	1	1	4		1						10
Citéis 63		4											4
Flexo 48		24	2	2	18	1		3			1	2	53
Flexo 49		2	2	2				1					7
Flexo 50			1	3							1		5
Flexo 57		1											1
Flexo/Resago 38					2								2
Ligne 56 Express					1								1
Ligne 58 soir					1								1
Ligne 62	1	4		1	3				1				10
Ligne 64	1	19	1	1		1							23
Ligne 67		9											9
Ligne 71		15	4	4	2		1	1		1	1		29
Ligne 72		2	2		4			1					9
Ligne 73		3											3
Ligne 76		4	2		1	1		2					10
Ligne 77				1	1					1			3

Ligne 79		1											1
Ligne 80		3	1		1			1					6
ligne 82		1											1
Ligne 83			3	1	2					1	1		8
Ligne 86		1	2		1								4
Ligne 87		15	1	1				2					19
ligne 88		2					1				1		4
Ligne 89		1			2				1				4
Ligne 90		9	1	2	2	1	1	1	1		2	1	21
Ligne 91		8	2	5	1		1	1			3		21
Ligne 92		7	4	1	2			1			1	2	18
Ligne 93			2		1								3
Ligne 94									1				1
Ligne 96		1											1
Navette électrique 47		2	1					1				2	6
Spécifique 85					3								3
sous-total bus	101	1 694	300	359	265	15	225	189	30	37	152	88	**3 455**
sous-total tram/bus non identifiees	447	18	0	54	47	61	27	47	6	14	500	15	**1236**
sous-total Mobibus		86	19	31			12	16	6		234		**404**
Total général	2 198	1 823	328	574	428	776	355	299	104	64	961	103	**8 013**

VI.6.2. Analyse des réclamations

Le « podium » des thèmes les plus importants s'établit ainsi en 2017 :

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le premier motif de réclamation demeure la billettique.

1. Billettique : si la proportion de cet item (29% des thèmes traités) reste stable, elle cache une nette hausse par rapport à 2016 en valeur (1 738 signalements contre 1 416 l'année précédente, soit +23%), reflet des difficultés du système sur le terrain, essentiellement sur le sujet des Tickartes coincés dans les valideurs.
2. Non-respect des horaires : 23% des thèmes. L'amélioration ou la dégradation constatée dans la réalisation de l'offre de référence impacte toujours directement le niveau des retours clients, avec des périodes critiques en 2017, notamment de mai à juillet.
3. Tram : ce thème prend en 2017 la 3ème place (+30% par rapport à 2016) avec 776 signalements. La montée en puissance de cet item en 2017 est due majoritairement à l'explosion des réclamations depuis l'été sur la non adaptation de l'offre tram à l'afflux des voyageurs.

A noter également, hors réseau TBM, la forte augmentation des réclamations sur le service dédié Mobibus, en lien direct avec le changement d'outil de planification (voir chapitre XV.7.1), avec deux conséquences majeures lors du lancement de la nouvelle solution informatique :

- un temps d'adaptation des équipes aux nouveaux paramétrages et par voie de conséquence une « certaine » dégradation de la relation clients ;
- une adaptation du niveau d'information fourni par les supports habituels qui a perturbé une partie des clients.

Enfin, et bien qu'elles ne soient pas répertoriées dans ce tableau général, les réclamations concernent aussi le sujet de la fraude et les contestations de PV. Elles connaissent une explosion en 2017, conséquence directe de l'augmentation du prix des procès-verbaux et des frais de dossier (70€ + 52€) avant l'été. Ainsi, au nombre de 1 344 en 2016, elles sont 2 147 en 2017, avec un boom de 60% depuis le mois de juin.

VI.7. Contrôle des voyageurs

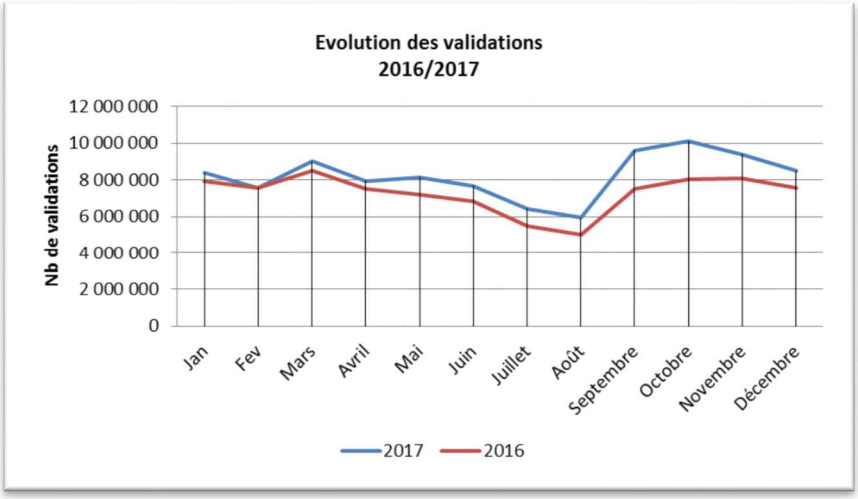
La lutte contre la fraude est un des enjeux majeurs de la DSP. Aussi l'année 2017 a-t-elle été consacrée à la poursuite de mise en œuvre de la nouvelle stratégie de lutte contre la fraude : « Valoriser le client et insécuriser le fraudeur ».

VI.7.1. Chiffres clés

	Année 2016	Année 2017
Nb voyageurs contrôlés	3 574 564	3 808 366
dont contrôles répressifs (a)	*2 506 100*	*2 671 840*
Taux de contrôle (nb voyageurs contrôlés / nb validations brutes corrigées)	4.09%	3.86%
Nb PV (b)	68 565	71 480
Taux de fraude constaté (b) / (a)	2.74%	2.68%
Taux de fraude enquêté	11,5%	10,7%
Nb présentations cartes en régularisation (c)	7 904	9 482
Nb infractions payées (d)	31 113	31 272
Taux de recouvrement (d) / (b-c)	51,29%	49,93%
Sommes encaissées issues du TM3 (en €)	1 065 685€	1 439 456€

VI.7.1.a) Validations

Les validations ont augmenté de 13% sur l'année par rapport à 2016, progressant même de 25% sur les mois de septembre et d'octobre 2017.



VI.7.1.b) Nombre de voyageurs contrôlés

Par ailleurs, le nombre de voyageurs contrôlés est en hausse de 6.54% et plus particulièrement sur le tramway (+11,84%).

Réseaux	Nb validations	Nb de contrôles préventifs	Nb de contrôles répressifs	Total contrôles préventifs et répressifs	% de voyages contrôlés	Evol. Nb contrôles 2016/2017
Bus structurant	25 845 557	150 865	758 388	909 253	3,52%	1,90%
Bus Principal	7 340 471	30 915	203 585	234 500	3,19%	0,98%
Bus local et Bat[3]	2 398 638	8 993	67 648	76 641	3,20%	-42,20%
Soirée	816 395	13 171	57 174	70 345	8,62%	6,23%
Tramway	62 321 385	932 582	1 585 045	2 517 627	4,04%	11,84%
Global réseau	**98 722 446**	**1 136 526**	**2 671 840**	**3 808 366**	**3,86%**	**6,54%**

VI.7.1.c) Taux de contrôle

Ainsi, malgré l'augmentation notable du nombre de contrôles (+6.5%), le résultat du taux de contrôle global du réseau TBM est en baisse (3.86% en 2017 contre 4.09% en 2016) et en-dessous de l'objectif contractuel fixé à 4%, du fait de la forte augmentation des validations.

VI.7.1.d) Procès-verbaux

Le nombre de procès-verbaux (PV) émis est en hausse de 4.25% (71 480 en 2017 contre 68 565 en 2016). Les verbalisations au motif de « Sans titre de transport » sont en hausse de 8.90% et les verbalisations au motif de « titre non validé » ont enregistré une baisse de 21.60%.

Les non présentations d'abonnements ont augmenté de 19,96% et représentent 13,27% des infractions constatées.

D'autre part, le Délégataire a enregistré une baisse de 3,57% des verbalisations pour non-validation d'un abonnement et non-validation en correspondance. Cette baisse, enregistrée depuis 3 ans, se stabilise et est attribuable aux actions d'incitation à la validation (VSE) ainsi qu'à la pratique par les conducteurs de bus de la Validation Encouragée à l'Entrée (VEE).

Le taux de fraude constaté (rapport entre le nombre de PV établis et le nombre de clients contrôlés en répressifs uniquement) poursuit sa baisse (2,68% en 2017 contre 2,74% en 2016 et 3,18% en 2015).

Concernant le taux de fraude enquêté, les résultats de l'enquête fraude 2017 font ressortir un taux de 10,7%. Ces résultats sont détaillés dans le chapitre VI.5.5.c).

Le taux de recouvrement enregistre une légère baisse (49,93% contre 51,29% en 2016). Il prend en compte les PV payés directement aux contrôleurs lors des opérations de contrôle ainsi que les PV qui ne font pas l'objet d'un paiement immédiat.

En 2016, la transaction commerciale « Trok'iT » avait permis la mise en règle de 462 « contrevenants ». En 2017, ce sont 1 108 contrevenants qui ont accepté de souscrire un abonnement d'au moins 2 mois en contrepartie de l'annulation du procès-verbal. Cela représente sur la période 1,81% des verbalisations des « sans titre de transport ».

VI.7.2. Evolution du Pôle Contrôle - Sûreté

VI.7.2.a) Adaptation de l'organisation et des taux cibles de contrôle

En 2017, l'évolution de l'organisation du Pôle Contrôle-Sûreté, initiée au démarrage de la nouvelle DSP, a fait l'objet d'adaptations visant à améliorer sa capacité à lutter contre la fraude et les incivilités, mais aussi à améliorer les délais d'intervention et d'assistance sur le terrain.

Les modifications organisationnelles résultent de l'analyse de l'enquête fraude 2016 qui avait mis en évidence une dégradation de la fraude sur le réseau tramway, plus particulièrement en heure de pointe et sur des parcours de moins de 3 arrêts, y compris le samedi et le dimanche.

Ce constat a conduit Bordeaux Métropole à demander au Délégataire d'explorer de nouvelles dispositions pour renforcer les contrôles en centre-ville sur le réseau tramway afin de réduire la fraude sur les petits parcours et revaloriser la capacité des rames par un nombre de voyageurs supplémentaires.

Afin de répondre à cette sollicitation, le Délégataire a proposé une expérimentation sur 3 mois, basée sur une baisse des taux cibles de contrôle sur les sous réseaux de bus en transférant une partie des effectifs de contrôle sur le réseau tram et en renforçant les effectifs globaux.

Le bilan de cette expérimentation a permis de démontrer que la nouvelle organisation mise en place a amélioré la performance sur l'ensemble des critères retenus :

- Augmentation du résultat du taux de contrôle (3.86% contre 3.77% en 2016 sur la même période).
- Augmentation du nombre de procès-verbaux (+4.83%).
- Maintien du contrôle en bout de ligne (16% des contrôles sur la période).
- Augmentation des contrôles sur le tramway le weekend (+13.78%) avec renfort de l'effectif des conducteurs polyvalent sur la période.

Les résultats positifs de cette expérimentation ont conduit Bordeaux Métropole et le Délégataire à prolonger l'expérimentation d'octobre 2017 à août 2018.

Les taux de contrôle expérimentés au cours de cette expérimentation sont disponibles à la section XIII.1.2.a) du présent rapport.

VI.7.2.b) Augmentation de l'effectif conducteurs – vérificateurs polyvalents

La lutte contre la fraude repose sur une organisation qui implique toutes les fonctions « terrain » en contact avec la clientèle, dont les conducteurs. A ce titre, le Délégataire a poursuivi en 2017 le recrutement en interne de conducteurs pour exercer le métier de vérificateur en polyvalence. Formés et assermentés, ils viennent compléter les équipes de contrôle. Leur double regard, en tant que conducteur et vérificateur, s'inscrit pleinement dans la démarche de validation encouragée à l'entrée et contribue à alimenter le plan de contrôle des points de fraude identifiés sur leurs lignes.

Ainsi le nombre de conducteurs polyvalents détachés au contrôle est en augmentation (+8 équivalents temps plein) permettant d'atteindre 128 équivalents temps plein affectés aux missions de contrôle et de sécurisation.

VI.7.2.c) Efficacité de la coordination des moyens par le PCS

Le Poste de Commandement Sûreté (PCS) est chargé de centraliser tous les appels à caractère sécuritaire et de coordonner les équipes opérationnelles. Le PCS est aussi chargé de recaler le plan de contrôle en fonction des évènements perturbateurs sur le réseau. Cela a permis d'améliorer les délais d'intervention et d'optimiser la présence des équipes sur le terrain. Ainsi, en 2017, les délais d'intervention sont passés de 9,53 minutes en moyenne à 9,10 minutes.

Les équipes opérationnelles, équipées de radio et géo-localisées, agissent selon 3 modes de déplacement (en pédestre, en voiture ou en moto) sur toute l'amplitude de fonctionnement du réseau.

Ces équipes assurent les missions de contrôle des titres de transport prévues dans le plan de contrôle et interviennent sur demande du PCS pour assister les personnels et voyageurs, et traiter les incidents en collaboration, si nécessaire, avec les services de secours (police et pompiers) :

- Des équipages pédestres (dont la composition varie en fonction de la méthode de contrôle déployée) sont plus particulièrement dédiées au contrôle des tramways.
- Des équipages en voiture contrôlent les lignes excentrées et à faible fréquence, et assurent la prise en charge des personnels nécessitant un accompagnement. Un véhicule est systématiquement affecté sur la rive droite pour renforcer l'action des médiateurs du PIMMS.

- Des équipages en motos couvrent prioritairement le secteur de Bordeaux jusqu'à la rocade en 3 services de 4h00 à 2h00. Plutôt dédiées aux interventions « sécuritaires », les motos assurent au quotidien des actions d'incitation à la validation sur les pôles d'échange et de la prévention aux abords des établissements scolaires.

VI.7.3. Types de contrôles menés

L'année 2017 s'inscrit dans la continuité du déploiement du plan d'actions qui repose sur les trois piliers de la lutte contre la fraude que sont : la prévention, la dissuasion et la répression.

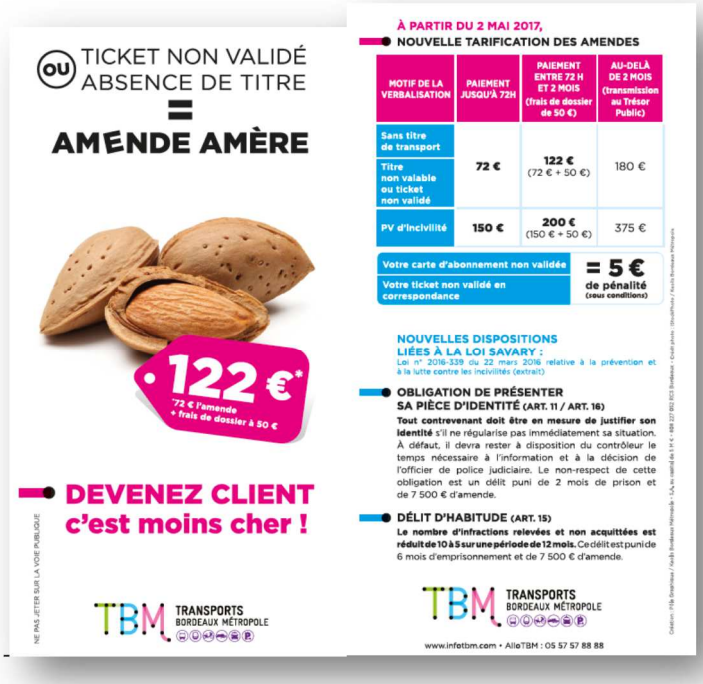
VI.7.3.a) Actions de prévention

Les actions de prévention constituent le premier pilier de lutte contre la fraude.

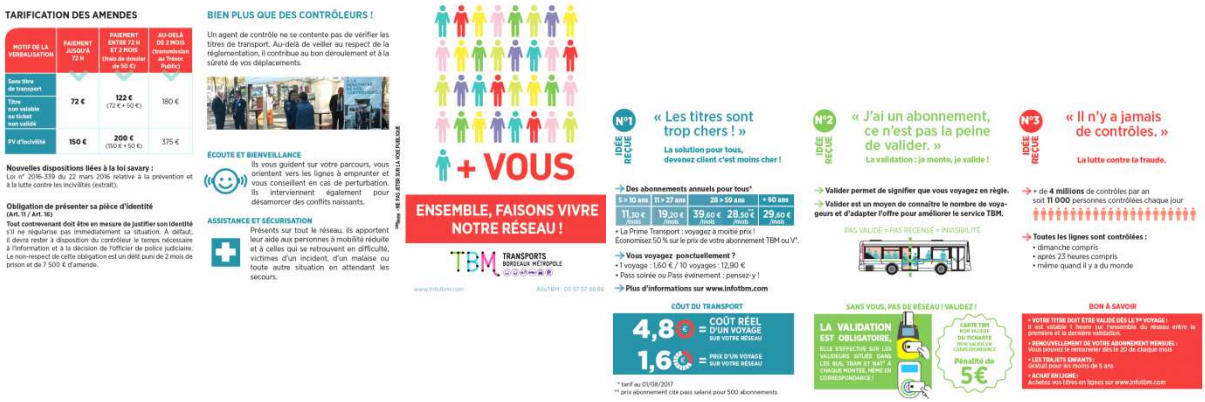
- En matière de prévention, le Délégataire a maintenu l'action pédagogique auprès des voyageurs en poursuivant la démarche de Validation Encouragé à l'Entrée (VEE) par le conducteur. Cette pratique, maillon important de la lutte contre la fraude, vise à rappeler au client l'obligation de la validation.
    - La technique appelée la « LOVEE » (Ligne Opération VEE), créée en 2015 pour soutenir le conducteur dans l'application de la VEE, les a accompagnés tout au long de l'année 2017 pour les aider au maintien de cette dynamique. La technique consiste à accompagner les conducteurs de bus d'une même ligne sur un temps et un parcours limité pour les aider à pratiquer la VEE et « légitimer » leur action auprès de la clientèle « dubitative ». En 2017, 24 LOVEE ont été organisées contre 8 en 2016.
- Le deuxième axe de la pédagogie repose sur des actions de sensibilisation au respect des règles applicables dans les transports, dans les établissements scolaires et en milieu associatif. L'objectif de 7 000 élèves pour 2017 est largement dépassé puisque ce sont 9 716 élèves dans 74 établissements qui ont été sensibilisés aux règles du civisme et de la sécurité.
- Les médiateurs des PIMMS contribuent également à l'application de la règle par leur médiation quotidienne et leur pédagogie. Au total, ce sont plus de 96 000 voyageurs qui se sont mis en règle par une incitation à la validation ou à l'achat d'un titre.

- Pour compléter le dispositif pédagogique vis-à-vis du client, deux campagnes de communication ont été réalisées en 2017.

- Une campagne de prévention suite à l'augmentation du montant des indemnités forfaitaire intervenue en mai 2017 avec distribution de flyer rappelant la nouvelle tarification et les nouvelles modalités



- Une campagne orientée lutte contre la fraude en favorisant la prise de conscience de ce qu'est la réalité du service de transport (mise en perspective du coût du transport et du fonctionnement en donnant du sens à la validation).



VI.7.3.b) Actions de dissuasion

Ce deuxième pilier de lutte contre la fraude est le soutien des actions de dissuasion à travers la démarche de la « Validation Systématique à l'Entrée » (VSE). Ces actions participent à l'augmentation de la visibilité des agents et contribuent à identifier et à agir sur les secteurs et horaires de fraude et de non validation sur le réseau.

En 2017, les équipes de la « Validation Systématique à l'Entrée » (VSE) dans les Bus ont poursuivi leurs actions au quotidien pour rappeler la règle aux clients et les inciter à valider. En binôme (un agent de maîtrise et un conducteur), ils se déplacent sur les lignes, se positionnent aux arrêts et rappellent aux voyageurs la nécessité de valider et les risques encourus s'ils restent en fraude.

Ces équipes, dont la présence rassure autant le conducteur dans sa pratique de la VEE que les clients dans leur légitimité à valider, sont au premier plan de la chaîne de lutte contre la fraude grâce à leur approche pédagogique et préventive. Ils contribuent à hauteur de 50% au contrôle préventif.

En outre, pour sensibiliser les voyageurs à l'obligation de détenir et valider un titre de transport pour accéder à une rame, tout en facilitant la montée, le Délégataire a organisé des opérations de validation à quai. L'objectif consiste à faire valider les clients sur le quai et leur permettre ainsi de monter et de s'installer dans la rame sans se préoccuper de valider.

Les clients sont accueillis à leur arrivée sur le quai par des agents de Keolis Bordeaux Métropole, et invités à préparer leur titre de transport et à le valider sur un des valideurs mobiles positionnés en amont et en aval de chaque quai.

En 2017, 32 opérations, représentant 75 000 voyageurs ont été organisées sur des stations différentes (Hôtel de Ville, Buttinière, Mériadeck, Montaigne Montesquieu) aux horaires de pointe.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Un nouveau dispositif d'incitation a la **validation sur les quais** de tramway appelé « **Valid'action** » a permis la mise en règle de 75 000 voyageurs.*

VI.7.3.c) Actions de contrôle répressif

Le troisième pilier complète la stratégie que le Délégataire s'est engagé à poursuivre pour déstabiliser les fraudeurs : le contrôle répressif qui aboutit à la verbalisation si le contrevenant reste en fraude. Cette stratégie repose sur la démultiplication des techniques et méthodes de contrôle.

En dehors des opérations de contrôle quotidiennes des équipes pédestres ou en véhicule, pour optimiser les déplacements et couvrir les bouts de lignes, des opérations spécifiques et/ou communes avec des autorités ou partenaires sont organisées mensuellement.

En 2017, 344 opérations spécifiques ont été organisées contre 301 en 2016. Les opérations conjointes avec les forces de l'ordre ont retrouvé un niveau « normal » en 2017 : 24 opérations conjointes avec la Police Nationale, 4 opérations avec la Gendarmerie et 37 avec la Police Municipale de Bordeaux ont eu lieu en 2017. Au total, 77 234 voyageurs ont été contrôlés en présence des forces de l'ordre, ce qui représente plus de 2.89% des contrôles répressifs sur l'année et 6.5% des procès-verbaux émis contre 5% en 2016. Les opérations s'effectuent en dynamique dans les bus et les tramways, ou en statique à une station de tramway ou un arrêt de bus.

Les opérations en civil dans le tram (TOC) et dans le bus (BOC) ont été maintenues (74 opérations en 2017), ce qui représente 19 657 voyageurs contrôlés et 1.8% des procès-verbaux émis. Le principe : une équipe de contrôleurs en civil monte dans un bus ou dans une rame et annonce le contrôle après la fermeture des portes. Dans le tramway, une variante a été mise en œuvre : l'équipe est composée pour une partie de contrôleurs en civil et pour l'autre de contrôleurs en tenue. Abordée de manière professionnelle, cette méthode est appréciée par les clients du réseau « en règle » et se déroule sereinement vis-à-vis des fraudeurs « joueurs » qui n'opposent pas de résistance à l'établissement du procès-verbal, ayant été pris en « flagrant délit ».

La technique de contrôle « Radarame », initiée en 2015, a été poursuivie en 2017. Le principe est basé sur la prévenance du contrôle deux arrêts avant la montée des contrôleurs. Cette technique conjugue une approche préventive et répressive du contrôle. Elle permet au client de préparer son titre de transport ou à celui ayant « oublié » de valider son titre de transport, de le valider. Cette technique facilite la vérification des titres par les contrôleurs mais mobilise une vingtaine de contrôleurs à chaque fois.

L'OPimms (technique qui consiste à doubler le chaînage préventif des médiateurs d'un Pimms, d'une opération de contrôle purement répressive) a été poursuivie. En 2017, 9 opérations OPimms ont été organisées contre 3 en 2016.

Enfin, le Délégataire a organisé 2 opérations de contrôles conjoints avec la SNCF sur le pôle d'échange de Pessac Gare.

VI.8. Compte-rendu du suivi du réseau interurbain pour les voyageurs effectuant un parcours entièrement inclus sur le ressort territorial de la Métropole (lignes harmonisées)

Les kilomètres effectués sur le réseau interurbain ne sont pas suivis par Keolis Bordeaux Métropole.

Les données de validation, et donc de voyages, des lignes harmonisées (dont la plupart ne sont pas équipées de valideurs TBM) ne remontent pas dans les systèmes et ne peuvent donc pas être suivies non plus.

Chapitre VI

7

SÉCURITÉ DES BIENS ET DES PERSONNES, ACCIDENTS, ET SÛRETÉ DE FONCTIONNEMENT

RAPPORT ANNUEL du délégataire

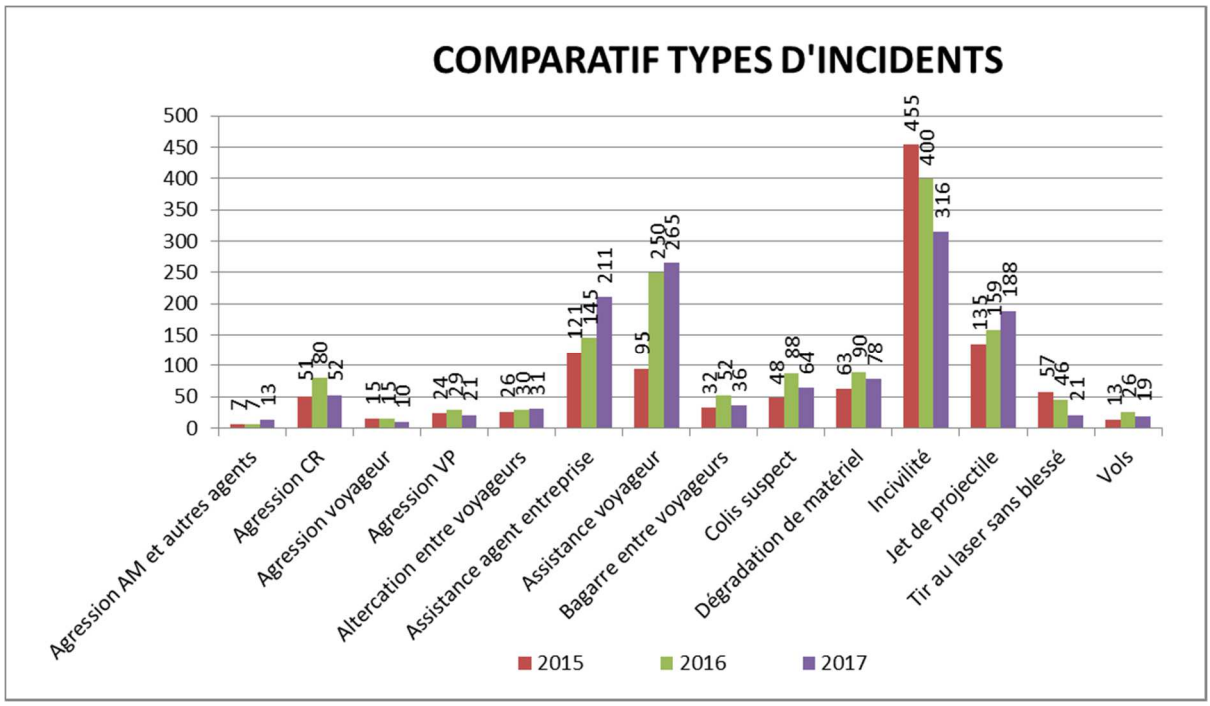
TBM TRANSPORTS BORDEAUX MÉTROPOLE

BORDEAUX MÉTROPOLE

KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLE

Chapitre VII. Sécurité des biens et des personnes, accidents, et sûreté de fonctionnement

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



Après une forte hausse des incidents en 2016 (+24%), le nombre des incidents enregistre une baisse sur l'année 2017 (-6,5%). Cette baisse touche tous les types d'incidents à l'exclusion des jets de projectiles et des agressions sur le personnel des espaces commerciaux et des agents de maîtrise terrain.

La réorganisation du Pôle Contrôle Sûreté (PCS) initiée en 2015 continue de porter ses fruits. La géolocalisation des équipages de contrôle/sûreté et leur pilotage par le Poste de commandement sûreté a permis d'améliorer l'efficacité de leur positionnement, d'accroître leur visibilité et donc la fonction « dissuasive » de leur mission auprès de la clientèle. En effet, leur présence à l'intérieur des véhicules bus et tramway pour exercer des missions de contrôle contribue fortement au maintien d'un climat serein sur le réseau.

La poursuite de la présence des équipes VSE sur les lignes de bus ainsi que la poursuite de la VEE agissent comme des leviers complémentaires à l'amélioration du sentiment de sécurité, et de l'ambiance à bord des véhicules.

VII.1.1. Incivilités

Globalement, les incivilités sont à la baisse par rapport à 2016 (-21%).

Le plus grands nombre de faits d'incivilités a été commis sur le secteur de Quinconces (26 faits en 2017 contre 37 en 2016). Suivent les secteurs de Gambetta (15 faits contre 13 en 2016), Palais de justice (11 faits contre 8 en 2016), Gare Saint-Jean et Buttinière (9 faits contre respectivement 15 et 14 en 2016), Bègles Vaclav Havel (8 faits contre 2 en 2016) et Aubiers (7 faits contre 6 en 2016).

Les non-respects des règles de transport sont en baisse de 13%. Les altercations, insultes et outrages (sans dépôt de plainte) sont en baisse de 26%. Mais, une partie de ces atteintes sans violence physique envers le personnel du Délégataire fait désormais l'objet d'un dépôt de plainte pour outrages et injures, et se retrouve donc comptabilisée dans les agressions non verbales. Ces outrages et insultes ont lieu pour 87% sur le réseau bus. Les lignes qui ont enregistré la plus forte baisse d'actes d'injures et d'outrages envers les conducteurs et/ou les contrôleurs en mission sont les Lianes 1, 3, 5 et 15. Est à noter une augmentation de ces mêmes faits sur les Lianes 11 et 4.

Les incidents d'ambiance (altercations et bagarres entre voyageurs) sont en baisse 18% par rapport à 2016. Les états d'ébriété se maintiennent à la baisse (-12%).

VII.1.2. Jets de projectiles

Les jets de projectiles, avec ou sans dégât, sont en hausse de 18% sur l'ensemble du réseau.

- 60% des jets de projectiles ont générés des dégâts (contre 56% en 2016) ;
- 60% des jets projectiles ont eu lieu sur le bus et 40% sur le tram ;
- TBM enregistre une hausse de 76% des jets de projectiles sur la rive droite (67 faits en 2017 contre 38 en 2016). Les jets ont lieu majoritairement sur le tram mais il faut aussi relever 9 faits sur la ligne 32 en 2017 contre aucun en 2016.

Comme en 2016, la commune la plus touchée, bien qu'en baisse, par les jets de projectiles sur les véhicules bus et tramway est Bordeaux (22% en 2017 contre 30% en 2016).

Concernant les lignes de bus :

- Sur Bordeaux, la ligne de bus la plus touchée par les jets de projectiles est la Lianes 10. En forte hausse en 2016, elle enregistre une légère baisse des jets de projectiles (18 jets en 2017 contre 22 en 2016). C'est la ligne la plus touchée du réseau. Jusqu'en 2014, les incidents avaient lieu sur le secteur « Avenue de la Libération à Floirac ». Depuis, c'est sur le tronçon entre Galin et le Collège Leonard Lenoir où sont commis les jets de projectiles ;
- Les autres lignes impactées par des jets de projectiles (au moins 5 faits) sont les 5, 7, 15,22, 32 et 35.
    - Les incidents sur la Lianes 5 sont indistinctement repartis sur la ligne ;
    - Les jets de projectiles sur la Lianes 7 sont plus particulièrement perpétrés entre la halte TER Coty et Ambarès Parabelle ;
    - Sur la Lianes 15, les 3 secteurs les plus particulièrement ciblés sont la gare de Bègles, la place de l'Europe et les Aubiers ;

- La nouvelle ligne 22 enregistre sur le secteur Anita Conti à Blanquefort 6 jets de projectiles. Des actions conjointes avec la Gendarmerie et la Mairie ont été initiées pour éviter une expansion des incidents sur le secteur ;
- Sur le secteur de la Châtaigneraie, ligne 24, est enregistrée une reprise des jets de projectiles (5 faits en 2017 contre aucun en 2016) ;
- Sur la ligne 32, il faut déplorer une très forte hausse des jets de projectiles (11 en 2017 contre 2 en 2016). Ces faits ont plus particulièrement lieu sur le secteur de Floirac Dravemont et le collège Rayet. Le Délégataire accentue sa collaboration avec la Mairie sur ce secteur.
- La ligne 35 enregistre une légère augmentation des jets de projectiles (6 faits en 2017 contre 4 en 2016). 3 secteurs sont plus notamment concernés (Lycée Victor Louis, Le Grand caillou, et les Aubiers).

Concernant le tramway, les jets de projectiles sont en hausse de 59% (78 faits en 2017 contre 49 faits en 2016) dont les jets de projectiles avec dégâts (+49%) :

- La ligne A enregistre 19% d'augmentation et est la ligne sur laquelle s'exerce le plus de jets de projectiles (37 faits en 2017 contre 31 en 2016). Majoritairement, les jets de projectiles ont lieu sur la rive droite (15 sur Floirac contre 6 en 2016, 12 sur Lormont contre 9 en 2016 et 6 sur Cenon contre 4 en 2016) ;
- La ligne B enregistre la plus forte augmentation (+133% soit 14 faits en 2017 contre 6 en 2016) alors qu'en 2016, elle avait connu une très forte baisse des jets de projectiles (-50%). Les 3 secteurs concernés sont Bordeaux (8 faits entre Bassins à flot et Berges de Garonne contre 5 en 2016), Pessac (4 faits entre Bougnard et Doyen Brus contre 1 en 2016) et Talence (2 faits sur le secteur Roustaing contre aucun en 2016) ;
- La ligne C est elle aussi en très forte augmentation (+125% soit 27 jets contre 12 en 2016). Le secteur le plus touché est situé entre le lycée Vaclav Havel et Carle Vernet (10 jets de projectiles) et sur la nouvelle extension entre Cracovie et la Gare de Blanquefort (9 jets en 2017).

Chaque jet de projectiles avec dégât fait l'objet d'un dépôt de plainte et de mesures de surveillance, tant par les forces de Police que par les équipe d'intervention du Délégataire.

Les cas de mise en place du plan de sûreté (déviation ou rebroussement) suite à des jets de projectiles est en forte baisse (-16% par rapport à 2016). Ceci est dû à une plus grande rapidité d'intervention des équipes de contrôle et d'assistance du Délégataire sur le lieu de l'incident, ce qui permet une mise en sécurité rapide des véhicules et une présence dissuasive pour éviter la répétition des faits sur d'autres véhicules.

VII.1.3. Visées laser

Depuis 4 ans, il faut noter une baisse des visées laser envers le personnel de conduite, ce qui représente 47% de faits en moins entre 2016 et 2017 (31 faits en 2017 contre 59 faits en 2016).

Les dépôts de plainte pour visées laser avec ou sans blessure sont en baisse de 23% (10 en 2017 contre 23 en 2016) :

- 54% des signalements de visées laser ont eu lieu sur le tram en 2017 contre 65% en 2016 ;
- 54% des visées laser ont eu lieu sur Bordeaux (en augmentation par rapport à 2016).

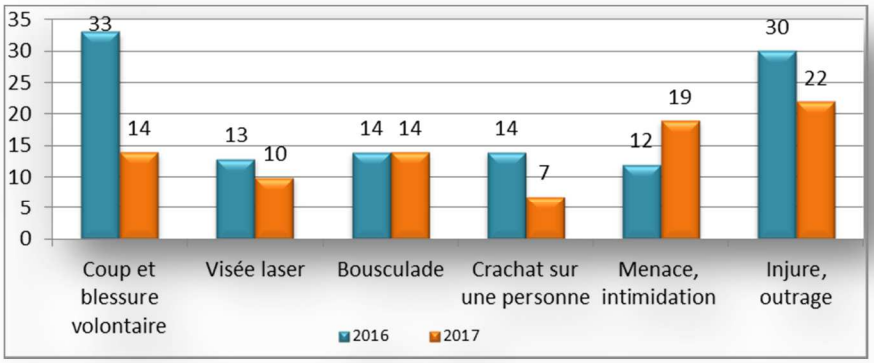
En 2016, le Délégataire constatait une concentration des incidents de visées laser sur 3 secteurs : Les Aubiers, Quinconces et Hôtel de Ville. Sur l'année 2017 les faits de visées laser se concentrent plutôt sur le secteur entre Carle Vernet et le Lycée Vaclav Havel.

Sur la rive droite, seules les communes de Cenon et Lormont sont concernées (respectivement 2 faits chacune contre 16 en2016). Globalement, le réseau TBM observe une très forte diminution des visées laser sur la rive droite (4 visées en 2017 contre 18 en 2016).

VII.1.4. Agressions

Le Délégataire a enregistré une diminution des agressions envers ses agents (-26%). Les agressions envers les contrôleurs sont en baisse (-22%), ainsi que les agressions envers les conducteurs (-35%). En revanche, les agressions envers les agents de maîtrise terrain augmentent ainsi que celles envers les agents d'information et de vente dans les espaces (13 agressions en 2017 contre 7 en 2016).

Typologie des agressions



Les atteintes avec violences physiques (coups et blessures volontaires, crachats, visées laser, bousculades) sont aussi en baisse (-39%). Ce sont les coups et blessures volontaires qui enregistrent la plus forte baisse (14 dépôts de plainte contre 33 en 2016).

Les atteintes sans violence physique (menaces, outrages, injures) sont en très légère baisse (-2%). En revanche, les menaces et intimidations enregistrent une forte progression (19 dépôts de plainte en 2017 contre 12 en 2016 et 2 en 2015).

En 2017, 56% des agressions ont été commises sur le réseau bus (contre 64% en 2016).

- Les lignes les plus particulièrement concernées sont la Lianes 15 (8 faits contre 9 en 2016), la Lianes 1 (5 faits contre 11 en 2016), la Lianes 10 (6 faits comme en 2016), la Lianes 5 (5 faits contre 9 en 2016). Cela représente pour ces 4 lignes une baisse de 20% des faits d'agression par rapport à 2016 ;
- 54% des agressions ont eu lieu sur Bordeaux (contre 55% en 2016). Les secteurs sur lesquels les agents du Délégataire sont les plus exposés sont : Quinconces, Gambetta et Meriadeck. Ces 3 secteurs ont enregistrés 13 agressions contre 7 en 2016.
- Les autres secteurs sur lesquels des faits d'agression ont eu lieu sont Cenon (5 agressions, comme en 2016), Lormont (6 faits contre 8 en 2016), Mérignac (4 faits contre 6 en 2016), Pessac (4 faits contre 9 en 2016), Talence (5 faits comme en 2016) et Villenave d'Ornon (5 faits contre 1 en 2016) ;
- La Lianes 3, qui fait l'objet d'un accompagnement par des agents de sécurité sur les premiers départs des samedis et dimanches matin, a enregistré 2 agressions en 2017 contre 1 en 2016. Ces agressions ont eu lieu en journée et concernent des altercations avec des conducteurs de VL sur les secteurs de Gambetta et Quinconces.

D'autre part, Keolis Bordeaux Métropole constate une forte baisse (-22%) des agressions envers les contrôleurs de titre de transport.

- 68% des agressions ont eu lieu en contrôle à l'intérieure des rames ;
- 40% des agressions dans les tramways ont eu lieu sur la ligne A contre 26% en 2016. La ligne B a enregistré 20% des agressions et la ligne C 8% ;
- Le secteur connaissant le plus d'agressions est Cenon Gare (5 faits contre 1 en 2016).

VII.1.5. Dégradations et vols

Les dégradations du matériel et des équipements, y compris les tags et les graffitis, sont en nette baisse (-13% par rapport à 2016).

- 61% des dégradations sont perpétrées et dans les rames de tramways ou leurs équipements (identique à 2016). Cela représente 20 faits sur la ligne A contre 22 en 2016, 18 sur la ligne B contre 16 en 2016 et 13 sur la ligne C contre 17 en 2016 ;
- Sur le réseau bus, 9 communes sont impactées : aucune ne dépasse 3 faits de dégradation sur l'année. Les lignes qui enregistrent des baisses de dégradations sont : la Lianes 5 (0 fait contre 5 en 2016), la Lianes 10 (4 faits contre 6 en 2016) et la Lianes 3 (2 faits contre 4 en 2016).

Les vols, tant à l'encontre des clients que des agents du réseau, sont en diminution (-27%), ce qui représente 19 faits contre 26 en 2016. Seuls 5 vols à l'encontre de voyageurs ont été signalés au Délégataire. Il s'agit principalement de vols de portable et de sac. Les vols déclarés par les agents du Délégataire concernent des vols de caisse ou de sacoche ainsi que des vols d'équipement (valideurs, marteaux…). Les vols ont été commis ou signalés majoritairement sur Bordeaux (16 faits).

28% des vols ont eu lieu sur le réseau tram soit 5 faits signalés (2 sur la A et la C et 1 sur la B).

Les lignes de bus sur lesquels ont été signalés des vols sont la Lianes 5 (4 faits), la Lianes 10 (3 faits) et les lignes 1,2,11,23,33 (1 fait sur chacune d'elles).

VII.1.6. Impact des manifestations

Comme pour les années précédentes, les manifestations ont été nombreuses sur la Métropole et ont impacté plus particulièrement le fonctionnement du réseau dans le centre de Bordeaux. Des déviations d'autobus et des rebroussements de rames de tramway ont été mis en œuvre. Aucun incident grave sur le plan sécuritaire ne fut à déplorer.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Les manifestations constituent toujours une des principales causes d'interruption du service public.

A chaque manifestation festive ou sportive, afin d'assurer la sûreté et la sécurité des voyageurs et des agents sur l'ensemble du réseau, les effectifs sur le terrain sont renforcés et certains tronçons de lignes, si nécessaire, interrompus ou déviés :

- Carnaval de Bordeaux (05 mars 2017) : dispositif renforcé avec la présence des motos. Aucun incident à signaler.
- Marathon de Bordeaux (15 avril 2017) : renfort des effectifs sur le terrain avec la présence des motos.
- Meeting aérien BA 106 (14 mai 2017) : PCO (Poste de Commandement Opérationnel), navette et renfort des effectifs sur le terrain. Aucun incident grave à signaler.
- Fréros de la vega (10 juin 2017) : PCO et renfort des effectifs sur le terrain avec la présence des motos. Aucun incident grave à signaler.
- Fête du fleuve (25 juin au 28 juin 2017) : dispositif renforcé avec la présence des motos et des médiateurs du PIMMS de Cenon. Aucun incident grave à signaler.
- Gay Pride (17 juin 2017) : dispositif renforcé avec la présence des motos.
- Fête de la musique (21 juin 2017) : dispositif renforcé avec la présence des motos toute la nuit pour pallier les différents incidents liés à l'alcool. Aucun incident à signaler.
- Concert Céline DION (29 juin 2017) : dispositif renforcé avec la présence de motos pour faciliter le passage des rames.
- Concert Les veilles canailles (01 juillet 2017) : dispositif renforcé avec la présence de motos pour faciliter le passage des rames.
- Feu d'artifice du 14 juillet 2017 : PCO et dispositif renforcé
- Festival Reggae Sun Ska (du 04 au 06 août 2017) : dispositif renforcé avec la présence des motos et des médiateurs du PIMMS de Cenon. Aucun incident à signaler.
- Matchs au Stade Chaban-Delmas : 12 matchs de rugby. Dispositif renforcé avec la présence de motos pour faciliter le passage des rames.
- Matchs au Grand Stade : 23 matchs de football (parfois des matchs de rugby). Dispositif renforcé lors des matchs à forte affluence pour gérer les flux de spectateurs à l'arrivée et à la sortie du stade via un système de barrières. Présence des motos pour faciliter le passage des rames en sortie de stade.

VII.2. Déploiement de la VEE

Le dispositif de Validation Encouragée à l'Entrée (VEE), lancé en 2015, continue d'être déployé sur l'ensemble des lignes du réseau bus. La totalité des conducteurs a été formée à cette nouvelle pratique

de l'accueil de la clientèle à bord des véhicules, qui vise à rappeler l'obligation de la validation en complément de la phase d'accueil.

VII.2.1. Les Principales actions poursuivies en 2017

➲ *Tutorat VEE*

Dans la continuité des sessions de formation à la VEE, des conducteurs préalablement formés au tutorat appuient d'autres conducteurs à pratiquer la Validation Encouragée à l'Entrée (VEE). Ils se mettent en situation de conduite avec pratique effective de la VEE.

➲ *Formations VSE*

Le Délégataire poursuit la formation à la VSE des conducteurs volontaires pratiquant la VEE ainsi que celle des agents de maîtrise de la DEX. Une fois formés, les agents sont en mesure de constituer des binômes, dont un est obligatoirement assermenté, et assurent une présence terrain venant compléter celle des contrôleurs. Leur mission s'inscrit avant tout dans la dissuasion. Elle vient en appui à la pratique de la VEE par les conducteurs.

Les équipes VSE rappellent aux voyageurs l'obligation de voyager avec un titre valide et validé ainsi que les risques encourus si celui-ci refuse de se mettre en conformité. Ils sont aussi autorisés au cours du parcours et notamment en terminus à vérifier visuellement que les voyageurs détiennent bien un titre de transport. Ils peuvent le cas échéant établir des procès-verbaux si un voyageur souhaite délibérément rester en fraude.

➲ *Entretiens individuels*

Dans le cadre des entretiens biannuels d'évaluation, les managers mettent un accent particulier sur la pratique de la VEE.

Un conducteur qui ne la pratique pas, ou de façon non conforme aux méthodes prescrites, se voit signifier une demande d'amélioration de ses résultats.

➲ *Boutons « annonces sonores »*

En complément à la pratique de la VEE par le conducteur, celui-ci a la possibilité de diffuser des annonces sonores à partir d'un bouton situé sur le pupitre SAEIV. Un des messages concerne l'obligation de valider son titre de transport. Les conducteurs sont en droit d'utiliser ce message sonore dans les cas où le rappel verbal ne peut être correctement pratiqué.

➲ *Ligne Opération VEE (LOVEE)*

Ce dispositif a pour objectif d'encourager et de soutenir les conducteurs dans la pratique de la VEE.

Il nécessite une préparation préalable importante visant à :

- choisir une ligne,
- établir des chaînages précis en fonction des horaires de la ligne,
- désigner des binômes, agents de maîtrises (AM) et conducteurs (CR), sur chaque pôle de management.

Le jour choisi, les binômes (en principe au nombre de 8), se présentent aux arrêts qui ont été définis sur la ligne. Ils se positionnent après le 2ème valideur pour observer et permettre au CR de pratiquer la VEE. Ils interviennent en soutien du CR lorsque cela s'avère nécessaire, par une action de VSE ou le cas échéant une verbalisation.

Des interventions managériales particulières en découlent lorsque le CR ne pratique pas la VEE. En 2017, ont été organisées 24 opérations LOVEE (contre 15 en 2016).

Le lendemain de l'opération, une opération BOA (Bus Opération Arrêt) est généralement pratiquée au même endroit et sur le même créneau horaire afin de conforter les conducteurs au bien-fondé de la pratique de la VEE.

VII.2.2. Nouvelles opérations 2017

VII.2.2.a) Valid'Action

Ce dispositif a pour objectif de sensibiliser les voyageurs à l'obligation de détenir et de valider un titre de transport pour accéder dans un véhicule de transport et plus particulièrement dans le tramway. La technique consiste à accueillir les clients à leur arrivée sur le quai d'une station, à les inviter à préparer leur titre de transport et à le valider en amont de la montée sur un valideur mobile positionné sur le quai. Si le voyageur se présente sans titre de transport, il lui est proposé l'achat d'un Tickarte. Si le voyageur n'a pas de moyen de paiement et/ou refuse d'acheter un titre, soit il est verbalisé s'il veut absolument prendre le transport, soit il lui est interdit l'accès au transport.

VII.2.2.b) Autres opérations

A noter également, la généralisation de la mise en place de valideurs mobiles lors des sorties du Grand Stade afin de réguler le flux des clients à la montée du tram et de contrôler en sortie de stade.

Ce dispositif de valideurs mobiles a aussi été déployé à la Gare Saint-Jean.

VII.2.3. Les résultats 2017

➲ *Valid'Action*

En 2017, le Délégataire a organisé 32 opérations de Valid'action sur 12 stations de tram différentes. Au total, ce sont plus de 64 000 voyageurs qui ont été sensibilisés avec ce dispositif.

➲ *Agressions – Incivilités*

Aucune agression dont le motif aurait été la VSE ou la VEE, n'a été enregistrée en 2017.

Les incivilités liées à la pratique de la VEE se manifestent par des altercations, avec ou sans insultes, consécutives à un rappel insistant à la mise en règle de la part du conducteur.

➲ *Objectif taux de contrôle*

Les opérations VSE menées par les différents pôles management participent à hauteur de 34% du nombre total de contacts répressifs.

➲ *Ventes de Tickartes et recettes*

La VSE (Validation Systématique à l'Entrée) et la VEE (Validation Encouragée à l'Entrée) ont contribué, avec d'autres facteurs, à l'augmentation des ventes de titres. En effet, nous enregistrons une augmentation de 2,7% du nombre de Tickartes vendus par les conducteurs par rapport à 2016.

VII.3. Convention avec la Police Municipale

VII.3.1. Convention avec la Police Municipale de Bordeaux

La convention de partenariat signée entre la Mairie de Bordeaux et le Délégataire en 2013 se poursuit. Cette convention avait fait l'objet en 2015 d'une augmentation du nombre d'opérations conjointes à savoir 4 par mois, et l'élargissement de l'amplitude horaire des opérations (entre 7h00 et 01h00).

Les objectifs de cette convention sont atteints :

- Lutter contre les incivilités : la présence de la Police Municipale aux côtés des équipes de contrôle du Délégataire rend plus efficace les actions de contrôles compte-tenu de leur participation active en matière de recueil d'identité mais également de verbalisation pour incivilités. En 2017, 37 opérations de contrôle en commun (OCPM - Opération de contrôle avec la Police Municipale) ont été organisées dans le centre de Bordeaux sur des créneaux horaires différents tant dans les bus que dans les tramways (contre 31 en 2016).
- Lutter contre l'alcoolisation excessive dans les transports en commun : la Police Municipale intègre dans ses patrouilles de nuit des passages sur le pôle des Quinconces principalement, et procède à des verbalisations pour consommation d'alcool ou demande à ce que les bouteilles détenues par les voyageurs soient vidées.

- Lutter contre le stationnement gênant : la Police Municipale est régulièrement sollicitée sur différents secteurs de l'agglomération Bordelaise pour verbaliser et mettre en fourrière des véhicules gênants.

VII.3.2. Nouvelle convention entre le Délégataire et la Mairie de Blanquefort

Une nouvelle convention de partenariat entre le Délégataire et la Police Municipale de Blanquefort a été signée en mars 2017.

Il a ainsi été convenu d'organiser 2 opérations conjointes par mois sur les lignes de bus de la commune avec pour objectif de lutter contre les incivilités. Des actions spécifiques sont aussi organisées au travers de chaînage permettant aux policiers municipaux d'adapter leurs déplacements aux problématiques de circulation et de sûreté rencontrées par le personnel de conduite mais aussi de lutter contre l'alcoolisation excessive.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Keolis Bordeaux Métropole étend son **partenariat opérationnel avec d'autres Polices Municipales** de la Métropole.*

VII.4. Observatoire de sûreté des transports en commun de l'agglomération bordelaise

L'année 2017 a été marquée par la tenue d'une réunion plénière de l'Observatoire en octobre. Un bilan des actions initiées à l'origine et mises en œuvre a été présenté.

VII.4.1. Mise en commun des bases de données et d'analyse de situation

La base de données des incidents du réseau mise en commun avec la Police Nationale continue d'être alimentée et exploitée au quotidien. Les données de cette base sont également diffusées à la Gendarmerie Nationale. Par ce processus collaboratif, les forces de l'ordre sont en capacité d'adapter l'organisation de leurs patrouilles sur les secteurs enregistrant le plus d'incidents et de planifier des opérations de contrôle et de sécurité en commun.

Cette base sert aussi à la réalisation et à la présentation des bilans des incidents en matière de sûreté dans le cadre des CLSPD (Conseil Local Sécurité et Prévention de la Délinquance) et des GLTD (Groupe Local de Traitement de la Délinquance).

En 2017, 28 opérations conjointes ont été organisées avec les services de l'ordre, en plus des interventions et patrouilles sur les secteurs sur lesquels des incidents (jets de projectiles…) sont survenus.

VII.4.2. Prévention de l'alcoolisation des jeunes

VII.4.2.a) Soul Tram

Keolis Bordeaux Métropole continue son partenariat avec la Mairie de Bordeaux et l'association Tendances Alternatives Festives sur le dispositif « Soul Tram » tous les jeudis soirs de 21h30 à 00h30 en diffusant des messages informatifs sur les BIV des stations et à l'intérieur des rames : ces opérations de déambulation dans les rames accompagnées d'un « caddy musical » visent à sensibiliser le public étudiant à une consommation modérée d'alcool et à faire de la prévention des incivilités dans les transports.

VII.4.2.b) Le Bus Hangrove Café

Le dispositif Somm'enbus a été remplacé dans le courant de l'année par le dispositif « Hangrove Café ». Il s'agit toujours d'un bus itinérant qui se déplace dans les principaux lieux festifs bordelais trois nuits par semaine, avec à son bord des animateurs de prévention, une infirmière, des jeunes en service civique et un coordonnateur pour rencontrer un public de fêtards. Celui-ci a pour finalité de permettre aux jeunes alcoolisés d'avoir accès à un lieu médicalisé au lieu de déambuler en proximité des infrastructures du tramway, plus principalement sur la Victoire, Paludate et Bassins à flot.

VII.4.2.c) Ligne 58

La ligne de bus 58, dite ligne de nuit, poursuit son objectif de prendre en charge des jeunes fréquentant les établissements de nuit du quartier Paludate les jeudis, vendredis et samedis entre 1h50 et 5h15, afin de les ramener sur les résidences étudiantes du Village 6 à Gradignan.

VII.4.2.d) Opérations conjointes de nuit avec la police

Des opérations conjointes de nuit avec les Polices Municipales de Bordeaux et de Blanquefort visant à lutter contre la consommation d'alcool dans les transports en commun ont été organisées.

VII.4.2.e) Accompagnement des Pimms

Le nombre de médiateurs du Pimms de Cenon a connu une légère baisse en 2017. Ce sont 6 médiateurs en moyenne par jour qui sont intervenus sur le réseau en rive droite contre 8 en 2018. Cette baisse d'effectif est due à la suppression des « contrats emplois aidés » et à la phase de recherche d'autres types de contrat pour maintenir l'activité du Pimms.

Aussi, l'année 2017 enregistre 28% de voyageurs abordés en moins pour des actions de prévention, de médiation et d'incitation à la validation. Néanmoins, 87% des voyageurs ont voyagé en règle grâce à leurs actions.

D'autre part, les médiateurs sont intervenus pour des actions de médiation et d'information, lors d'évènements festifs (Fête du Vin, Match au Matmut Atlantique, Reggae Sun Ska, …). Ils ont aussi sensibilisé les voyageurs au respect des règles de civisme et de sécurité dans les transports lors d'interventions dans les établissements scolaires de la rive droite.

VII.4.3. Prévention situationnelle

Les audits de prévention situationnelle permettent d'identifier les lieux (stations, pôle d'échanges,…) générant un sentiment d'insécurité dû à un problème d'entretien des aménagements ou de la végétation.

En 2017, la cellule prévention situationnelle de la Police est intervenue pour réaliser les audits sécurité des dépôts de bus et de tramways dans le cadre du projet d'amélioration de la sécurisation de ces sites. Ainsi, ont été réalisé les audits sur les dépôts de Bastide et CEL en février 2017 et du dépôt du CEL en avril 2017. Les conclusions et préconisations ont été présentées au Délégant.

VII.4.4. Concevoir et conduire des actions de sécurisation

Le partenariat avec la Police Nationale, la Gendarmerie et la Police Municipale a été entretenu et, comme en 2016, le nombre d'opérations communes sur le réseau a été maintenu (65 opérations communes contre 66 en 2016). Ces chiffres restent en baisse par rapport à 2015 : en effet, les attentats perpétrés sur le territoire national ont conduit les forces de l'ordre à modifier leur collaboration et réorienter leur présence sur la plaque urbaine.

D'autre part, les actions de « sécurisation » mises en œuvre et effectuées par des agents de sécurité sur la Lianes 3 ont été maintenues le dimanche matin aux heures de sortie des établissements de nuit.

Ces actions de sécurisation par des agents de sécurité extérieurs ont été étendues et maintenues aux premiers départs des lignes de tramways les vendredis, samedis et dimanches matins de 4h30 à 7h30. Leurs missions consistent en un accompagnement des voyageurs à l'intérieur des rames, à des rondes sur les pôles d'échange de Quinconces et Saint-Jean visant à rassurer les voyageurs et les conducteurs, et à maintenir le calme aux abords des voies. La présence d'agents de sécurité vise aussi à renforcer la « sécurisation » du réseau dans le cadre des consignes de vigilance « Vigipirate » (repérage de colis douteux…).

Le plan Vigipirate renforcé a été maintenu et il est rappelé aux agents, à minima une fois par an, par note de service, les consignes à appliquer sur le réseau. Une procédure spécifique, concernant le traitement des colis douteux, est elle aussi rediffusée pour rappel à l'ensemble des agents. De même, la note de service précisant la conduite à tenir en cas de présence de personnes au visage dissimulé dans les transports a été retransmise aux agents.

En compléments de ces notes internes sont diffusés des messages de prévention sonores et visuels en stations et dans les rames à destination de la clientèle.

VII.4.5. Prévenir et sensibiliser

Keolis Bordeaux Métropole continue d'intervenir dans les établissements scolaires et dans des associations pour sensibiliser les jeunes aux respects des règles de transport, à la sécurité et aux règles de civisme. En 2017, 9 716 élèves répartis dans 74 collèges et lycées de la métropole ont été sensibilisés par des agents du Délégataire (conducteurs, contrôleurs…) et plus de 3 000 jeunes via 7 associations (Drop de béton, petits débrouillards…) et un établissement d'insertion (Epide).

Chapitre VII

VII.5. PIMMS

VII.5.1. Cenon

Pour le PIMMS de Cenon, la médiation entrante a généré 6 650 accueils et médiations (-18% par rapport à 2016) et la médiation sortante 276 411 contacts pour l'année 2017 (-28% par rapport à 2016). Au global, le nombre de contact est en baisse mais le nombre de voyageurs abordés par jour et par médiateur est en hausse (140 contacts en 2017 contre 120 en 2016). Le PIMMS participe également à toutes les grandes manifestations de l'agglomération telles que le Reggae Sun Ska, le Marathon, le 14 juillet, la fête du fleuve, le lancement de la LGV ainsi qu'aux matchs au Grand Stade.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Outre les résultats positifs obtenus par les **PIMMS** en matière de médiation entrante et sortante, il faut souligner un taux de **66% de sortie positive vers un emploi ou une formation qualifiante**.*

Au-delà de l'événementiel, la présence de la médiation sortante au quotidien favorise l'humanisation des transports, contribue au respect des règles de civisme et du règlement d'exploitation des transports qui sont aujourd'hui sans doute plus que jamais attendus dans l'espace public.

D'un point de vue sociétal, on constate un taux de sortie positive de 66% vers l'emploi ou la formation qualifiante pour les emplois aidés depuis sa création. Sur l'année 2017, 18 médiateurs ont bénéficié d'une sortie qualifiée du PIMMS de Cenon.

VII.5.2. Bordeaux

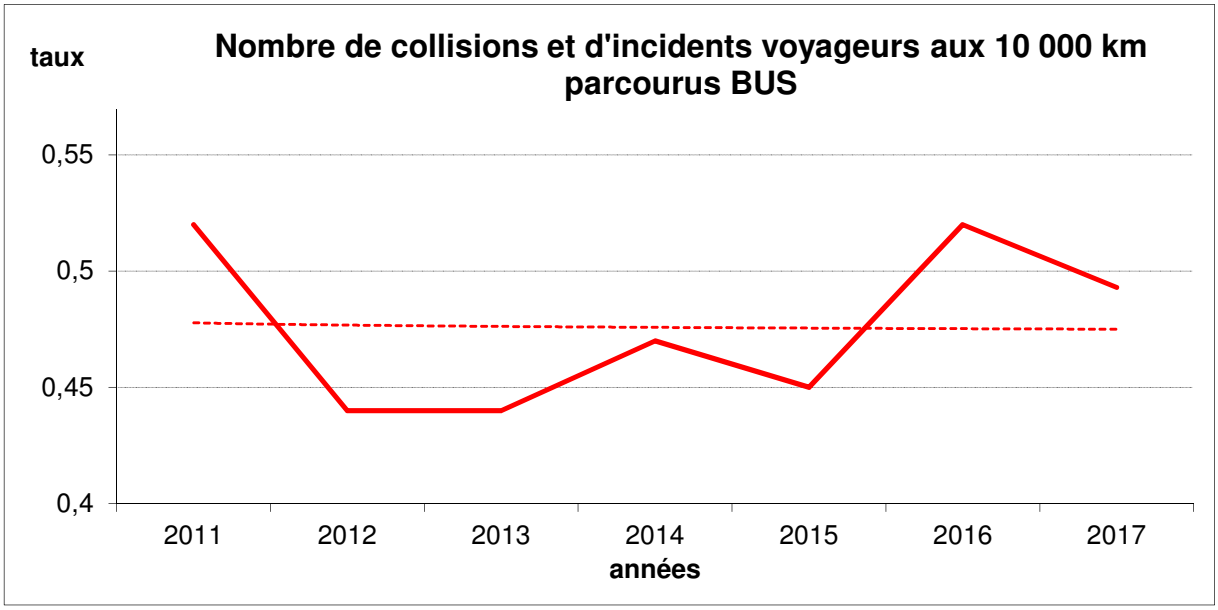
En 2017, le PIMMS de Bordeaux a poursuivi son engagement de la médiation entrante et a accueilli plus de 6 000 personnes recherchant des informations et/ou des solutions dans les domaines représentés par les partenaires (transport, énergie, eau, logement, social…).

VII.6. Accidentalité

VII.6.1. Bus

VII.6.1.a) Taux de fréquence

En 2017, avec 930 accidents (matériels et corporels), le taux aux 10 000 km est inférieur à celui constaté en 2016 (0,49 accidents aux 10 000km contre 0,52).



A noter : le taux y compris Mobibus est de 0,421

VII.6.1.b) Nombre de collisions

Collisions BUS	2016	2017	*Ecart en %*
CR Classés	558	503	*-9,9%*
CR Volants	368	321	*-12,8%*
CR Polyvalents Bus et Tram	96	106	*10,4%*
Total	1022	930	*-12,2%*

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Le nombre de collisions bus est en **baisse de 12%** par rapport à l'an dernier.*

Dans ce contexte, les déclarations d'accidents corporels ont aussi diminué en 2017, sans malheureusement retrouver le niveau de 2015 : 152 en 2017, 181 en 2016 contre 135 en 2015.

Les accidents corporels sont des chutes consécutives à des freinages brusques, mais aussi des chutes à la descente ou à la montée.

Les actions mises en œuvre en 2016 afin de limiter les risques pour les nouveaux conducteurs portent leurs fruits en 2017. Les consignes de non affectation des conducteurs juste intégrés à l'entreprise sur les lignes réputées complexes (ex : Lianes 15) ont été difficiles à mettre à œuvre et peu suivies d'effet. Le Délégataire a alors engagé des process de postulation (apprentissage de la ligne) plus efficaces sur ces lignes.

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

(i) Taux de responsabilité

Le pourcentage des sinistres matériels avec responsabilité est similaire entre 2016 et 2017 (61,6% en 2016 contre 60% en 2017).

La formation FCO intègre un module sur la bonne rédaction des constats amiables. Un référentiel de « Rédaction des Constats Amiables » avait été remis à l'ensemble des conducteurs en 2016. La qualité de ces constats reste stable en 2017.

(ii) Conducteurs multi-sinistrés

Sont ainsi dénommés les conducteurs ayant au moins trois déclarations d'accidents sur les douze derniers mois, quelle que soit la responsabilité engagée.

89 conducteurs ont ainsi été formés en 2017.

A fin 2017, 64 conducteurs font partie de cette catégorie (plus de 3 accidents sur l'année). Ils sont à l'origine de 221 déclarations de sinistres, soit 24 % des sinistres.

VII.6.1.c) Faits notables

Cette année, il faut souligner une réduction du nombre d'accidents bus, sans accident corporel grave dans lequel un bus serait engagé.

(i) Incendie du 25 septembre 2017

L'incendie d'un GX327 hybride au mois de septembre n'a pas fait de victime. Les véhicules de type équivalent ont été contrôlés et n'ont pas montré d'éléments susceptibles d'entraîner un départ de feu. Ces bus vont faire l'objet en 2018 d'une remise à niveau technique du constructeur pour équiper le compartiment moteur d'extincteur automatique. Le dossier est en cours d'instruction.

(ii) Collision 22 mars 2017

Cet accident concerne un bus MAN de la Lianes 1 à Mérignac. Il s'agit d'un choc arrière à faible vitesse, avec 100 % de responsabilité pour le tiers, un véhicule léger. Le bus a subi des travaux de carrosserie conséquents qui l'ont immobilisé plusieurs mois.

(iii) Mise en place d'un groupe de travail accidentologie en interne

Un groupe de travail transversal a été créé pour rassembler l'ensemble des acteurs impliqués dans le suivi de l'accidentologie bus en vue de partager les données, récapituler et approfondir les actions existantes, harmoniser les pratiques et faire émerger de nouvelles pistes de prévention.

Les premiers axes consistent en :

- un partage des données statistiques et individuelles en cours de rationalisation entre acteurs de la prévention,
- un échange formateurs/manageurs accru lors des formations dédiées aux conducteurs multi-sinistrés,
- la révision du support d'audit de conduite,
- l'analyse des points noirs du réseau avec une interface travaux / matériel roulant / management afin d'améliorer les échanges avec Bordeaux Métropole.

VII.6.1.d) Etudes en cours avec Bordeaux Métropole

Lors des réunions trimestrielles avec Bordeaux Métropole, l'accidentologie bus et tram est analysée. Au-delà des résultats mensuels, cette réunion est l'occasion pour le Délégataire de présenter à Bordeaux Métropole les actions en cours en interne.

Dans ce cadre, sont évoqués les lieux accidentogènes avec pour support des fiches « points noirs », décrivant les problématiques rencontrées vis-à-vis de la voirie. Keolis Bordeaux Métropole et Bordeaux Métropole discutent ensemble les solutions possibles et le suivi des actions en cours.

VII.6.2. Tramway

VII.6.2.a) Taux de fréquence

L'accidentalité avec les tiers enregistre une légère hausse pour atteindre un taux de 0,27 collision (voitures, poids lourds, deux roues et piétons) pour 10.000 km parcourus sur 2017, contre 0,26 en 216.

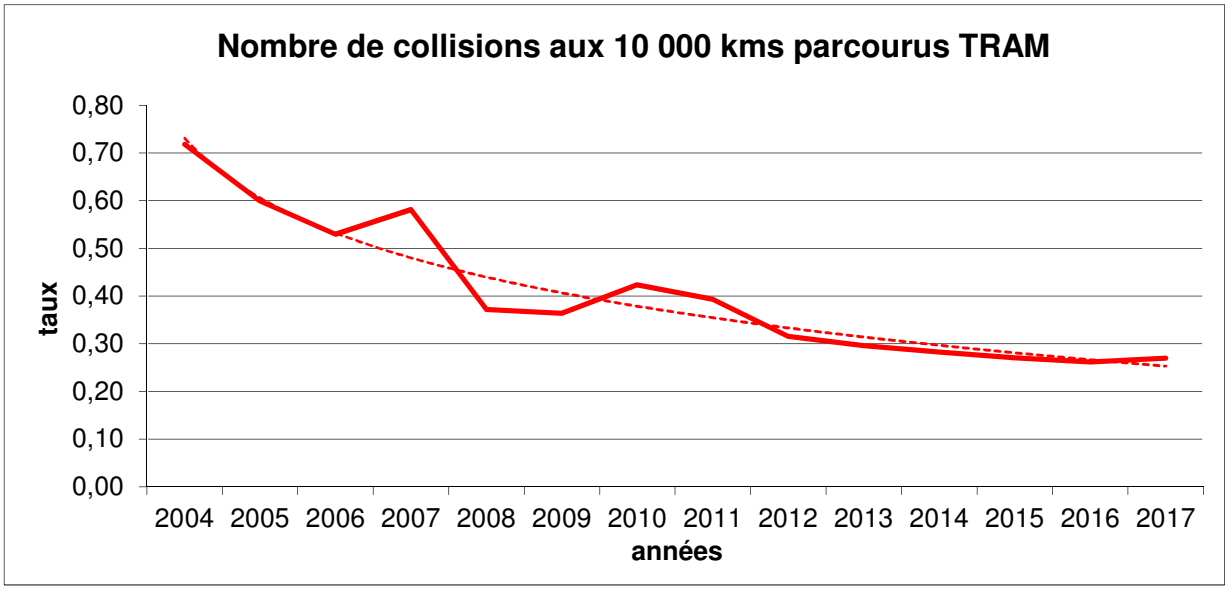
C'est la part modale « cyclistes » qui en 2017 provoque cette rupture de tendance. Pour une augmentation de +12% des déplacements à vélo, le nombre de collisions avec un tramway a doublé. Cet écart plus que significatif doit attirer l'attention des pouvoirs publics sur les moyens à mettre en œuvre pour le développement durable de ce mode de déplacement. Les aménagements dédiés doivent être en cohérence avec les objectifs de vitesse commerciale des lignes tramway et BHNS. L'éducation des cyclistes n'est pas à la seule charge de Keolis Bordeaux Métropole. Une campagne grand public a été réalisée au mois de novembre 2017 par le Délégataire pour faire prendre conscience aux piétons et cyclistes des risques liés à un comportement inapproprié et notamment à l'utilisation des casques et

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Le **comportement inapproprié des cyclistes** remet en cause les performances de sécurité routière en interface avec le tramway.*

L'opération « Attention Rhino » réalisée par le Délégataire a contribué à faire passer les messages de prévention.

écouteurs qui perturbent inévitablement la perception de l'environnement : « Le tramway pèse l'équivalent de 40 rhinocéros. Face à lui, vous ne ferez jamais le poids ».



VII.6.2.b) Nombre de collisions

Collisions TRAM	2015	2016	2017
Nb de collisions	163	169	185
Nb de victimes associées	57	87	74

Il faut déplorer 3 décès (3 piétons) suite à collision en 2017.

VII.6.2.c) Faits notables

- Le 18 janvier 2017 : collision avec un PL et déraillement à Ginko
- Le 07 mars 2017 : collision mortelle avec un piéton à Saint-Michel
- Le 15 mars 2017 : collision avec un cycliste à Jardin Botanique
- Le 16 mars 2017 : collision avec un piéton au quai des Chartrons
- Le 08 avril 2017 : collision avec un VL et déraillement à Tauzia
- Le 03 juin 2017 : collisions multiples avec 5 VL et 1 cycliste cours Pasteur
- Le 31 juillet 2017 : collision mortelle avec un piéton à Sainte-Catherine
- Le 26 septembre 2017 : collision mortelle avec un piéton à Mérignac Centre
- Le 29 septembre 2017 : collision avec un autocar et déraillement rue Domercq

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le talonnage d'un aiguillage MIEH sur l'extension vers Blanquefort, occasionne des temps d'indisponibilité et des dommages matériels importants.

- Le 03 octobre 2017 : collision avec un piéton à Paul Doumer
- Le 07 novembre 2017 : collision avec un VL et déraillement à Pellegrin
- Le 01 décembre 2017 : collision avec un VU à Bourgogne
- Le 9 décembre 2017 : collision avec un piéton à Mairie de Lormont
- Le 26 décembre 2017 : collision avec un piéton quai des Chartrons
- 3 ruptures de haubans de LAC
- 3 événements de dégagement de fumée au niveau du coffre batterie APS sur les rames phase III
- 1 face à face entre deux rames sur la VU à Ausone
- 1 accrochage entre deux tramways à Bourgogne

VII.6.3. Mobibus

La sinistralité du service PMR est analysée au chapitre XV.9.

VII.6.4. Bat^3

Aucun accident ne s'est produit en 2017.

VII.7. Sécurité des systèmes de transport guidé

VII.7.1. Organisation de la mission de Sécurité des Systèmes

La mission de Sécurité des Systèmes a été intégrée dans la Direction Qualité, Sécurité et Environnement depuis le 1er janvier 2015. Le Responsable de la Sécurité des Systèmes rend compte directement au Directeur Général du niveau de sécurité du réseau afin de garantir son indépendance de second regard.

En 2017, 7 entretiens ont eu lieu pour faire le point sur les actions en cours, dont une réunion avec tout le Comité de Direction pour la revue annuelle de sécurité systèmes.

VII.7.1. Suivi des plans d'actions

Le suivi du plan d'actions du Dossier de Sécurité Actualisé (DSA) et des diverses actions de prévention des risques est préparé par Keolis Bordeaux Métropole qui transmet les documents nécessaires à la revue semestrielle avec les représentants de la Préfecture, du STRMTG-BSO et de Bordeaux Métropole.

L'investissement principal a concerné le remplacement des tendeurs de LAC sur 494 poteaux identifiés à risque. Il a été finalisé en mars 2016. Le retour d'expérience s'est significativement amélioré mais il subsiste quelques ruptures de tendeurs non modifiés. Le risque système est l'accrochage du pantographe sous la potence provoquant l'arrachement d'un tir de LAC. La probabilité de survenance

de cet événement repose sur la capacité du conducteur du tramway à détecter l'anomalie et s'arrêter avant le passage sous la potence. Il faut désormais compléter le plan d'actions avec le remplacement systématique de tous les haubans en kevlar, que devra prévoir Bordeaux Métropole.

La mise en service de l'extension de la ligne C vers Blanquefort, en décembre 2016, avait été approuvée par la Préfecture à l'issue notamment de la rédaction de 3 directives communes d'exploitation et de maintenance entre le Délégataire de Bordeaux Métropole et SNCF Réseau. L'exploitation et la maintenance sont très spécifiques et inédits pour un opérateur de transport guidé urbain qui a dû rentrer dans le monde de la sécurité ferroviaire. Tous les modes opératoires et procédures ont été réécrits et sont spécifiques à cette extension. L'appropriation de nouveaux comportements en intégrant l'activité contiguë de la SNCF nécessite du temps. Le retour d'expérience depuis la marche à blanc est positif. Il a été partagé semestriellement avec SNCF Réseau et Bordeaux Métropole. Un plan d'amélioration continue portant sur la formation, les aménagements et les méthodes de maintenance permettent de garantir la maîtrise des risques en interface entre les deux entreprises exploitantes. Les « dépêches » échangées lors des incidents sont maintenant maîtrisées.

CE QU'IL FAUT RETENIR

KBM a franchi la marche de la sécurité ferroviaire en exploitant et maintenant l'extension vers Blanquefort.

La formation et l'entrainement du personnel des centres du SDIS33 représentent 15 séances avec une particularité lors de trois séances organisées le dimanche pour le personnel « pompiers volontaires ». Y sont abordés les mesures de prévention des risques lors d'une intervention de secours, le partage du retour d'expérience et la pratique d'un levage de rame.

Le retour d'expérience sur les rames de la phase III concernant le risque incendie des coffres de batteries APS montre que les évolutions techniques d'une génération à l'autre nécessitent de la part de l'exploitant un regard très critique. Suite au retour d'expérience très positif apporté sur les logiciels embarqués STR 27.6 et APS 2.7 en mars 2017, le Délégataire a passé le contrôle renforcé hebdomadaire en contrôle trimestriel à l'identique de ce qui est demandé par le STRMTG sur le réseau de Tours. Cette situation permet de dérouler plus sereinement la poursuite du plan d'actions avec le renforcement de l'isolation de parties conductrices dans le coffre batteries, la re-conception des cartes de puissance MESBAC, l'amélioration du banc de test des batteries et la méthode d'agencement des éléments dans le coffre.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Les incidents rencontrés sur les batteries APS ont pour origine des carences de conception. Il aura fallu beaucoup d'acharnement et de conviction pour impliquer Alstom.

Depuis l'été 2017, la rénovation du réseau de vidéo-protection à l'intérieur des 74 tramways des phases I et II a permis d'ajouter une nouvelle caméra frontale de part et d'autre. La vidéo est systématiquement prélevée après un accident et permet d'avoir un état incontestable des faits. C'est un outil primordial pour établir les plans d'actions et permettre de dédouaner certains scénarios. C'est aussi un outil qui permet d'étayer la formation continue des conducteurs. Il faudra envisager d'équiper le reste de la flotte.

CE QU'IL FAUT RETENIR

La vidéo-protection est un outil d'analyse très précieux pour garantir l'impartialité des faits.

Chapitre VII

8

GESTION DES VÉHICULES ET AUTRES ÉQUIPEMENTS MIS À DISPOSITION PAR BORDEAUX MÉTROPOLE OU PROPRIÉTÉ DE L'EXPLOITANT

RAPPORT ANNUEL du délégataire

TBM TRANSPORTS BORDEAUX MÉTROPOLE

BORDEAUX MÉTROPOLE

KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLE

Chapitre VIII. Gestion des véhicules et autres équipements mis à disposition par Bordeaux Métropole ou propriété de l'exploitant

VIII.1. Nombre de véhicules routiers exploités au 31 décembre

VIII.1.1. Autobus, tramways et véhicules Mobibus

Le parc exploité au 31 décembre 2017 était le suivant :

VIII.1.1.a) Autobus

Marque	Type	Carburant	31-déc.-17
IRISBUS	AGORA-L	GNV	25
IRISBUS	CITELIS-L	GNV	95
EVOBUS	CITARO	GNV	8
HEULIEZ BUS	GX 427	Gazole	43
MAN	Lion's	GNV	25
Sous-total bus articulés			196
HEULIEZ BUS	GX 217	GNV	31
HEULIEZ BUS	GX 327	GNV	35
HEULIEZ BUS	GX 327	Gazole	10
HEULIEZ BUS	GX 327 Hybride	Gazole	28
MAN	Lion's	GNV	65
Sous-total bus standards			169
HEULIEZ BUS	GX 127	Gazole	22
HEULIEZ BUS	GX 137	Gazole	2
Sous-total gabarits réduits			24
BREDA	ZEUS	Electricité	5
Sous-total minibus			5
GRUAU	MICROBUS	Gazole	2
Sous-total microbus			2
TOTAL BUS			396

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le parc bus exploité est de 396 à fin 2017, comme l'an passé.

***35 bus standard MAN** au GNV sont venus renouveler la flotte de bus.*

Chapitre VIII

Le parc autobus exploité est de 396 véhicules à fin 2017, dont 3 bus GX 327 GNV servant à la formation des conducteurs.

VIII.1.1.b) Tramways

Marque	Type	Carburant	31-déc.-17
ALSTOM	CITADIS TGA 402	Electricité	88
Sous-total rames longues			88
ALSTOM	CITADIS TGA 302	Electricité	12
Sous-total rames courtes			12
TOTAL TRAMWAY			100

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le parc tram n'a pas évolué en 2017.

Le parc de rames de tram n'a pas évolué en 2017.

VIII.1.1.c) Véhicules Mobibus

Marque	Type	Carburant	31-déc.-17
RENAULT	KANGOO 1 FR	Gazole	7
OPEL	MOVANO 5 FR	Gazole	11
FIAT	DUCATO	Gazole	14
TOTAL PMR			32

CE QU'IL FAUT RETENIR

*La Métropole a **renouvelé 8 véhicules en 2017**, avec la livraison de 8 Fiat Ducato (8 avec 4 UFR) en remplacement de 6 Jumper et 1 Kangoo.*

Au 31 décembre 2017, le parc de véhicules Mobibus a augmenté d'une unité par rapport à 2016 et compte désormais 32 véhicules.

VIII.1.1.d) Total du parc

TOTAL PARC	528

Au global, le parc de véhicules de transport était de 528 unités à fin 2017.

VIII.1.2. Véhicules de service

Marque	Type	31-déc.-17
RENAULT	Camion Benne + grue	1
Sous-total camions (CAM)		1
MERCEDES	Remorqueur	5
Sous-total camions (VASP)		5
CITRÖEN	Jumper	1
RENAULT	Clio	1
RENAULT	Kangoo	18
RENAULT	Master	4
RENAULT	(camion benne)	1
RENAULT	Trafic	29
Sous-total camionnettes (CTTE)		54
RENAULT	Clio	19
RENAULT	Kangoo	19
RENAULT	Trafic	1
Sous-total véhicules particuliers (VP)		39
CMAR	Balayeuse	3
HONDA	Moto	7
R.S.A.	Remorque	2
MANLEV	Nacelle élévatrice	1
Sous-total autres véhicules de service		13
TOTAL VEHICULES DE SERVICE		112

En baisse de 13 unités par rapport à 2016, le parc véhicules est à nouveau équivalent à celui de 2015 suite à la réforme des véhicules qui étaient stockés en attente de réforme.

VIII.2. Age moyen du parc de véhicules

Age moyen du parc (en années)	31-déc.-2015	31-déc.-2016	31-déc.-2017
Bus	8,89	8,56	8,25
Tramway	8,53	9,53	10,53
PMR	4,57	3,40	2,73

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Les **renouvellements de bus et véhicules Mobibus** intervenus en 2017 permettent de **diminuer l'âge moyen** de ces deux parcs.*

L'âge moyen du parc autobus, calculé sur la base des véhicules exploités, est en baisse par rapport à 2016 (baisse de 0,31 an) grâce à la mise en exploitation de 35 standards MAN remplaçant des bus âgés.

Le parc de tramways n'ayant pas évolué en 2017, l'âge moyen de cette catégorie a augmenté de 1 an.

Enfin, le renouvellement de 8 véhicules Mobibus induit une baisse (0.67 an) de l'âge moyen de ce parc.

VIII.3. Mouvements de parc (entrées / sorties)

VIII.3.1. Autobus

Marque	Type	Sorties physiques
Renault	Citelis	1
Heuliez	GX217	29
Heuliez	GX327 Hybride	1
MAN	NL222	4
Sous-total bus standards		35
TOTAL BUS		35

Marque	Type	Entrées physiques
MAN	Lion's	35
Sous-total bus standards		35
TOTAL BUS		35

CE QU'IL FAUT RETENIR

35 nouveaux autobus *ont été reçus en 2017.*
Il faut souligner que le parc bus est ***100% accessible****.*

35 véhicules (29 Heuliez GX 217, 4 MAN NL 222, 1 Citelis et 1 Hybride) ont été réformés suite à la mise en circulation de 35 nouveaux autobus.

A noter que le Délégataire était, au 31décembre 2017, en cours d'acquisition de 7 bus articulés d'occasion (6 VOLVO gazole et 1 MAN GNV) en replacement de bus sinistrés, dans les conditions prévues au contrat de DSP et précisées dans l'avenant n°4.

VIII.3.2. Tramways

Il n'y pas eu de mouvement du parc tramway en 2017.

VIII.3.3. Véhicules Mobibus

	Marque	Type	Sorties physiques
	Renault Citroen	Kangoo Jumper	1 6
TOTAL PMR			7

	Marque	Type	Entrées physiques
	Renault Fiat	Kangoo DUCATO	2 6
TOTAL PMR			8

8 Fiat Ducato (avec 4 UFR) sont venus remplacer 6 Jumper et 1 Kangoo.

CE QU'IL FAUT RETENIR

***8 renouvellements** ont eu lieu en 2017, soit ¼ du parc.*

VIII.4. Equipement des points d'arrêt bus et tram

VIII.4.1. Equipement des points d'arrêt bus

VIII.4.1.a) Volumétrie

Au 31 décembre 2017, le réseau de bus comptait 3 271 points d'arrêts (contre 3 274 à fin 2016), répartis de la manière suivante :

- 1 483 abris voyageurs Clear Channel type Viège ;
- 1 665 poteaux d'arrêts fixes ;
- 72 poteaux mobiles ;
- 51 arrêts divers, non matérialisés ou équipés d'un abri voyageurs particulier, simple mât SIV, pancartes…

59 poteaux d'arrêts ont été implantés en 2017 suite à la création de nouveaux arrêts ou pour implanter définitivement des arrêts auparavant gérés en poteaux mobiles.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Le réseau bus compte **3 271 points d'arrêt**.*

55% sont équipés de poteaux, entretenus et renouvelés par le Délégataire.

45% disposent d'abris gérés par un marché public de la Métropole (l'entretien de l'information étant assuré par le Délégataire)

En 2017, les causes d'implantations sont toujours liées aux travaux de mise en accessibilité des arrêts, modifications d'itinéraires dans le cadre de l'adaptation de l'offre, ou déviations des lignes bus pour permettre les travaux de la ligne D du tramway.

Les poteaux mobiles, sont installés à titre provisoire sur des déviations importantes de plusieurs mois (Bordeaux, Le Bouscat…) ou sur des arrêts qui ne peuvent être fixés car en attente de travaux ou d'un abri voyageurs. En 2017, 30 arrêts provisoires ont pu être implantés de façon définitive mais d'autres

arrêts créés l'ont été à titre provisoire, dans l'attente de la pérennisation de l'arrêt ou de réaménagements de la voirie.

VIII.4.1.b) Entretien des arrêts

(i) Arrêts équipés de poteaux

Afin d'assurer l'entretien des arrêts tout au long de l'exploitation, ceux-ci font l'objet :

- de visites régulières afin d'assurer une maintenance préventive (nettoyage des boîtiers, remise en ordre, …) avec une périodicité mensuelle pour les arrêts des Lianes et pôles d'échanges majeurs, et trimestrielle pour les autres arrêts du réseau ;
- d'interventions curatives déclenchées par les signalements des responsables de lignes ou suite aux visites préventives.

Les interventions pour remise en état sont l'occasion d'effectuer des visites préventives sur les autres points d'arrêt situés dans le même secteur.

L'équipe signalétique est composée de 8 agents dont 7 en intervention terrain équipés de fourgons adaptés à cette mission. Le réseau est partagé en 4 zones géographiques, dont une zone de centre-ville.

L'équipe signalétique est en charge du nettoyage des bornes SIV et totems TFT, et effectue le cas échéant les signalements au Service Technique si une panne est constatée.

Le nombre d'interventions est de l'ordre de 200 par mois pour les seules remises en état. A cela s'ajoutent les interventions pour les changements d'horaires (au minimum 2 fois par an, été et septembre), changement d'édition des plans, adaptations de l'offre, pose et dépose des poteaux aux arrêts provisoires, et pose des poteaux fixes sur les nouveaux arrêts.

Les dégradations et incivilités représentent une part importante des besoins d'intervention. Certains arrêts sont vandalisés plusieurs fois par an.

(ii) Arrêts équipés d'abris voyageurs

Pour les abris, Keolis Bordeaux Métropole ne s'occupe que de la pose et de l'entretien de l'information voyageurs dans les cadres prévus à cet effet ainsi que des adhésifs des noms d'arrêt et numéros des lignes.

Les signalements pour remise en état des cadres, plexi et vitres sont envoyés à Clear Channel, qui assure l'entretien du mobilier, dans le cadre de son contrat avec la Métropole.

Il faut noter que les cadres supports de cette information sont vieillissants et sont difficiles à maintenir en bon état de présentation.

Force est de constater que les abris voyageurs font eux aussi l'objet d'un vandalisme important sur les glaces comme sur les vitres.

VIII.4.2. Stations tramway

Au 31 décembre 2017, le réseau comptait, 116 stations, toutes accessibles aux PMR (sans changement par rapport à l'an dernier).

La signalétique de la station tram Gare Saint-Jean a été améliorée afin de renforcer la visibilité du quai direction centre-ville :

- Habillage des faces latérales des distributeurs de titres avec le thermomètre de la ligne et la mise en avant des stations du centre-ville ;
- Habillage du dos des distributeurs et des abris de la station avec un schéma simplifié de la ligne illustré des principaux lieux remarquables desservis.

VIII.5. Taux de pannes perturbantes pour les clients

VIII.5.1. Autobus

	Pannes perturbatrices pour le client	
	Nombre pannes	Taux aux 10000 km
janvier-15	190	1,01
février-15	129	0,74
mars-15	173	0,93
avril-15	203	1,10
mai-15	182	1,14
juin-15	334	1,81
juillet-15	203	1,43
août-15	181	1,36
septembre-15	209	1,12
octobre-15	184	0,99
novembre-15	182	1,04
décembre-15	143	0,78
Année 2015	2 313	1,12
janvier-16	225	1,23
février-16	202	1,15
mars-16	188	1,02
avril-16	185	1,06
mai-16	259	1,51
juin-16	254	1,65
juillet-16	236	1,80
août-16	196	1,49
septembre-16	260	1,56
octobre-16	160	0,87
novembre-16	156	0,95
décembre-16	158	0,92
Année 2016	2 479	1,27
janvier-17	175	1,00
février-17	174	1,16
mars-17	193	1,08
avril-17	187	1,18
mai-17	250	1,56
juin-17	274	1,77
juillet-17	173	1,34
août-17	163	1,44
septembre-17	176	0,90
octobre-17	171	0,89
novembre-17	195	1,00
décembre-17	142	0,78
Année 2017	2 273	1,18

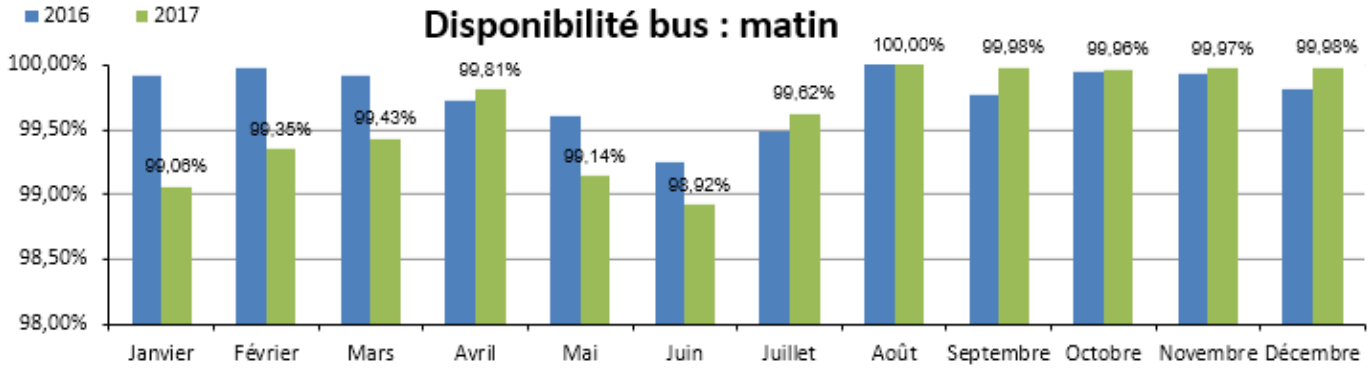
CE QU'IL FAUT RETENIR

*Le **taux de panne s'est amélioré en 2017**.*
Le taux de réussite aux contrôles techniques aussi.
La disponibilité des bus à la sortie du matin, dégradée au 1er semestre 2017 par la fermeture de la halle de Lescure, s'est nettement améliorée depuis la rentrée de septembre 2017.

Le taux de disponibilité des bus à la sortie du matin est de 99,6% en 2017, en progression au 2nd semestre (99,9% contre 99,3% au 1er semestre).

Ces résultats traduisent une difficulté notable au cours du premier semestre 2017 à exploiter et maintenir la flotte de bus, particulièrement sur Lescure, en lien avec la fermeture de la halle Lescure. Les solutions de report d'une partie du remisage sur Bastide Niel et de la maintenance sur le dépôt de l'Allée des pins ont été progressivemet opérationnelles au cours du premier semestre 2017.

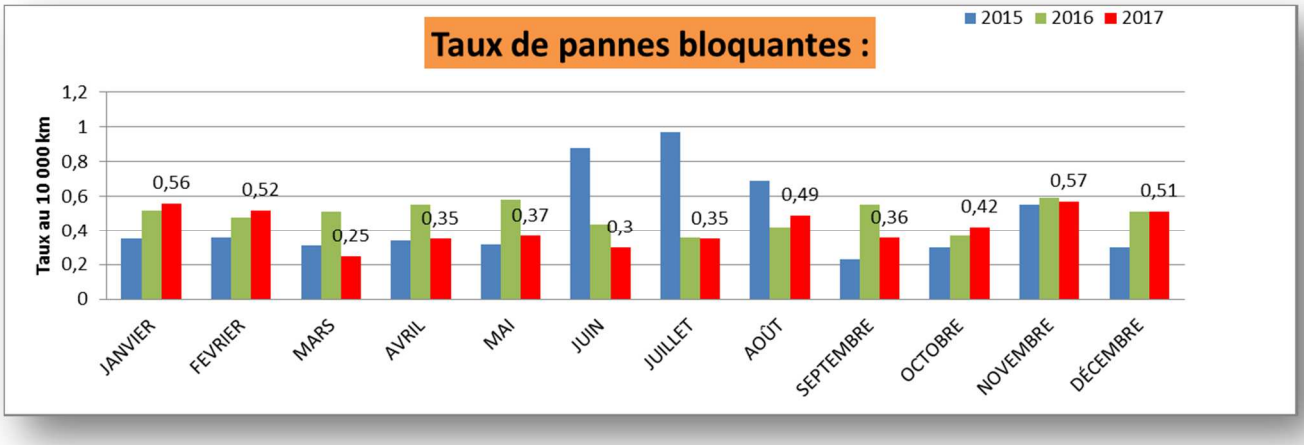
Au cours de l'été 2017, avec des installations de maintenance livrées et des processus maintenance/exploitation davantage stabilisés depuis la fermeture de la halle Lescure, le Délégataire s'est pleinement concentré et mobilisé sur la disponibilité du parc pour la rentrée de septembre 2017. Les résultats depuis la rentrée de septembre 2017 sont très satisfaisants.



Le taux de réussitre aux contrôles techniques est lui aussi en progression (voir la chapitre VIII.7.1).

L'analyse des pannes par cause est présentée ci-après.

VIII.5.2. Tramway



Moyenne du taux de pannes tram aux 10000km	
2015	0,47
2016	0,49
2017	0,42

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le taux de pannes du tram diminue en 2017. Les défauts de batteries APS Alstom des rames constituent toujours la cause principale de dysfonctionnement, malgré les améliorations constatées.

Le taux de panne global du matériel roulant tramway est en baisse sur l'année 2017 comparativement aux années 2015 et 2016.

L'amélioration du taux de pannes s'explique par la baisse de nombre de pannes survenues sur les batteries APS des rames phase III. Effectivement, même si les batteries constituent encore la cause majeure de dysfonctionnements en exploitation, les mesures prises par le Délégataire en lien avec Alstom permettent de réduire les incidences en ligne :

- Modification du logiciel SIE pour limiter l'intensité des appels de courant
- Surveillance renforcée des batteries, par l'application d'une maintenance préventive hebdomadaire, puis trimestrielle et de tests complémentaires dès l'apparition d'un code défaut sur la charge des batteries
- Renforcement des critères de caractérisation et d'équilibrage des 63 éléments constitutifs des batteries APS.

Parallèlement, Alstom étudie une reconception de la carte électronique de surveillance des batteries des rames phase III.

Alstom poursuit également ses investigations pour améliorer la compréhension des lois de comportement en exploitation et de vieillissement des batteries.

VIII.5.3. Mobibus

	Pannes perturbantes pour le client	
	Nombre pannes	Taux aux 10000 km
2015	77	0,68
2016	33	0,28
2017	19	0,17

Il faut observer une nouvelle baisse importante du nombre de pannes pénalisantes pour le client.

La nouvelle interface exploitation/maintenance mise en place lors du déménagement de Lescure a permis la prise en charge dès le signalement, par un agent de maintenance identifié au sein de l'organisation, plus réactif en préventif.

De plus, on note l'arrivée de 9 nouveaux véhicules sur le 1er semestre 2017, induisant un nouveau rajeunissement du parc.

VIII.6. Détail des pannes par cause

VIII.6.1. Autobus

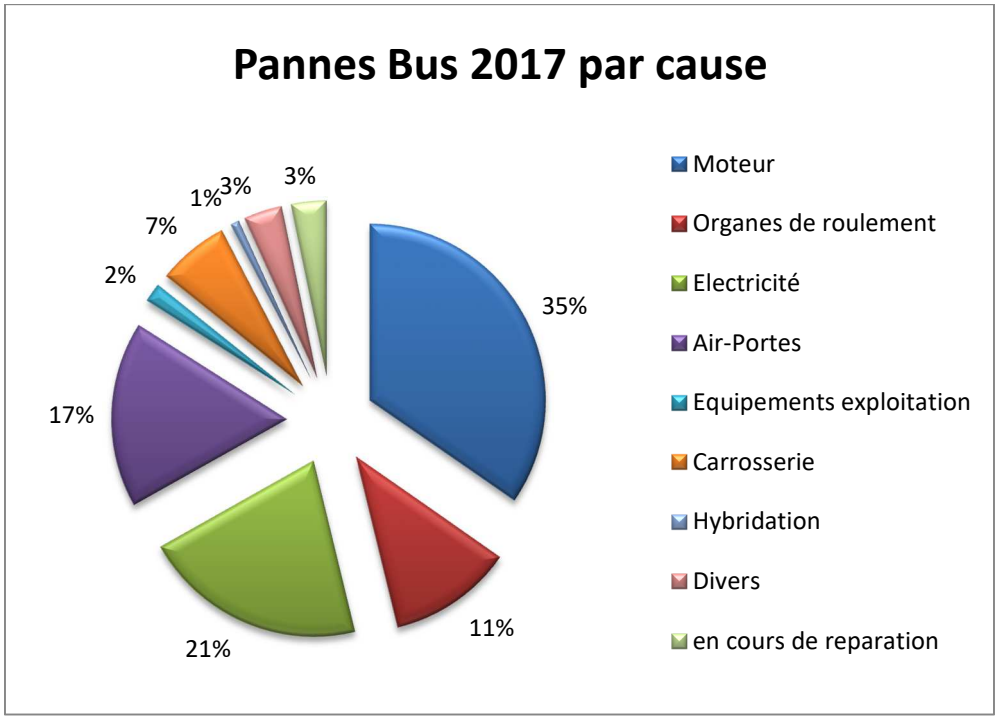
Pannes perturbatrices par cause (y compris crevaisons, éclatements de roues et accidents)	Année 2015 En nombre	Année 2016 En nombre	Année 2017 En nombre
Moteur	945	994	788
Organes de roulement	265	303	262
Electricité	401	422	470
Air-Portes	299	384	389
Equipements exploitation	48	58	40
Carrosserie	84	124	150
Hybridation	24	26	19
Divers	46	58	81
en cours de reparation	201	110	74
TOTAL	2 313	2 479	2 273

Le nombre de pannes a diminué de 8.3% par rapport à 2016. Cette diminution provient essentiellement des rénovations faites sur les CITELIS et du renouvellement du parc (35 MAN LION).

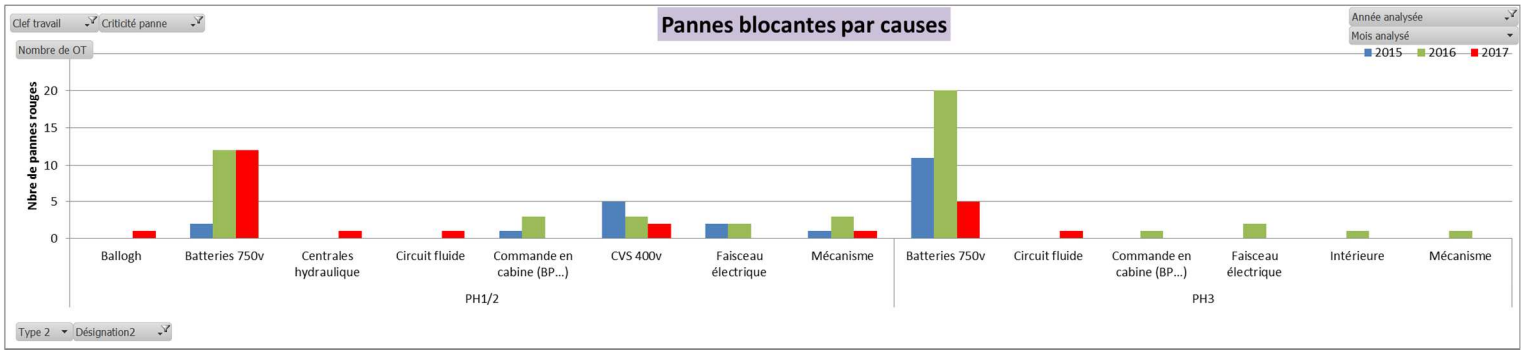
Ces pannes proviennent majoritairement des organes suivants :

- Moteur (35% des pannes, en baisse de 21%) principalement sur la fonction refroidissement.
- Electricité (21% des pannes, en augmentation de 11%) principalement sur les capteurs.
- Air et portes (17% des pannes, stable) principalement du fait des mécanismes et réglages des portes.
- Carrosserie (7% des pannes, en hausse de 21%) principalement sur bris de vitre, rétroviseurs et sièges.

Keolis Bordeaux Métropole a lancé en 2017 des remises à niveau techniques (RNT), dont certaines en garantie constructeurs, afin d'optimiser le matériel roulant. En 2018, des campagnes lancées sur les GX427 et les GX327 hybrides participeront à diminuer le nombre de pannes.



VIII.6.2. Tramway



Pour rappel, depuis 2015, le nombre de dysfonctionnements sur les batteries APS est très important.

- Traitement de la crise
  - Ces défaillances techniques ayant provoqué des dégagements voire des incendies localisés au niveau de la toiture des rames, les procédures ont été modifiées : arrêt immédiat des rames lors d'un IOS 28 (signalement de batteries faibles) et un retour au dépôt par remorquage-poussage ; retour immédiat de la rame au dépôt lors de l'apparition d'un IOS 31 (signalement de batteries non homogènes dans le bac batterie). Cela entraîne des arrêts d'exploitation.

- Le programme embarqué de la rame a été modifié de façon à moins solliciter les batteries APS lors d'une perte d'alimentation (ce qui arrive fréquemment, notamment du fait des « rustines » posées sur les rails APS défaillants).

- Conséquences sur la maintenance
  - La modification des procédures entraîne une surcharge considérable de maintenance. De plus, les dégagements et incendies ont engendré de lourds dégâts sur les coffres batteries, ce qui a rendu nécessaire le remplacement des coffres batteries, batteries et cartes électroniques (Mesbac). Ces incidents ont provoqué de longues immobilisations de rames ainsi que des coûts de maintenance très significatifs.
  - Le nombre de pannes sur les batteries APS des rames phase III depuis 2015 a augmenté considérablement le temps d'utilisation des bancs de caractérisation des batteries en curatif. Proportionnellement au parc, les rames phases I et II bénéficient donc d'une moindre surveillance au banc de caractérisation. La conséquence directe est la recrudescence du nombre de pannes sur les batteries des rames phases I et II.
  - Un remplacement plus strict des batteries a été mis en place. Cela entraîne le rebut d'un nombre plus important d'éléments de batteries lors du passage au banc de test, avec le surcoût financier correspondant.

- Des actions sont toujours en cours afin de fiabiliser et accélérer le processus de maintenance de ces batteries :
  - Modification des bancs de caractérisation des batteries et ajout d'un chargeur 63 voies : l'intérêt est de rendre plus rapide le processus de passage au banc de caractérisation et donc de pouvoir absorber plus de charge de maintenance.
  - Modification du logiciel des bancs de caractérisation : l'objectif est de rendre encore plus stricte la caractérisation des batteries et donc d'avoir un taux de fiabilité plus élevé de ces éléments.

A côté du sujet batteries APS, d'autres causes de dysfonctionnements sont présentes :

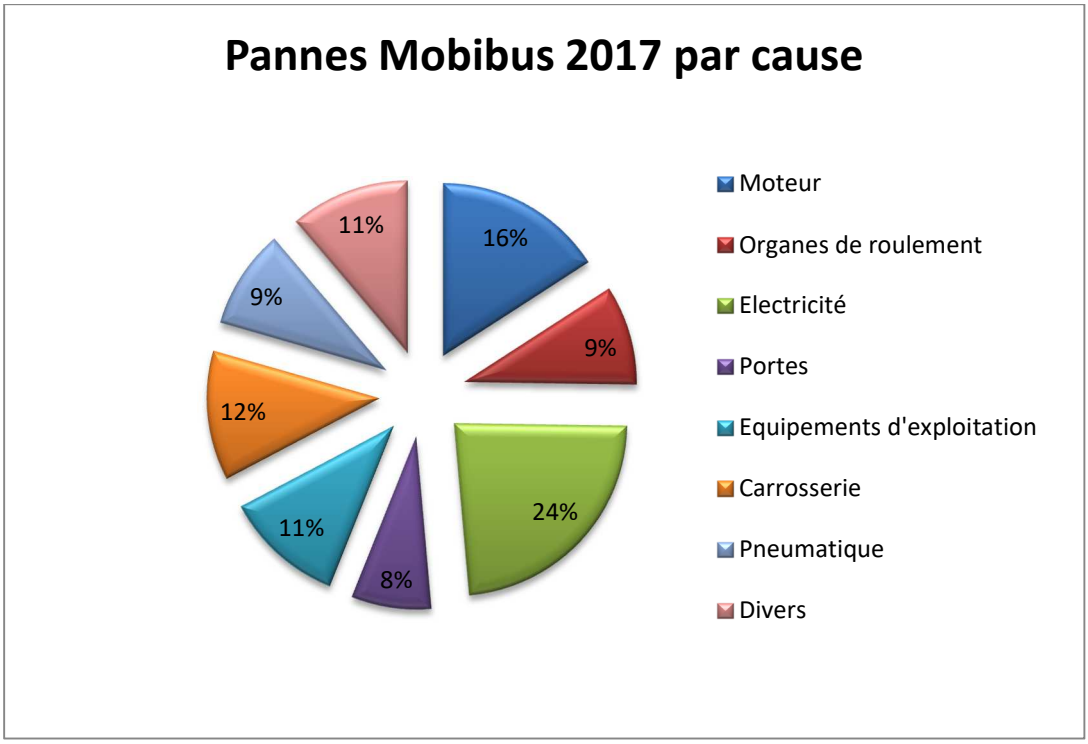
- Des dysfonctionnements sur les organes de freins (centrales et étriers) des rames phase I et II entraînent une suractivité non prévue au plan de maintenance. Ces dysfonctionnements récurrents et anormaux sont apparus juste après la fin de la garantie contractuelle suite à la révision des 600 000 km de ces éléments chez Alstom. L'opération de maintenance des 900 000km prévue à partir de la fin de l'année 2018 et courant jusqu'en 2021 devrait notamment permettre de remettre ces équipements à un niveau de fiabilité cohérent.
- Le nombre de défauts concernant les systèmes de portes est également en augmentation. Au-delà des pannes liées directement à l'augmentation de la fréquentation du réseau TBM en pointe (portes bloquées par des voyageurs), ou aux actes de malveillance, la précision des réglages mécaniques et leur évolution suivant le degré de vieillissement du mécanisme doit permettre d'en améliorer le fonctionnement. Les opérations de maintenance 300 000 km des rames phase III prévues en 2018 et les opérations de maintenance 900 000 km des rames phases I et II seront l'occasion d'effectuer un réglage de ces éléments.

- Des pannes récurrentes sur les compresseurs de sablage. Une noria de traitement de ces compresseurs embarqués est en cours et permet le passage d'un moteur avec balais à un moteur sans balais avec une meilleure fiabilité.

VIII.6.3. Mobibus

Pour ce qui est de l'ensemble des pannes toutes causes, si l'on a pu observer une baisse au global de 2014 à 2016, le nombre de pannes est stable ces 2 dernières années.

Toutes pannes par cause	Année 2015 En nombre	Année 2016 En nombre	Année 2017 En nombre
Moteur	15	14	17
Organes de roulement	22	16	10
Electricité	35	20	25
Portes	8	7	8
Equipements d'exploitation	23	13	12
Carrosserie	22	11	13
Pneumatique	19	14	10
Divers	13	9	12
TOTAL	178	104	107



VIII.6.4. Bat[3]

Des problèmes sur le fonctionnement électrique (problèmes en cours d'études avec les différents intervenants) ont eu pour conséquence d'augmenter le fonctionnement en diesel électrique. Les GE (Groupes Electrogènes) ont un temps de fonctionnement plus élevé que ce qui avait été estimé.

- Hirondelle : 2675 heures au lieu d'environ 1170 ;
- Gondole : 2643 heures au lieu d'environ 1170 ;
- Avocette : 2445 heures au lieu d'environ 2000.

Le Délégataire traite ces problèmes avec les différents intervenants pour mettre en place un plan d'actions permettant de retrouver un mode de fonctionnement nominal.

Au-delà des arrêts techniques annuels programmés au nombre de 3 cette année (1 par bateau), les entretiens périodiques sont conformes aux plans de maintenance des constructeurs. Des modifications sur le fonctionnement général des bateaux ont été effectuées afin d'améliorer l'exploitation : ventilation GE, remplacement câbles de puissance, isolement des circuits 24v…

Un bateau neuf, « L'Avocette », construit en 2016 par le chantier bordelais CNB, a été mis en service en janvier 2017 en tant que navire de réserve. La « Mouette » a ainsi été rendue à son propriétaire.

Le bateau de réserve a dépassé son temps prévu d'utilisation afin d'assurer la continuité et fiabilité du service lors des arrêts des catamarans suite à des problèmes techniques nécessitant un arrêt pour amélioration et série de tests.

VIII.7. Taux de refus et de sursis aux contrôles techniques et évolution sur 3 ans

VIII.7.1. Contrôles techniques des autobus

	Année 2015	Année 2016	Année 2017
Nombre de visites	798	807	788
Nombre de sursis	20	14	8
Nombre de refus	10	9	2
Taux de refus et sursis	3,76%	2,85%	1,27%

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le taux de réussite aux contrôles techniques continue à s'améliorer.

Les performances 2017 continuent à s'améliorer, avec une forte diminution des refus et sursis.

VIII.7.2. Contrôles techniques des véhicules Mobibus

Tous les véhicules du parc sont à jour des contrôles techniques.

VIII.8. Consommation de carburant par type de véhicule

VIII.8.1. Gazole

Marque	Type	Gazole (en litres)	Kilomètres	Conso aux 100 km
HEULIEZ BUS	GX 427	1 121 499	2 063 829	54,3
Sous-total bus articulés		1 121 499	2 063 829	54,3
MAN	NL 222	525	1 143	45,9
HEULIEZ BUS	GX 327 Hybride	532 662	1 859 736	28,6
HEULIEZ BUS	GX 327	190 994	491 805	38,8
Sous-total bus standards		724 181	2 352 684	30,8
HEULIEZ BUS	GX 127	300 428	841 472	35,7
HEULIEZ BUS	GX 137	38 421	110 376	34,8
Sous-total midibus		338 849	951 848	35,6
GRUAU	MICROBUS	661	3 226	20,5
Sous-total minibus		661	3 226	20,5
TOTAL		2 185 190	5 371 587	40,7

La consommation kilométrique a donc baissé en 2017 (40.7 contre 42.7 en 2016, soit -5%).

VIII.8.2. GNV

GNV en Nm3		Conso Globale (Nm3)	Kilomètres	Conso aux 100 km
IRISBUS	AGORA-L	727 061	973 452	74,7
IRISBUS	CITELIS-L	3 931 627	5 413 336	72,6
EVOBUS	CITARO	170 813	230 288	74,2
MAN	Lion's	1 274 979	1 547 016	82,4
Sous-total bus articulés		6 104 480	8 164 092	74,8
HEULIEZ BUS	GX 217	1 303 103	2 056 768	63,4
HEULIEZ BUS	GX 327	953 170	1 504 447	63,4
MAN	Lion's	1 671 067	2 659 169	62,8
Sous-total bus standards		3 927 340	6 220 384	63,1
TOTAL		10 031 820	14 384 476	69,7

Le Délégataire constate donc une augmentation de la consommation de 1.6 N.m3 aux 100km entre 2016 et 2017, soit +2%.

VIII.8.3. Electricité

Electricité en KWh		Conso Globale (KW)	Kilomètres	Conso aux 100 km
Tramway		40 267 435	6 926 969	581,3
Navette électrique	BREDA	55 336	85 673	64,6
TOTAL		40 322 771	7 012 642	

La consommation des tramways reste constante (elle était de 581.6 en 2016).

VIII.9. Maintenance et gros entretien des véhicules et autres équipements mis à disposition par le Délégant : politique suivie, coûts, problèmes rencontrés

Les principaux problèmes rencontrés en 2017, et les solutions mises en œuvre, sont présentés ci-après.

VIII.9.1. Bus

(i) Citelis

En 2017, Keolis Bordeaux Métropole a poursuivi une opération de remplacement systématique des moteurs par des moteurs de nouvelle génération (technologie copiée sur celle développée pour les moteurs Citelis GNV euro 6) permettant de traiter de nombreux problèmes de fiabilité. La totalité des moteurs des 96 bus Citelis a ainsi été remplacée à fin 2017. Cette opération a été réalisée au sein du nouvel atelier mécanique. Cette action a permis de réduire en 2017 le taux de pannes de cette série de véhicules.

En outre, comme prévu dans le contrat de DSP, Keolis Bordeaux Métropole a poursuivi la rénovation des Citelis : cette opération est décrite au VIII.9.1.b)(i) ci-dessous.

(ii) GX 327 Hybride

Les actions réalisées au niveau de la traction, avec notamment le reconditionnement des batteries de traction par Heuliez, ont permis d'améliorer la disponibilité de ce matériel sur la partie hybridation.

Le taux de pannes immobilisantes en ligne reste cependant supérieur aux autres séries de GX 327, soit GNV soit GO.

En 2015, un autobus Hybride avait pris feu le 1er juillet 2015 lors d'un retour HLP (sans client) avec une destruction totale du véhicule. L'expertise de l'assurance indiquait que la responsabilité du Délégataire n'était pas engagée.

Le 25 septembre 2017, un autobus hybride (N°1149) a pris feu à Bègles en exploitation. L'évacuation du bus a été bien maîtrisée par le conducteur et les clients ont été pris en charge dans le bus suivant. Cependant, l'incendie s'est propagé et a détruit intégralement le bus. L'expertise commune avec le constructeur Heuliez identifie le départ de feu dans la partie haute du compartiment moteur, différemment du sinistre de 2015. Par la présence de câbles électriques perlés, le Délégataire identifie le court-circuit électrique comme probable cause origine, ce qui confirmerait ainsi la responsabilité d'Heuliez (qui le conteste).

Dans le cadre de l'application de la garantie générale, la négociation avec Heuliez a permis d'identifier et valoriser la surconsommation de carburant par rapport aux engagements du constructeur, ce surcoût étant supporté par le Délégataire. En conséquence, Heuliez a ainsi été tenu de supporter le dédommagement, aujourd'hui perçu par le Délégant.

(iii) Heuliez

Les modèles GX 427 présentent de nombreuses pannes en ligne avec un résultat d'une panne par bus et par mois, dont 21 % pour la fonction refroidissement (durites et fluides), 18 % sur la fonction électrique et 10 % sur la fonction portes (mécanisme).

(iv) MAN

La fiabilité des bus MAN standards et articulés se maintient à un niveau très satisfaisant.

En 2017, 35 nouveaux standards MAN ont intégré le réseau et permis la réforme de 29 GX 217. Le travail collaboratif avec le constructeur MAN, l'identification des anomalies par le Délégataire en usine pendant les phases de pré-réception et un suivi méthodique de chaque dysfonctionnement sont autant d'actions qui permettent d'exploiter ces nouvelles flottes rapidement et dans les meilleures conditions.

(v) Navettes électriques ZEUS

Ces véhicules de marque Breda Industria Italiana Autobus S.P.A. ont remplacé les navettes électriques OREOS.

Bien que très récents, le nombre de pannes de ces véhicules demeure important, et la vérification de service régulier (VSR) de ces véhicules, prévue dans le cadre du marché, n'est toujours pas validée.

En 2017, le constructeur, en difficulté financière, n'a pas assuré le suivi de garantie, laissant seul le Délégataire face aux difficultés techniques rencontrées. L'impossibilité de s'approvisionner en pièces de rechange, au-delà des difficultés opérationnelles de disponibilité que cette situation a généré, a mobilisé Keolis Bordeaux Métropole et son réseau durant toute l'année 2017. Même si des solutions ponctuelles émergent sur la partie logistique, la pérennité de cette flotte semble peu probable.

VIII.9.1.b) Grosses opérations sur les véhicules

(i) Rénovation des véhicules Citelis

Le contrat de DSP prévoit à la charge du Délégataire la reprise des 96 Citelis en opération de rénovations carrosserie, avec pour objet l'étalement de la période de réforme de ces véhicules normalement fixée à 2022. Le périmètre du marché avait été revu par Bordeaux Métropole avec une tranche de 66 véhicules en rénovation totale (conformément au Cahier des Charges) et une tranche de 30 véhicules (les premiers réformés) en rénovation partielle extérieure.

Après une procédure de consultation et de négociation, le groupement Bacqueyrisses-Safra avait été retenu en décembre 2015 pour l'ensemble du marché des 96 autobus.

Les premiers autobus ont été rénovés en mars 2016, et à la fin de l'année 2017, 66 bus étaient entièrement rénovés (soit la totalité du parc prévu) et 13 traités en « rénovation partielle extérieure».

Il est à noter que le planning a été détendu pour limiter le volume de bus articulés simultanément immobilisés en rénovation, au profit de la réalisation complète de l'offre de transport. Les dernières rénovations partielles seront donc achevées début 2018.

Il faut aussi noter la bonne implication des industriels dans la réalisation de ces opérations.

(ii) Charte TBM

La modification de la charte TBM sur le parc de bus est un projet convenu et engagé en 2017. Les bus neufs sont équipés directement en usine, les Citelis sont modifiés lors des opérations de rénovation, et les autres bus font l'objet d'une reprise en interne par le Délégataire ou en sous-traitance entre 2017 et 2019.

Fin 2017, 45% du parc bus à traiter était ainsi déjà modifié.

VIII.9.2. Tramway

VIII.9.2.a) Matériel roulant

Le programme de visites des 600 000 km s'est poursuivi et a été finalisé en novembre 2017

VIII.9.2.b) Installations fixes

(i) Reprise de certaines stations phase I

Dans le cadre du contrat de DSP, la réalisation de travaux de rénovation de stations voyageurs sur les trois lignes de tramway a été confiée au Délégataire. Les stations concernées sont les stations réalisées lors de la phase I du tramway, dont les ouvertures se sont faites entre 2003 et 2004. Les stations ont logiquement subi un vieillissement naturel, et ce malgré la maintenance courante.

Ces travaux visent à traiter le mobilier et les revêtements de quai, pour les remettre à niveau d'un point de vue esthétique et non structurel (en particulier, ces travaux ne visent donc pas à reprendre les stations défaillantes, telles que celles indiquées au chapitre III.2.5.b)(i)) :

➲ *Sols :*

- nettoyage général,
- reprise des éclats accidentels des parements,
- dalle de chambre : changement des dalles et renforcement structure,
- ponçage des émergences,
- Reprise des joints abimés.

➲ *Nez de quai :*

- réfection des fusibles de quai,
- réparation des angles cassés dû à une dégradation (si constat avant intervention).

➲ *Mobilier :*

- remise en peinture : mâts d'éclairage, meubles techniques,…
- remise en état des bancs,
- remplacement des corbeilles par des corbeilles type Vigipirate.

Il faut souligner que ces travaux ne peuvent se faire en présence de la clientèle. En fonction des contraintes, il a découlé 3 types d'organisation de travaux:

- Fermeture de la station pour 1 semaine :
  - Permet une meilleure prestation des travaux et de répartir la co-activité entre les entreprises.
  - Permet aussi une maintenance préventive sur le matériel de station pour les équipes du Délégataire.

- Travaux de jours et de nuits :
  - Les travaux préparatoires s'effectuent de jour sous exploitation, pendant 3 jours.
  - Le reste des travaux est effectué de nuit, en coupure d'exploitation quotidienne, pendant les 3 nuits du lundi, mardi, et mercredi.
- Travaux quai par quai :
  - cas où la desserte est à maintenir (hôpitaux et pôle d'échange), offrant la possibilité aux usagers d'aller à la station suivante pour revenir vers la station (PMR).
  - un quai est traité sur 3 jours de travaux (le plus contraignant) et un quai sur 2 jours de travaux.

12 stations ont été reprises en 2017 :

- Ligne A : Sainte-Catherine, Stalingrad, Porte de Bourgogne, Mériadeck, Hôpital Pellegrin, Gaviniès ;
- Ligne B : Victoire, Musée d'Aquitaine, Cité du Vin ;
- Ligne C : Gare Saint-Jean, Porte de Bourgogne, Paul Doumer.

VIII.9.3. Gestion patrimoniale

En 2015, un état des lieux patrimonial avait été réalisé pour le début de la convention de la DSP et, à cette occasion, la notion d'état du bien avait été spécifiée selon une grille partagée avec Bordeaux Métropole. Cette notion est depuis utilisée notamment pour suivre l'évolution des biens.

Depuis 2016, un groupe de travail Patrimoine a réuni mensuellement Bordeaux Métropole (équipe du SSEPT et service comptabilité) et Keolis Bordeaux Métropole dans le but de continuer le travail de rapprochement des bases comptables et des inventaires techniques tenus à jour dans Mainta, outil de

gestion des biens par le Délégataire. Depuis octobre 2017, c'est la Direction des Projets, Systèmes d'Information et Innovation (DPSII) qui représente Keolis Bordeaux Métropole.

Pour rappel, le groupe de travail Patrimoine est un groupe de travail commun Délégant/Délégataire dont les missions sont :

- le rapprochement des biens comptables et des biens immobilisés,
- la proposition de pré-découpage des marchés pour faciliter les rapprochements des futurs biens,
- la mise en place de procédure de suivi et de réforme des biens.

Les rapprochements concernant le site de La Jallère et le SAEIV bus restent à poursuivre… alors que ces ensembles sont en service depuis plusieurs années. Ce fort décalage entre la mise en service des équipements et la mise à jour des bases comptables par le Délégant ne facilite pas le suivi des biens.

La procédure de réforme des biens a été utilisée pour formaliser les sorties de patrimoine (ex : véhicule, outillage, …) dorénavant suivies comptablement par Bordeaux Métropole.

VIII.10. V³ : Eléments relatifs au parc et à la maintenance des vélos et des stations

VIII.10.1. Organisation du service

L'exploitation du V³ est sous-traitée à la société Cykleo, comme c'est le cas depuis l'origine de ce service.

En 2017, les évolutions d'organisation suivantes sont à souligner.

VIII.10.1.a) Flotte de véhicules

La flotte de véhicules de régulation est composée de la façon suivante :

- Quatre véhicules de régulation neufs mis en service en 2015. Ces véhicules sont équipés des derniers aménagements spécifiques à ce métier pour améliorer les conditions de travail et de sécurité, à savoir :
  - Châssis sur coussin d'air permettant de descendre au maximum le seuil de chargement ;
  - Gyrophare orange ;
  - Système de fixation pour sécuriser le chargement de vélos ;
  - Arrivée d'air et gonfleur embarqué ;
  - Bâche avec logo en remplacement des portes arrière pour faciliter la manutention.
- Le reste de la flotte de véhicules se compose de la manière suivante :

- Un véhicule de régulation de remplacement, issu de l'ancienne DSP (propriété de Bordeaux Métropole). Celui-ci est aussi équipé du système de châssis sur coussin d'air ;
- Un véhicule d'intervention issu de l'ancienne DSP (propriété de Bordeaux Métropole), et l'autre en location supplémentaire depuis septembre 2014 ;
- Et enfin une voiture de service depuis début 2015.

- En 2017, deux éléments notables sont à signaler :
  - L'ensemble de la flotte a été équipé d'un système de géolocalisation et éco-conduite en janvier 2017.
  - Le véhicule d'intervention supplémentaire mis en place en septembre 2014 a été remplacé par un véhicule électrique en mai 2017. Il sera équipé du système de géolocalisation en 2018.

VIII.10.1.b) Moyens humains

L'apprenti recruté en CDD sur la fin 2016 est passé en CDI début 2017 en tant que technicien de maintenance.

Un nouveau contrat d'apprentissage a démarré en septembre 2017 au sein de l'atelier de réparation des vélos.

Profitant d'une réorganisation interne, un profil d'assistant technique a été recruté pour s'occuper des fonctions supports de l'exploitation (HSE, qualité, etc.).

Enfin, l'agent spécialement missionné pour la récupération des vélos volés et le suivi du vandalisme est toujours en place.

VIII.10.2. Stations et box

CE QU'IL FAUT RETENIR

1 nouvelle station V³ a ouvert ses bornettes en 2017.

VIII.10.2.a) Nouvelles stations

(i) Programme 2016

La campagne 2016 de construction de trois stations supplémentaires, non prévues dans le programme initial, a été terminée en janvier 2017 par la dernière station :

STATION	DATE OUVERTURE	NB BORNETTES
Rue Achard	01/02/2017	20

(ii) Programme 2017

Aucune nouvelle station n'était prévue au contrat en 2017.

VIII.10.2.b) Extensions de stations existantes

(i) Programme 2016

La dernière des 7 stations du programme, concernant celle de Cenon, n'a finalement pas pu être réalisée en 2017, et a dû être à nouveau reportée à 2018 dans le cadre de l'aménagement du pôle multimodal de la gare.

(ii) Programme 2017

La campagne 2017 d'extension de sept stations n'a pu être que partiellement menée en 2017. Une parties des stations préalablement programmées ont été remplacées par d'autres suite à des choix stratégiques de Bordeaux Métropole ou à des impératifs techniques.

Les quatre stations agrandies en 2017 sont les suivantes :

CE QU'IL FAUT RETENIR

4 stations V³ ont été agrandies, soit 54 bornettes supplémentaires en 2017.
3 autres stations suivront début 2018.

STATION	DATE OUVERTURE	NB BORNETTES SUP	NB BORNETTES TOTAL
Conservatoire	26/09/2017	10	30
Grands Hommes	12/10/2017	11	31
Meriadeck	20/10/2017	13	33
Republique	01/12/2017	20	40

Les extensions des trois stations suivantes sont plannifiées début 2018 :

- Place Tartas avec +10 bornettes (implantation déplacée sur la Place du Capitaine du Tertre) ;
- Square A. Lhotte avec +20 bornettes ;
- Pellegrin avec +10 bornettes.

VIII.10.2.c) Box fermés

Dans le cadre de la précédente DSP, dix abris sécurisés avaient été financés : six sont ouverts depuis 2014, deux ont été ouverts en 2016, les deux derniers ayant ouvert en 2017. Ce sont les suivants :

CE QU'IL FAUT RETENIR

10 box sont opérationnels.
Le programme 2015 a été annulé, et le programme 2016 à 2020 suspendu par la Métropole.

BOX	DATE OUVERTURE
Berges de la Garonne	11/01/2017
Le Haillan Mairie	20/11/2017

D'autre part, la Métropole a annulé la construction de 5 nouveaux box programmés en 2015, et suspendu le programme 2016 à 2020 de 5 box par an prévus au contrat de DSP.

VIII.10.2.d) Parc vélos

(i) Saint-Jean Domercq

Le parc à vélos Saint-Jean Domercq (aussi connu sous le nom d'abri Saint-Jean) est exploité par Cykleo. En 2017, la Métropole a sollicité une prestation comprenant :

- L'augmentation de la capacité de l'abri de 248 places à 357 places, dont 2 places pour vélos cargo, et l'implantation de 40 casiers de consigne avec prise électrique ;
- La mise en place d'un système d'accès « occasionnel » correspondant à la mise en place d'une nouvelle tarification ;
- La mise en place d'un système de comptage à la place.

Les travaux pour remplacer les arceaux vélos par des « racks doubles » (système de stockage sur 2 niveaux) et des « velowup » (système de stockage vertical) ont eu lieu en octobre 2017 avec une fermeture partielle du local permettant de la maintenir en service. L'ouverture à pleine capacité a eu lieu le 20 octobre 2017.

40 casiers de consigne spécialement équipés pour la recharge des batteries des vélos à assistance électrique ont été ajoutés au dispositif fin décembre 2017. Le branchement électrique et leur mise en service est prévue début 2018.

Le système d'accès occasionnel sera mis en place début 2018. L'installation du comptage à la place est également à planifier pour début 2018.

(ii) Saint-Jean Belcier

Propriété de la Région Nouvelle-Aquitaine, ce local devrait ouvrir en 2018 après avoir été remis en gestion à Bordeaux Métropole, et donc confié au Délégataire qui le ferait gérer par Cykleo.

Son équipement devra être identique à celui de Domercq pour permettre sa bonne exploitabilité.

VIII.10.2.e) Fermetures temporaires et déplacements de stations

Comme chaque année, de nombreux travaux ont induit la fermeture, voire le déménagement, de nombreuses stations V^3.

(i) Déplacements de stations en 2017

STATION	DATE DEBUT	DATE FIN	COMMENTAIRE
Pont de la Maye	19/11/2015		Déménagement suite travaux Tram
Pl. Marie Brizard	11/03/2016		Déménagement suite travaux Tram
Grosse Cloche	26/09/2016	14/08/2017	Déménagement suite travaux aménagement place Richemont
Eysines Centre	23/03/2017		Déménagement suite travaux Tram
Pl. Bernard Roumegoux	06/11/2017		Déplacement station suite réaménagement de la place

(ii) Autres fermetures de stations en 2017

STATION	DATE DEBUT	DATE FIN	COMMENTAIRE
Pl. Andre Meunier	16/11/2016		Travaux sur bâtiment contre la station
Place St Projet	05/12/2016	25/01/2017	Travaux gaz
Bassins a flot	12/01/2017	25/04/2017	Fermeture pour travaux externes
Mandron Godard	17/01/2017	03/02/2017	Travaux de voirie
Eglise Ste Croix	27/02/2017	29/03/2017	Coupure EDF
Place St Projet	06/03/2017	27/03/2017	Travaux de voirie
Pl. Charles Gruet	08/03/2017	23/06/2017	Coupure EDF
La Benauge	10/04/2017	09/05/2017	Travaux de voirie
Nansouty	12/04/2017	14/06/2017	Travaux de voirie
Meriadeck	25/04/2017	26/04/2017	Fermeture nuit suite à chantier voirie
Meriadeck	26/04/2017	27/04/2017	Fermeture nuit suite à chantier voirie
Camille Jullian	02/05/2017	03/05/2017	Travaux de grutage
St Paul	26/05/2017	29/05/2017	Fête de quartier
Quai de Paludate	01/06/2017	06/06/2017	Travaux aux alentours
St Bruno	24/06/2017	26/06/2017	Fête de quartier
Musee d'Aquitaine	31/07/2017	07/08/2017	Coupure EDF
Village 6 IUT	02/08/2017	09/08/2017	Reggae sun ska
Capucins	13/08/2017	16/08/2017	Coupure EDF

Capucins	17/08/2017	17/08/2017	Coupure EDF
Magendie	30/08/2017	17/11/2017	Travaux de voirie
Rue F. de Sourdis	31/08/2017		Travaux de voirie
Tram station Grd Parc	14/09/2017	06/10/2017	Travaux de voirie
Capucins	21/09/2017	04/10/2017	Travaux de voirie
Conservatoire	22/09/2017	26/09/2017	Réfection Peinture
Allee de Serr - Abadie	28/09/2017	02/10/2017	Manifestation "le bon goût d'Aquitaine"
Grands Hommes	11/10/2017	12/10/2017	Réfection Peinture
Meriadeck	26/10/2017	27/10/2017	Réfection Peinture
Doyen Brus	16/11/2017	17/11/2017	Coupure EDF
St Paul	20/11/2017	15/12/2017	Travaux de voirie

VIII.10.3. Vélos

(i) Vélos classiques

CE QU'IL FAUT RETENIR

870 nouveaux vélos *ont été mis en circulation.*

Il convient de rappeler que les vélos qui existaient au 01/01/2015 sont la propriété de la Métropole, et avaient été remis en gestion au Délégataire dans le cadre de la nouvelle DSP. Le Délégataire a la charge de leur maintenance puis de leur renouvellement, et de l'achat de vélos supplémentaires pour les nouvelles stations.

Ainsi, les stocks de vélos neufs ont été approvisionnés de la manière suivante : 716 vélos en renouvellement et 54 pour l'extension du périmètre. Ces 770 vélos sont la propriété de Keolis Bordeaux Métropole.

- 214 vélos réceptionnés en janvier
- 251 vélos réceptionnés en mars
- 251 vélos réceptionnés en juin
- 54 vélos réceptionnés en septembre

De plus, Cykleo a déployé 100 vélos achetés en propre.

En contrepartie, 546 vélos ont été détruits.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Les ***nombreux vols et dégradations*** *pénalisent le service.*

151 vélos ont été déclarés volés en 2017, et 38 vélos, déclarés volés par le passé, ont été retrouvés et réintégrés dans le système. Par ailleurs, on comptait un en-cours de 349 vélos « disparus » depuis plus de 24h au 31 décembre 2017 : il s'agit en grande partie de vélos mal raccrochés qui réapparaissent quelques jours plus tard, ou de vélos « volés temporairement » qui finissent par être retrouvés ou raccrochés.

1525 vélos ont été vandalisés ou dégradés en 2017 (1 768 en 2016), dont 73 ont fait l'objet d'un dépôt de plainte car dégradés en masse sur une station donnée.

A noter que le design du V³ a été revu, et présenté au Délégant en juillet 2017. Ce nouveau vélo aura de nombreux atouts supplémentaires (selle plus haute et plus confortable, freins améliorés, attache sur route limitant l'effet de bras de levier quand le vélo est attaché à sa bornette, etc.).

(ii) Vélos à assistance électrique

Le Délégataire a proposé à la Métropole de déployer en 2018 une flotte de V³ à assistance électrique : identique au V³ classique re-designé, le « eV³ » intègrerait un moteur alimenté par une batterie amovible. La moitié du parc de vélos pourrait ainsi être à assistance électrique, facilitant les longs déplacements.

Ce projet était en cours d'étude par la Métropole, notamment financière, à fin 2017.

VIII.10.4. Maintenance des vélos et des stations

Le nombre d'interventions sur stations a été de 5 223, dont 51 suite à des actes de vandalisme (hors graffitis et dégradations minimes). Chaque station a fait l'objet de 30 interventions en moyenne (28 en 2016).

En atelier (non compris les interventions préventives et petites réparations faites sur site), 8 595 réparations ont été réalisées sur les V³, dont 7 070 dans le cadre de la maintenance courante et 1 525 suite à des actes de vandalisme. Le ratio est de 3,33 réparations pour 1 000 locations.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*La maintenance du service a nécessité **5 223 interventions sur stations**, et **8 595 réparations de vélos**.*

VIII.10.4.a) Les tournées des agents polyvalents

Lors de leurs tournées, les agents assurent les missions suivantes : contrôle du fonctionnement de la station, contrôle des vélos sur place, rééquilibrage, retrait des vélos endommagés, diagnostic des pannes des stations, réparation sur place des vélos et stations lorsque cela est possible, renseignement des clients, remontée des informations au central pour les interventions lourdes et reporting.

Les agents en tournée utilisent et renseignent des feuilles de route (FDR) leur indiquant les stations prioritaires à contrôler (stations importantes, stations vides/pleines, stations en maintenance) et le nombre de vélos devant être en station en fonction de l'heure de passage. Ce nombre de vélos est calculé à partir de l'historique des mouvements. Les FDR sont régulièrement révisées pour prendre en compte l'évolution du service et des habitudes des clients.

VIII.10.4.b) Optimisation de la maintenance

Il s'agit des sources permettant d'optimiser l'organisation de la maintenance. Celles-ci sont au nombre de trois :

- les diagnostics des agents,
- les déclarations des usagers auprès du service client qui génèrent soit une intervention immédiate, soit une intervention planifiée, les agents étant directement reliés au centre de relation clientèle,

- les capteurs installés au cœur des stations remontant des alertes automatiques prises en compte dans le système informatique de gestion de la maintenance.

VIII.10.4.c) Les opérations de maintenance

(i) Les opérations de maintenance sur les vélos

Pour compléter les réparations en atelier, des contrôles approfondis sont réalisés :

- contrôle de cohérence n° cadre / n° puce RFID / n° antivol,
- contrôle intégral et resserrage complet du vélo au premier retour en atelier,
- essai systématique du vélo en atelier.

En 2015, ont été mis en place :

- Le nouveau logiciel de GMAO (Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur). Celle-ci permet d'améliorer le suivi et le traitement des pannes et interventions. Elle facilite aussi les échanges avec le CRC (Centre de Relation Client). Le référentiel de suivi des interventions vélos et stations est modifié.
- Le renouvellement régulier des vélos par un approvisionnement planifié sur toute la durée du contrat
- Le recrutement de trois agents supplémentaires et d'un apprenti sur la maintenance vélos
- Le renouvellement de tous les véhicules de régulations, équipés de toutes les améliorations testées et validées sur les 2 dernières années

En 2016, ont été mis en place :

- Le déploiement de l'application GMAO mobile qui permet aux agents d'enregistrer les bons de travaux directement sur leur smartphone,
- Le déménagement de l'agence de Bordeaux Armagnac vers Bègles, avec aménagement de l'atelier vélos, l'atelier mobilier et des zone d'encours,
- Le recrutement d'un agent supplémentaire.

En 2017, ont été mis en place :

- Un système de géolocalisation et d'éco-conduite des véhicules,
- La formation des agents à l'éco-conduite,
- Le recrutement d'un apprenti sur la maintenance vélos,
- Le démarrage en décembre 2017 du test de l'application facilitant la régulation avec notre partenaire QUCIT.

CE QU'IL FAUT RETENIR

En partenariat avec Qucit, Cykleo expérimente un outil d'optimisation de la régulation de vélos.

Sont prévus en 2018 :

- La poursuite du test de 6 mois de l'application de régulation et la mise au point du système QUCIT,
- Le déploiement du nouveau système central de gestion des vélos, permettant d'améliorer la traçabilité des vélos et la gestion du système dans son ensemble,
- La mise en service d'un véhicule d'intervention supplémentaire.

En complément, le déploiement du nouveau modèle de V³, voire le déploiement de « eV³ » (V³ à assistance électrique) sur la moitié du parc si la Métropole valide le projet.

(ii) Les opérations de maintenance sur les stations

En 2015, ont été mis en place :

- Le nouveau logiciel de GMAO (Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur). Celle-ci permet d'améliorer le suivi et le traitement des pannes et interventions. Elle facilite aussi les échanges avec le CRC (Centre de Relation Client). Le référentiel de suivi des interventions vélos et stations est modifié.
- Dans le cadre de l'initialisation du nouveau contrat, l'approvisionnement de matériel et de pièces de rechanges pour une remise à niveau du parc de bornettes et des bornes clients (système de verrouillage, écrans, etc.)
- Le déploiement de la Phase 2 du projet NFC (V³ Facile)
- Le déploiement de 10 stations supplémentaires (dont 5 ouvertes début 2016)
- L'intégration de la gestion du parc Saint-Jean dans le périmètre de gestion des abris sécurisés

En 2016, ont été mis en place :

- Le déploiement de l'application GMAO mobile qui permet aux agents d'enregistrer les bons de travaux directement sur leur smartphone,
- Le déménagement de l'agence de Bordeaux Armagnac vers Bègles, avec aménagement de l'atelier vélos, l'atelier mobilier et des zone d'encours,
- L'agrandissement de 7 stations (dont 1 ouverte en 2017),
- Le déploiement de 3 stations supplémentaires (dont 1 ouverte en 2017),
- L'ouverture de 2 box supplémentaires issus du programme 2014,
- La mise en service des bornettes « express »,
- Le recrutement d'un apprenti sur la maintenance mobilier,
- La systématisation de la maintenance préventive associée à un nouveau PQM (plan qualité maintenance),
- Le remplacement pour obsolescence de composants électroniques sur l'ensemble des stations de la première génération (139 stations).

En 2017, ont été mis en place :

- La poursuite des chantiers de remise à niveau et de maintenance préventive,
- L'agrandissement de 4 stations sur les 7 prévues, les 3 autres étant planifiées début 2018,
- L'ouverture des 2 derniers box issus du programme 2014,
- Le remplacement d'un véhicule de service par un Kangoo ZE (véhicule électrique),
- Le recrutement d'un technicien supplémentaire.

Sont prévus en 2018 :

- L'agrandissement de 2 stations dans le programme 2018, et des 3 dernières stations du programme 2017,
- La construction de 5 nouvelles stations, dont l'une anticipée pour une ouverture en janvier 2018 (Arena),

- Le déploiement du nouveau système central de gestion des vélos, permettant d'améliorer le suivi et la supervision de l'état des stations,
- Le remplacement des modems sur la moitié du parc (amélioration de la communication des stations),
- L'installation du contrôle d'accès et la prise en charge de l'exploitation du parc vélos Saint-Jean Belcier (sous réserve de transfert de l'exploitation et du budget associé au Délégataire).

VIII.10.5. Réparations des vélos par organe

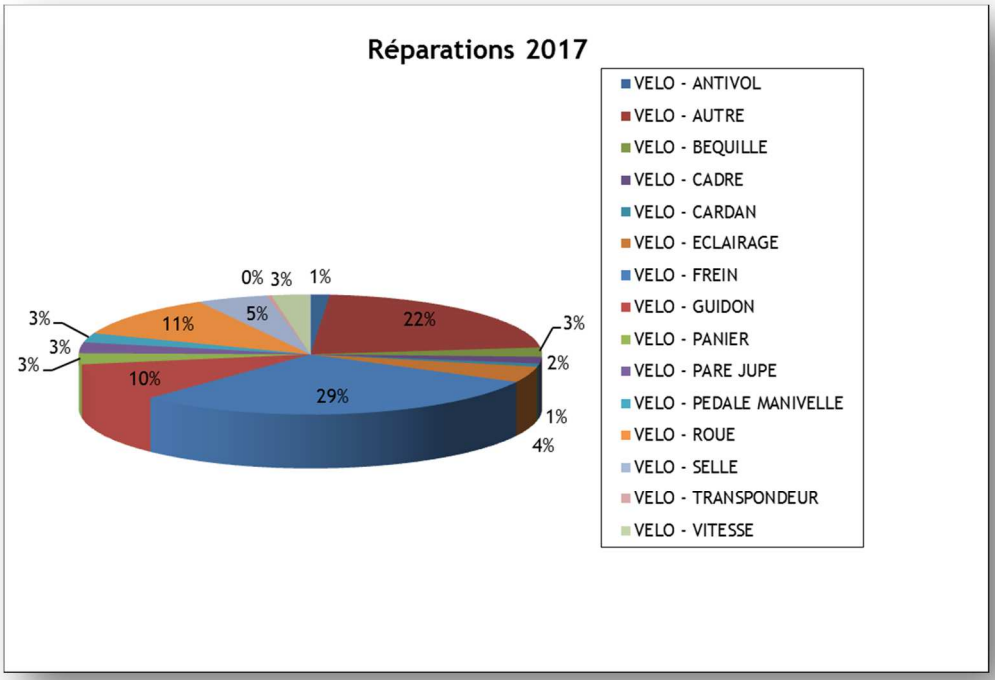
Toutes réparations par organe (y compris suite à vandalisme)	Année 2015 En nombre	Année 2016 En nombre	Année 2017 En nombre
Roues	4598	5945	6403
Pare jupe	1203	1585	1664
Selle	2247	1807	2820
Eclairage	997	2323	2437
Antivol	999	1010	761
Freins	6727	14082	16748
Pédales manivelle	2975	2836	1423
Béquille	1591	1733	1422
Cadre	983	1278	1030
Vitesse	744	1328	1541
Panier	949	1854	1679
Guidon	1778	3537	5812
Cardan	483	579	486
Transpondeur	42	43	190
Autres	4460	9120	12393
TOTAL	30 776	49 060	56 809

Dans la catégorie « autres », on trouve essentiellement des réparations multiples suite à vol ou accident, des graffitis, des petites pannes (sonnette, ressort de direction…) et des interventions préventives.

Les réparations effectuées sur le terrain (éclairage, poignées, paniers, ...), le gonflage et le resserrage ne sont pas comptabilisées dans les chiffres ci-dessus.

De plus, n'apparaissent pas dans ces statistiques :

- Pour 2015, les opérations de mise en service des 1 010 vélos neufs,
- Pour 2016, les opérations de mise en service des 774 vélos neufs,
- Pour 2017, les opérations de mise en service de 870 vélos neufs.



VIII.10.6. Réparations des stations par cause

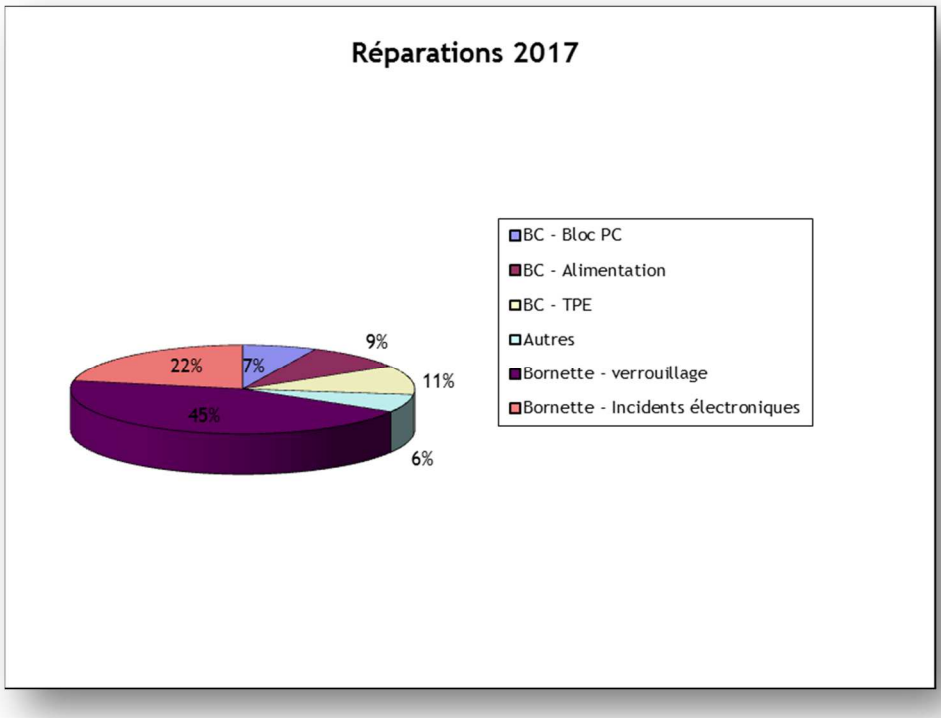
Toutes réparations par cause (y compris suite à vandalisme)	Année 2015 En nombre	Année 2016 En nombre	Année 2017 En nombre
BC - Bloc PC	347	394	364
BC - Alimentation	260	401	492
BC - TPE	314	515	556
Autres	201	268	338
Bornette - verrouillage	1998	2318	2323
Bornette - Incidents électroniques	1437	936	1150
TOTAL	4 557	4 832	5 223

BC = borne client

TPE = terminal de paiement électronique

La catégorie « autres » concerne essentiellement les révisions complètes des stations, les interventions ne nécessitant pas d'échange standard de pièces (paramétrage, connectique,…), les problèmes extérieurs (EDF,…), et le vandalisme.

Dans ces statistiques, ne sont pas comptabilisés les débogages, les petites interventions et tests, les recharges de papier, le resserrage des bornettes, les contrôles de bon fonctionnement. Ces interventions sont traitées directement par les agents au cours de leurs tournées.



VIII.11. Parcs Relais

VIII.11.1. Evolution du périmètre P+R fin 2017

- le P+R Stalingrad est resté ouvert à la demande de la Métropole alors que, contractuellement, il devait être fermé au 31 /12/2015. Il devrait rester ouvert jusqu'à fin 2020.
- Le P+R Cap Métiers, prévu au contrat de DSP pour ouvrir en 2016, ouvrira en fin d'année 2018 ou début 2019.
- Le P+R Villenave d'Ornon, prévu au contrat de DSP mais non intégré dans l'économie contractuelle, ouvrira début 2019.
- Enfin, le P+R Quarante Journaux, non prévu au contrat de DSP, ouvrira aussi d'ici fin 2018.

VIII.11.2. Amélioration de la signalétique des Parcs Relais

VIII.11.2.a) Identification des P+R

Un totem a été mis en place à l'entrée de chaque parc permettant d'améliorer sa visibilité. L'information a été réorganisée et simplifiée afin d'être plus accessible par les automobilistes.

VIII.11.2.b) Mise en avant des informations pratiques

Des totems ont été installés au niveau du jalonnement piéton, reprenant les informations pratiques liées au parc relais : modalités d'accès, horaires et plan de quartier.

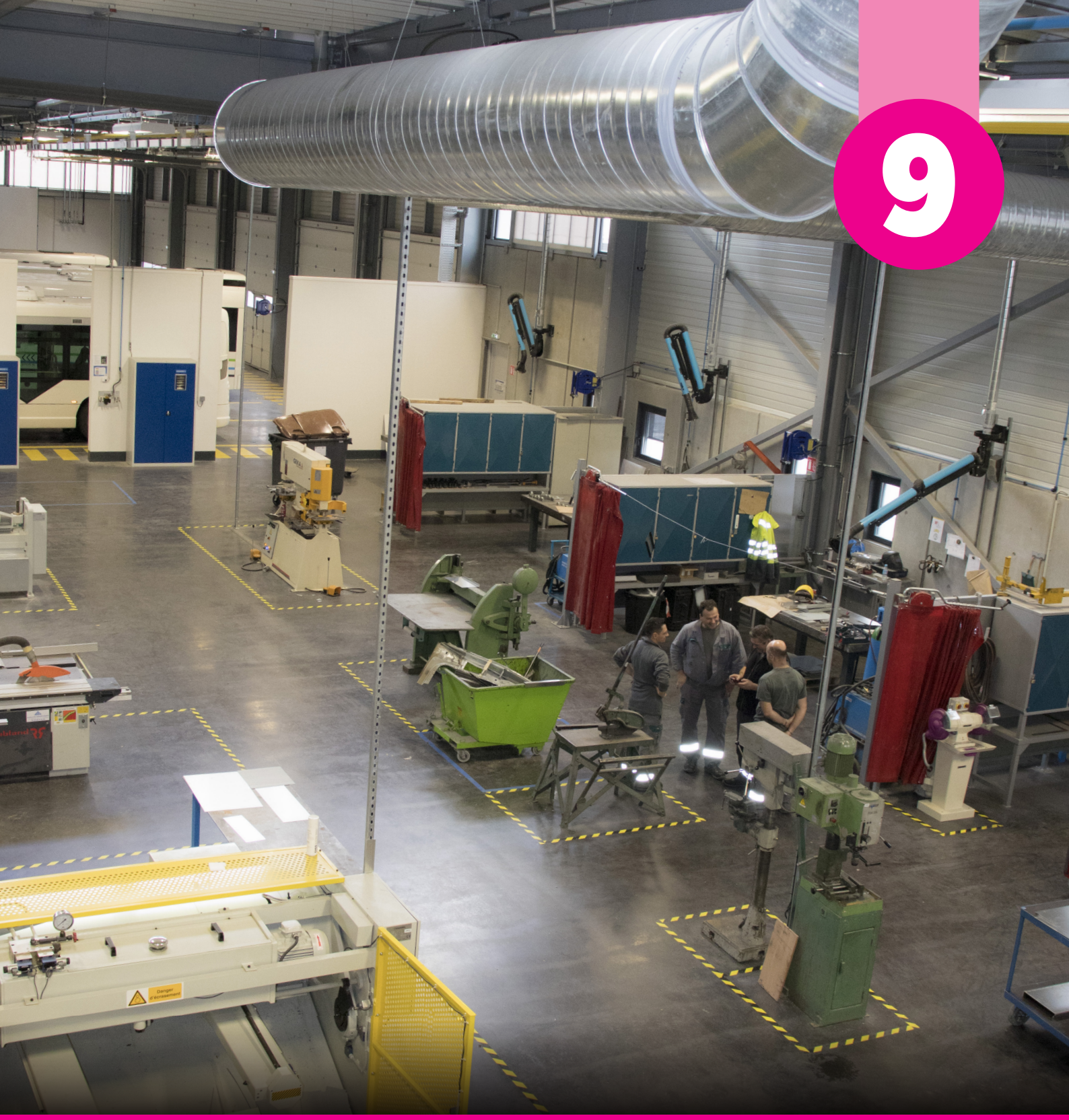
En complément, sur les parcs Arts et Métiers, Gare de Bègles et Stalingrad, une signalétique de jalonnement a été installée afin de faciliter les correspondances Bus / Tram.

VIII.11.2.c) Partenariat avec le service ce covoiturage Boogi

Afin d'encourager l'utilisation du service Boogi, des places réservées au covoiturage ont été matérialisées dans les parcs relais :

- 5 places réservées par parc de surface,
- 10 places réservées par parc ouvragé,
- Soit un total de 125 places matérialisées sur l'ensemble des parcs.

Chapitre VIII



9

INVESTISSEMENTS RÉALISÉS PAR BORDEAUX MÉTROPOLE

RAPPORT ANNUEL du délégataire

TBM TRANSPORTS BORDEAUX MÉTROPOLE

BORDEAUX MÉTROPOLE

KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLE

Chapitre IX. Investissements réalisés par Bordeaux Métropole

IX.1. Suivi des investissements réalisés

Dans le cadre de la nouvelle convention de DSP, et depuis le 01 janvier 2015, les investissements réalisés par Bordeaux Métropole ne sont plus suivis comptablement par le Délégataire, mais directement par la Métropole.

IX.2. Variations du patrimoine immobilier intervenues dans le cadre du contrat

Le patrimoine immobilier en propriété de la Métropole, mis à disposition du Délégataire, a été augmenté en 2017 avec la mise en service du dépôt de bus provisoire Bastide Niel en févier, et l'emménagement des équipes de maintenance au sein du nouvel atelier de carrosserie sur le site de Bacalan en septembre.

Chapitre IX

INVESTISSEMENTS RÉALISÉS PAR L'EXPLOITANT

RAPPORT ANNUEL du délégataire

TBM TRANSPORTS BORDEAUX MÉTROPOLE

BORDEAUX MÉTROPOLE

KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLE

Chapitre X. Investissements réalisés par l'exploitant

X.1. Investissements réalisés (dont GER)

X.1.1. Mouvements de l'exercice

X.1.1.a) Mouvements par inventaire

Le total des investissements réalisés par Keolis Bordeaux Métropole en 2017 se monte à :

- 8 040 908€ hors cessions/sorties ;
- 7 780 593€ net des cessions/sorties (le montant des immobilisations sorties sur l'exercice 2017 est de 260 315 €, correspondant à des vélos).

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Le Délégataire a réalisé un volume d'**investissements de 8.0 millions d'euros**.*

	Mouvements de l'année		
	Acquisitions	Sorties et Cessions	TOTAL
Inventaire A : Biens de retour du contrat	8 040 908	-260 315	7 780 593
Inventaire B : Biens de reprise du contrat	0		0
Inventaire C : Biens propres du Délégataire	0		0
Total	8 040 908	-260 315	7 780 593

Il faut noter au 31/12/2017 un montant d'immobilisations en cours (« IEC ») de 646 801 € (incluses dans les montants ci-dessus). Ces immobilisations seront achevées en 2018 et les amortissements commenceront à courir à compter de leur date de mise en service. La variation de ces immobilisations en cours (incluse dans les montants des acquisitions de l'exercice), par inventaire, est la suivante :

	Détail des Immos En cours		
	IEC au 31/12/2016	IEC au 31/12/2017	Variation
Inventaire A : Biens de retour du contrat	1 571 678	646 801	-924 877
Inventaire B : Biens de reprise du contrat	0	0	0
Inventaire C : Biens propres du Délégataire	0	0	0
Total	1 571 678	646 801	-924 877

X.1.1.b) Charges d'amortissement

Tous inventaires confondus, le total des charges d'amortissement comptabilisées en 2017 se monte à 4 323 271 €.

Le détail des dotations aux amortissements, par nature de bien, est le suivant :

Amortissements	Dotations de l'exercice	*dont sur cessions / sorties*	*dont amortissements nets au bilan*
Immobilisations incorporelles	468 717		*765 021*
Sous-total immobilisations incorporelles	468 717	*0*	*765 021*
Agencements, aménagements constructions	160 775		*316 939*
Voies de terre	112 027		*188 220*
Voirie stations	34 052		*55 977*
Installations complexes spécialisées	216 007		*238 416*
Matériel industriel	96 589		*173 233*
Outillage industriel	34 679		*60 889*
Matériel de transport de voyageurs	2 000 597		*3 398 607*
Véhicules de service	78 813		*139 681*
Vélos	347 682	*119 910*	*546 506*
Matériel de transport annexes	245 067		*344 609*
Navires	0		*0*
Installations générales, agenc. Aménag.	44 926		*63 716*
Matériel de bureau	216		*216*
Matériel informatique	172 058		*282 820*
Mobilier de bureau	8 615		*15 823*
Mobilier urbain (stations vélos)	161 565		*291 906*
Mobilier Œuvres Sociales	479		*1 307*
Distributeurs de titres transport DTT	0		*0*
Sous-total immobilisations corporelles	3 714 148	*119 910*	*6 118 866*
Total dotations aux amortissements	4 182 865	*119 910*	*6 883 887*

auxquelles il faut ajouter les charges d'amortissements exceptionnels constatées pour les biens sortis en cours d'année.

Ces charges se répartissent par inventaire de la façon suivante :

	Charges d'amortissement		
	Amortissements courants	Amortissements exceptionnels	TOTAL
Inventaire A : Biens de retour du contrat	4 057 668	140 406	4 198 074
Inventaire B : Biens de reprise du contrat	0	0	0
Inventaire C : Biens propres du Délégataire	125 197	0	125 197
Total	4 182 865	140 406	4 323 271

Les durées d'amortissement des différents biens sont conformes aux durées fixées en annexe 5 du contrat de DSP.

X.1.1.c) Modalités de financement des investissements réalisés, profil d'extinction de dette

L'intégralité des investissements est réalisée sur fonds propres, avec toutefois un financement de long terme apporté par Keolis S.A. et dédié à la réalisation du PPI.

Les deux derniers déblocages de fonds ont eu lieu en janvier et juillet, conformément aux montants prévus dans la convention de financement :

	Date	Tirage (k€)	Remboursement (k€)	Nominal restant dû à date (k€)
Première date de versement de fonds	01/01/2015	5 196	0	5 196
Date de versement de fonds	01/07/2015	5 196	0	10 392
Date de versement de fonds	01/01/2016	2 860	0	13 252
Date de versement de fonds	01/07/2016	2 860	0	16 112
Date de versement de fonds	01/01/2017	761	0	16 873
Date de versement de fonds	01/07/2017	761	0	17 633
Date de remboursement partiel	01/01/2018	0	-264	17 370
Date de remboursement partiel	01/07/2018	0	-264	17 106
Date de versement de fonds	01/01/2019	0	-207	16 900
Date de versement de fonds	01/07/2019	0	-207	16 693
Date de remboursement partiel	01/01/2020	6	0	16 699
Date de remboursement partiel	01/07/2020	6	0	16 705
Date de remboursement partiel	01/01/2021	0	-107	16 598
Date de remboursement partiel	01/07/2021	0	-107	16 491
Date de remboursement partiel	01/01/2022	0	-269	16 222
Date de remboursement partiel	01/07/2022	0	-269	15 954
Date d'Echéance du Prêt	30/06/2023	0	-15 954	0

Ces fonds portent intérêt au taux fixe de 2,99%.

X.1.2. Cumul depuis le début du contrat

X.1.2.a) Investissements par inventaire et VNC

	Investissements cumulés				
	Investissements totaux	Sorties et Cessions	Immobilisations brutes	Amortissements (hors sorties)	VNC
Inventaire A : Biens de retour du contrat	28 108 172	-379 657	27 728 514	-6 624 137	21 104 378
Inventaire B : Biens de reprise du contrat	0	0	0	0	0
Inventaire C : Biens propres du Délégataire	377 340	0	377 340	-259 750	117 590
Total	28 485 511	-379 657	28 105 854	-6 883 887	21 221 967

(*) hors amortissements des biens sortis, donc hors montants des « sorties et cessions »

La VNC totale des biens (y compris immobilisations en cours) au 31/12/2017 s'élève à 21 221 967 € tous inventaires confondus, dont 21 104 378 € sur les inventaires A et B.

Il faut noter que :

- les inventaires détaillés ci-après correspondent aux seules « immobilisations brutes », les sorties et cessions étant déduites ;
- en cohérence, les amortissements figurant dans les inventaires détaillés ci-après correspondent aux seules « amortissements (hors sorties) », les amortissements correspondant aux biens sortis ou cédés et les amortissements exceptionnels étant déduits.

X.1.2.b) Charges d'amortissement

Tous inventaires confondus, le total des charges d'amortissement comptabilisées depuis le début du contrat se monte à 7 263 544 €.

	Charges d'amortissement		
	Amortissements courants	Amortissements exceptionnels	TOTAL
Inventaire A : Biens de retour du contrat	6 783 525	220 269	7 003 794
Inventaire B : Biens de reprise du contrat	0	0	0
Inventaire C : Biens propres du Délégataire	259 750	0	259 750
Total	7 043 276	220 269	7 263 544

La charge cumulée d'amortissement depuis le début de la DSP est donc de 7 263 544 € tous inventaires confondus, dont 7 003 794 € sur les inventaires A et B.

X.1.2.c) Inventaire A – détail des investissements par plan et par nature

(i) Investissements neufs

Chapitre X

		Investissements Neufs		
		Investissements	Amortissements	VNC
203000	Frais R & D acquis			
205000	Logiciels, licences, brevets	425 785	95 169	330 616
Sous-total immobilisation incorporelles		425 785	95 169	330 616
213500	Agencements, aménagements constructions	1 538 832	311 282	1 227 550
213800	Voies	50 094	7 642	42 451
213822	Voirie Stations Vélos en Libre Service	272 345	49 005	223 339
215100	Installations complexes spécialisées	1 724 109	192 888	1 531 221
215400	Matériel industriel	734 583	119 751	614 833
215500	Outillage industriel	169 005	25 681	143 324
217100	Matériel de transport de voyageurs	9 407	4 678	4 729
217120	Véhicules de service			
217500	Vélos en Libre Service	178 794	53 056	125 738
217600	Matériel de transport annexe	1 121 638	314 121	807 517
217800	Navettes Fluviales			
218100	Installations générales, agenc. Aménag.	139 969	16 549	123 421
218300	Matériel de bureau			
218350	Matériel informatique	219 245	54 796	164 449
218400	Mobilier de bureau	32 930	5 405	27 525
218422	Mobilier urbain (stations Vélos en Libre service)	1 481 474	232 162	1 249 313
218450	Mobilier Œuvres Sociales			
Sous-total immobilisations corporelles		7 672 425	1 387 016	6 285 409
TOTAL immobilisations		8 098 210	1 482 185	6 616 025
231000	Immobilisations corporelles en cours	240 685		240 685
238000	Av&ac vers/im. corp			
Sous-total immobilisations corporelles en cours		240 685		240 685
232000	Immobilisations incorporelles en cours			
237000	Acompte s/Immobilisations incorporelles			
Sous-total immobilisations incorporelles en cours				
TOTAL immobilisations en cours		240 685		240 685
TOTAL général		8 338 896	1 482 185	6 856 710

(ii) Renouvellements

		Renouvellements		
		Investissements	Amortissements	VNC
203000	Frais R & D acquis			
205000	Logiciels, licences, brevets	1 718 615	446 698	1 271 918
Sous-total immobilisation incorporelles		1 718 615	446 698	1 271 918
213500	Agencements, aménagements constructions	59 717	5 657	54 060
213800	Voies	544 235	121 532	422 702
213822	Voirie Stations Vélos en Libre Service			
215100	Installations complexes spécialisées	245 250	45 528	199 722
215400	Matériel industriel	277 247	40 602	236 645
215500	Outillage industriel	172 799	35 208	137 591
217100	Matériel de transport de voyageurs	1 766 445	481 613	1 284 832
217120	Véhicules de service	406 081	139 681	266 400
217500	Vélos en Libre Service	1 517 500	493 451	1 024 050
217600	Matériel de transport annexe	677 664	30 488	647 175
217800	Navettes Fluviales			
218100	Installations générales, agenc. Aménag.	245 219	36 070	209 148
218300	Matériel de bureau	4 536	216	4 320
218350	Matériel informatique	431 848	184 120	247 728
218400	Mobilier de bureau	66 632	10 418	56 213
218422	Mobilier urbain (stations Vélos en Libre service)	40 052	7 613	32 439
218450	Mobilier Œuvres Sociales	2 100	500	1 600
Sous-total immobilisations corporelles		6 457 325	1 632 698	4 824 627
TOTAL immobilisations		8 175 940	2 079 395	6 096 544
231000	Immobilisations corporelles en cours	269 387		269 387
238000	Av&ac vers/im. corp			
231999	Immob. à activer			
Sous-total immobilisations corporelles en cours		269 387		269 387
232000	Immobilisations incorporelles en cours			
237000	Acompte s/Immobilisations incorporelles			
Sous-total immobilisations incorporelles en cours				
TOTAL immobilisations en cours		269 387		269 387
TOTAL général		8 445 327	2 079 395	6 365 932

(iii) GER

	GER		
	Investissements	Amortissements	VNC
203000 Frais R & D acquis			
205000 Logiciels, licences, brevets			
Sous-total immobilisation incorporelles			
213500 Agencements, aménagements constructions			
213800 Voies	565 321	59 046	506 275
213822 Voirie Stations Vélos en Libre Service	56 377	6 971	49 406
215100 Installations complexes spécialisées			
215400 Matériel industriel	54 200	12 881	41 319
215500 Outillage industriel			
217100 Matériel de transport de voyageurs	9 744 481	2 912 316	6 832 165
217120 Véhicules de service			
217500 Vélos en Libre Service			
217600 Matériel de transport annexe			
217800 Navettes Fluviales			
218100 Installations générales, agenc. Aménag.	148 467	11 096	137 371
218300 Matériel de bureau			
218350 Matériel informatique	39 615	8 115	31 500
218400 Mobilier de bureau			
218422 Mobilier urbain (stations Vélos en Libre service)	199 102	52 130	146 972
218450 Mobilier Œuvres Sociales			
Sous-total immobilisations corporelles	10 807 564	3 062 556	7 745 007
TOTAL immobilisations	10 807 564	3 062 556	7 745 007
231000 Immobilisations corporelles en cours	136 728		136 728
238000 Av&ac vers/im. corp			
231999 Immob. à activer			
Sous-total immobilisations corporelles en cours	136 728		136 728
232000 Immobilisations incorporelles en cours			
237000 Acompte s/Immobilisations incorporelles			
Sous-total immobilisations incorporelles en cours			
TOTAL immobilisations en cours	136 728		136 728
TOTAL général	10 944 292	3 062 556	7 881 736

X.1.2.d) Inventaire B – détail des investissements par nature

Aucun investissement n'a été réalisé au titre de l'inventaire B.

X.1.2.e) Inventaire C – détail des investissements par nature

		Inventaire C		
		Investissements	Amortissements	VNC
203000	Frais R & D acquis	324 507	223 154	101 353
205000	Logiciels, licences, brevets			
Sous-total immobilisation incorporelles		324 507	223 154	101 353
213500	Agencements, aménagements constructions			
213800	Voies			
213822	Voirie Stations Vélos en Libre Service			
215100	Installations complexes spécialisées			
215400	Matériel industriel			
215500	Outillage industriel			
217100	Matériel de transport de voyageurs			
217120	Véhicules de service			
217500	Vélos en Libre Service			
217600	Matériel de transport annexe			
217800	Navettes Fluviales			
218100	Installations générales, agenc. Aménag.			
218300	Matériel de bureau			
218350	Matériel informatique	50 277	35 789	14 487
218400	Mobilier de bureau			
218422	Mobilier urbain (stations Vélos en Libre service)			
218450	Mobilier Œuvres Sociales	2 556	807	1 749
Sous-total immobilisations corporelles		52 833	36 596	16 236
TOTAL immobilisations		377 340	259 750	117 590
231000	Immobilisations corporelles en cours			
238000	Av&ac vers/im. corp			
Sous-total immobilisations corporelles en cours				
232000	Immobilisations incorporelles en cours			
237000	Acompte s/Immobilisations incorporelles			
Sous-total immobilisations incorporelles en cours				
TOTAL immobilisations en cours				
TOTAL général		377 340	259 750	117 590

11

ORGANISATION ET GESTION

RAPPORT ANNUEL du délégataire

TBM TRANSPORTS BORDEAUX MÉTROPOLE

BORDEAUX MÉTROPOLE

KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLE

Chapitre XI. Organisation et gestion

XI.1. Organisation générale de l'entreprise pour la gestion du réseau

L'organisation générale de l'entreprise a été modifiée au cours de l'année 2017 avec la création d'une nouvelle direction fonctionnelle et des changements de périmètre dans certaines autres directions. Ainsi, la Direction Générale de l'entreprise s'appuie désormais sur 3 directions opérationnelles et 4 directions fonctionnelles.

XI.1.1. Directions opérationnelles

XI.1.1.a) Direction de l'exploitation

La direction de l'exploitation (DEX) distingue les fonctions de management et les fonctions techniques (ex : l'affectation des conducteurs, le suivi des déviations routières et des travaux impactant le réseau TBM) et recherche toutes les synergies possibles en regroupant les activités en unités (ou pôles) cohérentes.

C'est le cas pour les Postes de Commandement et de Contrôle du tramway et du bus, regroupés dans une seule entité depuis 2016 ou encore pour la lutte contre la fraude et l'insécurité (Pôle Management Contrôle & Sûreté).

Cette organisation de la direction de l'exploitation positionne les conducteurs au centre du dispositif.

XI.1.1.b) Direction de la maintenance patrimoniale

La direction de la maintenance patrimoniale (DMP) assure l'entretien de tous les biens qui concourent à l'exécution du service de transport, sans distinction d'affectation, de technologie ou d'importance.

Elle intègre des fonctions transversales (bureau de méthodes, logistique, …) et des services opérationnels (maintenance bus, tramway, infrastructures, des systèmes industriels (SAEIV, Billettique) et des bâtiments.

Cette direction crée la transversalité et la cohérence des méthodes de maintenance afin de réaliser la maintenance du patrimoine de Bordeaux Métropole conformément aux différents plans fournis par les constructeurs ainsi qu'au Plan Qualité Maintenance (PQM).

Courant 2017, le service Projets/Investissements antérieurement a été sorti de la DMP et rattachée à la nouvelle direction, et le service achats repositionné à la DGC (cf. ci-dessous).

XI.1.1.c) Direction marketing, commerciale et intermodalité

La direction marketing, commerciale et intermodalité (DMCI) conçoit et met en œuvre la stratégie commerciale et marketing du réseau TBM, en s'appuyant sur sa connaissance du marché des déplacements, des attentes des clients voyageurs et de la politique de déplacements impulsée par la Métropole.

Elle développe l'intermodalité sur le territoire de la Métropole et apporte son expertise auprès de Bordeaux Métropole sur le développement du réseau.

La DMCI s'organise autour de cinq pôles :

- Offre : évolution, mise en œuvre, suivi, signalétique, information des voyageurs…
- Etudes-Développements-Innovations (EDI) : projets digitaux, enquêtes, cartographie, tarification, Conquête commerciale : promotion, e-business, conquête, PDM (Plan de Mobilité) et relations entreprises…
- Relation clients Front Office : agences, dépositaires, centre d'information téléphonique (CIT)…
- Relation clients Back Office : vente par correspondance (VPC), réclamations…
- Communication externe : relations presse et médias, partenariats commerciaux…

Il est à noter que les relations et les partenariats institutionnels ont été transférés, à la fin de l'année 2017, à la Direction Générale. Le DTAR a été transféré à la Direction de la Gouvernance Contractuelle en juin 2017. Le pôle « Projet, recettes et contrôle de gestion » a été supprimé en 2017 et les missions ont été ventilées sur les autres pôles de la DMCI

XI.1.2. Directions fonctionnelles

XI.1.2.a) Direction des ressources humaines

La direction des ressources humaines (DRH) assure à la fois l'administration du personnel, la gestion prévisionnelle des ressources humaines (emploi, évolutions des carrières), les relations sociales, la formation, et la communication interne.

XI.1.2.b) Direction qualité, sécurité et environnement

La direction qualité, sécurité et environnement (DQSE) assure le pilotage de toutes les démarches d'amélioration continue, qu'elles aient trait à la qualité, à l'environnement et au développement durable, à la responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE) ou aux questions de Sécurité et Santé au Travail.

Elle fournit appui et conseils aux différents services pour mener à bien les démarches de certification qualité et mettre en œuvre le système de management par la qualité (SMQ).

Cette direction a également la responsabilité du suivi de la sécurité des systèmes exploités (notamment celui du tramway) et constitue l'interlocuteur du STRMTG dans l'entreprise.

XI.1.2.c) Direction de la gouvernance contractuelle

La direction de la gouvernance contractuelle (DGC) fédère les services, comptabilité (dont, depuis 2017, la comptabilité des recettes), contrôle de gestion, reporting contractuel, achat (depuis 2017) et contentieux-assurances.

Elle a pour mission de diffuser, tant au niveau de la direction que dans chaque service de l'entreprise, la culture de transparence et des bonnes pratiques de la gouvernance contractuelle. Cette transversalité garantit l'exactitude et la cohérence des informations qui sont données à la Métropole, et le respect des engagements contractuels de la DSP.

Cette direction a donc intégré deux nouvelles composantes au cours de l'année 2017 : le service des achats (antérieurement rattaché à la DMP) et le service DTAR (Distribution Titres Abonnements Recettes, antérieurement rattaché à la DMCI). Ces deux rattachements procèdent d'une analyse sur l'amélioration de la cohérence de l'organisation du Délégataire : les achats présentent une forte dimension financière dans leur démarche ainsi qu'un rôle clé dans la recherche des gains d'efficacité des fournitures ou des prestations achetées par le délégataire. Cette organisation est par ailleurs celle existante au niveau des services centraux du groupe Keolis et les contrats-cadre négociés au niveau national voire européen seront ainsi plus rapidement déclinés localement.

Le DTAR est lui rattaché au service comptable du délégataire dans un souci de séparation normale entre l'entité commerciale en charge des ventes et l'entité qui les comptabilise.

A contrario, la DSI a été sortie de la DGC et rattachée à la nouvelle direction (cf. ci-dessous).

XI.1.2.d) Direction des Projets, des Systèmes d'Information et de l'Innovation

Une nouvelle direction a vu le jour en 2017 dans l'entreprise : il s'agit de la Direction des Projets, des Systèmes d'Information et de l'Innovation (DPSII).

Cette installation vise à projeter l'entreprise sur des enjeux majeurs : le développement de la digitalisation des services de transport, la coordination des innovations, l'exploitabilité des projets majeurs portés par Bordeaux Métropole ou encore l'adaptation du plan d'investissements portés par le délégataire. Cette nouvelle direction regroupe la direction des Systèmes d'Information (DSI) antérieurement rattachée la DGC et le service Projets/Investissements antérieurement rattaché à la DMP.

Cette direction n'a pas vocation à centraliser tous les projets innovants initiés dans l'entreprise mais elle les coordonne et les priorise de manière à garantir leur mise en œuvre.

XI.2. Organisation du contrôle

XI.2.1. Contrôle interne

Le contrôle interne s'appuie sur des processus formalisés mis en œuvre au sein de chaque direction. Des délégations de pouvoir sont formalisées à chaque membre du Comité de Direction et déclinées au sein de chaque direction.

Les principaux processus sont encadrés par les processus de contrôle interne et le programme de conformité définis au niveau du groupe Keolis. L'audit interne groupe exerce des contrôles ponctuels afin de s'assurer de la qualité et du respect des processus au sein de la société Keolis Bordeaux Métropole. Des audits sont également conduits chaque année par les commissaires aux comptes et dans le cadre des démarches de certification.

Les travaux récurrents en termes de contrôle interne ont portés, en 2017 comme les années précédentes, sur la comptabilité (modifications et écritures de procédures, la prévention du risque de fraudes), le contrôle de gestion (renforcement des analyses en lien avec les unités opérationnelles) et les achats (perfectionnement du nouveau logiciel de GMAO et du circuit de traitement des factures fournisseurs, gestion des stocks, pilotage des fournisseurs).

Les processus de gestion patrimoniale, mis en place en 2012 après approbation par les services métropolitains, ont été largement éprouvés et renforcés, toujours en partenariat avec la Métropole.

Enfin, le processus qualité ISO 9001 sur le circuit des recettes, et une démarche d'amélioration continue du service comptabilité sont l'occasion permanente de revoir certains processus.

XI.2.2. Programme « Konformité » du groupe Keolis

Depuis 2013, sous l'appellation « Konformité », le Groupe Keolis a mis en place une démarche volontariste de prévention et de gestion des risques, à travers la mise en place d'un programme de conformité ciblé sur 3 domaines, dont le respect est au cœur des engagements de la Direction du Groupe. Ces 3 domaines sont :

- Le respect strict d'une concurrence libre et loyale,
- La prévention de la corruption et de la fraude,
- La protection des données à caractère personnel.

Le Groupe décline ces principes fondamentaux au plus près des opérations, pour permettre à tous les collaborateurs de disposer de principes et de règles clairs, constituant des repères efficaces, pour adopter « les bonnes attitudes » dans le cadre de leurs responsabilités.

Enfin, une organisation et des dispositifs sont mis en place pour animer le programme et s'assurer de son application au quotidien et dans la durée. En particulier, un correspondant « Ethique et conformité » est nommé au sein de Keolis Bordeaux Métropole, en la personne du Directeur de la Gouvernance Contractuelle.

Le mémo « L'essentiel de Konformité » reprend ces éléments sous une forme synthétique, pour que chacun puisse s'en imprégner facilement. De façon plus détaillée, un « Guide de conduite éthique des

affaires » appelle chaque collaborateur du Groupe Keolis à respecter et promouvoir l'éthique professionnelle dans la conduite des affaires. Ces documents avaient été transmis au G70 (groupe des 70 principaux managers) du Délégataire.

En outre, sur chacun des 3 domaines, des documentations détaillées sont disponibles et régulièrement mises à jour.

A noter que, dans le cadre du volet prévention de la corruption du programme « Konformité », le Groupe Keolis a développé en 2016 un module e-learning sur la « prévention de la corruption » pour faciliter l'appropriation de la politique éthique Keolis par l'ensemble des cadres et managers du Groupe. Ainsi, sur les années 2016 et 2017, 37 encadrants du Délégataire ont validé ce module.

D'autre part, le Directeur Général de la société a relayé au G70 le message du Président du Groupe Keolis informant de l'entrée en vigueur de la loi Sapin II, instaurant de nouvelles règles en matière de respect de la réglementation et de l'éthique des affaires. Ce message a aussi été l'occasion de rediffuser la procédure relative aux cadeaux et invitations (donnés ou reçus).

XI.2.3. Programme « KPDP » du groupe Keolis

Dans le cadre de la réflexion globale menée par le Groupe Keolis, la société a analysé les impacts du Règlement Général Européen sur la Protection des Données (RGDP) qui entrera en application directe dans tous les États Membres le 25 mai 2018. Ce règlement impose aux entreprises une obligation de veille, de diagnostic et de contrôle permanent des traitements de données personnelles dès la conception des outils techniques et des systèmes qu'elles utilisent (étant précisé qu'une bonne partie de ces systèmes est fournie, dans le cas Bordelais, par la Métropole, qui doit donc également prendre en compte ces contraintes dans ses cahiers des charges).

Les conséquences en seront tirées début 2018.

XI.2.4. Contrôle exercé par la Métropole

La Métropole dispose d'un pouvoir de contrôle selon des modalités définies dans la convention de délégation :

- contrôle sur la base des informations fournies périodiquement par le Délégataire (rapport annuel, tableaux de bord mensuels, mains courantes),
- contrôles qualité réalisé par un organisme extérieur (mis en œuvre en 2016),
- contrôle au travers de différentes instances :
    - comités de coordination Délégant / Délégataire tenus mensuellement,
    - réunions mensuelles entre les DG Mobilités de la Métropole et le DG de Keolis Bordeaux Métropole,
    - comités techniques SI travaillant sur les documents de référence SDSI (schéma directeur des systèmes d'information) et PAS (plan d'assurance sécurité),
    - réunions de suivi de la maintenance basées sur le PQM (plan qualité maintenance) et le programme de maintenance annuelle du Délégataire,
    - réunions de suivi du PPI,

- groupes de travail sur la gestion patrimoniale,
- groupes de travail contractuels et financiers,

- accès sur demande à l'ensemble des documents comptables, fiscaux, techniques, sociaux et juridiques, ainsi qu'aux bases de données informatiques,
- droit de faire procéder par un expert au contrôle des obligations liées au niveau de qualité de service,
- réalisation d'audits ponctuels,
- questions transmises par courriers ou par courriels.

En outre, rappelons que début 2016, la Métropole avait fait procéder à un audit externe par un cabinet dans le cadre de l'élaboration du protocole n°1 et de l'avenant n°1.

XI.3. Pôle organisation de la production : moyens et organisation

XI.3.1. Service études et méthodes

Le service études et méthodes est rattaché au pôle organisation de la production, lui-même rattaché à la direction de l'exploitation. Il est garant du respect du cahier des charges contractuel et de la qualité du service offert à la clientèle.

XI.3.1.a) L'équipe

L'équipe, basée Porte de Bordeaux depuis l'été 2014, est placée sous l'autorité du responsable BEM (« Bureau Etudes et Méthodes ») depuis septembre 2010.

La centralisation des agents sur un même site favorise la cohésion de l'équipe, les flux d'informations et les échanges sur les diverses problématiques à prendre en compte et permet d'organiser et planifier au mieux la charge de travail pour respecter les délais impartis.

XI.3.1.b) Les missions

(i) Le graphicage

Cette opération consiste à élaborer les horaires voyageurs dans le respect des engagements contractuels. Il est garant du respect du cahier des charges (nombre de km et de parcours par ligne et par type de jour) et des contraintes d'exploitation de la ligne (types de Bus, temps de parcours – départs et/ou arrivées impératives, fréquences…) et de maintenance du matériel. Il met en adéquation et optimise les besoins et ressources en matériel roulant du parc de bus et de tramways.

(ii) L'habillage

Ce travail consiste à élaborer les services agents (horaires de travail) dans le respect des contraintes légales et des accords d'entreprise liés aux conditions de travail. Il met en adéquation et optimise les besoins et ressources humaines de l'effectif conducteurs-receveurs.

XI.3.1.c) Les outils

Depuis janvier 2007, le logiciel « HASTUS » permet la construction des graphiques et de l'habillage. La mise en production d'horaires à partir de cet outil s'est déroulée en 2 phases :

- Les bases de données (flux entrants) :
  - Service Marketing : structure de la ligne (nom d'arrêts, distances inter-arrêts) issue de la base de données cartographique, Cahier des Charges (fréquences, amplitude du service des lignes,…), type de matériel (articulés, standards…),
  - Pôle management Bus : contraintes terrain, départs impératifs, dessertes scolaires (horaires).
  - Service Technique : autonomie des bus, gestion du parc pour la maintenance et répartition par dépôt.
- Les interfaces (flux sortants) : Création de fichiers d'export vers les applications des différents services.
  - SAE (système d'aide à l'exploitation) – SIV (système d'information des voyageurs) : Bus et Tram,
  - Internet et Google,
  - Impression des horaires voyageurs,
  - Impression des horaires des poteaux d'arrêt,
  - Impression des horaires des conducteurs.

XI.3.2. Service « affectations »

Le service « affectations » est rattaché au pôle organisation de la production, lui-même rattaché à la direction de l'exploitation (DEX). Il est garant des conditions de travail des salariés par le respect des règles d'exploitation en termes d'affectation, du code du travail, de la convention collective nationale et des accords d'entreprise en la matière.

XI.3.2.a) L'équipe

L'équipe, basée Porte de Bordeaux depuis l'été 2014, est placée sous l'autorité du responsable Ordonnancement/Budget/Reporting.

La centralisation des agents sur un même site favorise la cohésion de l'équipe ainsi que les flux d'informations et les échanges sur les diverses problématiques à prendre en compte. Cela permet également d'organiser et de planifier au mieux la charge de travail pour respecter les délais impartis.

XI.3.2.b) Les missions

(i) Gestion de l'activité au quotidien des agents

Cette gestion concerne tous les agents de la DEX et plus particulièrement des CR (conducteurs receveurs) qui constituent la population la plus nombreuse (plus de 1 600 CR) :

- planification des CR sur les services en fonction de leurs connaissances des lignes et sur les roulements de repos, congés et RTT, échanges de service entre CR ;
- traitement et suivi de toutes les absences (maladies, formations…) à J-3 dans le respect des règles établies et des spécificités des agents.

(ii) Mise à jour de l'activité en temps réel

Le but est double :

- mettre en adéquation les besoins (services à couvrir) et les ressources (CR disponibles) variables en fonction de l'absentéisme (en cas de sous-effectif, par l'appel à volontaires en heures supplémentaires, en cas de sureffectif, par la satisfaction des demandes de congés individuels ou par l'attribution de congés ou RTT d'office),
- garantir une équité de traitement pour l'ensemble des CR dans le respect de la réglementation du travail.

XI.3.2.c) Les outils

Depuis le 1er mars 2015, le logiciel de gestion de l'activité des agents « FDS » (feuille de service) a été remplacé par le module d'affectation « DailyCrew » d'Hastus qui gère dorénavant l'interface affectation - paie.

Ce complément du logiciel Hastus, par son module d'affectation, constitue une base de données unique et une continuité de la chaîne d'informations qui permet notamment :

- l'affectation des CR et l'optimisation de l'amplitude des services des CR volants dans le respect des règles établies et des spécificités des agents,
- la gestion quotidienne de l'ensemble du personnel Keolis Bordeaux Métropole tous services confondus,
- un suivi et des alertes programmées pour garantir le respect du cadre règlementaire, notamment en matière de temps de travail,
- l'élaboration des éléments de prépaie et la mise à disposition d'un fichier d'interface pour l'intégration dans le logiciel de paie,
- la réalisation des statistiques d'exploitation.

Ce module est utilisé de concert avec le module « SelfService », en technologie Web, qui a été intégré à l'intranet du Délégataire et qui offre une interface employé vers les données quotidiennes. Il est à la disposition des conducteurs au travers des différentes bornes installées dans les dépôts et les salles de repos mais il est également accessible à l'ensemble des employés par le Web, depuis n'importe quel ordinateur ou téléphone intelligent, par une connexion à l'intranet. Au-delà de la consultation de son planning et de ses compteurs, l'employé a la possibilité de faire des demandes d'absences ainsi que des demandes d'échanges de travail et/ou de congés et de se porter volontaire pour du travail en heures supplémentaires (conducteurs). Demandes qui sont ensuite traitées par le service des affectations dans le respect de la réglementation.

Chapitre XI

XI.4. Systèmes d'information

XI.4.1. SDSI et PAS

XI.4.1.a) SDSI (Schéma Directeur des Systèmes d'Information)

Une version projet du Schéma Directeur du Système d'Information (SDSI) avait été réalisée par le Délégataire dans le cadre de l'appel d'offres lancé par la Métropole ayant conduit au présent contrat de délégation et concernant l'exploitation du réseau TBM pour la période 2015-2022.

Il avait déjà été revu et complété pendant l'année 2015 dans le cadre des Comités Techniques entre Bordeaux Métropole et Keolis Bordeaux Métropole. En 2016 et 2017, les Comités Techniques se sont poursuivis sur la base du SDSI, et les parties ont convenu d'intégrer dans un futur avenant le SDSI finalisé.

Outre les grands « classiques » en matière de Schéma Directeur du Système d'Information, il décrit un ensemble d'innovations dans différents domaines, orientées vers le client-voyageur, ainsi que vers Bordeaux Métropole et les clients internes du Délégataire.

Il propose un cadre général d'évolution du Système d'Information Transport (SIT).

Pour chaque domaine fonctionnel, il précise :

- l'ensemble des évolutions fonctionnelles prévues pour les différents métiers de l'entreprise, décrites uniquement dans les grandes lignes dans le présent document,
- le remplacement d'outils remis en début de DSP par de nouveaux outils, dans le cadre d'une rationalisation, d'une obsolescence ou d'une meilleure intégration du Système d'Information (SI),
- le planning et le montant d'investissements prévisionnels liés à ces évolutions avec précision du porteur (Bordeaux Métropole, le Délégant, ou Keolis Bordeaux Métropole, le Délégataire)
- le chiffrage prévisionnel des coûts liés au récurrent de la solution.

Les évolutions du SDSI et arbitrages « courants » seront poursuivis conjointement dans le cadre des Comités Techniques.

XI.4.1.b) PAS (Plan d'Assurance Sécurité)

Le Délégataire est engagé, avec la Métropole, dans une démarche conjointe d'élaboration et de déploiement d'un Plan d'Assurance Sécurité (PAS) concernant le Système d'Information Transport.

Pour mener cette démarche, sous l'autorité de son Directeur des Systèmes d'Information, le Délégataire avait procédé en 2015 au recrutement d'une personne principalement dédié à la démarche sécurité : un Responsable Infrastructures, Opérations et Sécurité (RIOS).

Il convient de préciser que les investissements afférents à ce PAS, et aux évolutions des SI qui en découleront, sont à la charge du Délégant.

Dans ce cadre, par transfert du PPI Délégant au PPI Délégataire, il faut noter que la première étape de cette démarche s'était traduite en 2015 par le lancement d'une mission confiée à la société Advens, pour procéder à une analyse des risques et faire des recommandations.

Suite à cette mission, la première partie du PAS et l'état des lieux avec l'évaluation des risques avaient été remis à Bordeaux Métropole fin 2016 dans une version de travail. Celle-ci a permis d'initier les échanges sur la cartographie des risques, puis la définition d'un plan d'action pour les couvrir. Ceux-ci ont été remis à Bordeaux Métropole fin 2017 et des échanges ont eu lieu en 2017 sur ces documents.

Des premières actions ont été menées dans ce cadre, en particulier :

- La sécurisation du TPV de la nouvelle billettique Transcity,
- La préparation d'un contrat de supervision et maintenance du RMS,
- L'initialisation d'actions de sensibilisation du personnel encadrant à la sécurité informatique,
- La mise en place d'une « PKI » en prévision du nouveau système billettique Transcity.

La mise en œuvre du PAS reste à préciser, et les moyens à y allouer à définir et transférer au Délégataire.

XI.4.2. Organisation SI du Délégataire

Le management des systèmes d'information est réparti sur deux équipes, avec une vision consolidée SI, placée sous la responsabilité d'un Directeur des Systèmes d'Information.

XI.4.2.a) Equipe « Systèmes industriels »

Une première équipe est dédiée aux systèmes « industriels » qui couvrent les systèmes avec une part importante d'équipements embarqués ou positionnés sur le terrain, et fournis dans le cadre de marchés de Bordeaux Métropole : SAEIV, billettique.

Cette équipe regroupe l'ensemble des ressources humaines et compétences intervenant sur l'exploitation des systèmes industriels : billettique, SAEIV bus et tramway, applications spécifiques au tramway.

Rattachée à la DMP, elle est placée sous la responsabilité d'un Responsable des Systèmes Industriels et est constituée au 31 décembre 2017 de :

- une équipe « informatique » constituée de six personnes dont 2 en 4/5ème ;
- une équipe équipements billettiques constituée de huit personnes dont un chef d'équipe ;
- une équipe équipements SAE, SIV, vidéo, radio constituée de huit personnes dont un chef d'équipe.

XI.4.2.b) Equipe « DSI »

La seconde équipe est dédiée aux autres systèmes (Hastus, paie, comptabilité, internet,…).

Rattachée depuis fin 2017 à la nouvelle DPSII, elle est placée sous la responsabilité d'un Directeur des Systèmes d'Information et est constituée au 31 décembre 2017 de :

- une assistante administrative ;
- une équipe infrastructures et sécurité informatiques. Cette équipe est encadrée par un Responsable Infrastructures et Sécurité Informatique qui manage 2 personnes au 31 décembre 2017 (dont 1 en 4/5) pour traiter serveurs, administration du réseau informatique (y compris le RMS), interconnexion des sites, supervision
- une équipe poste de travail et support informatique (PC, imprimantes et autres périphériques, copieurs, téléphonie). Cette équipe est encadrée par un Responsable Poste de travail et support informatique qui manage 2 personnes au 31 décembre 2017 pour traiter ce périmètre ;
- une équipe études constituée de deux personnes : gestion des applications « fonctionnelles » (graphicage/habillage, affectation des chauffeurs…) et des interfaces. Elle est renforcée jusqu'au 31 août 2018 par un chef de projet SI marketing.

XI.4.3. Evolution des systèmes d'exploitation

XI.4.3.a) Systèmes industriels

En 2017, les principaux efforts ont porté sur :

- La fiabilisation des systèmes centraux courant faible, vidéo-protection principalement,
- Mise en place de la vidéo-protection des DARAC (distributeurs de titres destinés aux conducteurs receveurs),
- Renouvellement de la vidéo-protection des rames de tramway phase I et II,
- Perfectionnement et appropriation du système vidéo-protection des rames phase III et mise en place du préventif,
- Assistance technique auprès de la Métropole et de son AMO pour le projet de renouvellement de la billettique, notamment dans les phases de spécifications, de réceptions techniques,
- Extraction des données clients à récupérer,
- Maintien (autant que faire se peut) en condition de la billettique actuelle (mise à jour logiciel valideur, déplacement des valideurs, préventif TPV),
- Accompagnement à la réception des nouveaux bus standards MAN qui a de forts impacts sur les systèmes industriels embarqués dû au retard du marché de renouvellement du système billettique et un câblage en usine perfectible de la part de MAN.

XI.4.3.b) Autres systèmes

Sur les autres systèmes, les principaux chantiers de 2017 ont été les suivants :

- La mise en service d'un nouveau système pour le service TPMR (Pass de l'éditeur Trapèze, en remplacement de Titus de l'éditeur BST),

- La mise en service d'un nouveau système RH (Technomedia de l'éditeur Cegid), notamment pour la gestion de la formation (en remplacement d'INSER),
- L'évolution des réseaux informatiques en prévision de la nouvelle billettique Transcity, et la mise en place d'une « PKI » pour la sécurisation de ses flux,
- La poursuite de projets comme La montée de version Mainta de la v11 « win » vers la v12 « web », ou encore la refonte du SIG.

Plusieurs actions ont également été menées pour développer et améliorer la présence numérique du réseau TBM :

- mise en ligne d'une application mobile pour l'information voyageur temps réel sur la ligne 47 et la navette de la Barrière du Médoc,
- enrichissement de l'espace client sur le site infotbm.com avec la création d'un espace « mon compte »,
- Début du déploiement de Windows 10 et Office 2013,
- Expérimentation d'une application mobile pour faire en interne des signalements sur les stations tram.

XI.4.3.c) Veille du système d'information

Les perspectives sur 2018 pour les systèmes d'information et l'informatique industrielle (investissement à la charge de Bordeaux Métropole ou du Délégataire selon les cas) s'articulent notamment autour des axes principaux suivants :

- La finalisation du projet de remplacement du système billettique et la mise en service progressive de ce système,
- La finalisation du projet de renouvellement du SIG (Système d'Information Géographique),
- Le démarrage du projet de changement de technologie (passage au « web ») pour Mainta,
- La poursuite de la construction par Bordeaux Métropole d'une GEIDE pour Keolis Bordeaux Métropole,
- La validation du PAS (Plan d'Assurance Sécurité) et la définition chiffrée du plan d'actions,
- La mise en service de la supervision « informatique » du RMS,
- La mise en service de nouvelles applications, dont notamment :
    - Une nouvelle version de l'intranet,
    - Une nouvelle version de la boutique en ligne, intégrée au nouveau système billettique.

12

GESTION DU PERSONNEL

RAPPORT ANNUEL du délégataire

TBM TRANSPORTS BORDEAUX MÉTROPOLE

BORDEAUX MÉTROPOLE

KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLE

Chapitre XII. Gestion du personnel

XII.1. Effectifs

Les effectifs en CDI de l'entreprise étaient de 2 509 à fin décembre 2017 (dont 82 contrats suspendus pour invalidité, longue maladie ou congé sans solde), soit une diminution de 16 postes par rapport à fin décembre 2016 (2 525 dont 71 suspendus).

En tenant compte des 15 CDD et 10 apprentis, l'effectif à fin d'année était de 2 534 personnes.

102 recrutements en CDI ont été réalisés au cours de l'année (dont 5 transformations de CDD et de contrats d'apprentissages en CDI).

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Le Délégataire a procédé en 2017 à **102 recrutements en CDI**.*

XII.1.1. Effectifs nominaux à fin de mois (hors personnel mis à disposition)

L'effectif fin de mois est passé de 2 551 personnes à fin 2016 à 2 534 à fin 2017.

	janv.-17	févr.-17	mars-17	avr.-17	mai-17	juin-17
Effectifs						
CDI	2502	2519	2515	2505	2498	2485
CDD	17	17	14	11	11	11
Apprentis	8	8	8	8	8	8
Effectif total	2527	2544	2537	2524	2517	2504

	juil.-17	août-17	sept.-17	oct.-17	nov.-17	déc.-17
Effectifs						
CDI	2481	2486	2482	2496	2502	2 509
CDD	10	13	17	17	15	15
Apprentis	7	7	8	10	10	10
Effectif total	2498	2506	2507	2523	2527	2 534

XII.1.2. Effectifs moyens mensuels (hors personnel mis à disposition)

L'effectif moyen est passé de 2 403 en 2016 à 2 398 en 2017.

	janv.-17	févr.-17	mars-17	avr.-17	mai-17	juin-17
temps pleins	2 324,21	2 334,26	2 332,07	2 315,58	2 305,61	2 295,22
temps partiels	88,70	88,69	91,76	91,54	92,02	91,53
TOTAL	2 412,91	2 422,95	2 423,83	2 407,12	2 397,63	2 386,75

	juil.-17	août-17	sept.-17	oct.-17	nov.-17	déc.-17	Moyenne
temps pleins	2 288,85	2 282,22	2 276,63	2 312,39	2 297,51	2 294,21	2 304,90
temps partiels	92,81	92,44	96,85	95,19	96,61	99,96	93,17
TOTAL	2 381,66	2 374,66	2 373,48	2 407,58	2 394,12	2 394,17	2 398,07

(Effectif pondéré des temps partiels et des entrées / sorties en cours de mois)

XII.1.3. Effectifs par catégorie – Entrées et Sorties

		janv.-17	févr.-17	mars-17	avr.-17	mai-17	juin-17
Effectifs							
	Conducteurs	1 662	1 667	1 659	1 650	1 655	1 648
	Ouvriers	384	382	381	380	368	365
	Employés	63	62	61	63	63	63
	Maitrises & Techniciens	394	399	402	397	396	394
	Hautes maîtrises	3	3	3	3	3	3
	Cadres	32	31	31	31	32	31
Effectif total		2 538	2 544	2 537	2 524	2 517	2 504
ENTREES							
	Conducteurs		12				
	Ouvriers	13		2	4	2	1
	Employés		1	1			
	Maitrises & Techniciens	2		1			
	Hautes maîtrises						
	Cadres					1	
Total Entrées		15	13	4	4	3	1
SORTIES							
	Conducteurs	13	6	8	9	7	8
	Ouvriers	7		1	4	2	3
	Employés	3		2			
	Maitrises & Techniciens	4			4	1	2
	Hautes maîtrises						
	Cadres	1	1				1
Total Sorties		28	7	11	17	10	14
MOTIFS							
	Décès						
	Démission	2	2	2	2	2	2
	Fin de CDD	2		2	1		
	Fin d'essai					1	
	Licenciement	4	1	2	2	4	1
	Rupture Conventionnelle						
	Transfert interne de personnel ds le groupe	1					1
	Transfert L122-12 / accord FNTV						
	Retraite	19	4	5	12	3	10
Total Sorties		28	7	11	17	10	14

Chapitre XII

		juil.-17	août-17	sept.-17	oct.-17	nov.-17	déc.-17	Total
Effectifs								
	Conducteurs	1 641	1 644	1 637	1 643	1 649	1 655	
	Ouvriers	367	368	368	368	364	364	
	Employés	62	62	65	68	69	69	
	Maitrises & Techniciens	394	397	402	409	410	410	
	Hautes maîtrises	3	3	3	3	3	3	
	Cadres	31	32	32	32	32	33	
Effectif total		2 498	2 506	2 507	2 523	2 527	2 534	
ENTREES								
	Conducteurs		8		8	8	8	44
	Ouvriers	3	4	3	16	1	1	50
	Employés			1	1	1		5
	Maitrises & Techniciens		1	7	1			12
	Hautes maîtrises							
	Cadres		1				1	3
Total Entrées		3	14	11	26	10	10	114
SORTIES								
	Conducteurs	6	5	5	7	3	2	79
	Ouvriers	1		2		2	1	23
	Employés	1		1	1			8
	Maitrises & Techniciens	1	1	2	1	1		17
	Hautes maîtrises							
	Cadres				1			4
Total Sorties		9	6	10	10	6	3	131
MOTIFS								
	Décès					1		1
	Démission		2	2	2			18
	Fin de CDD	2		3		2		12
	Fin d'essai							1
	Licenciement	2	2	1	1	2	2	24
	Rupture Conventionnelle							
	Transfert interne de personnel ds le groupe				2			4
	Transfert L122-12 / accord FNTV							
	Retraite	5	2	4	5	1	1	71
Total Sorties		9	6	10	10	6	3	131

Concernant les entrées de 2017 :

- 85% des embauches ont été réalisées en CDI, 4% en contrat d'apprentissage et 11% en CDD.
- 60% concernent des embauches de Conducteurs-Receveurs (44 embauches directes et 24 en contrat de professionnalisation – Titre professionnel conducteur du transport routier interurbain de voyageurs).

- 19% concernent des Ouvriers Professionnels au sein de la Direction Maintenance Patrimoniale.

Le principal motif de départ reste la retraite (71 départs en 2017).

Les licenciements sont essentiellement motivés par des impossibilités de reclassement suite à inaptitude définitive, et concernent principalement des conducteurs en fin de parcours professionnels, éligibles au dispositif assuranciel conventionnel (IPRIAC).

Les démissions (18) sont essentiellement motivées par des raisons personnelles ou le départ sur un autre réseau.

XII.1.4. Personnels mis à disposition de l'entreprise par Keolis SA (au 31/12/2017)

Fonctions	Directions	NB
Directeur Général	DG	1
Directeur Exploitation	DEX	1
Directeur de la Gouvernance Contractuelle	DGC	1
Directeur Marketing et Commercial	DMCI	1
Directeur Maintenance Patrimoniale	DMP	1
Directeur Projets, Systèmes d'Information et Innovation	DPSII	1
Directrice Qualité Hygiène Sécurité et Environnement	DQSE	1
Directeur des Systèmes d'Information	DPSII	1
Responsable de la Sécurité des Systèmes Tramway et Bus	DQSE / DG	1
Responsable Relations Sociales	DRH	1
Directeur des Ressources Humaines	DRH	1
Responsable Reporting Bordeaux Métropole	DGC	1
Responsable Projets et Chaine Recettes	DMCI	1
Responsable Etudes / Méthodes et Affectations	DEX	1
TOTAL		14

Compte-tenu des mouvements intervenus au cours de l'exercice, l'effectif mis à disposition de Keolis Bordeaux Métropole par Keolis SA a diminué par rapport à 2016 de 2 personnes.

XII.1.5. Intérimaires (au 31/12/2017)

Fonctions	DEX	DMPP	DMCI	DGC	DG	NB
Techniciens et Agents de Maîtrise	1					1
Employés			1	3		4
Ouvriers / Conducteurs PMR	14	17				31
TOTAL	15	17	1	3	0	36

XII.1.6. Compteurs sociaux

Après une baisse de 9% en 2016, les compteurs sociaux ont augmenté de +1% à fin 2017 par rapport à l'an passé.

Compteurs sociaux au 31/12 (en nombre de jours)	2016	2017	*Evolution*
Congés Payés	5 365	5 736	*7%*
Récupération RTC (Repos Travail Compensé)	1 760	1 700	*-3%*
Repos Compensateurs Obligatoires	409	323	*-21%*
Repos Non Maladie	2 208	2 466	*12%*
Repos Fériés	14 458	12 217	*-16%*
Repos Médaille	196	206	*5%*
Repos Bonification	73	68	*-7%*
Repos compensateurs Travailleurs Nuit	1 038	1 100	*6%*
RTT	13 257	13 468	*2%*
TOTAL	38 763	37 285	*4%*

Il faut noter que les aléas très impactant de l'exploitation, générateurs de nombreuses heures de main d'œuvre (dysfonctionnements phase III, travaux d'été sur les rails APS…) mais aussi les renforts d'offre décidés avec un préavis court (renforts d'été notamment du fait de l'arrivée de la LGV) ainsi que l'augmentation de l'absentéisme font que ces compteurs servent de variable d'ajustement malgré le plan d'embauche important mis en œuvre.

Chapitre XII

XII.2. Recrutement

L'effort de recrutement, même s'il est inférieur à l'année 2016, s'est maintenu cette année notamment pour répondre aux besoins générés par l'offre de transport et les remplacements des départs naturels

Au total, ce sont 102 salariés qui ont été embauchés en CDI en 2017.

Il est également à noter que 101 mobilités internes ont été organisées, permettant ainsi aux salariés d'évoluer au sein de l'entreprise et d'enrichir leur parcours professionnel. Cette politique de mobilité est accompagnée par le développement d'un nouvel outil informatique de gestion des carrières et des entretiens annuels, déployé en 2017.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Les 102 recrutements ont principalement concerné les conducteurs et les opérateurs de maintenance.

Concernant les 36 recrutements via le titre pro, les recrutements se sont faits sur la base de la Méthode de Recrutement par Simulation (MRS) en partenariat avec Pôle Emploi avec un taux de réussite à l'examen aussi bon que par le passé (>94%).

XII.3. Absentéisme et accidents du travail

XII.3.1. Taux d'absentéisme

XII.3.1.a) Absentéisme par catégories

Maladie payée	Total 2016	Total 2017
CADRES	3,02%	0,53%
MAITRISES	2,13%	2,19%
EMPLOYES	4,09%	3,98%
CONDUCTEURS	4,48%	5,07%
OUVRIERS	3,85%	4,66%
APPRENTIS	0,00%	0,14%
TOTAL	3,98%	4,45%

Maladie sans maintien de salaires	Total 2016	Total 2017
CADRES	1,49%	0,02%
MAITRISES	0,73%	0,64%
EMPLOYES	1,76%	2,13%
CONDUCTEURS	2,38%	2,47%
OUVRIERS	1,54%	2,31%
APPRENTIS	3,48%	1,39%
TOTAL	1,97%	2,11%

Maternité / Paternité :	Total 2016	Total 2017
CADRES	0,11%	1,22%
MAITRISES	0,17%	0,15%
EMPLOYES	0,80%	0,00%
CONDUCTEURS	0,17%	0,25%
OUVRIERS	0,43%	0,58%
APPRENTIS	0,00%	0,00%
TOTAL	0,22%	0,29%

Accident Travail/Maladie Professionnelle:	Total 2016	Total 2017
CADRES	0,00%	0,00%
MAITRISES	0,56%	0,74%
EMPLOYES	2,29%	2,21%
CONDUCTEURS	1,70%	2,03%
OUVRIERS	2,39%	2,23%
APPRENTIS	0,00%	1,06%
TOTAL	1,61%	1,83%

Accident de Trajet	Total 2016	Total 2017
CADRES	0,00%	0,15%
MAITRISES	0,73%	0,64%
EMPLOYES	0,04%	0,04%
CONDUCTEURS	0,18%	0,22%
OUVRIERS	0,22%	0,08%
APPRENTIS	0,00%	0,00%
TOTAL	0,15%	0,16%

XII.3.1.b) Absentéisme total

Absentéisme total	Total 2016	Total 2017
CADRES	4,62%	1,93%
MAITRISES	4,33%	4,35%
EMPLOYES	8,98%	8,36%
CONDUCTEURS	8,91%	10,04%
OUVRIERS	8,43%	9,86%
APPRENTIS	3,48%	2,59%
TOTAL	7,94%	8,84%

Le taux d'absentéisme global est en hausse en 2017 par rapport à 2016 : +0.90 point. Cette hausse est constatée principalement sur les postes maladie indemnisée (+0.47 point) et accident de travail (+0.22 point).

XII.3.2. Taux d'accident du travail

Le taux d'AT (accidents du travail) a encore progressé en 2017, augmentant de 0,50 point :

Années	Taux d'AT
2015	2,73%
2016	2,84%
2017	3,34%

(Taux notifiés en début de chaque année)

Cette hausse provient de l'effet conjoint de l'augmentation du nombre d'AT sur les 3 années précédentes, mais aussi de l'augmentation des barèmes forfaitaires de la tarification de la CARSAT qui augmente bien au-delà de l'inflation.

Les chiffres concernant les accidents du travail et leur analyse sont les suivants :

Accidents travail et trajet (nb, fréquence, gravité, causes)	2015	2016	2017
nombre d'accidents (accidents déclarés+registre+trajet)	**367**	**437**	**451**
nombre d'accidents déclarés à la CPAM	**367**	**437**	**451**
nombre total d'accidents avec arrêt de travail	**210**	**229**	**258**
- nombre d'accidents de trajet	17	25	34
- nombre d'accidents de travail	193	204	224
taux de fréquence des AT *(nb d'accidents avec arrêts x 1 000 000) / nb heures travaillées théoriques*	**43,64**	**45,06**	**61,56 (*)**
taux de gravité des AT *(nb journées perdues x 1 000) / nb heures travaillées théoriques*	**1,61**	**1,59**	**4,46 (*)**
nombre d'incapacités permanentes (partielles ou totales) notifiées dans l'année	**20**	**15**	**22**
nombre d'accidents mortels	**0**	**2**	**0**
répartition des accidents par cause (total) :	**367**	**437**	**451**
- chutes de dénivellation	9	8	8
- chutes de niveau	12	15	20
- glissades	14	22	23
- machines et matériels	5	11	19
- manutention et stockage	6	14	18
- circulation sur la voie publique	58	91	111
- circulation (autres)	45	19	35
- objets, masses, particules en mouvement accidentel	32	30	22
- autres cas	74	72	67
- agressions	112	155	128

(*) voir les explications ci-dessous sur le changement des modes de calcul

Il faut donc noter :

- une hausse de 4 points de tout ce qui relève de la circulation à pied (chutes de dénivellation, chutes de niveau, glissades et circulations autres) : en 2016, ces accidents représentaient 15% de l'ensemble des accidents de travail et trajet déclarés à la CPAM contre 19% en 2017 ;

- une hausse de 4 points également des accidents liés aux circulations sur voie publique (accident entre véhicules ou avec piéton) : en 2016, ces accidents représentaient 21% des AT et AJ déclarés à la CPAM contre 25% en 2017 ;
- une légère hausse de 2 points de tout ce qui concerne l'utilisation d'outillage, matériel, manutention manuelle, manipulation d'objets… : 6% des AT et AJ déclarés à la CPAM en 2016 contre 8% en 2017 ;
- une baisse significative des agressions : 128 en 2017 contre 155 en 2016 soit une baisse de 7 points par rapport à l'ensemble des accidents déclarés à la CPAM ;
- une légère baisse de 2 points pour tout ce qui est « autres cas » (faux mouvement, douleur subite, malaise…) : 67 cas en 2017 contre 72 en 2016.

Naturellement soucieux de la sécurité de ses salariés, Keolis Bordeaux Métropole a mis en place des plans d'actions de prévention (analyse des accidents de travail survenus à la DMP avec le support de la DQSE, actions d'amélioration des conditions de travail…). Les actions de prévention se poursuivront en 2018 et seront majoritairement centrées sur tout ce qui relève des circulations.

(*) A compter du 1er janvier 2017, le mode de calcul du taux de fréquence et du taux de gravité a été mis en adéquation avec les préconisations du groupe Keolis, à savoir :

Taux de Fréquence : $\frac{\text{Nb d'AT avec arrêt}}{\text{Nb d'heures travaillées DADS X 1 000 000}}$

Taux de Gravité : $\frac{\text{Nb de jours perdus pour AT (jrs calendaires)}}{\text{Nb d'heures travaillées DADS X 1 000}}$

Antérieurement à 2017, ces indicateurs étaient calculés en prenant en compte :

- *un nombre d'heures travaillées théoriques ;*
- *un nombre de journées perdues pour les AT de l'année de référence au réel et non en calendaire.*

XII.4. Compte-rendu du plan de formation

XII.4.1. Les chiffres de la formation

Année 2017	Nb total h formation	Nb h formation Hommes	Nb h formation Femmes	Nb stagiaires	Hommes	Femmes
Ouvriers	64694	51371	13323	1152	935	217
Employés	1533	363	1170	48	12	36
Agents de maîtrise	11185	7644	3541	311	242	69
Cadres	1165	1021	144	37	25	12
Apprentis	4051	2797	1254	10	8	2
TOTAL	82 628	63196	19432	1558	1222	336

Le montant global de la dépense de formation a représenté 4.48 % de la masse salariale brute de l'année 2017. Bien que très important, ce niveau de dépense est inférieur à celui de l'année 2016, lequel avait atteint un niveau exceptionnel. Cette diminution était prévue et tenait compte, entre autres :

- d'un volume de recrutement sur la fonction conducteur receveur en diminution faisant suite à une année 2016 particulièrement élevée (135 CR recrutés en 2016 contre 68 en 2017),
- d'un nombre moins important de Formation Continue Obligatoire Bus à réaliser cette année (398 stagiaires en 2016 contre 186 en 2017).

CE QU'IL FAUT RETENIR

82 628 heures de formation ont été réalisées en 2017, ce qui représente une dépense de 4.48% de la masse salariale et 1 558 personnes formées.

L'effort de formation « pur » (volume d'heures stagiaires, nombre de personnes formées, coûts pédagogiques externes et internes, maintien de la rémunération des stagiaires, hébergement, transport et restauration) a été réalisé conformément à la prévision avec un taux de réalisation en heures stagiaires supérieur à la prévision.

Ainsi, 82 628 heures stagiaires ont été réalisées au 31 décembre 2017 et 1 558 salariés ont suivi au moins une action de formation.

XII.4.2. Les orientations générales

Le plan de formation 2017 a été réalisé conformément aux orientations prises fin 2016.

Les besoins actés lors du plan prévisionnel ont été satisfaits :

- La formation initiale à la conduite du tram avec utilisation du simulateur tram ainsi que le perfectionnement à la conduite du tram, dédié cette année à l'information voyageurs en situation normale et dégradée ;
- Le perfectionnement dans le domaine de l'exploitation et la poursuite des actions obligatoires FIMO (Formation Initiale Minimale Obligatoire) et FCO (Formation Continue Obligatoire de 5 jours) dans le respect de la réglementation ;
- Le perfectionnement à la conduite des autobus, la reprise des conducteurs poly-accidentés ;
- La gestion du stress pour les conducteurs receveurs bus et tramway ;
- Le perfectionnement technique dans le domaine de la maintenance, la mécanique, et l'électricité matériel roulant bus et tram et infrastructure ;
- Les perfectionnements divers pour les personnels des services centraux.

Le partenariat Pôle Emploi/OPCA Transport et Services/AFPA/Keolis Bordeaux Métropole engagé depuis 2012 a été poursuivi avec succès. Il vise la professionnalisation de personnes éloignées de l'emploi par l'obtention d'un Titre Professionnel pour exercer le métier de conducteur receveur.

- 12 stagiaires ont bénéficié d'une formation de pré-qualification sur les savoirs de base leur permettant de se préparer à la formation qualifiante dont l'objectif final est l'obtention du titre professionnel Conducteur du Transport Routier Interurbain de Voyageurs (niveau CAP/BEP) ;
- 12 stagiaires sont entrés directement en formation qualifiante dans le cadre d'un contrat de professionnalisation en CDI dans le même objectif ;

- 12 autres sont entrés en formation financées par Pôle Emploi dans le cadre d'une Préparation Opérationnelle à l'Emploi individuelle dans le même objectif.

Ces 36 personnes, toutes issues de Pôle Emploi, ont été recrutées selon la Méthode de Recrutement par Simulation. 24 ont obtenu leur diplôme et occupent aujourd'hui le poste de conducteur receveur en CDI. Les 12 derniers seront en semaine de certification en 1ère semaine de 2018 et intègreront l'entreprise courant janvier.

XII.4.3. Les principales actions de l'année 2017

Tout au long de l'année, des actions de formation ont été suivies à savoir :

- Intégration de nouveaux conducteurs-receveurs bus (68 personnes dont 36 ont au préalable été formées au métier de conducteur via un contrat de professionnalisation ou une préparation opérationnelle à l'emploi individuelle),
- Habilitation à la conduite du tramway en exploitation commerciale de 73 personnes (conducteurs-receveurs, agents de maîtrise),
- Perfectionnement tramway : l'ensemble des habilités à la conduite du tram, présents à l'effectif, a suivi ce module dont le thème principal a porté sur l'information voyageurs en situation normale et dégradée,
- Formation Continue Obligatoire (186 personnes),
- Gestion du stress pour les conducteurs-receveurs bus et tramway (111 personnes), 8 agents de maintenance ont également suivi un module adapté à leur fonction,
- Amélioration continue de la conduite pour 89 conducteurs receveurs bus
- Sensibilisation à l'accueil des PMR en partenariat avec les associations de personnes handicapées (120 personnes),
- Diverses formations pour le personnel en charge du contrôle (améliorer la sécurité au travail pour les équipes de contrôle : 30 personnes, prévention des risques d'agressions en situations professionnelles : 24 personnes, prévention des conséquences suite à évènement traumatique : 24 personnes, nouveau parcours de formation ACCO : 32 personnes…),
- Permis C, CE, D (13 personnes) et FIMO pour des salariés de la maintenance (5 personnes),
- Formations pour le personnel de maintenance sur le matériel roulant tram et les installations fixes (maintenance des portes d'accès IFE, maintenir les équipements de freinage hydraulique, maintenir les équipements de traction freinage, maintenance de l'informatique embarquée TCMS, signalisation ferroviaire…)
- Autorisation de conduite en manœuvres sur dépôt, 10 agents de maintenance formés à l'occasion du déménagement de la carrosserie sur Bacalan
- Formations spécifiques liées à la voie ballastée et équipements d'aiguillages motorisation intégrée pour 8 personnes,
- Formation pour le personnel de maintenance (techniciens électriciens) bus sur de nouveaux véhicules MAN Lion's City et GX 137 (généralités du véhicule, étude des systèmes électriques, fonctionnement, réglages et diagnostic des suspensions électroniques, circuits pneumatiques avec ABS/ESB…)

- Formation management opérationnel de la maintenance pour l'ensemble des managers dans le cadre du projet d'entreprise KIHM (Keolis Industrialise et Harmonise sa Maintenance) déploiement au niveau de l'activité tram dans la lignée des formations faites sur l'activité bus.
- Diverses formations sur logiciel tel ARCGIS, Illustrator, motion design, Photoshop, Excel pour personnel des fonctions supports.
- 31 personnes prenant part au processus de recrutement ont suivi, conformément à la loi, un module de formation « recruter sans discriminer ».

XII.4.4. Les actions réalisées dans le cadre de l'alternance

- 24 contrats de professionnalisation « TP CTRIV (Titre Professionnel Conducteur du Transport Routier Interurbain de Voyageurs », débutés en 2016 se sont terminés en 2017 ;
- 12 contrats de professionnalisation « TP CTRIV (Titre Professionnel Conducteur du Transport Routier Interurbain de Voyageurs », réalisés sur 2017 ;
- 12 contrats de professionnalisation « TP CTRIV (Titre Professionnel Conducteur du Transport Routier Interurbain de Voyageurs », débutés en 2017 qui se termineront en 2018 ;
- 1 contrat d'apprentissage « BAC PRO Employée de vente » débuté en 2015, fin prévue 2017
- 1 contrat d'apprentissage « BAC PRO VTR Maintenance auto option transport » débuté en 2015, fin prévue 2017 ;
- 1 contrat d'apprentissage « DUT Techniques de commercialisation » débuté en 2015, fin prévue 2017 ;
- 1 contrat d'apprentissage « CAP Maintenance auto option transport » débuté en 2016, fin prévue 2018 ;
- 1 contrat d'apprentissage « BTS Communication » débuté en 2016, fin prévue en 2018
- 1 contrat d'apprentissage « BAC PRO VTR Maintenance auto option transport » débuté en 2016, fin prévue en 2019 ;
- 1 contrat de professionnalisation « Manager de la Performance Commerciale » débuté en 2016, fin prévue en 2018 ;
- 1 contrat de professionnalisation « Master Management Social et RH » débuté en 2016, fin prévue en 2017 ;
- 1 contrat d'apprentissage « BTS MUC » débuté en 2016, fin prévue en 2018 ;
- 1 contrat d'apprentissage « BACHELOR Responsable de centre de profit et business unit » débuté en 2016, fin prévue en 2018 ;
- 1 contrat de professionnalisation « Chef de Projet e-business » débuté en 2016, fin prévue en 2017 ;
- 1 contrat de professionnalisation « BTS EEC Economie de la construction » débuté en 2016, fin prévue en 2018 ;
- 4 contrats de professionnalisation « TP Technicien Supérieur en transport de personnes » débutés en 2016, fin prévue en 2017 ;
- 1 contrat d'apprentissage « BAC PRO Logistique » débuté en 2017, fin prévue en 2020 ;
- 1 contrat d'apprentissage « BAC PRO Maintenance Auto option Conducteur Routier» débuté en 2017, fin prévue en 2020 ;
- 1 contrat d'apprentissage « MASTER Manager de l'organisation des RH et des relations sociales» débuté en 2017, fin prévue en 2019 ;

- 1 contrat d'apprentissage « CAP PEINTURE EN CARROSSERIE» débuté en 2017, fin prévue en 2018 ;
- 1 contrat d'apprentissage « BAC PRO MEI» débuté en 2017, fin prévue en 2018 ;
- 1 contrat de professionnalisation «MASTER 2 Manager des RH» débuté en 2017, fin prévue en 2018 ;
- 1 contrat de professionnalisation «CQP Concepteur Réalisateur Graphique» débuté en 2017, fin prévue en 2018 ;
- 1 contrat de professionnalisation «MASTER 2 Directrice des RH» débuté en 2017, fin prévue en 2018 ;
- 1 contrat de professionnalisation « TP Responsable Qualité Environnement » débuté en 2017, fin prévue en 2019 ;
- 1 contrat de professionnalisation « Master Manager Marketing et Commercial » débuté en 2017, fin prévue en 2019 ;
- 2 contrats de professionnalisation « Titre certifié Manageur de la Communication Stratégique et Digitale » débuté en 2017, fin prévue en 2019.

Ces chiffres soulignent la particulière attention que porte le Délégataire à l'intégration en alternance (apprentissage et professionnalisation) dans ses différentes directions, et notamment à la maintenance.

XII.5. Etat récapitulatif du programme d'insertion professionnelle et de diversité de recrutement

CRITERES	OBJECTIF	RESULTAT
TAUX DE SALARIES ISSUS DE L'INSERTION (sous-traitance comprise – tel que défini à l'article 9.9.2 du contrat de DSP)	4%	8.7%
TAUX DE TRAVAILLEURS HANDICAPES (entreprise Délégataire)	6%	6.24%
RECRUTEMENTS DE DEMANDEURS D'EMPLOI AU COURS DE L'ANNEE	40%	62.75%
RECRUTEMENT DE CANDIDATS DE SEXE FEMININ AU COURS DE L'ANNEE	30%	23.53%
RECRUTEMENT DE JEUNES DE MOINS DE 26 ANS AU COURS DE L'ANNEE	20%	13.73%
RECRUTEMENT DE SENIORS AU COURS DE L'ANNEE	10%	18.62%
RECRUTEMENT PAR LA VOIE DE LA PROFESSIONNALISATION ET CONTRATS D'AVENIR AU COURS DE L'ANNEE	40	27

Chapitre XII

L'objectif en termes d'insertion professionnelle a été nettement dépassé, le résultat de 8.7% est supérieur à celui de 2016.

Le taux d'emploi de travailleurs handicapés est supérieur à l'obligation légale et à l'objectif fixé.

Le taux de recrutement des demandeurs d'emploi s'élève à 62.75% très nettement supérieur à l'objectif et supérieur à 2016. En effet, les nombreux recrutements de conducteurs receveurs réalisés en association avec Pôle Emploi sur la méthode MRS induisent un pourcentage de demandeurs d'emploi très élevé.

CE QU'IL FAUT RETENIR

__8.7%__ du personnel est issu de l'__insertion__.

En outre, le Délégataire __dépasse l'obligation__ légale d'emploi de __travailleurs handicapés__ avec un taux atteignant __6.24%__.

Le pourcentage de femmes recrutées sur le seul métier de la conduite s'élève à 25%. Malgré toutes les démarches engagées par l'entreprise sur la diversité et la mixité, le taux global de recrutement de candidat de sexe féminin reste inférieur à 30%. Il faut également préciser que ce taux est conditionné par le nombre de candidatures féminines reçues et étudiées.

Si le taux de recrutement des jeunes de moins de 26 ans est inférieur à l'objectif, il est néanmoins bien supérieur à celui de 2016.

Le taux de recrutement des séniors est lui aussi supérieur à 2016 et à l'objectif fixé.

Enfin, pour le recrutement par la voie de la professionnalisation, 2 sessions de 12 conducteurs ont été réalisées contre 3 initialement prévues.

XII.6. Eléments de gestion sociale

XII.6.1. Elections professionnelles

Les dernières élections professionnelles avaient été tenues le 28 janvier 2016. Les mandants étant de 2 ans, de nouvelles élections auraient donc dû se tenir en janvier 2018.

Toutefois, l'année 2017 a été marquée par la promulgation des ordonnances réformant le Code du Travail. Si ces ordonnances ne modifient pas les modalités d'organisation des élections professionnelles, elles bouleversent significativement le schéma historique du dialogue social en entreprise, à travers la création d'une instance unique de représentation du personnel.

Du fait de la promulgation tardive des décrets d'application, il a été convenu avec les organisations syndicales de proroger les mandats en cours jusque fin mars 2018, date à laquelle les élections professionnelles, sous format vote électronique, seront organisées si toutes les conditions sont réunies à cette date. A défaut, un nouveau report pourra être décidé.

XII.6.2. Accords d'entreprise et concertations

XII.6.2.a) Accords d'entreprise

Au cours de l'année 2017, 4 accords d'entreprise ont été conclus sur les sujets suivants.

(i) Congé exceptionnel d'hospitalisation

Cette négociation, programmée dans le cadre de l'accord de négociation annuelle obligatoire (NAO) de fin 2016, visait à étendre le bénéfice du congé exceptionnel pour hospitalisation d'un ayant-droit, tel que mis en place par accord d'entreprise en 1980, aux situations d'hospitalisation ambulatoire. Les négociations ont abouti à la signature d'un accord unanime le 09 mai 2017.

CE QU'IL FAUT RETENIR

***4 accords d'entreprise** ont été signés en 2017.*
L'Observatoire de l'Absentéisme a été lancé.

(ii) Plan de congés payés des conducteurs

Les dispositions des accords des années précédentes ont été reproduites par accord signé le 17 novembre 2017, entre la Direction et la majorité des organisations syndicales représentatives pour définir le plan de congés annuel des conducteurs.

(iii) Négociation annuelle obligatoire (NAO) 2018

Au terme de 4 réunions, l'accord conclu dans le cadre de la négociation annuelle obligatoire a été signé à l'unanimité des organisations syndicales le 1er décembre 2017. Il prévoit pour l'année 2018 :

- une augmentation de la valeur du point, de la prime de vacances et des salaires des cadres de 0,95%,
- une augmentation de la participation employeur au régime de mutuelle,
- l'engagement d'ouvrir des discussions sur l'articulation entre vie professionnelle et vie privée,
- des dispositions relatives à l'évolution des emplois,
- l'engagement d'une négociation sur le compte-épargne temps,
- les thématiques à aborder dans le cadre de l'observatoire de l'absentéisme,
- une négociation visant à faire évoluer l'accord d'intéressement.

(iv) Accord en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes

L'accord triennal en faveur de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes conclu avec les organisations syndicales le 19 février 2015arrivait à échéance le 31 décembre 2017. Les mandats des délégués syndicaux arrivant à leur terme début 2018, les partenaires sociaux ont décidé d'attendre les résultats des prochaines élections professionnelles afin d'ouvrir une nouvelle négociation en faveur de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes.

En conséquence et dans l'intervalle, ils ont décidé à travers un accord unanime signé le 22 décembre 2017 de renouveler pour 6 mois les dispositions de l'accord de 2015.

XII.6.2.b) Autres négociations n'ayant pas abouti

Certaines négociations n'ont pas abouti en 2017 mais ont néanmoins permis d'orienter les sujets à mener sur 2018.

(i) Don de jours de repos

La loi prévoit la possibilité d'organiser par accord d'entreprise le don de jours de repos au profit d'un salarié, parent d'un enfant de moins de 20 ans gravement malade et nécessitant une présence soutenue.

Dans le cadre de l'accord de Négociation Annuelle Obligatoire (NAO) du 8 décembre, 2016 et avec l'objectif de favoriser l'articulation entre vie personnelle et vie professionnelle, les parties s'étaient engagées dans le courant de l'année 2017 à négocier un accord dans le cadre de la loi précitée en élargissant le bénéfice du dispositif légal à d'autres ayant droits, sans condition d'âge.

Ce dispositif d'entraide et de solidarité entre les collaborateurs n'a finalement pas pu être mis en place, l'accord proposé à la signature des organisations syndicales n'ayant pas recueilli de majorité suffisante pour être valable.

XII.6.2.c) Concertations

Suite aux diverses discussions lors de la négociation de l'accord d'intéressement et face à une augmentation du niveau d'absentéisme, il a été décidé de créer un Observatoire de l'Absentéisme.

Cet Observatoire est composé des représentants des organisations syndicales et des diverses Directions de l'entreprise (exploitation, maintenance, services supports) afin d'aborder de façon transverse le sujet de l'absentéisme.

3 réunions de l'Observatoire ont été organisées en 2017. Elles ont permis de partager et d'analyser les différents indicateurs liés à l'absentéisme et de mettre en place des premiers plans d'actions.

XII.6.3. Conflictualité au sein de l'entreprise Délégataire

2017 marque une conflictualité en net repli par rapport à 2016 et ce malgré une actualité nationale chargée relative à la réforme du Code du Travail.

7 demandes de négociations préalables ont été déposées, parmi lesquelles 5 ont donné lieu à des préavis pour des motifs nationaux. Les heures de grève ont également de ce fait significativement diminué.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Un niveau de conflictualité en repli significatif.

	2015	2016	2017
KBM (hors Mobibus)			
nombre de jours perdus	2 526	4 197	972
nombre de km non réalisés	182 364	330 132	68 558
MOBIBUS			
nombre de jours perdus	0	0	0
nombre de km non réalisés	0	0	0

XII.7. Engagement de non-discrimination et de diversité

Keolis Bordeaux Métropole a repris l'engagement du précédent exploitant qui avait signé la Charte de la Diversité le 29 septembre 2010, et s'était engagé à lutter contre les discriminations et à promouvoir la diversité au sein de l'entreprise, confortant ainsi la démarche volontariste de sa maison mère signataire au niveau national de la Charte en 2006.

Keolis Bordeaux avait été récompensé en 2012 du prix de la Charte de la diversité.

En 2016, Keolis Bordeaux Métropole, avec le groupe Keolis, s'était portée candidate au Label Egalité Professionnelle, ce qui a été l'occasion de valoriser les actions entreprises et les résultats de la politique égalité.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*S'inscrivant dans sa politique de non-discrimination et de diversité, Keolis Bordeaux Métropole a obtenu le **Label Egalité Professionnelle**.*

Le Délégataire a obtenu ce Label en octobre 2017, ce qui identifie, dans le cadre de sa politique citoyenne et sociale, l'engagement de Keolis Bordeaux Métropole à développer des actions en matière de diversité et d'égalité.

Les actions ont été développées autour de 4 axes forts :

- Atteindre la mixité des effectifs dans toutes les filières métiers (répartition égale ou supérieure à 30% - 70%).
- Garantir un meilleur accès des femmes aux postes à responsabilités.
- Sensibiliser l'ensemble des collaborateurs aux enjeux de l'égalité professionnelle et de la diversité, au fonctionnement des stéréotypes et au contexte légal de non-discrimination.
- Appliquer le principe de l'égalité salariale « à travail égal, salaire égal ».

Ces actions se sont notamment concrétisées par :

- la mise en place auprès des managers d'un questionnaire sur les stéréotypes,
- le déploiement d'un parcours de sensibilisation du management sur l'égalité professionnelle,
- la promotion de l'égalité professionnelle au travers de différentes animations dans le cadre des journées du transport public,
- l'organisation d'une semaine de la mixité.

Diverses campagnes de communication sur la lutte contre les discriminations et l'insertion des femmes dans les métiers du transport ont été organisées.

XII.8. Rôle de l'assistante sociale

Au cours de l'année 2017, l'assistante sociale a reçu 405 salariés à l'occasion de 895 entretiens.

Les demandes exprimées peuvent être catégorisées de la façon suivante :

- le logement et l'accession (32%),
- la santé (33%),
- le budget (17%).

Les actions mises en œuvre l'ont été au titre de :

- l'ouverture de droits et écrits professionnels : aide aux écrits, dossiers de reconnaissance de travailleur handicapé, dossiers invalidité, garanties prévoyance, caisse d'allocations familiales, caisse primaire d'assurance maladie,
- l'information – conseil : retraite, maladie, petite enfance, droit du travail,
- l'écoute psychosociale,
- l'accompagnement budgétaire : conseil budgétaire, avances sur salaire, prêts CE, recours gracieux, aides financières diverses,
- l'action logement : dossiers locatifs, informations logement, aide à la mobilité.

XII.9. Communication interne

Les objectifs de la communication interne sont de :

- faire connaitre les valeurs fondamentales de l'entreprise,
- susciter l'adhésion au projet de l'entreprise : KeoLife Bordeaux (décliné du projet Keolife du groupe Keolis),
- valoriser les compétences et les contributions des collaborateurs et collaboratrices,
- renforcer le sentiment d'appartenance à Keolis Bordeaux Métropole, opérateur du réseau TBM, et au groupe Keolis.

XII.9.1. Evènements

Tout au long de l'année, Keolis Bordeaux Métropole organise des évènements pour sensibiliser son personnel aux actions de l'entreprise.

XII.9.1.a) La semaine du respect du 13 au 19 février 2017 - des entreprises unies contre les incivilités numériques

Keolis Bordeaux Métropole et les Entreprises pour la Cité poursuivent les actions et leur engagement citoyen auprès de l'ensemble des collaborateurs.

Dans le cadre du travail mené depuis 2013 autour des incivilités, Keolis Bordeaux Métropole et Les Entreprises pour la Cité s'associent pour proposer une semaine du respect 2017 dédiée à la lutte contre les incivilités numériques.

L'objectif est de communiquer sur les bonnes pratiques dans l'utilisation des mails et des médias sociaux. A cette occasion, un livret sur les bonnes pratiques dans l'entreprise a été édité et une opération de « push mails » a été réalisée pendant toute la semaine.

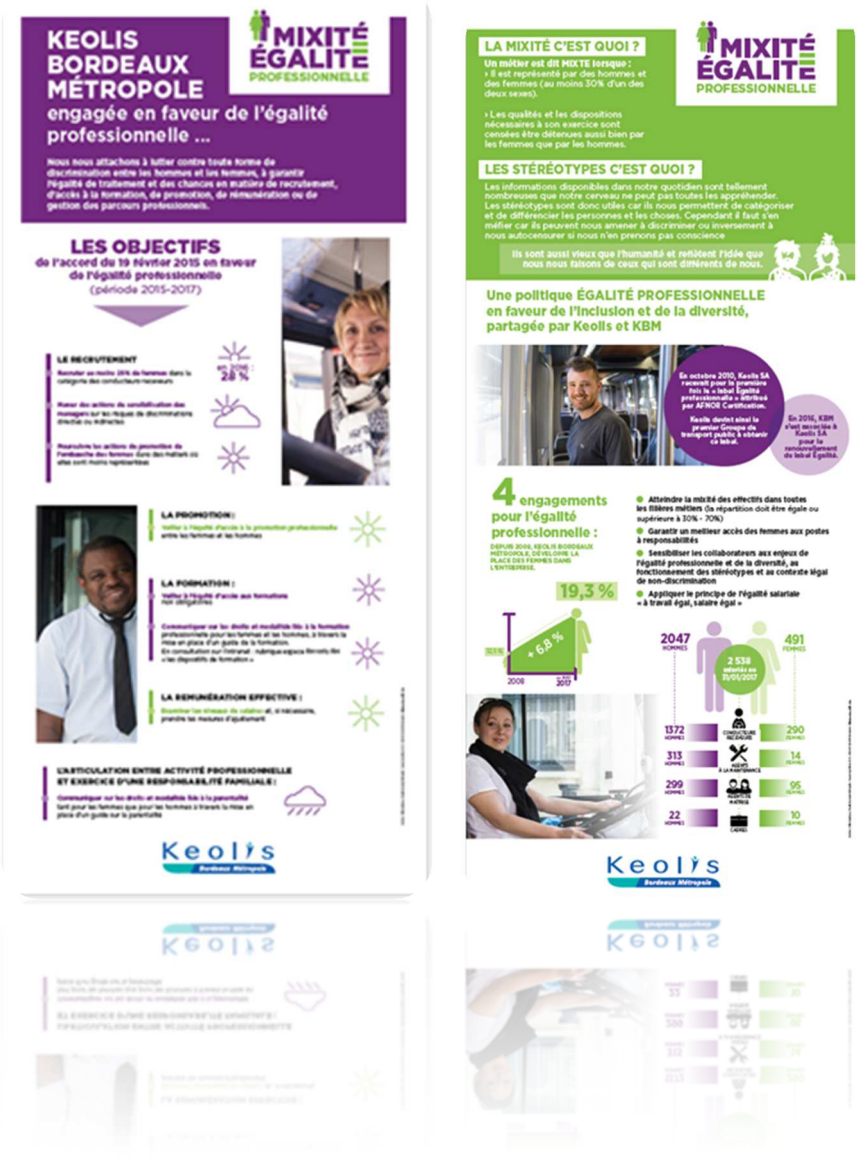
XII.9.1.b) Semaine de la mixité et de l'égalité professionnelle les 07, 08 et 09 mars 2017

La politique du Délégataire et du groupe Keolis en faveur de l'égalité professionnelle repose sur 4 axes stratégiques :

- Atteindre la mixité des effectifs dans toutes les filières métiers (répartition égale ou supérieur à 30% - 70%) ;
- Garantir un meilleur accès des femmes aux postes à responsabilités ;
- Sensibiliser l'ensemble des collaborateurs aux enjeux de l'égalité professionnelle et de la diversité, au fonctionnement des stéréotypes et au contexte légal de non-discrimination ;
- Appliquer le principe de l'égalité salariale « à travail égal, salaire égal ».

Pour parler de la mixité partout dans l'entreprise les forums de la mixité se sont tenus pendant 3 jours, sur 3 sites, dans un cadre convivial. Un logo interne « Mixité Égalité Professionnelle » propre à Keolis Bordeaux Métropole a été créé.

L'objectif était d'impliquer et partager auprès des collaborateurs et collaboratrices les engagements de l'entreprise et les actions mises en œuvre toute l'année, les sensibiliser au fonctionnement des stéréotypes, à travers des quizz, films, exposition et partage des idées.



Keolis Bordeaux Métropole a obtenu le label égalité en octobre 2017 (voir le chapitre XII.7).

XII.9.1.c) Marathon 2017 : mobilisation des collaborateurs autour d'un grand événement métropolitain

Le 15 avril 2017, à l'occasion du Marathon de Bordeaux Métropole, 85 participants ont parcouru la Métropole sous les couleurs de Keolis Bordeaux Métropole et du réseau TBM, avec d'excellents résultats :

- 1ère place du challenge entreprises dans la catégorie performance,
- 2nde place pour les kilomètres parcourus avec 1244,85km au compteur !

Chapitre XII

XII.9.1.d) 1ère édition des journées nationales de la sécurité routière pour les salariés du 09 au 12 mai 2017

CE QU'IL FAUT RETENIR

Sensibiliser les salariés à la sécurité routière

Dans le cadre d'une action du Groupe Keolis, Keolis Bordeaux Métropole souhaite s'investir pour la sécurité de ses salariés sur la route. Il s'agit en effet d'un enjeu important, les seuls accidents de trajet représentant 40% des accidents corporels sur la route et la première cause d'accident mortel au travail.

Ainsi, les 11 octobre 2016, Keolis avait signé la charte en faveur de l'amélioration de la sécurité des salariés sur les routes. Cette charte reprend 7 engagements qui visent à améliorer les comportements et réduire le risque d'accident :

- exiger le port de la ceinture de sécurité (à l'avant comme à l'arrière),
- prescrire la sobriété sur la route,
- appeler au respect des limitations de vitesse autorisée,
- favoriser la formation à la sécurité routière,
- limiter aux cas d'urgences les conversations téléphoniques au volant (avec les seuls dispositifs embarqués autorisés),
- veiller au temps de repos lors des trajets professionnels,
- encourager les conducteurs de deux-roues à bien s'équiper.

L'objectif de cette 1ère journée nationale de la sécurité routière pour les salariés était ainsi de sensibiliser les salariés du Délégataire, en relayant la campagne sur les supports de communication interne (affichage, écrans, intranet, quizz spécial).

XII.9.1.e) Enquête sur la perception du sexisme en juin 2017 et restitutions auprès des salariés en novembre.

En juin 2017, Keolis Bordeaux Métropole, membre du réseau Les Entreprises pour la Cité et signataire de la Charte de la Diversité depuis 2010 a participé auprès de 12 autres entreprises en France à un questionnaire en ligne sur la perception du sexisme dans l'entreprise.

293 répondants se sont prêtés à l'exercice au sein de Keolis Bordeaux Métropole dont 61% d'hommes et 39% de femmes.

Le 16, 21 et 24 novembre, les restitutions au sein de 3 sites de l'entreprise ont permis aux collaborateurs et collaboratrices de découvrir et d'échanger sur les résultats de l'enquête commentés et expliqués par notre partenaire Les Entreprises pour la Cité.

CE QU'IL FAUT RETENIR

293 collaborateurs et collaboratrices *ont répondu à l'**enquête sur le sexisme**, et 38 ont participé assisté aux restitutions.*

XII.9.1.f) Harcèlement sexiste : déploiement de la campagne d'information « Ne restez pas indifférent·e·s »

La campagne de communication grand public sur le harcèlement (voir le chapitre VI.3.2.d)(i)) a aussi été déclinée en interne. Les objectifs de cette communication interne étaient les suivants :

- Informer les collaborateurs et collaboratrices de l'entreprise ;
- Lutter contre le harcèlement ;
- Répondre aux engagements de Keolis Bordeaux Métropole relatifs au plan de l'égalité professionnelle.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*La **campagne** grand public pour **lutter contre le harcèlement** sexiste dans l'espace public a été **déclinée en interne**.*

A l'issue de la Semaine de la mobilité 2017, ayant pour thème les spécificités liées à la mobilité des femmes, Keolis Bordeaux Métropole a accompagné en interne la campagne de communication grand public avec le slogan : « NE RESTEZ PAS INDIFFÉRENT·E·S ».

Le déploiement s'est effectué la semaine précédant la campagne grand public. L'affiche et les dépliants rappelaient les bons réflexes à adopter et les sanctions encourues. Un support a été diffusé à destination des managers et manageuses pour leur permettre de déployer les messages auprès de leurs équipes.

Keolis Bordeaux Métropole a le devoir de se mobiliser pour identifier et faire cesser ces comportements : il appartient à chacun des collaborateurs et collaboratrices de ne pas laisser faire et de ne pas se taire.

XII.9.1.g) Rencontres et échanges autour du nouveau site Carrière Mon Portail RH (nouvel outil collaboratif des RH) les 16, 17 et 18 octobre 2017

Recrutement, mobilité interne, formations, suivi des entretiens : Carrière-Mon portail RH est le nouveau Système d'Information des Ressources Humaines (SIRH).

Il s'agit de l'outil où sont rassemblés les informations et services liés à la carrière de l'ensemble des collaborateurs qui peuvent accéder à leur dossier personnel, mettre à jour leur profil, préparer et consulter les entretiens, exprimer les demandes de formation, formuler un souhait de mobilité interne, et répondre à une annonce interne (au déploiement total de l'outil).

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Près de **170 collaborateurs et collaboratrices** ont participé aux échanges sur le **nouveau SIRH**.*

Des séances d'information ont été organisées aux abords des restaurants d'entreprises les 16, 17 et 18 octobre afin d'accompagner les collaborateurs à l'utilisation du SIRH et à ses fonctionnalités.

168 collaborateurs et collaboratrices ont participé aux forums SIRH.

XII.9.1.h) Coups de cœur solidaire 2017

Le 05 décembre 2017, la fondation SNCF a récompensé les 10 lauréats du Groupe Keolis des coups de cœur solidaires 2017 lors d'une cérémonie à Paris.

Créée en 1995, cette opération soutient l'engagement bénévole des salariés dans une association sur leur temps personnel. La fondation valorise principalement des associations qui œuvrent autour de la solidarité, de la culture et de l'éducation avec comme leitmotiv « le mieux vivre ensemble ».

CE QU'IL FAUT RETENIR

***3 salariés** de Keolis Bordeaux Métropole se sont vu attribuer le prix « **coups de cœur solidaires** » en 2017*

Pour cette édition 2017, sur les 10 lauréats dans les filiales Keolis, 3 salariés KBM ont été primés et salués pour leur engagement citoyen.

(i) Entr-Autres

Henda Lacassagne, bénévole pour « Entr'Autres », porte le projet «Auto'nomme » permettant à des jeunes de 16 à 25 ans souffrant de handicap psychique d'accéder à une première expérience d'emploi non stigmatisante et d'être autonome.

(ii) Patronage Sainte-Jeanne de Lestonnac

Jean-Louis Bozier, avec son association « Patronage Sainte-Jeanne de Lestonnac », propose l'organisation de séjours de vacances pour les 8/11 ans à l'attention des familles avec peu de moyens.

(iii) Ombre et Lumière 33

L'association « Ombre et Lumière », dans laquelle Fatima Saidani est bénévole, est spécialisée dans l'insertion sociale et professionnelle par le biais de la boxe, la culture et l'accompagnement au projet.

XII.9.1.i) Girl's Day, le 07 décembre 2017 : encourager les vocations féminines dans les métiers techniques

Girl's Day est la journée organisée chaque année depuis 2012 par le Groupe SNCF dans toutes les régions de France, pour faire découvrir à des lycéennes les différents métiers d'opérateur de transport public.

Le 07 décembre 2017, pour la 3ème édition du Girl's Day au sein de Keolis Bordeaux Métropole, ce sont 50 élèves des lycées Jacques Brel et les Iris qui ont visité le dépôt Bastide, des ateliers aux postes de commandements centralisés tram et bus en passant par le simulateur de conduite tram.

Elles ont également pu rencontrer et partager les témoignages des salariées de l'entreprise qui travaillent dans les domaines de la conduite, de la vérification des titres de transport / sûreté mais aussi du management.

Chapitre XII

XII.9.1.j) *Les fêtes de fin d'année pour fédérer l'ensemble des collaborateurs.*

Pour fédérer l'ensemble des collaborateurs et collaboratrices et mettre à l'honneur les équipes, un mini challenge est lancé du 12 au 29 décembre 2017.

A l'approche des fêtes de fin d'année, les services de toutes les directions de l'entreprise ont été invités à ajouter quelques touches de décorations dans les locaux. Le challenge reposait sur le fait de poster une photo seul ou en équipe avec une référence aux fêtes et/ou une décoration dans les locaux.

Les photos ont été publiées sur les écrans et l'intranet avec les autorisations des salariés.

Près de 90 personnes ont participé au challenge de fin d'année en postant une photo !

XII.9.2. Réunions d'entreprise

XII.9.2.a) Les réunions du G70

En 2017, 4 réunions ont permis de réunir les 70 encadrants de Keolis Bordeaux Métropole autour du comité de direction. Des réunions qui permettent d'aborder les sujets principaux structurant de l'entreprise et d'organiser des séquences de sensibilisation sur différents thèmes d'actualité tout en favorisant le dialogue. Les supports de présentation sont ensuite à disposition des encadrants pour leur permettre de diffuser l'information auprès de leur équipes respectives.

Réel partage des expériences, des projets et résultats.

XII.9.2.b) Convention annuelle Keolis Bordeaux Métropole : 11 avril 2017

Le 11 avril 2017, s'est tenue la convention KeoLife Bordeaux 2017 réunissant l'ensemble des agents de maîtrise et de l'encadrement de Keolis Bordeaux Métropole. 243 personnes ont assisté à cette réunion annuelle.

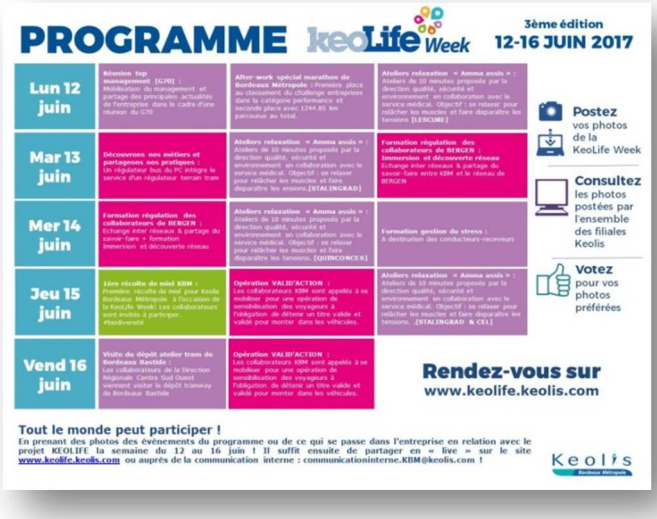
L'objectif était de renforcer la cohésion des équipes et continuer à mobiliser les acteurs de l'entreprise autour des 6 priorités du projet d'entreprise KeoLife Bordeaux et de son ambition jusqu'en 2022 : faire du réseau de transport public de Bordeaux Métropole, un réseau de transport urbain multimodal de référence et d'excellence en France et en Europe.

CE QU'IL FAUT RETENIR

243 collaborateurs *réunis pour la convention annuelle*

XII.9.2.c) La Keolife Week du 12 au 16 juin 2017

Visant à démonter l'engagement des 56 000 salariés du groupe Keolis sur des événements forts, la Keolife Week s'est déroulée du 12 au 16 juin à travers le monde.



Keolis Bordeaux Métropole a regroupé pendant cette semaine 14 événements terrain répondant au projet Keolife :

- Opérations de lutte contre la fraude avec Valid'action,
- Programme de fidélisation Ecomobi,
- Engagement dans la préservation de l'environnement et de la biodiversité,
- Partage de notre expérience et découverte du réseau TBM par nos collègues de Bergen,
- Ateliers de relaxation proposés tout au long de l'année aux collaborateurs,
- Implication des salariés dans les événements de la Métropole avec le Marathon.

XII.9.2.d) Nouvelle identité de marque Keolis

En octobre, le groupe Keolis a déployé une nouvelle identité de marque, qui s'est également déclinée dans les filiales, dont Keolis Bordeaux Métropole. L'objectif de cette nouvelle identité est de renforcer l'attractivité de la marque et fédérer autour d'une même ambition de mobilité partagée au service des citoyens.

XII.9.2.e) Cérémonie de remise des médailles des chemins de fer

Au titre de l'année 2019, c'est le 19 octobre 2017 que 102 médailles ont été remises et 58 départs à la retraite ont été salués.

Cette cérémonie traditionnelle a été l'occasion de réunir au dépôt Achard les salariés de Keolis Bordeaux Métropole autour d'un moment convivial, afin de valoriser leur implication au sein de l'entreprise au cours de leur carrière professionnelle.

CE QU'IL FAUT RETENIR

***102 collaborateurs et collaboratrices** ont été distingués de la **médaille** des chemins de fer, et **58 retraités** salués.*

XII.9.3. Diffusion de l'information dans l'entreprise

XII.9.3.a) Renouvellement des écrans dynamiques

En janvier 2017, le Délégataire a renouvelé et complété le parc d'écrans dynamiques déployés sur différents sites (passant de 17 à 27) pour y diffuser des informations en interne (informations sur le réseau, plannings, flashs spéciaux, vie de l'entreprise, affichages).

Les objectifs visés par ce media sont de :

- Fédérer des lieux de rencontres des collaborateurs (salle de repos / lieux de vie),
- Communiquer en temps réel par une information textuelle ou vidéo,
- Homogénéiser les messages de la direction,
- Adapter l'information aux différentes cibles de communication,
- Créer une dynamique visuelle avec ce nouveau support,
- Faciliter les mises à jour des informations.

CE QU'IL FAUT RETENIR

__27 écrans d'information__ équipent les sites de l'entreprise pour communiquer aux salariés.

XII.9.3.b) Panneaux d'affichage sur les sites

En 2017, de nouveaux sites ont été équipés de panneaux d'information dédiés à l'actualité de l'entreprise avec un déploiement général sur les sites de porte de Bordeaux et les nouveaux ateliers (Carrosserie Jallère, Allée des pins, Bastide Niel …).

CE QU'IL FAUT RETENIR

47 sites de l'entreprise sont équipés de __panneaux d'information__.

XII.9.3.c) Presse et informations courantes

(i) Keo'UNIK – journal interne

Keo'UNIK est le journal interne destiné aux salariés et réalisé par eux. Un réseau d'une vingtaine de correspondants communication, des salariés volontaires, issus de tous les corps de métiers propose et rédige des articles pour le journal.

Chapitre XII

(ii) Keo'MOUV

Ce support d'information est diffusé par voie informatique et à l'affichage : il présente les mouvements de personnels au sein de Keolis Bordeaux Métropole. Nouveaux embauchés, mobilités interne et départs, Keo'MOUV permet de garder un œil sur les mouvements dans l'entreprise et d'identifier les nouveaux arrivants pour mieux les intégrer.

9 numéros ont été réalisés en 2017.

(iii) Keo'INFO

Keo'INFO est un support d'information transmis par mail et en affichage.

Avec des thématiques variées en fonction de l'actualité de l'entreprise, sa diffusion se fait ponctuellement au gré des informations à communiquer.

Près de quarante numéros de Keo'INFO ont été diffusés en 2017.

keo INFO

Ref : EO D17 149 — Affichage jusqu'au 22 novembre 2017

KARLO le rhino débarque sur le réseau TBM dès le 14 novembre 2017 !

Après un passage par Melbourne, Angers et Brest ... le rhinocéros skateur baptisé pour l'occasion « KARLO, le rhino du réseau TBM » rappelle les consignes de sécurité aux abords des voies du tram dans une campagne de communication du 14 au 18 novembre 2017 !

ATTENTION

Face à lui, Vous ne ferez jamais le poids !

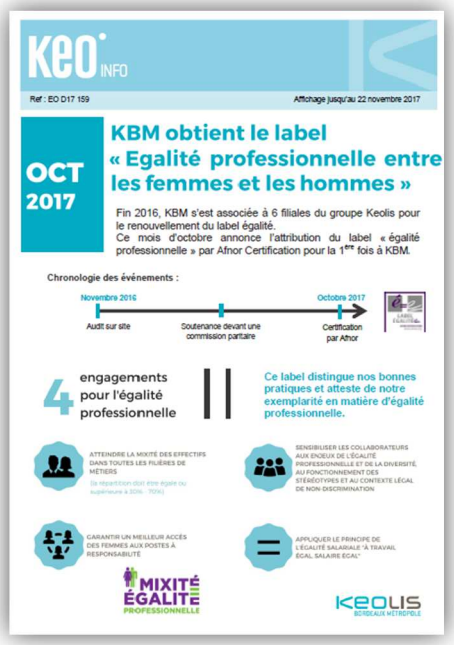
Objectif : KBM, acteur sur le territoire, sensibilise les citoyens de la métropole (voyageurs et piétons) aux risques de collision avec le tramway afin d'accroître leur niveau de vigilance. L'objectif est également d'accompagner les conducteurs dans leur travail quotidien en améliorant le comportement des piétons et cyclistes.

Du 14 au 18 novembre 2017, la campagne « Attention RHINO » sensibilise habitants et visiteurs occasionnels aux risques liés au non-respect des règles de sécurité sur la voie publique :

>Un stand d'information itinérant dans 5 stations tram définies par le DEX : Hôtel de Ville, Quinconces, Victoire, Gare St Jean et Stalingrad entre 7h et 10h ainsi qu'entre 16h et 19h. (1 jour = 1 station)
>Une campagne déclinée en affichage sur la métropole, dans la presse, sur les réseaux sociaux, une rame de tram habillée et un spot vidéo dans les cinémas de la métropole !

Retrouvez les actualités de KBM sur l'intranet UNIK rubrique « ACTUALITÉS »

keolis


keo INFO

Ref : EO D17 159 — Affichage jusqu'au 22 novembre 2017

OCT 2017

KBM obtient le label « Egalité professionnelle entre les femmes et les hommes »

Fin 2016, KBM s'est associée à 6 filiales du groupe Keolis pour le renouvellement du label égalité.
Ce mois d'octobre annonce l'attribution du label « égalité professionnelle » par Afnor Certification pour la 1ère fois à KBM.

Chronologie des événements :

Novembre 2016 — Audit sur site
Soutenance devant une commission paritaire
Octobre 2017 — Certification par Afnor

4 engagements pour l'égalité professionnelle

Ce label distingue nos bonnes pratiques et atteste de notre exemplarité en matière d'égalité professionnelle.

- ATTEINDRE LA MIXITÉ DES EFFECTIFS DANS TOUTES LES FILIÈRES DE MÉTIERS
- SENSIBILISER LES COLLABORATEURS AUX ENJEUX DE L'ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE ET DE LA DIVERSITÉ, AU FONCTIONNEMENT DES STÉRÉOTYPES ET AU CONTEXTE LÉGAL DE NON-DISCRIMINATION
- GARANTIR UN MEILLEUR ACCÈS DES FEMMES AUX POSTES À RESPONSABILITÉ
- APPLIQUER LE PRINCIPE DE L'ÉGALITÉ SALARIALE "À TRAVAIL ÉGAL SALAIRE ÉGAL"

MIXITÉ ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE

keolis

(iv) Keo'FLASH

keo'FLASH

Newsletter de Keolis Bordeaux Métropole, le Keo'FLASH permet de relayer auprès des salariés par le biais d'articles courts, les principales informations sur l'actualité de l'entreprise.

La newsletter keo'FLASH s'adresse à tous et toutes sur des sujets variés et d'actualité.

(v) Agendas et calendriers pour les salariés de Keolis Bordeaux Métropole

Ce support permet de diffuser des messages forts et fédérateurs de l'entreprise : les engagements RSE, d'égalité professionnelle, de lutte contre les discriminations, les valeurs, le projet d'entreprise et les chiffres clés sont rappelés au fil de l'agenda.

XII.9.3.d) Diffusions thématiques

En fonction des besoins des directions, des supports thématiques sont édités et diffusés auprès des salariés.

(i) Campagne de lutte contre les discriminations

Keolis Bordeaux Métropole s'attache à ce que l'interdiction de toute forme de discrimination soit respectée pour garantir l'équité de chacun.

En 2017, la campagne reprenant les 24 critères cités par la loi a été rediffusée sur l'ensemble des sites pour mieux informer et sensibiliser les salariés.

Chapitre XII

(ii) Campagnes en faveur de l'environnement

Répondre à tous les besoins de mobilité, favoriser l'attractivité du territoire tout en minimisant les impacts énergétiques et environnementaux de l'activité, tels sont les engagements quotidiens des équipes du Délégataire et de ses prestataires de services.

Engagé dans une démarche environnementale depuis 2010, certifiés Iso 14001 dans le domaine de la maintenance depuis 2012, le périmètre de certification de Keolis Bordeaux Métropole s'étend à l'ensemble des activités de l'entreprise depuis 2015. Le Délégataire travaille ainsi à maîtriser et à réduire ses principaux impacts environnementaux :

- consommation de ressources énergétiques (carburant, électricité...),
- émission de gaz à effets de serre,
- production de déchets (réduction, tri, valorisation).

Des campagnes d'affichage (écrans et papier) sont menées tout au long de l'année pour diffuser plus largement à l'ensemble des salariés cet engagement dans une politique de Responsabilité Sociétale.

(iii) Livret « miel La Jallère – production 2017 »

En tant qu'acteur du territoire et dans le cadre de sa politique RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises), Keolis Bordeaux Métropole inscrit dans sa démarche, entre autres, des actions responsables en matière environnementale.

En 2016, Keolis Bordeaux Métropole avait réalisé l'implantation de colonies d'abeilles sur le site de la Jallère, participant ainsi à la préservation des abeilles.

La première récolte 2017 (30kg) a été pour une grande partie distribuée aux salariés, et récoltée avec leur participation au cours de la Keolife Week.

L'édition d'un livret pédagogique dédié a été également réalisé pour accompagner cette opération.

30kg de miel produit dans les ruches du dépôt tram de La Jallère ont été récoltés en 2017 avec la participation des collaborateurs.

(iv) Film KIHM

Le Délégataire a réalisé un film de 3 min, mettant les équipes à l'honneur, pour présenter les apports du programme KIHM (pour « Keolis Industrialise et Harmonise sa Maintenance » : voir le chapitre II.6) à l'ensemble de la DMP.

KIHM

Chapitre XII

XII.9.3.e) Intranet UNIK – le site intranet des collaborateurs et collaboratrices de Keolis Bordeaux Métropole

Un peu plus de 19 000 visites mensuelles en moyenne ont été enregistrées sur l'année 2017, avec une consultation qui varie entre trente secondes et deux minutes.

L'intranet du Délégataire constitue un espace de communication transversal et une ressource documentaire pour les salariés. Il permet de retrouver les différentes informations utiles au quotidien (notes de services, formulaires… documents utiles, et informations diffusées sur les écrans dynamiques) et de faire découvrir l'actualité de l'entreprise de manière ludique au travers des quizz.

Chapitre XII

13

SUIVI DE LA QUALITÉ

RAPPORT ANNUEL du délégataire

TBM TRANSPORTS BORDEAUX MÉTROPOLE

BORDEAUX MÉTROPOLE

KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLE

Chapitre XIII. Suivi de la qualité

XIII.1. Analyse des résultats de la démarche qualité

La démarche qualité telle que définie dans l'annexe 22.1 de la DSP, s'articule autour des cinq axes décrits ci-après.

XIII.1.1. Axe 1 : plan qualité « chaîne de la mobilité »

3 vagues de contrôles mystères ont été organisées conformément à l'annexe 22.1 de la DSP.

Ces contrôles ont eu lieu aux périodes suivantes :

- mars 2017,
- mi-juin/mi-juillet 2017,
- octobre/novembre 2017.

Après chaque vague d'enquêtes mystères, des réunions de débriefing ont été organisées par Bordeaux Métropole sur une configuration tripartite (Bordeaux Métropole, le bureau d'études qui réalise les enquêtes mystères pour le compte de Bordeaux Métropole et Keolis Bordeaux Métropole).

L'objectif fixé pour chacun des 15 critères qui composent l'Axe 1 du plan qualité de la DSP est de 95%.

11 critères ont atteint et/ou dépassé l'objectif toute l'année 2017.

4 critères sont restés en-dessous de l'objectif de 95% en 2017 :

- « sorties de dépôts tram » et « sorties de dépôts bus » où sont essentiellement évalués l'état et la propreté intérieure et extérieure d'un échantillon de véhicules
- « rames en lignes » où sont essentiellement évalués la présence d'informations et le fonctionnement des équipements (BIV/TFT, valideurs, éclairage…)
- « outils d'information à distance » où sont mesurés des éléments d'accueil du standard téléphonique et l'information présente sur le site internet et l'application mobile.

Le résultat 2017 tous critères confondus a progressé de 0.31% par rapport à 2016 et atteint 94.60%.

XIII.1.2. Axe 2 : plan qualité d'exploitation

Le plan qualité d'exploitation s'articule autour de neuf indicateurs de suivi.

XIII.1.2.a) Indicateur CV – contrôles voyageurs

Les objectifs des taux de contrôle par sous-réseaux ont tous été atteints sauf le taux de contrôle du sous-réseau tramway pour les mois de janvier et d'août ainsi que le sous-réseau structurant pour les

mois d'août et septembre et les sous-réseaux principal et local pour le mois d'août 2017. Le taux de contrôle global annuel 2017 (3.86%) est en baisse par rapport à 2016 (4,09%). Il est inférieur à l'objectif fixé (4%).

Suite à la demande de la Métropole de réfléchir à une optimisation des contrôles, notamment sur le tramway en centre-ville, le Délégataire a fait des propositions de modifications des objectifs de cet indicateur. En effet, l'organisation du plan de contrôle du Délégataire est centrée sur l'atteinte des objectifs de cet indicateur qualité, ce qui n'est pas forcément optimal pour lutter le plus efficacement contre la fraude. Le Délégataire a donc proposé une évolution de ces seuils, permettant une plus grande souplesse du taux de contrôle et donc plus d'efficacité dans la dissuasion et la répression des fraudeurs.

Une expérimentation a eu lieu sur les mois de mai, juin et juillet 2017, sur la base des nouveaux taux proposés sur les bases suivantes :

	Objectifs DSP	Taux de contrôle expérimentés	
Réseaux	Sur l'année	Hors mois de juillet et aout	Mois de juillet et aout
Global réseau	4%	4%	4%
Tramway	4%	4%	3%
Bus structurant	2,5%	1,5%	1%
Bus principal	2,5%	1,5%	1%
Bus local et Batcub	2%	1%	1%
Réseau de soirée	2%	1%	1%

Un bilan de la phase expérimentale a été présenté par le Délégataire à Bordeaux Métropole en septembre. Les résultats étant encourageants et globalement positifs, la phase d'expérimentation a été reconduite d'octobre 2017 à août 2018.

Le bilan détaillé de cette expérimentation est disponible à la section VI.7.2.a) du présent rapport.

XIII.1.2.b) Indicateur RO BUS – respect de l'offre bus, parcours perdus

Le résultat annuel est 1,02% de parcours perdus et n'atteint pas l'objectif fixé à 0,5% en 2017.

Le résultat des 5 derniers mois de l'année 2017 est 0,72% de parcours perdus.

Les deux paragraphes suivants concernent les indicateurs de mesure de régularité et de ponctualité bus et tram. La construction de ces indicateurs a fait l'objet de plusieurs réunions d'échanges en 2016 et 2017 entre les équipes du Délégant et celles du Délégataire. En effet, l'évolution du réseau et des moyens techniques de mesures a nécessité quelques adaptations dans la méthodologie de calcul de ces indicateurs.

XIII.1.2.c) Indicateur RPBN – régularité/ponctualité bus et navette

Cet indicateur fait l'objet de deux mesures distinctes :

- RPB1 : Une mesure de régularité/ponctualité en ligne : l'objectif de 75,50% est atteint pour les mois de janvier, février, mars, avril, août, novembre et décembre. Les mois de mai et d'octobre se situent dans le seuil fixé. L'objectif n'est pas atteint pour les mois de juin, juillet et septembre. Le résultat moyen annuel pour cet indicateur est 75,8%

L'objectif de cet indicateur est de mesurer la ponctualité et la régularité des passages aux arrêts des lignes identifiées. Les arrêts de mesure identifiés sont au nombre de 691. L'outil de mesure utilisé est le système d'aide à l'exploitation (SAE). Les formules de calcul prennent en compte les éléments suivants :

  - Ponctualité : horaire de référence à l'arrêt (H) + 3mn59 de retard maximum et 59 secondes d'avance maximum
  - Régularité/fréquence : intervalle de référence à l'arrêt (I) + 2mn59 maximum

- RPB2 : Une mesure de ponctualité en départs terminus : l'objectif de 88,5% est atteint pour les mois de mars, avril et août. Les mois de janvier, février, mai, juin, juillet et novembre se situent dans le seuil fixé. L'objectif n'est pas atteint pour les mois de septembre, octobre et décembre. Le résultat moyen annuel pour cet indicateur est 88,6%.

L'objectif de cet indicateur est de mesurer la ponctualité des départs en terminus des lignes identifiées. Les arrêts de mesure identifiés sont au nombre de 110. L'outil de mesure utilisé est le système d'aide à l'exploitation (SAE). La formule de calcul prend en compte l'élément suivant :

  - Ponctualité : horaire de référence à l'arrêt (H) + 2 mn59 de retard maximum et 59 secondes d'avance maximum

XIII.1.2.d) Indicateur RPT – régularité/ponctualité tramway

L'objectif de 86,5% a été atteint pour les mois de janvier, février, mars, avril, mai, juin et juillet 2017. Les résultats sont en-dessous de l'objectif pour les autres mois. Le résultat moyen annuel sur le total des 3 lignes de tramways est 86,8%.

L'objectif de cet indicateur est de mesurer la conformité du temps d'attente transmis aux voyageurs sur la base des fiches horaires existantes. Des arrêts de mesure ont été identifiés pour chaque ligne dans chaque sens, soit 30 arrêts pour les 3 lignes de tramway. L'outil de mesure utilisé est le SAEIV tram. L'indicateur est calculé de manière différente selon l'exploitation de la ligne (services partiels ou hors services partiels). La formule de calcul comprend les éléments suivants :

- Ponctualité : horaire de référence à l'arrêt (H) + 2mn59 et 59 secondes d'avance maximum
- Régularité/fréquence : Hors services partiels et hors hyper-centre = intervalle de référence (I) + 1mn59 maximum. La formule de calcul est la même pour les journées sans services partiels. En services partiels et en hyper-centre = intervalle de référence (I) + 59 secondes maximum.

XIII.1.2.e) Indicateur RPTPMR – régularité/ponctualité TPMR

L'objectif de 97% n'a pas été atteint avec un résultat annuel moyen de 94,56%.

XIII.1.2.f) Indicateur ROTPMR – disponibilité du service TPMR

L'objectif fixé à un taux maximum de 1,8% est atteint avec un résultat de 1,3%.

XIII.1.2.g) Indicateur RODST – disponibilité du tramway

L'objectif contractuel est de 1,02% avec un seuil à 1,47% pour le 1er semestre 2017 et 0,76% avec un seuil à 1,21% pour le 2ème semestre 2017.

Le résultat moyen annuel est de 1,34% (par rapport à 1,02% en 2016) avec les résultats suivants :

- les mois de mars, avril et septembre atteignent l'objectif,
- les mois de janvier, juillet, novembre et décembre se situent entre le seuil fixé et l'objectif
- les mois de février, mai, juin, août et octobre n'atteignent pas le seuil fixé.

XIII.1.2.h) Indicateur RONF – Km perdus navettes fluviales

Le résultat annuel moyen est 2,02% pour un objectif à 0,3%. Cet indicateur est en hausse par rapport à 2016 (1,26%).

XIII.1.2.i) Indicateur ROSTNC - services tramway non couverts

Cet indicateur distingue la performance en heures creuses et heures pleines.

L'objectif est de 0,5% en heures creuses : les résultats obtenus par le Délégataire sont meilleurs que l'objectif puisqu'ils se situent bien en-dessous de cet objectif pour tous les mois de l'année.

L'objectif est également de 0,5 % en heures pleines : là aussi, les résultats obtenus par le Délégataire sont meilleurs que l'objectif puisqu'ils se situent bien en-dessous de cet objectif pour tous les mois de l'année.

XIII.1.3. Axe 3 : plan qualité de maintenance

XIII.1.3.a) Indicateurs MAINT 1 à 4

Des réunions mensuelles collaboratives sont organisées entre le Délégant et le Délégataire. Tous les modes de transport sont vus en alternance à un rythme quadrimestriel. Le suivi des indicateurs est intégré dans le cadre de ces réunions de travail :

- MAINT 1 – Contrôle réglementaire,
- MAINT 2 – Maintenance règlementaire,
- MAINT 3 – Traitement des non-conformités réglementaires,
- MAINT 4 – Suivi du plan de maintenance interne et externe.

Les résultats de ces indicateurs sont conformes aux objectifs.

XIII.1.3.b) Indicateurs MAINT 5 – suivi du plan d'investissements

Cet indicateur est suivi dans le cadre de réunions régulières entre le Délégant et le Délégataire.

Cet indicateur fait l'objet de 3 lignes de suivi d'investissements. L'objectif est fixé à 80% de réalisation :

- Plan d'investissement GER : objectif atteint avec 98% de réalisation
- Plan d'investissement neuf : objectif non-atteint avec 78% de réalisation
- Plan d'investissement de renouvellement : objectif atteint avec 84% de réalisation

XIII.1.3.c) Indicateurs TRAM 1– suivi des détections des boucles longue distance

Les résultats suivants ont été obtenus :

- Taux de panne ligne A : résultat atteint 1,82 % en moyenne. Tous les mois sont en-dessous de l'objectif de 3%.
- Taux de panne ligne B : résultat atteint 2,38 % en moyenne. Tous les mois sont en-dessous de l'objectif de 3%.
- Taux de panne ligne C : résultat atteint 2,30 % en moyenne. Tous les mois sont en-dessous de l'objectif de 3%.

XIII.1.3.d) Indicateurs TRAM 2– suivi des détections des boucles courte distance

Les résultats suivants ont été obtenus :

- Taux de panne ligne A : résultat atteint 1,23 % en moyenne. Tous les mois sont en-dessous de l'objectif de 3%.
- Taux de panne ligne B : résultat atteint 1,37 % en moyenne. Tous les mois sont en-dessous de l'objectif de 3%.
- Taux de panne ligne C : résultat atteint 1,41 % en moyenne. Tous les mois sont en-dessous de l'objectif de 3%.

XIII.1.3.e) Indicateurs TRAM 3 – suivi des boucles RAZ

Les résultats suivants ont été obtenus :

- Taux de panne ligne A : résultat atteint 1,12 % en moyenne. Tous les mois sont en-dessous de l'objectif de 3%.
- Taux de panne ligne B : résultat atteint 1,38 % en moyenne. Tous les mois sont en-dessous de l'objectif de 3%.
- Taux de panne ligne C : résultat atteint 1,23 % en moyenne. Tous les mois sont en-dessous de l'objectif de 3%.

XIII.1.3.f) Indicateurs TRAM 4 et TRAM 5 – Suivi du plan de l'état des stations et plateformes

Les référentiels, grilles de contrôles, plannings d'interventions et contrôles à blanc ont été finalisés et réalisés en 2017. Les mesures débuteront en février 2018.

XIII.1.3.g) Gestion des énergies et suivi des consommations

Le Délégataire produit deux documents de référence sur cette thématique.

(i) Indicateur DD1 : Bilan Carbone™

Cet outil vise à comptabiliser les émissions de gaz à effet de serre, tant sur l'activité propre du Délégataire et de ses affrétés (consommations des véhicules de transport, des bâtiments, etc.) que sur un périmètre plus global (déplacements domicile-travail des salariés, émissions liées aux achats de fournitures et services, émissions dues à la fabrication des véhicules, etc.).

Le bilan 2017 sera fourni à Bordeaux Métropole à l'été 2018 sous la même forme qu'il avait été transmis pour 2016.

(ii) Indicateur DD2 : suivi des consommations et fluides

Pour la mise en place de cet indicateur, la télé-relève des compteurs d'eau est étendue à 14 sites (bâches à eau de la phase III, site de la Jallère, locaux d'exploitation…). En outre, un relevé manuel des consommations des parcs relais ouvragés a été organisé mensuellement. Enfin, une évaluation théorique permettra de dissocier la consommation d'énergie de traction de la consommation d'énergie bâtiment sur les dépôts tram. Celle-ci sera fournie mensuellement à partir de juin 2018.

Une synthèse de l'année 2017 sera fournie à Bordeaux Métropole à l'été 2018 sous la même forme qu'elle avait été transmise pour l'année 2016.

XIII.1.4. Axe 4 : plan de certification

XIII.1.4.a) Certifications prévues au contrat de DSP

Les certifications fixées au plan qualité ont été renouvelées :

- NF services 371 et 281 : services de transport à la demande (Mobibus),
- NF services 298 et 281 : services de contrôle,
- ISO 9001 v 2008 : cycle des recettes. Il est à noter que cette certification a été obtenue sous la version 2015 de la norme ISO 9001.

XIII.1.4.b) Certifications complémentaires

Même si les certifications suivantes ne sont pas contractualisées, elles sont maintenues et étendues dans l'entreprise et répondent aux objectifs définis par l'annexe 22.2 et l'annexe 23 de la DSP :

- ISO 9001 v 2008 : Maintenance matériel roulant et infrastructures. Il est à noter que cette certification a été obtenue sous la version 2015 de la norme ISO 9001
- ISO 14001 : le certificat a été maintenu et étendu à toutes les activités de l'entreprise. Ce certificat est intégré à la certification ISO 14001 du Groupe Keolis.

XIII.1.5. Axe 5 : indicateurs de suivi du réseau

Les indicateurs suivants sont fournis à Bordeaux Métropole :

- Indicateur n°1 - suivi des réclamations,
- Indicateur n°2 - suivi du taux de non acceptation du service TPMR,
- Indicateur n°3 - accidentologie,
- Indicateur n°4 - suivi de l'exploitation. Pour cet indicateur, les mains courantes existantes ont été fournies selon la périodicité convenue.

Thématiques	Mains courantes
Tramways	Main courante n°1 : exploitation
	Main courante n°2: parc de rames
Bus / Tpmr	Main courante n°3 : exploitation
	Main courante n°4: parcs de véhicules
Navettes fluviales	Main courante n°5 : exploitation et suivi du matériel
V³	Main courante n°6 : exploitation et suivi des vélos
Équipements d'information et de distribution	Main courante n°7: exploitation des équipements d'information et de distribution
Poteaux d'arrêt	Main courante n°8 : état des lieux des poteaux d'arrêt
APS	Main courante n°9 : alimentation par le sol

Chapitre XIII

XIII.2. Mise en œuvre des systèmes de management qualité, sécurité, environnement et RSE

XIII.2.1. Le système de management QSE

Conformément à l'objectif fixé à l'annexe 22.2 de la DSP, Keolis Bordeaux Métropole a poursuivi en 2017 le déploiement des démarches QSE sur tous les périmètres d'activités de l'entreprise.

Comme indiqué dans les précédents paragraphes de ce chapitre, l'entreprise délégataire est certifiée ISO 9001 et ISO 14001 sur une partie de son périmètre d'activités. Les démarches QSE organisées selon les standards ISO sont définies selon l'approche dite « processus ». Le développement de cette démarche sur tous les périmètres d'activités de l'entreprise permet d'évoluer vers une démarche globale de management QSE au service de la stratégie de l'entreprise et de l'amélioration des performances pour la satisfaction de toutes les parties prenantes.

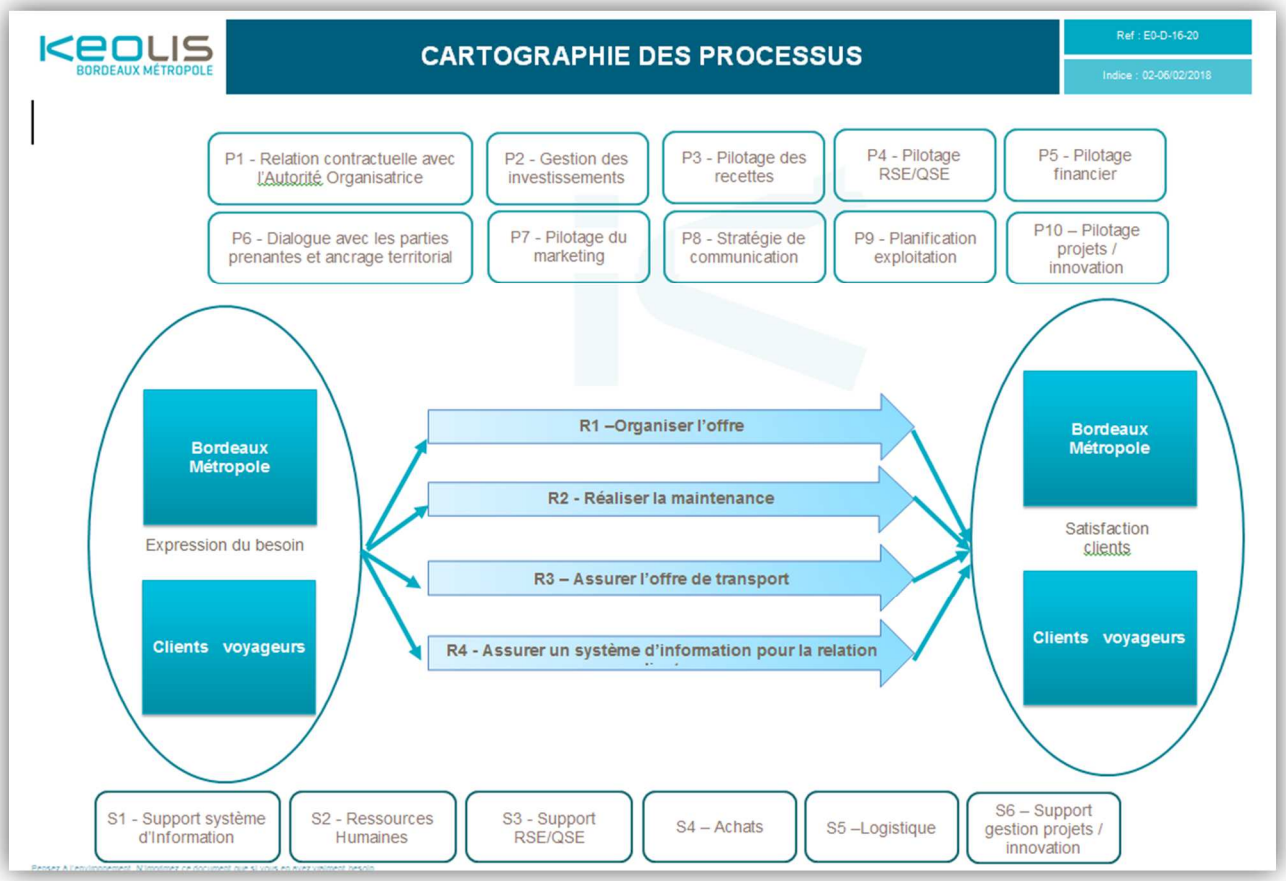
Le déploiement de cette démarche se synthétise en 6 axes clés qui mettent en relief l'importance structurante d'une approche par les processus :

- Créer le consensus sur les processus transverses qui rendent l'organisation agile,
- Concentrer les efforts et les ressources sur les processus clés qui contribuent le plus à l'atteinte des objectifs stratégiques,
- Traduire les objectifs stratégiques en actions quotidiennes,
- Piloter les performances à l'aide de tableaux de bord
- Partager, communiquer les résultats
- Mobiliser les équipes et améliorer sensiblement la performance des processus

L'objectif d'une entreprise orientée processus est d'aligner le pilotage opérationnel sur la stratégie et les clients.

Les étapes réalisées en 2017 dans la continuité de 2016 sont les suivantes :

XIII.2.1.a) L'organisation de l'entreprise sur le schéma processus

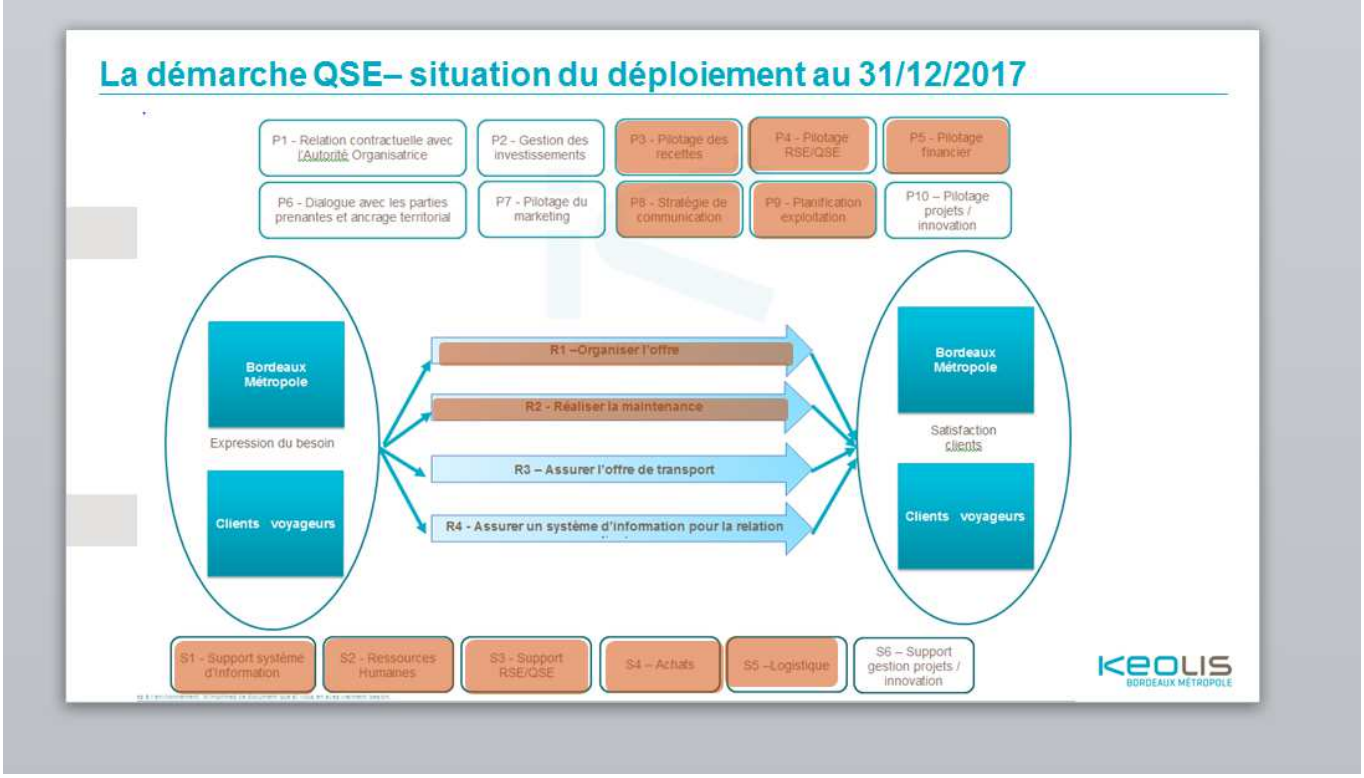


XIII.2.1.b) L'avancement de la démarche en 2017

Des réunions de structuration et d'analyse ont été organisées dans les directions/services qui assurent le pilotage des processus identifiés. Ces réunions ont lieu sous forme d'ateliers d'accompagnement QSE où les étapes suivantes sont déclinées :

- Identifications des enjeux du processus par rapport au projet d'entreprise,
- Identification des parties prenantes liées au processus,
- Hiérarchisation des parties prenantes liées au processus,
- Identification des attentes des parties prenantes liées au processus,
- Identification des attentes du processus liées à ses parties prenantes,
- Identification et hiérarchisation des risques et des opportunités liés au processus,
- Définition d'indicateurs de pilotage pour évaluer la performance du processus.

En 2017, les processus suivants (en couleur orange) sont structurés et pilotés selon les modèles ISO 9001, ISO 14001 et bientôt ISO 45001 :



XIII.2.2. La démarche RSE (responsabilité sociétale des entreprises)

Dans l'annexe 23 de la DSP, Keolis Bordeaux Métropole a décrit ses objectifs de contribution aux enjeux du territoire en matière de développement durable. Un engagement majeur en matière de RSE est piloté au sein de l'entreprise : valider une stratégie sociétale intégrée au projet d'entreprise, axée sur la norme ISO 26000, évaluable selon le modèle créé par l'organisme de certification AFNOR « Engagé RSE » (ex modèle AFAQ 26000).

Chapitre XIII

L'objectif était d'atteindre le niveau 3 sur 4 du modèle d'évaluation « Engagé RSE ».

En mai 2017, une évaluation « Engagé RSE » a été réalisée par deux experts du réseau AFNOR. L'évaluation s'est tenue selon l'organisation suivante :

- 2 évaluateurs ;
- 3 jours de présence sur site, 3 visites de dépôts ;
- 35 situations d'entretien soit une cinquantaine de personnes : directeurs, managers, conducteurs, élus du CE, élus du CHSCT ;
- 8 parties prenantes externes ont été sollicitées : la DGA Pôle Mobilité Bordeaux Métropole, le Vice-Président des Transports de Bordeaux Métropole, 2 Maires de communes de la Métropole, le Président de la FNAUT Nouvelle Aquitaine, la Directrice du PIMM's de Cenon et 4 sous-traitants/fournisseurs (Alstom, Cykleo, Man, Keolis Gironde).

Le niveau 3 sur 4 a été atteint en 2017 :

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Keolis Bordeaux Métropole a atteint le **niveau 3** du modèle d'évaluation « **Engagé RSE** ».*

Chapitre XIII

14

PLAN QUALITÉ MAINTENANCE

RAPPORT ANNUEL du délégataire

TBM TRANSPORTS BORDEAUX MÉTROPOLE

BORDEAUX MÉTROPOLE

KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLE

Chapitre XIV. Plan Qualité Maintenance

XIV.1. Suivi du Plan Qualité Maintenance

XIV.1.1. Elaboration du PQM et gouvernance sur la maintenance

L'élaboration du Plan Qualité Maintenance (« PQM ») et le suivi du Plan de Maintenance (« PDM ») sont décrits au chapitre I.7.3.

XIV.1.2. Indicateurs de suivi

Outre les présentations faites au cours de réunions régulières par mode (cf. chapitre I.7.3I.7.1) et des comités de coordination (cf. chapitre I.7.1), les indicateurs de suivi sont inclus dans les axe 3 (cf. chapitre XIII.1.3) et axe 5 (cf. chapitre XIII.1.5) de la démarche qualité.

Le taux de panne est également suivi, et présenté au chapitre VIII.5.

XIV.1.3. Nombre de pannes annuelles et leur allocation par grandes origines

Cette analyse est présentée au chapitre VIII.6.

XIV.1.4. Taux de maintenance préventive pour les niveaux assurés par le Délégataire

L'ensemble des indicateurs ont été atteints (cf. chapitre XIII.1.3.a)).

XIV.2. Synthèse des rapports réglementaires sur les bâtiments

Le bilan des rapports règlementaires sur les bâtiments remis en gestion par Bordeaux Métropole est le suivant :

Chapitre XIV

PLANIFICATION CONTROLES

SITE	DOMAINE	EQUIPEMENT	PERIODICITE	JANVIER	FEVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOUT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DECEMBRE
LA JALLERE	LEVAGE	Levage	ANNUELLE											Sem 46 à 48	
		Levage	SEMESTRIELLE				Sem 14							Sem 46 à 48	
		Portes et Portails	SEMESTRIELLE				Sem 14							Sem 46 à 48	
	ASCENSEUR	Ascenseur	ANNUELLE										17 & 18		
		Ascenseur	QUINQUENNALLE												
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE			Sem 12 à 13									
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE											8	
		RIA	ANNUELLE											8	
		Trappes Désenfumage	ANNUELLE											20	
		Poteau Incendie	ANNUELLE									26			
		Bâche Incendie	ANNUELLE									26			
		SSI	TRIENNALE (2020)											28	
			ANNUELLE												4&5
BASTIDE	LEVAGE	Levage	ANNUELLE											Sem 46 à 48	
		Levage	SEMESTRIELLE				Sem 14							Sem 46 à 48	
		Portes et Portails	SEMESTRIELLE				Sem 14							Sem 46 à 48	
	ASCENSEUR	Ascenseur	ANNUELLE										17 & 18		
		Monte-charge	ANNUELLE										17 & 18		
		Ascenseur	QUINQUENNALLE												
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						Sem 24 à 25						
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE										Sem 41		
		RIA	ANNUELLE										Sem 41		
		Trappes Désenfumage	ANNUELLE						23						
		Bâche Incendie	ANNUELLE									26			
		SSI	TRIENNALE (2020)						29						
			ANNUELLE						23						
	SANTE	Cabine Peinture	ANNUELLE							10/07 au19/07					
ACHARD	LEVAGE	Levage	ANNUELLE											Sem 46 à 48	
		Levage	SEMESTRIELLE				Sem 14							Sem 46 à 49	
		Portes et Portails	SEMESTRIELLE				Sem 14							Sem 46 à 48	
	ASCENSEUR	Ascenseur PMR	ANNUELLE										17 & 18		
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE											13 au 14	
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE											7	
		Trappes Désenfumage	ANNUELLE									5			
		Poteau Incendie	ANNUELLE									26			
		SSI	TRIENNALE (2020)										19		
			ANNUELLE										5		
LESCURE	LEVAGE	Levage	ANNUELLE											20	
		Levage	SEMESTRIELLE												
		Portes	SEMESTRIELLE												
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE											Sem 48	
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									Sem 38 & 39			
		RIA	ANNUELLE												
		SSI	TRIENNALE						Réformé						
			ANNUELLE						Réformé						
		SSI Informatique	ANNUELLE												
	SANTE	Cabine Peinture	ANNUELLE							Réformé					
	PARAFOUDRE	Equipements Parafoudre	ANNUELLE											Réformé	
CEL	LEVAGE	Levage	ANNUELLE											Sem 46 à 48	
		Levage	SEMESTRIELLE				Sem 14							Sem 46 à 49	
		Portes	SEMESTRIELLE				Sem 14							Sem 46 à 48	
	ASCENSEUR	Ascenseur	Pas de vérif												
		Monte-charge (Restaurant)	ANNUELLE										17 & 18		
		Ascenseur	Pas de vérif												
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE											Sem 45	
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									Sem 38 & 39		Sem 45	
		Trappes Désenfumage	ANNUELLE						22						
		Poteau Incendie	ANNUELLE									26			
		SSI	TRIENNALE (2020)												
			ANNUELLE						22						
	PARAFOUDRE	Equipements Parafoudre	ANNUELLE											09	
ALLEE DES PINS	LEVAGE	Levage	ANNUELLE											Sem 46 à 48	
		Levage	SEMESTRIELLE				Sem 14							Sem 46 à 48	
		Portes	SEMESTRIELLE											30	
	ASCENSEUR	Monte-charge (Magasin)	ANNUELLE										17 & 18		
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE											2	
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE								23				
		RIA	ANNUELLE								23				
Equipement de Protection Individuelle (Services Bâtiments, Billétique et Voie et LAC)		Harnais	ANNUELLE											Sem 46 à 48	

Chapitre XIV

ARTS ET METIERS	ASCENSEUR	Ascenseur	Pas de Vérif													
		Ascenseur	QUINQUENNALLE													
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE							Sem 27						
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									Sem 40				
BUTTINIERE	ASCENSEUR	Ascenseur	ANNUELLE									6				
		Ascenseur	QUINQUENNALLE													
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE							Sem 27						
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									Sem 39				
		Trappes Désenfumage	ANNUELLE								29					
		SSI	ANNUELLE										30			
ARLAC	ASCENSEUR	Ascenseur	ANNUELLE									6				
		Ascenseur	QUINQUENNALLE													
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE							Sem 27						
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									Sem 38 & 39				
		Colonnes Sèches	ANNUELLE						28							
		SSI	ANNUELLE										30			
4 CHEMINS	ASCENSEUR	Ascenseur	ANNUELLE									6				
		Ascenseur	QUINQUENNALLE													
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE							Sem 27						
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									Sem 38 & 39				
		Colonnes Sèches	ANNUELLE						27							
		SSI	ANNUELLE										30			
RAVEZIES	ASCENSEUR	Ascenseur	ANNUELLE									6				
		Ascenseur	QUINQUENNALLE													
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE							Sem 27						
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									Sem 38 & 39				
		Colonnes Sèches	ANNUELLE						26							
		Désenfumage	ANNUELLE													
		SSI	ANNUELLE										30			
BOUGNARD	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE							Sem 27						
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									Sem 40				
BRANDENBURG	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE							Sem 27						
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									Sem 40				
DRAVEMONT	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE							Sem 27						
GALIN	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE							Sem 27						
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									Sem 40				
GARE DE BEGLES	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE							Sem 27						
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									Sem 38 & 39				
HAILLAN ROSTAND	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE							Sem 27						
LA GARDETTE	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE							Sem 27						
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									Sem 40				
LES AUBIERS	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE							Sem 27						
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									Sem 40				
LES PINS	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE							Sem 27						
LAURIERS	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE							Sem 27						
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									Sem 40				
PESSAC ALOUETTE	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE							Sem 27						
STALINGRAD	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE							Sem 27						
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE													
UNITEC	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE							Sem 27						
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									Sem 40				
PORTE DE BORDEAUX	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						19 & 20							
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									Sem 39				
UPA GAMBETTA	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						22							
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									Sem 40				
UPA PACE (ST-BRUNO)	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE							28						
	INCENDIE	Trappes Désenfumage	ANNUELLE									1/09				
		Extincteurs	ANNUELLE									Sem 40				
UPA STALINGRAD	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						21							
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									Sem 40				
UPA QUINCONCES	LEVAGE	Point d'Ancrage et Ligne de Vie	ANNUELLE											Sem 46		
	ASCENSEUR	Ascenseur PMR	ANNUELLE										17 & 18			
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						21							
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									Sem 40				
		SSI	TRIENNALE (2020)										18			
			ANNUELLE										5			
		Trappes Désenfumage	ANNUELLE									5				
UPA ST-JEAN	ASCENSEUR	Ascenseur	ANNUELLE										17 & 18			
	ASCENSEUR	Ascenseur	QUINQUENNALLE													
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						21							
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									Sem 40				
		SSI	TRIENNALE (2020)										18			
			ANNUELLE										5			
		Trappes Désenfumage	ANNUELLE									5				

Chapitre XIV

LOCAL CR ARLAC	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						21							
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									Sem 38 & 39				
LOCAL CR Arts et Métiers	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						21							
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									Sem 38 & 39				
LOCAL CR BLANQUEFORT GARE	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE													
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE		22&23							Sem 38 & 39				
LOCAL CR BOUGNARD	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						22							
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									Sem 38 & 39				
LOCAL CR BUTTINIERE	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						22							
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									Sem 38 & 39				
LOCAL CR CENON GARE	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						22							
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									Sem 38 & 39				
LOCAL CR DRAVEMONT	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						22							
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									Sem 38 & 39				
LOCAL CR LA GARDETTE	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						22							
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									Sem 38 & 39				
LOCAL CR LES AUBIERS	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						22							
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									Sem 38 & 39				
LOCAL CR LES PINS	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						22							
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									Sem 38 & 39				
LOCAL CR MICHELET	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						22							
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									Sem 38 & 39				
LOCAL CR Palais de Justice	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						22							
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									Sem 38 & 39				
LOCAL CR Parc des Expositions	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						22							
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									Sem 38 & 39				
LOCAL CR PEIXOTTO	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						22							
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									Sem 38 & 39				
LOCAL CR Pessac Alouette	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						22							
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									Sem 38 & 39				
LOCAL CR Pessac Centre	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						22							
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									Sem 38 & 39				
LOCAL CR POMPIDOU	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						22							
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									Sem 38 & 39				
LOCAL CR STALINGRAD	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						22							
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									Sem 38 & 39				
LOCAL CR SUD MEDOC	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						22							
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									Sem 38 & 39				
LOCAL REPUBLIQUE	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						22							
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									Sem 38 & 39				
LOCAL CR UNITEC	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						22							
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									Sem 38 & 39				
LOCAL CR VACLAV HAVEL	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						22							
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									Sem 38 & 39				
LOCAL CR VICTOIRE	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						22							
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									Sem 38 & 39				
PONTON BENAUGE	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE										26 & 27			
PONTON PARLIER	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE										26 & 27			
PONTON LORMONT	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE										26 & 27			
PONTON JEAN-JAURES	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE										26 & 27			
Equipements Sous Pression (Tous Sites)	ESP	Installation	ANNUELLE													
Disconnecteurs (Tous Sites)	SANTE	Installation	ANNUELLE												14 & 15	
VMC (Parcs-Relais)	SANTE	Installation	ANNUELLE													
VMC (Tous Sites)	SANTE	Installation	ANNUELLE							10/07 au19/07						

15

DONNÉES SPÉCIFIQUES AU TRANSPORT DES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

RAPPORT ANNUEL du délégataire

TBM TRANSPORTS BORDEAUX MÉTROPOLE

BORDEAUX MÉTROPOLE

KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLE

Chapitre XV. Données spécifiques au transport des personnes à mobilité réduite

XV.1. Recettes tarifaires

Titres	2016		2017		Variation	
	Nombre	Recette HT	Nombre	Recette HT	Recette HT	%
Mobibus - abonnements	95 533	218 857	92 403	227 792	8 934	4,08%
Mobibus - tickets	6 898	15 803	6 370	15 228	-575	-3,64%
Mobibus - annulations	722	1 654	4642	11 579	9 925	599,98%
Mobibus - annulations	742	6 745	1292	11 745	5 000	74,12%
TOTAL		243 060		266 344	23 284	9,58%

Ces évolutions sont commentées au chapitre VI.2

XV.2. Parc de véhicules et âge moyen du parc

XV.2.1. Parc de véhicules

Au 31 décembre 2017, le parc de véhicules Mobibus comprend 32 véhicules.

Marque	Type	Carburant	31-déc.-17
RENAULT	KANGOO 1 FR	Gazole	7
OPEL	MOVANO 5 FR	Gazole	11
FIAT	DUCATO	Gazole	14
TOTAL PMR			32

Trois types de véhicules sont exploités à savoir :

- Véhicules 4 UFR de type Ducato. Ils peuvent accueillir jusqu'à 4 UFR et/ou 4 semi-valides ou non-voyants. Ils sont aussi tous équipés d'un hayon électrique pour l'accès des PMR.
- Véhicules 3UFR de type Ducato. Ils peuvent accueillir jusqu'à 3 UFR et/ou 3 semi-valides ou non-voyants. Ils sont aussi tous équipés d'un hayon électrique pour l'accès des PMR.
- Véhicules 1 UFR de type Kangoo. Ces véhicules peuvent accueillir 1 UFR et 2 semi-valides ou non-voyants, et sont équipés de rampes manuelles.

En 2017, 8 véhicules neufs ont été livrés, de type Ducato :

- 8 Fiat DUCATO L3H2 130 cv (5,998m x 2,508m), aménagés par VehiXel pour 4 UFR.

pour remplacer 6 Jumper et 1 Kangoo.

XV.2.1. Age moyen

Age moyen du parc (en années)	31-déc.-2015	31-déc.-2016	31-déc.-2017
Véhicules Mobibus	4,57	3,40	2,73

XV.3. Effectifs par catégories et gestion du personnel

Les effectifs du Délégataire dédiés au service étaient les suivants, au 31/12/2017 :

Fonctions	TAM	OUVRIER	NB
Agent d'Exploitation		1	1
Conducteur PMR		36	36
Conducteur PMR - Agt Planning Niv3		7	7
Resp Exploit Mobibus Navette électr	1		1
Tech d'Exploit Mobibus Navette élec	2		2
TOTAL	3	44	47

En outre, une dizaine de conducteurs intérimaires assure la fonction de « Conducteurs Volants » pour compléter les moyens permanents du Délégataire et palier aux maladies et autres absences.

Pour des raisons internes d'organisation, la navette électrique Citéis 47 (9 Conducteurs-Receveurs) est également gérée à par les encadrants Mobibus. Exceptionnellement, les conducteurs Mobibus peuvent être amenés à conduire cette ligne (14 heures en 2017). 5 667 heures de conducteurs Mobibus ont été affectées à la Planification, soit 400 heures de plus que l'année précédente pour permettre l'accompagnement de la mise en place du logiciel Pass Trapèze notamment

Chapitre XV

L'organisation de l'exploitation Mobibus et de la navette électrique est affectée au pôle management Gambetta de la DEX.

XV.4. Enquête annuelle de mesure de satisfaction des usagers

L'enquête annuelle commanditée par Bordeaux Métropole a été réalisée du 6 au 13 juillet 2017 par le bureau d'études TRYOM auprès de 317 clients du service Mobibus. Il en ressort les constats suivants :

- L'usager « moyen » de Mobibus est assez identique d'année en année. Il s'agit d'une femme inactive, âgée en moyenne autour de 55-60 ans, qui se déplace en fauteuil roulant, réside hors de Bordeaux et utilise plusieurs fois par semaine le service Mobibus.
- Les usagers portent toujours une appréciation assez positive sur le service, malgré une baisse de satisfaction :
  - Le taux de satisfaction globale est de 84,5% (89,4% en 2016), soit une baisse par rapport à 2015 (-5 point).
  - 95.5% des usagers de Mobibus ont une image positive du service, soit un taux stable par rapport à l'an dernier.
  - L'accueil téléphonique et la prise en charge par les conducteurs, ainsi que le titre de transport, obtiennent les notes de satisfaction les plus élevées.
  - La plus forte progression de satisfaction concerne l'état des véhicules puisqu'il gagne plus de 6 points par rapport à 2016.
  - Le principal motif d'insatisfaction concerne la ponctualité et l'organisation du service.

CE QU'IL FAUT RETENIR

***84.5% des usagers** de Mobibus sont **satisfaits** du service (-5 points), et **95.5%** en ont une **image positive** (stable).*

Le travail actuel sur la refonte de l'exploitation du service, une meilleure prise en compte du trafic routier et le changement d'outil de réservation va ainsi favoriser une évolution positive sur l'organisation du service et la ponctualité des véhicules.

XV.5. Services sous-traités

Le renouvellement intégral des contrats de sous-traitance Mobibus a eu lieu le 31 août 2015. Les contrats signés avec les transporteurs prévoient un âge limite des véhicules affectés à l'exploitation de 8 ans, ce qui est le cas des 4 sous-traitants depuis les achats de 2016.

En 2017, un 12ème service de sous-traitance a été mis en œuvre : prévu sur les jours où le taux de refus était le plus important, les mardis, jeudis, samedis et dimanches, il est adapté à la demande.

La qualité des services rendus par ces entreprises a été satisfaisante.

Mobibus a vu sa certification NF reconduite en 2016 et maintenue en 2017 : les services sous-traités sont analysés de façon identique à ceux effectués en propre par Keolis Bordeaux Métropole.

Il est très fréquemment fait appel aux sous-traitants pour les services des week-ends. La souplesse de leur exploitation est un critère primordial qui permet à Mobibus de pallier aux différents aléas.

La mise en œuvre du logiciel Pass les a impactés également. Après quelques mois de test, en décembre, une évolution du paramétrage des services affrétés a été opérée, permettant d'améliorer la communication et la souplesse d'utilisation.

Les kilomètres parcourus par les entreprises affrétées sont précisés au chapitre XV.7.3.

XV.6. Eléments significatifs intervenus au cours de l'exercice

Tout au long de l'année 2017, le service Mobibus a connu différents évènements significatifs quant à son activité :

- Reconduction de la certification NF Services.
- Participation, animation de réunions et formations accessibilité :
  - En réponse aux sollicitations des professionnels du handicap :
    - 22 février 2017 : journée perfectionnement résidents Peyrelongue,
    - 12 septembre : Sensibilisation instructeurs Peyrelongue,
    - 10 juin 2017 : Fête du Sourire APF Pey Berland,
    - 15 novembre : FAM les Lilas – réunion avec les familles de résidents,
    - 6 décembre : Sensibilisation instructeurs GIHP.
  - En participant à des études / projets :
    - Juin 2017 : enquête IAA sur les pratiques d'accessibilité en Europe,
    - 2017 : étude Longue Vie à Bordeaux Métropole,
    - Wimoov : groupe de projet Alpha à destination des publics illettrés.
  - En animant ou participant à des réunions :
    - 23 mars : réunion tripartite avec Bordeaux Métropole et les associations,
    - 27 mars : Comité tripartite avec les représentants associatifs dans le cadre du renouvellement de la certification NF Services,
    - 29 mars 2017 : réunion Ambassadeurs PMR,
    - 18 et 19 mai : Adaptathon,
    - 14 octobre : intervention lors de la commission accessibilité du Taillan,
    - 17 octobre : tests du site internet avec un ambassadeur PMR,
    - 8 décembre : participation aux assises Ville et Handicap Mairie de Bordeaux.
  - En partageant nos connaissances du milieu du handicap :
    - 7 et 8 février : participation à l'audit accessibilité du réseau Orléans
    - 21 et 22 mars 2017 : ateliers PMR journée HSE (Hygiène et Sécurité) du groupe Keolis à Bordeaux,
    - 11 et 12 avril : participation à l'audit accessibilité du réseau de Lille.
    - 28 et 29 juin : participation à l'audit accessibilité du réseau Bayonne.
  - En faisant évoluer le réseau sur les pratiques de nouvelle mobilité des PMR :
    - adaptation du règlement intérieur tram pour les accès aux gyropodes PMR.

XV.7. Service offert et relations avec les usagers

L'offre proposée par Keolis dans sa réponse à l'appel d'offres de la Métropole a été lancée en septembre 2015. Il n'y a pas eu de nouvelles évolutions significatives depuis.

XV.7.1. Pass Trapèze, nouvel outil de planification

Depuis le 22 février 2017, l'activité Mobibus est gérée sous un nouvel outil de planification : le logiciel Pass, fourni par l'entreprise Trapèze (voir également le chapitre VI.4.1.b)(ii)).

Le choix de basculer vers un nouveau logiciel s'était fait avec un double objectif à court terme :

- baisse du taux de refus,
- amélioration de la qualité de service.

A moyen terme, et à l'inverse de l'outil de gestion historique du service, ce nouveau logiciel doit faciliter l'analyse des données et le développement d'outils plus efficaces de la relation clients (site internet, SMS à l'approche …).

A noter que, pour cette bascule, il fallut un temps important d'adaptation et de prise en main par l'équipe, du fait de paramètres beaucoup plus fins que sur le précédent et de la nécessaire adaptation des process associés avec l'objectif de maintenir la qualité de la relation clients et le respect des engagements contractuels. L'outil est parfaitement maîtrisé dans ses fonctionnalités actuelles depuis la rentrée de septembre 2017.

Une des différences clés sur le nouvel outil en lien direct avec la planification et l'efficacité du service est l'application de nouvelles données cartographiques, appliquées par tronçons sur les axes de la Métropole et affinées par type d'heures (creuse ou pointe), par type de jours (semaine, samedi, dimanche), voire même par période (scolaire et vacances). L'application de vitesses moyennes selon ces critères, combinée au suivi en temps réel par les conducteurs de la réalisation des transports, doit permettre une analyse a posteriori et des adaptations à la marge si besoin de ces données. En effet, l'intégration de ces données se fait à un instant T et n'est pas le reflet du temps réel. Les difficultés de circulation dans la Métropole se faisant grandissantes, l'adaptation de la cartographie sera donc un enjeu pour la suite.

La première et la plus visible des conséquences de vitesses plus en phase avec la réalité du terrain est une légère dégradation des ratios de ponctualité tels que définis depuis des années dans le contrat, les résultats restant cependant très satisfaisants de manière générale.

Par voie de conséquence, le suivi de l'exploitation en temps réel doit également être plus rigoureux, notamment dans la gestion des retards clients.

Un élément fondamental concernant l'information client a pu être source d'inconfort pour certains d'entre eux : le fait de choisir pour un transport une heure prioritaire (de prise en charge ou de dépose), influe directement sur la précision de l'information donnée concernant le temps de trajet estimé.

Ainsi, pour une heure de dépose prioritaire demandée, l'heure de prise en charge est également communiquée sur tous les supports d'information (téléphone, internet, SVI, alerte sms), chacune pouvant varier de +/-10mn comme sous l'ancien système.

Inversement, pour une heure de prise en charge prioritaire planifiée (toujours variable à +/-10mn), celle de la dépose est seulement estimée par téléphone et non reportée sur les autres outils. C'est ce qui permet de pouvoir organiser des groupages pour respecter au mieux la mission de service public de Mobibus.

XV.7.2. Evolution des tarifs

Pour la 1ère fois depuis le 1er janvier 2004, le prix d'un voyage a été réévalué et est passé de 2,52€ à 3€ en août 2017. Les pénalités pour annulations hors délais ont suivi la même évolution mais celles de déplacement en absence restent tarifées à 10€.

XV.7.3. Kilomètres parcourus

Km Mobibus	Année 2016	Année 2017	Variation (en %)
Km commerciaux totaux (a)	801263	748312	-6.6%
dont Km sous-traités	*187 550*	*182 543*	-2.66%
Km Hlp totaux	651 428	719 051	+10.38%
dont Km sous-traités	*85 241*	*192 860*	+126%
Km totaux (b)	1 452 691	1 467 363	+1%
dont Km sous-traités	*272 791*	*375 403*	+37.6%
% de Km commerciaux par rapport aux Km totaux (a) / (b)	55,16%	51,00%	

L'objectif de proportion de kilomètres commerciaux, non atteint l'année précédente, n'est donc pas non plus atteint en 2017.

A l'inverse des données sur les voyages qui sont strictement comparables d'un outil à l'autre, celles sur les kilomètres ne doivent pas être comparées au risque de fournir des analyses faussées.

Dans les deux cas, il s'agit de données théoriques issues des logiciels. Si elles sont globalement cohérentes sur les kilomètres commerciaux, il convient d'expliquer la hausse spectaculaire sur les kilomètres haut le pied (HLP) : jusqu'en février 2017, pour des questions de facturation des sous-traitants, les kilomètres HLP avant la 1ère prise en charge et après la dernière dépose devaient être décomptés, biaisant le total des km annoncés. A compter de mars 2017, les principes de facturation des sous-traitants restent inchangés mais le nouvel outil permet l'extraction automatique de ces mêmes données sans aucun retraitement manuel. Le global des kilomètres HLP estimé reste donc complet.

Ainsi, à compter de mars 2018, l'analyse de l'évolution des kilomètres et de leur répartition sera à nouveau pertinente, toutes choses égales par ailleurs.

XV.8. Fréquentation du service

Les données de fréquentations sont présentées au chapitre V.2.

Il faut noter que les annulations restent nombreuses et pénalisantes pour le service. Ce taux s'est dégradé en 2017, comme le montre l'indicateur présenté au chapitre XV.12 ci-après.

XV.8.1. Fréquentation par motif

Les motifs ne sont pas demandés lors des réservations : ces données ne sont donc pas disponibles.

XV.8.2. Fréquentation par type de handicap

Ces données sont présentées au chapitre V.2.

XV.9. Sécurité et Accidents

XV.9.1. Statistiques

L'année 2017 enregistre une baisse de la sinistralité Mobibus, avec notamment une diminution significative des sinistres responsables.

La hausse du nombre d'accidents corporels est liée à une problématique de décrochage des sièges amovibles :

- bascules de sièges lors d'une giration du véhicule en début d'année,
- chute d'un client semi-valide qui a glissé malgré l'accompagnement du conducteur à la descente porte latérale.

Sinistres	2016	2017	*Evolution*
Matériels 100%	42	23	*-45,24%*
Matériels 50%	1	2	*100%*
Matériels 0%	11	13	*18%*
Corporels	1	4	*300%*
TOTAL	**56**	**42**	***-25%***

XV.9.2. Analyse

(i) Accidents corporels

Le blocage des fauteuils des véhicules du même type que ceux impliqués dans les accidents (Opel) a fait l'objet d'une vérification et d'un réglage fin (remise à niveau) par les services techniques de façon

à retrouver le bon réglage d'ancrage des fauteuils. Ce point est suivi par les agents de maîtrise d'exploitation.

Il s'avère cependant qu'une erreur dans l'accroche des fauteuils peut arriver sur ce matériel. Une formation complémentaire a été dispensée à l'ensemble des conducteurs pour l'éviter.

La probabilité de survenance d'un nouvel accident de ce type est par ailleurs réduite : en paramétrant le logiciel Pass Trapèze, les véhicules sont configurés de base avec un équipement programmé - les modifications, toujours existantes, sont moins fréquentes.

(ii) Accidents matériels

Sont enregistrés beaucoup de sinistres avec obstacles fixes. Le Délégataire prend en charge les clients à leur domicile. Les itinéraires par lesquels doivent passer les véhicules pour y accéder sont fréquemment complexes et générateurs de petits accrochages (nombreuses casses de pare-chocs et rétroviseurs).

XV.10. Les investissements réalisés par l'exploitant

Comme prévu au contrat, l'exploitant n'a pas réalisé d'investissement dans le cadre du transport des personnes à mobilité réduite.

XV.11. L'organisation et la gestion du service

L'accord d'entreprise relatif à la durée du travail et à l'aménagement du temps de travail des conducteurs PMR a été signé le 10 juillet 2015 avec les Organisations Syndicales représentatives. L'organisation n'a pas évolué depuis.

2017 a vu la mise en œuvre du logiciel Pass Trapèze à des fins d'amélioration des possibilités de transport proposées à nos clients (en améliorant le taux de groupage et réduisant le taux de refus notamment). Lancé en février 2017 (voir également le chapitre XV.7.1), le logiciel a eu des répercussions positives sur le travail des conducteurs :

- Mise en œuvre dans chaque véhicule d'une tablette dédiée, présentant les transports : nom du client, adresses et compléments ainsi qu'une aide à la navigation (cartographie),
- Amélioration des enchainements entre les courses.

Tout au long de l'année, le Délégataire a amélioré les paramétrages du logiciel et été vigilant pour que l'optimisation par le logiciel n'ait pas de répercussion sur les conditions de travail (ex : blocage de la pause flottante sur les services continus ; vérification des temps de parcours pour certaines courses aux origines/destinations récurrentes) tout en permettant plus d'efficacité pour les clients.

Chapitre XV

XV.12. Suivi de la qualité

Les résultats sont présentés au Chapitre XIII du présent rapport.

Deux indicateurs complémentaires sont suivis, hors plan qualité :

% de km commerciaux	2016	2017
Résultat	55,2%	51,0%
Objectif	55,7%	56,0%
Impact financier en €2013	**Malus 5000€**	**Malus 5000€**

Taux d'annulation	2016	2017
Résultat	23,1%	25,8%
Objectif	23,8%	23,6%
Impact financier en €2013	**Bonus 5000€**	**Malus 5000€**

Chapitre XV

16

STATISTIQUES

RAPPORT ANNUEL du délégataire

TBM TRANSPORTS BORDEAUX MÉTROPOLE

BORDEAUX MÉTROPOLE

KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLE

Chapitre XVI. Statistiques

XVI.1. Caractéristiques des lignes, ligne par ligne, au titre de l'année écoulée et de l'année précédente

La comptabilité analytique par ligne figure en Annexe 3. Elle précise les kilomètres, la fréquentation, les dépenses et les recettes par ligne.

XVI.2. Nombre de PKO offertes

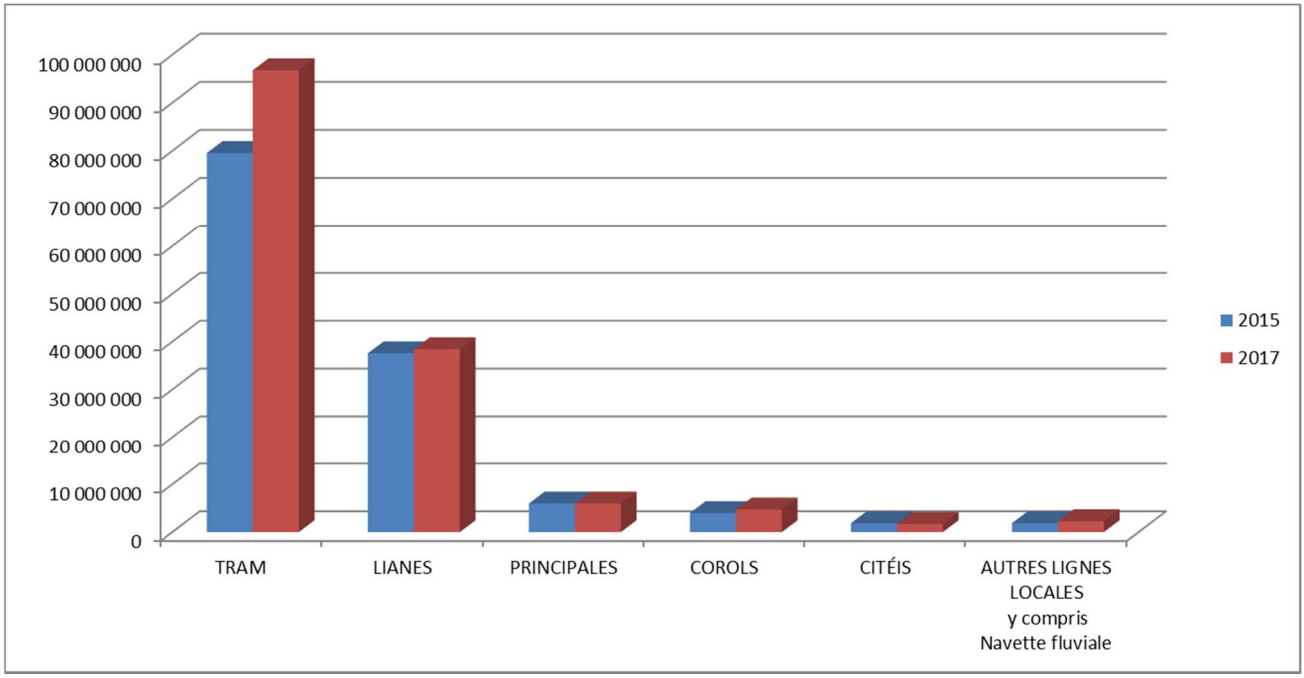
Le nombre de PKO par ligne figure en Annexe 1.

Les PKO sont calculés sur la base du nombre de places des véhicules utilisés sur chaque ligne et des kilomètres réels commerciaux.

XVI.3. Evolution du réseau sur les trois dernières années

Entre fin 2015 et fin 2017 le trafic a progressé de plus de 19 millions de voyages… soit l'équivalent du trafic annuel de la ligne C ! Cette croissance considérable a d'ailleurs été portée à 90% par le tramway. C'est à la fois l'effet des extensions et de leur montée en puissance, ainsi que de l'attractivité générale de ce mode en particulier auprès des nouveaux arrivants et des visiteurs. Le trafic du tramway a ainsi augmenté de plus de 21% en 2 ans.

Chapitre XVI



L'augmentation du trafic bus est plus faible à +3,4%, ce qui est malgré tout une bonne performance au regard de la très légère augmentation de l'offre et du remplacement de tronçons à potentiel par les extensions du tram.

Au sein des lignes de bus, c'est la catégorie des Corol qui croît le plus avec +18.5% de voyages, ce qui confirme l'intérêt des voyageurs pour les liaisons de périphérie à périphérie.

Les Lianes croissent de +2.2%. Cette évolution modérée s'explique par une modification de périmètre liée aux extensions, en particulier la Lianes 6 qui perd 800 000 voyages par an du fait de son remplacement par le tramway sur sa partie nord. Cependant en volume la croissance des Lianes reste supérieure à celle des Corol (+833 000 contre +736 000).

Concernant le trafic détaillé par ligne, outre les précautions d'interprétations déjà mentionnées au chapitre V, il convient d'ajouter d'autres impacts parmi lesquels, les changements d'itinéraires (exemple : Lianes 1, Lianes 16, 30, 71…), les raccourcissements de lignes de bus liées aux extensions du tramway (exemple : Lianes 6, 24) ainsi que des ventilations de validations pour les lignes groupées notamment en rive droite.

Parmi les Lianes, la 7 croît significativement à +31%, du fait de son extension au Lac mais aussi du fait de la croissance de la population en rive droite et de l'amélioration de l'offre. Les Lianes 2, 9 et 10 croissent aussi significativement entre +8% et +19%.

17

RATIOS

RAPPORT ANNUEL du délégataire

TBM TRANSPORTS BORDEAUX MÉTROPOLE

BORDEAUX MÉTROPOLE

KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLE

Chapitre XVII. Ratios

XVII.1. Ratios d'offre (km/habitant) et d'usage (voyages/habitant)

Réseau Tbm urbain (avec Batcub mais hors Mobibus et VCub)	2016	2017
Km offerts (commerciaux + Hlp)	33 358 637	33 955 906
Km offerts (commerciaux uniquement)	28 910 029	29 063 908
Nombre habitants Bordeaux Métropole *	749 595	773 557
Nombre de voyages **	138 060 761	149 795 282
Km par habitant (commerciaux + Hlp)	44,5	43,9
Km par habitant (commerciaux uniquement)	38,6	37,6
Voyages par habitant	184,2	193,6
Voyageurs par Km (commerciaux + Hlp)	4,14	4,41
Voyageurs par Km (commerciaux uniquement)	4,78	5,15

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Le nombre de **voyages par habitant** est de 193,6 là où il n'était que de 132 en 2009, soit une **progression de +49% en 8 ans**.*

* source : Bordeaux Métropole

** Pas de données pour les occasionnels et les locations.

Les ratios d'usage sont tous en amélioration. Il faut souligner que le nombre de voyages par habitant est de 193, là où il n'était que de 132 en 2009, soit une progression de +46% en 8 ans.

Malgré la hausse des kilomètres offerts, les ratios d'offre se dégradent du fait de la croissance évaluée de la population.

XVII.2. Ratio de productivité : km parcourus par agent roulant

Production en propre du Délégataire (hors Mobibus)	2017
Km totaux bus + tram	26 768 705
Effectif ETP roulant moyen	1 556
Km parcourus par agent roulant	17 204

Le ratio de productivité s'établit à environ 17 204 km parcourus par an et par conducteur.

XVII.3. Ratios financiers

Dans le tableau ci-dessous, les dépenses correspondent aux sommes engagées par le Délégataire (telles que ventilées entre les activités dans la comptabilité analytique, hors bonus ou malus contractuels). Il ne s'agit donc pas des dépenses (forfait de charges), ou des recettes de Bordeaux Métropole (recettes et pénalités du Délégataire).

Le taux de couverture tel que calculé ci-dessous n'est donc pas l'exacte représentation de celui calculé à partir des charges et des produits de la collectivité.

Il faut enfin souligner que certains coûts ont été induits par des évènements exogènes non prévus au contrat de DSP, ce qui a pour effet de dégrader les ratios par rapport à ce qu'ils auraient pu être sans ces impacts.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Les ratios présentés ci-après correspondent aux sommes engagées par le Délégataire. Des **évènements exogènes** ont pour effet de **dégrader ces ratios** par rapport à ce qu'ils auraient pu être.*

XVII.3.1. Ratios du réseau TBM

Réseau Tbc urbain (avec Batcub mais hors Mobibus et VCub)	2016	2017
Recettes (en €) *	66 673 962	73 692 758
Dépenses (en €)	198 723 896	207 482 250
Km offerts (commerciaux + Hlp)	33 358 637	33 955 906
Km offerts (commerciaux uniquement)	28 910 029	29 063 908
Nombre de voyages **	138 060 761	149 795 282
Recettes par Km (commerciaux + Hlp) en €	2,00	2,17
Recettes par Km (commerciaux uniquement) en €	2,31	2,54
Dépenses par Km (commerciaux + Hlp) en €	5,96	6,11
Dépenses par Km (commerciaux uniquement) en €	6,87	7,14
Recettes par voyage (en €)	0,48	0,49
Taux de couverture des dépenses par les recettes	33,55%	35,52%

* Recettes y compris amendes et publicité

** Pas de données pour les occasionnels et les locations.

XVII.3.2. Ratios du service Mobibus

Mobibus	2016	2017
Recettes (en €)	243 060	266 344
Dépenses (en €)	3 965 030	4 272 643
Km offerts (commerciaux + Hlp)	1 452 691	1 467 363
Km offerts (commerciaux uniquement)	801 263	748 312
Nombre de voyages	106 726	106 538
Recettes par Km (commerciaux + Hlp) en €	0,17	0,18
Recettes par Km (commerciaux uniquement) en €	0,30	0,36
Dépenses par Km (commerciaux + Hlp) en €	2,73	2,91
Dépenses par Km (commerciaux uniquement) en €	4,95	5,71
Recettes par voyage (en €)	2,28	2,50
Taux de couverture des dépenses par les recettes	6,13%	6,23%

XVII.3.3. Ratios du service V3

V³	2016	2017
Recettes (en €)	1 845 751	1 829 278
Dépenses (en €)	3 258 417	3 610 837
Nombre de locations	2 560 242	2 581 784
Recettes par location (en €)	0,72	0,71
Dépenses par location (en €)	1,27	1,40
Taux de couverture des dépenses par les recettes	56,65%	50,66%

Chapitre XVII

18

COMPTES DE L'EXPLOITATION

RAPPORT ANNUEL du délégataire

TBM TRANSPORTS BORDEAUX MÉTROPOLE

BORDEAUX MÉTROPOLE

KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLE

Chapitre XVIII. Comptes de l'exploitation

Les comptes présentés dans ce chapitre sont ceux du Délégataire, tels qu'ils ont été arrêtés tout début janvier 2018 dans le cadre du processus de consolidation du groupe Keolis. Ils se basent donc sur un certain nombre d'estimations, lesquelles ont été validées par les Commissaires aux Comptes de Keolis Bordeaux Métropole.

Les comptes sociaux de Keolis Bordeaux Métropole, qui seront arrêtés par l'Assemblée Générale de la société qui doit se tenir d'ici le 30 juin 2018, ne devraient toutefois pas différer des comptes tels qu'ils sont présentés ici. Tous les justificatifs sont naturellement tenus à disposition de la Collectivité, qui procèdera à son audit annuel des comptes du Délégataire au cours du premier semestre 2018.

Pour ce qui est du forfait de charges, les éléments détaillés ci-après correspondent aux données disponibles ou estimations faites lors de la clôture des comptes. Ils ne sont donc pas tous définitifs.

A noter que le montant du forfait de charges comptabilisé par le Délégataire prend en compte des estimations des montants à intégrer dans les avenants n°4 et n°5.

Un document séparé est transmis à la Bordeaux Métropole pour permettre de faire le calcul définitif du forfait de charges 2017 qui sera voté par le Conseil en juin ou juillet 2018.

XVIII.1. Détail des comptes de l'exercice et comparaison aux comptes prévisionnels

XVIII.1.1. Précision sur la méthode de construction de ces tableaux

Le « prévisionnel » présenté dans ces tableaux correspond aux montants inscrits au contrat.

Les découpages analytiques sont issus des données prévisionnelles fournies par Keolis dans son offre de réponse à la consultation lancée par la Métropole et ayant abouti à la présente Délégation. Ces données prévisionnelles avaient été construites sur une analytique extracomptable simplifiée. Le « réel » est lui issu de la comptabilité analytique du Délégataire, beaucoup plus précise, qui est notamment construite pour fournir au Délégant le comptabilité analytique par activité.

En outre, parce qu'il est mathématiquement impossible de procéder différemment sans déformer le les soldes intermédiaires de gestion, chaque ligne du prévisionnel est indexée par le taux moyen d'indexation du forfait de charges. Certaines lignes ne sont donc pas indexées de façon totalement cohérente (ex : la ligne « électricité tramway » est indexée pour une bonne part sur base des indices salaires et charges).

Il convient donc de noter que, par construction, les différentes lignes n'ont pas une définition complètement homogène entre le « réel » et le « prévisionnel », et doivent donc à ce titre être comparées avec précaution.

XVIII.1.2. Soldes Intermédiaires de Gestion

	PREVISIONNEL Année N € 2013	PREVISIONNEL Année N Indexé*	TOTAL Année N Réalisé	ECART
PRODUITS				
RECETTES D'EXPLOITATION				
Forfait de charges	212 767 374	217 423 864	218 847 323	1 423 459
Remboursement CET	2 599 297	2 669 348	2 816 991	147 643
Autres recettes d'exploitation	0		0	0
Sous Total chiffre d'affaires	**215 366 671**	**220 093 212**	**221 664 314**	**1 571 102**
			0	
Produits du trafic	74 104 734	74 104 734	73 050 815	-1 053 919
Autres produits : publicité	1 116 456	1 116 456	1 297 695	181 240
Autres produits : infractions	1 397 243	1 397 243	1 439 457	42 214
Autres produits : redevance de sous-occupation	884 972	884 972	112 760	-772 212
Sous Total Recettes de titres et autres recettes reversées à la Cub	**77 503 405**	**77 503 405**	**75 900 728**	**-1 602 677**
TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION	**292 870 075**	**297 596 616**	**297 565 042**	**-31 574**
CHARGES				
Report Recettes de titres et autres recettes reversées à la Cub	**-77 503 405**	**-77 503 405**	**-75 900 728**	**1 602 677**
60 achats	**-23 215 802**	**-23 723 659**	**-19 946 806**	**3 776 853**
Carburants et lubrifiants	-2 760 942	-2 821 339	-2 823 342	-2 003
Remboursement TIPP	112 686	115 151	338 515	223 364
Pièces de rechanges stockées	0	0	-5 904 365	-5 904 365
Fluides: Electricité+Gaz+Eau+Fuel	-962 247	-983 297	-1 207 429	-224 132
Gaz bus	-4 016 295	-4 104 153	-3 791 244	312 909
Electricité tramways	-4 477 088	-4 575 026	-2 611 486	1 963 541
Pièces détachées Bus et Tram non stockées	-4 664 052	-4 766 081	-1 101 349	3 664 732
Autres Achats	-6 447 865	-6 588 915	-2 846 107	3 742 808
61 services exterieurs	**-38 293 289**	**-39 130 974**	**-46 169 305**	**-7 038 330**
Locations	-2 205 638	-2 253 888	-2 176 228	77 660
Sous-traitance ligne de bus	-19 953 551	-20 390 045	-25 232 300	-4 842 255
Entretien réparations des biens	-7 001 350	-7 154 508	-1 998 312	5 156 196
Entretien réparations voierie	0	0	-4 603 295	-4 603 295
Entretien réparations matériel de transport	-1 044 848	-1 067 704	-2 213 579	-1 145 874
Lavage nettoyage bus et tram	-1 564 487	-1 598 711	-1 420 354	178 356
Assurances dommages aux biens	-1 202 750	-1 229 061	-1 145 782	83 279
Assurances flotte automobile	-1 158 802	-1 184 151	586 586	1 770 737
Assurance Indemnisation des tiers	-128 756	-131 572	-2 916 178	-2 784 606
Autres services extérieurs	-4 033 107	-4 121 334	-5 049 863	-928 529
62 autres services exterieurs	**-16 303 967**	**-16 660 625**	**-16 650 841**	**9 784**
Personnel intérimaire	-922 455	-942 634	-2 819 521	-1 876 886
Personnel mis à disposition	-2 200 000	-2 248 126	-2 444 206	-196 080
Honoraires	-248 480	-253 916	-424 513	-170 597
Frais de siège (assistance technique)	-2 296 399	-2 346 634	-2 373 650	-27 016
Publicité-opérations promotionnelles	-1 506 808	-1 539 770	-1 269 254	270 516
Voyages et déplacements/missions et réceptions	-166 610	-170 255	-277 438	-107 183
Gardiennage parcs relais et autres	-2 142 830	-2 189 705	-3 878 488	-1 688 782
Frais et commissions bancaires	-395 472	-404 123	-320 745	83 377
Affranchissements/téléphone/réseaux informatique	-557 867	-570 070	-680 550	-110 480
Autres charges services extérieurs	-5 867 047	-5 995 392	-2 162 476	3 832 916
VALEUR AJOUTEE	**137 553 612**	**140 577 953**	**138 897 363**	**-1 680 590**

Chapitre XVIII

	PREVISIONNEL Année N € 2013	PREVISIONNEL Année N Indexé*	TOTAL Année N Réalisé	ECART
63 impots et taxes	**-9 641 358**	**-9 852 268**	**-8 403 261**	**1 449 007**
Charges fiscales assises sur salaires	-6 569 613	-6 713 326	-4 440 052	2 273 274
CET	-2 599 297	-2 656 158	-2 816 991	-160 833
Autres impôts et taxes	-472 449	-482 784	-1 146 218	-663 434
64 charges de personnel (hors charges fiscales)	**-122 859 993**	**-125 547 617**	**-123 938 987**	**1 608 630**
Salaires	-85 647 430	-87 521 011	-85 083 651	2 437 360
Charges sociales	-38 445 456	-39 286 470	-40 085 644	-799 174
Subvention d'exploitation autres (rembt formation continue/subventions s/ sal)	1 232 893	1 259 863	1 230 308	-29 555
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	**5 052 261**	**5 178 068**	**6 555 115**	**1 377 047**
65/75 charges et produits divers de gestion	**0**	**0**	**43 957**	**43 957**
68/78 dotations s/ amort et provisions	**-4 763 164**	**-4 867 361**	**-4 376 043**	**491 317**
Dotations aux amortissements des biens	-4 763 164	-4 867 361	-4 182 865	684 496
Dotations aux prov pour charges retraite	0	0	0	0
Dotations aux prov.pour risques et charges	0	0	-202 533	-202 533
Dotations aux prov pour dépréciation	0	0	9 355	9 355
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	**-215 077 574**	**-219 782 504**	**-219 441 286**	**341 219**
RESULTAT D'EXPLOITATION	**289 096**	**310 707**	**2 223 028**	**1 912 321**
Charges financières	-614 434	-627 875	0	627 875
Produits Financiers	17 292	17 670	-556 000	-573 670
RESULTAT FINANCIER	**-597 143**	**-610 206**	**-556 000**	**54 206**
RESULTAT COURANT AVANT IMPOT	**-308 046**	**-299 498**	**1 667 028**	**1 966 527**
RESULTAT DES ELEMENTS EXCEPTIONNELS	**0**	**0**	**-76 676**	**-76 676**
Participation des salariés aux résultats	0	0	-83 908	-83 908
Impôt sociétés	0	0	-511 000	-511 000
Crédit d'impôt compétitivité emploi	4 612 597	4 713 500	5 303 139	589 639
RESULTAT NET COMPTABLE	**4 304 551**	**4 414 002**	**6 298 583**	**1 884 581**

XVIII.1.3. Investissements

Les investissements réalisés par le Délégataire sont présentés au Chapitre X.

XVIII.2. Liasse fiscale

La liasse fiscale est jointe au rapport, en Annexe 2.

Chapitre XVIII

19

DIVERS

RAPPORT ANNUEL du délégataire

TBM TRANSPORTS BORDEAUX MÉTROPOLE

BORDEAUX MÉTROPOLE

KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLE

Chapitre XIX

Chapitre XIX. Contrats du Délégataire

XIX.1. Sous-occupations de locaux du réseau

Le Délégataire a la charge de valoriser les locaux mis à sa disposition par la Métropole, et non nécessaires à l'exploitation du réseau.

Dans ce cadre, le Délégataire a accordé – avec l'aval de la Métropole – des autorisations de sous-occupation sur les lieux suivants :

- Quinconces : la société Relay France dispose des locaux commerciaux qui accueillent un espace de restauration rapide et de commerce multiservices.
- Arts et Métiers : l'enseigne « Au Nouveau Monde » exploite un lieu de restauration rapide et de commerce multiservices.
- P+R Galin : l'AIRAQ dispose d'un emplacement pour une station de mesure de la qualité de l'air.
- Bâtiment intermodal de Pessac Centre : le local héberge l'association « La Loco Coworking » qui a pour objet l'accueil, l'organisation, l'entretien et la gestion d'un espace de travail partagé et collaboratif.
- Arlac : le local héberge un café familial.
- P+R Ravezies : un distributeur de légumes est disposé sur le site.
- Cenon Gare : la SNCF a installé un écran TFT ayant nécessité de creuser une canalisation sous-terraine.
- P+R Buttinière : Cartrans Gironde Services exploite une activité d'administration fonctionnelle et technique du système billettique du réseau TransGironde.

CE QU'IL FAUT RETENIR

La Métropole et le Délégataire soutiennent des projets à vocation « sociale »

Les occupations d'enseignes commerciales donnent lieu au versement de redevances au profit de la Métropole. Les projets à vocations « sociale » et/ou de retour à l'emploi sont soutenus gracieusement ou contre une redevance symbolique.

Chapitre XIX

XIX.2. Liste des prestations de sous-traitance

XIX.2.1. Affrètement de lignes de bus TBM

N°	Appellation	Descriptif	Transporteur	Date début contrat	Date fin contrat
7	Lianes	Centre Ccial du Lac <-> Ambarès Parabelle / Quinsus	Cars de Bordeaux	31/08/2015	31/12/2022
21	Ligne Principale	Talence Peixotto <-> Gradignan Ornon	Keolis Gironde	31/08/2015	31/12/2022
22	Ligne Principale	Blanquefort Frankton <-> Parempuyre Lisière du Vignoble	Keolis Gironde	19/12/2016	31/12/2022
25	Ligne Principale	Brandenburg <-> Parc Expo	Citram	31/08/2015	31/12/2022
30	Ligne Principale	St Aubin route de Picot ou Haillan Parc Ste Christine <-> Mérignac Cimetière intercommunal	Keolis Gironde	31/08/2015	31/12/2022
32	Corol	Bouliac Centre Commercial <-> Cenon Gare	Citram	31/08/2015	31/12/2022
36	Corol	Mérignac Domaine de Lucatet <-> Bègles Terres Neuves	Keolis Gironde	31/08/2015	31/12/2022
38	Flexo Bouliac (dimanche)	Stalingrad <-> Bouliac	Evadys	31/08/2015	31/12/2022
	Resago Bouliac (Lun au Sam)	Stalingrad <-> Bouliac	Evadys	31/08/2015	31/12/2022
43	Citéis	Bègles Lycée Vaclav Havel <-> Talence Forum	Keolis Gironde	31/08/2015	31/12/2022
44	Citéis	Pessac Unitec <-> Pessac Candau	Keolis Gironde	06/06/2016	05/06/2020
46	Citéis	Bx Grand Parc Trébod <-> Le Bouscat Hôpital Suburbain	Evadys	29/08/2016	31/12/2022
49	Flexo	Ambarès Du Roy <-> Ambarès Collège C. Massé	Citram	31/08/2015	31/12/2022
50	Flexo de nuit	Stalingrad <-> Ambarès	Citram	31/08/2015	31/12/2022
51	Flexo de nuit	Bordeaux Galin <-> Artigues	Cars de Bordeaux	31/08/2015	31/12/2022
52	Flexo de nuit	Bordeaux Galin <-> Bouliac	Cars de Bordeaux	31/08/2015	31/12/2022
54	Flexo de nuit	Pessac Bougnard <-> Mérignac Fontaine d'Arlac	Keolis Gironde	31/08/2015	31/12/2022
55	Flexo de nuit	St Médard République <-> St-Médard/St-Aubin	Evadys	31/08/2015	31/12/2022
66	Navette travaux tram	Libération <-> Bouscat Ermitage Bouscat Ermitage <-> Bre du Médoc	Evadys	02/05/2017	31/12/2019
57	Flexo de nuit	Blanquefort - Frankton <-> Parempuyre Libération	Keolis Gironde	31/08/2015	31/12/2022
68	Flexo Artigues (sam / dim)	Buttinière <-> Artigues	Cars de Bordeaux	31/08/2015	31/12/2022

Chapitre XIX

71	Locale	Mérignac Barbusse <-> Lycée Sud Médoc	Citram	31/08/2015	31/12/2022
72	Locale	Gare de Bruges <-> Le Haillan Collège E.Zola	Keolis Gironde	06/06/2016	05/06/2020
73	Locale	Parc Expos <-> Bruges Zone de Fret	Citram	31/08/2015	31/12/2022
74	Spécifique	Lycée Camille Jullian <-> Place Gabriel Fauré	Cars de Bordeaux	31/08/2015	31/12/2022
76	Locale	Brandenburg <-> Parempuyre Landegrand	Keolis Gironde	31/08/2015	31/12/2022
77	Spécifique	Blanquefort Lycée du Bâtiment<-> Parempuyre Landegrand	Keolis Gironde	31/08/2015	31/12/2022
78	Spécifique	Blanquefort Lycée J. Monnet ou Andrian <-> Eysines le Plateau	Keolis Gironde	31/08/2015	31/12/2022
79	Spécifique	Le Taillan Lycée Sud Médoc <-> Eysines Grand Caillou	Keolis Gironde	31/08/2015	31/12/2022
80	Locale	Bordeaux Stalingrad Benauge <-> Artigues Provinces	Citram	31/08/2015	31/12/2022
81	Spécifique	Pessac Lycée Pape Clément <-> Martignas Les Ecoles	Citram	31/08/2015	31/12/2022
82	Spécifique	Martignas Centre <-> Lycée Daguin	Citram	31/08/2015	31/12/2022
83	Locale	BX République ou St Médard Collège F. Mauriac <-> St Aubin Pinsoles	Keolis Gironde	31/08/2015	31/12/2022
85	Spécifique	Mairie du Taillan ou Lycée Sud Médoc <-> Tanaïs	Evadys	31/08/2015	31/12/2022
86	Spécifique	Gradignan Lycée des Graves <-> Gradignan Ornon ou Malartic	Keolis Gironde	31/08/2015	31/12/2022
88	Spécifique	Martignas Souge <-> Lycée Daguin	Citram	31/08/2015	31/12/2022
89	Locale	Bègles Lycée Vaclav Havel <-> Villenave Courréjean	Keolis Gironde	31/08/2015	31/12/2022
90	Locale	Bassens La Chênaie<-> Carbon Blanc La Mouline ou St Louis Belle Rive	Citram	31/08/2015	31/12/2022
91	Locale	Bx Stalingrad <-> Ambès Escarraguel	Cars de Bordeaux	31/08/2015	31/12/2022
92	Locale	Bx Stalingrad <-> Ambès St Exupéry	Cars de Bordeaux	31/08/2015	31/12/2022
93	Locale	Lormont Buttinière <-> Ambès Fort Lajard	Cars de Bordeaux	31/08/2015	31/12/2022
94	Spécifique	Lycées de Lormont <-> Ambarès Parabelle	Citram	31/08/2015	31/12/2022
95	Spécifique	Ambarès Parabelle <-> Ambarès Collège C. Massé	Citram	31/08/2015	31/12/2022
96	Spécifique	Lycées de Lormont <-> St Louis Montferrand Belle Rive	Citram	31/08/2015	31/12/2022

XIX.2.2. Autres prestations de transport sous-traitées

Descriptif	Prestataire	Date début contrat	Date fin contrat
Affrètement de service Mobibus	Evadys	31/08/2015	21/12/2022
Affrètement de service Mobibus	Transports Gill	31/08/2015	21/12/2022
Affrètement de service Mobibus	AB Cronos	31/08/2015	21/12/2022
Affrètement de service Mobibus	Roue Libre Aquitaine	31/08/2015	21/12/2022
Armement du service de navettes fluviales	Inter-Rives Bordeaux	02/05/2016	31/12/2022
Exploitation et maintenance du service V^3	Cycleo	01/01/2015	31/12/2022
Exploitation des parcs relais	SBES	01/01/2015	31/12/2022
Centre d'appel téléphonique en complément du CIT	Kisio Services	01/01/2015	31/12/2022
Conseillers en mobilité	Kisio Services	01/05/2015	31/12/2018

ANNEXES

RAPPORT ANNUEL du délégataire

TBM TRANSPORTS BORDEAUX MÉTROPOLE

BORDEAUX MÉTROPOLE

KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLE

Annexes

Sommaire des Annexes

Annexe 1.	Kilomètres, PKO, validations, voyages et V/K par ligne
Annexe 2.	Comptes sociaux du Délégataire au format liasse fiscale
Annexe 3.	Comptabilité analytique par ligne

Annexes

Annexe 1.	Kilomètres, PKO, validations, voyages et V/K par ligne

Km, PKO, validations, voyages et V/K par ligne

	2015						2016						2017					
	Km réels tot (com + Hlp) (a)	Km réels com (hors Hlp)	PKO base Km réels commerciaux	Nombre de validations	Nb voyages (voy cpta) (b)	V / K (b) / (a)	Km réels tot (com + Hlp) (a)	Km réels com (hors Hlp)	PKO base Km réels commerciaux	Nombre de validations	Nb voyages (voy cpta) (b)	V / K (b) / (a)	Km réels tot (com + Hlp) (a)	Km réels com (hors Hlp)	PKO base Km réels commerciaux	Nombre de validations	Nb voyages (voy cpta) (b)	V / K (b) / (a)
A	2 589 852	2 489 384	775 890 336	21 001 631	31 801 244	12,3	2 633 021	2 478 114	773 714 976	22 718 232	33 879 325	12,9	2 658 969	2 509 306	754 192 894	26 046 282	37 575 330	14,1
B	1 972 335	1 903 098	593 177 167	18 491 201	28 883 969	14,6	2 149 878	2 023 497	631 770 002	20 300 159	31 172 469	14,5	2 145 987	2 025 344	608 735 224	23 361 718	33 807 532	15,8
C	1 466 645	1 388 991	314 672 375	12 617 372	18 867 013	12,9	1 661 960	1 564 256	354 932 682	14 373 599	21 271 665	12,8	2 041 367	1 926 759	516 990 527	17 635 662	25 384 071	12,4
Sous-total	6 028 832	5 781 473	1 683 739 877	52 110 204	79 552 226	13,2	6 444 858	6 065 867	1 760 417 660	57 391 990	86 323 459	13,4	6 846 323	6 461 409	1 879 918 644	67 043 662	96 766 933	14,1
Lianes 1	957 802	837 131	115 997 042	2 628 289	3 897 699	4,1	1 089 541	921 612	134 588 236	3 460 411	5 125 964	4,7	1 183 077	973 576	126 105 598	3 683 266	5 266 715	4,5
Lianes 2	454 799	387 224	51 316 730	854 622	1 314 600	2,9	459 356	388 713	54 164 713	912 097	1 378 346	3,0	480 197	395 583	52 648 108	1 043 332	1 502 269	3,1
Lianes 3	1 273 885	1 062 787	148 314 858	2 316 335	3 572 833	2,8	1 287 805	1 089 657	154 418 829	2 276 361	3 443 173	2,7	1 352 933	1 114 247	140 729 730	2 448 874	3 548 585	2,6
Lianes 4	1 222 765	1 068 279	146 982 493	2 623 844	3 990 316	3,3	1 233 201	1 043 388	150 061 653	2 701 249	4 040 068	3,3	1 250 511	1 030 243	134 774 161	2 778 849	4 003 906	3,2
Lianes 5	1 619 859	1 356 863	189 499 620	3 357 996	5 136 328	3,2	1 513 629	1 281 226	179 273 229	3 227 907	4 835 462	3,2	1 558 078	1 285 978	157 371 040	3 092 208	4 445 491	2,9
Lianes 6	769 898	655 566	89 153 879	1 156 205	1 777 275	2,3	751 154	635 799	85 182 977	1 055 178	1 586 385	2,1	369 166	304 785	31 959 821	643 443	930 407	2,5
Lianes 7	1 002 136	880 974	81 795 099	606 868	943 035	0,9	1 024 180	934 045	76 591 661	833 735	1 261 146	1,2	993 275	905 859	74 280 469	1 127 422	1 640 973	1,7
Lianes 8	459 492	416 486	52 769 169	797 711	1 281 008	2,8	492 395	416 552	61 935 398	851 116	1 327 227	2,7	500 209	412 415	57 958 672	945 876	1 388 776	2,8
Lianes 9	795 009	723 143	100 086 987	2 211 573	3 346 867	4,2	858 396	726 202	109 036 289	2 334 247	3 466 250	4,0	892 414	735 460	104 998 605	2 771 290	3 978 597	4,5
Lianes 10	1 492 674	1 317 460	175 900 380	2 282 380	3 538 758	2,4	1 597 150	1 350 973	190 377 933	2 300 468	3 504 883	2,2	1 650 873	1 358 345	179 016 223	2 720 393	3 951 738	2,4
Lianes 11	1 384 171	1 197 994	119 338 910	1 528 461	2 366 249	1,7	1 427 856	1 207 895	124 643 514	1 564 958	2 380 335	1,7	1 478 878	1 218 671	112 870 066	1 748 796	2 543 889	1,7
Lianes 14	41 074	35 716	3 893 097	13 078	19 325	0,5												
Lianes 15	1 327 245	1 151 872	114 578 874	2 411 336	3 575 191	2,7	1 409 912	1 192 704	120 759 872	2 732 603	4 002 506	2,8	1 458 240	1 203 578	110 429 338	2 376 250	3 389 444	2,3
Lianes 16	645 827	559 473	78 292 329	1 826 069	2 803 973	4,3	554 741	469 316	66 554 660	1 202 441	1 776 282	3,2	572 826	472 085	62 347 200	1 257 666	1 806 041	3,2
Principale 20	250 479	215 942	21 443 088	408 026	614 365	2,5	268 807	227 389	23 516 545	423 851	642 597	2,4	271 449	223 893	21 120 849	447 365	642 978	2,4
Principale 21	204 062	182 073	18 571 401	257 674	403 070	2,0	206 286	184 057	18 773 795	267 846	411 679	2,0	197 832	176 514	18 004 440	318 004	464 909	2,4
Principale 22							13 293	12 446	1 271 922	2 168	3 547	0,3	337 335	315 857	32 277 916	200 105	293 512	0,9
Principale 23	392 867	319 428	32 048 632	268 763	428 126	1,1	377 341	319 165	33 937 862	262 969	411 942	1,1	387 406	319 599	29 442 136	365 364	539 391	1,4
Principale 24	614 671	525 256	52 306 205	671 760	1 030 558	1,7	616 786	521 711	53 686 056	641 724	960 067	1,6	624 630	514 148	47 747 311	638 817	924 180	1,5
Principale 25	180 534	156 986	17 111 488	42 182	58 081	0,3	199 479	173 460	18 907 116	72 800	103 649	0,5	191 590	166 600	18 159 357	180 459	255 117	1,3
Principale 26	315 688	267 485	16 759 620	378 184	591 189	1,9	281 143	237 897	14 905 035	345 949	531 547	1,9	269 073	222 007	11 877 395	286 332	421 605	1,6
Principale 27	449 466	384 968	38 273 279	458 453	688 399	1,5	456 359	386 079	39 629 868	492 472	730 257	1,6	463 677	383 007	36 545 931	461 329	662 626	1,4
Principale 28	300 121	261 825	26 019 638	220 518	332 130	1,1	308 794	261 149	27 237 213	212 564	315 550	1,0	322 234	266 154	26 259 869	262 129	379 179	1,2
Principale 29	457 943	355 844	35 444 338	451 207	704 452	1,5	419 512	354 957	34 280 104	413 384	629 901	1,5	583 781	481 461	39 668 228	514 501	745 938	1,3
Principale 30	654 860	534 621	54 531 360	325 374	513 598	0,8	715 180	583 865	59 554 249	306 891	473 264	0,7	687 135	560 970	57 218 923	427 857	629 814	0,9
Corol 32	707 305	622 934	51 080 625	436 383	626 847	0,9	715 439	630 098	51 668 047	501 889	714 637	1,0	709 034	624 458	51 205 549	546 048	783 367	1,1
Corol 33	258 756	237 177	14 806 597	181 690	276 316	1,1	273 792	231 506	15 473 236	200 190	299 500	1,1	281 576	233 073	18 390 710	231 770	335 528	1,2
Corol 34	673 179	595 173	69 269 653	607 048	946 661	1,4	698 736	591 029	73 203 106	629 053	960 279	1,4	713 054	588 698	65 413 798	811 545	1 182 477	1,7
Corol 35	747 342	657 414	86 046 411	962 099	1 511 773	2,0	775 747	656 284	86 807 221	1 055 038	1 615 774	2,1	811 663	667 014	85 237 090	1 157 720	1 683 432	2,1
Corol 36	586 328	550 147	56 114 962	278 341	427 840	0,7	551 603	517 565	52 791 621	276 996	420 783	0,8	543 280	509 756	51 995 067	312 742	459 273	0,8
Corol 37	278 404	221 338	22 055 616	108 260	183 844	0,7	260 978	220 811	21 831 146	109 732	178 954	0,7	324 863	268 595	23 262 268	178 384	264 950	0,8
Flexo Bouliac 38	14 929	14 201	113 606	1 831	2 651	0,2	14 440	13 735	109 882		1 489	0,1	12 106	11 465	91 723		5 440	0,4
Resago Bouliac 38	39 113	21 669	173 353		1 933	0,0	39 561	21 917	175 339		2 013	0,1	39 853	22 173	177 382	428	1 764	0,0
Resago Le Taillan 39	40 354	17 835	142 679		3 399	0,1												
Citéis 40	268 698	223 447	22 229 930	148 531	231 636	0,9	248 959	210 598	20 913 721	150 157	229 212	0,9	259 316	213 715	19 545 137	175 498	256 002	1,0
Citéis 41	205 359	185 582	7 691 140	91 386	142 694	0,7	218 426	184 735	9 956 159	93 629	143 144	0,7	223 784	185 065	9 501 634	100 724	145 533	0,7
Citéis 42	207 507	194 317	12 116 383	104 151	162 566	0,8	230 196	194 640	13 165 626	100 847	155 177	0,7	231 204	191 434	11 991 896	109 649	159 559	0,7
Citéis 43	323 740	284 696	19 074 638	191 524	291 041	0,9	255 346	224 550	15 044 863	139 839	210 120	0,8	187 697	165 060	11 059 001	194 776	285 471	1,5
Citéis 44	358 707	326 104	32 346 443	176 060	279 980	0,8	357 455	317 561	32 382 577	186 560	293 899	0,8	345 157	316 638	32 297 045	159 838	238 974	0,7
Citéis 45	366 607	338 848	33 727 923	355 846	543 126	1,5	338 105	286 178	30 229 284	254 084	379 824	1,1	308 828	254 148	25 033 972	233 151	339 323	1,1
Citéis 46	59 611	54 666	3 410 080	35 974	55 066	0,9	62 908	54 767	2 669 704	22 933	51 729	0,8	65 851	59 991	1 379 789		52 557	0,8
Citéis 47	93 462	81 678	1 766 074	19 450	66 239	0,7	100 992	85 433	1 996 171	18 438	66 002	0,7	103 693	86 197	1 867 141	18 453	71 874	0,7
Flexo 48	159 822	135 134	13 444 304	51 322	78 244	0,5	172 948	146 256	15 070 033	71 312	107 198	0,6	220 152	178 276	10 693 960	103 738	151 636	0,7
Flexo 49	127 564	115 890	9 502 980	27 775	44 473	0,3	129 843	117 961	9 672 827	17 343	27 883	0,2	127 508	115 803	9 495 830	10 910	16 643	0,1
Flexo 50	73 732	55 540	4 554 260	1 923	2 919	0,0	73 706	55 520	4 552 628	2 305	3 560	0,0	71 442	53 809	4 412 338	1 952	2 847	0,0
Flexo 51	17 245	11 284	925 288	229	366	0,0	17 362	11 361	931 561	196	299	0,0	16 681	10 903	894 038	223	319	0,0
Flexo 52	39 037	21 641	1 774 521	1 074	1 767	0,0	39 439	21 863	1 792 782	927	1 437	0,0	37 951	21 070	1 727 752	1 070	1 553	0,0
Flexo 54	38 532	31 366	2 571 976	3 287	5 454	0,1	38 483	31 326	2 568 732	2 937	4 701	0,1	37 347	30 393	2 492 201	2 792	4 165	0,1
Flexo 55	33 445	23 794	1 951 083	817	1 495	0,0	31 248	22 231	1 822 938	70	1 301	0,0	25 898	18 433	1 511 503	144	4 400	0,2
56 exp	433 433	369 031	36 735 665	384 723	602 033	1,4	411 570	363 054	37 020 889	339 611	515 384	1,3						
Flexo 57	40 122	30 862	2 530 692	715	1 112	0,0	42 016	32 318	2 650 116	933	1 413	0,0	41 570	31 976	2 622 039	1 359	1 909	0,0
Locale soirée 58	21 845	17 651	2 450 857	8 339	14 029	0,6	22 492	19 030	2 063 049	8 084	13 172	0,6	22 421	18 179	2 258 628	16 747	24 289	1,1
Locale 62	110 134	91 398	9 087 734	63 840	98 435	0,9	102 247	86 492	8 745 108	63 614	96 656	0,9	107 828	88 836	8 129 536	90 673	132 784	1,2
Citéis 63	26 651	21 230	2 114 730	3 169	4 561	0,2	72 819	61 590	6 037 918	8 794	13 306	0,2	74 271	61 442	5 009 336	32 718	48 269	0,6
Locale 64	122 879	99 154	9 875 333	48 080	77 002	0,6	117 724	99 608	9 734 346	43 594	68 053	0,6	119 929	98 673	8 215 733	82 149	120 496	1,0

Km, PKO, validations, voyages et V/K par ligne

	2015						2016						2017					
	Km réels tot (com + Hlp) (a)	Km réels com (hors Hlp)	PKO base Km réels commerciaux	Nombre de validations	Nb voyages (voy cpta) (b)	V / K (b) / (a)	Km réels tot (com + Hlp) (a)	Km réels com (hors Hlp)	PKO base Km réels commerciaux	Nombre de validations	Nb voyages (voy cpta) (b)	V / K (b) / (a)	Km réels tot (com + Hlp) (a)	Km réels com (hors Hlp)	PKO base Km réels commerciaux	Nombre de validations	Nb voyages (voy cpta) (b)	V / K (b) / (a)
Navette centre cial du Lac (66)	14 863	13 881	1 513 045	2 581	3 889	0,3	2 641	2 207	223 061									
Navette Berrière du Médoc (66)													27 325	21 159	486 663		8 166	0,3
Locale 67	66 714	54 393	5 418 878	14 371	23 383	0,4	27 269	23 264	2 326 386	4 843	7 845	0,3	29 692	24 500	2 208 790	27 881	41 861	1,4
Flexo Artigues 68	23 470	22 050	1 808 090	4 928	7 682	0,3	21 650	20 340	1 667 850	4 340	6 554	0,3	16 091	15 117	1 239 619	4 512	6 257	0,4
Locale 70	41 084	27 875	2 397 257	10 717	17 033	0,4												
Locale 71	377 925	320 586	27 570 420	115 887	187 904	0,5	390 935	331 645	28 521 440	125 456	201 286	0,5	379 718	321 884	27 681 997	116 041	172 464	0,5
Locale 72	110 728	104 380	10 378 473	69 838	109 060	1,0												
Citéis 72	78 641	68 285	6 807 160	43 919	63 600	0,8	223 823	199 227	20 315 577	120 289	180 458	0,8	229 956	211 948	21 618 716	59 783	87 515	0,4
Locale 73	141 943	102 719	8 422 942	39 368	59 641	0,4	118 712	85 907	7 044 395	17 906	26 524	0,2	118 367	85 658	7 023 936	24 622	33 845	0,3
Spécifique 74	4 793	1 598	131 007	3 537	6 249	1,3	4 797	1 599	131 127	5 233	8 947	1,9	4 959	1 653	135 556	3 521	5 210	1,1
Locale 76	95 859	89 673	7 353 164	30 010	51 029	0,5	99 688	93 255	7 646 880	25 335	42 795	0,4	156 862	146 739	12 032 607	40 155	61 629	0,4
Spécifique 77	17 490	13 851	1 135 786	11 091	18 509	1,1	17 495	13 855	1 136 110	12 372	20 066	1,1	22 983	18 201	1 492 465	8 743	12 299	0,5
Spécifique 78	13 053	3 506	287 458	1 885	3 335	0,3	13 384	3 595	294 755	296	528	0,0	11 920	3 201	262 503	2 128	3 206	0,3
Spécifique 79	26 832	12 572	2 237 765	3 013	5 256	0,2	25 190	11 802	2 100 839	3 905	6 408	0,3	26 599	12 463	2 218 338	8 326	12 219	0,5
Locale 80	20 860	8 182	670 902	3 659	6 215	0,3	23 463	9 203	754 612	4 137	6 849	0,3	17 896	7 019	575 565	4 606	6 871	0,4
Spécifique 81	8 190	6 083	498 829	1 488	2 617	0,3	10 972	5 486	449 850	1 351	2 297	0,2	11 538	5 769	473 058	774	1 200	0,1
Spécifique 82	13 811	7 443	610 292	8 625	15 160	1,1	13 835	7 455	611 322	8 871	15 276	1,1	14 277	7 694	630 891	4 502	6 925	0,5
Locale 83	144 944	100 522	8 242 779	48 313	77 447	0,5	148 258	102 820	8 431 244	46 534	73 150	0,5	140 948	97 750	8 015 538	48 771	72 120	0,5
Locale 84	64 362	48 099	3 944 090	9 785	17 202	0,3	60 383	45 125	3 700 254	4 681	7 723	0,1						
Spécifique 85	7 118	5 833	122 483		3 855	0,5	18 158	14 879	312 463		11 235	0,6	18 759	15 372	322 804		11 744	0,6
Spécifique 86	8 979	3 975	325 914	7 271	12 444	1,4	8 978	3 974	325 881	8 291	13 895	1,5	9 339	4 134	338 988	4 776	7 294	0,8
Locale 87	143 224	111 528	13 014 253	80 466	130 968	0,9	149 998	126 943	14 373 834	105 560	168 291	1,1	151 075	123 571	12 800 778	185 877	274 338	1,8
Spécifique 88	15 267	8 119	665 765	6 724	11 858	0,8	15 391	8 185	671 188	6 575	11 255	0,7	15 991	8 504	697 338	4 077	6 284	0,4
Locale 89	31 532	26 895	2 205 385	6 252	9 718	0,3	34 759	29 648	2 431 127	9 202	13 911	0,4	24 400	20 812	1 706 593	7 168	10 637	0,4
Citéis 89													45 251	21 270	1 765 445	11 883	9 280	
Locale 90	473 984	407 905	24 474 305	158 225	248 654	0,5	476 552	410 115	24 606 902	169 047	262 687	0,6	481 103	414 016	24 840 973	171 049	253 611	0,5
Locale 91	365 692	307 498	18 449 900	90 265	140 241	0,4	372 300	313 055	18 783 312	122 335	186 814	0,5	363 583	305 718	18 343 097	133 123	194 655	0,5
Locale 92	325 695	271 524	23 351 052	42 390	65 828	0,2	313 297	261 188	22 462 190	102 167	156 825	0,5	306 458	255 414	21 965 625	117 632	172 312	0,6
Résago week-end 92	5 597	3 297	13 188	NC		0,0	7 690	4 530	18 121									
Spécifique 93	16 803	10 024	601 443	2 716	5 112	0,3												
Locale 93	29 413	17 546	1 052 768	7 478	11 511	0,4	86 498	51 600	3 096 022	21 828	35 557	0,4	86 926	51 856	3 111 331	25 475	38 628	0,4
Spécifique 94	16 180	10 479	628 739	3 989	7 141	0,4	16 229	10 510	630 630	2 773	4 811	0,3	16 835	10 903	654 168	2 138	3 400	0,2
Spécifique 95	8 179	3 927	322 023	1 384	2 558	0,3	8 250	3 961	324 825	1 319	2 191	0,3	8 491	4 077	334 316	1 652	2 641	0,3
Spécifique 96	12 854	8 524	698 935	1 702	3 090	0,2	12 978	8 606	705 695	3 787	6 314	0,5	13 351	8 853	725 974	2 753	4 089	0,3
Sous-total	26 467 247	22 709 367	2 485 468 546	33 222 652	50 941 116	1,9	26 700 448	22 634 254	2 538 467 254	34 132 927	51 399 418	1,9	26 891 469	22 391 561	2 323 427 150	36 337 096	52 651 614	2,0
Substitution	7 178	6 117	859 391				19 187	15 764	1 507 898				42 059	34 883	5 201 351			
Autres *																		
Sous-total régulier bus et tram	26 474 425	22 715 484	2 486 327 936	33 222 652	50 941 116	1,9	26 719 635	22 650 018	2 539 975 153	34 132 927	51 399 418	1,9	26 933 527	22 426 444	2 328 628 501	36 337 096	52 651 614	2,0
Navettes fluviales	61 937	61 937		179 542	243 248	3,9	66 028	66 028		160 473	320 931	4,9	67 369	67 369		54 586	363 353	5,4
Sous-total BatCub	61 937	61 937		179 542	243 248		66 028	66 028		160 473	320 931		67 369	67 369		54 586	363 353	
Occasionnels bus	47 038	47 038	5 397 078	3 904	5 539		38 478	38 478	4 576 492	10 837	16 772		54 791	54 791	5 918 646	9 379	13 382	
Occasionnels tramway	36 680	36 680	10 402 109				33 532	33 532	9 719 477				50 308	50 308	14 228 055			
Euro 2016 bus							15 859	15 859	2 045 857									
Euro 2016 tram							38 432	38 432	9 750 256									
Sous-total occasionnels bus et tram	83 718	83 718	15 799 187	3 904	5 539		126 302	126 302	26 092 083	10 837	16 772		105 099	105 099	20 146 701	9 379	13 382	
Locations bus (£)	5 622	5 622	1 001 733				1 815	1 815	211 813				1 561	1 561	214 153			
Locations tramway (£)													2 026	2 026	416 510			
Sous-total locations	5 622	5 622	1 001 733				1 815	1 815	211 813				3 587	3 587	630 663			
Mobibus	1 385 606	750 655			90 378	0,1	1 452 691	801 263			106 726	0,1	1 467 363	748 312			106 538	0,1
Sous-total Mobibus	1 385 606	750 655			90 378		1 452 691	801 263			106 726		1 467 363	748 312			106 538	
TOTAL	34 040 141	29 398 888	4 186 868 734	85 523 235	130 832 507	3,8	34 811 328	29 711 292	4 326 696 708	91 696 227	138 167 306	4,0	35 423 269	29 812 220	4 229 324 510	103 444 723	149 901 820	4,2

Annexes

Annexe 2.	Comptes sociaux du Délégataire au format liasse fiscale

(1)

BILAN - ACTIF

DGFiP N° 2050 2018

Formulaire obligatoire (article 53 A du Code général des impôts)

Désignation de l'entreprise : SA Keolis Bordeaux Métropole — Durée de l'exercice exprimée en nombre de mois* 12

Adresse de l'entreprise 12, bld Antoine Gautier 33000 Bordeaux — Durée de l'exercice précédent* 12

Numéro SIRET* 8 0 8 2 2 7 0 5 2 0 0 0 1 2 — Néant ☐ *

				Brut 1		Amortissements, provisions 2	Exercice N clos le, 31122017 Net 3	N-1 31122016 Net 4
		Capital souscrit non appelé (I)	AA					
ACTIF IMMOBILISÉ*	IMMOBILISATIONS INCORPORELLES	Frais d'établissement *	AB		AC			
		Frais de développement *	CX	324 507	CQ	223 153	101 353	209 522
		Concessions, brevets et droits similaires	AF	2 144 400	AG	541 867	1 602 533	1 143 145
		Fonds commercial (1)	AH		AI			
		Autres immobilisations incorporelles	AJ		AK			
		Avances et acomptes sur immobilisations incorporelles	AL		AM			
	IMMOBILISATIONS CORPORELLES	Terrains	AN		AO			
		Constructions	AP	3 086 920	AQ	561 136	2 525 784	2 265 635
		Installations techniques, matériel et outillage industriels	AR	3 377 193	AS	472 538	2 904 655	1 240 339
		Autres immobilisations corporelles	AT	18 526 031	AU	5 085 191	13 440 840	11 074 008
		Immobilisations en cours	AV	646 800	AW		646 800	1 571 678
		Avances et acomptes	AX		AY			
	IMMOBILISATIONS FINANCIERES (2)	Participations évaluées selon la méthode de mise en équivalence	CS		CT			
		Autres participations	CU		CV			
		Créances rattachées à des participations	BB		BC			
		Autres titres immobilisés	BD		BE			
		Prêts	BF		BG			
		Autres immobilisations financières*	BH	186 487	BI		186 487	184 940
		TOTAL (II)	BJ	28 292 341	BK	6 883 886	21 408 454	17 689 269
ACTIF CIRCULANT	STOCKS *	Matières premières, approvisionnements	BL	8 895 328	BM	286 909	8 608 419	6 544 141
		En cours de production de biens	BN		BO			
		En cours de production de services	BP		BQ			
		Produits intermédiaires et finis	BR		BS			
		Marchandises	BT		BU			
		Avances et acomptes versés sur commandes	BV	375 936	BW		375 936	423 201
	CRÉANCES	Clients et comptes rattachés (3)*	BX	667 851	BY		667 851	4 665 017
		Autres créances (3)	BZ	71 965 098	CA		71 965 098	60 324 988
		Capital souscrit et appelé, non versé	CB		CC			
	DIVERS	Valeurs mobilières de placement (dont actions propres : .....)	CD		CE			
		Disponibilités	CF	72 672	CG		72 672	70 306
Comptes de régularisation		Charges constatées d'avance (3)*	CH	611 200	CI		611 200	476 049
		TOTAL (III)	CJ	82 588 088	CK	286 909	82 301 178	72 503 704
		Frais d'émission d'emprunt à étaler (IV)	CW					
		Primes de remboursement des obligations (V)	CM					
		Ecarts de conversion actif* (VI)	CN					
		TOTAL GÉNÉRAL (I à VI)	CO	110 880 429	1A	7 170 796	103 709 633	90 192 974

Renvois : (1) Dont droit au bail : — (2) part à moins d'un an des immobilisations financières nettes : CP — (3) Part à plus d'un an CR 186 487

Clause de réserve de propriété :* Immobilisations : — Stocks : — Créances :

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032

Cegid Group

(2) **BILAN - PASSIF avant répartition** DGFiP **N° 2051 2018**

Formulaire obligatoire (article 53 A du Code général des impôts)

Désignation de l'entreprise SA Keolis Bordeaux Métropole — Néant ☐ *

			Exercice N	Exercice N – 1
CAPITAUX PROPRES	Capital social ou individuel (1)* (Dont versé : 5 000 000)	DA	5 000 000	5 000 000
	Primes d'émission, de fusion, d'apport, ...	DB		
	Ecarts de réévaluation (2)* (dont écart d'équivalence EK)	DC		
	Réserve légale (3)	DD	491 832	195 497
	Réserves statutaires ou contractuelles	DE		
	Réserves réglementées (3)* (Dont réserve spéciale des provisions pour fluctuation des cours B1)	DF		
	Autres réserves (Dont réserve relative à l'achat d'oeuvres originales d'artistes vivants* EJ)	DG	9 344 808	3 717 148
	Report à nouveau	DH		(2 688)
	RÉSULTAT DE L'EXERCICE (bénéfice ou perte)	DI	6 298 582	5 926 682
	Subventions d'investissement	DJ	26 037	
	Provisions réglementées *	DK		
	TOTAL (I)	DL	21 161 260	14 836 640
Autres fonds propres	Produit des émissions de titres participatifs	DM		
	Avances conditionnées	DN		
	TOTAL (II)	DO		
Provisions pour risques et charges	Provisions pour risques	DP	219 370	37 922
	Provisions pour charges	DQ	1 152 312	1 131 226
	TOTAL (III)	DR	1 371 682	1 169 148
DETTES (4)	Emprunts obligataires convertibles	DS		
	Autres emprunts obligataires	DT		
	Emprunts et dettes auprès des établissements de crédit (5)	DU	171 204	217 398
	Emprunts et dettes financières divers (Dont emprunts participatifs EI)	DV	17 769 202	16 235 113
	Avances et acomptes reçus sur commandes en cours	DW		
	Dettes fournisseurs et comptes rattachés	DX	28 687 177	25 115 347
	Dettes fiscales et sociales	DY	19 498 302	19 485 592
	Dettes sur immobilisations et comptes rattachés	DZ	1 747 725	3 794 986
	Autres dettes	EA	13 303 078	9 160 235
Compte régul.	Produits constatés d'avance (4)	EB		178 512
	TOTAL (IV)	EC	81 176 690	74 187 185
	Ecarts de conversion passif* **(V)**	ED		
	TOTAL GÉNÉRAL (I à V)	EE	103 709 633	90 192 974

RENVOIS

(1)	Écart de réévaluation incorporé au capital	1B		
(2)	Dont — Réserve spéciale de réévaluation (1959)	1C		
	Dont — Ecart de réévaluation libre	1D		
	Dont — Réserve de réévaluation (1976)	1E		
(3)	Dont réserve spéciale des plus–values à long terme *	EF		
(4)	Dettes et produits constatés d'avance à moins d'un an	EG	64 070 690	58 075 185
(5)	Dont concours bancaires courants, et soldes créditeurs de banques et CCP	EH	171 204	217 398

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032

Cegid Group

3 **COMPTE DE RÉSULTAT DE L'EXERCICE (En liste)** DGFiP **N° 2052 2018**

Formulaire obligatoire (article 53 A du Code général des impôts)

Désignation de l'entreprise : SA Keolis Bordeaux Métropole — Néant ☐ *

			Exercice N				Exercice (N – 1)
			France	Exportations et livraisons intracommunautaires		Total	
PRODUITS D'EXPLOITATION	Ventes de marchandises*	FA		FB	FC		
	Production vendue biens *	FD		FE	FF		
	Production vendue services *	FG	221 664 314	FH	FI	221 664 314	211 874 025
	Chiffres d'affaires nets *	FJ	221 664 314	FK	FL	221 664 314	211 874 025
	Production stockée*				FM		
	Production immobilisée*				FN	1 012 017	1 105 431
	Subventions d'exploitation				FO	43 489	
	Reprises sur amortissements et provisions, transferts de charges* (9)				FP	3 077 429	2 851 692
	Autres produits (1) (11)				FQ	122 222	231 055
	Total des produits d'exploitation (2) (I)				FR	225 919 473	216 062 204
CHARGES D'EXPLOITATION	Achats de marchandises (y compris droits de douane)*				FS	57	104
	Variation de stock (marchandises)*				FT		
	Achats de matières premières et autres approvisionnements (y compris droits de douane)*				FU	12 055 923	10 238 868
	Variation de stock (matières premières et approvisionnements)*				FV	(864 187)	(464 692)
	Autres achats et charges externes (3) (6 bis)*				FW	73 761 458	68 575 201
	Impôts, taxes et versements assimilés*				FX	8 403 260	8 286 588
	Salaires et traitements*				FY	85 243 745	84 735 018
	Charges sociales (10)				FZ	40 085 643	38 943 239
	DOTATIONS D'EXPLOITATION — Sur immobilisations – dotations aux amortissements*				GA	4 182 864	2 256 414
	DOTATIONS D'EXPLOITATION — Sur immobilisations – dotations aux provisions*				GB		
	DOTATIONS D'EXPLOITATION — Sur actif circulant : dotations aux provisions*				GC	258 494	296 264
	DOTATIONS D'EXPLOITATION — Pour risques et charges : dotations aux provisions				GD	249 818	153 570
	Autres charges (12)				GE	319 366	304 235
	Total des charges d'exploitation (4) (II)				GF	223 696 445	213 324 814
1 - RÉSULTAT D'EXPLOITATION (I - II)					GG	2 223 028	2 737 390
opérations en commun	Bénéfice attribué ou perte transférée* **(III)**				GH		
	Perte supportée ou bénéfice transféré* **(IV)**				GI		
PRODUITS FINANCIERS	Produits financiers de participations (5)				GJ		
	Produits des autres valeurs mobilières et créances de l'actif immobilisé (5)				GK		
	Autres intérêts et produits assimilés (5)				GL		
	Reprises sur provisions et transferts de charges				GM		
	Différences positives de change				GN		
	Produits nets sur cessions de valeurs mobilières de placement				GO		
	Total des produits financiers (V)				GP		
CHARGES FINANCIERES	Dotations financières aux amortissements et provisions*				GQ		
	Intérêts et charges assimilées (6)				GR	556 000	477 395
	Différences négatives de change				GS		
	Charges nettes sur cessions de valeurs mobilières de placement				GT		
	Total des charges financières (VI)				GU	556 000	477 395
2 - RÉSULTAT FINANCIER (V - VI)					GV	(556 000)	(477 395)
3 - RÉSULTAT COURANT AVANT IMPÔTS (I - II + III - IV + V - VI)					GW	1 667 028	2 259 994

(RENVOIS : voir tableau n° 2053) * Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032.

Cegid Group

4 **COMPTE DE RÉSULTAT DE L'EXERCICE (suite)** DGFiP N° 2053 2018

Formulaire obligatoire (article 53 A du Code général des impôts)

Désignation de l'entreprise SA Keolis Bordeaux Métropole — Néant ☐ *

			Exercice N	Exercice N - 1
PRODUITS EXCEPTIONNELS	Produits exceptionnels sur opérations de gestion	HA		
	Produits exceptionnels sur opérations en capital *	HB	67 697	
	Reprises sur provisions et transferts de charges	HC		
	Total des produits exceptionnels (7) (VII)	HD	67 697	
CHARGES EXCEPTIONNELLES	Charges exceptionnelles sur opérations de gestion (6 bis)	HE	3 968	30 505
	Charges exceptionnelles sur opérations en capital *	HF	140 405	72 272
	Dotations exceptionnelles aux amortissements et provisions	HG		
	Total des charges exceptionnelles (7) (VIII)	HH	144 373	102 778
4 - RÉSULTAT EXCEPTIONNEL (VII - VIII)		HI	(76 676)	(102 778)
Participation des salariés aux résultats de l'entreprise **(IX)**		HJ	83 907	229 696
Impôts sur les bénéfices * **(X)**		HK	(4 792 138)	(3 999 162)
TOTAL DES PRODUITS (I + III + V + VII)		HL	225 987 171	216 062 204
TOTAL DES CHARGES (II + IV + VI + VIII + IX + X)		HM	219 688 588	210 135 522
5 - BÉNÉFICE OU PERTE (Total des produits - total des charges)		HN	6 298 582	5 926 682
RENVOIS (1)	Dont produits nets partiels sur opérations à long terme	HO		
(2) Dont	produits de locations immobilières	HY		
	produits d'exploitation afférents à des exercices antérieurs (à détailler au (8) ci–dessous)	1G		
(3) Dont	– Crédit–bail mobilier *	HP		
	– Crédit–bail immobilier	HQ		
(4)	Dont charges d'exploitation afférentes à des exercices antérieurs (à détailler au (8) ci–dessous)	1H		
(5)	Dont produits concernant les entreprises liées	1J		
(6)	Dont intérêts concernant les entreprises liées	1K	523 409	477 395
(6bis)	Dont dons faits aux organismes d'intérêt général (art.238 bis du C.G.I.)	HX		
(6ter)	Dont amortissements des souscriptions dans des PME innovantes (art. 217 octies)	RC		
	Dont amortissements exceptionnel de 25% des constructions nouvelles (art. 39 quinquies D)	RD		
(9)	Dont transferts de charges	A1	2 762 295	2 319 808
(10)	Dont cotisations personnelles de l'exploitant (13)	A2		
(11)	Dont redevances pour concessions de brevets, de licences (produits)	A3		
(12)	Dont redevances pour concessions de brevets, de licences (charges)	A4	241 858	244 552
(13)	Dont primes et cotisations complémentaires personnelles : facultatives A6		obligatoires A9	

(7) Détail des produits et charges exceptionnels (Si le nombre de lignes est insuffisant, reproduire le cadre (7) et le joindre en annexe) :

	Exercice N	
	Charges exceptionnelles	Produits exceptionnels
vnc des biens sorties ou cédés	140 405	
penalites amendes	1 568	
Autres Charges Exceptionnelles carpa	2 400	
Quote part subvention investissement		67 697

(8) Détail des produits et charges sur exercices antérieurs :

	Exercice N	
	Charges antérieures	Produits antérieurs

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032.

Cegid Group

IMMOBILISATIONS

Formulaire obligatoire (article 53 A du Code général des impôts)

(Ne pas reporter le montant des centimes)*

Désignation de l'entreprise SA Keolis Bordeaux Métropole — Néant ☐ *

CADRE A — IMMOBILISATIONS

				Valeur brute des immobilisations au début de l'exercice (1)	Augmentations — Consécutives à une réévaluation pratiquée au cours de l'exercice ou résultant d'une mise en équivalence (2)		Augmentations — Acquisitions, créations, apports et virements de poste à poste (3)	
INCORP.	Frais d'établissement et de développement — TOTAL I		CZ	324 507	D8		D9	
	Autres postes d'immobilisations incorporelles — TOTAL II		KD	1 324 464	KE		KF	819 935
CORPORELLES	Terrains		KG		KH		KI	
	Constructions — Sur sol propre	Dont Composants L9	KJ	1 125 920	KK		KL	362 451
	Constructions — Sur sol d'autrui	Dont Composants M1	KM		KN		KO	
	Constructions — Installations générales, agencements et aménagements des constructions *	Dont Composants M2	KP	1 393 997	KQ		KR	204 552
	Installations techniques, matériel et outillage industriels	Dont Composants M3	KS	1 365 603	KT		KU	1 086 713
	Autres immobilisations corporelles — Installations générales, agencements, aménagements divers *		KV	239 307	KW		KX	294 347
	Autres immobilisations corporelles — Matériel de transport*		KY	10 809 214	KZ		LA	4 873 110
	Autres immobilisations corporelles — Matériel de bureau et mobilier informatique		LB	2 170 568	LC		LD	399 797
	Autres immobilisations corporelles — Emballages récupérables et divers *		LE		LF		LG	
	Immobilisations corporelles en cours		LH	1 571 678	LI		LJ	
	Avances et acomptes		LK		LL		LM	
	TOTAL III		LN	18 676 289	LO		LP	7 220 972
FINANCIÈRES	Participations évaluées par mise en équivalence		8G		8M		8T	
	Autres participations		8U		8V		8W	
	Autres titres immobilisés		1P		1R		1S	
	Prêts et autres immobilisations financières		1T	184 940	1U		1V	1 876
	TOTAL IV		LQ	184 940	LR		LS	1 876
TOTAL GÉNÉRAL (I + II + III + IV)			ØG	20 510 201	ØH		ØJ	8 042 784

CADRE B — IMMOBILISATIONS

				Diminutions — par virement de poste à poste (1)	Diminutions — par cessions à des tiers ou mises hors service ou résultant d'une mise en équivalence (2)		Valeur brute des immobilisations à la fin de l'exercice (3)	Réévaluation légale * ou évaluation par mise en équivalence — Valeur d'origine des immobilisations en fin d'exercice (4)	
INCORP.	Frais d'établissement et de développement — TOTAL I		IN		CØ		DØ	324 507	D7	
	Autres postes d'immobilisations incorporelles — TOTAL II		IO		LV		LW	2 144 400	1X	
CORPORELLES	Terrains		IP		LX		LY		LZ	
	Constructions	Sur sol propre	IQ		MA		MB	1 488 371	MC	
	Constructions	Sur sol d'autrui	IR		MD		ME		MF	
	Constructions	Inst. gales, agencts et am. des constructions	IS		MG		MH	1 598 549	MI	
	Installations techniques, matériel et outillage industriels		IT	(924 877)	MJ		MK	3 377 193	ML	
	Autres immobilisations corporelles	Inst. gales., agencts, aménagements divers	IU		MM		MN	533 655	MO	
	Autres immobilisations corporelles	Matériel de transport	IV		MP	260 315	MQ	15 422 009	MR	
	Autres immobilisations corporelles	Matériel de bureau et informatique, mobilier	IW		MS		MT	2 570 366	MU	
	Autres immobilisations corporelles	Emballages récupérables et divers *	IX		MV		MW		MX	
	Immobilisations corporelles en cours		MY	924 877	MZ		NA	646 800	NB	
	Avances et acomptes		NC		ND		NE		NF	
	TOTAL III		IY		NG	260 315	NH	25 636 946	NI	
FINANCIÈRES	Participations évaluées par mise en équivalence		IZ		ØU		M7		ØW	
	Autres participations		IØ		ØX		ØY		ØZ	
	Autres titres immobilisés		I1		2B		2C		2D	
	Prêts et autres immobilisations financières		I2		2E	329	2F	186 487	2G	
	TOTAL IV		I3		NJ	329	NK	186 487	2H	
TOTAL GÉNÉRAL (I + II + III + IV)			I4		ØK	260 644	ØL	28 292 341	ØM	

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032

Cegid Group

AMORTISSEMENTS

DGFiP N° 2055 2018

Formulaire obligatoire (article 53 A du Code général des impôts)

Désignation de l'entreprise SA Keolis Bordeaux Métropole — Néant ☐ *

CADRE A — SITUATIONS ET MOUVEMENTS DE L'EXERCICE DES AMORTISSEMENTS TECHNIQUES (OU VENANT EN DIMINUTION DE L'ACTIF) *

IMMOBILISATIONS AMORTISSABLES		Montant des amortissements au début de l'exercice		Augmentations : dotations de l'exercice		Diminutions : amortissements afférents aux éléments sortis de l'actif et reprises		Montant des amortissements à la fin de l'exercice	
Frais d'établissement et de développement	**TOTAL I**	CY	114 984	EL	108 169	EM		EN	223 153
Autres immobilisations incorporelles	**TOTAL II**	PE	181 319	PF	360 547	PG		PH	541 867
Terrains		PI		PJ		PK		PL	
Constructions	Sur sol propre	PM	98 117	PN	146 079	PO		PQ	244 197
	Sur sol d'autrui	PR		PS		PT		PU	
	Inst. générales, agencements, aménagements des constructions	PV	156 164	PW	160 775	PX		PY	316 939
Installations techniques, matériel et outillage industriels		PZ	125 263	QA	347 274	QB		QC	472 538
Autres immobilisations corporelles	Inst. générales., agencements, aménagements divers	QD	18 789	QE	44 926	QF		QG	63 715
	Matériel de transport	QH	1 877 154	QI	2 672 159	QJ	119 909	QK	4 429 403
	Matériel de bureau et informatique, mobilier	QL	249 138	QM	342 933	QN		QO	592 071
	Emballages récupérables et divers	QP		QR		QS		QT	
	TOTAL III	QU	2 524 627	QV	3 714 148	QW	119 909	QX	6 118 866
TOTAL GÉNÉRAL (I + II + III)		ØN	2 820 931	ØP	4 182 864	ØQ	119 909	ØR	6 883 886

CADRE B — VENTILATION DES MOUVEMENTS AFFECTANT LA PROVISION POUR AMORTISSEMENTS DÉROGATOIRES

Immobilisations amortissables		DOTATIONS Colonne 1 Différentiel de durée et autres		DOTATIONS Colonne 2 Mode dégressif		DOTATIONS Colonne 3 Amortissement fiscal exceptionnel		REPRISES Colonne 4 Différentiel de durée et autres		REPRISES Colonne 5 Mode dégressif		REPRISES Colonne 6 Amortissement fiscal exceptionnel		Mouvement net des amortissements à la fin de l'exercice	
Frais établissements **TOTAL I**		M9		N1		N2		N3		N4		N5		N6	
Autres immob. incorporelles **TOTAL II**		N7		N8		P6		P7		P8		P9		Q1	
Terrains		Q2		Q3		Q4		Q5		Q6		Q7		Q8	
Constructions	Sur sol propre	Q9		R1		R2		R3		R4		R5		R6	
	Sur sol d'autrui	R7		R8		R9		S1		S2		S3		S4	
	Ins. gales, agenc et am. des const.	S5		S6		S7		S8		S9		T1		T2	
Inst. techniques mat. et outillage		T3		T4		T5		T6		T7		T8		T9	
Autres immobilisations corporelles	Inst. gales, agenc am. divers	U1		U2		U3		U4		U5		U6		U7	
	Matériel de transport	U8		U9		V1		V2		V3		V4		V5	
	Mat. bureau et inform. mobilier	V6		V7		V8		V9		W1		W2		W3	
	Emballages récup. et divers	W4		W5		W6		W7		W8		W9		X1	
TOTAL III		X2		X3		X4		X5		X6		X7		X8	
Frais d'acquisition de titres de participation **TOTAL IV**		NL						NM						NO	
Total général (I+II+III+IV)		NP		NQ		NR		NS		NT		NU		NV	
Total général non ventilé (NP+NQ+NR)	NW		**Total général non ventilé (NS+NT+NU)**	NY		**Total général non ventilé (NW-NY)**	NZ								

CADRE C

MOUVEMENTS DE L'EXERCICE AFFECTANT LES CHARGES RÉPARTIES SUR PLUSIEURS EXERCICES*	Montant net au début de l'exercice	Augmentations	Dotations de l'exercice aux amortissements		Montant net à la fin de l'exercice	
Frais d'émission d'emprunt à étaler			Z9		Z8	
Primes de remboursement des obligations			SP		SR	

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032

Cegid Group

7

PROVISIONS INSCRITES AU BILAN

DGFiP N° 2056 2018

Formulaire obligatoire (article 53 A du Code général des impôts)

Désignation de l'entreprise SA Keolis Bordeaux Métropole

Néant ☐ *

	Nature des provisions		Montant au début de l'exercice 1		AUGMENTATIONS : Dotations de l'exercice 2		DIMINUTIONS : Reprises de l'exercice 3		Montant à la fin de l'exercice 4	
Provisions réglementées	Provisions pour reconstitution des gisements miniers et pétroliers *	3T		TA		TB		TC		
	Provisions pour investissement (art. 237 bis A–II) *	3U		TD		TE		TF		
	Provisions pour hausse des prix (1) *	3V		TG		TH		TI		
	Amortissements dérogatoires	3X		TM		TN		TO		
	Dont majorations exceptionnelles de 30 %	D3		D4		D5		D6		
	Provisions pour prêts d'installation (art. 39 quinquies H du CGI)	IJ		IK		IL		IM		
	Autres provisions réglementées (1)	3Y		TP		TQ		TR		
	TOTAL I	3Z		TS		TT		TU		
Provisions pour risques et charges	Provisions pour litiges	4A	37 922	4B	181 448	4C		4D	219 370	
	Provisions pour garanties données aux clients	4E		4F		4G		4H		
	Provisions pour pertes sur marchés à terme	4J		4K		4L		4M		
	Provisions pour amendes et pénalités	4N		4P		4R		4S		
	Provisions pour pertes de change	4T		4U		4V		4W		
	Provisions pour pensions et obligations similaires	4X	1 131 226	4Y	68 370	4Z	47 285	5A	1 152 312	
	Provisions pour impôts (1)	5B		5C		5D		5E		
	Provisions pour renouvellement des immobilisations *	5F		5H		5J		5K		
	Provisions pour gros entretien et grandes révisions	EO		EP		EQ		ER		
	Provisions pour charges sociales et fiscales sur congés à payer *	5R		5S		5T		5U		
	Autres provisions pour risques et charges (1)	5V		5W		5X		5Y		
	TOTAL II	5Z	1 169 148	TV	249 818	TW	47 285	TX	1 371 682	
Provisions pour dépréciation	sur immobilisations – incorporelles	6A		6B		6C		6D		
	sur immobilisations – corporelles	6E		6F		6G		6H		
	sur immobilisations – titres mis en équivalence	Ø2		Ø3		Ø4		Ø5		
	sur immobilisations – titres de participation	9U		9V		9W		9X		
	sur immobilisations – autres immobilisations financières (1)*	Ø6		Ø7		Ø8		Ø9		
	Sur stocks et en cours	6N	239 588	6P	258 494	6R	211 173	6S	286 909	
	Sur comptes clients	6T	56 675	6U		6V	56 675	6W		
	Autres provisions pour dépréciation (1) *	6X		6Y		6Z		7A		
	TOTAL III	7B	296 264	TY	258 494	TZ	267 849	UA	286 909	
	TOTAL GÉNÉRAL (I + II + III)	7C	1 465 413	UB	508 312	UC	315 134	UD	1 658 591	
	Dont dotations et reprises – d'exploitation			UE	508 312	UF	315 134			
	Dont dotations et reprises – financières			UG		UH				
	Dont dotations et reprises – exceptionnelles			UJ		UK				

Titres mis en équivalence : montant de la dépréciation à la clôture de l'exercice calculé selon les règles prévues à l'article 39–1–5e du C.G.I 10

(1) à détailler sur feuillet séparé selon l'année de constitution de la provision ou selon l'objet de la provision.

NOTA : Les charges à payer ne doivent pas être mentionnées sur ce tableau mais être ventilées sur l'état détaillé des charges à payer dont la production est prévue par l'article 38 II de l'annexe III au CGI.

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032

Cegid Group

8

ÉTAT DES ÉCHÉANCES DES CRÉANCES ET DES DETTES A LA CLÔTURE DE L'EXERCICE *

DGFiP N° 2057 2018

Formulaire obligatoire (article 53 A du Code général des impôts)

Désignation de l'entreprise : SA Keolis Bordeaux Métropole — Néant ☐ *

CADRE A — ÉTAT DES CRÉANCES

			Montant brut 1		A 1 an au plus 2		A plus d'un an 3
DE L'ACTIF IMMOBILISÉ	Créances rattachées à des participations	UL		UM		UN	
	Prêts (1) (2)	UP		UR		US	
	Autres immobilisations financières	UT	186 487	UV		UW	186 487
DE L'ACTIF CIRCULANT	Clients douteux ou litigieux	VA					
	Autres créances clients	UX	667 851		667 851		
	Créance représentative de titres prêtés ou remis en garantie * (Provision pour dépréciation antérieurement constituée* UO)	Z1					
	Personnel et comptes rattachés	UY	476 608		476 608		
	Sécurité sociale et autres organismes sociaux	UZ	271 996		271 996		
	Etat et autres collectivités publiques — Impôts sur les bénéfices	VM					
	Etat et autres collectivités publiques — Taxe sur la valeur ajoutée	VB	2 737 964		2 737 964		
	Etat et autres collectivités publiques — Autres impôts, taxes et versements assimilés	VN					
	Etat et autres collectivités publiques — Divers	VP	96 629		96 629		
	Groupe et associés (2)	VC	66 875 132		66 875 132		
	Débiteurs divers (dont créances relatives à des opérations de pension de titres)	VR	1 506 766		1 506 766		
	Charges constatées d'avance	VS	611 200		611 200		
	TOTAUX	VT	73 430 637	VU	73 244 150	VV	186 487

RENVOIS				
(1)	Montant des	– Prêts accordés en cours d'exercice	VD	
		– Remboursements obtenus en cours d'exercice	VE	
(2)	Prêts et avances consentis aux associés (personnes physiques)		VF	

CADRE B — ÉTAT DES DETTES

			Montant brut 1	A 1 an au plus 2	A plus d'1 an et 5 ans au plus 3	A plus de 5 ans 4
Emprunts obligataires convertibles (1)		7Y				
Autres emprunts obligataires (1)		7Z				
Emprunts et dettes auprès des établissements de crédit (1)	à 1 an maximum à l'origine	VG	171 204	171 204		
	à plus d'1 an à l'origine	VH				
Emprunts et dettes financières divers (1) (2)		8A	17 769 202	663 202	1 152 000	15 954 000
Fournisseurs et comptes rattachés		8B	28 687 177	28 687 177		
Personnel et comptes rattachés		8C	6 585 788	6 585 788		
Sécurité sociale et autres organismes sociaux		8D	11 838 498	11 838 498		
État et autres collectivités publiques	Impôts sur les bénéfices	8E				
	Taxe sur la valeur ajoutée	VW	575 698	575 698		
	Obligations cautionnées	VX				
	Autres impôts, taxes et assimilés	VQ	498 316	498 316		
Dettes sur immobilisations et comptes rattachés		8J	1 747 725	1 747 725		
Groupe et associés (2)		VI				
Autres dettes (dont dettes relatives à des opérations de pension de titres)		8K	13 303 078	13 303 078		
Dette représentative de titres empruntés ou remis en garantie *		Z2				
Produits constatés d'avance		8L				
TOTAUX		VY	81 176 690	VZ 64 070 690	1 152 000	15 954 000

RENVOIS					
(1)	Emprunts souscrits en cours d'exercice	VJ		(2) Montant des divers emprunts et dettes contractés auprès des associés personnes physiques	VL 1 522 000
	Emprunts remboursés en cours d'exercice	VK	511 320	* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032	

Cegid Group

Formulaire obligatoire (article 53 A du Code général des impôts)

9

DÉTERMINATION DU RÉSULTAT FISCAL

DGFiP N° 2058-A 2018

Désignation de l'entreprise : SA Keolis Bordeaux Métropole — Néant ☐ * — Exercice N, clos le : 31122017

I. RÉINTÉGRATIONS

						BÉNÉFICE COMPTABLE DE L'EXERCICE	WA	6 298 582
Charges non admises en déduction du résultat fiscal	Rémunération du travail (entreprises à l'IR)	de l'exploitant ou des associés					WB	
		de son conjoint		moins part déductible*		à réintégrer :	WC	
	Avantages personnels non déductibles* (sauf amortissements à porter ligne ci–dessous)	WD		Amortissements excédentaires (art. 39–4 du C.G.I.) et autres amortissements non déductibles	WE	14 502	XE	62 502
	Autres charges et dépenses somptuaires (art. 39–4 du C.G.I.)	WF		Taxe sur les véhicules des sociétés (entreprises à l'IS)	WG	48 000		
	Fraction des loyers à réintégrer dans le cadre d'un crédit bail immobilier et de levée d'option	RA		(Part des loyers dispensée de réintégration (art. 239 sexies D))	RB			
	Provisions et charges à payer non déductibles (cf. tableau 2058–B, cadre III)	WI	443 447	Charges à payer liées à des états et territoires non coopératifs non déductibles (cf. 2067–BIS)	XX		XW	445 015
	Amendes et pénalités	WJ	1 568	Charges financières (art. 212 **bis**) *	XZ			
	Réintégrations prévues à l'article 155 du CGI*						XY	
	Impôt sur les sociétés (cf. page 9 de la notice 2032)						I7	(4 792 138)
Quote–part	Bénéfices réalisés par une société de personnes ou un GIE	WL		Résultats bénéficiaires visés à l'article 209 B du CGI	L7		K7	
Régimes d'imposition particuliers et impositions différées	Moins-values nettes à long terme	– imposées au taux de 15 % ou de 19 % (12,8 % pour les entreprises soumises à l'impôt sur le revenu)					I8	
		– imposées au taux de 0 %					ZN	
	Fraction imposable des plus-values réalisées au cours d'exercices antérieurs*	– Plus–values nettes à court terme					WN	
		– Plus–values soumises au régime des fusions					WO	
	Écarts de valeurs liquidatives sur OPCVM* (entreprises à l'IS)						XR	
Réintégrations diverses à détailler sur feuillet séparé DONT *	Intérêts excédentaires (art. 39–1–3° et 212 du C.G.I.)	SU		Zones d'entreprises* (activité exonérée)	SW		WQ	56 875
	Déficits étrangers antérieurement déduit par les PME (art. 209C)	SX		Quote–part de 12 % des plus–values à taux zéro	M8			
Réintégration des charges affectées aux activités éligibles au régime de la taxation au tonnage							Y1	
Résultat fiscal afférent à l'activité relevant du régime optionnel de taxation au tonnage							Y3	
						TOTAL I	WR	2 070 837

II. DÉDUCTIONS

						PERTE COMPTABLE DE L'EXERCICE	WS	
Quote–part dans les pertes subies par une société de personnes ou un G.I.E. *							WT	
Provisions et charges à payer non déductibles, antérieurement taxées, et réintégrées dans les résultats comptables de l'exercice (cf. tableau 2058–B, cadre III)							WU	537 982
Régimes d'imposition particuliers et impositions différées	Plus-values nettes à long terme	– imposées au taux de 15 % (12,8 % pour les entreprises soumises à l'impôt sur le revenu)					WV	
		– imposées au taux de 0 %					WH	
		– imposées au taux de 19%					WP	
		– imputées sur les moins–values nettes à long terme antérieures					WW	
		– imputées sur les déficits antérieurs					XB	
	Autres plus–values imposées au taux de 19 %						I6	
	Fraction des plus–values nettes à court terme de l'exercice dont l'imposition est différée*						WZ	
	Régime des sociétés mères et des filiales * Produit net des actions et parts d'intérêts :	(Quote–part des frais et charges restant imposable à déduire des produits nets de participation	2A			)	XA	
Mesures d'incitation	Déduction autorisée au titre des investissements réalisés dans les collectivités d'Outre–mer*.						ZY	
	Majoration d'amortissement*						XD	
	Abattement sur le bénéfice et exonérations* — Reprise d'entreprises en difficultés (44 *septies*)	K9		Entreprises nouvelles 44 *sexies*	L2		Jeunes entreprises innovantes (44 *sexies* A)	L5	XF
	Pôle de compétitivité hors CICE (44 *undecies*)	L6		Sociétés investissement immobilier cotée (art. 208C)	K3		Zone de restructuration de la défense (44 *terdecies*)	PA	
	Zone franche urbaine –TE (44 octies, octies A)	ØV		Bassin d'emploi à redynamiser (44 *duodecies*)	1F		Zone franche d'activité (44 *quaterdecies*)	XC	
				Zone de revitalisation rurale (art. 44 quindecies)				PC	
Écarts de valeurs liquidatives sur OPCVM* (entreprises à l'IS)							XS	
Déductions diverses à détailler sur feuillet séparé	Dont déduction exceptionnelle pour investissement	X9		Créance dégagée par le report en arrière de déficit	ZI	)	XG	
Déduction des produits affectés aux activités éligibles au régime de la taxation au tonnage							Y2	
						TOTAL II	XH	537 982

III. RÉSULTAT FISCAL

Résultat fiscal avant imputation des déficits reportables :	bénéfice **(I moins II)**	XI	1 532 855
	déficit **(II moins I)**	XJ	
Déficit de l'exercice reporté en arrière (entreprises à l'IS)*		ZL	
Déficits antérieurs imputés sur les résultats de l'exercice (entreprises à l'IS)*		XL	
RÉSULTAT FISCAL BÉNÉFICE (ligne XN) ou DÉFICIT reportable en avant (ligne XO)		XN	1 532 855
		XO	

Cegid Group

(10) **DÉFICITS, INDEMNITÉS POUR CONGÉS À PAYER ET PROVISIONS NON DÉDUCTIBLES**

DGFiP **N° 2058-B 2018**

Formulaire obligatoire (article 53 A du Code général des impôts)

Désignation de l'entreprise SA Keolis Bordeaux Métropole — Néant ☐ *

I. SUIVI DES DÉFICITS

Déficits restant à reporter au titre de l'exercice précédent (1)	K4	
Déficits imputés (total lignes XB et XL du tableau 2058–A)	K5	
Déficits reportables (différence K4–K5)	K6	
Déficits de l'exercice (tableau 2058 A, ligne XO)	YJ	
Total des déficits restant à reporter (somme K6 + YJ)	YK	

II. INDEMNITÉS POUR CONGÉS À PAYER, CHARGES SOCIALES ET FISCALES CORRESPONDANTES

Montant déductible correspondant aux droits acquis par les salariés pour les entreprises placées sous le régime de l'article 39–1. 1° bis Al. 1er du CGI, dotations de l'exercice	ZT	

III. PROVISIONS ET CHARGES À PAYER, NON DÉDUCTIBLES POUR L'ASSIETTE DE L'IMPÔT

(à détailler sur feuillet séparé)	Dotations de l'exercice		Reprises sur l'exercice	
Indemnités pour congés à payer, charges sociales et fiscales correspondantes non déductibles pour les entreprises placées sous le régime de l'article 39–1. 1° bis Al. 2 du CGI *	ZV		ZW	
Provisions pour risques et charges *				
	8X		8Y	
	8Z		9A	
	9B		9C	
Provisions pour dépréciation *				
	9D		9E	
	9F		9G	
	9H		9J	
Charges à payer				
Organic	9K	359 539	9L	308 286
Participation	9M	83 907	9N	229 696
	9P		9R	
	9S		9T	
TOTAUX (YN = ZV à 9S) et (YO = ZW à 9T) à reporter au tableau 2058-A :	YN	443 447	YO	537 982
		ligne WI		ligne WU

CONSÉQUENCES DE LA MÉTHODE PAR COMPOSANTS (art. 237 *septies* du CGI)

Montant de la réintégration ou de la déduction	Montant au début de l'exercice	Imputations	Montant net à la fin de l'exercice
	L1		

ENTREPRISES DE TRANSPORT INSCRITES AU REGISTRE DES TRANSPORTS **(art. L3113–1 et L3211–1 du code des Transports)** (case à cocher)	XU	X

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032.
(1) Cette case correspond au montant porté sur la ligne YK du tableau 2058 B déposé au titre de l'exercice précédent.

Cegid Group

(11)

TABLEAU D'AFFECTATION DU RÉSULTAT ET RENSEIGNEMENTS DIVERS

DGFiP **N° 2058-C 2018**

Formulaire obligatoire (article 53 A du Code général des impôts)

Désignation de l'entreprise SA Keolis Bordeaux Métropole — Néant ☐ *

ORIGINES

Report à nouveau figurant au bilan de l'exercice antérieur à celui pour lequel la déclaration est établie	ØC	(2 688)
Résultat de l'exercice précédant celui pour lequel la déclaration est établie	ØD	5 926 682
Prélèvements sur les réserves	ØE	
TOTAL I	ØF	5 923 993

AFFECTATIONS

Affectations aux réserves – Réserve légale	ZB	296 334
Affectations aux réserves – Autres réserves	ZD	5 627 659
Dividendes	ZE	
Autres répartitions	ZF	
Report à nouveau	ZG	
(N.B. Le total I doit nécessairement être égal au total II) **TOTAL II**	ZH	5 923 993

RENSEIGNEMENTS DIVERS

			Exercice N :	Exercice N – 1 :
ENGAGEMENTS	— Engagements de crédit–bail mobilier (Précisez le prix de revient des biens pris en crédit–bail J7)	YQ		
	— Engagements de crédit–bail immobilier	YR		
	— Effets portés à l'escompte et non échus	YS		
DÉTAILS DES POSTES – AUTRES ACHATS ET CHARGES EXTERNES	— Sous–traitance	YT	25 232 300	23 992 684
	— Locations, charges locatives et de copropriété (dont montant des loyers des biens pris en location pour une durée > 6 mois J8 2 103 374)	XQ	2 176 227	1 944 109
	— Personnel extérieur à l'entreprise	YU	5 263 726	5 096 625
	— Rémunérations d'intermédiaires et honoraires (hors rétrocessions)	SS	4 622 076	4 493 735
	— Rétrocessions d'honoraires, commissions et courtages	YV		
	— Autres comptes (dont cotisations versées aux organisations syndicales et professionnelles ES 132 466)	ST	36 467 128	33 048 047
	Total du poste correspondant à la ligne FW du tableau n° 2052	ZJ	73 761 458	68 575 201
DÉTAILS DES POSTES – IMPÔTS ET TAXES	— Taxe professionnelle *, CFE, CVAE	YW	2 816 990	2 622 860
	— Autres impôts, taxes et versements assimilés (dont taxe intérieure sur les produits pétroliers ZS 567 345)	9Z	5 586 269	5 663 728
	Total du compte correspondant à la ligne FX du tableau n° 2052	YX	8 403 260	8 286 588
T.V.A.	— Montant de la T.V.A. collectée	YY	23 955 978	21 847 526
	— Montant de la T.V.A. déductible comptabilisée au cours de l'exercice au titre des biens et services ne constituant pas des immobilisations	YZ	13 802 940	12 542 355
DIVERS	— Montant brut des salaires (cf. dernière déclaration annuelle souscrite au titre des salaires DADS 2017) *	ØB	84 321 839	
	— Montant de la plus–value constatée en franchise d'impôt lors de la première option pour le régime simplifié d'imposition *	ØS		
	— Taux d'intérêt le plus élevé servi aux associés à raison des sommes mises à la disposition de la société *	ZK	1.67 %	2.03 %
	— Numéro du centre de gestion agréé * XP		— **Filiales et participations:** (Liste au 2059-G prévu par art. 38 II de l'ann. III au CGI) Si oui cocher 1 Sinon 0	ZR 0
	— Aides perçues ayant donné droit à la réduction d'impôt prévue au 4 de l'article 238 *bis* du CGI pour l'entreprise donatrice	RG		
	— Montant de l'investissement qui a donné lieu à amortissement exceptionnel chez l'entreprise investisseur dans le cadre de l'article 217 *octies*	RH		

REGIME DE GROUPE *

Société : résultat comme si elle n'avait jamais été membre du groupe.	JA	1 532 855	Plus-values à 15%	JK		Plus-values à 0%	JL	
			Plus-values à 19%	JM		Imputations	JC	45 323
Groupe : résultat d'ensemble.	JD		Plus-values à 15%	JN		Plus-values à 0%	JO	
			Plus-values à 19%	JP		Imputations	JF	

Si vous relevez du régime de groupe : indiquer 1 si société mère, 2 si société filiale JH 2 — N° SIRET de la société mère du groupe JJ 494321270600037

(1) Ce cadre est destiné à faire apparaître l'origine et le montant des sommes distribuées ou mises en réserve au cours de l'exercice dont les résultats font l'objet de la déclaration. Il ne concerne donc pas, en principe, les résultats de cet exercice mais ceux des exercices antérieurs, qu'ils aient ou non déjà fait l'objet d'une précédente affectation.

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032 (et dans la notice n° 2058–NOT pour le régime de groupe).

Cegid Group

12 **DÉTERMINATION DES PLUS ET MOINS-VALUES** DGFiP **N° 2059-A** **2018**

Formulaire obligatoire (article 53 A du Code général des impôts)

Désignation de l'entreprise : SA Keolis Bordeaux Métropole — Néant ☐ *

A - DÉTERMINATION DE LA VALEUR RÉSIDUELLE

		Nature et date d'acquisition des éléments cédés* ①	Valeur d'origine* ②	Valeur nette réévaluée* ③	Amortissements pratiqués en franchise d'impôt ④	Autres amortissements* ⑤	Valeur résiduelle ⑥
I. Immobilisations*	1	V3(velos) destructions 03092015	260 315			119 909	140 405
	2						
	3						
	4						
	5						
	6						
	7						
	8						
	9						
	10						
	11						
	12						

B - PLUS-VALUES, MOINS-VALUES

			Prix de vente ⑦	Montant global de la plus-value ou de la moins-value ⑧	Qualification fiscale des plus et moins-values réalisées* — Court terme ⑨	Long terme ⑩ — 19 %	15 % ou 12,8 %	0 %	Plus-values taxables à 19 % (1) ⑪
I. Immobilisations*	1			(140 405)	(140 405)				
	2								
	3								
	4								
	5								
	6								
	7								
	8								
	9								
	10								
	11								
	12								
II - Autres éléments	13	Fraction résiduelle de la provision spéciale de réévaluation afférente aux éléments cédés			+				
	14	Amortissements irrégulièrement différés se rapportant aux éléments cédés			+				
	15	Amortissements afférents aux éléments cédés mais exclus des charges déductibles par une disposition légale			+				
	16	Amortissements non pratiqués en comptabilité et correspondant à la déduction fiscale pour investissement, définie par les lois de 1966, 1968 et 1975, effectivement utilisée			+				
	17	Résultats nets de concession ou de sous concession de licences d'exploitation de brevets faisant partie de l'actif immobilisé et n'ayant pas été acquis à titre onéreux depuis moins de deux ans							
	18	Provisions pour dépréciation des titres relevant du régime des plus ou moins-values à long terme devenues sans objet au cours de l'exercice							
	19	Dotations de l'exercice aux comptes de provisions pour dépréciation des titres relevant du régime des plus ou moins-values à long terme							
	20	Divers (détail à donner sur une note annexe) *							
		CADRE A : plus ou moins-value nette à court terme (total algébrique des lignes 1 à 20 de la colonne) ⑨			(140 405)				
		CADRE B : plus ou moins-value nette à long terme (total algébrique des lignes 1 à 20 de la colonne) ⑩			**(A)**	**(B) (ventilation par taux)**			**(C)**
		CADRE C : autres plus-values taxables à 19 % ⑪							

Cegid Group

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032

(1) Ces plus-values sont imposables au taux de 19 % en application des articles 238 bis JA, 208 C et 210 E du CGI.

13

AFFECTATION DES PLUS-VALUES A COURT TERME ET DES PLUS-VALUES DE FUSION OU D'APPORT

DGFiP **N° 2059-B 2018**

Formulaire obligatoire (article 53 A du Code général des impôts)

Désignation de l'entreprise : SA Keolis Bordeaux Métropole — Néant [X] *

A ÉLÉMENTS ASSUJETTIS AU RÉGIME FISCAL DES PLUS-VALUES À COURT TERME

(à l'exclusion des plus–values de fusion dont l'imposition est prise en charge par les sociétés absorbantes) (cf. cadre B)

Origine		Montant net des plus-values réalisées*	Montant antérieurement réintégré	Montant compris dans le résultat de l'exercice	Montant restant à réintégrer
Plus-values réalisées au cours de l'exercice	Imposition répartie				
	sur 3 ans (entreprises à l'IR)				
	sur 10 ans				
	sur une durée différente (art 39 quaterdecies 1 ter et 1 quater CGI)				
	TOTAL 1				

	Imposition répartie		Montant net des plus-values réalisées à l'origine	Montant antérieurement réintégré	Montant rapporté au résultat de l'exercice	Montant restant à réintégrer
Plus-values réalisées au cours des exercices antérieurs	sur 3 ans au titre de	N-1				
		N-2				
	Sur 10 ans ou sur une durée différente (art. 39 quaterdecies 1 ter et 1 quater du CGI) (à préciser) au titre de :	N-1				
		N-2				
		N-3				
		N-4				
		N-5				
		N-6				
		N-7				
		N-8				
		N-9				
	TOTAL 2					

B PLUS-VALUES RÉINTÉGRÉES DANS LES RÉSULTATS DES SOCIÉTÉS BÉNÉFICIAIRES DES APPORTS

Cette rubrique ne comprend pas les plus–values afférentes aux biens non amortissables ou taxées lors des opérations de fusion ou d'apport.

☐ Plus–values de fusion, d'apport partiel ou de scission (personnes morales soumises à l'impôt sur les sociétés seulement)

☐ Plus–values d'apport à une société d'une activité professionnelle exercée à titre individuel (toutes sociétés)

Origine des plus-values et date des fusions ou des apports	Montant net des plus-values réalisées à l'origine	Montant antérieurement réintégré	Montant rapporté au résultat de l'exercice	Montant restant à réintégrer
TOTAL				

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032

Cegid Group

(14) **SUIVI DES MOINS-VALUES A LONG TERME** DGFiP **N° 2059-C** **2018**

Formulaire obligatoire (article 53 A du Code général des impôts)

Désignation de l'entreprise : SA Keolis Bordeaux Métropole — Néant [X] *

Rappel de la plus ou moins–value de l'exercice relevant du taux de 15 % ❶ ou 12,8 % ❷ .	
Gains nets retirés de la cession de titres de sociétés à prépondérance immobilières non cotées exclus du régime du long terme (art. 219 I a *sexies*–0 bis du CGI) ❶ *.	
Gains nets retirés de la cession de certains titres dont le prix de revient est supérieur à 22,8 M€ (art. 219 I a *sexies*–0 du CGI) ❶ *.	

❶ Entreprises soumises à l'impôt sur les sociétés
❷ Entreprises soumises à l'impôt sur le revenu

I - SUIVI DES MOINS-VALUES DES ENTREPRISES SOUMISES À L'IMPÔT SUR LE REVENU

Origine ①		Moins-values à 12,8 % ②	Imputations sur les plus-values à long terme de l'exercice imposables à 12,8 % ③	Solde des moins-values à 12,8 % ④
Moins–values nettes	N			
Moins-values nettes à long terme subies au cours des dix exercices antérieurs (montants restant à déduire à la clôture du dernier exercice)	N-1			
	N-2			
	N-3			
	N-4			
	N-5			
	N-6			
	N-7			
	N-8			
	N-9			
	N-10			

II - SUIVI DES MOINS-VALUES À LONG TERME DES ENTREPRISES SOUMISES À L'IMPÔT SUR LES SOCIÉTÉS *

Origine ①		Moins-values			Imputations sur les plus-values à long terme	Imputations sur le résultat de l'exercice	Solde des moins-values à reporter
		À 19 %, 16,5 %(1) ou à 15 % ②	À 19% ou 15 % imputables sur le résultat de l'exercice (article 219 I a *sexies* –0 du CGI) ③	À 19% ou 15 % imputables sur le résultat de l'exercice (article 219 I a *sexies* –0 *bis* du CGI) ④	À 15 % Ou À 16,5 %(1) ⑤	⑥	col ⑦= ②+③+④–⑤–⑥ ⑦
Moins-values nettes	N						
Moins-values nettes à long terme subies au cours des dix exercices antérieurs (montants restant à déduire à la clôture du dernier exercice)	N-1						
	N-2						
	N-3						
	N-4						
	N-5						
	N-6						
	N-7						
	N-8						
	N-9						
	N-10						

(1) Les plus–values et les moins–values à long terme afférentes aux titres de SPI cotées imposables à l'impôt sur les sociétés relèvent du taux de 16,5 % (article 219 I a du CGI), pour les exercices ouverts à compter du 31 décembre 2007.

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032

Cegid Group

15

RÉSERVE SPÉCIALE DES PLUS VALUES A LONG TERME
RÉSERVE SPÉCIALE DES PROVISIONS POUR FLUCTUATION DES COURS

DGFiP **N° 2059-D 2018**

Formulaire obligatoire (article 53 A du Code général des impôts)

(personnes morales soumises à l'impôt sur les sociétés seulement)*

Désignation de l'entreprise : SA Keolis Bordeaux Métropole — Néant [X] *

I SITUATION DU COMPTE AFFECTÉ A L'ENREGISTREMENT DE LA RÉSERVE SPÉCIALE POUR L'EXERCICE N

		Sous–comptes de la réserve spéciale des plus–values à long terme				
		taxées à **10** %	taxées à **15** %	taxées à **18** %	taxées à **19** %	taxées à **25** %
Montant de la réserve spéciale à la clôture de l'exercice précédent (N – 1)	1					
Réserves figurant au bilan des sociétés absorbées au cours de l'exercice	2					
TOTAL (lignes 1 et 2)	3					
Prélèvements opérés – donnant lieu à complément d'impôt sur les sociétés	4					
Prélèvements opérés – ne donnant pas lieu à complément d'impôt sur les sociétés	5					
TOTAL (lignes 4 et 5)	6					
Montant de la réserve spéciale à la clôture de l'exercice (ligne 3 – ligne 6)	7					

II RÉSERVE SPÉCIALE DES PROVISIONS POUR FLUCTUATION DES COURS* (5e,6e,7e alinéas de l'art. 39-1-5e du CGI)

montant de la réserve à l'ouverture de l'exercice ①	réserve figurant au bilan des sociétés absorbées au cours de l'année ②	montants prélevés sur la réserve		montant de la réserve à la clôture de l'exercice ⑤
		donnant lieu à complément d'impôt ③	ne donnant pas lieu à complément d'impôt ④	

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032.

Cegid Group

Formulaire obligatoire (article 53 A du Code général des impôts)

16

CONTRIBUTION ÉCONOMIQUE TERRITORIALE
VALEUR AJOUTÉE ET EFFECTIFS

DGFiP **N° 2059-E 2018**

Désignation de l'entreprise : SA Keolis Bordeaux Métropole — Néant ☐ *

Exercice ouvert le : 01012017 et clos le : 31122017 Durée en nombre de mois : 12

Si l'entreprise est membre d'une intégration fiscale, indiquez le SIREN et la dénomination de la société tête de groupe :
494321276
SAS GROUPE KEOLIS SAS

I Chiffre d'affaires de référence CVAE		
Ventes de produits fabriqués, prestations de services et marchandises	OA	221 664 314
Redevances pour concessions, brevets, licences et assimilés	OK	
Plus–values de cession d'éléments d'immobilisations corporelles et incorporelles, si rattachées à une activité normale et courante	OL	
Refacturations de frais inscrites au compte de transfert de charges	OT	2 762 295
TOTAL 1	OX	224 426 609
II Autres produits à retenir pour le calcul de la valeur ajoutée		
Autres produits de gestion courante (hors quote–parts de résultat sur opérations faites en commun)	OH	122 222
Production immobilisée à hauteur des seules charges déductibles ayant concouru à sa formation	OE	1 012 017
Subventions d'exploitation reçues	OF	43 489
Variation positive des stocks	OD	1 121 153
Transferts de charges déductibles de la valeur ajoutée	OI	
Rentrées sur créances amorties lorsqu'elles se rapportent au résultat d'exploitation	XT	
TOTAL 2	OM	2 298 883
III Charges à retenir pour le calcul de la valeur ajoutée		
Achats	ON	22 001 432
Variation négative des stocks	OQ	256 965
Services extérieurs, à l'exception des loyers et des redevances	OR	61 639 779
Loyers et redevances, à l'exception de ceux afférents à des immobilisations corporelles mises à disposition dans le cadre d'une convention de location–gérance ou de crédit–bail ou encore d'une convention de location de plus de 6 mois.	OS	72 852
Taxes déductibles de la valeur ajoutée	OZ	
Autres charges de gestion courante (hors quote–parts de résultat sur opérations faites en commun)	OW	319 366
Charges déductibles de la valeur ajoutée afférente à la production immobilisée déclarée	OU	
Fraction déductible de la valeur ajoutée des dotations aux amortissements afférentes à des immobilisations corporelles mises à disposition dans le cadre d'une convention de location–gérance ou de crédit–bail ou encore d'une convention de location de plus de 6 mois	O9	
Moins–values de cession d'immobilisations corporelles et incorporelles si attachées à une activité normale et courante	OY	
TOTAL 3	OJ	84 290 395
IV Valeur ajoutée produite		
Calcul de la Valeur Ajoutée TOTAL 1 + TOTAL 2 - TOTAL 3	OG	142 435 096
V Cotisation sur la valeur ajoutée des entreprises		
Valeur ajoutée assujettie à la CVAE (à reporter sur le 1330–CVAE pour multi–établissements et sur les formulaires n° 1329–AC et 1329–DEF).	SA	142 435 096

Cadre réservé au mono établissement au sens de la CVAE

Si vous êtes assujettis à la CVAE et un mono–établissement au sens de la CVAE (cf. notice de la déclaration n° 1330–CVAE–SD), veuillez compléter le cadre ci–dessous et la case SA, vous serez alors dispensé du dépôt de la déclaration n° 1330–CVAE–SD.

MONO ÉTABLISSEMENT au sens de la CVAE	EV	☐
Chiffre d'affaires de référence CVAE	GX	
Effectifs au sens de la CVAE	EY	
Période de référence	GY	/ /
	GZ	/ /
Date de cessation	HR	/ /

VI Cotisation Foncière des Entreprises : Qualification des effectifs		
Effectifs moyens du personnel	YP	2398.07
Dont apprentis	YF	8.22
Dont handicapés	YG	171.00
Effectifs affectés à l'activité artisanale	RL	

Pour les entreprises de crédit, les entreprises de gestion d'instruments financiers, les entreprises d'assurance, de capitalisation et de réassurance de toute nature, cette fiche sera adaptée pour tenir compte des modalités particulières de détermination de la valeur ajoutée ressortant des plans comptables professionnels (extraits de ces rubriques à joindre).

(1) Attention, il ne doit pas être tenu compte dans les lignes ON à OS, OW et OZ des charges déductibles de la valeur ajoutée, afférente à la production immobilisée déclarée ligne OE, portées en ligne OU.

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032.

Cegid Group

17 **COMPOSITION DU CAPITAL SOCIAL** DGFiP **N° 2059-F** **2018**

Formulaire obligatoire
(article 38 de l'ann. III au CGI)
N° de dépôt

(liste des personnes ou groupements de personnes de droit ou de fait détenant directement au moins 10 % du capital de la société)

1/1 **(1)**

Néant ☐ *

EXERCICE CLOS LE 31122017 N° SIRET 8 0 8 2 2 7 0 5 2 0 0 0 1 2

DÉNOMINATION DE L'ENTREPRISE SA Keolis Bordeaux Métropole

ADRESSE (voie) 12, bld Antoine Gautier

CODE POSTAL 33000 VILLE Bordeaux

Nombre total d'associés ou actionnaires personnes morales de l'entreprise	P1	1	Nombre total de parts ou d'actions correspondantes	P3	50 000
Nombre total d'associés ou actionnaires personnes physiques de l'entreprise	P2		Nombre total de parts ou d'actions correspondantes	P4	

I – CAPITAL DÉTENU PAR LES PERSONNES MORALES :

Forme juridique SA Dénomination KEOLIS

N° SIREN (si société établie en France) 552111809 % de détention 100.00 Nb de parts ou actions 50 000

Adresse : N° 20 Voie r.

Code Postal 75320 Commune PARIS cedex 9 Pays FRA

Forme juridique Dénomination

N° SIREN (si société établie en France) % de détention Nb de parts ou actions

Adresse : N° Voie

Code Postal Commune Pays

Forme juridique Dénomination

N° SIREN (si société établie en France) % de détention Nb de parts ou actions

Adresse : N° Voie

Code Postal Commune Pays

Forme juridique Dénomination

N° SIREN (si société établie en France) % de détention Nb de parts ou actions

Adresse : N° Voie

Code Postal Commune Pays

II – CAPITAL DÉTENU PAR LES PERSONNES PHYSIQUES :

Titre **(2)** Nom patronymique Prénom(s)

Nom marital % de détention Nb de parts ou actions

Naissance : Date N° Département Commune Pays

Adresse : **N°** Voie

Code Postal Commune Pays

Titre **(2)** Nom patronymique Prénom(s)

Nom marital % de détention Nb de parts ou actions

Naissance : Date N° Département Commune Pays

Adresse : N° Voie

Code Postal Commune Pays

(1) Lorsque le nombre d'associés excède le nombre de lignes de l'imprimé, utiliser un ou plusieurs tableaux supplémentaires. Dans ce cas, il convient de numéroter chaque tableau en haut et à gauche de la case prévue à cet effet et de porter le nombre total de tableaux souscrits en bas à droite de cette même case.

(2) Indiquer : M pour Monsieur, MME pour Madame.

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032

Cegid Group

(18) **FILIALES ET PARTICIPATIONS** **DGFiP N° 2059-G** **2018**

Formulaire obligatoire
(art. 38 de l'ann. III au C.G.I.)

N° de dépôt

(liste des personnes ou groupements de personnes de droit ou de fait dont la société détient directement au moins 10 % du capital)

1/1 **(1)** Néant X *

EXERCICE CLOS LE 31122017 **N° SIRET** 80822705200012

DÉNOMINATION DE L'ENTREPRISE SA Keolis Bordeaux Métropole

ADRESSE (voie) 12, bld Antoine Gautier

CODE POSTAL 33000 VILLE Bordeaux

NOMBRE TOTAL DE FILIALES DÉTENUES PAR L'ENTREPRISE P5 0

Forme juridique | Dénomination

N° SIREN (si société établie en France) | % de détention

Adresse : N° | Voie

Code Postal | Commune | Pays

Forme juridique | Dénomination

N° SIREN (si société établie en France) | % de détention

Adresse : N° | Voie

Code Postal | Commune | Pays

Forme juridique | Dénomination

N° SIREN (si société établie en France) | % de détention

Adresse : N° | Voie

Code Postal | Commune | Pays

Forme juridique | Dénomination

N° SIREN (si société établie en France) | % de détention

Adresse : N° | Voie

Code Postal | Commune | Pays

Forme juridique | Dénomination

N° SIREN (si société établie en France) | % de détention

Adresse : N° | Voie

Code Postal | Commune | Pays

Forme juridique | Dénomination

N° SIREN (si société établie en France) | % de détention

Adresse : N° | Voie

Code Postal | Commune | Pays

Forme juridique | Dénomination

N° SIREN (si société établie en France) | % de détention

Adresse : N° | Voie

Code Postal | Commune | Pays

Forme juridique | Dénomination

N° SIREN (si société établie en France) | % de détention

Adresse : N° | Voie

Code Postal | Commune | Pays

Forme juridique | Dénomination

N° SIREN (si société établie en France) | % de détention

Adresse : N° | Voie

Code Postal | Commune | Pays

(1) Lorsque le nombre de filiales excède le nombre de lignes de l'imprimé, utiliser un ou plusieurs tableaux supplémentaires. Dans ce cas, il convient de numéroter chaque tableau en haut et à gauche de la case prévue à cet effet et de porter le nombre total de tableaux souscrits en bas à droite de cette même case.

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032

Cegid Group

Annexe 3. Comptabilité analytique par ligne

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LA ME Ctre/BA La Gardette/ FL Dravemont		LB PESSAC Centre / BORDEAUX Claveau		LC BEGLES Terres Neuves/BX Les Aubiers		LCITEIS40 CENON Beausite / LORMONT Buttinière	
2017 - 12		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
VALIDATIONS BRUTES	2017	2 166 147	26 046 282	1 887 729	23 361 718	1 537 212	17 635 662	18 177	175 498
	2016	2 019 698	22 718 232	1 793 534	20 300 159	1 298 136	14 373 599	9 823	150 157
	% variation	7,25 %	14,65 %	5,25 %	15,08 %	18,42 %	22,69 %	85,05 %	16,88 %
VOYAGES	2017	3 343 679	37 575 330	2 898 640	33 807 532	2 350 980	25 384 071	29 545	256 002
	2016	3 239 765	33 879 325	2 987 441	31 172 469	2 050 344	21 271 665	16 674	229 212
	% variation	3,21 %	10,91 %	-2,97 %	8,45 %	14,66 %	19,33 %	77,19 %	11,69 %
KILOMETRES THEORIQUES	2017	221 769	2 525 050	183 012	2 059 371	175 109	1 938 044	19 120	225 077
	2016	225 764	2 525 075	186 033	2 072 005	154 980	1 583 156	20 735	228 103
	% variation	-1,77 %	0,00 %	-1,62 %	-0,61 %	12,99 %	22,42 %	-7,79 %	-1,33 %
KILOMETRES REELS	2017	221 149	2 509 304	180 381	2 025 343	174 056	1 926 760	18 916	213 715
	2016	224 624	2 478 113	183 725	2 023 497	154 170	1 564 257	17 051	210 597
	% variation	-1,55 %	1,26 %	-1,82 %	0,09 %	12,90 %	23,17 %	10,94 %	1,48 %
RECETTES	2017	1 542 683	17 443 874	1 461 639	16 610 392	1 174 063	12 996 597	10 175	95 142
	2016	1 415 732	15 427 838	1 368 498	14 724 522	983 920	10 617 941	6 072	86 569
	% variation	8,97 %	13,07 %	6,81 %	12,81 %	19,33 %	22,40 %	67,58 %	9,90 %
DEPENSES	2017	3 179 752	26 989 360	2 616 382	22 199 103	2 427 712	20 163 706	149 737	1 361 539
	2016	2 799 768	21 532 256	2 347 640	22 404 516	1 818 510	17 068 921	134 777	1 240 438
	% variation	13,57 %	25,34 %	11,45 %	-0,92 %	33,50 %	18,13 %	11,10 %	9,76 %
COUVERTURE R/D en %	2017	48,52 %	64,63 %	55,86 %	74,82 %	48,36 %	64,46 %	6,80 %	6,99 %
	2016	50,57 %	71,65 %	58,29 %	65,72 %	54,11 %	62,21 %	4,51 %	6,98 %
	% variation	-100,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	-100,00 %	0,00 %		
VOYAGES / KM	2017	15,12	14,97	16,07	16,69	13,51	13,17	1,56	1,20
	2016	14,42	13,67	16,26	15,41	13,30	13,60	0,98	1,09
	% variation	4,83 %	9,53 %	-1,17 %	8,35 %	1,56 %	-3,12 %	59,72 %	10,06 %
RECETTES / KM	2017	6,98	6,95	8,10	8,20	6,75	6,75	0,54	0,45
	2016	6,30	6,23	7,45	7,28	6,38	6,79	0,36	0,41
	% variation	10,68 %	11,66 %	8,79 %	12,70 %	5,69 %	-0,63 %	51,05 %	8,30 %
DEPENSES / KM	2017	14,38	10,76	14,50	10,96	13,95	10,47	7,92	6,37
	2016	12,46	8,69	12,78	11,07	11,80	10,91	7,90	5,89
	% variation	15,36 %	23,79 %	13,51 %	-1,01 %	18,25 %	-4,09 %	0,15 %	8,16 %
RECETTES / VOYAGE	2017	0,46	0,46	0,50	0,49	0,50	0,51	0,34	0,37
	2016	0,44	0,46	0,46	0,47	0,48	0,50	0,36	0,38
	% variation	5,58 %	1,95 %	10,08 %	4,02 %	4,07 %	2,57 %	-5,43 %	-1,60 %
DEPENSES / VOYAGE	2017	0,95	0,72	0,90	0,66	1,03	0,79	5,07	5,32
	2016	0,86	0,64	0,79	0,72	0,89	0,80	8,08	5,41
	% variation	10,04 %	13,01 %	14,86 %	-8,64 %	16,43 %	-1,01 %	-37,30 %	-1,72 %
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2017	-1 637 069	-9 545 486	-1 154 743	-5 588 711	-1 253 649	-7 167 109	-139 562	-1 266 397
	2016	-1 384 036	-6 104 418	-979 142	-7 679 994	-834 590	-6 450 980	-128 705	-1 153 869
	% variation	18,28 %	56,37 %	17,93 %	-27,23 %	50,21 %	11,10 %	8,44 %	9,75 %
D - R / VOYAGE	2017	0,49	0,25	0,40	0,17	0,53	0,28	4,72	4,95
	2016	0,43	0,18	0,33	0,25	0,41	0,30	7,72	5,03
	% variation	20,14 %	54,43 %	20,12 %	-27,30 %	33,05 %	-9,80 %	-2,26 %	8,15 %
D - R / KMS REELS	2017	7,40	3,80	6,40	2,76	7,20	3,72	7,38	5,93
	2016	6,16	2,46	5,33	3,80	5,41	4,12	7,55	5,48
	% variation	20,14 %	54,43 %	20,12 %	-27,30 %	33,05 %	-9,80 %	-2,26 %	8,15 %

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LCITEIS41 BX Pelouse Douet /EYS. Place Florale		LCITEIS42 MERIGNAC Centre / MERIGNAC Mondésir		LCITEIS43 BX Victoire / BEGLES César Franck A		LCITEIS44A PESSAC Unitec /PESSAC Candau	
2017 - 12		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
VALIDATIONS BRUTES	2017	4 757	100 724	9 370	109 649	18 401	194 776	15 195	159 838
	2016	5 458	93 629	6 638	100 847	12 537	139 839	15 081	108 798
	% variation	-12,84 %	7,58 %	41,16 %	8,73 %	46,77 %	39,29 %	0,76 %	46,91 %
VOYAGES	2017	7 597	145 533	15 271	159 559	30 638	285 471	24 096	238 974
	2016	9 315	143 144	11 376	155 177	20 972	210 120	27 061	175 349
	% variation	-18,44 %	1,67 %	34,24 %	2,82 %	46,09 %	35,86 %	-10,96 %	36,28 %
KILOMETRES THEORIQUES	2017	16 047	190 557	16 339	198 890	15 051	164 334	26 145	316 882
	2016	17 456	192 958	17 635	200 744	14 992	224 654	28 237	188 246
	% variation	-8,07 %	-1,24 %	-7,35 %	-0,92 %	0,39 %	-26,85 %	-7,41 %	68,33 %
KILOMETRES REELS	2017	15 776	185 065	16 242	191 434	15 104	165 061	26 087	316 639
	2016	17 175	184 735	17 563	194 639	15 046	224 553	28 186	188 804
	% variation	-8,15 %	0,18 %	-7,52 %	-1,65 %	0,39 %	-26,49 %	-7,45 %	67,71 %
RECETTES	2017	3 056	61 839	5 954	73 469	10 470	106 410	9 978	97 539
	2016	3 771	61 776	4 606	64 770	7 483	81 034	9 938	71 054
	% variation	-18,95 %	0,10 %	29,28 %	13,43 %	39,91 %	31,32 %	0,40 %	37,27 %
DEPENSES	2017	109 194	991 089	129 321	1 209 482	111 383	931 127	107 770	1 173 885
	2016	105 750	961 793	124 811	1 174 914	92 169	1 128 680	97 886	669 444
	% variation	3,26 %	3,05 %	3,61 %	2,94 %	20,85 %	-17,50 %	10,10 %	75,35 %
COUVERTURE R/D en %	2017	2,80 %	6,24 %	4,60 %	6,07 %	9,40 %	11,43 %	9,26 %	8,31 %
	2016	3,57 %	6,42 %	3,69 %	5,51 %	8,12 %	7,18 %	10,15 %	10,61 %
	% variation								
VOYAGES / KM	2017	0,48	0,79	0,94	0,83	2,03	1,73	0,92	0,75
	2016	0,54	0,77	0,65	0,80	1,39	0,94	0,96	0,93
	% variation	-11,21 %	1,49 %	45,16 %	4,55 %	45,53 %	84,83 %	-3,79 %	-18,74 %
RECETTES / KM	2017	0,19	0,33	0,37	0,38	0,69	0,64	0,38	0,31
	2016	0,22	0,33	0,26	0,33	0,50	0,36	0,35	0,38
	% variation	-11,76 %	-0,08 %	39,80 %	15,33 %	39,37 %	78,64 %	8,48 %	-18,15 %
DEPENSES / KM	2017	6,92	5,36	7,96	6,32	7,37	5,64	4,13	3,71
	2016	6,16	5,21	7,11	6,04	6,13	5,03	3,47	3,55
	% variation	12,41 %	2,86 %	12,04 %	4,67 %	20,38 %	12,23 %	18,96 %	4,56 %
RECETTES / VOYAGE	2017	0,40	0,42	0,39	0,46	0,34	0,37	0,41	0,41
	2016	0,40	0,43	0,40	0,42	0,36	0,39	0,37	0,41
	% variation	-0,62 %	-1,54 %	-3,69 %	10,32 %	-4,23 %	-3,35 %	12,76 %	0,73 %
DEPENSES / VOYAGE	2017	14,37	6,81	8,47	7,58	3,64	3,26	4,47	4,91
	2016	11,35	6,72	10,97	7,57	4,39	5,37	3,62	3,82
	% variation	26,61 %	1,35 %	-22,81 %	0,12 %	-17,28 %	-39,28 %	23,65 %	28,67 %
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2017	-106 138	-929 250	-123 367	-1 136 013	-100 914	-824 717	-97 792	-1 076 346
	2016	-101 979	-900 017	-120 205	-1 110 144	-84 685	-1 047 646	-87 948	-598 390
	% variation	4,08 %	3,25 %	2,63 %	2,33 %	19,16 %	-21,28 %	11,19 %	79,87 %
D - R / VOYAGE	2017	13,97	6,39	8,08	7,12	3,29	2,89	4,06	4,50
	2016	10,95	6,29	10,57	7,15	4,04	4,99	3,25	3,41
	% variation	13,31 %	3,06 %	10,98 %	4,04 %	18,71 %	7,09 %	20,14 %	7,25 %
D - R / KMS REELS	2017	6,73	5,02	7,60	5,93	6,68	5,00	3,75	3,40
	2016	5,94	4,87	6,84	5,70	5,63	4,67	3,12	3,17
	% variation	13,31 %	3,06 %	10,98 %	4,04 %	18,71 %	7,09 %	20,14 %	7,25 %

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LCITEIS44 PESSAC Unitec /PESSAC Candau		LCITEIS45 BX Gare Saint Jean / Bastide		LCITEIS46A BOUSCAT Hôpital Sub. /BX Cours Médoc		LCITEIS46 BOUSCAT Hôpital Sub. /BX Cours Médoc	
2017 - 12		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
VALIDATIONS BRUTES	2017	0	0	23 065	233 151	0	0	0	0
	2016	0	77 762	10 784	254 084	0	21	0	22 912
	% variation		-100,00 %	113,88 %	-8,24 %		-100,00 %		-100,00 %
VOYAGES	2017	0	0	38 360	339 323	3 716	52 557	0	0
	2016	0	118 550	17 961	379 824	4 164	18 127	0	33 602
	% variation		-100,00 %	113,57 %	-10,66 %	-10,76 %	189,94 %		-100,00 %
KILOMETRES THEORIQUES	2017	0	0	22 076	255 505	5 215	58 604	0	0
	2016	0	131 772	23 141	296 068	4 988	19 053	0	37 562
	% variation		-100,00 %	-4,60 %	-13,70 %	4,55 %	207,58 %		-100,00 %
KILOMETRES REELS	2017	0	0	22 448	254 148	5 377	59 990	0	0
	2016	0	128 759	22 881	286 179	5 138	19 367	0	35 399
	% variation		-100,00 %	-1,89 %	-11,19 %	4,65 %	209,75 %		-100,00 %
RECETTES	2017	0	0	12 895	132 975	1 661	23 384	0	0
	2016	0	42 886	6 806	155 540	2 009	6 026	0	15 423
	% variation		-100,00 %	89,47 %	-14,51 %	-17,31 %	288,07 %		-100,00 %
DEPENSES	2017	0	7 911	229 453	2 049 188	24 167	241 244	0	0
	2016	0	826 966	227 725	1 837 796	34 027	69 891	0	329 514
	% variation		-99,04 %	0,76 %	11,50 %	-28,98 %	245,17 %		-100,00 %
COUVERTURE R/D en %	2017	0,00 %	0,00 %	5,62 %	6,49 %	6,87 %	9,69 %	0,00 %	
	2016		5,19 %	2,99 %	8,46 %	5,90 %	8,62 %		4,68 %
	% variation								
VOYAGES / KM	2017	0,00		1,71	1,34	0,69	0,88	0,00	
	2016		0,92	0,78	1,33	0,81	0,94		0,95
	% variation		-100,00 %	117,69 %	0,60 %	-14,73 %	-6,40 %		-100,00 %
RECETTES / KM	2017	0,00		0,57	0,52	0,31	0,39	0,00	
	2016		0,33	0,30	0,54	0,39	0,31		0,44
	% variation		-100,00 %	93,13 %	-3,73 %	-20,99 %	25,28 %		-100,00 %
DEPENSES / KM	2017	0,00		10,22	8,06	4,49	4,02	0,00	
	2016		6,42	9,95	6,42	6,62	3,61		9,31
	% variation		-100,00 %	2,70 %	25,56 %	-32,13 %	11,43 %		-100,00 %
RECETTES / VOYAGE	2017			0,34	0,39	0,45	0,44		
	2016		0,36	0,38	0,41	0,48	0,33		0,46
	% variation		-100,00 %	-11,28 %	-4,30 %	-7,35 %	33,85 %		-100,00 %
DEPENSES / VOYAGE	2017			5,98	6,04	6,50	4,59		
	2016		6,98	12,68	4,84	8,17	3,86		9,81
	% variation		-100,00 %	-52,82 %	24,81 %	-20,41 %	19,05 %		-100,00 %
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2017	0	-7 911	-216 557	-1 916 213	-22 507	-217 860	0	0
	2016	0	-784 080	-220 919	-1 682 257	-32 018	-63 865	0	-314 091
	% variation		-98,99 %	-1,97 %	13,91 %	-29,71 %	241,12 %		-100,00 %
D - R / VOYAGE	2017			5,65	5,65	6,06	4,15		
	2016		6,61	12,30	4,43	7,69	3,52		9,35
	% variation		-100,00 %	-0,08 %	28,26 %	-32,83 %	10,13 %		-100,00 %
D - R / KMS REELS	2017			9,65	7,54	4,19	3,63		
	2016		6,09	9,66	5,88	6,23	3,30		8,87
	% variation		-100,00 %	-0,08 %	28,26 %	-32,83 %	10,13 %		-100,00 %

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LCITEIS47 BX Victoire-Quinconces Nav.Electr.		LCITEIS53 S.MEDARD Caupian / Ctre Commercial A		LCITEIS63 FLOIRAC Dravemont via ARTIGUES		LCITEIS72A BX Martinique / EYSINES Cantinolle	
2017 - 12		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
VALIDATIONS BRUTES	2017	1 542	18 453	0	0	2 648	32 718	6 737	59 783
	2016	1 963	18 438	0	0	697	8 794	6 679	68 049
	% variation	-21,45 %	0,08 %			279,91 %	272,05 %	0,87 %	-12,15 %
VOYAGES	2017	6 286	71 874	0	0	4 385	48 269	10 808	87 515
	2016	6 572	66 002	0	0	1 203	13 306	11 272	105 433
	% variation	-4,35 %	8,90 %			264,51 %	262,76 %	-4,12 %	-16,99 %
KILOMETRES THEORIQUES	2017	7 147	85 730	0	0	5 253	63 421	18 372	214 373
	2016	7 731	86 701	0	0	5 578	63 907	19 230	115 772
	% variation	-7,55 %	-1,12 %			-5,83 %	-0,76 %	-4,46 %	85,17 %
KILOMETRES REELS	2017	6 957	86 196	0	0	5 070	61 442	18 381	211 948
	2016	8 737	85 431	0	0	5 524	61 590	19 104	115 823
	% variation	-20,37 %	0,90 %			-8,22 %	-0,24 %	-3,78 %	82,99 %
RECETTES	2017	2 812	33 801	0	0	1 404	15 961	4 122	35 741
	2016	2 867	30 660	0	0	459	5 542	4 316	45 734
	% variation	-1,94 %	10,25 %			206,16 %	187,98 %	-4,49 %	-21,85 %
DEPENSES	2017	151 934	1 407 999	0	-197	40 463	383 874	146 121	858 569
	2016	139 441	1 358 654	0	0	37 844	429 903	63 703	433 818
	% variation	8,96 %	3,63 %			6,92 %	-10,71 %	129,38 %	97,91 %
COUVERTURE R/D en %	2017	1,85 %	2,40 %	0,00 %	0,00 %	3,47 %	4,16 %	2,82 %	4,16 %
	2016	2,06 %	2,26 %			1,21 %	1,29 %	6,78 %	10,54 %
	% variation								
VOYAGES / KM	2017	0,90	0,83	0,00		0,86	0,79	0,59	0,41
	2016	0,75	0,77			0,22	0,22	0,59	0,91
	% variation	20,12 %	7,93 %			297,15 %	263,63 %	-0,34 %	-54,64 %
RECETTES / KM	2017	0,40	0,39	0,00		0,28	0,26	0,22	0,17
	2016	0,33	0,36			0,08	0,09	0,23	0,39
	% variation	23,15 %	9,27 %			233,58 %	188,67 %	-0,73 %	-57,29 %
DEPENSES / KM	2017	21,84	16,33	0,00		7,98	6,25	7,95	4,05
	2016	15,96	15,90			6,85	6,98	3,33	3,75
	% variation	36,84 %	2,71 %			16,49 %	-10,49 %	138,40 %	8,15 %
RECETTES / VOYAGE	2017	0,45	0,47			0,32	0,33	0,38	0,41
	2016	0,44	0,46			0,38	0,42	0,38	0,43
	% variation	2,52 %	1,24 %			-16,01 %	-20,61 %	-0,39 %	-5,85 %
DEPENSES / VOYAGE	2017	24,17	19,59			9,23	7,95	13,52	9,81
	2016	21,22	20,59			31,46	32,31	5,65	4,11
	% variation	13,92 %	-4,83 %			-70,67 %	-75,39 %	139,23 %	138,43 %
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2017	-149 122	-1 374 197	0	197	-39 059	-367 914	-141 999	-822 828
	2016	-136 574	-1 327 994	0	0	-37 386	-424 360	-59 387	-388 085
	% variation	9,19 %	3,48 %			4,48 %	-13,30 %	139,11 %	112,02 %
D - R / VOYAGE	2017	23,72	19,12			8,91	7,62	13,14	9,40
	2016	20,78	20,12			31,08	31,89	5,27	3,68
	% variation	37,12 %	2,56 %			13,83 %	-13,09 %	148,51 %	15,86 %
D - R / KMS REELS	2017	21,43	15,94			7,70	5,99	7,73	3,88
	2016	15,63	15,54			6,77	6,89	3,11	3,35
	% variation	37,12 %	2,56 %			13,83 %	-13,09 %	148,51 %	15,86 %

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LCITEIS72 BX Martinique / EYSINES Cantinolle		LCITEIS89 V.O Courréjean/CADAUJAC L.Bouscaut A		LCOROL32 BX Bassins à Flot/BOULIAC Ctr.Cial A		LCOROL33 BX Les Aubiers / MERIGNAC Soleil	
2017 - 12		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
VALIDATIONS BRUTES	2017	0	0	3 026	11 883	49 164	546 048	25 331	231 770
	2016	0	52 240	0	0	46 431	501 889	17 775	200 190
	% variation		-100,00 %			5,89 %	8,80 %	42,51 %	15,78 %
VOYAGES	2017	0	0	2 738	9 280	80 895	783 367	40 273	335 528
	2016	0	75 025	0	0	73 041	714 637	29 104	299 500
	% variation		-100,00 %			10,75 %	9,62 %	38,38 %	12,03 %
KILOMETRES THEORIQUES	2017	0	0	5 049	21 911	53 269	625 530	19 608	236 727
	2016	0	84 885	0	0	57 835	634 119	21 193	239 022
	% variation		-100,00 %			-7,89 %	-1,35 %	-7,48 %	-0,96 %
KILOMETRES REELS	2017	0	0	4 797	21 270	53 197	624 459	19 607	233 072
	2016	0	83 403	0	0	57 789	630 099	21 012	231 507
	% variation		-100,00 %			-7,95 %	-0,90 %	-6,69 %	0,68 %
RECETTES	2017	0	0	1 104	3 689	26 193	284 052	16 229	144 560
	2016	0	30 270	0	0	24 491	254 858	12 353	132 744
	% variation		-100,00 %			6,95 %	11,45 %	31,38 %	8,90 %
DEPENSES	2017	0	0	14 317	30 754	233 166	2 281 357	148 960	1 811 550
	2016	0	399 873	0	0	193 094	2 268 795	143 297	1 664 792
	% variation		-100,00 %			20,75 %	0,55 %	3,95 %	8,82 %
COUVERTURE R/D en %	2017	0,00 %		7,71 %	12,00 %	11,23 %	12,45 %	10,89 %	7,98 %
	2016		7,57 %			12,68 %	11,23 %	8,62 %	7,97 %
	% variation								
VOYAGES / KM	2017	0,00		0,57	0,44	1,52	1,25	2,05	1,44
	2016		0,90			1,26	1,13	1,39	1,29
	% variation		-100,00 %			20,31 %	10,61 %	48,29 %	11,28 %
RECETTES / KM	2017	0,00		0,23	0,17	0,49	0,45	0,83	0,62
	2016		0,36			0,42	0,40	0,59	0,57
	% variation		-100,00 %			16,19 %	12,46 %	40,79 %	8,17 %
DEPENSES / KM	2017	0,00		2,98	1,45	4,38	3,65	7,60	7,77
	2016		4,79			3,34	3,60	6,82	7,19
	% variation		-100,00 %			31,18 %	1,46 %	11,40 %	8,08 %
RECETTES / VOYAGE	2017			0,40	0,40	0,32	0,36	0,40	0,43
	2016		0,40			0,34	0,36	0,42	0,44
	% variation		-100,00 %			-3,43 %	1,68 %	-5,06 %	-2,79 %
DEPENSES / VOYAGE	2017			5,23	3,31	2,88	2,91	3,70	5,40
	2016		5,33			2,64	3,17	4,92	5,56
	% variation		-100,00 %			9,03 %	-8,27 %	-24,88 %	-2,87 %
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2017	0	0	-13 213	-27 065	-206 972	-1 997 305	-132 731	-1 666 990
	2016	0	-369 603	0	0	-168 603	-2 013 937	-130 944	-1 532 048
	% variation		-100,00 %			22,76 %	-0,83 %	1,36 %	8,81 %
D - R / VOYAGE	2017			4,83	2,92	2,56	2,55	3,30	4,97
	2016		4,93			2,31	2,82	4,50	5,12
	% variation		-100,00 %			33,35 %	0,07 %	8,63 %	8,08 %
D - R / KMS REELS	2017			2,75	1,27	3,89	3,20	6,77	7,15
	2016		4,43			2,92	3,20	6,23	6,62
	% variation		-100,00 %			33,35 %	0,07 %	8,63 %	8,08 %

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LCOROL34 BEGLES Rives Arcins/ME Cité des Pins		LCOROL35 TALENCE Peixotto / BX Les Aubiers		LCOROL36 BEGLES Terres Neuves/MER Lucatet A		LCOROL37 BX Aubiers/ST AUBIN Lycée Sud Médoc	
2017 - 12		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
VALIDATIONS BRUTES	2017	79 023	811 545	105 103	1 157 720	22 558	312 742	13 198	178 384
	2016	43 987	629 053	90 343	1 055 038	22 352	276 996	10 338	109 732
	% variation	79,65 %	29,01 %	16,34 %	9,73 %	0,92 %	12,90 %	27,66 %	62,56 %
VOYAGES	2017	127 153	1 182 477	169 452	1 683 432	35 906	459 273	21 671	264 950
	2016	75 429	960 279	154 156	1 615 774	37 399	420 783	19 612	178 954
	% variation	68,57 %	23,14 %	9,92 %	4,19 %	-3,99 %	9,15 %	10,50 %	48,05 %
KILOMETRES THEORIQUES	2017	51 356	604 675	60 254	677 847	44 638	532 955	23 028	276 312
	2016	55 962	614 926	60 508	677 147	47 706	514 170	22 856	233 692
	% variation	-8,23 %	-1,67 %	-0,42 %	0,10 %	-6,43 %	3,65 %	0,75 %	18,24 %
KILOMETRES REELS	2017	50 801	588 696	59 798	667 014	44 507	509 755	22 678	268 592
	2016	54 723	591 028	59 541	656 284	48 586	517 564	22 515	220 811
	% variation	-7,17 %	-0,39 %	0,43 %	1,63 %	-8,40 %	-1,51 %	0,72 %	21,64 %
RECETTES	2017	48 489	482 566	65 003	683 201	14 956	201 317	7 580	102 858
	2016	28 424	385 075	59 089	649 062	14 538	177 423	7 261	71 445
	% variation	70,59 %	25,32 %	10,01 %	5,26 %	2,88 %	13,47 %	4,40 %	43,97 %
DEPENSES	2017	428 110	3 851 161	498 160	3 932 859	181 117	1 706 056	161 726	1 530 625
	2016	386 183	3 609 503	451 358	3 608 816	144 113	1 723 539	142 713	1 205 685
	% variation	10,86 %	6,70 %	10,37 %	8,98 %	25,68 %	-1,01 %	13,32 %	26,95 %
COUVERTURE R/D en %	2017	11,33 %	12,53 %	13,05 %	17,37 %	8,26 %	11,80 %	4,69 %	6,72 %
	2016	7,36 %	10,67 %	13,09 %	17,99 %	10,09 %	10,29 %	5,09 %	5,93 %
	% variation								
VOYAGES / KM	2017	2,50	2,01	2,83	2,52	0,81	0,90	0,96	0,99
	2016	1,38	1,62	2,59	2,46	0,77	0,81	0,87	0,81
	% variation	81,59 %	23,63 %	9,45 %	2,51 %	4,81 %	10,82 %	9,70 %	21,72 %
RECETTES / KM	2017	0,95	0,82	1,09	1,02	0,34	0,39	0,33	0,38
	2016	0,52	0,65	0,99	0,99	0,30	0,34	0,32	0,32
	% variation	83,76 %	25,81 %	9,54 %	3,57 %	12,31 %	15,21 %	3,65 %	18,36 %
DEPENSES / KM	2017	8,43	6,54	8,33	5,90	4,07	3,35	7,13	5,70
	2016	7,06	6,11	7,58	5,50	2,97	3,33	6,34	5,46
	% variation	19,42 %	7,12 %	9,89 %	7,23 %	37,20 %	0,50 %	12,51 %	4,37 %
RECETTES / VOYAGE	2017	0,38	0,41	0,38	0,41	0,42	0,44	0,35	0,39
	2016	0,38	0,40	0,38	0,40	0,39	0,42	0,37	0,40
	% variation	1,20 %	1,77 %	0,08 %	1,03 %	7,16 %	3,96 %	-5,52 %	-2,76 %
DEPENSES / VOYAGE	2017	3,37	3,26	2,94	2,34	5,04	3,71	7,46	5,78
	2016	5,12	3,76	2,93	2,23	3,85	4,10	7,28	6,74
	% variation	-34,24 %	-13,35 %	0,41 %	4,60 %	30,90 %	-9,31 %	2,56 %	-14,25 %
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2017	-379 621	-3 368 595	-433 157	-3 249 658	-166 161	-1 504 739	-154 146	-1 427 768
	2016	-357 759	-3 224 428	-392 269	-2 959 755	-129 575	-1 546 116	-135 452	-1 134 240
	% variation	6,11 %	4,47 %	10,42 %	9,79 %	28,24 %	-2,68 %	13,80 %	25,88 %
D - R / VOYAGE	2017	2,99	2,85	2,56	1,93	4,63	3,28	7,11	5,39
	2016	4,74	3,36	2,54	1,83	3,46	3,67	6,91	6,34
	% variation	14,30 %	4,88 %	9,95 %	8,03 %	39,99 %	-1,19 %	12,98 %	3,49 %
D - R / KMS REELS	2017	7,47	5,72	7,24	4,87	3,73	2,95	6,80	5,32
	2016	6,54	5,46	6,59	4,51	2,67	2,99	6,02	5,14
	% variation	14,30 %	4,88 %	9,95 %	8,03 %	39,99 %	-1,19 %	12,98 %	3,49 %

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LD Ligne D		LEXPRES56A BX P. Justice/PAREMPUYRE L. Vignoble		LEXPRES56 BX P. Justice/PAREMPUYRE L. Vignoble		LFLEXO38 BX Stalingrad / BOULIAC Vettiner A	
2017 - 12		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
VALIDATIONS BRUTES	2017	0	0	0	0	0	0	0	0
	2016	0	0	14 761	175 577	0	164 034	0	0
	% variation			-100,00 %	-100,00 %		-100,00 %		
VOYAGES	2017	0	0	0	0	0	0	539	5 440
	2016	0	0	25 447	276 167	0	239 217	355	1 489
	% variation			-100,00 %	-100,00 %		-100,00 %	51,83 %	265,35 %
KILOMETRES THEORIQUES	2017	0	0	0	0	0	0	1 438	11 465
	2016	0	0	20 017	205 023	0	161 041	931	13 735
	% variation			-100,00 %	-100,00 %		-100,00 %	54,46 %	-16,53 %
KILOMETRES REELS	2017	0	0	0	0	0	0	1 438	11 465
	2016	0	0	19 955	205 614	0	157 439	931	13 735
	% variation			-100,00 %	-100,00 %		-100,00 %	54,46 %	-16,53 %
RECETTES	2017	0	0	0	0	0	0	242	2 417
	2016	0	0	10 945	132 358	0	106 896	155	657
	% variation			-100,00 %	-100,00 %		-100,00 %	55,86 %	267,60 %
DEPENSES	2017	0	0	4 419	-47 009	0	0	7 112	83 709
	2016	0	0	118 444	805 319	0	519 308	13 870	84 160
	% variation			-96,27 %	-105,84 %		-100,00 %	-48,72 %	-0,54 %
COUVERTURE R/D en %	2017	0,00 %		0,00 %	0,00 %	0,00 %		3,40 %	2,89 %
	2016			9,24 %	16,44 %		20,58 %	1,12 %	0,78 %
	% variation								
VOYAGES / KM	2017	0,00		0,00		0,00		0,37	0,47
	2016			1,28	1,34		1,52	0,38	0,11
	% variation			-100,00 %	-100,00 %		-100,00 %	-1,70 %	337,68 %
RECETTES / KM	2017	0,00		0,00		0,00		0,17	0,21
	2016			0,55	0,64		0,68	0,17	0,05
	% variation			-100,00 %	-100,00 %		-100,00 %	0,91 %	340,39 %
DEPENSES / KM	2017	0,00		0,00		0,00		4,95	7,30
	2016			5,94	3,92		3,30	14,90	6,13
	% variation			-100,00 %	-100,00 %		-100,00 %	-66,80 %	19,16 %
RECETTES / VOYAGE	2017							0,45	0,44
	2016			0,43	0,48		0,45	0,44	0,44
	% variation			-100,00 %	-100,00 %		-100,00 %	2,65 %	0,62 %
DEPENSES / VOYAGE	2017							13,19	15,39
	2016			4,65	2,92		2,17	39,07	56,52
	% variation			-100,00 %	-100,00 %		-100,00 %	-66,23 %	-72,78 %
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2017	0	0	-4 419	47 009	0	0	-6 869	-81 292
	2016	0	0	-107 499	-672 961	0	-412 411	-13 714	-83 503
	% variation			-95,89 %	-106,99 %		-100,00 %	-49,91 %	-2,65 %
D - R / VOYAGE	2017							12,74	14,94
	2016			4,22	2,44		1,72	38,63	56,08
	% variation			-100,00 %	-100,00 %		-100,00 %	-67,57 %	16,63 %
D - R / KMS REELS	2017							4,78	7,09
	2016			5,39	3,27		2,62	14,73	6,08
	% variation			-100,00 %	-100,00 %		-100,00 %	-67,57 %	16,63 %

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LFLEXO48 PESSAC Centre /ME ZI du Phare		LFLEXO49 AMBARES Collège C.Massé-Duroy A		LFLEXO50S BORDEAUX Stalingrad / AMBARES A		LFLEXO51S BORDEAUX Galin / ARTIGUES A	
2017 - 12		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
VALIDATIONS BRUTES	2017	8 439	103 738	112	10 910	117	1 952	21	223
	2016	5 957	71 312	1 498	17 343	259	2 305	17	196
	% variation	41,67 %	45,47 %	-92,52 %	-37,09 %	-54,83 %	-15,31 %	23,53 %	13,78 %
VOYAGES	2017	13 490	151 636	185	16 643	174	2 847	33	319
	2016	9 814	107 198	2 517	27 883	430	3 560	26	299
	% variation	37,46 %	41,45 %	-92,65 %	-40,31 %	-59,53 %	-20,03 %	26,92 %	6,69 %
KILOMETRES THEORIQUES	2017	19 572	182 698	10 050	116 069	4 783	53 811	974	11 017
	2016	14 073	149 739	10 950	118 050	4 828	55 831	983	11 367
	% variation	39,07 %	22,01 %	-8,22 %	-1,68 %	-0,93 %	-3,62 %	-0,92 %	-3,08 %
KILOMETRES REELS	2017	19 427	178 275	10 050	115 806	4 789	53 809	958	10 904
	2016	14 030	146 256	10 944	117 963	4 828	55 520	983	11 362
	% variation	38,47 %	21,89 %	-8,17 %	-1,83 %	-0,81 %	-3,08 %	-2,54 %	-4,03 %
RECETTES	2017	5 789	66 342	72	6 291	89	1 498	14	137
	2016	4 381	50 255	987	10 481	186	1 644	13	163
	% variation	32,12 %	32,01 %	-92,73 %	-39,97 %	-51,90 %	-8,89 %	10,23 %	-15,58 %
DEPENSES	2017	126 879	986 745	40 165	393 846	23 442	230 764	6 402	68 815
	2016	92 126	1 033 288	33 164	381 292	19 326	221 669	5 832	71 074
	% variation	37,72 %	-4,50 %	21,11 %	3,29 %	21,30 %	4,10 %	9,77 %	-3,18 %
COUVERTURE R/D en %	2017	4,56 %	6,72 %	0,18 %	1,60 %	0,38 %	0,65 %	0,22 %	0,20 %
	2016	4,76 %	4,86 %	2,98 %	2,75 %	0,96 %	0,74 %	0,22 %	0,23 %
	% variation								
VOYAGES / KM	2017	0,69	0,85	0,02	0,14	0,04	0,05	0,03	0,03
	2016	0,70	0,73	0,23	0,24	0,09	0,06	0,03	0,03
	% variation	-0,73 %	16,05 %	-92,00 %	-39,20 %	-59,21 %	-17,49 %	30,24 %	11,17 %
RECETTES / KM	2017	0,30	0,37	0,01	0,05	0,02	0,03	0,01	0,01
	2016	0,31	0,34	0,09	0,09	0,04	0,03	0,01	0,01
	% variation	-4,59 %	8,30 %	-92,08 %	-38,85 %	-51,51 %	-6,00 %	13,10 %	-12,03 %
DEPENSES / KM	2017	6,53	5,53	4,00	3,40	4,90	4,29	6,68	6,31
	2016	6,57	7,06	3,03	3,23	4,00	3,99	5,93	6,26
	% variation	-0,54 %	-21,66 %	31,88 %	5,22 %	22,28 %	7,41 %	12,62 %	0,89 %
RECETTES / VOYAGE	2017	0,43	0,44	0,39	0,38	0,51	0,53	0,43	0,43
	2016	0,45	0,47	0,39	0,38	0,43	0,46	0,49	0,54
	% variation	-3,88 %	-6,68 %	-1,09 %	0,57 %	18,87 %	13,92 %	-13,15 %	-20,87 %
DEPENSES / VOYAGE	2017	9,41	6,51	217,11	23,66	134,73	81,05	193,99	215,72
	2016	9,39	9,64	13,18	13,67	44,95	62,27	224,32	237,71
	% variation	0,19 %	-32,49 %	1547,75 %	73,05 %	199,76 %	30,17 %	-13,52 %	-9,25 %
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2017	-121 090	-920 402	-40 093	-387 554	-23 353	-229 266	-6 387	-68 678
	2016	-87 744	-983 032	-32 177	-370 811	-19 141	-220 025	-5 820	-70 912
	% variation	38,00 %	-6,37 %	24,60 %	4,52 %	22,01 %	4,20 %	9,76 %	-3,15 %
D - R / VOYAGE	2017	8,98	6,07	216,72	23,29	134,21	80,53	193,56	215,29
	2016	8,94	9,17	12,78	13,30	44,51	61,80	223,83	237,16
	% variation	-0,33 %	-23,19 %	35,69 %	6,46 %	23,00 %	7,51 %	12,62 %	0,92 %
D - R / KMS REELS	2017	6,23	5,16	3,99	3,35	4,88	4,26	6,67	6,30
	2016	6,25	6,72	2,94	3,14	3,96	3,96	5,92	6,24
	% variation	-0,33 %	-23,19 %	35,69 %	6,46 %	23,00 %	7,51 %	12,62 %	0,92 %

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LFLEXO52S BORDEAUX Galin / BOULIAC A		LFLEXO54S MERIGNAC F.d'Arlac/PESSAC Bougnard A		LFLEXO55S SAINT MEDARD / SAINT AUBIN A		LFLEXO57S BX Les Aubiers / PAREMPUYRE A	
2017 - 12		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
VALIDATIONS BRUTES	2017	96	1 070	146	2 792	0	144	109	1 359
	2016	79	927	315	2 937	0	70	96	933
	% variation	21,52 %	15,43 %	-53,65 %	-4,94 %		105,71 %	13,54 %	45,66 %
VOYAGES	2017	149	1 553	221	4 165	354	4 400	163	1 909
	2016	131	1 437	570	4 701	386	1 301	153	1 413
	% variation	13,74 %	8,07 %	-61,23 %	-11,40 %	-8,29 %	238,20 %	6,54 %	35,10 %
KILOMETRES THEORIQUES	2017	1 863	21 067	2 695	30 376	1 629	18 433	2 874	31 871
	2016	1 877	21 793	2 717	31 493	1 643	22 231	2 785	32 040
	% variation	-0,75 %	-3,33 %	-0,81 %	-3,55 %	-0,85 %	-17,08 %	3,20 %	-0,53 %
KILOMETRES REELS	2017	1 863	21 073	2 691	30 391	1 629	18 433	2 874	31 975
	2016	1 877	21 867	2 695	31 327	1 643	22 231	2 785	32 320
	% variation	-0,75 %	-3,63 %	-0,15 %	-2,99 %	-0,85 %	-17,08 %	3,20 %	-1,07 %
RECETTES	2017	65	652	94	1 658	158	2 133	77	861
	2016	60	577	196	1 763	168	574	76	631
	% variation	7,80 %	13,02 %	-51,73 %	-5,91 %	-6,30 %	271,55 %	1,55 %	36,46 %
DEPENSES	2017	8 185	87 080	9 943	105 651	5 620	65 657	10 954	117 191
	2016	7 412	89 767	8 999	106 231	11 009	65 929	9 691	118 101
	% variation	10,43 %	-2,99 %	10,49 %	-0,55 %	-48,95 %	-0,41 %	13,03 %	-0,77 %
COUVERTURE R/D en %	2017	0,79 %	0,75 %	0,95 %	1,57 %	2,81 %	3,25 %	0,70 %	0,73 %
	2016	0,81 %	0,64 %	2,17 %	1,66 %	1,53 %	0,87 %	0,78 %	0,53 %
	% variation								
VOYAGES / KM	2017	0,08	0,07	0,08	0,14	0,22	0,24	0,06	0,06
	2016	0,07	0,07	0,21	0,15	0,23	0,06	0,05	0,04
	% variation	14,60 %	12,14 %	-61,17 %	-8,67 %	-7,50 %	307,89 %	3,24 %	36,56 %
RECETTES / KM	2017	0,03	0,03	0,04	0,05	0,10	0,12	0,03	0,03
	2016	0,03	0,03	0,07	0,06	0,10	0,03	0,03	0,02
	% variation	8,61 %	17,28 %	-51,66 %	-3,02 %	-5,49 %	348,10 %	-1,59 %	37,94 %
DEPENSES / KM	2017	4,39	4,13	3,69	3,48	3,45	3,56	3,81	3,67
	2016	3,95	4,11	3,34	3,39	6,70	2,97	3,48	3,65
	% variation	11,27 %	0,66 %	10,65 %	2,52 %	-48,51 %	20,11 %	9,53 %	0,30 %
RECETTES / VOYAGE	2017	0,44	0,42	0,43	0,40	0,45	0,48	0,47	0,45
	2016	0,46	0,40	0,34	0,37	0,44	0,44	0,50	0,45
	% variation	-5,22 %	4,58 %	24,49 %	6,19 %	2,17 %	9,86 %	-4,68 %	1,01 %
DEPENSES / VOYAGE	2017	54,94	56,07	44,99	25,37	15,88	14,92	67,20	61,39
	2016	56,58	62,47	15,79	22,60	28,52	50,68	63,34	83,58
	% variation	-2,90 %	-10,24 %	184,96 %	12,25 %	-44,33 %	-70,55 %	6,10 %	-26,55 %
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2017	-8 120	-86 428	-9 848	-103 993	-5 463	-63 524	-10 877	-116 331
	2016	-7 351	-89 190	-8 804	-104 469	-10 841	-65 355	-9 615	-117 470
	% variation	10,46 %	-3,10 %	11,87 %	-0,46 %	-49,61 %	-2,80 %	13,12 %	-0,97 %
D - R / VOYAGE	2017	54,50	55,65	44,56	24,97	15,43	14,44	66,73	60,94
	2016	56,12	62,07	15,44	22,22	28,08	50,23	62,84	83,14
	% variation	11,29 %	0,55 %	12,03 %	2,61 %	-49,18 %	17,23 %	9,62 %	0,10 %
D - R / KMS REELS	2017	4,36	4,10	3,66	3,42	3,35	3,45	3,78	3,64
	2016	3,92	4,08	3,27	3,33	6,60	2,94	3,45	3,63
	% variation	11,29 %	0,55 %	12,03 %	2,61 %	-49,18 %	17,23 %	9,62 %	0,10 %

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LFLEXO68 LORMONT Buttinière/ARTIGUES Cimet. A		LIANE01J BX Gare St Jean-MERIGNAC Aéroport J		LIANE01S BX Gare St Jean-MERIGNAC Aéroport J		LIANE02J BX Quinconces / EYSINES Ctre	
2017 - 12		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
VALIDATIONS BRUTES	2017	624	4 512	296 926	3 537 722	12 932	145 544	89 537	1 023 457
	2016	313	4 340	241 261	3 317 902	12 337	142 509	86 459	892 589
	% variation	99,36 %	3,96 %	23,07 %	6,63 %	4,82 %	2,13 %	3,56 %	14,66 %
VOYAGES	2017	864	6 257	460 228	5 063 136	19 449	203 579	141 127	1 474 193
	2016	514	6 554	396 538	4 918 799	16 402	207 165	142 744	1 349 429
	% variation	68,09 %	-4,53 %	16,06 %	2,93 %	18,58 %	-1,73 %	-1,13 %	9,25 %
KILOMETRES THEORIQUES	2017	2 168	15 116	82 585	897 446	7 941	93 408	32 895	372 539
	2016	1 802	22 141	77 932	868 396	7 351	68 432	34 060	373 709
	% variation	20,31 %	-31,73 %	5,97 %	3,35 %	8,03 %	36,50 %	-3,42 %	-0,31 %
KILOMETRES REELS	2017	2 168	15 116	81 552	881 833	7 842	91 740	32 691	368 074
	2016	1 802	22 141	76 771	854 280	7 242	67 331	33 418	362 814
	% variation	20,31 %	-31,73 %	6,23 %	3,23 %	8,29 %	36,25 %	-2,18 %	1,45 %
RECETTES	2017	303	2 716	213 867	2 537 030	9 707	111 060	63 358	704 328
	2016	187	2 635	188 369	2 531 243	8 220	112 128	69 095	644 426
	% variation	61,77 %	3,08 %	13,54 %	0,23 %	18,08 %	-0,95 %	-8,30 %	9,30 %
DEPENSES	2017	8 234	88 062	769 257	6 550 948	71 458	663 291	297 464	2 617 560
	2016	7 477	90 650	675 087	6 352 994	61 438	485 646	284 582	2 589 685
	% variation	10,12 %	-2,85 %	13,95 %	3,12 %	16,31 %	36,58 %	4,53 %	1,08 %
COUVERTURE R/D en %	2017	3,68 %	3,08 %	27,80 %	38,73 %	13,58 %	16,74 %	21,30 %	26,91 %
	2016	2,51 %	2,91 %	27,90 %	39,84 %	13,38 %	23,09 %	24,28 %	24,88 %
	% variation								
VOYAGES / KM	2017	0,40	0,41	5,64	5,74	2,48	2,22	4,32	4,01
	2016	0,29	0,30	5,17	5,76	2,26	3,08	4,27	3,72
	% variation	39,72 %	39,84 %	9,26 %	-0,28 %	9,50 %	-27,88 %	1,07 %	7,68 %
RECETTES / KM	2017	0,14	0,18	2,62	2,88	1,24	1,21	1,94	1,91
	2016	0,10	0,12	2,45	2,96	1,14	1,67	2,07	1,78
	% variation	34,46 %	50,99 %	6,88 %	-2,90 %	9,05 %	-27,31 %	-6,26 %	7,73 %
DEPENSES / KM	2017	3,80	5,83	9,43	7,43	9,11	7,23	9,10	7,11
	2016	4,15	4,09	8,79	7,44	8,48	7,21	8,52	7,14
	% variation	-8,47 %	42,29 %	7,27 %	-0,11 %	7,41 %	0,24 %	6,85 %	-0,37 %
RECETTES / VOYAGE	2017	0,35	0,43	0,46	0,50	0,50	0,55	0,45	0,48
	2016	0,36	0,40	0,48	0,51	0,50	0,54	0,48	0,48
	% variation	-3,76 %	7,98 %	-2,18 %	-2,63 %	-0,42 %	0,79 %	-7,25 %	0,05 %
DEPENSES / VOYAGE	2017	9,53	14,07	1,67	1,29	3,67	3,26	2,11	1,78
	2016	14,55	13,83	1,70	1,29	3,75	2,34	1,99	1,92
	% variation	-34,49 %	1,76 %	-1,82 %	0,18 %	-1,91 %	38,99 %	5,72 %	-7,48 %
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2017	-7 931	-85 346	-555 390	-4 013 918	-61 752	-552 231	-234 107	-1 913 232
	2016	-7 290	-88 015	-486 718	-3 821 751	-53 217	-373 518	-215 488	-1 945 260
	% variation	8,79 %	-3,03 %	14,11 %	5,03 %	16,04 %	47,85 %	8,64 %	-1,65 %
D - R / VOYAGE	2017	9,18	13,64	1,21	0,79	3,18	2,71	1,66	1,30
	2016	14,18	13,43	1,23	0,78	3,24	1,80	1,51	1,44
	% variation	-9,57 %	42,03 %	7,42 %	1,75 %	7,16 %	8,51 %	11,06 %	-3,05 %
D - R / KMS REELS	2017	3,66	5,65	6,81	4,55	7,87	6,02	7,16	5,20
	2016	4,05	3,98	6,34	4,47	7,35	5,55	6,45	5,36
	% variation	-9,57 %	42,03 %	7,42 %	1,75 %	7,16 %	8,51 %	11,06 %	-3,05 %

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LIANE02S BX Quinconces/ EYSINES Le Plateau		LIANE03J BX Quinconces / ST. AUBIN Villepreux		LIANE03S BX Quinconces/ St. AUBIN Villepreux		LIANE04J BX St. Louis / PESSAC Magonty	
2017 - 12		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
VALIDATIONS BRUTES	2017	1 805	19 875	216 865	2 379 655	5 940	69 219	248 784	2 702 884
	2016	1 927	19 508	166 061	2 209 529	5 898	66 832	201 561	2 620 505
	% variation	-6,33 %	1,88 %	30,59 %	7,70 %	0,71 %	3,57 %	23,43 %	3,14 %
VOYAGES	2017	2 756	28 076	345 541	3 450 864	9 144	97 721	392 517	3 895 324
	2016	2 606	28 917	279 878	3 343 390	8 705	99 783	330 716	3 918 556
	% variation	5,76 %	-2,91 %	23,46 %	3,21 %	5,04 %	-2,07 %	18,69 %	-0,59 %
KILOMETRES THEORIQUES	2017	2 280	27 818	89 769	1 025 403	8 383	102 046	84 591	969 166
	2016	2 517	26 684	90 732	1 030 872	8 972	85 021	88 801	982 463
	% variation	-9,42 %	4,25 %	-1,06 %	-0,53 %	-6,56 %	20,02 %	-4,74 %	-1,35 %
KILOMETRES REELS	2017	2 266	27 508	89 361	1 013 376	8 345	100 871	83 976	951 534
	2016	2 469	25 897	88 725	1 006 551	8 774	83 106	87 781	965 680
	% variation	-8,22 %	6,22 %	0,72 %	0,68 %	-4,89 %	21,38 %	-4,33 %	-1,46 %
RECETTES	2017	1 360	14 154	155 213	1 640 332	4 171	49 023	174 105	1 800 225
	2016	1 275	13 624	128 491	1 579 360	4 064	47 333	145 584	1 770 820
	% variation	6,68 %	3,89 %	20,80 %	3,86 %	2,63 %	3,57 %	19,59 %	1,66 %
DEPENSES	2017	19 938	189 933	827 010	7 349 942	74 884	715 113	781 899	6 923 872
	2016	20 162	179 028	761 033	7 295 773	73 225	587 376	756 702	7 038 488
	% variation	-1,11 %	6,09 %	8,67 %	0,74 %	2,27 %	21,75 %	3,33 %	-1,63 %
COUVERTURE R/D en %	2017	6,82 %	7,45 %	18,77 %	22,32 %	5,57 %	6,86 %	22,27 %	26,00 %
	2016	6,32 %	7,61 %	16,88 %	21,65 %	5,55 %	8,06 %	19,24 %	25,16 %
	% variation								
VOYAGES / KM	2017	1,22	1,02	3,87	3,41	1,10	0,97	4,67	4,09
	2016	1,06	1,12	3,15	3,32	0,99	1,20	3,77	4,06
	% variation	15,23 %	-8,59 %	22,58 %	2,52 %	10,44 %	-19,31 %	24,06 %	0,88 %
RECETTES / KM	2017	0,60	0,51	1,74	1,62	0,50	0,49	2,07	1,89
	2016	0,52	0,53	1,45	1,57	0,46	0,57	1,66	1,83
	% variation	16,23 %	-2,19 %	19,94 %	3,16 %	7,91 %	-14,67 %	25,01 %	3,17 %
DEPENSES / KM	2017	8,80	6,90	9,25	7,25	8,97	7,09	9,31	7,28
	2016	8,17	6,91	8,58	7,25	8,35	7,07	8,62	7,29
	% variation	7,75 %	-0,12 %	7,90 %	0,06 %	7,52 %	0,31 %	8,01 %	-0,17 %
RECETTES / VOYAGE	2017	0,49	0,50	0,45	0,48	0,46	0,50	0,44	0,46
	2016	0,49	0,47	0,46	0,47	0,47	0,47	0,44	0,45
	% variation	0,87 %	7,00 %	-2,16 %	0,63 %	-2,30 %	5,75 %	0,76 %	2,27 %
DEPENSES / VOYAGE	2017	7,23	6,76	2,39	2,13	8,19	7,32	1,99	1,78
	2016	7,74	6,19	2,72	2,18	8,41	5,89	2,29	1,80
	% variation	-6,49 %	9,27 %	-11,98 %	-2,40 %	-2,64 %	24,32 %	-12,94 %	-1,04 %
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2017	-18 578	-175 779	-671 796	-5 709 610	-70 713	-666 091	-607 794	-5 123 646
	2016	-18 887	-165 404	-632 542	-5 716 413	-69 161	-540 043	-611 118	-5 267 667
	% variation	-1,64 %	6,27 %	6,21 %	-0,12 %	2,24 %	23,34 %	-0,54 %	-2,73 %
D - R / VOYAGE	2017	6,74	6,26	1,94	1,65	7,73	6,82	1,55	1,32
	2016	7,25	5,72	2,26	1,71	7,95	5,41	1,85	1,34
	% variation	7,18 %	0,05 %	5,45 %	-0,79 %	7,50 %	1,62 %	3,96 %	-1,29 %
D - R / KMS REELS	2017	8,20	6,39	7,52	5,63	8,47	6,60	7,24	5,38
	2016	7,65	6,39	7,13	5,68	7,88	6,50	6,96	5,45
	% variation	7,18 %	0,05 %	5,45 %	-0,79 %	7,50 %	1,62 %	3,96 %	-1,29 %

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LIANE04S BX St. Louis/PESSAC Magonty		LIANE05J VILLENAVE Chambéry/LE TAILLAN		LIANE05S VILLENAVE Chambery/LE TAILLAN Boétie		LIANE06J BX Palais Just./BLANQUEFORT Caychac	
2017 - 12		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
VALIDATIONS BRUTES	2017	6 962	75 965	273 143	3 013 518	7 684	78 690	54 793	604 472
	2016	7 180	80 744	239 317	3 132 939	8 193	94 994	65 768	1 016 777
	% variation	-3,04 %	-5,92 %	14,13 %	-3,81 %	-6,21 %	-17,16 %	-16,69 %	-40,55 %
VOYAGES	2017	10 751	108 582	428 741	4 333 112	11 983	112 379	85 207	876 636
	2016	10 125	121 512	393 752	4 691 837	11 321	143 625	109 505	1 528 838
	% variation	6,18 %	-10,64 %	8,89 %	-7,65 %	5,85 %	-21,76 %	-22,19 %	-42,66 %
KILOMETRES THEORIQUES	2017	6 467	80 159	101 246	1 177 197	9 712	116 693	23 377	273 312
	2016	7 211	79 032	60 809	1 207 512	6 063	92 323	40 252	582 271
	% variation	-10,32 %	1,43 %	66,50 %	-2,51 %	60,18 %	26,40 %	-41,92 %	-53,06 %
KILOMETRES REELS	2017	6 420	78 710	100 898	1 169 948	9 685	116 032	23 164	269 235
	2016	7 128	77 710	61 351	1 190 083	6 141	91 167	39 520	571 767
	% variation	-9,93 %	1,29 %	64,46 %	-1,69 %	57,71 %	27,27 %	-41,39 %	-52,91 %
RECETTES	2017	5 058	52 156	188 794	2 001 290	5 237	53 507	37 805	398 249
	2016	4 533	55 273	175 464	2 154 854	4 983	66 329	49 691	713 224
	% variation	11,59 %	-5,64 %	7,60 %	-7,13 %	5,10 %	-19,33 %	-23,92 %	-44,16 %
DEPENSES	2017	57 845	558 265	935 682	8 493 234	86 894	820 663	212 984	1 936 394
	2016	59 645	549 423	546 793	8 611 670	51 723	640 217	335 797	4 084 690
	% variation	-3,02 %	1,61 %	71,12 %	-1,38 %	68,00 %	28,19 %	-36,57 %	-52,59 %
COUVERTURE R/D en %	2017	8,74 %	9,34 %	20,18 %	23,56 %	6,03 %	6,52 %	17,75 %	20,57 %
	2016	7,60 %	10,06 %	32,09 %	25,02 %	9,63 %	10,36 %	14,80 %	17,46 %
	% variation								
VOYAGES / KM	2017	1,67	1,38	4,25	3,70	1,24	0,97	3,68	3,26
	2016	1,42	1,56	6,42	3,94	1,84	1,58	2,77	2,67
	% variation	17,89 %	-11,78 %	-33,79 %	-6,06 %	-32,88 %	-38,52 %	32,75 %	21,77 %
RECETTES / KM	2017	0,79	0,66	1,87	1,71	0,54	0,46	1,63	1,48
	2016	0,64	0,71	2,86	1,81	0,81	0,73	1,26	1,25
	% variation	23,89 %	-6,84 %	-34,58 %	-5,53 %	-33,36 %	-36,62 %	29,80 %	18,58 %
DEPENSES / KM	2017	9,01	7,09	9,27	7,26	8,97	7,07	9,19	7,19
	2016	8,37	7,07	8,91	7,24	8,42	7,02	8,50	7,14
	% variation	7,68 %	0,32 %	4,05 %	0,32 %	6,52 %	0,72 %	8,21 %	0,68 %
RECETTES / VOYAGE	2017	0,47	0,48	0,44	0,46	0,44	0,48	0,44	0,45
	2016	0,45	0,45	0,45	0,46	0,44	0,46	0,45	0,47
	% variation	5,09 %	5,60 %	-1,18 %	0,56 %	-0,71 %	3,10 %	-2,22 %	-2,62 %
DEPENSES / VOYAGE	2017	5,38	5,14	2,18	1,96	7,25	7,30	2,50	2,21
	2016	5,89	4,52	1,39	1,84	4,57	4,46	3,07	2,67
	% variation	-8,66 %	13,71 %	57,16 %	6,79 %	58,72 %	63,83 %	-18,49 %	-17,32 %
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2017	-52 787	-506 108	-746 889	-6 491 945	-81 657	-767 155	-175 179	-1 538 145
	2016	-55 112	-494 150	-371 328	-6 456 816	-46 741	-573 888	-286 106	-3 371 466
	% variation	-4,22 %	2,42 %	101,14 %	0,54 %	74,70 %	33,68 %	-38,77 %	-54,38 %
D - R / VOYAGE	2017	4,91	4,66	1,74	1,50	6,81	6,83	2,06	1,75
	2016	5,44	4,07	0,94	1,38	4,13	4,00	2,61	2,21
	% variation	6,34 %	1,12 %	22,30 %	2,27 %	10,77 %	5,03 %	4,46 %	-3,11 %
D - R / KMS REELS	2017	8,22	6,43	7,40	5,55	8,43	6,61	7,56	5,71
	2016	7,73	6,36	6,05	5,43	7,61	6,29	7,24	5,90
	% variation	6,34 %	1,12 %	22,30 %	2,27 %	10,77 %	5,03 %	4,46 %	-3,11 %

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LIANE06S BX Palais Justice/BLANQUEFORT		LIANE07JA BX Ctre Com. Lac/AMBARES Parabelle A		LIANE07J BX Ctre Com.du Lac/AMBARES Parabelle		LIANE07SA BX Ctre Com. Lac/AMBARES Parabelle A	
2017 - 12		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
VALIDATIONS BRUTES	2017	227	38 971	108 563	1 105 281	0	0	2 879	22 141
	2016	2 477	38 401	83 701	819 809	0	0	2 028	13 926
	% variation	-90,84 %	1,48 %	29,70 %	34,82 %			41,96 %	58,99 %
VOYAGES	2017	358	53 771	175 907	1 608 924	0	0	4 645	32 049
	2016	3 501	57 547	138 908	1 240 689	0	0	2 357	20 457
	% variation	-89,77 %	-6,56 %	26,64 %	29,68 %			97,07 %	56,67 %
KILOMETRES THEORIQUES	2017	2 915	36 089	75 086	836 169	0	0	5 940	70 925
	2016	5 208	65 080	77 545	865 649	0	0	6 485	68 775
	% variation	-44,03 %	-44,55 %	-3,17 %	-3,41 %			-8,40 %	3,13 %
KILOMETRES REELS	2017	2 889	35 550	74 910	835 030	0	0	5 926	70 829
	2016	5 113	64 033	77 348	865 292	0	0	6 469	68 747
	% variation	-43,50 %	-44,48 %	-3,15 %	-3,50 %			-8,39 %	3,03 %
RECETTES	2017	141	31 647	64 862	661 159	0	0	1 765	12 922
	2016	1 537	27 076	53 832	506 480	0	0	857	8 147
	% variation	-90,83 %	16,88 %	20,49 %	30,54 %			106,09 %	58,60 %
DEPENSES	2017	25 516	252 953	291 971	3 105 361	0	0	0	0
	2016	42 279	447 062	263 395	3 138 685	0	0	0	0
	% variation	-39,65 %	-43,42 %	10,85 %	-1,06 %				
COUVERTURE R/D en %	2017	0,55 %	12,51 %	22,22 %	21,29 %	0,00 %		0,00 %	
	2016	3,64 %	6,06 %	20,44 %	16,14 %				
	% variation								
VOYAGES / KM	2017	0,12	1,51	2,35	1,93	0,00		0,78	0,45
	2016	0,68	0,90	1,80	1,43			0,36	0,30
	% variation	-81,90 %	68,30 %	30,76 %	34,38 %			115,13 %	52,06 %
RECETTES / KM	2017	0,05	0,89	0,87	0,79	0,00		0,30	0,18
	2016	0,30	0,42	0,70	0,59			0,13	0,12
	% variation	-83,77 %	110,53 %	24,41 %	35,27 %			124,97 %	53,94 %
DEPENSES / KM	2017	8,83	7,12	3,90	3,72	0,00		0,00	0,00
	2016	8,27	6,98	3,41	3,63			0,00	0,00
	% variation	6,81 %	1,91 %	14,46 %	2,52 %				
RECETTES / VOYAGE	2017	0,39	0,59	0,37	0,41			0,38	0,40
	2016	0,44	0,47	0,39	0,41			0,36	0,40
	% variation	-10,29 %	25,09 %	-4,85 %	0,66 %			4,57 %	1,24 %
DEPENSES / VOYAGE	2017	71,27	4,70	1,66	1,93			0,00	0,00
	2016	12,08	7,77	1,90	2,53			0,00	0,00
	% variation	490,19 %	-39,45 %	-12,47 %	-23,71 %				
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2017	-25 375	-221 305	-227 109	-2 444 202	0	0	1 765	12 922
	2016	-40 742	-419 986	-209 563	-2 632 205	0	0	857	8 147
	% variation	-37,72 %	-47,31 %	8,37 %	-7,14 %			106,09 %	58,60 %
D - R / VOYAGE	2017	70,88	4,12	1,29	1,52			-0,38	-0,40
	2016	11,64	7,30	1,51	2,12			-0,36	-0,40
	% variation	10,23 %	-5,09 %	11,90 %	-3,78 %			124,97 %	53,94 %
D - R / KMS REELS	2017	8,78	6,23	3,03	2,93			-0,30	-0,18
	2016	7,97	6,56	2,71	3,04			-0,13	-0,12
	% variation	10,23 %	-5,09 %	11,90 %	-3,78 %			124,97 %	53,94 %

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LIANE07S BX Ctre Com.du Lac/AMBARES Parabelle		LIANE08J BX Pellegrin/GRADIGNAN Malartic		LIANE08S BX Pellegrin/GRADIGNAN Malartic		LIANE09J BX St. Jean / Bx. Brandenburg	
2017 - 12		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
VALIDATIONS BRUTES	2017	0	0	73 820	916 342	1 791	29 534	240 655	2 664 210
	2016	0	0	69 634	828 307	2 163	22 809	205 349	2 271 287
	% variation			6,01 %	10,63 %	-17,20 %	29,48 %	17,19 %	17,30 %
VOYAGES	2017	0	0	120 398	1 346 932	2 798	41 844	379 488	3 829 799
	2016	0	0	123 021	1 291 709	3 359	35 518	338 344	3 372 620
	% variation			-2,13 %	4,28 %	-16,70 %	17,81 %	12,16 %	13,56 %
KILOMETRES THEORIQUES	2017	0	0	34 304	388 323	2 893	34 393	60 803	690 301
	2016	0	0	35 405	394 517	3 120	31 805	61 510	691 286
	% variation			-3,11 %	-1,57 %	-7,28 %	8,14 %	-1,15 %	-0,14 %
KILOMETRES REELS	2017	0	0	33 922	378 851	2 861	33 563	59 702	678 997
	2016	0	0	34 625	385 470	3 051	31 081	60 157	676 679
	% variation			-2,03 %	-1,72 %	-6,23 %	7,99 %	-0,76 %	0,34 %
RECETTES	2017	0	0	46 893	543 078	1 144	19 751	164 524	1 767 872
	2016	0	0	46 301	515 154	1 204	13 528	148 641	1 547 103
	% variation			1,28 %	5,42 %	-4,94 %	46,00 %	10,69 %	14,27 %
DEPENSES	2017	0	0	305 029	2 667 500	24 956	231 544	564 182	4 997 473
	2016	0	0	291 477	2 716 290	24 885	213 191	529 416	4 964 032
	% variation			4,65 %	-1,80 %	0,29 %	8,61 %	6,57 %	0,67 %
COUVERTURE R/D en %	2017	0,00 %		15,37 %	20,36 %	4,58 %	8,53 %	29,16 %	35,38 %
	2016			15,88 %	18,97 %	4,84 %	6,35 %	28,08 %	31,17 %
	% variation								
VOYAGES / KM	2017	0,00		3,55	3,56	0,98	1,25	6,36	5,64
	2016			3,55	3,35	1,10	1,14	5,62	4,98
	% variation			-0,10 %	6,10 %	-11,17 %	9,10 %	13,02 %	13,17 %
RECETTES / KM	2017	0,00		1,38	1,43	0,40	0,59	2,76	2,60
	2016			1,34	1,34	0,39	0,44	2,47	2,29
	% variation			3,38 %	7,26 %	1,38 %	35,20 %	11,53 %	13,88 %
DEPENSES / KM	2017	0,00		8,99	7,04	8,72	6,90	9,45	7,36
	2016			8,42	7,05	8,16	6,86	8,80	7,34
	% variation			6,82 %	-0,08 %	6,95 %	0,58 %	7,38 %	0,33 %
RECETTES / VOYAGE	2017			0,39	0,40	0,41	0,47	0,43	0,46
	2016			0,38	0,40	0,36	0,38	0,44	0,46
	% variation			3,49 %	1,10 %	14,13 %	23,93 %	-1,31 %	0,63 %
DEPENSES / VOYAGE	2017			2,53	1,98	8,92	5,53	1,49	1,30
	2016			2,37	2,10	7,41	6,00	1,56	1,47
	% variation			6,93 %	-5,82 %	20,39 %	-7,81 %	-4,99 %	-11,34 %
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2017	0	0	-258 136	-2 124 422	-23 812	-211 792	-399 659	-3 229 601
	2016	0	0	-245 177	-2 201 135	-23 682	-199 662	-380 776	-3 416 928
	% variation			5,29 %	-3,49 %	0,55 %	6,08 %	4,96 %	-5,48 %
D - R / VOYAGE	2017			2,14	1,58	8,51	5,06	1,05	0,84
	2016			1,99	1,70	7,05	5,62	1,13	1,01
	% variation			7,47 %	-1,80 %	7,23 %	-1,77 %	5,76 %	-5,80 %
D - R / KMS REELS	2017			7,61	5,61	8,32	6,31	6,69	4,76
	2016			7,08	5,71	7,76	6,42	6,33	5,05
	% variation			7,47 %	-1,80 %	7,23 %	-1,77 %	5,76 %	-5,80 %

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LIANE09S BX St. Jean/ BX Brandenburg		LIANE10J GRADIGNAN/ Beausoleil/BOULIAC		LIANE10S GRADIGNAN Beausoleil/BOULIAC Ctre C.		LIANE11J BEGLES Arcins/MA-LE HAILLAN 5 Chemin	
2017 - 12		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
VALIDATIONS BRUTES	2017	7 151	107 080	223 052	2 653 833	6 277	66 560	159 204	1 694 572
	2016	6 498	62 960	180 317	2 230 843	6 042	69 625	124 288	1 505 490
	% variation	10,05 %	70,08 %	23,70 %	18,96 %	3,89 %	-4,40 %	28,09 %	12,56 %
VOYAGES	2017	11 027	148 798	360 240	3 856 514	9 691	95 224	254 337	2 466 163
	2016	8 758	93 630	309 117	3 400 239	9 060	104 644	212 216	2 290 872
	% variation	25,91 %	58,92 %	16,54 %	13,42 %	6,96 %	-9,00 %	19,85 %	7,65 %
KILOMETRES THEORIQUES	2017	4 902	57 369	116 090	1 306 877	7 204	88 833	101 776	1 148 517
	2016	4 945	50 623	119 388	1 320 067	8 054	85 188	105 335	1 161 812
	% variation	-0,87 %	13,33 %	-2,76 %	-1,00 %	-10,55 %	4,28 %	-3,38 %	-1,14 %
KILOMETRES REELS	2017	4 814	56 461	113 779	1 271 906	7 060	86 442	98 893	1 128 853
	2016	4 836	49 522	117 500	1 269 023	7 927	81 949	103 732	1 124 210
	% variation	-0,45 %	14,01 %	-3,17 %	0,23 %	-10,94 %	5,48 %	-4,66 %	0,41 %
RECETTES	2017	4 991	82 474	143 678	1 640 692	4 409	44 218	104 557	1 085 340
	2016	3 945	44 054	120 278	1 402 111	3 650	44 563	87 422	1 011 221
	% variation	26,50 %	87,21 %	19,45 %	17,02 %	20,79 %	-0,78 %	19,60 %	7,33 %
DEPENSES	2017	43 550	407 004	1 021 685	8 944 492	62 110	597 343	804 183	7 005 292
	2016	40 578	350 431	980 667	8 911 535	64 891	565 506	776 807	7 062 563
	% variation	7,32 %	16,14 %	4,18 %	0,37 %	-4,29 %	5,63 %	3,52 %	-0,81 %
COUVERTURE R/D en %	2017	11,46 %	20,26 %	14,06 %	18,34 %	7,10 %	7,40 %	13,00 %	15,49 %
	2016	9,72 %	12,57 %	12,26 %	15,73 %	5,62 %	7,88 %	11,25 %	14,32 %
	% variation								
VOYAGES / KM	2017	2,29	2,64	3,17	3,03	1,37	1,10	2,57	2,18
	2016	1,81	1,89	2,63	2,68	1,14	1,28	2,05	2,04
	% variation	26,48 %	39,39 %	20,35 %	13,16 %	20,10 %	-13,73 %	25,71 %	7,21 %
RECETTES / KM	2017	1,04	1,46	1,26	1,29	0,62	0,51	1,06	0,96
	2016	0,82	0,89	1,02	1,10	0,46	0,54	0,84	0,90
	% variation	27,08 %	64,20 %	23,36 %	16,75 %	35,62 %	-5,93 %	25,45 %	6,89 %
DEPENSES / KM	2017	9,05	7,21	8,98	7,03	8,80	6,91	8,13	6,21
	2016	8,39	7,08	8,35	7,02	8,19	6,90	7,49	6,28
	% variation	7,81 %	1,87 %	7,59 %	0,14 %	7,47 %	0,14 %	8,59 %	-1,22 %
RECETTES / VOYAGE	2017	0,45	0,55	0,40	0,43	0,45	0,46	0,41	0,44
	2016	0,45	0,47	0,39	0,41	0,40	0,43	0,41	0,44
	% variation	0,47 %	17,80 %	2,50 %	3,17 %	12,92 %	9,04 %	-0,21 %	-0,30 %
DEPENSES / VOYAGE	2017	3,95	2,74	2,84	2,32	6,41	6,27	3,16	2,84
	2016	4,63	3,74	3,17	2,62	7,16	5,40	3,66	3,08
	% variation	-14,76 %	-26,92 %	-10,60 %	-11,51 %	-10,52 %	16,08 %	-13,62 %	-7,86 %
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2017	-38 559	-324 530	-878 007	-7 303 800	-57 702	-553 125	-699 626	-5 919 952
	2016	-36 633	-306 378	-860 389	-7 509 424	-61 241	-520 943	-689 385	-6 051 342
	% variation	5,26 %	5,92 %	2,05 %	-2,74 %	-5,78 %	6,18 %	1,49 %	-2,17 %
D - R / VOYAGE	2017	3,50	2,18	2,44	1,89	5,95	5,81	2,75	2,40
	2016	4,18	3,27	2,78	2,21	6,76	4,98	3,25	2,64
	% variation	5,74 %	-7,09 %	5,38 %	-2,96 %	5,79 %	0,66 %	6,45 %	-2,57 %
D - R / KMS REELS	2017	8,01	5,75	7,72	5,74	8,17	6,40	7,07	5,24
	2016	7,58	6,19	7,32	5,92	7,73	6,36	6,65	5,38
	% variation	5,74 %	-7,09 %	5,38 %	-2,96 %	5,79 %	0,66 %	6,45 %	-2,57 %

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LIANE11S BEGLES Arcins/LE HAILLAN 5 Chemins		LIANE14J BX Les Aubiers / BX Brandenburg A		LIANE14S BX Les Aubiers / BX Brandenburg		LIANE15J VILLENAVE Bourg/BX Les Aubiers	
2017 - 12		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
VALIDATIONS BRUTES	2017	4 573	54 224	0	0	0	0	209 769	2 319 814
	2016	5 659	59 468	0	0	0	0	241 415	2 662 504
	% variation	-19,19 %	-8,82 %					-13,11 %	-12,87 %
VOYAGES	2017	7 213	77 726	0	0	0	0	334 355	3 309 474
	2016	7 956	89 463	0	0	0	0	388 062	3 898 309
	% variation	-9,34 %	-13,12 %					-13,84 %	-15,10 %
KILOMETRES THEORIQUES	2017	7 565	91 283	0	0	0	0	95 762	1 121 918
	2016	8 138	86 438	0	0	0	0	102 143	1 136 742
	% variation	-7,04 %	5,61 %					-6,25 %	-1,30 %
KILOMETRES REELS	2017	7 351	89 818	0	0	0	0	95 165	1 111 978
	2016	8 014	83 684	0	0	0	0	101 458	1 105 714
	% variation	-8,27 %	7,33 %					-6,20 %	0,57 %
RECETTES	2017	3 074	35 740	0	0	0	0	127 103	1 373 507
	2016	3 330	39 482	0	0	0	0	157 652	1 683 022
	% variation	-7,70 %	-9,48 %					-19,38 %	-18,39 %
DEPENSES	2017	58 630	549 649	0	0	0	0	805 069	7 215 457
	2016	59 110	517 842	0	0	0	0	802 800	7 306 993
	% variation	-0,81 %	6,14 %					0,28 %	-1,25 %
COUVERTURE R/D en %	2017	5,24 %	6,50 %	0,00 %		0,00 %		15,79 %	19,04 %
	2016	5,63 %	7,62 %					19,64 %	23,03 %
	% variation								
VOYAGES / KM	2017	0,98	0,87	0,00		0,00		3,51	2,98
	2016	0,99	1,07					3,82	3,53
	% variation	-1,16 %	-19,05 %					-8,14 %	-15,58 %
RECETTES / KM	2017	0,42	0,40	0,00		0,00		1,34	1,24
	2016	0,42	0,47					1,55	1,52
	% variation	0,63 %	-15,66 %					-14,05 %	-18,85 %
DEPENSES / KM	2017	7,98	6,12	0,00		0,00		8,46	6,49
	2016	7,38	6,19					7,91	6,61
	% variation	8,13 %	-1,11 %					6,91 %	-1,81 %
RECETTES / VOYAGE	2017	0,43	0,46					0,38	0,42
	2016	0,42	0,44					0,41	0,43
	% variation	1,81 %	4,19 %					-6,43 %	-3,87 %
DEPENSES / VOYAGE	2017	8,13	7,07					2,41	2,18
	2016	7,43	5,79					2,07	1,87
	% variation	9,40 %	22,17 %					16,39 %	16,32 %
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2017	-55 557	-513 909	0	0	0	0	-677 966	-5 841 949
	2016	-55 780	-478 361	0	0	0	0	-645 148	-5 623 971
	% variation	-0,40 %	7,43 %					5,09 %	3,88 %
D - R / VOYAGE	2017	7,70	6,61					2,03	1,77
	2016	7,01	5,35					1,66	1,44
	% variation	8,58 %	0,09 %					12,04 %	3,29 %
D - R / KMS REELS	2017	7,56	5,72					7,12	5,25
	2016	6,96	5,72					6,36	5,09
	% variation	8,58 %	0,09 %					12,04 %	3,29 %

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LIANE15S VILLENAVE Bourg/BX Les Aubiers		LIANE16J BX République / MERIGNAC Les Pins		LIANE16S BX République / MERIGNAC Les Pins		LIANE25J NPU CF LPRINC25	
2017 - 12		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
VALIDATIONS BRUTES	2017	2 712	56 436	109 034	1 229 797	2 233	27 869	0	0
	2016	5 518	70 079	95 240	1 172 241	2 562	30 200	0	0
	% variation	-50,85 %	-19,47 %	14,48 %	4,91 %	-12,84 %	-7,72 %		
VOYAGES	2017	4 184	79 970	171 966	1 766 204	3 491	39 837	0	0
	2016	6 419	104 197	151 900	1 731 044	3 607	45 238	0	0
	% variation	-34,82 %	-23,25 %	13,21 %	2,03 %	-3,22 %	-11,94 %		
KILOMETRES THEORIQUES	2017	7 462	92 409	38 852	442 744	2 854	34 959	0	0
	2016	8 400	89 427	40 342	448 001	3 145	33 683	0	0
	% variation	-11,17 %	3,33 %	-3,69 %	-1,17 %	-9,25 %	3,79 %		
KILOMETRES REELS	2017	7 415	91 610	38 461	437 498	2 825	34 589	0	0
	2016	8 343	86 984	39 596	436 514	3 087	32 802	0	0
	% variation	-11,12 %	5,32 %	-2,87 %	0,23 %	-8,49 %	5,45 %		
RECETTES	2017	1 850	35 372	76 495	841 188	1 557	19 581	0	0
	2016	2 385	44 888	72 050	828 420	1 734	21 550	0	0
	% variation	-22,44 %	-21,20 %	6,17 %	1,54 %	-10,23 %	-9,13 %		
DEPENSES	2017	60 536	581 048	353 967	3 146 329	25 081	241 992	0	0
	2016	63 297	556 762	339 065	3 145 855	25 571	229 131	0	0
	% variation	-4,36 %	4,36 %	4,40 %	0,02 %	-1,92 %	5,61 %		
COUVERTURE R/D en %	2017	3,06 %	6,09 %	21,61 %	26,74 %	6,21 %	8,09 %	0,00 %	
	2016	3,77 %	8,06 %	21,25 %	26,33 %	6,78 %	9,40 %		
	% variation								
VOYAGES / KM	2017	0,56	0,87	4,47	4,04	1,24	1,15	0,00	
	2016	0,77	1,20	3,84	3,97	1,17	1,38		
	% variation	-26,66 %	-27,13 %	16,55 %	1,80 %	5,76 %	-16,49 %		
RECETTES / KM	2017	0,25	0,39	1,99	1,92	0,55	0,57	0,00	
	2016	0,29	0,52	1,82	1,90	0,56	0,66		
	% variation	-12,73 %	-25,18 %	9,30 %	1,31 %	-1,90 %	-13,83 %		
DEPENSES / KM	2017	8,16	6,34	9,20	7,19	8,88	7,00	0,00	
	2016	7,59	6,40	8,56	7,21	8,28	6,99		
	% variation	7,61 %	-0,91 %	7,48 %	-0,21 %	7,18 %	0,16 %		
RECETTES / VOYAGE	2017	0,44	0,44	0,44	0,48	0,45	0,49		
	2016	0,37	0,43	0,47	0,48	0,48	0,48		
	% variation	18,99 %	2,67 %	-6,22 %	-0,48 %	-7,24 %	3,19 %		
DEPENSES / VOYAGE	2017	14,47	7,27	2,06	1,78	7,18	6,07		
	2016	9,86	5,34	2,23	1,82	7,09	5,07		
	% variation	46,73 %	35,98 %	-7,79 %	-1,98 %	1,34 %	19,93 %		
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2017	-58 686	-545 676	-277 472	-2 305 142	-23 524	-222 410	0	0
	2016	-60 912	-511 873	-267 015	-2 317 434	-23 837	-207 582	0	0
	% variation	-3,65 %	6,60 %	3,92 %	-0,53 %	-1,31 %	7,14 %		
D - R / VOYAGE	2017	14,03	6,82	1,61	1,31	6,74	5,58		
	2016	9,49	4,91	1,76	1,34	6,61	4,59		
	% variation	8,40 %	1,22 %	6,98 %	-0,75 %	7,84 %	1,61 %		
D - R / KMS REELS	2017	7,91	5,96	7,21	5,27	8,33	6,43		
	2016	7,30	5,88	6,74	5,31	7,72	6,33		
	% variation	8,40 %	1,22 %	6,98 %	-0,75 %	7,84 %	1,61 %		

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LOCALE58S BX Pont St Jean/GRADIGNAN Village 6		LOCALE62 BX Stalingrad / BOULIAC Fayzeau		LOCALE64 LOR Buttinière / ARTIGUES Fontderode		LOCALE66 BORDEAUX Aubiers Ctre Lac Aubiers A	
2017 - 12		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
VALIDATIONS BRUTES	2017	252	16 747	7 621	90 673	6 298	82 149	0	0
	2016	631	8 084	5 420	63 614	3 190	43 594	0	0
	% variation	-60,06 %	107,16 %	40,61 %	42,54 %	97,43 %	88,44 %		
VOYAGES	2017	374	24 289	12 325	132 784	10 140	120 496	0	0
	2016	1 134	13 172	9 072	96 656	5 536	68 053	0	0
	% variation	-67,02 %	84,40 %	35,86 %	37,38 %	83,16 %	77,06 %		
KILOMETRES THEORIQUES	2017	1 983	18 558	7 710	89 873	8 505	101 586	0	0
	2016	3 400	20 400	8 108	89 250	9 355	102 746	0	0
	% variation	-41,68 %	-9,03 %	-4,91 %	0,70 %	-9,09 %	-1,13 %		
KILOMETRES REELS	2017	1 983	18 180	7 698	88 837	8 424	98 672	0	0
	2016	3 400	19 029	8 042	86 493	9 163	99 607	0	0
	% variation	-41,68 %	-4,46 %	-4,28 %	2,71 %	-8,07 %	-0,94 %		
RECETTES	2017	192	9 274	4 445	49 264	3 322	42 406	0	0
	2016	490	5 186	3 527	38 189	2 084	27 506	0	0
	% variation	-60,83 %	78,84 %	26,03 %	29,00 %	59,41 %	54,17 %		
DEPENSES	2017	16 127	532 421	55 685	593 493	66 312	623 858	0	0
	2016	18 042	175 416	54 401	467 503	65 332	525 254	0	0
	% variation	-10,61 %	203,52 %	2,36 %	26,95 %	1,50 %	18,77 %		
COUVERTURE R/D en %	2017	1,19 %	1,74 %	7,98 %	8,30 %	5,01 %	6,80 %	0,00 %	
	2016	2,72 %	2,96 %	6,48 %	8,17 %	3,19 %	5,24 %		
	% variation								
VOYAGES / KM	2017	0,19	1,34	1,60	1,49	1,20	1,22	0,00	
	2016	0,33	0,69	1,13	1,12	0,60	0,68		
	% variation	-43,45 %	93,01 %	41,93 %	33,75 %	99,23 %	78,74 %		
RECETTES / KM	2017	0,10	0,51	0,58	0,55	0,39	0,43	0,00	
	2016	0,14	0,27	0,44	0,44	0,23	0,28		
	% variation	-32,85 %	87,20 %	31,66 %	25,60 %	73,40 %	55,63 %		
DEPENSES / KM	2017	8,13	29,29	7,23	6,68	7,87	6,32	0,00	
	2016	5,31	9,22	6,76	5,41	7,13	5,27		
	% variation	53,26 %	217,69 %	6,93 %	23,60 %	10,40 %	19,90 %		
RECETTES / VOYAGE	2017	0,51	0,38	0,36	0,37	0,33	0,35		
	2016	0,43	0,39	0,39	0,40	0,38	0,40		
	% variation	18,76 %	-3,01 %	-7,23 %	-6,10 %	-12,97 %	-12,93 %		
DEPENSES / VOYAGE	2017	43,12	21,92	4,52	4,47	6,54	5,18		
	2016	15,91	13,32	6,00	4,84	11,80	7,72		
	% variation	171,02 %	64,60 %	-24,66 %	-7,59 %	-44,59 %	-32,92 %		
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2017	-15 935	-523 146	-51 240	-544 229	-62 990	-581 451	0	0
	2016	-17 551	-170 230	-50 874	-429 313	-63 248	-497 747	0	0
	% variation	-9,21 %	207,32 %	0,72 %	26,77 %	-0,41 %	16,82 %		
D - R / VOYAGE	2017	42,61	21,54	4,16	4,10	6,21	4,83		
	2016	15,48	12,92	5,61	4,44	11,42	7,31		
	% variation	55,66 %	221,67 %	5,22 %	23,42 %	8,33 %	17,92 %		
D - R / KMS REELS	2017	8,04	28,78	6,66	6,13	7,48	5,89		
	2016	5,16	8,95	6,33	4,96	6,90	5,00		
	% variation	55,66 %	221,67 %	5,22 %	23,42 %	8,33 %	17,92 %		

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LOCALE66D Le Bouscat Ermitage / Tivoli / boule		LOCALE67 LOR But.Lestrille/LORMONT Buttinière		LOCALE70 MER Lycée Daguin/MERIGNAC I.M.A A		LOCALE71 MER Ctre/ST AUBIN lycée Sud Médoc A	
2017 - 12		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
VALIDATIONS BRUTES	2017	0	0	1 469	27 881	0	0	7 031	116 041
	2016	0	0	423	4 843	0	0	11 507	125 456
	% variation			247,28 %	475,70 %			-38,90 %	-7,50 %
VOYAGES	2017	1 320	8 166	2 375	41 861	0	0	11 278	172 464
	2016	0	0	778	7 845	0	0	20 269	201 286
	% variation			205,27 %	433,60 %			-44,36 %	-14,32 %
KILOMETRES THEORIQUES	2017	2 632	21 159	2 062	25 200	0	0	29 381	323 276
	2016	0	0	2 268	24 579	0	0	30 779	333 311
	% variation			-9,08 %	2,53 %			-4,54 %	-3,01 %
KILOMETRES REELS	2017	2 632	21 159	2 052	24 500	0	0	29 280	321 885
	2016	0	0	2 207	23 669	0	0	30 768	331 646
	% variation			-7,02 %	3,51 %			-4,84 %	-2,94 %
RECETTES	2017	590	3 924	808	13 719	0	0	4 642	72 781
	2016	0	0	283	3 148	0	0	7 898	82 573
	% variation			185,93 %	335,84 %			-41,23 %	-11,86 %
DEPENSES	2017	16 316	123 501	16 075	155 500	0	0	111 983	1 092 130
	2016	0	0	15 752	280 904	0	-7 984	92 479	1 079 177
	% variation			2,05 %	-44,64 %		-100,00 %	21,09 %	1,20 %
COUVERTURE R/D en %	2017	3,61 %	3,18 %	5,03 %	8,82 %	0,00 %		4,15 %	6,66 %
	2016			1,79 %	1,12 %		0,00 %	8,54 %	7,65 %
	% variation								
VOYAGES / KM	2017	0,50	0,39	1,16	1,71	0,00		0,39	0,54
	2016			0,35	0,33			0,66	0,61
	% variation			228,33 %	415,50 %			-41,53 %	-11,72 %
RECETTES / KM	2017	0,22	0,19	0,39	0,56	0,00		0,16	0,23
	2016			0,13	0,13			0,26	0,25
	% variation			207,52 %	321,06 %			-38,24 %	-9,19 %
DEPENSES / KM	2017	6,20	5,84	7,83	6,35	0,00		3,82	3,39
	2016			7,14	11,87			3,01	3,25
	% variation			9,76 %	-46,52 %			27,24 %	4,27 %
RECETTES / VOYAGE	2017	0,45	0,48	0,34	0,33			0,41	0,42
	2016			0,36	0,40			0,39	0,41
	% variation			-6,34 %	-18,32 %			5,63 %	2,87 %
DEPENSES / VOYAGE	2017	12,36	15,12	6,77	3,71			9,93	6,33
	2016			20,25	35,81			4,56	5,36
	% variation			-66,57 %	-89,63 %			117,63 %	18,11 %
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2017	-15 726	-119 578	-15 268	-141 780	0	0	-107 342	-1 019 349
	2016	0	0	-15 469	-277 756	0	7 984	-84 582	-996 604
	% variation			-1,30 %	-48,96 %		-100,00 %	26,91 %	2,28 %
D - R / VOYAGE	2017	11,91	14,64	6,43	3,39			9,52	5,91
	2016			19,88	35,41			4,17	4,95
	% variation			6,15 %	-50,69 %			33,36 %	5,38 %
D - R / KMS REELS	2017	5,98	5,65	7,44	5,79			3,67	3,17
	2016			7,01	11,74			2,75	3,01
	% variation			6,15 %	-50,69 %			33,36 %	5,38 %

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LOCALE72 BX Martinique / EYSINES Le Plateau		LOCALE73 BX Ravezies / BRUGES Zone de Fret A		LOCALE76 BX Bas.Flot/PAREMPUYRE L. Vignoble A		LOCALE80 BX Stalingrad / ARTIGUES Provinces A	
2017 - 12		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
VALIDATIONS BRUTES	2017	0	0	889	24 622	3 278	40 155	144	4 606
	2016	0	0	429	17 906	1 248	25 335	820	4 137
	% variation			107,23 %	37,51 %	162,66 %	58,50 %	-82,44 %	11,34 %
VOYAGES	2017	0	0	1 232	33 845	5 628	61 629	237	6 871
	2016	0	0	643	26 524	3 147	42 795	1 589	6 849
	% variation			91,60 %	27,60 %	78,84 %	44,01 %	-85,08 %	0,32 %
KILOMETRES THEORIQUES	2017	0	0	7 366	86 638	11 719	147 660	550	7 050
	2016	0	0	7 498	86 894	10 177	93 286	613	9 224
	% variation			-1,76 %	-0,29 %	15,15 %	58,29 %	-10,28 %	-23,57 %
KILOMETRES REELS	2017	0	0	7 294	85 656	11 626	146 739	535	7 019
	2016	0	0	7 423	85 908	10 068	93 257	613	9 204
	% variation			-1,74 %	-0,29 %	15,47 %	57,35 %	-12,72 %	-23,74 %
RECETTES	2017	0	0	954	23 057	2 396	26 681	94	2 508
	2016	0	0	342	17 872	1 185	18 291	535	2 627
	% variation			178,80 %	29,01 %	102,26 %	45,87 %	-82,38 %	-4,55 %
DEPENSES	2017	0	0	31 672	308 751	47 347	519 400	9 289	86 800
	2016	0	0	25 951	310 416	33 593	411 942	8 476	103 529
	% variation			22,05 %	-0,54 %	40,94 %	26,09 %	9,59 %	-16,16 %
COUVERTURE R/D en %	2017	0,00 %		3,01 %	7,47 %	5,06 %	5,14 %	1,01 %	2,89 %
	2016			1,32 %	5,76 %	3,53 %	4,44 %	6,31 %	2,54 %
	% variation								
VOYAGES / KM	2017	0,00		0,17	0,40	0,48	0,42	0,44	0,98
	2016			0,09	0,31	0,31	0,46	2,59	0,74
	% variation			94,99 %	27,98 %	54,87 %	-8,48 %	-82,91 %	31,55 %
RECETTES / KM	2017	0,00		0,13	0,27	0,21	0,18	0,18	0,36
	2016			0,05	0,21	0,12	0,20	0,87	0,29
	% variation			183,73 %	29,39 %	75,15 %	-7,29 %	-79,81 %	25,17 %
DEPENSES / KM	2017	0,00		4,34	3,60	4,07	3,54	17,36	12,37
	2016			3,50	3,61	3,34	4,42	13,83	11,25
	% variation			24,21 %	-0,24 %	22,06 %	-19,87 %	25,58 %	9,94 %
RECETTES / VOYAGE	2017			0,77	0,68	0,43	0,43	0,40	0,36
	2016			0,53	0,67	0,38	0,43	0,34	0,38
	% variation			45,51 %	1,10 %	13,10 %	1,29 %	18,15 %	-4,85 %
DEPENSES / VOYAGE	2017			25,71	9,12	8,41	8,43	39,19	12,63
	2016			40,36	11,70	10,67	9,63	5,33	15,12
	% variation			-36,30 %	-22,05 %	-21,19 %	-12,45 %	634,81 %	-16,43 %
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2017	0	0	-30 718	-285 694	-44 951	-492 719	-9 195	-84 292
	2016	0	0	-25 609	-292 544	-32 408	-393 651	-7 941	-100 901
	% variation			19,95 %	-2,34 %	38,70 %	25,17 %	15,79 %	-16,46 %
D - R / VOYAGE	2017			24,93	8,44	7,99	7,99	38,80	12,27
	2016			39,83	11,03	10,30	9,20	5,00	14,73
	% variation			22,07 %	-2,05 %	20,11 %	-20,45 %	32,67 %	9,55 %
D - R / KMS REELS	2017			4,21	3,34	3,87	3,36	17,19	12,01
	2016			3,45	3,41	3,22	4,22	12,95	10,96
	% variation			22,07 %	-2,05 %	20,11 %	-20,45 %	32,67 %	9,55 %

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LOCALE83 BX Quinconces / ST AUBIN Pinsoles A		LOCALE84 BLANQUEFORT Gare / BX Pl. Ravezies A		LOCALE87 PESSAC Ctre/V.ORNON Pisc. Chambéry A		LOCALE89 V.O Courréjean/CADAUJAC L.Bouscaut A	
2017 - 12		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
VALIDATIONS BRUTES	2017	5 037	48 771	0	0	12 911	185 877	0	7 168
	2016	4 236	46 534	580	4 681	9 400	105 560	575	9 202
	% variation	18,91 %	4,81 %	-100,00 %	-100,00 %	37,35 %	76,09 %	-100,00 %	-22,10 %
VOYAGES	2017	8 209	72 120	0	0	21 246	274 338	0	10 637
	2016	7 433	73 150	1 088	7 723	16 534	168 291	1 011	13 911
	% variation	10,44 %	-1,41 %	-100,00 %	-100,00 %	28,50 %	63,01 %	-100,00 %	-23,54 %
KILOMETRES THEORIQUES	2017	8 449	97 656	0	0	11 194	127 878	0	18 962
	2016	9 149	102 815	2 413	45 041	12 313	128 037	2 468	28 384
	% variation	-7,65 %	-5,02 %	-100,00 %	-100,00 %	-9,09 %	-0,12 %	-100,00 %	-33,19 %
KILOMETRES REELS	2017	8 444	97 750	0	0	11 100	123 569	0	20 811
	2016	9 142	102 820	2 400	45 124	12 238	126 943	2 756	29 648
	% variation	-7,64 %	-4,93 %	-100,00 %	-100,00 %	-9,30 %	-2,66 %	-100,00 %	-29,81 %
RECETTES	2017	3 533	32 632	0	0	7 627	101 775	0	3 797
	2016	3 139	31 695	467	3 443	6 181	64 659	343	5 038
	% variation	12,56 %	2,96 %	-100,00 %	-100,00 %	23,41 %	57,40 %	-100,00 %	-24,63 %
DEPENSES	2017	41 992	452 892	981	-13 956	102 913	953 456	0	113 539
	2016	38 806	460 216	26 637	321 070	101 002	604 532	11 492	141 282
	% variation	8,21 %	-1,59 %	-96,32 %	-104,35 %	1,89 %	57,72 %	-100,00 %	-19,64 %
COUVERTURE R/D en %	2017	8,41 %	7,21 %	0,00 %	0,00 %	7,41 %	10,67 %	0,00 %	3,34 %
	2016	8,09 %	6,89 %	1,75 %	1,07 %	6,12 %	10,70 %	2,98 %	3,57 %
	% variation								
VOYAGES / KM	2017	0,97	0,74	0,00		1,91	2,22	0,00	0,51
	2016	0,81	0,71	0,45	0,17	1,35	1,33	0,37	0,47
	% variation	19,57 %	3,71 %	-100,00 %	-100,00 %	41,67 %	67,47 %	-100,00 %	8,93 %
RECETTES / KM	2017	0,42	0,33	0,00		0,69	0,82	0,00	0,18
	2016	0,34	0,31	0,19	0,08	0,51	0,51	0,12	0,17
	% variation	21,86 %	8,30 %	-100,00 %	-100,00 %	36,06 %	61,70 %	-100,00 %	7,38 %
DEPENSES / KM	2017	4,97	4,63	0,00		9,27	7,72	0,00	5,46
	2016	4,24	4,48	11,10	7,12	8,25	4,76	4,17	4,77
	% variation	17,16 %	3,51 %	-100,00 %	-100,00 %	12,34 %	62,02 %	-100,00 %	14,49 %
RECETTES / VOYAGE	2017	0,43	0,45			0,36	0,37		0,36
	2016	0,42	0,43	0,43	0,45	0,37	0,38	0,34	0,36
	% variation	1,92 %	4,43 %	-100,00 %	-100,00 %	-3,96 %	-3,44 %	-100,00 %	-1,43 %
DEPENSES / VOYAGE	2017	5,12	6,28			4,84	3,48		10,67
	2016	5,22	6,29	24,48	41,57	6,11	3,59	11,37	10,16
	% variation	-2,02 %	-0,19 %	-100,00 %	-100,00 %	-20,71 %	-3,25 %	-100,00 %	5,10 %
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2017	-38 459	-420 259	-981	13 956	-95 286	-851 681	0	-109 742
	2016	-35 667	-428 521	-26 170	-317 626	-94 821	-539 873	-11 149	-136 244
	% variation	7,83 %	-1,93 %	-96,25 %	-104,39 %	0,49 %	57,76 %	-100,00 %	-19,45 %
D - R / VOYAGE	2017	4,68	5,83			4,48	3,10		10,32
	2016	4,80	5,86	24,05	41,13	5,73	3,21	11,03	9,79
	% variation	16,74 %	3,16 %	-100,00 %	-100,00 %	10,79 %	62,06 %	-100,00 %	14,75 %
D - R / KMS REELS	2017	4,55	4,30			8,58	6,89		5,27
	2016	3,90	4,17	10,90	7,04	7,75	4,25	4,05	4,60
	% variation	16,74 %	3,16 %	-100,00 %	-100,00 %	10,79 %	62,06 %	-100,00 %	14,75 %

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LOCALE90 BASSENS La Chenaie/STLM Belle Rive A		LOCALE91 BX Stalingrad / AMBES Escarraguel A		LOCALE92 BX Stalingrad / AMBES Ford Lajard A		LOCALE93 LOR Buttinière / AMBES St Exupéry A	
2017 - 12		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
VALIDATIONS BRUTES	2017	10 927	171 049	10 597	133 123	5 667	117 632	1 048	25 475
	2016	17 963	169 047	10 113	122 335	7 345	102 167	1 716	21 828
	% variation	-39,17 %	1,18 %	4,79 %	8,82 %	-22,85 %	15,14 %	-38,93 %	16,71 %
VOYAGES	2017	17 925	253 611	16 807	194 655	9 413	172 312	1 504	38 628
	2016	31 362	262 687	17 020	186 814	12 232	156 825	3 182	35 557
	% variation	-42,84 %	-3,46 %	-1,25 %	4,20 %	-23,05 %	9,88 %	-52,73 %	8,64 %
KILOMETRES THEORIQUES	2017	35 413	405 200	27 149	305 888	21 656	255 408	4 190	51 889
	2016	37 524	415 426	28 741	313 096	22 602	262 104	4 423	51 307
	% variation	-5,63 %	-2,46 %	-5,54 %	-2,30 %	-4,19 %	-2,55 %	-5,27 %	1,13 %
KILOMETRES REELS	2017	36 306	414 017	27 123	305 720	21 656	255 413	4 190	51 855
	2016	37 498	410 115	28 690	313 055	22 602	261 189	4 395	51 602
	% variation	-3,18 %	0,95 %	-5,46 %	-2,34 %	-4,19 %	-2,21 %	-4,66 %	0,49 %
RECETTES	2017	6 930	98 717	7 405	89 808	3 310	76 160	825	14 530
	2016	11 206	97 110	7 062	81 369	4 939	69 174	1 036	12 692
	% variation	-38,16 %	1,65 %	4,85 %	10,37 %	-32,98 %	10,10 %	-20,33 %	14,48 %
DEPENSES	2017	151 633	1 483 025	84 280	901 499	69 322	738 021	19 714	211 370
	2016	124 663	1 447 424	76 414	927 283	62 692	752 814	18 242	208 037
	% variation	21,63 %	2,46 %	10,29 %	-2,78 %	10,58 %	-1,97 %	8,07 %	1,60 %
COUVERTURE R/D en %	2017	4,57 %	6,66 %	8,79 %	9,96 %	4,77 %	10,32 %	4,19 %	6,87 %
	2016	8,99 %	6,71 %	9,24 %	8,77 %	7,88 %	9,19 %	5,68 %	6,10 %
	% variation								
VOYAGES / KM	2017	0,49	0,61	0,62	0,64	0,43	0,67	0,36	0,74
	2016	0,84	0,64	0,59	0,60	0,54	0,60	0,72	0,69
	% variation	-40,97 %	-4,36 %	4,45 %	6,70 %	-19,68 %	12,36 %	-50,42 %	8,11 %
RECETTES / KM	2017	0,19	0,24	0,27	0,29	0,15	0,30	0,20	0,28
	2016	0,30	0,24	0,25	0,26	0,22	0,26	0,24	0,25
	% variation	-36,13 %	0,70 %	10,91 %	13,02 %	-30,06 %	12,59 %	-16,43 %	13,92 %
DEPENSES / KM	2017	4,18	3,58	3,11	2,95	3,20	2,89	4,71	4,08
	2016	3,32	3,53	2,66	2,96	2,77	2,88	4,15	4,03
	% variation	25,63 %	1,49 %	16,67 %	-0,45 %	15,41 %	0,25 %	13,36 %	1,11 %
RECETTES / VOYAGE	2017	0,39	0,39	0,44	0,46	0,35	0,44	0,55	0,38
	2016	0,36	0,37	0,41	0,44	0,40	0,44	0,33	0,36
	% variation	8,20 %	5,29 %	6,18 %	5,93 %	-12,91 %	0,20 %	68,55 %	5,38 %
DEPENSES / VOYAGE	2017	8,46	5,85	5,01	4,63	7,36	4,28	13,11	5,47
	2016	3,97	5,51	4,49	4,96	5,13	4,80	5,73	5,85
	% variation	112,81 %	6,13 %	11,69 %	-6,70 %	43,69 %	-10,78 %	128,64 %	-6,48 %
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2017	-144 703	-1 384 308	-76 876	-811 691	-66 012	-661 861	-18 889	-196 841
	2016	-113 457	-1 350 314	-69 352	-845 914	-57 753	-683 640	-17 206	-195 345
	% variation	27,54 %	2,52 %	10,85 %	-4,05 %	14,30 %	-3,19 %	9,78 %	0,77 %
D - R / VOYAGE	2017	8,07	5,46	4,57	4,17	7,01	3,84	12,56	5,10
	2016	3,62	5,14	4,07	4,53	4,72	4,36	5,41	5,49
	% variation	31,73 %	1,55 %	17,25 %	-1,74 %	19,29 %	-1,00 %	15,15 %	0,27 %
D - R / KMS REELS	2017	3,99	3,34	2,83	2,66	3,05	2,59	4,51	3,80
	2016	3,03	3,29	2,42	2,70	2,56	2,62	3,91	3,79
	% variation	31,73 %	1,55 %	17,25 %	-1,74 %	19,29 %	-1,00 %	15,15 %	0,27 %

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LPRINC20 BORDEAUX Victoire / TALENCE Thouars		LPRINC21 TALENCE Peixotto / GRADIGNAN Ornon A		LPRINC22 Blanquefort Frankton/Parempuyre Lisi		LPRINC23 MERIGNAC Fontaine /PESSAC Toctoucau	
2017 - 12		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
VALIDATIONS BRUTES	2017	41 341	447 365	29 727	318 004	21 350	200 105	32 747	365 364
	2016	43 996	423 851	22 620	267 846	2 168	2 168	20 408	262 969
	% variation	-6,03 %	5,55 %	31,42 %	18,73 %	884,78 %	9129,94 %	60,46 %	38,94 %
VOYAGES	2017	65 277	642 978	48 389	464 909	34 994	293 512	53 187	539 391
	2016	72 904	642 597	38 653	411 679	3 547	3 547	36 046	411 942
	% variation	-10,46 %	0,06 %	25,19 %	12,93 %	886,58 %	8174,94 %	47,55 %	30,94 %
KILOMETRES THEORIQUES	2017	20 456	238 753	15 556	179 206	27 455	314 036	28 013	325 669
	2016	21 460	240 348	16 266	183 809	12 446	12 446	29 400	328 676
	% variation	-4,68 %	-0,66 %	-4,36 %	-2,50 %	120,59 %	2423,19 %	-4,72 %	-0,91 %
KILOMETRES REELS	2017	19 520	223 893	15 559	176 513	27 428	315 857	27 608	319 597
	2016	20 207	227 390	16 265	184 057	12 446	12 446	28 996	319 164
	% variation	-3,40 %	-1,54 %	-4,34 %	-4,10 %	120,38 %	2437,82 %	-4,79 %	0,14 %
RECETTES	2017	26 272	275 602	19 508	198 637	13 298	124 523	19 771	211 670
	2016	28 603	265 458	15 204	175 582	1 557	1 557	14 154	167 321
	% variation	-8,15 %	3,82 %	28,31 %	13,13 %	753,81 %	7895,42 %	39,68 %	26,51 %
DEPENSES	2017	187 137	1 617 478	69 875	751 569	116 805	1 374 607	222 319	2 097 096
	2016	175 322	1 615 719	64 253	775 129	0	0	206 863	2 091 061
	% variation	6,74 %	0,11 %	8,75 %	-3,04 %			7,47 %	0,29 %
COUVERTURE R/D en %	2017	14,04 %	17,04 %	27,92 %	26,43 %	11,38 %	9,06 %	8,89 %	10,09 %
	2016	16,31 %	16,43 %	23,66 %	22,65 %			6,84 %	8,00 %
	% variation								
VOYAGES / KM	2017	3,34	2,87	3,11	2,63	1,28	0,93	1,93	1,69
	2016	3,61	2,83	2,38	2,24	0,28	0,28	1,24	1,29
	% variation	-7,31 %	1,62 %	30,87 %	17,76 %	347,68 %	226,06 %	54,97 %	30,76 %
RECETTES / KM	2017	1,35	1,23	1,25	1,13	0,48	0,39	0,72	0,66
	2016	1,42	1,17	0,93	0,95	0,13	0,13	0,49	0,52
	% variation	-4,92 %	5,44 %	34,14 %	17,97 %	287,43 %	215,05 %	46,71 %	26,33 %
DEPENSES / KM	2017	9,59	7,22	4,49	4,26	4,26	4,35	8,05	6,56
	2016	8,68	7,11	3,95	4,21	0,00	0,00	7,13	6,55
	% variation	10,50 %	1,67 %	13,68 %	1,10 %			12,87 %	0,15 %
RECETTES / VOYAGE	2017	0,40	0,43	0,40	0,43	0,38	0,42	0,37	0,39
	2016	0,39	0,41	0,39	0,43	0,44	0,44	0,39	0,41
	% variation	2,58 %	3,76 %	2,50 %	0,18 %	-13,46 %	-3,38 %	-5,33 %	-3,39 %
DEPENSES / VOYAGE	2017	2,87	2,52	1,44	1,62	3,34	4,68	4,18	3,89
	2016	2,40	2,51	1,66	1,88	0,00	0,00	5,74	5,08
	% variation	19,21 %	0,05 %	-13,13 %	-14,14 %			-27,16 %	-23,41 %
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2017	-160 866	-1 341 876	-50 367	-552 932	-103 508	-1 250 084	-202 549	-1 885 427
	2016	-146 720	-1 350 261	-49 049	-599 547	1 557	1 557	-192 709	-1 923 740
	% variation	9,64 %	-0,62 %	2,69 %	-7,77 %	-6746,05 %	-80365,82 %	5,11 %	-1,99 %
D - R / VOYAGE	2017	2,46	2,09	1,04	1,19	2,96	4,26	3,81	3,50
	2016	2,01	2,10	1,27	1,46	-0,44	-0,44	5,35	4,67
	% variation	13,50 %	0,93 %	7,34 %	-3,83 %	-3115,78 %	-3262,79 %	10,39 %	-2,12 %
D - R / KMS REELS	2017	8,24	5,99	3,24	3,13	3,77	3,96	7,34	5,90
	2016	7,26	5,94	3,02	3,26	-0,13	-0,13	6,65	6,03
	% variation	13,50 %	0,93 %	7,34 %	-3,83 %	-3115,78 %	-3262,79 %	10,39 %	-2,12 %

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LPRINC24 BX Porte Bourgogne /PESSAC Bougnard		LPRINC25 BORDEAUX Parc Expo / brandenburg A		LPRINC26 BX Quinconces /BEGLES Le Dorat		LPRINC27 BX Stalingrad / LORMONT Buttinière	
2017 - 12		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
VALIDATIONS BRUTES	2017	56 973	638 817	11 399	180 459	29 609	286 332	39 240	461 329
	2016	47 547	641 724	7 377	72 800	23 749	345 949	37 232	492 472
	% variation	19,82 %	-0,45 %	54,52 %	147,88 %	24,67 %	-17,23 %	5,39 %	-6,32 %
VOYAGES	2017	92 429	924 180	18 694	255 117	48 402	421 605	62 891	662 626
	2016	78 529	960 067	11 561	103 649	41 168	531 547	60 768	730 257
	% variation	17,70 %	-3,74 %	61,70 %	146,14 %	17,57 %	-20,68 %	3,49 %	-9,26 %
KILOMETRES THEORIQUES	2017	46 585	534 600	14 352	166 777	19 684	228 568	33 404	393 368
	2016	48 662	541 607	15 539	174 651	20 195	249 819	35 080	396 293
	% variation	-4,27 %	-1,29 %	-7,64 %	-4,51 %	-2,53 %	-8,51 %	-4,78 %	-0,74 %
KILOMETRES REELS	2017	45 827	514 148	14 314	166 599	19 437	222 005	32 528	383 007
	2016	47 996	521 712	15 406	173 460	19 725	237 898	34 293	386 079
	% variation	-4,52 %	-1,45 %	-7,09 %	-3,96 %	-1,46 %	-6,68 %	-5,15 %	-0,80 %
RECETTES	2017	35 151	385 765	6 299	105 907	20 445	185 886	22 025	256 834
	2016	31 477	407 497	3 820	38 098	17 169	229 544	22 268	279 407
	% variation	11,67 %	-5,33 %	64,89 %	177,98 %	19,08 %	-19,02 %	-1,09 %	-8,08 %
DEPENSES	2017	374 712	3 253 447	68 109	655 289	218 676	1 971 702	240 182	2 188 629
	2016	348 170	3 019 753	59 365	740 691	210 735	1 924 089	235 935	2 097 206
	% variation	7,62 %	7,74 %	14,73 %	-11,53 %	3,77 %	2,47 %	1,80 %	4,36 %
COUVERTURE R/D en %	2017	9,38 %	11,86 %	9,25 %	16,16 %	9,35 %	9,43 %	9,17 %	11,73 %
	2016	9,04 %	13,49 %	6,44 %	5,14 %	8,15 %	11,93 %	9,44 %	13,32 %
	% variation								
VOYAGES / KM	2017	2,02	1,80	1,31	1,53	2,49	1,90	1,93	1,73
	2016	1,64	1,84	0,75	0,60	2,09	2,23	1,77	1,89
	% variation	23,27 %	-2,32 %	74,03 %	156,27 %	19,31 %	-15,01 %	9,11 %	-8,53 %
RECETTES / KM	2017	0,77	0,75	0,44	0,64	1,05	0,84	0,68	0,67
	2016	0,66	0,78	0,25	0,22	0,87	0,96	0,65	0,72
	% variation	16,96 %	-3,94 %	77,47 %	189,43 %	20,84 %	-13,22 %	4,28 %	-7,34 %
DEPENSES / KM	2017	8,18	6,33	4,76	3,93	11,25	8,88	7,38	5,71
	2016	7,25	5,79	3,85	4,27	10,68	8,09	6,88	5,43
	% variation	12,72 %	9,32 %	23,48 %	-7,89 %	5,31 %	9,81 %	7,32 %	5,20 %
RECETTES / VOYAGE	2017	0,38	0,42	0,34	0,42	0,42	0,44	0,35	0,39
	2016	0,40	0,42	0,33	0,37	0,42	0,43	0,37	0,38
	% variation	-5,12 %	-1,66 %	1,97 %	12,94 %	1,28 %	2,10 %	-4,43 %	1,30 %
DEPENSES / VOYAGE	2017	4,05	3,52	3,64	2,57	4,52	4,68	3,82	3,30
	2016	4,43	3,15	5,13	7,15	5,12	3,62	3,88	2,87
	% variation	-8,56 %	11,92 %	-29,05 %	-64,06 %	-11,74 %	29,20 %	-1,64 %	15,01 %
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2017	-339 561	-2 867 683	-61 810	-549 382	-198 230	-1 785 816	-218 157	-1 931 795
	2016	-316 693	-2 612 256	-55 544	-702 593	-193 566	-1 694 546	-213 667	-1 817 799
	% variation	7,22 %	9,78 %	11,28 %	-21,81 %	2,41 %	5,39 %	2,10 %	6,27 %
D - R / VOYAGE	2017	3,67	3,10	3,31	2,15	4,10	4,24	3,47	2,92
	2016	4,03	2,72	4,80	6,78	4,70	3,19	3,52	2,49
	% variation	12,30 %	11,39 %	19,77 %	-18,59 %	3,93 %	12,93 %	7,64 %	7,12 %
D - R / KMS REELS	2017	7,41	5,58	4,32	3,30	10,20	8,04	6,71	5,04
	2016	6,60	5,01	3,61	4,05	9,81	7,12	6,23	4,71
	% variation	12,30 %	11,39 %	19,77 %	-18,59 %	3,93 %	12,93 %	7,64 %	7,12 %

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LPRINC28 BORDEAUX Stalingrad / BORDEAUX Galin		LPRINC29 BX Quinconces / BLANQUEFORT Ecoparc		LPRINC30 ME Cimetière/ST AUBIN L. Sud Médoc A		LRESAGO38 BOULIAC A	
2017 - 12		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
VALIDATIONS BRUTES	2017	22 084	262 129	54 407	514 501	32 899	427 857	0	428
	2016	16 761	212 564	32 120	413 384	30 227	306 891	0	0
	% variation	31,76 %	23,32 %	69,39 %	24,46 %	8,84 %	39,42 %		
VOYAGES	2017	35 575	379 179	87 210	745 938	52 875	629 814	132	1 764
	2016	27 418	315 550	54 221	629 901	51 311	473 264	161	2 013
	% variation	29,75 %	20,16 %	60,84 %	18,42 %	3,05 %	33,08 %	-18,01 %	-12,37 %
KILOMETRES THEORIQUES	2017	22 962	268 738	41 933	485 322	48 603	562 222	1 851	22 172
	2016	23 792	270 094	35 952	365 294	50 890	574 600	1 941	21 916
	% variation	-3,49 %	-0,50 %	16,64 %	32,86 %	-4,49 %	-2,15 %	-4,64 %	1,17 %
KILOMETRES REELS	2017	22 884	266 155	41 488	481 460	48 611	560 969	1 851	22 172
	2016	23 464	261 148	35 124	354 956	50 872	583 864	1 941	21 916
	% variation	-2,47 %	1,92 %	18,12 %	35,64 %	-4,44 %	-3,92 %	-4,64 %	1,17 %
RECETTES	2017	12 144	142 936	35 408	314 790	21 801	273 581	60	1 880
	2016	10 319	122 262	24 683	289 037	21 353	202 138	70	1 491
	% variation	17,69 %	16,91 %	43,45 %	8,91 %	2,09 %	35,34 %	-14,96 %	26,15 %
DEPENSES	2017	165 654	1 482 623	386 407	3 485 028	177 589	1 905 073	5 372	65 045
	2016	159 059	1 665 331	292 855	2 225 564	162 956	1 906 019	11 263	65 577
	% variation	4,15 %	-10,97 %	31,94 %	56,59 %	8,98 %	-0,05 %	-52,30 %	-0,81 %
COUVERTURE R/D en %	2017	7,33 %	9,64 %	9,16 %	9,03 %	12,28 %	14,36 %	1,11 %	2,89 %
	2016	6,49 %	7,34 %	8,43 %	12,99 %	13,10 %	10,61 %	0,62 %	2,27 %
	% variation								
VOYAGES / KM	2017	1,55	1,42	2,10	1,55	1,09	1,12	0,07	0,08
	2016	1,17	1,21	1,54	1,77	1,01	0,81	0,08	0,09
	% variation	33,04 %	17,90 %	36,17 %	-12,69 %	7,84 %	38,51 %	-14,03 %	-13,38 %
RECETTES / KM	2017	0,53	0,54	0,85	0,65	0,45	0,49	0,03	0,08
	2016	0,44	0,47	0,70	0,81	0,42	0,35	0,04	0,07
	% variation	20,67 %	14,71 %	21,45 %	-19,71 %	6,84 %	40,87 %	-10,83 %	24,69 %
DEPENSES / KM	2017	7,24	5,57	9,31	7,24	3,65	3,40	2,90	2,93
	2016	6,78	6,38	8,34	6,27	3,20	3,26	5,80	2,99
	% variation	6,79 %	-12,65 %	11,71 %	15,45 %	14,05 %	4,03 %	-49,98 %	-1,96 %
RECETTES / VOYAGE	2017	0,34	0,38	0,41	0,42	0,41	0,43	0,45	1,07
	2016	0,38	0,39	0,46	0,46	0,42	0,43	0,43	0,74
	% variation	-9,30 %	-2,71 %	-10,81 %	-8,03 %	-0,93 %	1,70 %	3,72 %	43,95 %
DEPENSES / VOYAGE	2017	4,66	3,91	4,43	4,67	3,36	3,02	40,70	36,87
	2016	5,80	5,28	5,40	3,53	3,18	4,03	69,96	32,58
	% variation	-19,73 %	-25,91 %	-17,97 %	32,23 %	5,76 %	-24,89 %	-41,83 %	13,19 %
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2017	-153 509	-1 339 686	-350 999	-3 170 238	-155 789	-1 631 492	-5 312	-63 165
	2016	-148 740	-1 543 069	-268 172	-1 936 527	-141 602	-1 703 881	-11 193	-64 086
	% variation	3,21 %	-13,18 %	30,89 %	63,71 %	10,02 %	-4,25 %	-52,54 %	-1,44 %
D - R / VOYAGE	2017	4,32	3,53	4,02	4,25	2,95	2,59	40,25	35,81
	2016	5,42	4,89	4,95	3,07	2,76	3,60	69,52	31,84
	% variation	5,82 %	-14,81 %	10,81 %	20,69 %	15,14 %	-0,34 %	-50,23 %	-2,58 %
D - R / KMS REELS	2017	6,71	5,03	8,46	6,58	3,20	2,91	2,87	2,85
	2016	6,34	5,91	7,64	5,46	2,78	2,92	5,77	2,92
	% variation	5,82 %	-14,81 %	10,81 %	20,69 %	15,14 %	-0,34 %	-50,23 %	-2,58 %

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LRESAGO39 LE TAILLAN A		LRESAGO92 AMBES Centre / Ford Lajard A		LSPECIF74A BX Gabriel Fauré - Lycée C.Jullian A		LSPECIF77 BLANQ. L.Batiment/PAR L. Vignoble A	
2017 - 12		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
VALIDATIONS BRUTES	2017	0	0	0	0	217	3 521	464	8 743
	2016	0	0	0	0	369	5 233	944	12 372
	% variation					-41,19 %	-32,72 %	-50,85 %	-29,33 %
VOYAGES	2017	0	0	0	0	360	5 210	626	12 299
	2016	0	0	0	181	755	8 947	1 963	20 066
	% variation				-100,00 %	-52,32 %	-41,77 %	-68,11 %	-38,71 %
KILOMETRES THEORIQUES	2017	0	0	0	0	147	1 653	1 627	17 844
	2016	0	0	0	4 530	110	1 597	965	13 917
	% variation				-100,00 %	33,64 %	3,51 %	68,60 %	28,22 %
KILOMETRES REELS	2017	0	0	0	0	147	1 653	1 627	18 200
	2016	0	0	0	4 530	111	1 599	963	13 856
	% variation				-100,00 %	32,43 %	3,38 %	68,95 %	31,35 %
RECETTES	2017	0	0	0	0	132	1 801	355	5 746
	2016	0	0	0	77	237	2 828	719	7 552
	% variation				-100,00 %	-44,05 %	-36,31 %	-50,69 %	-23,92 %
DEPENSES	2017	0	0	0	-780	6 681	73 897	12 102	133 583
	2016	0	0	0	62 485	6 368	76 434	11 000	132 994
	% variation				-101,25 %	4,92 %	-3,32 %	10,02 %	0,44 %
COUVERTURE R/D en %	2017	0,00 %		0,00 %	0,00 %	1,98 %	2,44 %	2,93 %	4,30 %
	2016				0,12 %	3,71 %	3,70 %	6,54 %	5,68 %
	% variation								
VOYAGES / KM	2017	0,00		0,00		2,45	3,15	0,38	0,68
	2016				0,04	6,80	5,60	2,04	1,45
	% variation				-100,00 %	-64,00 %	-43,67 %	-81,12 %	-53,34 %
RECETTES / KM	2017	0,00		0,00		0,90	1,09	0,22	0,32
	2016				0,02	2,13	1,77	0,75	0,55
	% variation				-100,00 %	-57,75 %	-38,39 %	-70,81 %	-42,08 %
DEPENSES / KM	2017	0,00		0,00		45,45	44,71	7,44	7,34
	2016				13,79	57,37	47,80	11,42	9,60
	% variation				-100,00 %	-20,78 %	-6,48 %	-34,88 %	-23,53 %
RECETTES / VOYAGE	2017					0,37	0,35	0,57	0,47
	2016				0,43	0,31	0,32	0,37	0,38
	% variation				-100,00 %	17,33 %	9,37 %	54,63 %	24,13 %
DEPENSES / VOYAGE	2017					18,56	14,18	19,33	10,86
	2016				345,22	8,43	8,54	5,60	6,63
	% variation				-100,00 %	120,03 %	66,03 %	245,00 %	63,87 %
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2017	0	0	0	780	-6 548	-72 096	-11 748	-127 837
	2016	0	0	0	-62 408	-6 131	-73 606	-10 281	-125 441
	% variation				-101,25 %	6,81 %	-2,05 %	14,27 %	1,91 %
D - R / VOYAGE	2017					18,19	13,84	18,77	10,39
	2016				344,80	8,12	8,23	5,24	6,25
	% variation				-100,00 %	-19,35 %	-5,25 %	-32,37 %	-22,41 %
D - R / KMS REELS	2017					44,55	43,62	7,22	7,02
	2016				13,78	55,24	46,03	10,68	9,05
	% variation				-100,00 %	-19,35 %	-5,25 %	-32,37 %	-22,41 %

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LSPECIF78 EYSINES Ctre/BLANQ.Lycée J.Monnet A		LSPECIF79 EYSINES Le Vigean/ST AUBIN L.Sud M.A		LSPECIF81 MARTIGNAS Centre - Lycée de Pessac A		LSPECIF82 MARTIGNAS Mairie/MERIGNAC L.Daguin A	
2017 - 12		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
VALIDATIONS BRUTES	2017	166	2 128	600	8 326	131	774	703	4 502
	2016	132	296	539	3 905	132	1 351	807	8 871
	% variation	25,76 %	618,92 %	11,32 %	113,21 %	-0,76 %	-42,71 %	-12,89 %	-49,25 %
VOYAGES	2017	259	3 206	909	12 219	222	1 200	1 178	6 925
	2016	263	528	1 034	6 408	268	2 297	1 637	15 276
	% variation	-1,52 %	507,20 %	-12,09 %	90,68 %	-17,16 %	-47,76 %	-28,04 %	-54,67 %
KILOMETRES THEORIQUES	2017	275	3 132	1 063	12 013	513	5 770	688	7 692
	2016	241	3 496	835	11 804	385	5 487	520	7 457
	% variation	14,11 %	-10,41 %	27,31 %	1,77 %	33,25 %	5,16 %	32,31 %	3,15 %
KILOMETRES REELS	2017	289	3 201	1 117	12 462	513	5 770	688	7 692
	2016	241	3 595	838	11 803	385	5 487	520	7 457
	% variation	19,92 %	-10,96 %	33,29 %	5,58 %	33,25 %	5,16 %	32,31 %	3,15 %
RECETTES	2017	116	1 203	373	4 621	77	399	414	2 358
	2016	88	183	351	2 171	87	725	576	4 900
	% variation	31,88 %	555,64 %	6,14 %	112,84 %	-11,15 %	-44,91 %	-28,09 %	-51,88 %
DEPENSES	2017	6 419	70 461	9 615	104 481	6 780	66 579	7 461	73 194
	2016	6 102	74 527	8 922	115 190	5 593	66 949	6 156	73 650
	% variation	5,20 %	-5,46 %	7,77 %	-9,30 %	21,22 %	-0,55 %	21,20 %	-0,62 %
COUVERTURE R/D en %	2017	1,80 %	1,71 %	3,88 %	4,42 %	1,14 %	0,60 %	5,55 %	3,22 %
	2016	1,44 %	0,25 %	3,94 %	1,88 %	1,56 %	1,08 %	9,36 %	6,65 %
	% variation								
VOYAGES / KM	2017	0,90	1,00	0,81	0,98	0,43	0,21	1,71	0,90
	2016	1,09	0,15	1,23	0,54	0,70	0,42	3,15	2,05
	% variation	-17,88 %	581,93 %	-34,05 %	80,60 %	-37,83 %	-50,32 %	-45,61 %	-56,05 %
RECETTES / KM	2017	0,40	0,38	0,33	0,37	0,15	0,07	0,60	0,31
	2016	0,36	0,05	0,42	0,18	0,23	0,13	1,11	0,66
	% variation	9,98 %	636,34 %	-20,37 %	101,59 %	-33,32 %	-47,61 %	-45,65 %	-53,35 %
DEPENSES / KM	2017	22,21	22,01	8,61	8,38	13,22	11,54	10,84	9,52
	2016	25,32	20,73	10,65	9,76	14,53	12,20	11,84	9,88
	% variation	-12,28 %	6,18 %	-19,15 %	-14,09 %	-9,02 %	-5,43 %	-8,40 %	-3,65 %
RECETTES / VOYAGE	2017	0,45	0,38	0,41	0,38	0,35	0,33	0,35	0,34
	2016	0,33	0,35	0,34	0,34	0,32	0,32	0,35	0,32
	% variation	33,92 %	7,98 %	20,73 %	11,62 %	7,26 %	5,45 %	-0,06 %	6,15 %
DEPENSES / VOYAGE	2017	24,79	21,98	10,58	8,55	30,54	55,48	6,33	10,57
	2016	23,20	141,15	8,63	17,98	20,87	29,15	3,76	4,82
	% variation	6,82 %	-84,43 %	22,59 %	-52,43 %	46,35 %	90,36 %	68,41 %	119,23 %
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2017	-6 304	-69 258	-9 242	-99 859	-6 703	-66 180	-7 047	-70 836
	2016	-6 015	-74 343	-8 570	-113 018	-5 506	-66 224	-5 580	-68 750
	% variation	4,81 %	-6,84 %	7,84 %	-11,64 %	21,74 %	-0,07 %	26,28 %	3,04 %
D - R / VOYAGE	2017	24,34	21,60	10,17	8,17	30,19	55,15	5,98	10,23
	2016	22,87	140,80	8,29	17,64	20,54	28,83	3,41	4,50
	% variation	-12,60 %	4,63 %	-19,10 %	-16,32 %	-8,64 %	-4,97 %	-4,56 %	-0,11 %
D - R / KMS REELS	2017	21,81	21,64	8,27	8,01	13,07	11,47	10,24	9,21
	2016	24,96	20,68	10,23	9,58	14,30	12,07	10,73	9,22
	% variation	-12,60 %	4,63 %	-19,10 %	-16,32 %	-8,64 %	-4,97 %	-4,56 %	-0,11 %

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LSPECIF85 TAILLAN Tanais-Mairie/L.Sud Médoc A		LSPECIF86 GRADIGNAN Ornon - Lycée des Graves A		LSPECIF88 MARTIGNAS Souge/MERIGNAC L.Daguin A		LSPECIF93 AMBES F.Laujard / LORMONT Allende A	
2017 - 12		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
VALIDATIONS BRUTES	2017	0	0	83	4 776	570	4 077	0	0
	2016	0	0	522	8 291	625	6 575	0	0
	% variation			-84,10 %	-42,40 %	-8,80 %	-37,99 %		
VOYAGES	2017	1 153	11 744	110	7 294	957	6 284	0	0
	2016	862	11 235	1 056	13 895	1 270	11 255	0	0
	% variation	33,76 %	4,53 %	-89,58 %	-47,51 %	-24,65 %	-44,17 %		
KILOMETRES THEORIQUES	2017	1 374	15 372	365	4 111	764	8 539	0	0
	2016	1 037	14 878	274	3 973	577	8 185	0	0
	% variation	32,50 %	3,32 %	33,21 %	3,47 %	32,41 %	4,32 %		
KILOMETRES REELS	2017	1 374	15 372	370	4 135	764	8 506	0	0
	2016	1 037	14 878	274	3 973	577	8 185	0	0
	% variation	32,50 %	3,32 %	35,04 %	4,08 %	32,41 %	3,92 %		
RECETTES	2017	516	5 133	56	2 598	335	2 122	0	213
	2016	376	4 875	345	4 614	413	3 581	0	65
	% variation	37,33 %	5,28 %	-83,67 %	-43,69 %	-18,78 %	-40,75 %		227,69 %
DEPENSES	2017	3 240	37 886	10 257	113 166	7 274	72 414	0	0
	2016	6 334	36 069	9 744	119 438	6 126	72 664	0	-2 953
	% variation	-48,85 %	5,04 %	5,26 %	-5,25 %	18,74 %	-0,34 %		-100,00 %
COUVERTURE R/D en %	2017	15,92 %	13,55 %	0,55 %	2,30 %	4,61 %	2,93 %	0,00 %	
	2016	5,93 %	13,52 %	3,55 %	3,86 %	6,74 %	4,93 %		-2,20 %
	% variation								
VOYAGES / KM	2017	0,84	0,76	0,30	1,76	1,25	0,74	0,00	
	2016	0,83	0,76	3,85	3,50	2,20	1,38		
	% variation	0,95 %	1,17 %	-92,29 %	-49,56 %	-43,09 %	-46,27 %		
RECETTES / KM	2017	0,38	0,33	0,15	0,63	0,44	0,25	0,00	
	2016	0,36	0,33	1,26	1,16	0,72	0,44		
	% variation	3,65 %	1,89 %	-87,91 %	-45,89 %	-38,66 %	-42,98 %		
DEPENSES / KM	2017	2,36	2,46	27,72	27,37	9,52	8,51	0,00	
	2016	6,11	2,42	35,56	30,06	10,62	8,88		
	% variation	-61,39 %	1,66 %	-22,05 %	-8,96 %	-10,32 %	-4,11 %		
RECETTES / VOYAGE	2017	0,45	0,44	0,51	0,36	0,35	0,34		
	2016	0,44	0,43	0,33	0,33	0,32	0,32		
	% variation	2,67 %	0,71 %	56,74 %	7,27 %	7,79 %	6,13 %		
DEPENSES / VOYAGE	2017	2,81	3,23	93,24	15,51	7,60	11,52		
	2016	7,35	3,21	9,23	8,60	4,82	6,46		
	% variation	-61,75 %	0,48 %	910,53 %	80,49 %	57,58 %	78,49 %		
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2017	-2 724	-32 753	-10 200	-110 567	-6 939	-70 293	0	213
	2016	-5 958	-31 194	-9 398	-114 824	-5 713	-69 084	0	3 018
	% variation	-54,28 %	5,00 %	8,53 %	-3,71 %	21,45 %	1,75 %		-92,94 %
D - R / VOYAGE	2017	2,36	2,79	92,73	15,16	7,25	11,19		
	2016	6,91	2,78	8,90	8,26	4,50	6,14		
	% variation	-65,49 %	1,62 %	-19,63 %	-7,48 %	-8,28 %	-2,09 %		
D - R / KMS REELS	2017	1,98	2,13	27,57	26,74	9,08	8,26		
	2016	5,75	2,10	34,30	28,90	9,90	8,44		
	% variation	-65,49 %	1,62 %	-19,63 %	-7,48 %	-8,28 %	-2,09 %		

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LSPECIF94 AMBARES Parabelle/LORMONT Allende A		LSPECIF95 AMBARES Parabelle - Coll.Cl.Massé A		LSPECIF96 ST LM Belle Rive / LORMONT Allende A		LZHARMONIKB Lignes Harmonisées Keolis Bus	
2017 - 12		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
VALIDATIONS BRUTES	2017	59	2 138	106	1 652	43	2 753	0	0
	2016	386	2 773	151	1 319	110	3 787	0	0
	% variation	-84,72 %	-22,90 %	-29,80 %	25,25 %	-60,91 %	-27,30 %		
VOYAGES	2017	98	3 400	176	2 641	71	4 089	0	0
	2016	768	4 811	290	2 191	216	6 314	0	0
	% variation	-87,24 %	-29,33 %	-39,31 %	20,54 %	-67,13 %	-35,24 %		
KILOMETRES THEORIQUES	2017	974	10 956	364	4 098	791	8 903	0	0
	2016	730	10 592	273	3 961	594	8 606	0	0
	% variation	33,42 %	3,44 %	33,33 %	3,46 %	33,16 %	3,45 %		
KILOMETRES REELS	2017	974	10 902	364	4 077	791	8 854	0	0
	2016	730	10 510	273	3 961	594	8 606	0	0
	% variation	33,42 %	3,73 %	33,33 %	2,93 %	33,16 %	2,88 %		
RECETTES	2017	40	1 145	339	1 168	30	1 461	0	0
	2016	255	1 539	100	768	77	2 021	0	0
	% variation	-84,31 %	-25,58 %	237,51 %	52,16 %	-60,99 %	-27,71 %		
DEPENSES	2017	11 120	110 514	4 959	48 496	7 201	71 502	0	0
	2016	9 144	110 224	4 094	47 862	6 057	70 647	0	0
	% variation	21,61 %	0,26 %	21,13 %	1,32 %	18,89 %	1,21 %		
COUVERTURE R/D en %	2017	0,36 %	1,04 %	6,83 %	2,41 %	0,42 %	2,04 %	0,00 %	
	2016	2,79 %	1,40 %	2,45 %	1,60 %	1,27 %	2,86 %		
	% variation								
VOYAGES / KM	2017	0,10	0,31	0,48	0,65	0,09	0,46	0,00	
	2016	1,05	0,46	1,06	0,55	0,36	0,73		
	% variation	-90,44 %	-31,87 %	-54,48 %	17,11 %	-75,32 %	-37,05 %		
RECETTES / KM	2017	0,04	0,11	0,93	0,29	0,04	0,16	0,00	
	2016	0,35	0,15	0,37	0,19	0,13	0,23		
	% variation	-88,24 %	-28,26 %	153,13 %	47,83 %	-70,70 %	-29,73 %		
DEPENSES / KM	2017	11,42	10,14	13,62	11,90	9,10	8,08	0,00	
	2016	12,53	10,49	15,00	12,08	10,20	8,21		
	% variation	-8,85 %	-3,34 %	-9,15 %	-1,56 %	-10,72 %	-1,62 %		
RECETTES / VOYAGE	2017	0,41	0,34	1,93	0,44	0,42	0,36		
	2016	0,33	0,32	0,35	0,35	0,36	0,32		
	% variation	22,99 %	5,30 %	456,13 %	26,23 %	18,69 %	11,63 %		
DEPENSES / VOYAGE	2017	113,47	32,50	28,18	18,36	101,42	17,49		
	2016	11,91	22,91	14,12	21,84	28,04	11,19		
	% variation	853,06 %	41,87 %	99,60 %	-15,94 %	261,69 %	56,28 %		
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2017	-11 080	-109 369	-4 620	-47 328	-7 171	-70 041	0	0
	2016	-8 889	-108 685	-3 993	-47 094	-5 980	-68 626	0	0
	% variation	24,65 %	0,63 %	15,70 %	0,50 %	19,92 %	2,06 %		
D - R / VOYAGE	2017	113,06	32,17	26,25	17,92	101,00	17,13		
	2016	11,57	22,59	13,77	21,49	27,68	10,87		
	% variation	-6,58 %	-2,99 %	-13,23 %	-2,36 %	-9,95 %	-0,80 %		
D - R / KMS REELS	2017	11,38	10,03	12,69	11,61	9,07	7,91		
	2016	12,18	10,34	14,63	11,89	10,07	7,97		
	% variation	-6,58 %	-2,99 %	-13,23 %	-2,36 %	-9,95 %	-0,80 %		

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LZOCCASIOAB Dessertes Occasionnel.Affrêtés Bus A		LZOCCASIOKB Dessertes Occasionnelles Keolis Bus		LZSPECIALAB Dessertes Spéciales Affrêtés Bus A		LZSPECIALKB Dessertes Spéciales Keolis Bus	
2017 - 12		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
VALIDATIONS BRUTES	2017	0	0	0	0	0	0	1 349	9 379
	2016	0	0	0	0	0	0	1 606	10 837
	% variation							-16,00 %	-13,45 %
VOYAGES	2017	0	0	0	0	0	0	1 889	13 382
	2016	0	0	0	0	0	0	2 483	16 772
	% variation							-23,92 %	-20,21 %
KILOMETRES THEORIQUES	2017	0	0	0	0	0	0	0	0
	2016	0	0	0	0	0	0	0	0
	% variation								
KILOMETRES REELS	2017	173	5 441	4 524	50 912	0	0	0	0
	2016	0	198	4 318	55 160	0	0	0	732
	% variation		2647,98 %	4,77 %	-7,70 %				-100,00 %
RECETTES	2017	0	0	0	0	0	0	1 195	8 041
	2016	0	0	0	0	0	0	1 226	8 614
	% variation							-2,49 %	-6,65 %
DEPENSES	2017	0	38 791	11 575	112 636	0	0	190	915
	2016	0	0	29 057	230 327	0	0	267	2 750
	% variation			-60,16 %	-51,10 %			-28,84 %	-66,73 %
COUVERTURE R/D en %	2017	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %		629,32 %	878,59 %
	2016			0,00 %	0,00 %			459,57 %	313,22 %
	% variation							20,00 %	200,00 %
VOYAGES / KM	2017	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		0,00	
	2016		0,00	0,00	0,00				22,91
	% variation								-100,00 %
RECETTES / KM	2017	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		0,00	
	2016		0,00	0,00	0,00				11,77
	% variation								-100,00 %
DEPENSES / KM	2017	0,00	7,13	2,56	2,21	0,00		0,00	
	2016		0,00	6,73	4,18				3,76
	% variation			-61,98 %	-47,02 %				-100,00 %
RECETTES / VOYAGE	2017							0,63	0,60
	2016							0,49	0,51
	% variation							28,18 %	16,99 %
DEPENSES / VOYAGE	2017							0,10	0,07
	2016							0,11	0,16
	% variation							-6,40 %	-58,29 %
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2017	0	-38 791	-11 575	-112 636	0	0	1 006	7 126
	2016	0	0	-29 057	-230 327	0	0	959	5 864
	% variation			-60,17 %	-51,10 %			4,83 %	21,52 %
D - R / VOYAGE	2017							-0,53	-0,53
	2016							-0,39	-0,35
	% variation			-61,98 %	-47,02 %				-100,00 %
D - R / KMS REELS	2017	0,00	7,13	2,56	2,21				
	2016		0,00	6,73	4,18				-8,01
	% variation			-61,98 %	-47,02 %				-100,00 %

Lignes du réseau (hors Mobibus)		LZSPECIALKT Dessertes Spéciales KeolisTramway		LZSUBSTIT65 Réseau de Substitution Bus Affrêté		LZSUBSTIT Réseau de Substitution Bus		NF22 Navettes Fluviales A	
2017 - 12		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
VALIDATIONS BRUTES	2017	0	0	0	0	0	0	0	54 586
	2016	0	0	0	0	0	0	13 835	160 473
	% variation							-100,00 %	-65,98 %
VOYAGES	2017	0	0	0	0	0	0	17 065	363 353
	2016	0	0	0	0	0	0	21 028	320 931
	% variation							-18,85 %	13,22 %
KILOMETRES THEORIQUES	2017	0	0	0	0	0	23 761	5 945	70 174
	2016	0	0	0	0	0	9 297	5 954	68 983
	% variation						155,58 %	-0,15 %	1,73 %
KILOMETRES REELS	2017	6 347	52 335	0	0	618	34 883	5 826	67 370
	2016	6 181	72 027	0	0	1 243	15 765	5 593	66 029
	% variation	2,69 %	-27,34 %			-50,28 %	121,27 %	4,17 %	2,03 %
RECETTES	2017	0	0	0	0	0	0	7 629	179 143
	2016	0	0	0	0	0	0	9 175	155 760
	% variation							-16,85 %	15,01 %
DEPENSES	2017	24 219	150 620	0	0	3 896	174 560	127 069	1 450 150
	2016	78 721	337 030	0	0	6 873	71 374	163 939	1 423 477
	% variation	-69,23 %	-55,31 %			-43,31 %	144,57 %	-22,49 %	1,87 %
COUVERTURE R/D en %	2017	0,00 %	0,00 %	0,00 %		0,00 %	0,00 %	6,00 %	12,35 %
	2016	0,00 %	0,00 %			0,00 %	0,00 %	5,60 %	10,94 %
	% variation								
VOYAGES / KM	2017	0,00	0,00	0,00		0,00	0,00	2,93	5,39
	2016	0,00	0,00			0,00	0,00	3,76	4,86
	% variation							-22,09 %	10,96 %
RECETTES / KM	2017	0,00	0,00	0,00		0,00	0,00	1,31	2,66
	2016	0,00	0,00			0,00	0,00	1,64	2,36
	% variation							-20,18 %	12,72 %
DEPENSES / KM	2017	3,82	2,88	0,00		6,30	5,00	21,81	21,53
	2016	12,74	4,68			5,53	4,53	29,31	21,56
	% variation	-70,04 %	-38,49 %			14,00 %	10,53 %	-25,59 %	-0,15 %
RECETTES / VOYAGE	2017							0,45	0,49
	2016							0,44	0,49
	% variation							2,46 %	1,58 %
DEPENSES / VOYAGE	2017							7,45	3,99
	2016							7,80	4,44
	% variation							-4,49 %	-10,02 %
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2017	-24 219	-150 620	0	0	-3 896	-174 560	-119 440	-1 271 007
	2016	-78 721	-337 030	0	0	-6 873	-71 374	-154 764	-1 267 717
	% variation	-69,24 %	-55,31 %			-43,32 %	144,57 %	-22,82 %	0,26 %
D - R / VOYAGE	2017							7,00	3,50
	2016							7,36	3,95
	% variation	-70,04 %	-38,49 %			14,00 %	10,53 %	-25,91 %	-1,74 %
D - R / KMS REELS	2017	3,82	2,88			6,30	5,00	20,50	18,87
	2016	12,74	4,68			5,53	4,53	27,67	19,20
	% variation	-70,04 %	-38,49 %			14,00 %	10,53 %	-25,91 %	-1,74 %

Familles de lignes (hors Mobibus)		Tramway		Lianes		Lignes principales		Express		Citéis		Corol	
2017 - 12		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
VALIDATIONS BRUTES	2017	5 591 088	67 043 662	2 367 311	26 637 665	371 776	4 102 262	0	0	102 918	1 096 473	294 377	3 238 209
	2016	5 111 368	57 391 990	2 068 853	25 452 777	284 205	3 442 618	14 761	339 611	69 660	1 095 570	231 226	2 772 898
	% variation	9,39 %	16,82 %	14,43 %	4,66 %	30,81 %	19,16 %	-100,00 %	-100,00 %	47,74 %	0,08 %	27,31 %	16,78 %
VOYAGES	2017	8 593 299	96 766 933	3 747 542	38 396 831	599 923	5 959 249	0	0	173 440	1 694 357	475 350	4 709 027
	2016	8 277 550	86 323 459	3 408 877	38 128 027	476 126	5 214 000	25 447	515 384	126 570	1 722 871	388 741	4 189 927
	% variation	3,81 %	12,10 %	9,93 %	0,71 %	26,00 %	14,29 %	-100,00 %	-100,00 %	37,03 %	-1,66 %	22,28 %	12,39 %
KILOMETRES THEORIQUES	2017	579 890	6 522 465	1 013 654	11 576 296	319 003	3 697 259	0	0	155 814	1 795 284	252 153	2 954 046
	2016	566 777	6 180 236	1 013 863	11 925 808	309 682	3 337 637	20 017	366 064	159 723	1 870 425	266 060	2 913 076
	% variation	2,31 %	5,54 %	-0,02 %	-2,93 %	3,01 %	10,77 %	-100,00 %	-100,00 %	-2,45 %	-4,02 %	-5,23 %	1,41 %
KILOMETRES REELS	2017	575 586	6 461 407	1 002 173	11 410 836	315 204	3 630 203	0	0	155 155	1 766 908	250 588	2 891 588
	2016	562 519	6 065 867	1 000 576	11 658 090	304 794	3 262 174	19 955	363 053	156 405	1 819 279	264 166	2 847 293
	% variation	2,32 %	6,52 %	0,16 %	-2,12 %	3,42 %	11,28 %	-100,00 %	-100,00 %	-0,80 %	-2,88 %	-5,14 %	1,56 %
RECETTES	2017	4 178 385	47 050 862	1 605 717	17 555 894	232 122	2 476 130	0	0	63 631	679 951	178 451	1 898 554
	2016	3 768 150	40 770 301	1 484 587	17 425 413	190 607	2 177 901	10 945	239 254	48 326	697 284	146 156	1 670 607
	% variation	10,89 %	15,40 %	8,16 %	0,75 %	21,78 %	13,69 %	-100,00 %	-100,00 %	31,67 %	-2,49 %	22,10 %	13,64 %
DEPENSES	2017	8 223 846	69 352 169	8 581 782	76 762 650	2 227 466	20 782 541	4 419	-47 009	1 213 861	10 646 463	1 651 239	15 113 608
	2016	6 965 917	61 005 693	7 930 430	78 540 868	1 915 512	18 060 562	118 444	1 324 627	1 058 132	10 861 684	1 460 757	14 081 131
	% variation	18,06 %	13,68 %	8,21 %	-2,26 %	16,29 %	15,07 %	-96,27 %	-103,55 %	14,72 %	-1,98 %	13,04 %	7,33 %
COUVERTURE R/D en %	2017	50,81 %	67,84 %	18,71 %	22,87 %	10,42 %	11,91 %	0,00 %	0,00 %	5,24 %	6,39 %	10,81 %	12,56 %
	2016	54,09 %	66,83 %	18,72 %	22,19 %	9,95 %	12,06 %	9,24 %	18,06 %	4,57 %	6,42 %	10,01 %	11,86 %
	% variation	0,00 %	0,00 %										
VOYAGES / KM	2017	14,93	14,98	3,74	3,36	1,90	1,64	0,00		1,12	0,96	1,90	1,63
	2016	14,72	14,23	3,41	3,27	1,56	1,60	1,28	1,42	0,81	0,95	1,47	1,47
	% variation	1,46 %	5,24 %	9,76 %	2,89 %	21,84 %	2,71 %	-100,00 %	-100,00 %	38,13 %	1,26 %	28,91 %	10,67 %
RECETTES / KM	2017	7,26	7,28	1,60	1,54	0,74	0,68	0,00		0,41	0,38	0,71	0,66
	2016	6,70	6,72	1,48	1,49	0,63	0,67	0,55	0,66	0,31	0,38	0,55	0,59
	% variation	8,37 %	8,34 %	7,99 %	2,93 %	17,76 %	2,17 %	-100,00 %	-100,00 %	32,73 %	0,40 %	28,71 %	11,90 %
DEPENSES / KM	2017	14,29	10,73	8,56	6,73	7,07	5,72	0,00		7,82	6,03	6,59	5,23
	2016	12,38	10,06	7,93	6,74	6,28	5,54	5,94	3,65	6,77	5,97	5,53	4,95
	% variation	15,38 %	6,72 %	8,04 %	-0,15 %	12,45 %	3,41 %	-100,00 %	-100,00 %	15,64 %	0,92 %	19,16 %	5,69 %
RECETTES / VOYAGE	2017	0,49	0,49	0,43	0,46	0,39	0,42			0,37	0,40	0,38	0,40
	2016	0,46	0,47	0,44	0,46	0,40	0,42	0,43	0,46	0,38	0,40	0,38	0,40
	% variation	6,81 %	2,95 %	-1,62 %	0,04 %	-3,35 %	-0,52 %	-100,00 %	-100,00 %	-3,91 %	-0,84 %	-0,15 %	1,12 %
DEPENSES / VOYAGE	2017	0,96	0,72	2,29	2,00	3,71	3,49			7,00	6,28	3,47	3,21
	2016	0,84	0,71	2,33	2,06	4,02	3,46	4,65	2,57	8,36	6,30	3,76	3,36
	% variation	13,72 %	1,41 %	-1,57 %	-2,95 %	-7,71 %	0,68 %	-100,00 %	-100,00 %	-16,28 %	-0,33 %	-7,56 %	-4,50 %
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2017	-4 045 461	-22 301 307	-6 976 066	-59 206 756	-1 995 343	-18 306 410	-4 419	47 009	-1 150 230	-9 966 512	-1 472 788	-13 215 055
	2016	-3 197 767	-20 235 392	-6 445 843	-61 115 456	-1 724 906	-15 882 662	-107 499	-1 085 373	-1 009 806	-10 164 400	-1 314 602	-12 410 524
	% variation	26,51 %	10,21 %	8,23 %	-3,12 %	15,68 %	15,26 %	-95,89 %	-104,33 %	13,91 %	-1,95 %	12,03 %	6,48 %
D - R / VOYAGE	2017	0,47	0,23	1,86	1,54	3,33	3,07			6,63	5,88	3,10	2,81
	2016	0,39	0,23	1,89	1,60	3,62	3,05	4,22	2,11	7,98	5,90	3,38	2,96
	% variation			0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %			0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
D - R / KMS REELS	2017	7,03	3,45	6,96	5,19	6,33	5,04			7,41	5,64	5,88	4,57
	2016	5,68	3,34	6,44	5,24	5,66	4,87	5,39	2,99	6,46	5,59	4,98	4,36
	% variation	23,64 %	3,46 %	8,05 %	-1,02 %	11,86 %	3,58 %	-100,00 %	-100,00 %	14,82 %	0,96 %	18,10 %	4,85 %

Familles de lignes (hors Mobibus)		Locale		Flexo		Resago		Spécifiques		Flexo soir		Autres		Navettes fluviales	
2017 - 12		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
VALIDATIONS BRUTES	2017	73 169	1 091 969	9 175	119 160	0	428	3 142	43 390	489	7 540	1 349	9 379	0	54 586
	2016	75 596	874 323	7 768	92 995	0	0	4 717	54 773	766	7 368	1 606	10 837	13 835	160 473
	% variation	-3,21 %	24,89 %	18,11 %	28,14 %			-33,39 %	-20,78 %	-36,16 %	2,33 %	-16,00 %	-13,45 %	-100,00 %	-65,98 %
VOYAGES	2017	120 013	1 618 706	15 078	179 976	132	1 764	6 119	76 511	1 094	15 193	1 889	13 382	17 065	363 353
	2016	132 030	1 368 138	13 200	143 124	161	2 194	10 382	103 223	1 696	12 711	2 483	16 772	21 028	320 931
	% variation	-9,10 %	18,31 %	14,23 %	25,75 %	-18,01 %	-19,60 %	-41,06 %	-25,88 %	-35,50 %	19,53 %	-23,92 %	-20,21 %	-18,85 %	13,22 %
KILOMETRES THEORIQUES	2017	179 959	2 083 881	33 228	325 348	1 851	22 172	8 945	100 083	14 818	166 575	0	23 761	5 945	70 174
	2016	191 831	2 105 900	27 756	303 665	1 941	26 446	6 541	93 953	14 833	174 755	0	9 297	5 954	68 983
	% variation	-6,19 %	-1,05 %	19,71 %	7,14 %	-4,64 %	-16,16 %	36,75 %	6,52 %	-0,10 %	-4,68 %		155,58 %	-0,15 %	1,73 %
KILOMETRES REELS	2017	180 343	2 081 782	33 083	320 662	1 851	22 172	9 018	100 824	14 804	166 585	11 662	143 571	5 826	67 370
	2016	191 405	2 089 309	27 707	300 095	1 941	26 446	6 543	93 910	14 811	174 627	11 742	143 882	5 593	66 029
	% variation	-5,78 %	-0,36 %	19,40 %	6,85 %	-4,64 %	-16,16 %	37,83 %	7,36 %	-0,05 %	-4,61 %	-0,68 %	-0,22 %	4,17 %	2,03 %
RECETTES	2017	47 073	661 034	6 406	77 767	60	1 880	2 783	29 969	498	6 939	1 195	8 041	7 629	179 143
	2016	50 715	560 573	5 711	64 029	70	1 568	3 623	35 823	698	5 351	1 226	8 614	9 175	155 760
	% variation	-7,18 %	17,92 %	12,16 %	21,46 %	-14,96 %	19,93 %	-23,18 %	-16,34 %	-28,77 %	29,68 %	-2,49 %	-6,65 %	-16,85 %	15,01 %
DEPENSES	2017	841 643	8 875 700	182 390	1 552 362	5 372	64 265	93 109	976 173	64 546	675 158	39 879	477 523	127 069	1 450 150
	2016	773 972	8 208 813	146 637	1 589 390	11 263	128 062	85 638	993 695	62 269	672 772	114 918	641 482	163 939	1 423 477
	% variation	8,74 %	8,12 %	24,38 %	-2,33 %	-52,30 %	-49,82 %	8,72 %	-1,76 %	3,66 %	0,35 %	-65,30 %	-25,56 %	-22,49 %	1,87 %
COUVERTURE R/D en %	2017	5,59 %	7,45 %	3,51 %	5,01 %	1,11 %	2,93 %	2,99 %	3,07 %	0,77 %	1,03 %	3,00 %	1,68 %	6,00 %	12,35 %
	2016	6,55 %	6,83 %	3,89 %	4,03 %	0,62 %	1,22 %	4,23 %	3,61 %	1,12 %	0,80 %	1,07 %	1,34 %	5,60 %	10,94 %
	% variation														
VOYAGES / KM	2017	0,67	0,78	0,46	0,56	0,07	0,08	0,68	0,76	0,07	0,09	0,16	0,09	2,93	5,39
	2016	0,69	0,65	0,48	0,48	0,08	0,08	1,59	1,10	0,11	0,07	0,21	0,12	3,76	4,86
	% variation	-3,53 %	18,74 %	-4,33 %	17,68 %	-14,03 %	-4,10 %	-57,24 %	-30,96 %	-35,46 %	25,30 %	-23,40 %	-20,04 %	-22,09 %	10,96 %
RECETTES / KM	2017	0,26	0,32	0,19	0,24	0,03	0,08	0,31	0,30	0,03	0,04	0,10	0,06	1,31	2,66
	2016	0,26	0,27	0,21	0,21	0,04	0,06	0,55	0,38	0,05	0,03	0,10	0,06	1,64	2,36
	% variation	-1,49 %	18,35 %	-6,06 %	13,67 %	-10,83 %	43,05 %	-44,27 %	-22,08 %	-28,74 %	35,94 %	-1,82 %	-6,45 %	-20,18 %	12,72 %
DEPENSES / KM	2017	4,67	4,26	5,51	4,84	2,90	2,90	10,32	9,68	4,36	4,05	3,42	3,33	21,81	21,53
	2016	4,04	3,93	5,29	5,30	5,80	4,84	13,09	10,58	4,20	3,85	9,79	4,46	29,31	21,56
	% variation	15,41 %	8,51 %	4,17 %	-8,59 %	-49,98 %	-40,14 %	-21,12 %	-8,50 %	3,71 %	5,20 %	-65,06 %	-25,40 %	-25,59 %	-0,15 %
RECETTES / VOYAGE	2017	0,39	0,41	0,42	0,43	0,45	1,07	0,45	0,39	0,45	0,46	0,63	0,60	0,45	0,49
	2016	0,38	0,41	0,43	0,45	0,43	0,71	0,35	0,35	0,41	0,42	0,49	0,51	0,44	0,49
	% variation	2,11 %	-0,33 %	-1,81 %	-3,41 %	3,72 %	49,17 %	30,33 %	12,87 %	10,43 %	8,49 %	28,18 %	16,99 %	2,46 %	1,58 %
DEPENSES / VOYAGE	2017	7,01	5,48	12,10	8,63	40,70	36,43	15,22	12,76	59,00	44,44	21,11	35,68	7,45	3,99
	2016	5,86	6,00	11,11	11,10	69,96	58,37	8,25	9,63	36,72	52,93	46,28	38,25	7,80	4,44
	% variation	19,63 %	-8,61 %	8,89 %	-22,33 %	-41,83 %	-37,58 %	84,47 %	32,53 %	60,70 %	-16,04 %	-54,39 %	-6,70 %	-4,49 %	-10,02 %
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2017	-794 570	-8 214 666	-175 984	-1 474 595	-5 312	-62 384	-90 325	-946 204	-64 048	-668 219	-38 683	-469 483	-119 440	-1 271 007
	2016	-723 257	-7 648 240	-140 926	-1 525 361	-11 193	-126 494	-82 015	-957 872	-61 571	-667 421	-113 692	-632 868	-154 764	-1 267 717
	% variation	9,86 %	7,41 %	24,88 %	-3,33 %	-52,54 %	-50,68 %	10,13 %	-1,22 %	4,02 %	0,12 %	-65,98 %	-25,82 %	-22,82 %	0,26 %
D - R / VOYAGE	2017	6,62	5,07	11,67	8,19	40,25	35,37	14,76	12,37	58,54	43,98	20,48	35,08	7,00	3,50
	2016	5,48	5,59	10,68	10,66	69,52	57,65	7,90	9,28	36,30	52,51	45,79	37,73	7,36	3,95
	% variation	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
D - R / KMS REELS	2017	4,41	3,95	5,32	4,60	2,87	2,81	10,02	9,38	4,33	4,01	3,32	3,27	20,50	18,87
	2016	3,78	3,66	5,09	5,08	5,77	4,78	12,53	10,20	4,16	3,82	9,68	4,40	27,67	19,20
	% variation	16,60 %	7,79 %	4,58 %	-9,53 %	-50,23 %	-41,18 %	-20,09 %	-7,99 %	4,07 %	4,95 %	-65,74 %	-25,66 %	-25,91 %	-1,74 %

Récapitulatif (hors Mobibus)		Tramway		Structurante		Principale		Locale		Autres		Navettes fluviales		TBC		Affrété	
2017 - 12		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
VALIDATIONS BRUTES	2017	5 591 088	67 043 662	2 367 311	26 637 665	666 153	7 340 471	188 893	2 358 960	1 349	9 379	0	54 586	8 443 911	99 095 798	370 883	4 348 925
	2016	5 111 368	57 391 990	2 083 614	25 792 388	515 431	6 215 516	158 507	2 125 029	1 606	10 837	13 835	160 473	7 540 738	88 048 699	343 623	3 647 534
	% variation	9,39 %	16,82 %	13,62 %	3,28 %	29,24 %	18,10 %	19,17 %	11,01 %	-16,00 %	-13,45 %	-100,00 %	-65,98 %	11,98 %	12,55 %	7,93 %	19,23 %
VOYAGES	2017	8 593 299	96 766 933	3 747 542	38 396 831	1 075 273	10 668 276	315 876	3 586 507	1 889	13 382	17 065	363 353	13 127 092	143 084 421	623 852	6 710 861
	2016	8 277 550	86 323 459	3 434 324	38 643 411	864 867	9 403 927	284 039	3 352 261	2 483	16 772	21 028	320 931	12 302 969	132 397 754	581 322	5 663 007
	% variation	3,81 %	12,10 %	9,12 %	-0,64 %	24,33 %	13,44 %	11,21 %	6,99 %	-23,92 %	-20,21 %	-18,85 %	13,22 %	6,70 %	8,07 %	7,32 %	18,50 %
KILOMETRES THEORIQUES	2017	579 890	6 522 465	1 013 654	11 576 296	571 156	6 651 305	394 615	4 493 343	0	23 761	5 945	70 174	2 016 809	23 050 980	548 451	6 286 364
	2016	566 777	6 180 236	1 033 880	12 291 872	575 742	6 250 713	402 625	4 575 144	0	9 297	5 954	68 983	2 013 463	23 336 327	571 515	6 039 918
	% variation	2,31 %	5,54 %	-1,96 %	-5,82 %	-0,80 %	6,41 %	-1,99 %	-1,79 %		155,58 %	-0,15 %	1,73 %	0,17 %	-1,22 %	-4,04 %	4,08 %
KILOMETRES REELS	2017	575 586	6 461 407	1 002 173	11 410 836	565 792	6 521 791	394 254	4 458 933	11 662	143 571	5 826	67 370	2 006 681	22 796 186	548 612	6 267 722
	2016	562 519	6 065 867	1 020 531	12 021 143	568 960	6 109 467	398 812	4 503 666	11 742	143 882	5 593	66 029	1 996 627	22 871 747	571 530	6 038 307
	% variation	2,32 %	6,52 %	-1,80 %	-5,08 %	-0,56 %	6,75 %	-1,14 %	-0,99 %	-0,68 %	-0,22 %	4,17 %	2,03 %	0,50 %	-0,33 %	-4,01 %	3,80 %
RECETTES	2017	4 178 385	47 050 862	1 605 717	17 555 894	410 574	4 374 684	120 450	1 457 541	1 195	8 041	7 629	179 143	6 085 666	67 823 354	238 283	2 802 811
	2016	3 768 150	40 770 301	1 495 532	17 664 667	336 762	3 848 508	109 144	1 364 628	1 226	8 614	9 175	155 760	5 496 598	61 477 829	223 390	2 334 649
	% variation	10,89 %	15,40 %	7,37 %	-0,62 %	21,92 %	13,67 %	10,36 %	6,81 %	-2,49 %	-6,65 %	-16,85 %	15,01 %	10,72 %	10,32 %	6,67 %	20,05 %
DEPENSES	2017	8 223 846	69 352 169	8 586 201	76 715 641	3 878 705	35 896 149	2 400 920	22 790 121	39 879	477 523	127 069	1 450 150	20 779 674	181 926 943	2 476 946	24 754 811
	2016	6 965 917	61 005 693	8 048 874	79 865 495	3 376 270	32 141 693	2 137 911	22 454 416	114 918	641 482	163 939	1 423 477	18 617 362	173 942 932	2 190 467	23 589 325
	% variation	18,06 %	13,68 %	6,68 %	-3,94 %	14,88 %	11,68 %	12,30 %	1,50 %	-65,30 %	-25,56 %	-22,49 %	1,87 %	11,61 %	4,59 %	13,08 %	4,94 %
COUVERTURE R/D en %	2017	50,81 %	67,84 %	18,70 %	22,88 %	10,59 %	12,19 %	5,02 %	6,40 %	3,00 %	1,68 %	6,00 %	12,35 %	29,29 %	37,28 %	9,62 %	11,32 %
	2016	54,09 %	66,83 %	18,58 %	22,12 %	9,97 %	11,97 %	5,11 %	6,08 %	1,07 %	1,34 %	5,60 %	10,94 %	29,52 %	35,34 %	10,20 %	9,90 %
	% variation	0,00 %	0,00 %														
VOYAGES / KM	2017	14,93	14,98	3,74	3,36	1,90	1,64	0,80	0,80	0,16	0,09	2,93	5,39	6,54	6,28	1,14	1,07
	2016	14,72	14,23	3,37	3,21	1,52	1,54	0,71	0,74	0,21	0,12	3,76	4,86	6,16	5,79	1,02	0,94
	% variation	1,46 %	5,24 %	11,12 %	4,68 %	25,02 %	6,27 %	12,49 %	8,06 %	-23,40 %	-20,04 %	-22,09 %	10,96 %	6,16 %	8,43 %	11,80 %	14,17 %
RECETTES / KM	2017	7,26	7,28	1,60	1,54	0,73	0,67	0,31	0,33	0,10	0,06	1,31	2,66	3,03	2,98	0,43	0,45
	2016	6,70	6,72	1,47	1,47	0,59	0,63	0,27	0,30	0,10	0,06	1,64	2,36	2,75	2,69	0,39	0,39
	% variation	8,37 %	8,34 %	9,33 %	4,70 %	22,60 %	6,49 %	11,63 %	7,88 %	-1,82 %	-6,45 %	-20,18 %	12,72 %	10,16 %	10,69 %	11,12 %	15,66 %
DEPENSES / KM	2017	14,29	10,73	8,57	6,72	6,86	5,50	6,09	5,11	3,42	3,33	21,81	21,53	10,36	7,98	4,51	3,95
	2016	12,38	10,06	7,89	6,64	5,93	5,26	5,36	4,99	9,79	4,46	29,31	21,56	9,32	7,61	3,83	3,91
	% variation	15,38 %	6,72 %	8,63 %	1,19 %	15,52 %	4,62 %	13,60 %	2,51 %	-65,06 %	-25,40 %	-25,59 %	-0,15 %	11,06 %	4,94 %	17,80 %	1,10 %
RECETTES / VOYAGE	2017	0,49	0,49	0,43	0,46	0,38	0,41	0,38	0,41	0,63	0,60	0,45	0,49	0,46	0,47	0,38	0,42
	2016	0,46	0,47	0,44	0,46	0,39	0,41	0,38	0,41	0,49	0,51	0,44	0,49	0,45	0,46	0,38	0,41
	% variation	6,81 %	2,95 %	-1,61 %	0,02 %	-1,94 %	0,20 %	-0,76 %	-0,17 %	28,18 %	16,99 %	2,46 %	1,58 %	3,77 %	2,08 %	-0,61 %	1,31 %
DEPENSES / VOYAGE	2017	0,96	0,72	2,29	2,00	3,61	3,36	7,60	6,35	21,11	35,68	7,45	3,99	1,58	1,27	3,97	3,69
	2016	0,84	0,71	2,34	2,07	3,90	3,42	7,53	6,70	46,28	38,25	7,80	4,44	1,51	1,31	3,77	4,17
	% variation	13,72 %	1,41 %	-2,24 %	-3,33 %	-7,60 %	-1,55 %	0,98 %	-5,13 %	-54,39 %	-6,70 %	-4,49 %	-10,02 %	4,61 %	-3,22 %	5,37 %	-11,45 %
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2017	-4 045 461	-22 301 307	-6 980 485	-59 159 747	-3 468 131	-31 521 465	-2 280 470	-21 332 581	-38 683	-469 483	-119 440	-1 271 007	-14 694 008	-114 103 589	-2 238 663	-21 952 000
	2016	-3 197 767	-20 235 392	-6 553 342	-62 200 828	-3 039 507	-28 293 185	-2 028 767	-21 089 789	-113 692	-632 868	-154 764	-1 267 717	-13 120 763	-112 465 103	-1 967 076	-21 254 676
	% variation	26,51 %	10,21 %	6,52 %	-4,89 %	14,10 %	11,41 %	12,41 %	1,15 %	-65,98 %	-25,82 %	-22,82 %	0,26 %	11,99 %	1,46 %	13,81 %	3,28 %
D - R / VOYAGE	2017	0,47	0,23	1,86	1,54	3,23	2,95	7,22	5,95	20,48	35,08	7,00	3,50	1,12	0,80	3,59	3,27
	2016	0,39	0,23	1,91	1,61	3,51	3,01	7,14	6,29	45,79	37,73	7,36	3,95	1,07	0,85	3,38	3,75
	% variation			0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
D - R / KMS REELS	2017	7,03	3,45	6,97	5,18	6,13	4,83	5,78	4,78	3,32	3,27	20,50	18,87	7,32	5,01	4,08	3,50
	2016	5,68	3,34	6,42	5,17	5,34	4,63	5,09	4,68	9,68	4,40	27,67	19,20	6,57	4,92	3,44	3,52
	% variation	23,64 %	3,46 %	8,47 %	0,20 %	14,74 %	4,37 %	13,71 %	2,17 %	-65,74 %	-25,66 %	-25,91 %	-1,74 %	11,43 %	1,79 %	18,56 %	-0,50 %

Récapitulatif (hors Mobibus)		Réseau de bus		Réseau de tram		Réseau du fleuve		Total tous services		Dont réseau de soirée bus	
2017 - 12		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
VALIDATIONS BRUTES	2017	3 223 706	36 346 475	5 591 088	67 043 662	0	54 586	8 814 794	103 444 723	63 907	816 395
	2016	2 759 158	34 143 770	5 111 368	57 391 990	13 835	160 473	7 884 361	91 696 233	69 879	787 507
	% variation	16,84 %	6,45 %	9,39 %	16,82 %	-100,00 %	-65,98 %	11,80 %	12,81 %	-8,55 %	3,67 %
VOYAGES	2017	5 140 580	52 664 996	8 593 299	96 766 933	17 065	363 353	13 750 944	149 795 282	98 958	1 159 038
	2016	4 585 713	51 416 371	8 277 550	86 323 459	21 028	320 931	12 884 291	138 060 761	97 006	1 177 579
	% variation	12,10 %	2,43 %	3,81 %	12,10 %	-18,85 %	13,22 %	6,73 %	8,50 %	2,01 %	-1,57 %
KILOMETRES THEORIQUES	2017	1 979 425	22 744 705	579 890	6 522 465	5 945	70 174	2 565 260	29 337 344	93 319	1 111 517
	2016	2 012 247	23 127 026	566 777	6 180 236	5 954	68 983	2 584 978	29 376 245	97 842	1 057 666
	% variation	-1,63 %	-1,65 %	2,31 %	5,54 %	-0,15 %	1,73 %	-0,76 %	-0,13 %	-4,62 %	5,09 %
KILOMETRES REELS	2017	1 967 534	22 482 796	581 933	6 513 742	5 826	67 370	2 555 293	29 063 908	92 486	1 098 488
	2016	1 993 864	22 706 131	568 700	6 137 894	5 593	66 029	2 568 157	28 910 054	96 805	1 037 669
	% variation	-1,32 %	-0,98 %	2,33 %	6,12 %	4,17 %	2,03 %	-0,50 %	0,53 %	-4,46 %	5,86 %
RECETTES	2017	2 137 935	23 396 159	4 178 385	47 050 862	7 629	179 143	6 323 949	70 626 165	45 153	577 820
	2016	1 942 664	22 886 416	3 768 150	40 770 301	9 175	155 760	5 719 989	63 812 477	42 906	548 511
	% variation	10,05 %	2,23 %	10,89 %	15,40 %	-16,85 %	15,01 %	10,56 %	10,68 %	5,24 %	5,34 %
DEPENSES	2017	14 881 486	135 728 814	8 248 065	69 502 789	127 069	1 450 150	23 256 620	206 681 754	692 073	7 016 376
	2016	13 599 251	134 766 056	7 044 639	61 342 723	163 939	1 423 477	20 807 828	197 532 257	667 117	6 169 803
	% variation	9,43 %	0,71 %	17,08 %	13,30 %	-22,49 %	1,87 %	11,77 %	4,63 %	3,74 %	13,72 %
COUVERTURE R/D en %	2017	14,37 %	17,24 %	50,66 %	67,70 %	6,00 %	12,35 %	27,19 %	34,17 %	6,52 %	8,24 %
	2016	14,29 %	16,98 %	53,49 %	66,46 %	5,60 %	10,94 %	27,49 %	32,30 %	6,43 %	8,89 %
	% variation			0,00 %	0,00 %						
VOYAGES / KM	2017	2,61	2,34	14,77	14,86	2,93	5,39	5,38	5,15	1,07	1,06
	2016	2,30	2,26	14,56	14,06	3,76	4,86	5,02	4,78	1,00	1,13
	% variation	13,60 %	3,45 %	1,45 %	5,63 %	-22,09 %	10,96 %	7,26 %	7,93 %	6,78 %	-7,02 %
RECETTES / KM	2017	1,09	1,04	7,18	7,22	1,31	2,66	2,47	2,43	0,49	0,53
	2016	0,97	1,01	6,63	6,64	1,64	2,36	2,23	2,21	0,44	0,53
	% variation	11,52 %	3,24 %	8,37 %	8,75 %	-20,18 %	12,72 %	11,12 %	10,09 %	10,15 %	-0,49 %
DEPENSES / KM	2017	7,56	6,04	14,17	10,67	21,81	21,53	9,10	7,11	7,48	6,39
	2016	6,82	5,94	12,39	9,99	29,31	21,56	8,10	6,83	6,89	5,95
	% variation	10,89 %	1,71 %	14,42 %	6,76 %	-25,59 %	-0,15 %	12,33 %	4,08 %	8,59 %	7,42 %
RECETTES / VOYAGE	2017	0,42	0,44	0,49	0,49	0,45	0,49	0,46	0,47	0,46	0,50
	2016	0,42	0,45	0,46	0,47	0,44	0,49	0,44	0,46	0,44	0,47
	% variation	-1,83 %	-0,20 %	6,81 %	2,95 %	2,46 %	1,58 %	3,59 %	2,01 %	3,16 %	7,03 %
DEPENSES / VOYAGE	2017	2,89	2,58	0,96	0,72	7,45	3,99	1,69	1,38	6,99	6,05
	2016	2,97	2,62	0,85	0,71	7,80	4,44	1,61	1,43	6,88	5,24
	% variation	-2,38 %	-1,67 %	12,78 %	1,07 %	-4,49 %	-10,02 %	4,72 %	-3,56 %	1,69 %	15,54 %
RESULTAT ANALYTIQUE R-D	2017	-12 743 551	-112 332 655	-4 069 679	-22 451 927	-119 440	-1 271 007	-16 932 670	-136 055 589	-646 919	-6 438 556
	2016	-11 656 587	-111 879 640	-3 276 489	-20 572 422	-154 764	-1 267 717	-15 087 840	-133 719 779	-624 212	-5 621 292
	% variation	9,32 %	0,40 %	24,21 %	9,14 %	-22,82 %	0,26 %	12,23 %	1,75 %	3,64 %	14,54 %
D - R / VOYAGE	2017	2,48	2,13	0,47	0,23	7,00	3,50	1,23	0,91	6,54	5,56
	2016	2,54	2,18	0,40	0,24	7,36	3,95	1,17	0,97	6,43	4,77
	% variation	0,00 %	0,00 %			0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
D - R / KMS REELS	2017	6,48	5,00	6,99	3,45	20,50	18,87	6,63	4,68	6,99	5,86
	2016	5,85	4,93	5,76	3,35	27,67	19,20	5,87	4,63	6,45	5,42
	% variation	10,79 %	1,40 %	21,38 %	2,84 %	-25,91 %	-1,74 %	12,79 %	1,21 %	8,48 %	8,20 %

Mobibus	PMR85 PERSONNEL A MOBILITE REDUITE A	
2017 - 12	MOIS	CUMUL
VOYAGES		
2017	8 600	106 538
2016	8 694	106 726
% variation	-1,08 %	-0,18 %
KILOMETRES REELS		
2017	57 269	748 312
2016	65 331	801 263
% variation	-12,34 %	-6,61 %
RECETTES		
2017	23 855	266 344
2016	19 171	243 060
% variation	24,44 %	9,58 %
DEPENSES		
2017	479 198	4 024 292
2016	321 383	3 702 369
% variation	49,10 %	8,70 %
COUVERTURE R/D en %		
2017	4,98 %	6,62 %
2016	5,97 %	6,56 %
% variation		
VOYAGES / KM		
2017	0,15	0,14
2016	0,13	0,13
% variation	12,84 %	6,89 %
RECETTES / KM		
2017	0,42	0,36
2016	0,29	0,30
% variation	41,95 %	17,33 %
DEPENSES / KM		
2017	8,37	5,38
2016	4,92	4,62
% variation	70,10 %	16,39 %
RECETTES / VOYAGE		
2017	2,77	2,50
2016	2,21	2,28
% variation	25,80 %	9,77 %
DEPENSES / VOYAGE		
2017	55,72	37,77
2016	36,97	34,69
% variation	50,73 %	8,89 %
RESULTAT ANALYTIQUE R-D		
2017	-455 343	-3 757 948
2016	-302 212	-3 459 309
% variation	50,67 %	8,63 %
D - R / VOYAGE		
2017	52,95	35,27
2016	34,76	32,41
% variation	0,00 %	0,00 %
D - R / KMS REELS		
2017	7,95	5,02
2016	4,63	4,32
% variation	71,88 %	16,32 %

PARCS RELAIS	PR01 PARC-RELAIS GALIN		PR02 PARC-RELAIS LAURIERS		PR03 PARC-RELAIS DRAVEMONT		PR04 PARC-RELAIS BUTTINIERE	
2017 - 12	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
NB DE PLACES								
2017	404	404	189	189	46	46	578	578
2016	404	404	189	189	46	46	578	578
% variation	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
NB DE VEHICULES								
2017	13 687	154 660	4 026	44 649	769	9 319	19 404	221 614
2016	13 927	149 871	4 167	41 849	746	8 558	19 913	222 407
% variation	-1,72 %	3,20 %	-3,38 %	6,69 %	3,08 %	8,89 %	-2,56 %	-0,36 %
Nb DE VOYAGEURS								
2017	0	0	0	0	0	0	0	0
2016	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
RECETTES								
2017	9 311	131 703	7 245	90 965	0	0	35 063	301 962
2016	15 918	126 470	5 956	81 830	0	0	30 919	282 850
% variation	-41,51 %	4,14 %	21,63 %	11,16 %			13,40 %	6,76 %
DEPENSES								
2017	7 299	92 358	6 912	82 773	6 413	76 785	36 060	469 876
2016	9 382	78 500	8 827	75 047	8 238	75 778	52 470	433 389
% variation	-22,20 %	17,65 %	-21,69 %	10,29 %	-22,15 %	1,33 %	-31,28 %	8,42 %
COUVERTURE REC/DEP								
2017	1,28	1,43	1,05	1,10	0,00	0,00	0,97	0,64
2016	1,70	1,61	0,67	1,09	0,00	0,00	0,59	0,65
% variation	-50,00 %	-50,00 %	0,00 %	0,00 %			0,00 %	0,00 %
RESULTAT ANALYTIQUE R-D								
2017	2 012	39 345	333	8 192	-6 413	-76 785	-997	-167 913
2016	6 535	47 970	-2 871	6 783	-8 238	-75 778	-21 551	-150 539
% variation	-69,21 %	-17,98 %	-111,59 %	20,77 %	-22,16 %	1,33 %	-95,37 %	11,54 %
Tx d'occupation jours ouvrés								
2017	128,18	122,81	88,92	80,84	79,67	74,95	127,14	123,09
2016	130,02	122,48	81,17	75,85	66,50	69,56	128,70	125,46
% variation	-1,41 %	0,27 %	9,54 %	6,58 %	19,81 %	7,75 %	-1,22 %	-1,89 %
Tx d'occupation samedi								
2017	126,53	100,70	54,60	41,70	12,17	17,20	118,89	95,84
2016	78,86	83,63	68,57	40,07	30,00	14,03	77,30	89,28
% variation	60,45 %	20,41 %	-20,37 %	4,08 %	-59,42 %	22,60 %	53,80 %	7,35 %
Tx d'occupation dim/fêtes								
2017	31,93	35,60	13,14	18,16	2,89	7,38	36,65	38,85
2016	48,14	26,98	19,05	12,91	2,17	4,15	56,79	32,36
% variation	-33,68 %	31,92 %	-31,03 %	40,74 %	33,00 %	78,03 %	-35,47 %	20,06 %
Tx d'occupation global								
2017	109,29	104,88	68,71	64,72	53,93	55,50	108,29	105,05
2016	111,20	101,36	71,12	60,50	52,31	50,83	111,13	105,13
% variation	-1,72 %	3,48 %	-3,38 %	6,98 %	3,08 %	9,19 %	-2,56 %	-0,08 %
Nb voyageurs par véhicule								
2017	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
2016	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
% variation								

PARCS RELAIS	PR05 PARC-RELAIS UNITEC		PR06 PARC-RELAIS BOUGNARD		PR07 PARC-RELAIS ARTS ET METIERS		PR08 PARC-RELAIS STALINGRAD	
2017 - 12	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
NB DE PLACES								
2017	249	249	168	168	593	593	250	250
2016	249	249	168	168	593	593	250	250
% variation	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
NB DE VEHICULES								
2017	3 835	42 526	4 868	56 059	12 473	130 918	11 379	130 116
2016	4 003	42 508	5 120	55 550	13 160	132 629	11 253	121 796
% variation	-4,20 %	0,04 %	-4,92 %	0,92 %	-5,22 %	-1,29 %	1,12 %	6,83 %
Nb DE VOYAGEURS								
2017	0	0	0	0	0	0	0	0
2016	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
RECETTES								
2017	6 942	61 732	8 284	79 740	19 943	175 463	6 218	74 483
2016	6 235	59 355	6 451	72 311	24 779	180 175	8 202	74 148
% variation	11,35 %	4,00 %	28,41 %	10,27 %	-19,51 %	-2,62 %	-24,19 %	0,45 %
DEPENSES								
2017	6 931	82 994	6 910	84 090	23 172	317 524	2 791	33 916
2016	8 845	74 712	11 272	75 364	32 649	366 546	2 340	-5 917
% variation	-21,64 %	11,09 %	-38,70 %	11,58 %	-29,03 %	-13,37 %	19,27 %	-673,20 %
COUVERTURE REC/DEP								
2017	1,00	0,74	1,20	0,95	0,86	0,55	2,23	2,20
2016	0,70	0,79	0,57	0,96	0,76	0,49	3,51	-12,53
% variation	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %		-50,00 %	-115,38 %
RESULTAT ANALYTIQUE R-D								
2017	12	-21 262	1 374	-4 350	-3 229	-142 061	3 427	40 567
2016	-2 611	-15 357	-4 820	-3 053	-7 870	-186 371	5 862	80 065
% variation	-100,45 %	38,46 %	-128,51 %	42,46 %	-58,97 %	-23,78 %	-41,54 %	-49,33 %
Tx d'occupation jours ouvrés								
2017	61,08	56,24	113,15	109,27	80,56	71,85	156,76	150,48
2016	61,24	57,21	116,75	108,78	79,38	73,28	158,60	143,37
% variation	-0,26 %	-1,69 %	-3,08 %	0,45 %	1,48 %	-1,94 %	-1,16 %	4,96 %
Tx d'occupation samedi								
2017	46,91	37,20	93,45	74,40	74,00	53,79	204,56	186,51
2016	33,33	33,33	62,02	70,56	69,04	51,63	127,04	161,18
% variation	40,72 %	11,62 %	50,67 %	5,44 %	7,18 %	4,17 %	61,02 %	15,71 %
Tx d'occupation dim/fêtes								
2017	13,99	16,20	27,88	33,08	20,38	19,79	65,60	75,09
2016	23,39	13,52	42,26	29,48	31,91	17,33	94,20	64,32
% variation	-40,21 %	19,88 %	-34,04 %	12,21 %	-36,15 %	14,17 %	-30,36 %	16,75 %
Tx d'occupation global								
2017	49,68	46,79	93,47	91,42	67,85	60,49	146,83	142,59
2016	51,86	46,64	98,31	90,34	71,59	61,11	145,20	133,11
% variation	-4,20 %	0,32 %	-4,92 %	1,19 %	-5,22 %	-1,02 %	1,12 %	7,12 %
Nb voyageurs par véhicule								
2017	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
2016	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
% variation								

PARCS RELAIS	PR09 PARC-RELAIS LES AUBIERS		PR10 PARC-RELAIS CARLE VERNET		PR11 PARC-RELAIS ARLAC		PR12 PARC-RELAIS LA GARDETTE	
2017 - 12	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
NB DE PLACES								
2017	234	234	0	0	398	398	393	393
2016	234	234	0	0	398	398	393	393
% variation	0,00 %	0,00 %			0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
NB DE VEHICULES								
2017	5 917	65 258	0	0	12 148	118 640	6 767	80 246
2016	6 744	77 674	0	0	12 995	137 195	6 718	73 381
% variation	-12,26 %	-15,98 %			-6,52 %	-13,52 %	0,73 %	9,36 %
Nb DE VOYAGEURS								
2017	0	0	0	0	0	0	0	0
2016	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
RECETTES								
2017	3 125	58 995	0	0	4 835	123 149	4 402	83 320
2016	8 812	84 997	0	0	12 310	127 109	8 108	78 443
% variation	-64,53 %	-30,59 %			-60,72 %	-3,12 %	-45,71 %	6,22 %
DEPENSES								
2017	6 772	81 153	48	573	15 385	177 892	16 520	196 257
2016	8 690	72 528	-3 883	-4 231	20 367	173 777	16 136	160 064
% variation	-22,07 %	11,89 %	-101,24 %	-113,54 %	-24,46 %	2,37 %	2,38 %	22,61 %
COUVERTURE REC/DEP								
2017	0,46	0,73	0,00	0,00	0,31	0,69	0,27	0,42
2016	1,01	1,17	0,00	0,00	0,60	0,73	0,50	0,49
% variation	-100,00 %	0,00 %			-100,00 %	0,00 %	-100,00 %	
RESULTAT ANALYTIQUE R-D								
2017	-3 647	-22 158	-48	-573	-10 549	-54 743	-12 118	-112 937
2016	122	12 469	3 883	4 231	-8 057	-46 668	-8 028	-81 621
% variation	-3094,02 %	-277,71 %	-101,23 %	-113,54 %	30,93 %	17,30 %	50,94 %	38,37 %
Tx d'occupation jours ouvrés								
2017	104,08	94,57	#DIV/0	#DIV/0	121,38	101,08	73,22	70,61
2016	103,26	110,57	#DIV/0	#DIV/0	120,92	115,58	69,15	64,98
% variation	0,79 %	-14,47 %	#DIV/0	#DIV/0	0,38 %	-12,54 %	5,88 %	8,67 %
Tx d'occupation samedi								
2017	70,51	53,20	#DIV/0	#DIV/0	92,11	70,12	38,37	32,54
2016	85,56	68,61	#DIV/0	#DIV/0	90,10	71,17	26,46	29,04
% variation	-17,58 %	-22,46 %	#DIV/0	#DIV/0	2,23 %	-1,47 %	45,00 %	12,06 %
Tx d'occupation dim/fêtes								
2017	15,74	21,59	#DIV/0	#DIV/0	27,34	28,47	10,94	15,34
2016	45,62	25,79	#DIV/0	#DIV/0	38,57	23,72	13,93	11,73
% variation	-65,50 %	-16,26 %	#DIV/0	#DIV/0	-29,10 %	20,05 %	-21,46 %	30,75 %
Tx d'occupation global								
2017	81,57	76,41	#DIV/0	#DIV/0	98,46	81,67	55,54	55,94
2016	92,97	90,69	#DIV/0	#DIV/0	105,33	94,18	55,14	51,02
% variation	-12,26 %	-15,75 %	#DIV/0	#DIV/0	-6,52 %	-13,29 %	0,73 %	9,65 %
Nb voyageurs par véhicule								
2017	0,00	0,00	0,00		0,00	0,00	0,00	0,00
2016	0,00	0,00			0,00	0,00	0,00	0,00
% variation								

PARCS RELAIS	PR13 PARC-RELAIS QUATRE CHEMINS		PR14 PARC-RELAIS RAVEZIES		PR15 PARC-RELAIS BRANDENBURG		PR16 PARC-RELAIS CITE DES PINS	
2017 - 12	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
NB DE PLACES								
2017	398	398	366	366	211	211	204	204
2016	398	398	366	366	211	211	220	220
% variation	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	-7,27 %	-7,27 %
NB DE VEHICULES								
2017	6 896	78 442	11 647	132 646	3 676	39 191	1 482	17 117
2016	7 507	72 371	12 276	139 707	3 719	40 375	1 538	14 663
% variation	-8,14 %	8,39 %	-5,12 %	-5,05 %	-1,16 %	-2,93 %	-3,64 %	16,74 %
Nb DE VOYAGEURS								
2017	0	0	0	0	0	0	0	0
2016	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
RECETTES								
2017	10 489	138 158	9 671	121 398	4 692	36 867	0	25 593
2016	14 895	130 946	14 662	146 868	3 035	39 330	2 925	20 336
% variation	-29,58 %	5,51 %	-34,04 %	-17,34 %	54,58 %	-6,26 %	-100,00 %	25,85 %
DEPENSES								
2017	23 069	306 303	19 558	229 078	7 080	56 584	6 611	75 879
2016	33 269	313 678	28 640	272 109	9 094	83 598	13 035	88 276
% variation	-30,66 %	-2,35 %	-31,71 %	-15,81 %	-22,15 %	-32,31 %	-49,28 %	-14,04 %
COUVERTURE REC/DEP								
2017	0,45	0,45	0,49	0,53	0,66	0,65	0,00	0,34
2016	0,45	0,42	0,51	0,54	0,33	0,47	0,22	0,23
% variation			-100,00 %	0,00 %				
RESULTAT ANALYTIQUE R-D								
2017	-12 580	-168 145	-9 887	-107 681	-2 388	-19 716	-6 611	-50 286
2016	-18 374	-182 732	-13 978	-125 241	-6 059	-44 268	-10 110	-67 940
% variation	-31,54 %	-7,98 %	-29,27 %	-14,02 %	-60,58 %	-55,46 %	-34,60 %	-25,98 %
Tx d'occupation jours ouvrés								
2017	67,07	63,59	119,41	116,16	74,12	63,34	30,20	28,35
2016	64,74	57,91	124,16	122,68	70,25	66,44	25,15	21,90
% variation	3,60 %	9,81 %	-3,82 %	-5,31 %	5,51 %	-4,66 %	20,09 %	29,47 %
Tx d'occupation samedi								
2017	57,54	48,92	120,60	93,93	41,42	33,10	18,24	15,85
2016	71,51	47,27	79,51	94,58	27,39	29,22	22,91	14,60
% variation	-19,54 %	3,51 %	51,68 %	-0,69 %	51,21 %	13,28 %	-20,40 %	8,53 %
Tx d'occupation dim/fêtes								
2017	17,25	19,20	31,83	35,10	8,77	14,46	5,23	6,81
2016	26,07	16,69	56,28	34,50	20,02	12,45	7,84	5,86
% variation	-33,81 %	15,07 %	-43,45 %	1,73 %	-56,21 %	16,16 %	-33,29 %	16,20 %
Tx d'occupation global								
2017	55,89	54,00	102,65	99,29	56,20	50,89	23,43	22,99
2016	60,84	49,68	108,20	104,29	56,86	52,28	22,55	18,21
% variation	-8,14 %	8,69 %	-5,12 %	-4,79 %	-1,16 %	-2,67 %	3,92 %	26,24 %
Nb voyageurs par véhicule								
2017	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
2016	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
% variation								

PARCS RELAIS	PR17 PARC-RELAIS LE HAILLAN		PR18 PARC-RELAIS LE DORAT		PR19 PARC-RELAIS ALOUETTE		PR20 PARC-RELAIS CAP ET METIERS	
2017 - 12	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
NB DE PLACES								
2017	220	220	193	193	148	148	0	0
2016	204	204	193	193	148	148	0	0
% variation	7,84 %	7,84 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %		
NB DE VEHICULES								
2017	5 646	64 259	5 314	57 538	910	16 358	0	0
2016	5 737	61 501	4 947	42 651	1 219	12 578	0	0
% variation	-1,59 %	4,48 %	7,42 %	34,90 %	-25,35 %	30,05 %		
Nb DE VOYAGEURS								
2017	0	0	0	0	0	0	0	0
2016	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
RECETTES								
2017	8 828	85 418	4 385	53 579	0	29 123	0	0
2016	9 867	76 610	4 799	41 363	2 373	22 880	0	0
% variation	-10,53 %	11,50 %	-8,61 %	29,53 %	-100,00 %	27,28 %		
DEPENSES								
2017	7 207	85 929	6 523	78 110	6 503	77 860	-4 193	48 127
2016	8 409	70 151	8 413	70 181	8 392	69 931	10 108	93 320
% variation	-14,29 %	22,49 %	-22,47 %	11,30 %	-22,51 %	11,34 %	-141,48 %	-48,43 %
COUVERTURE REC/DEP								
2017	1,22	0,99	0,67	0,69	0,00	0,37	0,00	0,00
2016	1,17	1,09	0,57	0,59	0,28	0,33	0,00	0,00
% variation	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %				
RESULTAT ANALYTIQUE R-D								
2017	1 621	-510	-2 138	-24 531	-6 503	-48 737	4 193	-48 127
2016	1 458	6 459	-3 614	-28 817	-6 019	-47 051	-10 108	-93 320
% variation	11,20 %	-107,90 %	-40,84 %	-14,87 %	8,03 %	3,58 %	-141,49 %	-48,43 %
Tx d'occupation jours ouvrés								
2017	103,77	97,99	106,09	97,64	21,28	35,27	#DIV/0	
2016	106,64	101,81	94,44	74,41	28,04	27,47	#DIV/0	
% variation	-2,69 %	-3,75 %	12,33 %	31,23 %	-24,10 %	28,41 %	#DIV/0	
Tx d'occupation samedi								
2017	71,64	58,36	95,23	64,66	28,92	27,03	#DIV/0	#DIV/0
2016	62,55	56,93	68,19	40,57	28,78	21,31		
% variation	14,53 %	2,51 %	39,67 %	59,38 %	0,47 %	26,83 %	#DIV/0	#DIV/0
Tx d'occupation dim/fêtes								
2017	22,12	25,01	25,91	30,42	7,43	12,89	#DIV/0	#DIV/0
2016	38,36	22,51	36,14	18,34	15,71	9,79		
% variation	-42,33 %	11,13 %	-28,32 %	65,85 %	-52,69 %	31,59 %	#DIV/0	#DIV/0
Tx d'occupation global								
2017	82,79	80,02	88,82	81,68	19,83	30,28		
2016	90,72	82,37	82,68	60,38	26,57	23,22		
% variation	-8,74 %	-2,85 %	7,42 %	35,27 %	-25,35 %	30,41 %		
Nb voyageurs par véhicule								
2017	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
2016	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		
% variation								

PARCS RELAIS	PR21 PARC-RELAIS GARE DE BRUGES		PR22 PARC-RELAIS GARE DE BLANQUEFORT		PR80 PARC MIXTE MERIGNAC CENTRE		PR81 PARC MIXTE PORTE DE BORDEAUX	
2017 - 12	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
NB DE PLACES								
2017	58	58	206	206	84	84	84	84
2016	0	0	0	0	84	84	84	84
% variation					0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
NB DE VEHICULES								
2017	1 319	11 878	5 793	40 973	248	3 222	2 846	35 138
2016	0	0	0	0	376	4 772	2 747	23 238
% variation					-34,04 %	-32,48 %	3,60 %	51,21 %
Nb DE VOYAGEURS								
2017	0	0	0	0	0	0	0	0
2016	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
RECETTES								
2017	0	0	7 867	97 249	0	0	0	0
2016	0	0	0	0	0	0	0	0
% variation								
DEPENSES								
2017	2 298	27 190	2 394	27 653	0	420	0	0
2016	965	965	965	965	0	2 147	0	0
% variation	138,13 %	2717,62 %	148,08 %	2765,60 %		-80,44 %		
COUVERTURE REC/DEP								
2017	0,00	0,00	3,29	3,52	0,00	0,00	0,00	
2016	0,00	0,00	0,00	0,00		0,00		
% variation								
RESULTAT ANALYTIQUE R-D								
2017	-2 298	-27 190	5 472	69 596	0	-420	0	0
2016	-965	-965	-965	-965	0	-2 147	0	0
% variation	138,19 %	2717,93 %	-667,15 %	-7312,83 %		-80,43 %		
Tx d'occupation jours ouvrés								
2017	97,33	68,04	106,60	63,47	14,29	14,98	169,05	167,36
2016	#DIV/0		#DIV/0		20,24	22,52	148,81	111,01
% variation	#DIV/0		#DIV/0		-29,41 %	-33,48 %	13,60 %	50,76 %
Tx d'occupation samedi								
2017	54,83	39,99	104,08	46,65	0,00	0,00	0,00	0,00
2016					0,00	0,00	0,00	0,00
% variation								
Tx d'occupation dim/fêtes								
2017	8,91	20,45	26,62	23,89	0,00	0,00	0,00	0,00
2016					0,00	0,00	0,00	0,00
% variation								
Tx d'occupation global								
2017	73,36	56,11	90,71	54,49	9,52	10,51	109,29	114,61
2016					14,44	15,52	105,49	75,59
% variation					-34,04 %	-32,30 %	3,60 %	51,62 %
Nb voyageurs par véhicule								
2017	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
2016					0,00	0,00	0,00	0,00
% variation								

PARCS RELAIS	PR82 PARC MIXTE PESSAC CENTRE		PR99 PARC-RELAIS A REPARTIR		ENSEMBLE DES PARCS	
2017 - 12	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
NB DE PLACES						
2017	84	84	0	0	5 758	5 758
2016	84	84	0	0	5 494	5 494
% variation	0,00 %	0,00 %			4,81 %	4,81 %
NB DE VEHICULES						
2017	504	5 347	0	0	141 554	1 556 114
2016	424	4 368	0	0	139 236	1 479 642
% variation	18,87 %	22,41 %			1,66 %	5,17 %
Nb DE VOYAGEURS						
2017	0	0	0	0	0	0
2016	0	0	0	0	0	0
% variation						
RECETTES						
2017	0	0	0	0	151 302	1 768 897
2016	0	0	0	0	180 245	1 646 022
% variation					-16,06 %	7,46 %
DEPENSES						
2017	0	12 125	81 980	294 338	294 242	3 015 785
2016	0	0	12 037	251 303	308 659	2 892 179
% variation			581,07 %	17,12 %	-4,67 %	4,27 %
COUVERTURE REC/DEP						
2017	0,00	0,00	0,00	0,00	0,51	0,59
2016			0,00	0,00	0,58	0,57
% variation					0,00 %	0,00 %
RESULTAT ANALYTIQUE R-D						
2017	0	-12 125	-81 980	-294 338	-142 940	-1 246 888
2016	0	0	-12 037	-251 303	-128 414	-1 246 157
% variation			581,09 %	17,12 %	11,31 %	0,06 %
Tx d'occupation jours ouvrés						
2017	29,76	25,50			95,96	88,44
2016	22,62	20,73			94,32	88,77
% variation	31,58 %	22,97 %			1,74 %	-0,37 %
Tx d'occupation samedi						
2017	0,00	0,00			80,57	63,13
2016	0,00	0,00			63,19	59,31
% variation					27,51 %	6,43 %
Tx d'occupation dim/fêtes						
2017	0,00	0,00			22,68	25,61
2016	0,00	0,00			35,84	21,80
% variation					-36,71 %	17,47 %
Tx d'occupation global						
2017	19,35	17,44			79,30	74,04
2016	16,28	14,21			81,75	73,58
% variation	18,87 %	22,75 %			-3,00 %	0,62 %
Nb voyageurs par véhicule						
2017	0,00	0,00	0,00		0,00	0,00
2016	0,00	0,00			0,00	0,00
% variation						

Vélos	VLS97 VELOS EN LIBRE SERVICE DE LA CUB	
2017 - 12	MOIS	CUMUL
NB DE LOCATIONS		
2017	131 985	2 581 784
2016	180 966	2 560 242
% variation	-27,07 %	0,84 %
RECETTES		
2017	84 253	1 829 279
2016	111 518	1 845 751
% variation	-24,45 %	-0,89 %
DEPENSES		
2017	361 657	3 619 048
2016	456 222	3 196 840
% variation	-20,73 %	13,21 %
COUVERTURE REC/DEP		
2017	0,23	0,51
2016	0,24	0,58
% variation		0,00 %
RESULTAT ANALYTIQUE R-D		
2017	-277 404	-1 789 770
2016	-344 704	-1 351 089
% variation	-19,52 %	32,47 %
D - R / NB LOCATION		
2017	2,10	0,69
2016	1,90	0,53
% variation	0,00 %	0,00 %

TOTAL	Tram, bus et bateau (hors Mobibus)		Mobibus		Parcs relais		Vélos		TOTAL	
2017 - 12	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
RECETTES										
2017	6 323 949	70 626 165	23 855	266 344	151 302	1 768 897	84 253	1 829 279	6 583 360	74 490 684
2016	5 719 989	63 812 477	19 171	243 060	180 245	1 646 022	111 518	1 845 751	6 030 923	67 547 311
% variation	10,56 %	10,68 %	24,44 %	9,58 %	-16,06 %	7,46 %	-24,45 %	-0,89 %	9,16 %	10,28 %
DEPENSES										
2017	23 256 620	206 681 754	479 198	4 024 292	294 242	3 015 785	361 657	3 619 048	24 391 717	217 340 879
2016	20 807 828	197 532 257	321 383	3 702 369	308 659	2 892 179	456 222	3 196 840	21 894 092	207 323 645
% variation	11,77 %	4,63 %	49,10 %	8,70 %	-4,67 %	4,27 %	-20,73 %	13,21 %	11,41 %	4,83 %
COUVERTURE REC/DEP										
2017	0,27	0,34	0,05	0,07	0,51	0,59	0,23	0,51	0,27	0,34
2016	0,27	0,32	0,06	0,07	0,58	0,57	0,24	0,58	0,28	0,33
% variation					0,00 %	0,00 %		0,00 %		
RESULTAT ANALYTIQUE R-D										
2017	-16 932 670	-136 055 589	-455 343	-3 757 948	-142 940	-1 246 888	-277 404	-1 789 770	-17 808 357	-142 850 195
2016	-15 087 840	-133 719 779	-302 212	-3 459 309	-128 414	-1 246 157	-344 704	-1 351 089	-15 863 169	-139 776 335
% variation	12,23 %	1,75 %	50,67 %	8,63 %	11,31 %	0,06 %	-19,52 %	32,47 %	12,26 %	2,20 %

RESULTAT ANALYTIQUE TOUTES ACTIVITES

Période demandée : 2017-12

		RECETTES		DEPENSES		RESULTAT ANALYTIQUE	
		MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL	MOIS	CUMUL
Redevance pour publicité	2017	126 285	1 411 376			126 285	1 411 376
	2016	214 741	1 473 579			214 741	1 473 579
Contribution Economique Territoriale	2017			380 685	2 816 991	- 380 685	- 2 816 991
	2016			72 601	2 622 861	- 72 601	- 2 622 861
TOTAL non imputé sur les lignes	2017	126 285	1 411 376	380 685	2 816 991	- 254 400	- 1 405 615
	2016	214 741	1 473 579	72 601	2 622 861	142 140	- 1 149 282
Total Services Régul. Occas. et Temp. BUS	2017	2 137 935	23 396 159	14 881 486	135 728 814	- 12 743 551	- 112 332 655
	2016	1 942 664	22 886 416	13 599 251	134 766 056	- 11 656 587	- 111 879 640
Total PMR	2017	23 855	266 344	479 198	4 024 292	- 455 343	- 3 757 948
	2016	19 171	243 060	321 383	3 702 369	- 302 212	- 3 459 309
Total Services Réguliers TRAM	2017	4 178 385	47 050 862	8 248 065	69 502 789	- 4 069 679	- 22 451 927
	2016	3 768 150	40 770 301	7 044 639	61 342 723	- 3 276 489	- 20 572 422
Total Services Réguliers NAVIRES	2017	7 629	179 143	127 069	1 450 150	- 119 440	- 1 271 007
	2016	9 175	155 760	163 939	1 423 477	- 154 764	- 1 267 717
Total Parcs relais	2017	151 302	1 768 897	294 242	3 015 785	- 142 940	- 1 246 888
	2016	180 245	1 646 022	308 659	2 892 179	- 128 414	- 1 246 157
Total vélos	2017	84 253	1 829 279	361 657	3 619 048	- 277 404	- 1 789 770
	2016	111 518	1 845 751	456 222	3 196 840	- 344 704	- 1 351 089
Total Réseau BUS + TRAM + PMR+ Parcs + vélos+Bateau	2017	6 583 360	74 490 684	24 391 717	217 340 879	- 17 808 357	- 142 850 195
	2016	6 030 923	67 547 311	21 894 092	207 323 645	- 15 863 169	- 139 776 335
Impôt sur les sociétés	2017			- 798 468	- 4 792 139	798 468	4 792 139
	2016			58 105	- 3 999 163	- 58 105	3 999 163
TOTAL D'EXPLOITATION	2017	6 709 645	75 902 060	23 973 934	215 365 731	- 17 264 288	- 139 463 671
	2016	6 245 664	69 020 890	22 024 798	205 947 343	- 15 779 134	- 136 926 453
	% Variation	7,43 %	9,97 %	8,85 %	4,57 %	9,41 %	1,85 %