

	EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS DU CONSEIL DE BORDEAUX METROPOLE	Délibération
	Séance publique du 28 septembre 2018	N° 2018-483

Convocation du 21 septembre 2018

Aujourd'hui vendredi 28 septembre 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. Michel LABARDIN, M. Patrick BOBET, M. Jean-François EGRON, M. Franck RAYNAL, M. Jacques MANGON, M. Clément ROSSIGNOL-PUECH, M. Patrick PUJOL, Mme Anne-Lise JACQUET, Mme Claude MELLIER, M. Michel DUCHENE, Mme Brigitte TERRAZA, M. Jean TOUZEAU, Mme Anne WALRYCK, M. Dominique ALCALA, M. Max COLES, Mme Béatrice DE FRANÇOIS, Mme Véronique FERREIRA, 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, M. Erick AOUIZERATE, Mme Cécile BARRIERE, Mme Léna BEAULIEU, Mme Maribel BERNARD, Mme Odile BLEIN, M. Jacques BOUTEYRE, Mme Marie-Christine BOUTHEAU, Mme Anne BREZILLON, M. Nicolas BRUGERE, Mme Sylvie CASSOU-SCHOTTE, M. Alain CAZABONNE, Mme Chantal CHABBAT, M. Gérard CHAUSSET, Mme Brigitte COLLET, Mme Emmanuelle CUNY, M. Jean-Louis DAVID, M. Yohan DAVID, Mme Nathalie DELATTRE, Mme Michèle DELAUNAY, M. Arnaud DELLU, Mme Laurence DESSERTINE, M. Gérard DUBOS, Mme Michèle FAORO, M. Vincent FELTESSE, M. Jean-Claude FEUGAS, M. Nicolas FLORIAN, Mme Florence FORZY-RAFFARD, M. Philippe FRAILE MARTIN, Mme Magali FRONZES, M. Guillaume GARRIGUES, M. Max GUICHARD, M. Jacques GUICHOUX, M. Daniel HICKEL, M. Pierre HURMIC, Mme Martine JARDINE, M. François JAY, M. Franck JOANDET, M. Bernard JUNCA, Mme Anne-Marie LEMAIRE, M. Pierre LOTHAIRE, Mme Zeineb LOUNICI, M. Eric MARTIN, M. Thierry MILLET, M. Jacques PADIE, Mme Arielle PIAZZA, M. Michel POIGNONEC, Mme Dominique POUSTYNNIKOFF, M. Benoît RAUTUREAU, Mme Marie RECALDE, M. Fabien ROBERT, Mme Karine ROUX-LABAT, Mme Gladys THIEBAULT, Mme Anne-Marie TOURNEPICHE, Mme Elisabeth TOUTON, M. Thierry TRIJOULET, Mme Marie-Hélène VILLANOVE.

EXCUSE(S) AYANT DONNE PROCURATION:

Mme Agnès VERSEPUY à M. Kévin SUBRENAT
Mme Emmanuelle AJON à M. Arnaud DELLU
M. Jean-Jacques BONNIN à M. Guillaume GARRIGUES
Mme Isabelle BOUDINEAU à M. Gérard DUBOS
M. Guillaume BOURROUILH-PAREGE à Mme Brigitte TERRAZA
M. Didier CAZABONNE à M. Alain CAZABONNE
Mme Anne-Marie CAZALET à M. Nicolas FLORIAN
Mme Solène CHAZAL-COUCAUD à Mme Emmanuelle CUNY
M. Stéphane DELAUX à Mme Marie-Hélène VILLANOVE
M. Marik FETOUH à Mme Gladys THIEBAULT
M. Jean-Pierre GUYOMARC'H à Mme Brigitte COLLET
Mme Conchita LACUEY à M. Jean-Jacques PUYOBRAU
M. Bernard LE ROUX à M. Thierry TRIJOULET
Mme Emilie MACERON-CAZENAVE à M. Bernard JUNCA
M. Pierre De Gaétan NJIKAM MOULIOM à M. Nicolas BRUGERE
Mme Christine PEYRE à M. Thierry MILLET
M. Alain SILVESTRE à Mme Karine ROUX-LABAT
M. Serge TOURNERIE à Mme Andréa KISS

PROCURATION(S) EN COURS DE SEANCE :

M. Erick AOUIZERATE à Mme Cécile BARRIERE à partir de 11h00
Mme Christine BOST à Mme Véronique FERREIRA à partir de 11h45
M. Yohan DAVID à Mme Anne BREZILLON à partir de 12h00
Mme Nathalie DELATTRE à M. Jean-Louis DAVID à partir de 11h00
Mme Michèle DELAUNAY à Mme Anne-Marie TOURNEPICHE à partir de 12h00
M. Vincent FELTESSE à Mme Béatrice DE FRANCOIS à partir de 12h30
Mme Magali FRONZES à Mme Dominique POUSTYNNIKOFF à partir de 12h00
Mme Anne-Marie LEMAIRE à Mme Florence FORZY-RAFFARD à partir de 12h30
M. Michel POIGNONEC à M. Patrick BOBET à partir de 12h30
M. Patrick PUJOL à Mme Anne-Lise JACQUET à partir de 12h30
M. Benoît RAUTUREAU à Mme Zeineb LOUNICI à partir de 12h30
Mme Marie RECALDE à M. Alain ANZIANI à partir de 11h00
M. Fabien ROBERT à M. Jacques MANGON à partir de 10h30
Mme Josiane ZAMBON à M. Jean-Pierre TURON à partir de 12h00

EXCUSE(S) EN COURS DE SEANCE :

LA SEANCE EST OUVERTE

	Conseil du 28 septembre 2018	Délibération
	Direction générale Mobilité Direction du réseau transports urbains	N° 2018-483

Réseau Transports Bordeaux Métropole (TBM) - Présentation du rapport délégant "Transports" - Année 2017 - Information

Monsieur Christophe DUPRAT présente le rapport suivant,

Mesdames, Messieurs,

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

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

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

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

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

Les missions contractuelles de Bordeaux Métropole et de son délégataire sont assurées sur le ressort territorial de l'autorité organisatrice de la mobilité dont les limites territoriales sont celles de Bordeaux Métropole.

Ces missions concernent la gestion et l'exploitation d'un réseau multimodal TBM (Transports Bordeaux Métropole), composé, en 2017 :

- de 3 lignes de tramway,
- de 79 lignes d'autobus,
- d'un service de transport à la demande « Résago »,
- d'un service de transport des personnes à mobilité réduite « Mobibus »,
- d'un service de navettes fluviales « Bat³ »,
- de 20 parcs-relais et 3 parcs mixtes,

- d'un service de prêt de vélos en libre-service « V³ »,
- d'un parc de stationnement sécurisé « Gare Saint-Jean ».

I. LE CADRE DE LA DELEGATION : LES GRANDS PRINCIPES ET LA GOUVERNANCE DU CONTRAT

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5. Des garanties bancaires

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

Ainsi depuis le 1^{er} janvier 2015, la Métropole bénéficie d'une garantie bancaire à première demande, relative à l'exécution du contrat, d'un montant initial de 5 000 000 €, montant qui est revalorisé au 1^{er} janvier de chaque année. A fin 2017, le montant revalorisé est de 5 013 956 €.

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

II. LA GOUVERNANCE DU CONTRAT

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

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

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

Ses orientations font, si nécessaire, l'objet d'une validation par l'autorité délibérante. Il est activé, en tant que de besoin, par la Direction générale mobilités.

En 2017, un comité s'est tenu en mai pour aborder les sujets liés à la prospective du budget annexe, à la présentation de l'avenant n°3 et de l'arrêté des comptes, les modifications de l'offre du réseau suite aux réunions sectorielles de février et avril 2017.

2. Le Comité des usagers

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

En 2017, ce comité s'est déroulé le 10 mai à Talence.

3. Le Comité de coordination

Réuni une fois par mois (à l'exception du mois d'août), il n'a qu'un rôle consultatif et les avis émis ne peuvent avoir pour objet ou pour effet de lier Bordeaux Métropole.

Cette instance est constituée de certaines directions de Bordeaux Métropole et de Keolis Bordeaux Métropole : lieu d'échanges sur l'exploitation et l'évolution du réseau, le suivi de la maintenance, la préparation des éventuels avenants, préparation des actions communes ...

Onze comités de coordination se sont déroulés au cours de l'année 2017.

4. Le Comité technique du Système d'information (SI)

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

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

En 2017, 4 comités techniques ont été organisés.

5. Les réunions sur le patrimoine

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

En 2017, 20 réunions sur le patrimoine ont été organisées, dont 8 sur la maintenance.

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

- les réunions sectorielles ayant pour objet de dresser le bilan du réseau et d'étudier les adaptations et optimisations possibles,

- les groupes de travail thématiques qui, en 2017, ont permis de préciser certaines dispositions contractuelles, tant sur le plan qualité que sur la gestion du patrimoine et des investissements.

III. LES PARTICULARITES DU CONTRAT

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

1. Le management environnemental

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

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

Dans le cadre de sa politique sociale et citoyenne, Keolis Bordeaux Métropole s'est engagée à développer des actions en matière de diversité et d'égalité. A ce titre, le délégataire a obtenu en 2017, le label « Egalité professionnelle entre les hommes et les femmes » délivré par l'AFNOR (Association française de normalisation).

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

2. La gestion patrimoniale

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

- un parc de matériel roulant, constitué notamment en 2017 de 100 rames, 196 autobus articulés, 169 autobus standards, 24 autobus à gabarit réduit, 5 minibus, 2 microbus, 2 navettes fluviales et 32 véhicules pour personnes à mobilité réduite,
- les infrastructures et installations nécessaires à l'exploitation du réseau, les ateliers et les dépôts, les équipements nécessaires à la maintenance, les éléments du système informatique, les biens incorporels (marques et logos ...).

3. La maintenance des biens

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

Un plan qualité de maintenance, figurant en annexe 19, permet de définir l'organisation pour la mise en œuvre et le contrôle des opérations d'entretien et de maintenance des biens.

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

Bordeaux Métropole a souhaité :

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

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

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

Pour l'année 2017, le montant des investissements, tous plans confondus, est de 9 009 929 €₂₀₁₇, soit un taux de réalisation de 87%.

Cependant et conformément aux dispositions contractuelles, le délégataire a été redevable d'une pénalité au titre des investissements neufs soit un taux de réalisation de 78% inférieur au taux contractuel de 80%.

Ensemble des plans Total prévisionnel Avenant n°5 en €₂₀₁₇	Ensemble des plans avec report de 2016 Actualisation en €₂₀₁₇	Réalisation sur l'année 2017 (hors immobilisation en cours) en €₂₀₁₇	Taux de réalisation
10 006 493	10 394 780	9 009 929	87 %

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

IV. L'EXPLOITATION DU RESEAU

Depuis 2010, le réseau communautaire puis métropolitain s'est engagé dans une refonte de son offre de transports avec une modification de fond du réseau de bus.

Les usagers font alors la connaissance des Lianes et autres Corol, Citéis, Flexo, Résago.

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

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

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

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

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

En 2017, TBM continue sa mutation avec la poursuite des travaux de la ligne D et de l'extension de la ligne C vers Villenave d'Ornon ainsi que le développement de l'offre de places de stationnement en parcs-relais.

Sans oublier les adaptations « d'optimisation » des lignes du réseau de bus, l'ouverture du dépôt provisoire de Bastide Niel, l'ouverture du dépôt allée des Pins et la future restructuration du dépôt de Lescure.

1. Les principaux résultats 2017

Le bilan présenté est issu des données produites chaque mois par le délégataire conformément aux dispositions contractuelles (tableaux de bord et comptabilité analytique) et de l'analyse accomplie par la Direction du réseau de transports urbains.

A. Les kilomètres parcourus

L'offre kilométrique (kilomètres commerciaux et kilomètres « Haut-Le-Pied ») du réseau TBM connaît une évolution de + 1,8 %, cette évolution se décline comme suit :

		Année 2016	Année 2017	Evolution
Les kilomètres parcourus	Réseau de tramway <i>(services réguliers, services partiels et services occasionnels)</i>	6 516 884	6 898 657	+ 5,9%
	Réseau de bus <i>(lignes régulières, lignes affrêtées et occasionnelles)</i>	26 775 724	26 989 880	+ 0,8%
	Service Bat³	66 028	67 369	+ 2%
	Total	33 358 636	33 955 906	+ 1,8%

Les kilomètres commerciaux (avec voyageurs) représentent 85 % tandis que le poids des kilomètres "Haut-Le-Pied" (sans voyageur) est de 15 %.

Le taux d'affrètement (certaines lignes de bus, certains services de Mobibus et navettes fluviales) est de 19,1% pour une limite contractuelle fixée à 20% (hors impacts des déviations des lignes de bus pour les travaux de la ligne D). En effet, dans le cadre des travaux de la ligne D, Bordeaux Métropole a autorisé le délégataire, par l'avenant n°2, à sous-traiter les lignes 44, 56 et 72 sans que ce volume d'affrètement, à vocation temporaire, ne soit décompté de cette enveloppe contractuelle.

B. La fréquentation du réseau

Le réseau TBM connaît une évolution respective de + 8,5 % de voyages comptables et de + 12,8% en nombre de validations enregistrées.

		Année 2016	Année 2017	Evolution
Les voyages comptables	Réseau de tramway	86 323 459	96 766 933	+ 12,1%
	Réseau de bus	51 416 371	52 664 996	+ 2,4%
	Service Bat³	320 931	363 353	+ 13,2%
	Total	138 060 761	149 795 282	+ 8,5%
Les validations	Réseau de tramway	57 391 990	67 043 662	+ 16,8%
	Réseau de bus	34 143 764	36 346 475	+ 6,5 %
	Service Bat³	160 473	54 586	- 65,9%
	Total	91 696 227	103 444 723	+ 12,8%

De toute évidence, TBM attire chaque année de nouveaux usagers :

100 millions de voyageurs en 2010, 115 millions en 2012, 122 millions en 2013, 125 millions en 2014, 130 millions en 2015, 138 millions pour 2016 pour atteindre 150 millions en 2017.

Entre 2010 et 2017, le réseau de tramway a donc vu sa fréquentation augmentée de + 56 %, le réseau de bus n'est pas en reste avec une hausse de + 29 %.

De 2014 (année pleine d'exploitation) à 2017, le service Bat³ enregistre une évolution du nombre de voyageurs de + 94 %, cependant des difficultés demeurent dans la remontée des données de validations.

C. La fréquentation des parcs-relais et des parcs mixtes

Vingt parcs-relais sont mis à disposition des usagers pour une capacité totale de 5 465 places.

Les parcs-relais ont accueilli un total de 1 556 114 véhicules. La fréquentation de ces structures est en augmentation de + 5,2 % avec un taux d'occupation moyen de 71%.

Il est observé des situations de saturation, en jours ouvrés, pour certains parcs-relais : Stalingrad (151%), Buttinière et Galin (123%), Ravezies (116%), Bognard (109%) et Arlac (101%).

Cette offre est complétée par trois parcs mixtes « Porte de Bordeaux », « Pessac Centre » et Mérignac Centre », exclusivement réservés aux seuls abonnés. Ces structures ont permis le stationnement de 43 707 véhicules soit une évolution de + 35 %. Le taux d'occupation, en jours ouvrés, est de 69 %.

D. La fréquentation du service V³

Ce service se compose de 174 stations implantées avec une moyenne de 1 693 vélos disponibles par jour.

Pour 2017, le nombre d'emprunts est de 2 581 784, le V³ connaît une légère progression de + 0,8 % en comparaison de 2016.

A fin 2017, ce service comptait 16 294 abonnés soit une baisse de - 4% ; 77% de ces abonnés sont également abonnés bus et tram, ce qui démontre une vraie complémentarité entre les différents modes de déplacements proposés par le réseau.

E. La fréquentation du service Mobibus

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

Mobibus compte 4 474 adhérents dont 31 % d'utilisateurs réguliers.

Pour un total de 1 467 363 kilomètres parcourus, Mobibus enregistre 106 538 voyageurs, sa fréquentation reste stable en comparaison de 2016.

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

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

Le taux de fraude global mesuré en 2017 (enquête annuelle menée par Bordeaux Métropole selon la même méthodologie) est de 10,7%.

Le délégataire n'a donc pu atteindre l'objectif fixé à 8,5%. Toutefois, en comparaison de 2016, le taux de fraude baisse de 0,8 points.

Au cours de cette même enquête, il est mesuré également le taux de non validation. Pour l'année 2017, le taux de non validation mesuré est de 8,8% avec également une baisse de 0,8 points. Le contrat ne prévoit pas d'évolution pluriannuelle du taux de non validation.

3. La tarification et les recettes tarifaires

En date du 16 juin 2017 (délibération n°2017-358), il a été proposé de porter l'augmentation des tarifs sur certains titres occasionnels et abonnements dans le respect des dispositions contractuelles.

Pour l'ensemble des titres considéré, la hausse moyenne pondérée est 3,11 % pour un seuil maximum fixé à 3%.

Pour les titres occasionnels, il est à noter deux augmentations importantes sur :

- **le tickarte 1 voyage avec une hausse de + 6,7 % soit 1,60 € le voyage**. Ce titre n'avait pas fait l'objet d'augmentation depuis 2014. Le tickarte 1V représente plus de 7,4 millions de vente en 2017,
- **le Pass Soirée avec une hausse de + 20 % soit 2,40 € le Pass**, son tarif était resté inchangé depuis sa création en février 2010.

Pour les abonnements, l'évolution est intervenue sur quasiment l'ensemble de la gamme et ce de manière globalement identique (+ 3,2 %) quel que soit le segment tarifaire considéré à l'exception du Pass jeunes annuel qui augmente de + 2,1 % et des abonnements Cité Pass Groupé qui évoluent d'un peu plus de 5 %.

Pour 2017, en termes de recettes tarifaires, le Déléataire a reversé à Bordeaux Métropole un montant de 73 051 241 € soit une évolution de + 9,9 %.

Ce montant se répartit comme suit :

- Recettes du réseau : 70 955 613 € soit + 10,2 %,
- Recettes du service Mobibus : 266 344 € soit + 9,6 %,
- Recettes du service V³ : 1 829 284 € soit - 0,9 %.

4. Les recettes annexes

D'une part, au titre des recettes liées aux infractions, le délégataire a reversé à Bordeaux Métropole, la somme de 1 439 456 € soit une évolution de + 35% en comparaison de 2016.

Cette évolution significative est liée dans un premier temps à l'augmentation tarifaire des indemnités et dans un second temps à l'augmentation du nombre de contrôles sur le réseau (+ 6,6% en comparaison de 2016) et des procès émis et recouvrés.

D'autre part, conformément aux dispositions contractuelles, le délégataire est autorisé à faire procéder à de la publicité à l'extérieur et à l'intérieur des autobus, à l'intérieur des rames et des navettes fluviales ainsi que sur le mobilier des stations de tramway prévus à cet effet.

Au regard des justificatifs produits par le délégataire et après contrôles des différentes redevances, le montant des recettes de publicité reversé s'élève est de 1 412 162 €.

Enfin, le délégataire est chargé de la gestion des espaces à usage commercial situés au sein des pôles d'échanges et des parcs-relais. Il perçoit ainsi des redevances d'occupation des locaux des sous-occupants lesquelles sont également reversées à Bordeaux Métropole.

Au regard des redevances perçues en 2017 le montant reversé à Bordeaux Métropole est de 220 906 €₂₀₁₇.

V. LES CONSTATS FINANCIERS DE 2017

1. L'arrêté des comptes 2017

Pour 2017, l'arrêté des comptes se caractérise par l'intégration des conséquences financières des évolutions contractuelles liées aux avenants n°3 et n°5 sur le forfait de charges initial de la convention.

A ceux-ci s'ajoutent l'intégration des dispositions contractuelles liées aux facteurs correctifs et d'ajustements, prévus à l'article 48.2 du contrat et aux intéressements financiers, prévus à l'article 49 du contrat.

Au titre des acomptes versés au délégataire (forfait de charges et Contribution Economique Territoriale), de l'ensemble des éléments de correction et d'ajustements ainsi qu'aux pénalités et intéressements appliqués conformément aux dispositions contractuelles, il résulte pour 2017, un montant total à régulariser de :

- 6 263 482 €₂₀₁₇, en faveur de Keolis Bordeaux Métropole ;
- 4 135 474 €₂₀₁₇ en faveur de Bordeaux Métropole.

Au titre de l'année 2017, le montant net global de la régularisation du forfait de charges c'est-à-dire la somme due par Bordeaux Métropole au délégataire s'élève à 2 128 007 €₂₀₁₇.

2. L'analyse financière des comptes 2017

L'année 2017 est la troisième année de la convention de délégation de service public, confié à la société Keolis, pour la deuxième fois consécutive. La convention a été signée pour une durée de huit ans.

À la clôture de ses comptes sociaux 2017, l'exploitant affiche un résultat bénéficiaire de 6,3 M€.

L'objectif contractuel d'offre kilométrique, ajusté des données des avenants n°1, n°3 et n°5, est de 34 925 059 kilomètres au total (commerciaux, haut-le-pied et techniques) pour l'ensemble du réseau (bus, tramway et navettes fluviales), le délégataire a offert 35 547 346 kilomètres, ce qui est au-dessus de l'objectif (+ 1,8 %).

Les recettes tarifaires reversées par le délégataire s'élèvent à 73 051 K€ (contre 66 482 K€ en 2016 soit + 9,9 %), ce qui est au-dessus de l'objectif contractuel recalculé de 67 740 K€ (+ 7,8 %).

Cela s'explique par l'application de l'article 46 de la convention qui prévoit une augmentation tarifaire moyenne annuelle globale de 3 %, mais aussi par l'amélioration de l'attractivité du réseau.

L'atteinte de l'objectif déclenche un bonus de 2 332 K€. Il convient de rappeler que dans la convention initiale, l'objectif était de 74 105 K€ recettes tarifaires (recalculé suite à l'avenant 5).

Dans le même temps, le nombre de validations issu du système de billettique, est de 103 444 723 validations (contre 91 696 227 validations en 2016 soit + 12,8 %).

Ce chiffre est au-dessus de l'objectif contractuel recalculé de 100 417 711 validations (+ 3 %). Cette atteinte de l'objectif a pour conséquence le déclenchement d'un bonus de 205 K€. Dans la convention initiale, l'objectif était de 109 806 305 validations (recalculé suite à l'avenant 5).

Quant à la fréquentation, mesurée en nombre de voyages comptables, elle atteint 149 901 821 voyages comptables, ce qui est au-dessus de l'objectif contractuel recalculé de 140 527 570 voyages comptables (+ 6,7 %).

Dans la convention initiale, l'objectif était de 142 433 973 voyages comptables. Par ailleurs, la fréquentation est en augmentation de 8,5 % par rapport à l'année 2016.

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

Les produits d'exploitation augmentent fortement de 16 955 K€ par rapport à l'exercice 2016, soit + 6 % et sont légèrement supérieurs au prévisionnel (+ 191 K€ soit + 0,1 %).

Dans le même temps, les charges d'exploitation sont en hausse, néanmoins dans une moindre mesure, à hauteur de + 10 305 K€, mais sont légèrement en dessous du prévisionnel (- 341 K€ soit -0,2 %).

Ainsi, le résultat net 2017 s'élevant à 6 299 K€, s'accroît de 372 K€ par rapport à l'exercice précédent, soit + 6,3 %, et il est largement supérieur à celui attendu contractuellement (+ 42,7 %, +1 885 K€).

L'analyse des ratios d'activité réalisée par la Bordeaux Métropole fait ressortir, en première analyse, un taux de couverture global R/D (total des recettes/total des dépenses) de 34,1 % en 2017, en progression par rapport à 2016 de deux points. Néanmoins, il n'est pas en adéquation avec l'objectif contractuel pour 2017 qui s'élève à 34,6 %.

Le taux de couverture R/D moyen depuis le début de la convention, en intégrant les indemnités complémentaires accordées par la Métropole au délégataire dans le cadre des deux protocoles transactionnels s'élève donc, en seconde analyse, à 32,5 % pour un prévisionnel de 32,9 %. Sans les protocoles, le taux moyen de couverture aurait été de 32,7 %.

VI. LA QUALITE DES SERVICES

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

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

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

L'annexe 22 identifie également des seuils de qualité minimale en dessous desquels le délégataire doit payer des pénalités et des objectifs "qualité" au-dessus desquels le délégataire perçoit des primes pour un ensemble d'indicateurs.

L'intéressement financier est donc prévu en fonction des résultats obtenus par Keolis Bordeaux Métropole au regard de ses objectifs contractuellement fixés.

Pour 2017, les résultats sont les suivants :

Indicateurs	Montants en € ₂₀₁₃	
	Primes	Pénalités

Axe 1 - Plan Qualité « Chaîne de la mobilité »

Période de mesure n°1	18 500	20 500
Période de mesure n°2	24 000	13 500
Période de mesure n°3	26 500	8 500
Total Axe 1	69 000	42 500

Axe 2 - Plan Qualité d'exploitation

n°1 - Contrôles des voyageurs		20 000
n°2 - Parcours perdus du réseau de bus	0	60 000
n°3 - Ponctualité et régularité bus et navettes fluviales	50 000	30 000
n°4 - Ponctualité et régularité du réseau de tramway	70 000	50 000
n°5 - Ponctualité et régularité du service Mobibus	2 000	22 000
n°6 - Disponibilité du service Mobibus	36 000	0
n°7 - Disponibilité du réseau de tramway	60 000	100 000
n°8 - Disponibilité du service Bat ³		24 000
n°9 - Services non couverts par le réseau de tramway		0
Total Axe 2	218 000	306 000

Axe 3 - Plan de maintenance : Indicateurs généraux

n°1 - Contrôles réglementaires		0
n°2 - Maintenance réglementaire		0
n°3 - Traitement des non conformités		0
n°4 - Suivi du plan de maintenance interne et externe		0
n°5 - Suivi du plan d'investissement		0

Axe 3 - Plan de maintenance : Infrastructures fixes tramway

n°1 - Détections des boucles Longue Distance (LD)		0
n°2 - Détections des boucles Courte Distance (CD)		0
n°3 - Détections des boucles Remise à Zéro (RAZ)		0
n°4 - Suivi de l'état des stations	Neutralisé pour 2017	
n°5 - Suivi de l'état des plateformes	Neutralisé pour 2017	
Total Axe 3	0	0

Axe 4 - Plan de certification - Labellisation qualité

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

Total des primes et pénalités	287 000 €	348 500 €
Impact net €₂₀₁₃ en faveur de Bordeaux Métropole	61 500 €	
Impact net actualisé en faveur de Bordeaux Métropole	63 157,43 €	

VII. L'ACCIDENTOLOGIE SUR LE RESEAU

1. Le réseau de tramway

Pour l'année 2017, les rames ont parcouru un total de 6 461 407 kilomètres commerciaux (hors « Haut-Le-Pied ») et ont consigné 185 collisions avec un tiers soit un taux aux 10 000 kilomètres de 0,29.

Il est à noter trois causes principales de collisions : 48 % liés au non-respect de la signalisation ferroviaire et/ou routière des tiers concernés, 23 % liés aux traversées « sans regarder » de la part des piétons et des vélos et 21% des accidents sont à rapprocher d'une circulation des véhicules sur la plateforme.

Sur les 185 événements recensés, 31 % d'entre eux ont eu des conséquences corporelles sur les personnes. Il est constaté une diminution du nombre de victimes de - 8 % en comparaison de 2016 avec un nombre de collisions à la hausse de + 9 %.

2. Le réseau de bus

Le taux 2017 pour l'ensemble du réseau de bus est de 0,34 aux 10 000 kilomètres pour un total de 764 collisions et 22 482 796 kilomètres commerciaux parcourus. En comparaison de l'année précédente, le taux d'accidentologie est en légère diminution. En effet, pour un total de 22 706 131 kilomètres commerciaux parcourus et un total de 898 collisions, le taux 2016 était de 0,40.

Il est à noter que deux catégories de tiers représentent à elles seules 87 % de collisions avec les autobus, il s'agit des véhicules légers avec 62 % et les obstacles avec 25 %.

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

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

Sur l'ensemble des collisions en 2017, 49 d'entre elles ont donné lieu à des dommages corporels.

3. Le service Mobibus

Le taux 2017 pour le service Mobibus est de 0,16 aux 10 000 kilomètres pour un total de 23 collisions et 1 467 363 kilomètres parcourus (commerciaux et haut-le-pied) y compris les distances réalisées par les sous-traitants.

Deux catégories de tiers se distinguent, il s'agit des véhicules légers avec 65 % et les obstacles avec 30 %.

Sur l'ensemble des collisions en 2017, 6 d'entre elles ont donné lieu à des dommages corporels

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

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

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

Dans ce cadre, au cours de l'année 2017, des actions ont été menées :

1. Une marche exploratoire au parc-relais de la Buttinière

C'est une visite à pied effectuée par un groupe d'usagers dans un quartier, ici dans le parc-relais de la Buttinière, dont le but est de repérer les caractéristiques physiques et sociales qui en font un milieu sécuritaire ou non.

Cette dernière s'est déroulée le mardi 27 juin à 17h30 en présence du délégataire et de 10 femmes sélectionnées directement sur le site, via le site internet de TBM et les réseaux sociaux.

Cette démarche s'appuie sur le principe que les femmes sont les mieux placées pour faire l'identification des éléments susceptibles d'occasionner des risques d'agressions et d'affecter leur sentiment de sécurité.

2. Une campagne de communication : lutte contre le harcèlement des femmes sur le réseau

Cette campagne s'est déroulée entre le 25 septembre et le 15 octobre 2017, sur l'ensemble des supports suivants : écrans autobus, panneaux intérieurs des rames, agences commerciales, site Internet, presse ... et selon cinq affiches.

Les affiches dénoncent le harcèlement de façon claire et nette, dans un contexte de lutte contre cette pratique de plus en plus répandue dans les différents espaces publics. Trois affiches dénoncent l'insistance, l'insulte et les regards trop appuyés.

3. Une expérimentation de l'arrêt à la demande

Celle-ci s'inscrit dans la lutte contre le harcèlement de façon générale. Avec l'accord de Bordeaux Métropole, le délégataire expérimente depuis le 6 novembre 2017 et pour une durée de six mois, l'arrêt à la demande sur deux lignes du réseau TBM à partir de 22 heures.

Les principes sont :

- d'assurer la descente à la demande de voyageur seul entre arrêts de 22 heures à fin du service (femmes ou hommes),
- d'assurer un service de proximité et de sécurité en soirée.

Les deux lignes choisies sont la Lianes 7 (Bordeaux Lac - Ambarès) et la Lianes 10 (Gradignan - Bouliac) qui desservent des zones d'activités et commerciales, les campus de Bordeaux et sa périphérie ou encore certains quartiers « denses ».

IX. CONCLUSION

Les résultats observés en 2017 sont encourageants en particulier pour la fraude mais demeurent néanmoins tous très fragiles.

Pour l'année 2018, Bordeaux Métropole sera de nouveau attentive aux résultats affichés par le délégataire tant sur l'exploitation du réseau et de ses différents services malgré les contretemps éventuels ou déjà identifiés, que sur la qualité du service offert aux usagers, notamment par une amélioration perceptible de la ponctualité des bus et de Mobibus et une diminution de la fraude sur TBM.

Bordeaux Métropole compte, une nouvelle fois, sur l'engagement de Keolis Bordeaux Métropole pour le respect de ses engagements contractuels et sur sa réactivité à répondre aux besoins opportuns de la Métropole dans le développement et l'aménagement de son territoire.

L'année 2018 se propose d'être une nouvelle fois, une année riche en événements : fin des travaux de l'extension de la ligne C sur Villenave d'Ornon, poursuite des travaux de la ligne D du tramway et ajustements simultanés de l'offre du réseau de bus, déploiement de la desserte de la salle de spectacle Arena, « persévérance » dans le déploiement du nouveau système billettique, projet de mise à disposition de vélos à assistance électrique ...

... Sans nul doute, la mobilité est omniprésente, elle est au cœur de la dynamique sociale, économique et urbanistique de la Métropole. Le réseau TBM en est l'un de ses facteurs les plus structurants.

Ceci étant exposé, il vous est demandé, Mesdames, Messieurs, de bien vouloir si tel est votre avis prendre acte des termes du rapport pour l'année 2017 présenté par le délégant, joint à la présente.

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

Fait et délibéré au siège de Bordeaux Métropole le 28 septembre 2018

REÇU EN PRÉFECTURE LE : 9 OCTOBRE 2018	Pour expédition conforme, le Vice-président, Monsieur Christophe DUPRAT
---	---

Direction générale mobilités
Direction du réseau transports urbains

DÉLÉGATION DE SERVICE PUBLIC
DE TRANSPORTS URBAINS

RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGANT 2017



SOMMAIRE

Les faits marquants 7

Chapitre 1 - Le cadre de la Délégation de Service Public de transports urbains 9

1.1 - Les bases contractuelles 12

1.1.1 - Un forfait de charges 12

1.1.2 - Des recettes 12

1.1.3 - Une tarification 12

1.1.4 - Un mécanisme d'intéressements financiers 12

1.1.5 - Des garanties bancaires 13

1.2 - La gouvernance du contrat 13

1.3 - Les particularités du contrat 16

Chapitre 2 - L'exploitation du réseau et de ses services 19

2.1 - L'offre proposée aux usagers 21

2.1.1 - Le réseau de tramway 21

2.1.2 - Le réseau de bus 23

2.1.3 - Les parcs relais et les parcs mixtes 23

2.1.4 - Le service Bat³ 24

2.1.5 - Le service V³ 25

2.1.6 - Les autres services « vélos » 26

2.1.7 - Le service Mobibus 26

2.2 - La tarification 27

2.2.1 - Les principes contractuels 27

2.2.2 - La hausse des tarifs en 2017 28

2.2.3 - La tarification sur les autres réseaux 30

2.2.4 - La tarification solidaire de la Métropole 31

2.3 - Les principaux résultats d'exploitation 33

2.3.1 - Les kilomètres parcourus 33

2.3.2 - La fréquentation : les voyages comptables 34

2.3.3 - La fréquentation : les validations 36

2.3.4 - Les ratios d'exploitation des lignes du réseau 39

2.3.5 - Le service Bat³ 39

2.3.6 - Les parcs relais et les parcs mixtes	40
2.3.7 - Le service V ³	44
2.3.8 - Le service Mobibus	48
2.3.9 - La qualité des services	48
2.4 - Les recettes tarifaires	84
2.4.1 - Les engagements pluriannuels contractuels	84
2.4.2 - La situation par catégories de recettes	85
2.5 - Les recettes annexes	86
2.5.1 - Les recettes liées aux infractions	86
2.5.2 - Les recettes de publicité	87
2.5.3 - Les redevances de gestion des espaces commerciaux	88
2.6 - La mesure de la satisfaction	88
2.6.1 - La satisfaction des abonnés et des usagers occasionnels	89
2.6.2 - La satisfaction des usagers de Mobibus	91
2.6.3 - Conclusion et nécessité des enquêtes annuelles	93
2.7 - La mesure de la fraude et de la non validation	94
2.7.1 - La fraude « visible » sur le réseau	94
2.7.2 - La fraude « enquêtée » sur le réseau	96
2.7.3 - Les résultats de l'enquête 2017	96
2.7.4 - La non validation sur le réseau	99
2.8 - La vie du contrat	100
2.8.1 - L'avenant n°3	100
2.8.2 - L'avenant n°4	102
2.8.3 - L'avenant n°5	103
2.8.4 - La rédaction d'une matrice juridique	104
Chapitre 3 - Le budget transport et les résultats comptables	107
3.1 - Le budget annexe transport	109
3.2 - L'arrêté des comptes de l'exercice	110
3.2.1 - Les principes	110
3.2.2 - Caractéristiques de l'exercice comptable	111
3.2.3 - Synthèse des éléments de régularisation	111
3.2.4 - Les éléments marquants	113
3.3 - L'analyse financière de la société dédiée	113

Chapitre 4 - L'organisation du pilotage et du contrôle de la délégation	137
4.1 - La Direction du Réseau Transports Urbains	139
4.2 - Le suivi et le contrôle de l'exploitation	140
4.3 - Le suivi administratif et financier	142
4.4 - Le suivi technique	144
Chapitre 5 - Discriminations et harcèlement dans les transports	149
5.1 - Le cadre	151
5.2 - L'engagement de Bordeaux Métropole	151
5.3 - Les actions menées en 2017	152
Chapitre 6 - Synthèse et avis du délégant	157
Annexes	163
1 - Les délibérations « Transport » en 2017	165
2 - Benchmark : Tableaux récapitulatifs des autres réseaux	169

LES FAITS MARQUANTS DE 2017

4 et 5 février

Ouverture du dépôt provisoire de Bastide Niel avec nouvelle affectation des lignes d'autobus, ouverture du dépôt Allée des Pins et fermeture partielle du dépôt de Lescure

1^{er} mars au 11 avril

Audit de contrôle n°1 sur la qualité du service rendu

17 mars

Adoption par le Conseil de la Métropole du bilan 2016 sur la stratégie métropolitaine des mobilités

2 mai

Suite aux impacts des travaux de la ligne D, expérimentation pour une année de la navette du Bouscat

9 au 11 mai

Audit de renouvellement des certifications du service « Contrôles » et Mobibus

9 au 29 mai

Enquête annuelle de satisfaction « réseau TBM » menée par Bordeaux Métropole

10 mai

Comité des usagers à Talence (réunion annuelle)

11 mai

Comité de suivi de la DSP

12 juin au 27 juillet

Audit de contrôle n°2 sur la qualité du service rendu

1^{er} juillet

Renfort de la ligne C entre Quinconces et Carle Vernet suite inauguration de la LGV Bordeaux - Paris

6 au 13 juillet

Enquête annuelle de satisfaction « Mobibus » menée par Bordeaux Métropole

7 juillet

Adoption de l'avenant n°3 à la DSP et approbation des résultats comptables 2016 par le Conseil de la Métropole



10 au 21 juillet

Travaux de remplacement des rails APS à Talence - Forum et Place de la Victoire

31 juillet au 18 août

Travaux de remplacement des rails APS à Porte de Bourgogne

1^{er} août

Evolution annuelle de la grille tarifaire

septembre

Mise en service de l'atelier de carrosserie et de peinture du dépôt Achard

2 septembre

Modifications de l'offre du réseau et évolutions calendaires validées en Conseil de la Métropole du 7 juillet

16 au 22 septembre

Semaine européenne de la mobilité

25 septembre au 8 octobre

Campagne de lutte contre le harcèlement sur le réseau TBM

9 au 22 octobre

Agrandissement du local vélos « Saint-Jean »

16 octobre au 5 décembre

Audit de contrôle n°3 sur la qualité du service rendu

18 octobre au 3 novembre

Enquête annuelle « Fraude » menée par Bordeaux Métropole

6 novembre

Expérimentation des arrêts à la demande sur les Lianes 7 et 10

22 décembre

Adoption de l'avenant n°4 par le Conseil de la Métropole et approbation du rapport du délégant 2016

CHAPITRE 1

LE CADRE DE LA DELEGATION DE SERVICE PUBLIC DE TRANSPORTS URBAINS

CHAPITRE 1 – LE CADRE DE LA DELEGATION DE SERVICE PUBLIC DE TRANSPORTS URBAINS

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

L'exclusivité de l'exploitation du réseau de transports urbains de Bordeaux Métropole est ainsi assurée par Keolis Bordeaux Métropole en gestion déléguée. L'ensemble des biens nécessaires à l'exploitation (infrastructures et matériel roulant notamment) est mis à disposition par Bordeaux Métropole qui réalise les principaux investissements.

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

Cette gestion déléguée comprend l'exploitation d'un réseau multimodal intégré TBM constitué :

- Des 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 pôles d'échanges,
- D'un service de prêt de vélos en libre-service (V³) avec 174 stations implantées,
- D'un service de navettes fluviales (Bat³).

L'exploitation de ce réseau multimodal s'exerce sur le Ressort Territorial de l'Autorité Organisatrice de la Mobilité (RT-AOM ancien Périmètre des Transports Urbains). Le territoire métropolitain est constitué de 28 communes sur une superficie de 579 km² pour une population de 787 108 habitants (réf INSEE 2015).

La gestion des réseaux de transports dans les autres agglomérations (Réf : annuaire statistique GART)

		Bordeaux	Grenoble	Lille	Lyon	Marseille	Montpellier	Nantes	Rennes	Strasbourg
Population (Réf INSEE)	Hab.	787 108 (2015)	444 078 (2014)	1 129 061 (2013)	1 354 476 (2014)	1 057 324 (2014)	450 051 (2017)	619 240 (2014)	426 052 (2013)	482 384 (2013)
Nombre de communes		28	49	85	59	18	31	24	43	33
Superficie du RT-AOM	Km ²	579	541,17	611,45	533,68	605	422	523,96	704,94	339,57
Densité	Hab/km ²	1 359	821	1 847	2 538	1 748	1 066	1 183	605	1 421
Autorité Organisatrice		AOM	Syndicat mixte	AOM	Syndicat mixte	AOM	AOM	AOM	AOM	AOM
Modes de gestion	Direct	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Délégué	DSP Cont. Forf.	DSP Cont. Forf.	DSP Affermage	DSP Cont. Forf.	Régie Intéressée	DSP Affermage	DSP Cont. Forf.	DSP Cont. Forf.	DSP Cont. Forf.
Gestion déléguée	Durée	8 ans	7 ans ½	7 ans	6 ans	8 ans	8 ans	6 ans + 1 an	5 ans	10 ans
	Début	01/01/2015	01/07/2013	01/01/2011	01/01/2017	01/01/2011	01/01/2010	01/01/2010	01/01/2013	01/01/2009
	Fin	31/12/2022	31/12/2020	31/12/2017	31/12/2022	31/12/2018	31/12/2017	31/12/2017	31/12/2017	31/08/2018
Forme juridique Exploitant du réseau		SA	SEM	SA	SA	Régie des Transports	SEM	SEM	SA	SA
Groupe de rattachement		Keolis	Transdev	Keolis	Keolis	AGIR	Transdev	Transdev	Keolis	Keolis
Nouveaux contrats				Concession de service public 2018 à 2025 Keolis			DSP prolongée jusqu'au 30/06/2018	NC	DSP 2018 à 2027 Keolis	

1.1 - LES BASES CONTRACTUELLES

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

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

Ce forfait de charges est versé au délégataire sur la base d'avances mensuelles, soit 1/12^{ème} du montant prévisionnel annuel. Une actualisation, sur la base des facteurs correctifs contractuels, est effectuée annuellement lors de l'arrêt des comptes.

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

- Pour la traduction en euros courants, à l'actualisation des différentes charges composant ce forfait, par l'application de formules d'indexation contractuellement définies,
- Pour la traduction en base réelle ou définitive, à l'ajustement du forfait :
 - a. Par la mesure des écarts entre montants prévisionnels et réels de différents facteurs : Contribution Economique Territoriale (CET), Aides à la Réduction du Temps de Travail (ARTT), récupération des charges de carburant, conventionnements d'aide à l'emploi (CICE), la valorisation des services spéciaux,
 - b. Par la prise en compte des incidences financières liés à des événements intervenus sur le réseau au cours de l'année : modifications de l'offre de transports, modifications calendaires, variations des vitesses commerciales bus et tramway, impact des interruptions de services (grèves, accidents et manifestations).

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

Le circuit de reversement des recettes fait l'objet d'une certification ISO 9001-2015, cette dernière a été renouvelée pour 2017, garantissant ainsi la sécurisation du processus de reversement à Bordeaux Métropole.

1.1.3 - Une tarification : dans le cadre du contrat de délégation, la Métropole s'est engagée à une augmentation tarifaire annuelle en moyenne pondérée de 3% (*sous réserve de l'adoption de la grille tarifaire correspondante par l'autorité délibérante*). Toutefois, l'adaptation de la grille tarifaire relève de l'autorité délibérante, cette disposition peut être confortée comme invalidée.

En date du 16 juin 2017, par délibération n°2017-358, Bordeaux Métropole a validé l'augmentation de ses tarifs avec une hausse moyenne pondérée de **3,11%**.

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

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

- Intéressement aux recettes tarifaires,
- Intéressement à la fréquentation en termes de validation (hors PMR),
- Intéressement aux recettes de publicité,

- Intéressement aux recettes des amendes et à la diminution du taux de fraude,
- Intéressement aux recettes tirées de la gestion des espaces commerciaux,
- Intéressement au service Mobibus,
- Intéressement à l'amélioration de la qualité,
- Partage des gains de productivité.

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

Pour l'année 2017, l'intéressement financier net est de 2 121 570 € en faveur du délégataire.

En outre, si le délégataire ne remplit pas certaines obligations contractuelles qui lui sont imposées, des pénalités peuvent lui être appliquées par Bordeaux Métropole conformément aux dispositions de l'article 58 (non-respect des délais dans la transmission des documents, le non-respect du Code du travail et de la réglementation générale des transports, le non-respect du Plan Prévisionnel d'Investissements (PPI)...)

Au titre de ces dispositions, pour l'année 2017, le montant des pénalités dont le délégataire est redevable, est de 8 684€ au titre des résultats sur l'enquête satisfaction et le taux de réalisation du PPI.

1.1.5 - Des garanties bancaires : l'article 7 du contrat prévoit que le délégataire (le garant) doit payer au premier appel de Bordeaux Métropole (le bénéficiaire) un montant préalablement défini sans fournir aucune pièce ni, a fortiori, explication ou justification.

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

Après revalorisation, le montant de garantie bancaire à première demande, à fin 2017 est de 5 013 956,12 €.

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

1.2 - LA GOUVERNANCE DU CONTRAT

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

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

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

Comité de suivi du 11 mai 2017 : rappel du cadre du contrat et présentation des chiffres clés, présentation de l'avenant n°3 (périmètre identifié et impacts financiers), modifications de l'offre suite aux réunions sectorielles de février et avril.

Dans le cadre contractuel, il est prévu également :

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

Le 10 mai, Comité des usagers à Talence, réunion publique animée par Christophe Duprat - vice-président des transports et Hervé Lefevre - directeur de Keolis Bordeaux Métropole.

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

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

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

11 comités de coordination se sont déroulés au cours de l'année, avec rédaction d'un compte-rendu propre à chacun d'eux et validé par les deux parties.

En 2017, les échanges avec le délégataire ont porté notamment sur :

- Le suivi sur la mise en service du nouveau système billettique (compte tenu de l'importance de ce sujet, ces échanges ont abouti à la mise en place d'un comité de pilotage),
- La préparation des réunions sectorielles,
- La programmation des futurs travaux du dépôt de Lescure,
- La sécurisation des dépôts,
- La desserte de la salle Arena ...

Lors de ces comités de coordination, le délégataire présente également chaque mois, pour le mois m-1 :

- Les résultats du réseau, du service Mobibus et du service V³ en termes de fréquentation et de recettes tarifaires,
- Les résultats et les actions de maintenance sur le matériel roulant (rames et autobus) ainsi que sur les infrastructures du réseau tramway,
- Les différentes actions de communication et de marketing menées sur le réseau.

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

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

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

En 2017, les échanges ont porté sur le suivi lié à l'évolution ou le remplacement d'applications informatiques de TBM, la revue du Plan Prévisionnel d'Investissement spécifique au SI, au Plan Assurance Sécurité (PAS), aux projets en cours ou à venir.

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

Au cours de l'année, 20 réunions sur le patrimoine ont été organisées par le service système équipements et patrimoine des transports, ces dernières se répartissent comme suit :

- **7 réunions sur les investissements et l'évolution du PPI, dont deux spécifiques au système APS,**
- **8 réunions sur la maintenance : 2 pour le tramway, 2 pour les autobus, 2 pour le bâti, 1 pour le système d'information et 1 pour le service V³,**
- **5 réunions spécifiques aux indicateurs qualité, avec notamment la définition de la méthode de calcul.**

Il est à noter également des visites sur les sites de « Buttinière », « Galin », « Arlac » et « Gare Saint-Jean » ainsi que des contrôles périodiques et/ou spécifiques du réseau en termes de sécurité, maintenance ...

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

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

En 2017, les réunions sectorielles se sont déroulées au cours des mois de février et avril.

G. Les groupes de travail thématiques : à l'initiative de la DG Mobilités ou du délégataire, des groupes de travail sont mis en place. Pour 2017, ces groupes ont permis de compléter certaines dispositions contractuelles tant sur le plan qualité que sur la gestion du patrimoine métropolitain, ou encore la gestion de la desserte de la salle Arena.

Au-delà de ces instances, à fins d'information, de suivi et de contrôle, les services de la DG mobilités et du délégataire ont des échanges quotidiens et continus sur tous les aspects du service de transports urbains (exploitation, projets, maintenance, offre, marketing, finances, etc.).

1.3 - LES PARTICULARITES DU CONTRAT

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

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

Dans ce contexte, l'annexe 23 du contrat a pour objectif d'engager le délégataire dans la mise en œuvre de ses propres stratégies environnementales et de responsabilités sociales.

Le délégataire se doit de satisfaire aux démarches suivantes :

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

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

Cette dernière certification a été intégrée à la certification ISO 14001 du groupe Keolis.

Ce dispositif environnemental est complété par deux indicateurs du plan qualité décrits en annexe 22 dans l'axe 3 - Plan Qualité Maintenance tels que : le suivi sur la mise en œuvre du bilan carbone et le suivi des consommations et fluides.

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

- Un parc de matériel roulant de 530 véhicules de transport des voyageurs :

100 rames (100% électriques)

196 autobus articulés (78% au GNV)

141 autobus standards (74% au GNV) et 28 autobus standards hybrides

24 autobus à gabarit réduit

5 minibus (100% électriques)

2 microbus

32 véhicules pour personnes à mobilité réduite

2 navettes fluviales à propulsion hybride (électrique et diesel)

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

- Les ateliers et les dépôts -

Réseau de tramway : Achard, Bastide et La Jallère

Réseau de bus : Centre d'Exploitation du Lac (CEL), Lescure, Allées des Pins et Bastide Niel

Mobibus : Allées des Pins

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

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

- Les biens incorporels -

Eléments du système informatique, certaines marques, logos ...

La valeur du patrimoine confié au délégataire, au 1^{er} janvier 2015 a été évaluée à 1,1 milliard d'euros
(Référence Annexe 2 - Inventaire des biens).

L'ensemble de ces biens a fait l'objet d'un inventaire physique en début de contrat et ce de manière contradictoire avec le délégataire, suivant trois catégories :

- **Les biens de retour du contrat** : ce sont les biens considérés comme indispensable à l'exécution du service public, mis à disposition par Bordeaux Métropole en début de contrat ainsi que ceux acquis ou renouvelés par le délégataire dont le financement est assuré directement ou indirectement par les ressources du service.

Conformément aux dispositions contractuelles de fin de contrat, ces biens seront remis à Bordeaux Métropole, soit à titre gratuit ou sur la base de leur Valeur Nette Comptable (VNC) si les biens ne sont pas totalement amortis.

Un état des biens sera réalisé, une année avant l'échéance du contrat, entre Bordeaux Métropole et Keolis Bordeaux Métropole, afin de s'assurer du bon état d'entretien et de fonctionnement.

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

Tout au long du contrat, il est procédé à la mise à jour de chacune de ces catégories par le biais d'inventaire physique et comptable. :

Depuis 2016, un groupe de travail Patrimoine réunit 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.

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

Dans ce cadre, le contrat établit un Plan Qualité de Maintenance, figurant en annexe 19, et mis à jour dans l'avenant n°3, permettant de définir l'organisation, pour la mise en œuvre et le contrôle des opérations d'entretien et de maintenance des biens.

Ce Plan Qualité Maintenance s'articule principalement sur :

- La contractualisation d'une matrice des responsabilités entre délégant et délégataire, pour chaque type d'interventions,
- La mise en place d'un plan de gestion des obsolescences sur 10 ans et actualisable,
- L'ouverture d'un droit accès direct à la Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO) au délégant, permettant le suivi des différentes actions de maintenance (préventive, corrective ...),
- La mise en œuvre d'outils de gestion patrimoniale (programme annuel, réunions de suivi ...).

D. Le Plan Prévisionnel d'Investissements du délégataire : Bordeaux Métropole a souhaité superviser la réalisation des investissements prévus sur la durée de la DSP afin d'ajuster les opérations prévues en termes de délais, de suivre la Valeur Nette Comptable des Biens (VNC) qu'il conviendra de solder au délégataire en fin de contrat ainsi que le différentiel sur le montant des dotations aux amortissements inhérentes aux investissements réalisés, à restituer par le délégataire en fin de contrat.

Ainsi, pour chaque année de la DSP et avant d'engager toutes opérations, Keolis Bordeaux Métropole soumet à Bordeaux Métropole, pour validation préalable, son plan d'investissements selon trois natures :

1. Les investissements neufs
2. Les renouvellements et gros entretiens
3. Les réparations

Cette validation donne lieu à la mise à jour de l'annexe 5.1 bis - Plan Prévisionnel d'Investissements, du contrat dans le cadre de chaque arrêté des comptes.

Le suivi du plan d'investissement est un indicateur du plan qualité décrit dans l'axe 3 - Plan Qualité Maintenance et peut donner lieu à des pénalités si les taux de réalisation ne sont pas conformes aux taux contractuels.

Bordeaux Métropole exerce donc, pendant toute la durée du contrat de DSP, ses compétences d'Autorité Organisatrice de la Mobilité (AOM) au titre de son droit de contrôles permanent portant sur la conformité des services effectués par ce dernier au regard des stipulations contractuelles et sur l'exécution technique et financière du contrat.

CHAPITRE 2

L'EXPLOITATION DU RESEAU ET DE SES SERVICES

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

2.1 - L'OFFRE PROPOSEE AUX USAGERS



Le réseau de transport métropolitain doit sa configuration actuelle, en ce qui concerne l'exploitation du réseau de bus, à sa restructuration effectuée le 22 février 2010, afin d'améliorer la desserte des différentes lignes et « désengorger » le tramway.

Sa dénomination commerciale actuelle, Transports Bordeaux Métropole « TBM », date d'avril 2016 et permet de décliner la nouvelle identité de Bordeaux Métropole sur son réseau de transports urbains.

La mise en place de l'intermodalité avec les V³ (en 2010) et Bat³ (en 2013), qui multiplie les possibilités de connexions entre modes de transports différents, a été un élément clé de cette restructuration.

Le réseau est complété par 20 parcs relais avec 5 465 places de stationnement (la capacité totale indiquée est conforme à l'annexe 1.6 du contrat, modifiée par l'avenant n°3) et 3 parcs mixtes avec 252 places réservées aux seuls abonnés.

L'offre complète du réseau est décrite dans l'annexe 1 du contrat « Offre de service », dont le descriptif a été mise à jour dans le cadre de l'avenant n°3 et 5.

2.1.1 - Le réseau de tramway

Le projet de tramway a été adopté en 1997, reconnu d'utilité publique en 2000 avec une première mise en service en 2003.

Le réseau de tramway comprend trois lignes qui sont chacune en correspondance avec les deux autres (Quinconces pour les lignes B et C - Bourgogne pour les lignes A et C - Hôtel de Ville pour les lignes A et B) ainsi qu'avec les lignes du réseau de bus et du réseau interurbain.

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

Parcours	Km	Evolutions	
		Dates	Sections
A Le Haillan Rostand / Pin Galant La Gardette Bassens Carbon-Blanc / Floirac Dravemont	24,2	21/12/2003	Mériadeck - Lauriers / La Morlette
		26/09/2005	Mériadeck - Saint-Augustin
		27/02/2007	La Morlette - Floirac Dravemont
		02/09/2007	Connexion au réseau SNCF à Cenon Gare
		21/06/2007	Saint-Augustin - Mérignac Centre
		31/05/2008	Lauriers - La Gardette/ Bassens/Carbon-Blanc
		06/09/2010	Connexion au réseau SNCF à Fontaine d'Arlac
		24/01/2015	Mérignac Centre - Le Haillan Rostand
		02/03/2015	Services partiels entre Cenon Gare et Hôpital Pellegrin

Parcours	Km	Evolutions	
		Dates	Sections
B Berges de la Garonne / La Cité du Vin Pessac France Alouette - Pessac Centre	19,5	15/04/2004	Quinconces - Saint-Nicolas
		03/07/2004	Saint-Nicolas - Bougnard
		27/02/2007	Bougnard - Pessac Centre
		23/07/2007	Quinconces - Bassins à Flot
		20/10/2008	Bassins à Flot - Claveau
		20/06/2014	Claveau - Berges de Garonne
		22/06/2015	Bougnard - France Alouette
		04/05/2015	Services partiels entre Quinconces et Montaigne Montesquieu

Parcours	Km	Evolutions	
		Dates	Sections
C Parc des Expositions - Stade Matmut Atlantique / Gare de Blanquefort / Cracovie Gare de Bègles / Lycée Vaclav Havel	19,4	24/04/2004	Quinconces - Gare Saint-Jean
		29/11/2007	Quinconces - Grand Parc
		27/02/2008	Grand Parc - Les Aubiers
		27/02/2008	Gare Saint-Jean - Bègles Terres Neuves
		01/02/2014	Les Aubiers - Berges du Lac
		24/01/2015	Berges du Lac - Parc des Expositions
		16/03/2015	Bègles Terres Neuves - Lycée Vaclav Havel
		17/12/2016	Cracovie - Blanquefort
		07/09/2015	Services partiels entre Quinconces et Carle Vernet

L'offre du réseau de tramway sera complétée par l'extension de la ligne C vers Villenave d'Ornon et par la nouvelle ligne D visant à desservir le quartier Nord-Ouest de l'agglomération entre Bordeaux - Place des Quinconces et Eysines au lieu-dit de Cantinolle (les travaux ont débuté en février 2016).

L'offre tramway 2017 sur les autres réseaux (Réf : annuaire statistique GART et sites réseaux)

	Bordeaux	Grenoble	Lille	Lyon	Marseille	Montpellier	Nantes	Strasbourg
Noms du réseau	TBM	Tag	Transpole	TCL	RTM	TaM	tan	CTS
Nombre de lignes	3	5	2	6	3	4	3	6
Kilomètres	63,1	42,7	44,5	66,9	12,7	60,5	41,3	45,4
Parcs de rames	100	103	24	98	32	87	91	93
Stations	116	78	36	107	32	85	82	79
Particularités	14 km d'APS	-	-	1 ligne Tram-Train	-	-	-	-
Extensions prévues	Ligne C Villenave 2019	1 km Fin 2019	27 km En 2017	8,6 km Echéance indéterminée	3 extensions Echéance indéterminée	1,2 km En 2020	2 km Echéance indéterminée	4,3 km entre 2018 et 2020
Projets et travaux	Ligne D	-	-	2 lignes dont 1 Tram-Train	1 ligne	1 ligne	2 lignes	-

2.1.2 - Le réseau de bus

Ce dernier, composé de 79 lignes sur 1 154 kilomètres de réseau (dont 40 kilomètres en site propre), dessert 3 271 points d'arrêts, ses lignes se répartissent selon la hiérarchisation suivante :

- **14 « Lianes »** dont trois labellisées « Lianes + », qui bénéficient d'aménagements de voirie afin d'améliorer la régularité : **1+, 2, 3+, 4, 5 nord, 5 sud, 6, 7, 8+, 9, 10, 11, 15, 16**
- **11 lignes principales** qui complètent l'offre des Lianes sur les quartiers et les équipements attractifs : **20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30**
- **6 lignes « Corol »** permettant les déplacements de périphérie à périphérie en évitant le centre-ville de Bordeaux : **32, 33, 34, 35, 36, 37**
- **11 lignes « Citéis »** à caractère communal ou intercommunal reliant les différents quartiers entre eux : **40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 63, 72, 89**
- **14 lignes locales** : **62, 64, 66, 67, 71, 73, 76, 80, 83, 87, 90, 91, 92, 93**
- **12 lignes spécifiques** à caractère scolaire : **74, 77, 78, 79, 81, 82, 85, 86, 88, 94, 95, 96**
- **10 lignes « Flexo »** dont quatre de jour : **38, 48, 49, 68** et six de soirée : **50, 51, 52, 54, 55, 57**
- **1 ligne de nuit** en fin de semaine : **58**

On notera enfin une zone de transport à la demande dit « **Resago** » sur les communes d'Ambès et de Bouliac.

L'offre bus 2017 sur les autres réseaux (Réf : annuaire statistique GART et sites réseaux)

	Bordeaux	Grenoble	Lille	Lyon	Marseille	Montpellier	Nantes	Rennes	Strasbourg
Noms du réseau	TBM	Tag	Transpole	TCL	RTM	TaM	tan	STAR	CTS
Nombre de lignes	79	61	68	120	115	36	54	23	56
Lignes de « Nuit »	1	-	1	4	12	6	13	2	3
Transport à la demande (hors PMR)	2	NC	2	5	-	9	3	1	4
Parc de véhicules	396	331	496	960	617	144	430	270	261
Articulés	196 78% GNV	46	133 88% GNV	263	NC	113 100% GNV	150	175	252 64% GNV 2% Hybrides
Standards	169 83% GNV 17% Hybrides	252 39% GNV 22% Hybrides	348 86% GNV	664	234	31 100% GNV	225	95	160 64% GNV
Minibus / Midibus Microbus	7 71% Electricques	33 9% Electricques	15 67%GNV	33	NC	-	32	-	-
Autres	24 Gabarits réduits	-	-	-	NC	-	23 Busways	-	-
Dépôts	4	3	3	8	4	2	5	2	3

* NC : Non Communiqué

2.1.3 - Les parcs relais et les parcs mixtes



Les parcs relais sont des équipements de stationnement automobiles et deux roues, organisés en surface ou en ouvrage, associés au réseau de transport TBM. Ces aires de stationnement sont gardiennées et sécurisées par un système de vidéosurveillance.

Certaines de ces structures comme Arlac, Galin, Arts et Métiers et Quatre Chemins permettent aux personnes travaillant régulièrement de nuit, de stationner leurs véhicules en dehors des horaires d'ouverture.

Toutefois cette possibilité n'est autorisée que si le véhicule est doté d'un macaron pour permettre l'identification.

Au 31 décembre 2017, TBM met à disposition des usagers, 20 parcs relais (5 en ouvrage et 15 en surface) pour un total de 5 465 places. La capacité totale indiquée est conforme à l'annexe 1.6 du contrat, modifiée par l'avenant n°3.

Les parcs mixtes complètent cette offre de stationnement. Situés sur Mérignac Centre, Pessac Centre et Porte de Bordeaux, ce sont des parcs de stationnement accessibles à tout public gérés par la régie Parcub.

Cependant, un certain nombre de places est réservé aux seuls abonnés du réseau, du lundi au vendredi uniquement.

Au 31 décembre 2017, ces parcs mixtes mettent à disposition des abonnés, 252 places soit 84 places par parc.

L'offre 2017 « parcs relais » sur les autres réseaux (Réf : sites réseaux)

	Bordeaux	Grenoble	Lille	Lyon	Marseille	Montpellier	Nantes	Rennes	Strasbourg
Noms du réseau	TBM	Tag	Transpole	TCL	RTM	TaM	tan	STAR	CTS
Parcs relais	20	20	11	22	14	9	15	5	10
Places	5 465	2 300	4 700	7 500	3 716	4 050	2 923	1 886	3 105
Horaires	Variables selon P+R	4h30 - 1h30	5h00 - 1h00	4h30 - 1h00	24h sur 24h	24h sur 24h	24h sur 24h	5h00 - 1h00	24h sur 24h
Particularités	Places réservées Covoiturage	Places réservées Covoiturage	Places réservées Covoiturage	-	-	Places réservées Covoiturage	Places réservées Covoiturage	Places réservées Covoiturage	-

2.1.4 - Le service Bat³

Le service de navettes fluviales

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

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

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

L'offre « fluviale » 2017 sur les autres réseaux (Réf : sites réseaux)

	Noms	Offres	Nb de bateaux	Tarifs
Bordeaux	Bat ³	5 liaisons	2 navettes hybrides + 1 bateau de réserve	1,60 €
La Rochelle	Le Passeur	Liaison « Vieux Port » / « Aquarium (Service à la demande sur appel)	1 bateau électro-solaire	Ticket 1,00 €
	Le bus de mer	Liaison « Vieux Port » / « Port des Minimes	1 bateau hybride	Ticket 3,00 €
Lorient	Batobus	7 lignes régulières + 1 ligne en période estivale	8 bateaux	Ticket 1,45 €
Nantes	Navibus	2 lignes régulières « Navibus Loire » et « Navibus Passeur »	3 bateaux	Ticket 1,60 €
Toulon	Mistral	3 lignes régulières	12 bateaux dont 2 hybrides	Ticket 2,00 €

2.1.5 - Le service V³

Le service de location de vélos en libre-service



Mis en place le 20 février 2010, à fin 2017, il est composé de 174 stations implantées.

L'emplacement des stations est choisi pour optimiser l'intermodalité : 9 stations sur 10 sont en effet à proximité d'une station tramway, de lignes de bus ou d'une gare.

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

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

Le service fonctionne avec une carte TBM ou Modalis pour les abonnés mensuels ou annuels, ou avec une carte bancaire pour les adhésions 24 heures ou 7 jours.

La première demi-heure de location est systématiquement gratuite, puis s'accompagne d'un paiement progressif.

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

L'offre « vélo » 2017 sur les autres réseaux (Réf : sites réseaux)

Agglomérations	Réseaux	Services	Stations	Nb de vélos (moyen par jour)	Tarifs à la journée	
Bordeaux	TBM	V³	174 + 31 V³⁺	1 720	1,60 €	
Grenoble	Tag	Métrovélo	17	126	3,00 €	
Lille	Transpole	V'Lille	264	4 100	1,60 €	
Lyon	TCL	7 parcs relais vélos personnels : places gratuites de 4h30 à 1h00				
Marseille	RTM	« le vélo »	130	1 000	Tarif au mois 10,90 €	
Montpellier	TaM	Vélomagg	59	1 200	5,00 € la carte + 0,50 € / h	
Nantes	tan	Bicloo	103	1 846	1,00 €	
Rennes	STAR	Le vélo Star	25	200	Tarif sur 7 jours 5,00 €	
Strasbourg	CTS	Vélhop	525	4 800	10,00 €	Modèles en location : enfant, tandem, classique, cargo, électrique

2.1.6 - Les autres services « Vélos » de TBM

Afin de permettre de stationner en toute sécurité les vélos personnels, TBM propose plusieurs solutions de stationnement connectées au réseau.

- **Le parc de stationnement de la gare Saint-Jean**, côté rue Domercq, vidéo-surveillé, est ouvert aux abonnés V³ et aux titulaires d'un titre "Parc Vélo Saint-Jean" pour stationner leurs vélos personnels, 24heures / 24, 7jours / 7. Ce local vélos, d'une capacité initiale de 250 places, a bénéficié à l'automne 2017 de travaux d'extension, qui ont permis d'accroître sa capacité d'accueil de 43%, soit un total de 357 places offertes.
- **Les 9 abris vélos TBM** avec 14 places par abri, ouverts aux abonnés,
- **14 parcs relais équipés d'arceaux** pour vélos personnels.

2.1.7 - Le service Mobibus

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

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

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

L'offre 2017 « transport à la demande des PMR » sur les autres réseaux (Réf : sites réseaux)

Agglomérations	Services	Nb véhicules	Commission d'accès au service (*)	Tarification au voyage	Pénalités pour annulation hors délais contractuels
Bordeaux	Mobibus	32	oui	3,00 €	oui
Grenoble	Flexo+ PMR	NC	oui	1,60 €	oui
Lille	Handipole	53	oui	2,80 €	NC
Lyon	Optibus	23	oui	1,80 €	NC
Marseille	Mobi Métropole	NC	oui	2,10 €	NC
Montpellier					
Nantes	Proxitan	32	oui	1,60 €	oui
Rennes	Handistar	24	oui	1,50 €	oui
Strasbourg	Mobistras	32	oui	3,30 €	Non mais exclusion temporaire

(*) : hors ayant droit direct

2.2 - LA TARIFICATION

La politique tarifaire métropolitaine repose sur les postulats suivants :

- Fidéliser l'usager des transports urbains et des services,
- Développer l'intermodalité,
- Simplifier progressivement la grille tarifaire pour une meilleure lisibilité,
- Améliorer le ratio recettes / dépenses (ou taux de couverture).

2.2.1 - Les principes contractuels

Au 1^{er} janvier 2015, date d'effet du contrat, les principes généraux de la tarification et les conditions tarifaires sont ceux établis par l'annexe 6 du contrat.

L'article 46 du contrat a validé le principe d'une augmentation moyenne annuelle globale de la grille tarifaire à hauteur de 3% (hausse moyenne pondérée en fonction des ventes de chaque titre). Cette hausse tarifaire est intégrée aux projections financières du contrat.

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

Ces recettes contribuent, en partie, au financement des charges d'exploitation dont le degré de couverture s'apprécie au travers du ratio recettes sur dépenses dit R/D. Le contrat prévoit une évolution de ce ratio sur la durée de la délégation qui se décline comme suit :

2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
33,26 %	34,31 %	35,99 %	38,44 %	39,99 %	43,23 %	45,87 %	48,78 %

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

2.2.2 - La hausse des tarifs en 2017 ou une évolution tarifaire équilibrée

Afin de respecter l'équilibre prévisionnel, l'objectif de l'évolution tarifaire est d'assurer l'ajustement des recettes attendues au regard de l'augmentation prévue du forfait de charges, chaque année, en lien avec le fort développement de l'offre et de la qualité de service offert aux usagers.

Ainsi, en date du 16 juin 2017 (délibération n°2017-358), Bordeaux Métropole a validé l'augmentation de tarifs pour certains titres au 1^{er} août 2017. Pour l'année 2017-2018, l'augmentation moyenne pondérée est de 3,11% selon les dispositions présentées ci-dessous :

a. Les titres occasionnels

Titres	Tarifs 01/08/16	Tarifs 01/08/17	Evolution
Tickarte 1 Voyage	1,50 €	1,60 €	6,7 % (+2,1% d'augmentation annuelle moyenne depuis 2014)
Tickarte 10 Voyages (plein tarif)	12,70 €	12,90 €	+ 1,6 %
Tickarte 10 Voyages (tarif réduit)	7,30 €	7,40 €	+ 1,4 %
Pass Soirée	2,00 €	2,40 €	+ 20 %

Pour cette catégorie de titres, il est à noter deux augmentations importantes sur :

- **Le tickarte 1 voyage**, qui constitue plus de 7,4 millions de vente en 2017, n'avait pas fait l'objet d'augmentation depuis 2014.
- **Le Pass Soirée**, son tarif était resté inchangé depuis sa création en février 2010.

b. Les abonnements

Abonnements		Tarifs 01/08/16	Tarifs 01/08/17	Evolution
Hebdo	Hebdo Pitchoun (de 5 à 9 ans)	5,50 €	5,70 €	+ 3,6 %
	Hebdo Jeunes (moins de 28 ans)	9,00 €	9,30 €	+ 3,3 %
	Hebdo Seniors (plus de 60 ans)	9,80 €	10,10 €	+ 3,1 %
	Abonnement hebdo 7J	13,00 €	13,40 €	+ 3,1 %
	Abonnement hebdo 7J +	13,50 €	14,00 €	+ 3,7 %
Mensuel	Pass Pitchoun	16,00 €	16,50 €	+ 3,3 %
	Pass Jeunes	31,30 €	32,30 €	+ 3,2 %
	Cité Pass	45,50 €	47,20 €	+ 3,7 %
	Pass Seniors	35,70 €	37,00 €	+ 3,6 %

Abonnements		Tarifs 01/08/16	Tarifs 01/08/17	Evolution
Annuel	Pass Pitchoun	11,00 €	11,30 €	+ 2,7 %
	Pass Jeune	18,80 €	19,20 €	+ 2,1%
	Cité Pass	38,50 €	39,60 €	+ 2,9 %
	Pass Senior	28,80 €	29,60 €	+ 2,8 %
	Cité Pass Groupé (10)	30,80 €	32,50 €	+ 5,5 %
	Cité Pass Groupé (500)	27,00 €	28,50 €	+ 5,6 %

* La tarification des abonnements annuels est rapportée au mois

En ce qui concerne les abonnements, l'évolution est intervenue sur quasiment l'ensemble de la gamme et ce de manière globalement identique (+ 3,2 %) quel que soit le segment tarifaire considéré à l'exception du Pass Jeunes annuel qui augmente de + 2,1 % et des abonnements Cité Pass Groupé qui évoluent d'un peu plus de 5 %.

c. La tarification du service V³

Parallèlement à l'augmentation du tickarte 1 voyage, et afin de conserver un montant identique, le coût du service pour le titre « journée » évolue de 1,50 € à 1,60 €, soit une hausse de +6,7%.

d. La tarification du service Mobibus

Depuis sa création au 31 décembre 2003, le prix du ticket voyage « Mobibus » était fixé à 2,52 €. En date du 16 juin 2017, le Conseil de la Métropole a acté une augmentation de +19,1% avec un ticket à 3,00 €.

e. La création d'un titre pour le parc vélo de la gare Saint-Jean

Le parc vélo de la gare Saint-Jean, côté rue Domercq, appartient à Bordeaux Métropole et a été remis en gestion à Keolis Bordeaux Métropole via le contrat de délégation de service public.

Dans le cadre de l'arrivée de la Ligne à Grande Vitesse, un second parc de stationnement « vélos » doit être réalisé à la gare Saint-Jean, côté Belcier, sous la maîtrise d'ouvrage de la SNCF. Ce parc sera mis à disposition des usagers dans le courant de l'année 2018.

A ce titre et afin que l'ensemble des utilisateurs de ces deux parcs de stationnement ne soit pas « déstabilisé » par deux modes de fonctionnement dissemblable, le Conseil métropolitain a acté la mise en place d'un titre « Parc à vélo » spécifique, utilisable dans les deux structures.

Ce nouveau titre est délivré par le délégataire, depuis 1^{er} juillet 2017, à hauteur de 1,60 € pour une utilisation ponctuelle et journalière, 7,00 € pour un abonnement mensuel et 20,00 € pour un abonnement annuel.

Ce titre est ouvert à tous et remplace l'obligation pour les utilisateurs du parc vélo métropolitain, d'acheter un abonnement V³ pour stationner son vélo personnel.

2.2.3 - La tarification 2017 sur les autres réseaux (réf : sites réseaux)

a. Les titres occasionnels (au 1^{er} juillet ou 1^{er} août 2017 selon les réseaux)

	1 voyage	10 voyages	1 jour	Hebdo
Bordeaux	1,60 €	12,90 €	4,60 €	13,40 €
Grenoble	1,60 €	14,30 €	5,20 €	-
Lille	1,60 €	14,00 €	4,80 €	16,50 €
Lyon	1,80 €	16,60 €	5,60 €	-
Marseille	1,60 €	13,60 €	5,20 €	-
Montpellier	1,60 €	10,00 €	4,30 €	17,10 €
Nantes	1,60 €	14,90 €	5,40 €	-
Rennes	1,40 €	14,50 €	4,10 €	17,90 €
Strasbourg	1,70 €	14,00 €	4,30 €	-
Moyenne	1,61 €	13,87 €	4,83 €	16,23 €

b. Les abonnements mensuels et annuels (au 1^{er} juillet ou 1^{er} août 2017 selon les réseaux)

Réseaux	Abonnement Jeunes		Abonnement Tout Public		Abonnement Seniors	
	Mensuel	Annuel	Mensuel	Annuel	Mensuel	Annuel
Bordeaux	32,20 €	230,40 €	47,20 €	475,20 €	37,00 €	355,20 €
Grenoble	15,00 €	150,00 €	56,70 €	567,00 €	29,80 €	268,20 €
Lille	28,00 €	285,60 €	56,00 €	490,00 €	28,00 €	285,60 €
Lyon	31,00 €	372,00 €	63,20 €	758,40 €	31,50 €	378,00 €
Marseille	18,30 €	220,00 €	37,10 €	446,00 €	46,00 €	446,00 €
Montpellier	28,00 €	196,00 €	53,50 €	481,50 €	23,00 €	321,00 €
Nantes	39,00 €	270,00 €	66,00 €	592,00 €	35,00 €	328,00 €
Rennes	28,50 €	285,00 €	50,50 €	505,00 €	30,20 €	302,00 €
Strasbourg	26,60 €	266,00 €	50,80 €	508,00 €	26,60 €	239,40 €
Moyenne	27,40 €	252,78 €	53,44 €	535,90 €	31,90 €	324,82 €

2.2.4 - La tarification solidaire de Bordeaux Métropole

a. La mise en œuvre

Afin de faciliter l'intégration économique, professionnelle et sociale des personnes dont les revenus sont les plus modestes, Bordeaux Métropole a mis en place depuis plusieurs années, des mesures tarifaires sociales sur l'ensemble du Ressort Territorial de l'Autorité Organisatrice de la Mobilité (ex PTU) permettant l'accès au réseau de transport TBM.

Ces mesures sont accordées notamment aux personnes âgées, aux personnes non-voyantes, aux personnes handicapées ainsi qu'en faveur des demandeurs d'emploi, aux anciens combattants et demandeurs d'asile politique.

Depuis 2011, Bordeaux Métropole a mené des réflexions afin de « basculer » d'une tarification sociale, basée sur le statut vers une tarification solidaire, basée sur les ressources.

Les principes généraux de la nouvelle tarification solidaire ont été validés par le Conseil Métropolitain, le 21 octobre 2016 (délibération n°2016-576), ils reposent sur :

- La prise en compte des ressources du foyer (et non plus du statut du seul demandeur) par l'utilisation du Quotient Familial (QF) établi par la Caisse d'Allocations Familiales (CAF) ou par la Mutualité Sociale Agricole (MSA),
- L'application progressive de la réduction selon le niveau de ressources et selon une grille provisoire basée sur 3 tranches de réduction.

Dans ce contexte général, il est apparu nécessaire de mettre en place, un outil (télé-service) permettant d'opérer une instruction informatisée des demandes afin :

- De réduire l'impact sur le fonctionnement des Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS) et des services,
- De bénéficier des innovations technologiques liées au domaine informatique,
- De réduire les temps de traitement des dossiers.

Suite au décalage du calendrier de livraison du projet billettique, la tarification solidaire étant intimement liée à ce projet de par certains développements, il a été décidé lors du Conseil de la Métropole, en date du 16 juin 2017 (délibération n°2017-358), de procéder au report de la mise en œuvre de la nouvelle tarification solidaire.

b. La tarification sociale / solidaire sur les autres réseaux *(réf : sites réseaux)*

D'une manière générale, la mise en place d'une politique sociale ou tarifaire dans les différentes agglomérations permet la réduction sur les abonnements mensuels ou annuels ou la gratuité sur les réseaux de transports pour certaines catégories de personnes.

Sur les réseaux identifiés, la situation est la suivante :

Réseaux	Dénominations	Bénéficiaires	Conditions	Niveaux de QF pour % de réduction sur abonnement mensuel ou annuel
Grenoble	Tarification solidaire	Toute personne ou ayants droits d'un foyer (parents et enfants)	Quotient Familial de la Caisse d'Allocations Familiales ≤ à 661 €	Niveau 1 : QF de 0 à 408 € (réduction de 96%) Niveau 2 : QF de 409 € à 511 € (réduction de 83%) Niveau 3 : QF de 512 € à 591 € (réduction de 74%) Niveau 4 : QF de 592 € à 661 € (réduction de 65%)
Lille	Tarification sociale	Toute personne ou ayants droits d'un foyer (parents et enfants)	Quotient Familial de la Caisse d'Allocations Familiales ≤ à 716 €	Niveau 1 : QF < à 347 € Niveau 2 : QF de 375 € à 537 € Niveau 3 : QF de 538 € à 716 € (Taux de réductions non précisés)
Lyon	Tarification solidarité	Demandeurs d'emploi selon types d'allocations, Revenu de Solidarité Active, bénéficiaires de la Couverture Maladie Universelle Complémentaire, aides médicales d'Etat, personnes handicapées, demandeurs d'asile, famille nombreuse, retraités ...		Gratuité ou réduction selon conditions de ressources
Marseille	Tarifs sociaux	Demandeurs d'emploi selon types d'allocations, Revenu de Solidarité Active, bénéficiaires de la Couverture Maladie Universelle Complémentaire, Jeune Solidarité, Boursier des collèges et lycées, famille nombreuse, retraités ...		Gratuité ou réduction selon conditions de ressources
Montpellier	Tarifs sociaux	Demandeurs d'emploi selon types d'allocations Demandeurs d'asile		Gratuité ou réduction selon conditions de ressources
Nantes	Tarification solidaire	Toute personne ou ayants droits d'un foyer (parents et enfants)	Quotient Familial de la Caisse d'Allocations Familiales ≤ à 600 €	Niveau 1 : QF de 0 à 350 € (gratuité) Niveau 2 : QF de 351 € à 500 € (réduction de 70% à 80%) Niveau 3 : QF de 501 € à 600 € (réduction de 50% à 70%)
Rennes	Tarification solidaire	Toute personne ou ayants droits d'un foyer (parents et enfants)	Plafonds de ressources mensuelles du foyer et situations du foyer (personnes seules, couples, couples ou personnes seules avec 1 enfant, couples avec 2 enfants, couples avec plus de 2 enfants)	Selon les ressources mensuelles du foyer et par « types » de foyer est accordée soit la gratuité, soit une réduction de 85%, soit une réduction de 50%
Strasbourg	Tarification solidaire	Toute personne ou ayants droits d'un foyer (parents et enfants) + Etudiant Boursier	Quotient Familial de la Caisse d'Allocations Familiales + Echelon de bourse	Niveau 1 : QF supérieur à 750 € Niveau 2 : QF de 551 € à 750 € Niveau 3 : QF de 351 € à 550 € Niveau 4 : QF jusqu'à 350 € (Taux de réduction non précisés)

2.3 - LES PRINCIPAUX RESULTATS

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

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

Aucun manquement n'a été constaté en 2017.

Au-delà du contrôle continu, cela permet ainsi deux types d'analyses :

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

2.3.1 - Les kilomètres parcourus

		Année 2016	Année 2017	Evolution
Les kilomètres parcourus <i>km commerciaux et km HLP</i>	Réseau de tramway (services réguliers, services partiels et services occasionnels)	6 516 884	6 898 657	+ 5,9%
	Réseau de bus (lignes régulières, lignes affrétées et occasionnelles)	26 775 724	26 989 880	+ 0,8%
	Service Bat ³	66 028	67 369	+ 2%
	Sous total réseau TBM	33 358 636	33 955 906	+ 1,8%
	Service Mobibus	1 452 691	1 467 363	+ 1%
	Total tous services	34 811 327	35 423 269	+ 1,8%

Le nombre de kilomètres parcourus en commerciaux et Haut-Le-Pied progresse de + 1,8 % tous modes confondus (services réguliers, occasionnels et services sous-traités) en comparaison de l'année 2016.

Sur les 35 423 269 kilomètres parcourus, 76,2% sont réalisés par le réseau de bus, 19,5% par le réseau de tramway, 4,1% par le service Mobibus et 0,2% par les navettes fluviales.

Les kilomètres commerciaux tous services (avec voyageurs) représentent 84,9% tandis que le poids des "Haut-Le-Pied" (sans voyageur) est de 15,1%.

Le taux d'affrètement ou de sous-traitance (certaines lignes de bus, certains trajets du service Mobibus et navettes fluviales) est de 19,1% pour une limite contractuelle fixée à 20%.

Dans le cadre des travaux de la ligne D, Bordeaux Métropole a autorisé le délégataire, par l'avenant n°2, à sous-traiter les lignes 44, 56 et 72 sans que ce volume d'affrètement, à vocation temporaire, ne soit décompté de cette enveloppe contractuelle.

2.3.2 - La fréquentation : les voyages comptables

Conformément aux dispositions contractuelles, ces derniers se calculent sur la base du nombre de titres vendus auquel est appliqué un coefficient de mobilité propre à chaque titre. Ces voyages sont ensuite ventilés sur chaque ligne du réseau au prorata des validations enregistrées sur chacune d'elles.

		Année 2016	Année 2017	Evolution
Les voyages comptables	Réseau de tramway	86 323 459	96 766 933	+ 12,1%
	Réseau de bus	51 416 371	52 664 996	+ 2,4%
	Service Bat ³	320 931	363 353	+ 13,2%
	Sous total réseau TBM	138 060 761	149 795 282	+ 8,5%
	Service Mobibus	106 726	106 538	- 0,2%
	Total tous services	138 167 488	149 901 820	+ 8,5%

Avec 149 901 820 voyages en 2017, le réseau métropolitain poursuit sa forte croissance soit près de 11,7 millions de voyages supplémentaires ou + 8,5% en comparaison de 2016.

En termes de gamme tarifaire, les abonnements bénéficient d'une évolution de + 2,9% de voyages supplémentaires (hors titres demandeurs d'emploi), les tickartes évoluent de + 9,8 % et les autres titres (demandeurs d'emploi, cartes groupes, Congrès ...) de + 29,2%. Pour les titres « demandeurs d'emploi », ils représentent à eux seuls + 32,2% de voyages supplémentaires.

Cette hausse générale peut s'expliquer par l'attractivité du territoire métropolitain, l'arrivée de la ligne à grande vitesse (LGV) et des différentes adaptations du réseau TBM permettant ainsi d'attirer des nouveaux utilisateurs, en particulier des usagers occasionnels.

Comme présentée ci-après, 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 continuent de monter en puissance et l'extension de la ligne C vers Blanquefort n'a pu réellement contribuer à l'évolution de la fréquentation que depuis 2017, en année pleine d'exploitation.

La fréquentation des lignes de bus affiche une plus forte croissance qu'en 2016 à + 2,4% (+ 0,9% en 2016), la quote-part des voyages supplémentaires pour le bus représentant 10,6% (6,4% en 2016) du total des nouveaux voyages.

En 2017, **le réseau de tramway** enregistre une hausse annuelle de + 12,1 %, passant ainsi à 96,8 millions de voyages.

La mise en exploitation des extensions des trois lignes et des services partiels tout au long de l'année 2016 explique en partie cette évolution significative de la fréquentation. La répartition par lignes est la suivante :

	Voyages 2015	Voyages 2016	Voyages 2017	Evolution N - 1
Ligne A	31 802 239	33 879 325	37 575 330	+ 10,9%
Ligne B	28 887 672	31 172 469	33 807 532	+ 8,5%
Ligne C	18 868 776	21 271 665	25 384 071	+ 19,3%

Après une restructuration des lignes de bus suite à la mise en service des extensions et d'une offre contenue en termes de kilomètres, **le réseau bus** enregistre une augmentation de + 2,4% % avec 1 248 625 voyages de plus enregistrés en 2017, dépassant ainsi les 52 millions de voyages.

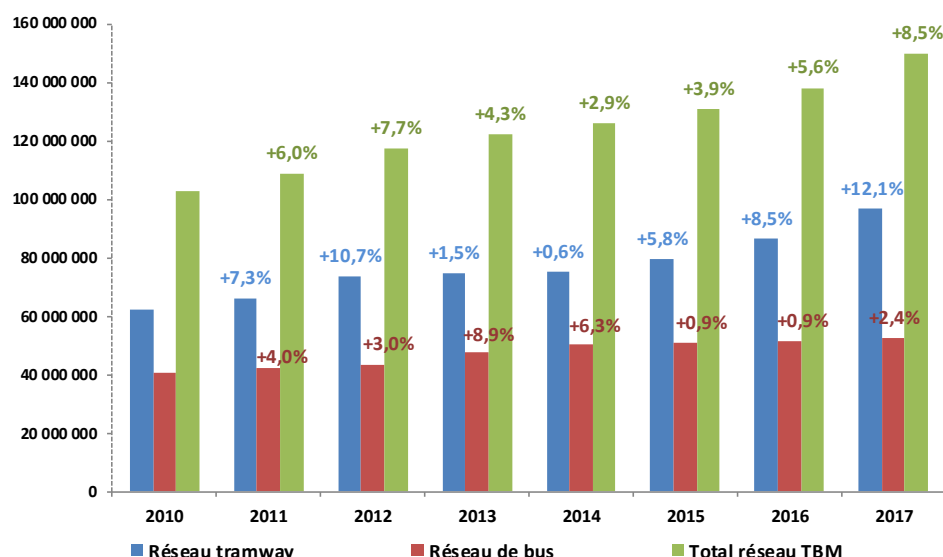
Selon la catégorie de lignes, les évolutions sont les suivantes :

Catégories	Voyages 2015	Voyages 2016	Voyages 2017	Evolution N - 1
Lignes structurantes « Jour »	36 458 881	36 976 331	37 277 275	+ 0,8%
Lignes principales	5 363 175	5 214 000	5 959 249	+14,3%
Lignes « Corol »	3 972 812	4 189 927	4 709 027	+12,4%
Lignes « Citéis »	1 840 220	1 722 871	1 694 357	- 1,7%
Lignes locales	1 348 811	1 368 138	1 618 706	+18,3%
Lignes spécifiques	97 184	103 223	76 511	- 25,9%
Lignes « Flexo Jour »	126 390	143 124	179 976	+ 25,8%
Service Résago	5 332	2 194	1 764	- 19,6%
Lignes structurantes « Soirée »	1 100 090	1 151 696	1 119 556	- 2,8%
Lignes « Flexo Soirée »	19 783	12 711	15 193	+ 19,5%
Ligne 58 Soirée	14 021	13 172	24 283	+ 84,4%

La répartition de la fréquentation selon la catégorie des lignes se décline comme suit :

	2015	2016	2017
Lignes de tramway	60,9%	62,5%	64,6%
Lignes « Jour » et « Soirée »	28,7%	27,6%	25,6%
Lignes principales	4,1%	3,8%	4%
Lignes « Corol »	3%	3%	3,1%
Lignes « Citéis »	1,4%	1,2%	1,1%
Lignes locales	1%	1%	1,1%
Lignes spécifiques	0,07%	0,07%	0,05%
Lignes « Flexo Jour »	0,1%	0,1%	0,1%
Service Résago	Moins de 0,1%	Moins de 0,1%	Moins de 0,1%
Lignes « Flexo Soirée »	Moins de 0,1%	Moins de 0,1%	Moins de 0,1%
Ligne 58 Soirée	Moins de 0,1%	Moins de 0,1%	Moins de 0,1%

Evolution des voyages comptables du réseau depuis 2010



En 2017, ce sont près de 150 millions de voyages qui ont été réalisés sur le réseau métropolitain (tramway, bus et Bat³), soit une hausse d'environ + 46% de la fréquentation entre 2010 et 2017.

Les résultats pour les autres réseaux (réf GART : année 2016)

Pour rappel avec un total de 33,9 millions de kilomètres parcourus et 150 millions de voyages, le V/K ou utilisation du réseau TBM reste stable et identique à 2016 avec 4 voyages par kilomètre pour 2017 : les V/K par types de réseau TBM sont : 14 pour le tramway, 2 pour le bus et 5 pour le Bat³.

	TBM Bordeaux	Tag Grenoble	Transpole Lille	TCL Lyon	RTM Marseille	TaM Montpellier	tan Nantes	STAR Rennes	CTS Strasbourg
Les kilomètres parcourus	34	18	45,6	NC**	27,1	13,1	27,8	22,2	17,7
Les Voyages comptables	150	86	187,1	NC	160,9	84,7	133,5	83,9	116,5
V/K *	4,4	4,8	4,1	NC	5,9	6,5	4,8	3,8	6,6

* ratio « Utilisation du réseau » : nombre de voyages (exprimés en millions) par le nombre de kilomètres parcourus (exprimés en millions) ** NC : non communiqué

2.3.3 - La fréquentation : les validations

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

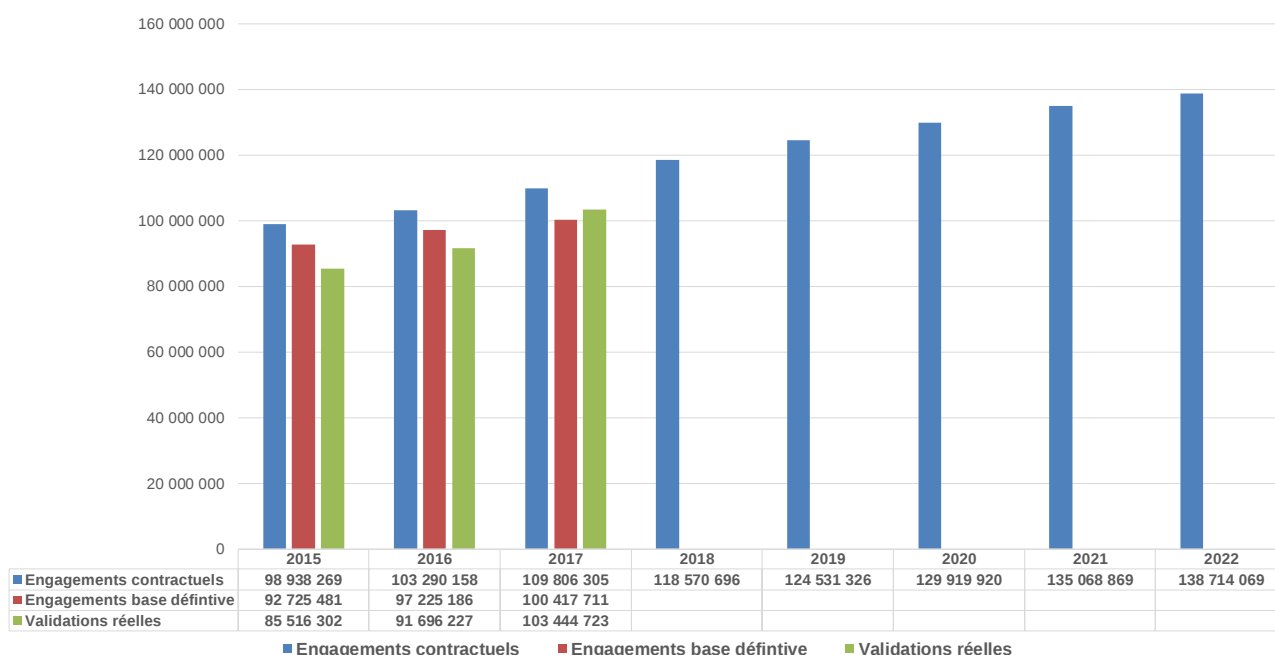
		Année 2016	Année 2017	Evolution
Les validations réelles (issues des systèmes billettiques)	Réseau de tramway	57 391 990	67 043 662	+ 16,8%
	Réseau de bus	34 143 764	36 346 475	+ 6,5 %
	Service Bat ³	160 473	54 586	- 65,9%
	Total réseau TBM	91 696 227	103 444 723	+ 12,8%

Pour l'année 2017, le nombre de validations issues des systèmes billettiques est de 103 444 723 pour un objectif fixé à 100 417 711 validations en base définitive après ajustements.

Les validations et les engagements contractuels du délégataire

Dans le cadre des arrêtés des comptes, les engagements contractuels dits « en base théorique » font l'objet de modifications suite aux différents événements intervenus au cours de l'année (modifications d'offre, évolution tarifaire, variations calendaires, interruptions du service ...) et ce afin de calculer les objectifs dits « en base définitive ».

Les validations réelles de l'année sont ensuite comparées à la base définitive pour l'application ou non de pénalités.



Pour 2017, le délégataire a respecté son engagement contractuel, en base définitive, avec un total de 103 444 723 validations soit un écart de + 3 % par rapport au dit engagement. **A cet effet, conformément aux dispositions contractuelles, le délégataire a bénéficié d'une prime à hauteur de 205 390 €₂₀₁₇.**

La fréquentation par titres de transport

Pour les trois gammes de titres, la répartition des validations et des voyages comptables 2017 est la suivante :

	Validations	Voyages comptables
Titres oblitérables (<i>gammes de tickartes, Pass Soirée, Pass Tourisme</i>)	30 317 906 (29,3%)	39 376 646 (26,3%)
Abonnements (<i>Pass mensuels et annuels, Modalis ...</i>)	54 285 773 (52,5%)	84 495 646 (56,4%)
Autres titres (<i>Cartes Congrès, Groupes, titres sociaux ...</i>)	18 841 044 (18,2%)	25 923 010 (17,3%)
Total	103 444 723	149 795 282

Par types de titres, la fréquentation se distribue comme suit :

ANNEE 2017 - FREQUENTATION			TOTAL ANNUEL					
			2016		2017		Variation	
			Validations	Voyages	Validations	Voyages	Validations	Voyages
Titres oblitérables	Tickarte 1 Voyage		6 751 128	9 024 809	7 131 764	9 843 030	5,6%	9,1%
	Tickarte 5 Voyages		1 083 710	1 283 707	1 106 282	1 380 788	2,1%	7,6%
	Tickarte 10 Voyages	Plein Tarif	13 285 294	15 931 041	14 051 639	17 611 536	5,8%	10,5%
		Tarif Réduit	3 544 539	4 143 610	3 630 341	4 316 581	2,4%	4,2%
	Tickarte Bx Découverte 1 jour		650 217	876 272	795 385	1 145 504	22,3%	30,7%
	Tickarte Hebdo 7 jours		1 572 665	1 926 784	1 649 629	2 087 350	4,9%	8,3%
	Tickarte Parcs Relais Conducteurs		231 911	325 864	241 946	349 375	4,3%	7,2%
	Tickarte Parcs Relais Conducteurs + 1 passager		575 104	798 184	589 078	860 590	2,4%	7,8%
	Tickarte Parcs Relais Conducteurs + 2 passagers		314 688	437 777	307 392	463 668	-2,3%	5,9%
	Tickarte Parcs Relais Conducteurs + 3 passagers		351 616	493 409	347 392	529 733	-1,2%	7,4%
	Tickarte Parcs Relais Conducteurs + 4 passagers		216 285	299 757	216 770	331 102	0,2%	10,5%
	Tickarte JDC		437	453	384	570	-12,1%	25,8%
	Pass Soirée		95 577	245 199	119 362	284 943	24,9%	16,2%
	Pass Tourisme		50 692	79 896	130 542	171 876	157,5%	115,1%
	TOTAL A - Titres oblitérables		28 723 863	35 866 762	30 317 906	39 376 646	5,5%	9,8%
Abonnements	Cité Pass	Mensuel	960 795	1 200 193	1 063 565	1 258 798	10,7%	4,9%
		Annuel	5 979 378	8 995 226	6 339 819	9 005 203	6,0%	0,1%
	Cité Pass Duo		145 299	225 691	143 980	217 961	-0,9%	-3,4%
	Pass Jeune	Hebdo	259 095	351 491	312 081	388 160	20,5%	10,4%
		Mensuel	979 291	1 295 352	1 373 008	1 613 397	40,2%	24,6%
		Annuel	26 341 924	47 525 650	30 771 679	48 090 203	16,8%	1,2%
	Pass Pitchoun	Hebdo	11 417	18 928	17 458	25 112	52,9%	32,7%
		Mensuel	13 246	29 630	21 719	38 986	64,0%	31,6%
		Annuel	455 845	1 282 946	597 115	1 429 559	31,0%	11,4%
	Cité Pass Groupé		8 428 002	14 491 922	9 458 857	15 240 961	12,2%	5,2%
	Modalis CarBus		492 981	1 081 797	574 491	1 151 927	16,5%	6,5%
	Modalis TerBus		1 005 774	2 293 378	1 030 800	2 440 976	2,5%	6,4%
	Pass Seniors	Hebdo	128 348	142 233	164 318	173 031	28,0%	21,7%
		Mensuel	242 507	281 413	268 394	297 617	10,7%	5,8%
		Annuel	1 877 795	2 847 959	2 114 211	3 067 638	12,6%	7,7%
	Cité Pass Tbcool		27 093	52 748	30 062	48 726	11,0%	-7,6%
	Hebdo 7 jours +		4 297	7 742	4 216	7 391	-1,9%	-4,5%
	TOTAL B - Abonnements		47 353 087	82 124 299	54 285 773	84 495 646	14,6%	2,9%
Titres divers	Cartes Congrès		44 603	139 278	69 786	220 466	56,5%	58,3%
	Cartes Groupes		13 013	711 549	13 198	616 006	1,4%	-13,4%
	Cartes Foire		2 550	3 423	1 448	2 240	-43,2%	-34,6%
	Opérations exceptionnelles		200 551	240 000	16 428	0	-91,8%	-100,0%
	Evènements exceptionnels (offre d'essai)		48 259	67 321	86 145	93 752	78,5%	39,3%
	Autres titres (titres sociaux, demandeurs d'emploi ,,,)		15 310 301	18 908 329	18 654 039	24 990 546	21,8%	32,2%
	TOTAL C - Titres divers		15 619 277	20 069 900	18 841 044	25 923 010	20,6%	29,2%

TOTAL ANNUEL					
2016		2017		Variation	
Validation	Voyages	Validation	Voyages	Validation	Voyages
91 696 227	138 060 961	103 444 723	149 795 282	12,8%	8,5%

2.3.4 - Les ratios d'exploitation des lignes du réseau (Référence comptabilité analytique)

	Tramway	Lianes	Lignes principales	Citéis	Corol	Lignes locales	Lignes spécifiques	Flexo Jour	Flexo Soir	Résago	Autres dessertes **	Total réseau de bus	Total TBM
Kilomètres commerciaux et HLP	6 898 657	13 740 677	4 336 141	2 075 008	3 383 470	2 430 009	279 564	375 856	230 890	39 853	98 411	26 989 880	33 888 537
Kilomètres commerciaux	6 513 712	11 410 836	3 630 203	1 766 908	2 891 588	2 081 782	100 824	320 662	166 585	22 172	143 571	22 535 131	29 048 843
Poids des kilomètres Haut-Le-Pied	5,6%	17,0%	16,3%	14,8%	14,5%	14,3%	63,9%	14,7%	27,9%	44,4%		16,5%	14,3%
Voyages	96 766 933	38 396 831	5 959 249	1 694 357	4 709 027	1 618 706	76 511	179 976	15 193	1 764	13 382	52 664 996	149 431 929
Recettes (1)	47 050 862	17 555 894	2 476 130	679 951	1 898 554	661 034	29 969	77 767	6 939	1 880	8 041	23 396 159	70 447 021
Dépenses (2)	69 352 169	76 762 650	20 782 541	10 646 463	15 113 608	8 875 700	976 173	1 552 362	675 158	64 265	477 523	135 926 443	205 278 612
Couverture R/D en %	67,8%	22,9%	11,9%	6,4%	12,6%	7,4%	3,1%	5,0%	1,0%	2,9%	1,7%	17,2%	34,3%
Coûts par kilomètre commercial	3,42	5,19	5,04	5,64	4,57	3,95	9,38	4,60	4,01	2,81	3,27	4,99	4,64
Coûts par voyage	0,23	1,54	3,07	5,88	2,81	5,07	12,37	8,19	43,98	35,37	35,08	2,14	0,90

** Autres dessertes : substitution, dessertes occasionnelles, locations de véhicules

(1) Inventaire des recettes : recettes tarifaires, recettes amendes et autres recettes (établissement des cartes ...)

(2) Inventaire des dépenses : salaires, charges sociales, sous-traitances, assurances, fournitures, énergie, communication ...

2.3.5 - Le service Bat³ Le service de navettes fluviales

Mis en service le 2 mai 2013, le Bat³ est assuré par deux catamarans à propulsion hybride (« l'Hirondelle » et « la Gondole ») avec une navette de réserve (« l'Avocette »). Les navettes fluviales permettent des déplacements directs entre les deux rives, offrant des interconnexions avec les 3 lignes de tramway et les pôles d'échanges de Stalingrad, Quinconces et La Cité du Vin.

En fonction des liaisons, cinq pontons sont raliés entre eux : Stalingrad / Parlier, Quinconces / Jean Jaurès, Le Hangars Médoc / Chartrons, Cité du Vin, Lormont Bas.

Un calendrier spécifique dédié au Bat³ est mis en place :

- En période d'hiver du 1^{er} octobre au 31 mars,
- En période d'été du 1^{er} avril au 30 septembre, avec deux allers et retours pour la liaison Stalingrad à Quinconces.

A. La fréquentation

Ce service connaît une progression de +13,2% de voyageurs en 2017. L'évolution est moins significative que les deux précédentes années, cependant le service maintient un ratio de 5 voyageurs au kilomètre.

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

	Voyages	Evolution	Kilomètres	V/K *
2017	363 353	+ 13,2 %	67 370	5
2016	320 932	+ 31,9 %	66 029	5
2015	243 248	+ 30,0 %	61 938	4
2014	187 165	<i>Non significatif</i>	57 966	3
2013	94 688		34 332	3

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

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

Le service est majoritairement utilisé par les habitants de la Métropole : 66% de résidents et 50% des voyageurs font une correspondance avant ou après le Bat³ (42% avec le tramway).

Les touristes l'utilisent à 50% le week-end alors qu'en jours ouvrés, son utilisation est de 20%.

Trois catégories de mobilité sont observées :

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

B. Les ratios d'exploitation *(Référence comptabilité analytique)*

	2015	2016	2017	Variation 2016 - 2017	Variation début DSP
Kilomètres commerciaux	61 938	66 029	67 370	2,0%	8,8%
Voyages comptables	243 248	320 931	363 353	13,2%	49,4%
Recettes (1)	117 037	155 760	179 143	15,0%	53,1%
Dépenses (2)	1 267 683	1 423 477	1 450 150	1,9%	14,4%
Couverture R/D en %	9,2%	10,9%	12,4%	1,4%	3,1%
Coûts par kilomètre commercial	18,58	19,20	18,87	-1,7%	1,6%
Coûts par voyage	4,73	3,95	3,50	-11,4%	-26,1%

(1) Inventaire des recettes : recettes tarifaires, recettes amendes et autres recettes (établissement des cartes ...)

(2) Inventaire des dépenses : salaires, charges sociales, sous-traitances, assurances, fournitures, énergie, communication ...

2.3.6 - Les parcs relais et les parcs mixtes

Au 31 décembre 2017, TBM met à disposition des usagers, 20 parcs relais (5 en ouvrage et 15 en surface) pour un total de 5 465 places (la capacité totale indiquée est conforme à l'annexe 1.6 du contrat, modifiée par l'avenant n°3) et 3 parcs mixtes mettant à disposition des abonnés, 252 places soit 84 places par parcs.

A. Les structures en service

	Mises en service	Localisation	Lignes	Places
Parcs relais en ouvrage				
Buttinière	15/03/2004	Lormont	A	601
Arts et Métiers	15/09/2004	Talence	B	593
Arlac	28/04/2008	Mérignac	A	398
Quatre Chemins	15/09/2008	Mérignac	A	398
Ravezies	27/10/2008	Le Bouscat	C	366
Parcs relais en surface				
Galin	21/12/2003	Bordeaux	A	404
Lauriers	21/12/2003	Lormont	A	189
Unitec	03/07/2004	Pessac	B	249
Bougnard	03/07/2004	Pessac	B	168
Stalingrad	22/11/2004	Bordeaux	A	250
Dravemont	01/06/2007	Floirac	A	46
Les Aubiers	27/02/2008	Bordeaux	C	234
Brandenburg	26/05/2009	Bordeaux	B	211
La Gardette	31/05/2008	Bassens	A	393
Les Pins	24/01/2015	Mérignac	A	220
Le Haillan - Rostand	24/01/2015	Le Haillan	A	204
Bègles Le Dorat	16/03/2015	Bègles	C	193
Pessac Alouette	22/06/2015	Pessac	B	148
Gare de Blanquefort	17/12/2016	Blanquefort	C	150
Gare de Bruges	17/12/2016	Bruges	C	50
Total des parcs relais				5 465
	Mises en service	Localisation	Lignes	Places
Parcs mixtes				
Pessac Centre	29/05/2007	Pessac	B	84
Porte de Bordeaux	29/05/2007	Bordeaux	A	84
Mérignac Centre	21/06/2007	Mérignac	A	84
Total des parcs mixtes				252
Total parcs relais et parcs mixtes				5 717

B. La fréquentation

Pour rappel, le contrat prévoyait la fermeture du parc relais de Stalingrad au 31 décembre 2015, en lien avec l'avancée des travaux du projet Euratlantique et de ses évolutions calendaires.

Toutefois, et conformément aux dispositions de l'avenant n°3 (délibération n°2017-412 du 7 juillet 2017), l'activité de ce parc relais a été prolongée jusqu'au 31 décembre 2018.

En 2017, l'ensemble des parcs relais et des parcs mixtes ont accueilli 1 556 114 véhicules soit une évolution de + 5,2 % en comparaison de 2016.

L'évolution de la fréquentation par catégorie de parcs se répartit comme suit :

	2015	2016	2017	Evolution 2016 - 2017
Parcs relais	1 419 921	1 447 264	1 512 407	+ 4,5%
Parcs mixtes	23 438	32 378	43 707	+ 34,9%
Total	1 443 359	1 479 642	1 556 114	+ 5,2%

La fréquentation par parcs est la suivante :

Dénomination	Nb de véhicules	Evolution	Taux d'occupation * en jours ouvrés	Taux d'occupation * global
Parcs relais en ouvrage				
Buttinière	221 614	- 0,4 %	123,1 %	105,1%
Arts et Métiers	130 918	- 1,3 %	71,9 %	60,5%
Arlac	118 640	- 13,5 %	101,1 %	81,7%
Quatre Chemins	78 442	+ 8,4 %	63,6 %	54%
Ravezies	132 646	+ 5,1 %	116,2 %	99,3%
Parcs relais de surface				
Galin	154 660	+ 3,2 %	122,8 %	104,9 %
Lauriers	44 649	+ 6,7 %	80,8 %	64,7 %
Unitec	42 526	+ 0,1 %	56,2 %	46,8 %
Bougnard	56 059	+ 0,9 %	109,3 %	91,4 %
Stalingrad	130 116	+ 6,8 %	150,5 %	142,6 %
Dravemont	9 319	+ 8,9 %	74,9 %	55,5 %
Les Aubiers	65 258	- 15,9 %	94,6 %	76,4 %
Brandenburg	39 191	+ 2,9 %	63,3 %	50,9 %
La Gardette	80 246	+ 9,4 %	70,6 %	55,9 %
Les Pins	17 117	+ 16,7 %	28,4 %	23 %
Le Haillan - Rostand	64 259	+ 4,5 %	98 %	80 %
Bègles - Le Dorat	57 538	+ 34,9 %	97,6 %	81,7 %
Pessac Alouette	16 358	+ 30,1 %	35,3 %	30,3 %
Gare de Blanquefort	40 973	Ouverture Le 14/12/2016	63,5 %	54,5 %
Gare de Bruges	11 878	Ouverture Le 14/12/2016	68,1 %	56,1 %
Total Parcs relais	1 512 407	+ 4,5 %	84,5 %	71,3 %

** Taux d'occupation ou de taux de rotation d'un parc : Rapport entre le nombre de véhicules ayant stationné sur les places autorisées, et le nombre de places autorisées.*

Dénomination	Nb de véhicules	Evolution	Taux d'occupation en jours ouvrés	Taux d'occupation global
Parcs mixtes				
Pessac Centre	5 347	+ 22,4 %	25,5 %	
Porte de Bordeaux	35 138	+ 51,2 %	167,4 %	
Mérignac Centre	3 222	- 32,5 %	15 %	
Total Parcs mixtes	43 707	+ 35 %	69,3 %	
Ensemble des parcs	1 556 114	+ 5,2%	88,4 %	74,1 %

* *Taux d'occupation ou de taux de rotation d'un parc : Rapport entre le nombre de véhicules ayant stationné sur les places autorisées, et le nombre de places autorisées.*

L'année 2017, c'est :

- Sept parcs présentant des taux d'occupation, en jours ouvrés, supérieurs à 100% (Buttinière, Arlac, Ravezies, Galin, Bougnard, Stalingrad, Porte de Bordeaux),
- Forte évolution de la fréquentation du parc relais « Le Dorat - Gare de Bègles » de + 35%, possible report des véhicules sur cette structure suite à la fermeture du parc « Carle Vernet », hausse de la fréquentation du parc « Alouette » avec + 30% et à moindre mesure une augmentation de la fréquentation de +17% du parc « Les Pins »,
- Baisse de la fréquentation pour les parcs « Arlac » de -14% (*baisse du P+R Arlac relative à la fermeture partielle du parc relais à partir du 21 janvier et sur le mois de mars 2017 pour travaux de sécurisation*) mais avec toutefois un taux d'occupation de 94,6% en jours ouvrés, « Les Aubiers » avec -16% (taux d'occupation de 95% en jours ouvrés) et du parc mixte de « Mérignac centre » avec -33% (taux d'occupation de 158%).

C. Les ratios d'exploitation (Référence comptabilité analytique)

	2015	2016	2017	Variation 2016 - 2017	Variation début DSP
Nombre de véhicules	1 443 359	1 479 642	1 556 114	5,2%	7,8%
Recettes (1)	1 743 349	1 646 022	1 768 897	7,5%	1,5%
Dépenses (2)	4 830 945	2 892 179	3 015 785	4,3%	-37,6%
Couverture R/D en %	36,1%	56,9%	58,7%	1,7%	22,6%
Coût par véhicule	2,1	0,8	0,8		

(1) *Inventaire des recettes : recettes tarifaires, recettes amendes et autres recettes (établissement des cartes ...)*

(2) *Inventaire des dépenses : salaires, charges sociales, sous-traitances, assurances, fournitures, énergie, communication ...*

Pour 2017, il est à noter une hausse des dépenses de +4,3%, cette dernière est liée d'une part à la mise en service des nouveaux parcs relais de Blanquefort et Bruges avec des dépenses d'exploitation en année pleine et d'autre part aux investissements du délégataire liés à leurs automatisations tel que prévu dans le contrat.

Toutefois, cette évolution des dépenses est « compensée » par une hausse des recettes tarifaires sur 2017 à hauteur de 7,5%.

2.3.7 - Le service V³

Le service de location de vélos en libre-service

Ce service compte, au 31 décembre 2017, 174 stations implantées dont 54 stations V³+. Pour rappel les stations V³+ proposent un temps d'emprunt gratuit plus long avec un tarif d'utilisation moindre : 2 heures en emprunt avec retour du vélo à la même station et 20 heures lorsque l'emprunt est fait en correspondance avec le réseau TBM.

1 693 vélos en moyenne par jour sont mis à disposition des usagers.

A. Le V³ sur la Métropole

85 % des stations constituent le maillage « serré » du cœur de l'agglomération. Leur zone d'implantation touche les communes de Bordeaux (111 stations), Mérignac (11 stations), Pessac (10 stations), Talence (7 stations), Bègles (6 stations), Gradignan (3 stations).

14 % des stations sont situées en périphérie de cette zone et viennent en complément du réseau de tramway, du réseau et du TER. La complémentarité est de deux ordres :

- Intermodalité - correspondance : le vélo est un relais des transports en commun pour rejoindre un pôle d'activité (zone d'emploi, zone commerciale ...) situé de 500 mètres à 5 kilomètres d'une station,
- Desserte plus fine de certains cœurs de quartier (habitats collectifs ...) en complément du réseau de bus.

L'adhésion au service s'effectue selon quatre modalités :

	Modalités			
	1 jour	1 semaine	1 mois	1 année
Occasionnel	1,60 €	7,00 €		
Abonnement V³ seul			10,00 €	30,00 €
Abonnement combiné V³ et TBM			7,00 €	20,00 €

Au regard des conditions tarifaires, l'usage du V³ par un usager est conditionné par le versement d'une caution de 200 €. Cette dernière est encaissée uniquement en cas d'impayé, vol ou non restitution du vélo et dégradation.

Le montant a été défini par la délibération du Conseil de la Métropole du 17 décembre 2010 (délibération n° 2010/0896), les cautions encaissées sont conservées par le délégataire, conformément aux dispositions de l'article 9 de l'annexe 1.5.

B. Les abonnés au service

Adhésions	Nombre	%
Abonnement combiné TBM	12 518	76,8
Abonnement V ³ seul	3 653	22,4
Abonnement mensuels	16 171	99,2
Abonnement combiné TBM	50	0,3
Abonnement V ³ seul	73	0,4
Abonnement annuels	123	0,8

Total des abonnements à fin 2017	16 294
---	---------------

C. La fréquentation

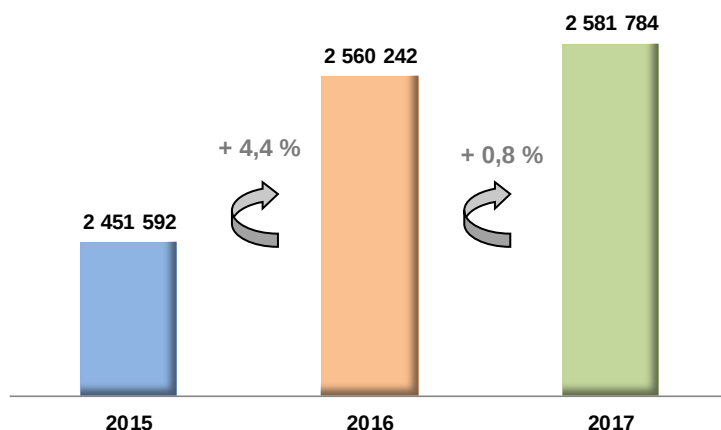
Pour 2017, il est à noter les dispositions suivantes :

- **La mise en service**, le 1^{er} février, de la station « Rue Achard » à Bordeaux (programmation de 2016),
- **L'agrandissement** des stations « Mériadeck », « République », « Conservatoire », « Place des Grands Hommes »,
- **La fermeture des stations, pour travaux ou évènements ponctuels** : « Grand Parc » (Bordeaux), « Capucins » (Bordeaux), « Allée de Serr Abadie » (Bordeaux),
- **La fermeture des stations, pour une période indéterminée** : « Eysines centre » (Eysines - travaux de la ligne D), « F. de Sourdis » (Bordeaux - Travaux de voirie), « André Meunier » (Bordeaux - travaux de voirie), « Pont de la Maye » (Villenave d'Ornon - extension de la ligne C), « Magendie » (Bordeaux - travaux de voirie),
- **La fermeture définitive** de la station « Marie Brizard » (Bordeaux - travaux de la ligne D), station en attente de son repositionnement.

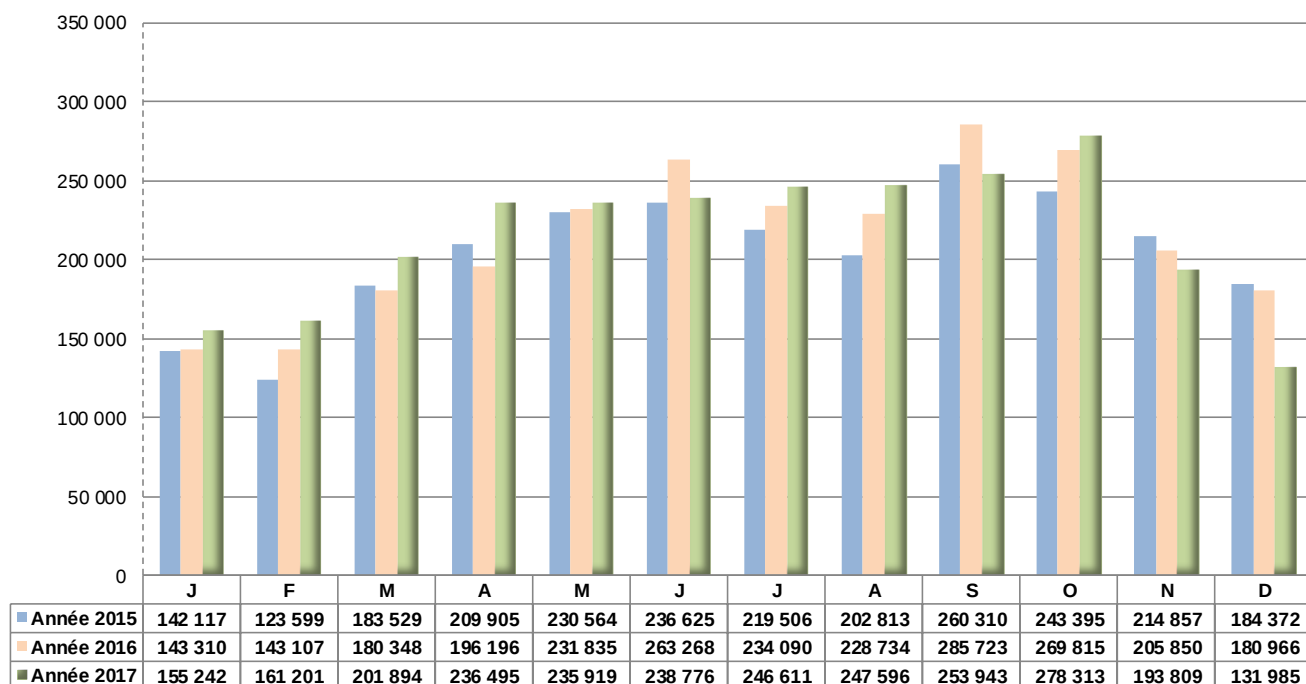
L'année 2017 prévoyait également l'agrandissement des stations suivantes :

- « Place Tartas » dans le cadre de son déplacement sur la Place Dutertre, son agrandissement est prévu dans la programmation 2018.
- « Dubreuil/Turenne » et « Bassins à Flot » : l'agrandissement de ces deux stations est abandonné au profit des stations V³ de « Pellegrin » et « Square André Lhote » avec une programmation prévue en 2018.

L'évolution de la fréquentation annuelle en nombre de locations



L'évolution de la fréquentation mensuelle en nombre de locations



La fréquentation 2017 par secteurs

Secteurs	2016	2017	Evolution
Intra-boulevards	1 970 347	1 957 511	- 0,7%
Boulevards ⇄ Rocade	393 815	403 645	+ 2,5%
Extra-rocade	22 733	23 856	+ 4,9%
Rive droite intra-rocade	172 537	195 686	+ 13,4%
Rive droite extra-rocade	810	1 086	+ 34,1%
Total	2 560 242	2 581 784	+ 0,8 %

A l'exception du secteur intra-boulevards, l'ensemble des secteurs connaissent une évolution de la fréquentation avec une forte progression sur la rive droite extra-rocade.

Les ratios d'exploitation

	2015	2016	2017	Variation 2016 - 2017	Variation début DSP
Nombre de locations	2 451 592	2 560 242	2 581 784	0,8%	5,3%
Recettes (1)	1 749 362	1 845 751	1 829 284	-0,9%	4,6%
Dépenses (2)	2 760 646	3 196 840	3 619 048	13,2%	31,1%
Couverture R/D en %	63,4%	57,7%	50,5%	-7,2%	-12,8%
Coûts par location	0,41	0,53	0,69		

(1) Inventaire des recettes : recettes tarifaires

(2) Inventaire des dépenses : salaires, charges sociales, sous-traitances, assurances, fournitures, énergie, communication ...

En termes de dépenses d'exploitation, la hausse de ces dernières est liée à la création des nouvelles stations et des agrandissements pour certaines d'entre-elles intervenus au cours de l'année 2017.

En toute logique, le taux de couverture est également en diminution soit 50,5% contre 57,7% en 2016.

D. Les autres dispositifs mis à disposition des usagers

Afin de permettre de stationner en toute sécurité les vélos personnels, TBM propose plusieurs solutions de stationnement connectées au réseau.

- **9 abris vélos TBM** avec 14 places par abri, ouverts aux abonnés TBM,
- **44 stations arceaux** réparties sur l'ensemble de l'agglomération à proximité d'un arrêt de bus ou d'une station tram pour faciliter les correspondances,
- **14 parcs relais équipés d'arceaux** pour vélos personnels.
- **Le parc de stationnement de la gare Saint-Jean**, côté Domercq, vidéo-surveillé, est ouvert aux abonnés V³ et aux titulaires d'un titre "Parc Vélo Saint-Jean" pour stationner leurs vélos personnels, 24heures/24, 7jours/7, ce parc met à disposition 357 places après agrandissement.

Avec une augmentation constante de sa fréquentation et avec l'arrivée de la LGV, il devenait nécessaire de réaménager ce local afin d'agrandir sa capacité. Les travaux d'agrandissement ont été réalisés dès la rentrée 2017 avec une ouverture au public le 20 octobre 2017.

Nombre d'accès

	2016	2017	
Janvier	3 085	3 851	
Février	3 057	3 532	
Mars	3 392	4 054	
Avril	3 202	3 296	
Mai	3 003	3 685	
Juin	1 834	3 756	
Juillet	1 692	3 003	
Août	2 656	2 387	
Septembre	4 118	4 173	
Octobre	3 679	3 182	
Novembre*	3 879	4 430	
Décembre*	3 298	3 594	
Total	36 895	42 943	+16,4%

* Novembre et décembre 2017 : après agrandissement

Avec une moyenne sur les dix premiers mois de 3 490 demandes d'accès contre 4 012 de moyenne sur les deux derniers mois de l'année 2017, il est évalué une progression d'environ 15% après agrandissement.

Le nombre d'utilisateurs mensuels uniques, ayant accéder au moins une fois au local, a progressé également depuis les travaux : moyenne de 314 utilisateurs de janvier à octobre et une moyenne de 349 utilisateurs sur les deux derniers avec agrandissement.

2.3.8 - Le service Mobibus

Le service de transport à la demande des personnes à mobilité réduite

En complément du réseau TBM, le service Mobibus facilite, au quotidien, les déplacements des personnes à mobilité réduite sur les 28 communes de la Métropole. **Ce service est ouvert de plein droit aux personnes ne pouvant se passer de l'usage d'un fauteuil roulant et aux personnes non-voyantes.**

Pour les personnes, autres que celles décrites, la commission d'accessibilité de Mobibus a en charge d'examiner les demandes et d'émettre soit un accord définitif ou provisoire d'accès au service soit un refus provisoire ou définitif.

A. Le nombre d'adhérents

En 2017, les inscriptions sont en baisse de - 8,6 % en comparaison de 2016 (297 en 2017 contre 325 en 2016, celles-ci se décomposent en :

- 185 inscriptions d'ayants droits directs avec une forte proportion de personnes en fauteuil roulant,
- 112 inscriptions via la commission d'accessibilité (-16%).

Adhérents	2015	2016	2017	Evolution 2016 - 2017
Fauteuils roulants	2 046	2 195	2 288	+ 4,2%
Non-voyants	441	474	480	+ 1,3%
Semi-valides	1 078	1 198	1 298	+ 8,3%
Fauteuils roulants électriques	348	371	408	+ 10%
Total	3 913	4 238	4 474	+ 5,6%

Ce qu'il faut retenir, pour l'année 2017, est que 1 369 adhérents sur le nombre total d'adhérents utilisent de manière régulière le service Mobibus soit 31%.

B. La production kilométrique

Pour assurer les demandes de transport, Bordeaux Métropole met à la disposition du délégataire un total de 32 véhicules. En 2017, la production kilométrique (transports réguliers et transports sous-traités) est de 1 467 363 kilomètres soit une progression de 1 % en comparaison de 2016.

	2015	2016	2017	Evolution 2016 - 2017
Total des distances parcourues (kilomètres commerciaux et haut-le pied)	1 385 606	1 452 691	1 467 363	+ 1 %
Kilomètres commerciaux (avec voyageurs)	750 655	801 263	748 312	- 6,6 %
Part des kilomètres commerciaux	54,2 %	55,2 %	51 %	
Objectifs contractuels	55,5 %	55,7 %	56 %	

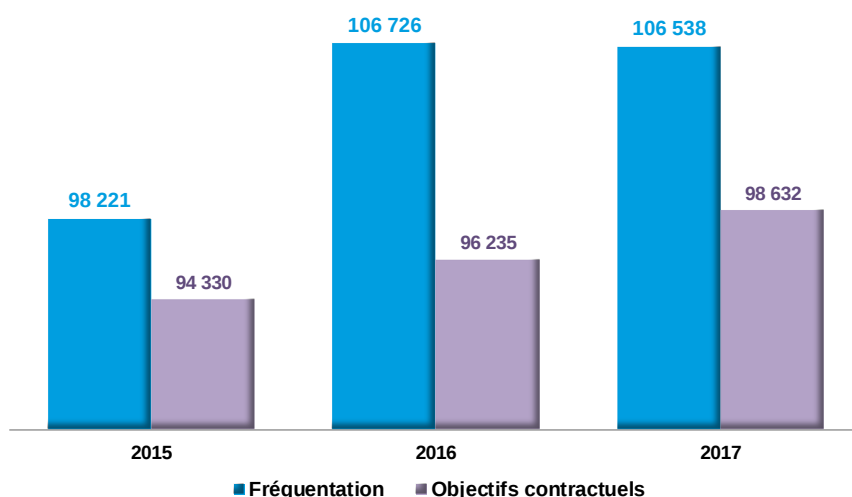
Conformément aux dispositions de l'article 49.7 - Intéressement du délégataire au service PMR, Keolis Bordeaux Métropole est incité à améliorer l'offre de référence, par la mise en place d'un système d'intéressement qui porte entre autres sur l'augmentation du pourcentage de kilomètres commerciaux par rapport à l'ensemble des kilomètres parcourus sur l'année.

L'objectif contractuel pour l'année 2017 était fixé à 56 % de kilomètres commerciaux, avec un taux réalisé de 51 %, inférieur à l'objectif, le délégataire a été redevable d'une pénalité.

C. La fréquentation de Mobibus

Dans le cadre de la DSP, la fréquentation du service prend en compte le nombre d'usagers / adhérents transportés mais également le nombre d'accompagnants (gratuits et payants) ainsi que les voyages réalisés et annulés sur place par les usagers.

Après une forte évolution de + 8,7% entre 2015 et 2016, la fréquentation du service Mobibus reste relativement stable pour l'année 2017 (- 0,2% en comparaison de 2016).



Depuis le début de la DSP, le délégataire présente des résultats annuels de fréquentation supérieurs aux objectifs contractuels : + 4 % en 2015, + 11 % en 2016 et + 8% en 2017.

Selon les catégories identifiées, la fréquentation se répartit comme suit :

	2015	2016	2017
Adhérents du service	92 %	91,1 %	91,6 %
Accompagnants gratuits	6,8 %	7,6 %	6,4 %
Accompagnants payants	0,4 %	0,6 %	0,7 %
Annulations sur place	0,8 %	0,7 %	1,3 %

Selon les catégories de handicaps, la fréquentation est la suivante :

	2016		2017		Evolution 2016 - 2017
	Voyages	%	Voyages	%	
Semi-valides	34 874	35,9%	34 776	35,6%	- 0,3%
Non-voyants	23 867	24,5%	25 402	26%	+ 6,4%
Fauteuils roulants	24 156	24,8%	22 642	23,2%	- 6,3%
Fauteuils électriques	14 357	14,8%	17 779	15,1%	+ 2,9%
Total	97 254		97 599		

Conformément aux dispositions de l'article 49.7 - Intéressement du délégataire au service PMR, Keolis Bordeaux Métropole est incité à améliorer, chaque année, le nombre de voyages. Cependant, aucun mécanisme d'intéressement n'est appliqué pour l'atteinte ou non de l'objectif de fréquentation.

D. Les ratios d'exploitation (Référence comptabilité analytique)

	2015	2016	2017	Variation 2016 - 2017	Variation début DSP
Kilomètres commerciaux et HLP	1 385 606	1 452 691	1 467 363	1,0%	5,9%
Kilomètres commerciaux	750 655	801 263	748 312	-6,6%	-0,3%
Voyages	98 221	106 726	106 538	-0,2%	8,5%
Recettes (1)	224 836	243 060	266 344	9,6%	18,5%
Dépenses (2)	3 942 897	3 702 369	4 024 292	8,7%	2,1%
Couverture R/D en %	5,7%	6,6%	6,6%	0,0%	0,9%
Coûts par kilomètre commercial	4,95	4,32	5,02	16,3%	1,4%
Coûts par voyage	37,85	32,41	35,27	8,8%	-6,8%

(1) Inventaire des recettes : recettes tarifaires et recettes liées aux annulations

(2) Inventaire des dépenses : salaires, charges sociales, sous-traitances, assurances, fournitures, énergie, communication ...

E. Les spécificités du service Mobibus

• **La diminution annuelle du taux d'annulation** : en référence à l'article 49.7 de la convention, il est prévu la diminution annuelle du taux d'annulation c'est-à-dire la baisse du nombre de transports annulés par les usagers sur le nombre de transports demandés. L'atteinte ou non de l'objectif annuel entraîne le mécanisme d'intéressement (prime ou pénalité).

	2015	2016	2017	Evolution 2016 - 2017
Nombre de transports demandés	122 989	130 421	135 913	+ 4,2 %
Nombre de transports annulés	30 068	30 097	35 048	+ 16,5 %
Taux d'annulation	24,4 %	23,1 %	25,8 %	
Objectifs contractuels	24 %	23,8 %	23,6 %	

Alors que le nombre d'annulations était « stable » en 2015 et 2016, il convient d'observer une forte progression en 2017 du nombre d'annulations effectuées par les usagers hors des délais fixés par le règlement de Mobibus.

Afin d'éviter ce type de comportements et pénaliser ainsi des usagers pour qui le transport a été refusé, faute de disponibilité, il est appliqué aux adhérents une pénalité de 2,52 € puis 3,00 € TTC depuis le 1^{er} août 2017 (soit le prix d'un voyage) pour une annulation et une pénalité de 10,00 € TTC si l'annulation intervient à moins de 24 heures.

Pour rappel, les annulations facturées, en particulier à 10,00 € ont été mises en place en 2011, afin de sensibiliser les usagers (via les associations) et réduire de manière significative les annulations enregistrées. Si cette mesure a eu des effets jusqu'à présent, Bordeaux Métropole regrette de constater un taux anormalement haut pour cette année 2017.

Pour 2017, avec un taux d'annulation de 25,8 %, supérieur à l'objectif contractuel annuel, le délégataire a été redevable d'une pénalité de 5 135 €₂₀₁₇.

Ces recettes sont ainsi comptabilisées dans les recettes tarifaires et reversées à Bordeaux Métropole :

	2015	2016	2017
Recettes H.T. pour annulation dans le délai de 24h	2 498 €	1 658 €	11 578 €
Recettes H.T. pour annulation hors délai de 24h	6 729 €	6 745 €	11 745 €
Total des recettes H.T. comptabilisées au titre des pénalités	9 227 €	8 403 €	33 323 €

L'évolution des recettes, au titre des annulations, résulte de la hausse du nombre des annulations par les usagers à hauteur de +16,5% et du montant de la pénalité dans le délai de 24 heures soit le prix d'un voyage.

• **La disponibilité du service** : c'est-à-dire l'aptitude du délégataire à répondre à une demande de transport en garantissant des horaires de passage. Ces contraintes peuvent dépendre du service demandé, des ressources disponibles, du contexte de la demande, de l'organisation du service.

Cette évaluation est mesurée par le taux de refus, elle est inscrite dans l'axe 2 de la démarche qualité avec une réduction annuelle planifiée du taux de refus. L'atteinte ou non de l'objectif annuel entraîne le mécanisme d'intéressement (prime ou pénalité).

	2015	2016	2017	Evolution 2016 - 2017
Nombre de transports demandés	122 989	130 421	135 913	+ 4,2 %
Nombre de transports refusés	2 643	2 671	1 836	- 31,3 %
Taux de refus	2,1 %	2 %	1,4 %	
Objectifs contractuels	2 %	1,9 %	1,8 %	

Avec un taux de refus pour l'année 2017 de 1,4 %, inférieur à l'objectif annuel, le délégataire a bénéficié d'une prime de 36 970 €₂₀₁₇.

Ainsi pour 2017, deux phénomènes antagonistes sont constatés :

- D'une part, une baisse importante du nombre de transports refusés par le service Mobibus ; ce qui veut dire que Mobibus a répondu favorablement à 98,6% des demandes,
- D'autre part, une augmentation significative des annulations des usagers hors des délais prévus par le règlement de Mobibus.

Par le suivi de ces indicateurs, Bordeaux Métropole souhaite mobiliser son délégataire sur la sensibilisation de ses usagers aux « services perdus », car toute annulation hors délai pénalise un autre usager dont le transport a pu être refusé.

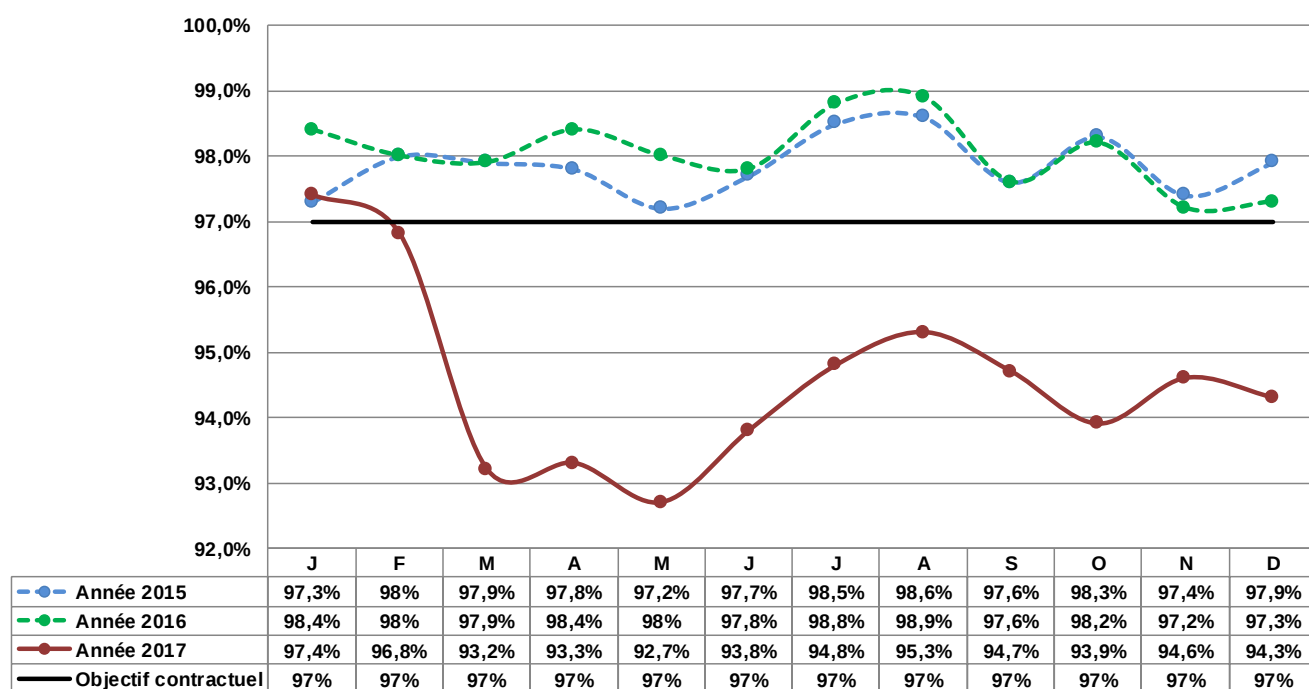
- **La ponctualité du service** : afin de garantir un service de qualité aux usagers de Mobibus, Bordeaux Métropole a identifié dans sa démarche qualité (axe 2) que le temps d'attente soit conforme aux informations transmises à l'utilisateur.

Ainsi, la ponctualité est mesurée mensuellement, soit par le logiciel de planification soit par la radio embarquée. Le taux de ponctualité se calcule de la manière suivante :

Rapport entre le nombre de missions dans la tolérance (+ 10 minutes sur l'horaire convenu) et le nombre de missions réalisées.

L'atteinte ou non de l'objectif mensuel, fixé à 97% de missions dans la tolérance entraîne un mécanisme d'intéressement (prime ou pénalité). Ce taux est fixe sur la durée du contrat.

Pour 2017, avec rappel des années précédentes, les taux de ponctualité mensuels se déclinent et évoluent comme suit :



En 2015 et 2016, les taux de ponctualité mensuels sont supérieurs à l'objectif contractuel. Cependant, il est à noter une dégradation très significative de la ponctualité à compter du mois de mars 2017, soit un écart moyen à l'objectif de 3%.

En termes de missions réalisées et selon les dispositions contractuelles, les situations annuelles sont les suivantes :

	2015	2016	Evolution 2015 - 2016	2017	Evolution 2016 - 2017
Missions assurées	87 738	95 538	+ 8,9%	97 432	+ 2 %
Missions dans la tolérance	85 830	93 635	+ 9,1 %	92 095	- 1,6 %
Missions hors tolérance (+ 10 minutes)	1 908	1903	- 0,3 %	5 337	+ 180 %
Taux moyen annuel de ponctualité	97,2%	98%		94,6%	

Appréciation de la Métropole pour 2017

Au cours du mois de février, le délégataire a procédé au lancement de la nouvelle application informatique de planification des services Mobibus (personnel et véhicules) avec création et optimisation des itinéraires. Deux principaux objectifs :

- Faire baisser le taux de refus, via l'adaptation des vitesses commerciales aux périodes demandées,
- Améliorer la qualité de service, notamment en temps réels avec l'équipement en tablettes de tout le parc de véhicules propres et sous-traités.

Toutefois, lors de son lancement, toutes les fonctionnalités du logiciel n'ont pas été livrées. Une période de trois mois a donc été nécessaire afin de permettre la levée de certaines anomalies et points bloquants constatés par le délégataire en particulier sur la cartographie du territoire métropolitain. Cette période a été très critique pour le délégataire qui a dans ce cadre offert un service dégradé aux usagers.

La courbe des taux de ponctualité montre bien la « dégradation », à compter du mois de mars 2017 soit une baisse de 4 points avec cependant une légère amélioration en juillet et août.

Dans son bilan annuel, le délégataire explique que, *« pour cette bascule, il a fallu un temps important d'adaptation et de prise en main par le service, 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.*

Globalement, en termes de refus de transports, Bordeaux Métropole constate effectivement une amélioration avec moins 31% de refus en comparaison de 2016. Cependant, en termes de qualité de service, les résultats concernant la ponctualité sont peu satisfaisants avec un taux moyen annuel de 94,6% au regard d'un objectif qualité fixé à 97%.

Point de vigilance

L'année 2017 a montré une dégradation certaine de l'indicateur ponctualité. Bordeaux Métropole a pris note des explications du Délégataire concernant les déboires rencontrés par le changement de logiciel de réservation.

Toutefois, sur la base des explications du Délégataire, un retour à la situation initiale a été annoncé depuis septembre 2017.

Dans ce cadre, Bordeaux Métropole sur le 1er semestre 2018, attachera une attention particulière au suivi de cet indicateur et demandera un plan d'actions correctives si elle constate que le service offert aux usagers n'a pas retrouvé son mode nominal.

F. La commission d'accessibilité

Elle est organisée par le délégataire, cette commission est constituée :

- D'un représentant du délégataire, avec voix consultative,
- De trois représentants de Bordeaux Métropole, avec voix délibératives,
- De trois représentants des associations de personnes à mobilité réduite, avec voix délibératives.

Le Président de la commission est l'un des représentants de Bordeaux Métropole, désigné à cet effet par le Conseil Métropolitain.

Les représentants des associations sont désignés par arrêté du Président de Bordeaux Métropole au titre de leur appartenance à la Commission Consultative des Services Publics Locaux.

Le principe qui guide les décisions de la commission est l'impossibilité pour le demandeur d'utiliser le réseau TBM, dans des conditions normales d'accès et de sécurité.

Cette impossibilité peut résulter d'un handicap temporaire, suite à une maladie ou un accident, ou de l'inexistence d'un réseau « accessible » pour un trajet déterminé, ou des deux à la fois.

Les décisions de la commission sont souveraines sans qu'il lui soit nécessaire de les motiver, elles sont prises à la majorité des membres présents, la voix du Président (ou de son représentant en cas d'absence de celui-ci) étant prépondérante.

Ces décisions concernent :

- L'audition éventuelle des demandeurs,
- Le passage éventuel chez un médecin expert,
- L'accord ou le refus d'accès au service de transport à la demande.

Au cours de l'année 2017, la commission s'est réunie à cinq reprises, l'examen des demandes a conduit aux décisions suivantes :

Commissions	Demandes	Accords définitifs	Accords provisoires	Refus provisoires	Convocation à une prochaine commission	Refus
Janvier	24	13	2	4	0	5
Mars	23	18	2	1	0	2
Mai	25	19	0	0	0	6
Juillet	30	27	1	1	0	1
Novembre	21	16	1	3	0	1
Total	123	93	6	9	0	15

2.3.9 - La qualité des services

« La qualité s'entend à la fois sur la conception et la réalisation du service de transport dans un processus d'amélioration continue afin de répondre au mieux aux attentes du public.

Les principales attentes utilisateurs / non utilisateurs du transport public restent la fréquence, la ponctualité, l'accueil, l'information voyageurs, la sécurité. » (UTP 2011 - Le livre blanc sur la qualité du service)

Cependant, il convient de compléter ce descriptif, par les dimensions toutes aussi sensibles comme le temps de trajet, le confort du trajet, l'information, la propreté, la disponibilité et le fonctionnement des équipements et ce quel que soit le service considéré : tramway, bus, vélos, transport des personnes à mobilité réduite, parcs relais.

Comme par le passé, Bordeaux Métropole, en sa qualité d'Autorité Organisatrice de la Mobilité (AOM), attache une grande importance à la qualité du service public rendue aux utilisateurs occasionnels, réguliers et/ou abonnés du réseau Métropolitain.

La gestion de la qualité, en partenariat avec Keolis Bordeaux Métropole, sur la durée du contrat de délégation de service public, donne la priorité :

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

La démarche qualité est contractualisée par deux annexes :

- **L'annexe 22.1** : qui définit et décrit les indicateurs de qualité de service et les modalités d'intéressement,
- **L'annexe 22.2** qui décrit les moyens et les méthodes mis en œuvre par le délégataire pour atteindre les objectifs de qualité de service et les démarches de certification / labellisation.

L'annexe 22.1, objet du présent chapitre, s'articule autour de cinq axes :

- **L'axe 1** : Plan qualité « chaîne de la mobilité »,
- **L'axe 2** : Plan qualité d'exploitation,
- **L'axe 3** : Plan de maintenance,
- **L'axe 4** : Certifications et labellisation qualité,
- **L'axe 5** : Suivi du réseau.

Selon les axes et pour un ensemble d'indicateurs, cette annexe identifie des seuils de qualité minimale pour lesquels le délégataire est assujéti à des pénalités, pour non-respect de ces derniers et des objectifs "qualité" pour lesquels le délégataire perçoit des primes.

2.3.9.1 - l'axe 1 : Plan Qualité « Chaîne de la mobilité »

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

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

Compte tenu de la notion de « Client Mystère », Bordeaux Métropole a missionné un prestataire pour réaliser ces mesures qualité. Ainsi, et conformément au marché passé avec la société, trois vagues ou période de mesures ont été réalisées en 2017.

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

Pour chaque vague de mesures, la restitution des résultats s'effectue en présence des services du délégataire en groupe de travail pour affiner les dits résultats (actions correctives menées par le délégataire postérieures aux mesures).

Pour l'année 2017, la situation relevée est la suivante :

	Objectifs de conformité	Vagues de mesures						Taux moyens annuels	
		n°1 du 01/03 au 11/04		n°2 du 12/06 au 27/07		n°3 du 16/10 au 05/12			
		Nb de mesures	Taux de conformité	Nb de mesures	Taux de conformité	Nb de mesures	Taux de conformité	2017	2016
Outils d'information à distance (standard, site Internet, Application mobile) : message d'accueil, disponibilité et accessibilité, qualité de l'information transmise	95%	14	93,86%	14	92,11%	14	96,40%	94,12%	93,18%
Agences commerciales : accueil, qualité de l'information apportée, propreté, disponibilité des équipements	95%	16	99,20%	16	96,15%	16	95,94%	97,10%	98,14%
Parcs relais : qualité de l'information apportée, propreté, disponibilité des équipements	95%	5	91,94%	5	97,62%	5	96,61%	95,39%	97,96%
Stations tramway : qualité de l'information apportée, propreté, dispinibilité et fonctionnement des équipements	95%	30	97,57%	30	98,49%	30	94,39%	96,82%	95,94%
Arrêts bus - poteaux : qualité de l'information apportée, propreté	95%	50	95,73%	50	96,98%	50	97,74%	96,82%	95,12%
Arrêts bus - abris voyageurs : qualité de l'information apportée, propreté	95%	50	96,66%	50	95,20%	50	95,33%	95,73%	95,66%
Pontons navettes fluviales : qualité de l'information apportée, propreté	95%	10	100%	10	100%	10	100%	100%	100%
Stations V³ : qualité de l'information apportée, propreté, disponibilité des équipements	95%	30	94,62%	30	96,92%	30	96,67%	96,07%	97,30%
Services V³ : disponibilité et état des vélos	95%	122	98,77%	121	97,73%	135	97,50%	98,00%	98,41%
Rames de tramway en ligne : propreté, informations embarquées, disponibilité des équipements	95%	25	91,38%	25	93,85%	25	96,01%	93,75%	97,31%
Autobus en ligne : propreté, informations embarquées, disponibilité des équipements	95%	30	94,65%	31	94,06%	30	97,14%	95,28%	95,31%
Navettes fluviales : propreté, informations embarquées, disponibilité des équipements	95%	4	95,00%	4	97,50%	4	100%	97,50%	98,75%
Service Mobibus : accueil, conduite, propreté intérieure et extérieure, fonctionnement des équipements, vérifications des systèmes d'accroche des fauteuils roulants ...	95%	4	92,86%	4	96,43%	4	96,43%	95,24%	85,72%
Rames de tramway en sortie de dépôt : propreté intérieure et extérieure	95%	20	84,17%	20	84,17%	20	72,50%	80,28%	84,59%
Autobus en sortie de dépôt : propreté intérieure et extérieure	95%	30	80,83%	30	87,50%	30	91,67%	86,67%	85,19%

* en rouge : résultats inférieurs à l'objectif, ayant fait l'objet d'une pénalité

* en vert : résultats égaux ou supérieurs à l'objectif, ayant fait l'objet d'une prime

Sur la dernière la vague, il est à noter une amélioration de la conformité pour certains indicateurs en particulier pour la propreté intérieure des rames et des autobus en lignes.

Cependant, sur l'année, en taux moyens, quatre indicateurs demeurent inférieurs aux objectifs de conformité de 95% : outils d'information, rames en lignes, rames en sortie de dépôt et autobus en sortie de dépôt avec la dimension de propreté extérieure et intérieure. Bordeaux Métropole constate également que les trois derniers indicateurs ne présentent pas d'évolution significative en comparaison de 2016.

A ce titre, Bordeaux Métropole attend de son délégataire la mise en œuvre d'actions correctives afin d'atteindre le niveau de conformité requis.

2.3.9.2 - l'axe 2 : Plan Qualité d'exploitation

Ce plan met en évidence les résultats relatifs à la gestion et l'exploitation du réseau et de ses services par le délégataire.

Il est construit sur la base de **neuf indicateurs** définis par un service de référence et par un niveau de conformité à atteindre mensuel et/ou annuel. L'ensemble de ces indicateurs fait l'objet d'un bonus / malus selon le respect ou non du niveau de conformité, décliné ci-après.

N°1 - Le contrôle des voyageurs

La notion de contrôle s'entend comme la vérification de la conformité des titres de transport selon : la possession ou non d'un titre de transport (Tickarte ou Pass), de sa validité, de sa validation ou non sur le réseau TBM.

- **Cet indicateur se mesure selon deux procédures :**

Par des **contrôles préventifs ou a priori** c'est-à-dire la sensibilisation et l'incitation à la validation, par des agents de TBM ou mandatés par celui-ci, s'effectuant à l'entrée du bus, de la rame ou de la navette fluviale. Le nombre de contrôles préventifs ne devra pas dépasser un plafond mensuel de 30% sur le total des contrôles.

Par des **contrôles répressifs ou a posteriori** des titres, par les agents vérificateurs, à l'intérieur des autobus, des rames et des navettes fluviales. Cette procédure s'exprime en nombre de contrôles réalisés et en nombre d'irrégularités constatées in situ par les agents c'est-à-dire au nombre de procès-verbaux émis sans distinction du type d'irrégularités (absence de titre ou présentation d'un titre mais absence de validation).

- **La méthode de calcul est la suivante :**

Taux de contrôle en % = rapport entre le nombre de contrôles préventifs et répressifs réalisés par le nombre de validations totales brutes déduit du nombre de validations enregistrées lors d'événements non imputables au délégataire.

- **Les taux de contrôles mensuels contractuels :**

		Taux de contrôles
1	Ensemble du réseau TBM	4%
2	Réseau tramway	4%
3	Réseau structurant (Lianes de jour)	2,5%
4	Réseau principal (Corols)	2,5%
5	Réseau local (Citéis, Flexo de jour, Résago, lignes locales, Bat ³)	2%
6	Réseau de soirée (Lianes de soirée, Flexo, ligne 58)	2%

Un bonus correspondant à 20% des sommes encaissées sur les infractions payées au cours de l'année, sera attribué si l'objectif qualité (1) est atteint ou dépassé pour l'ensemble du réseau TBM uniquement.

Un malus de 10 000 €₂₀₁₃ H.T. par mois si l'un des six objectifs (2 à 6) n'est pas atteint.

- **La situation en 2017**

Dans un premier temps, conformément aux dispositions de l'article 13.1.2 de l'avenant n°3, afin de réduire la fraude sur les petits parcours et ainsi redonner de la capacité d'accueil dans les rames, le délégataire a proposé une expérimentation sur trois mois du 2 mai au 31 juillet 2017 pour augmenter principalement les contrôles sur le tramway en hyper centre ainsi que les week-ends tout en diminuant les taux sur les autres réseaux. Pour l'expérimentation, les taux de contrôles retenus sont les suivants :

		Expérimentation des taux de contrôles	
		hors mois de juillet et août	Juillet et Août
1	Ensemble du réseau TBM	4 %	4 %
2	Réseau tramway	4 %	3 %
3	Réseau structurant (Lianes de jour)	1,5 %	1 %
4	Réseau principal (Corols)	1,5 %	1 %
5	Réseau local (Citéis, Flexo, Résago, Lignes locales, Bat ³)	1 %	1 %
6	Réseau de soirée (Lianes de soirée, Flexo, Ligne 58)	1 %	1 %

Après accord de Bordeaux Métropole et afin de ne pas pénaliser le délégataire quant au respect de son engagement contractuel en matière de taux de contrôle, il a été convenu ce qui suit :

- Maintien du taux de contrôle annuel de 4% sur l'année 2017 pour le calcul de l'intéressement éventuel aux recettes liées aux infractions,
- Neutralisation des taux de contrôles des différents réseaux (1 à 6) sur la période considérée,
- Neutralisation des montants de recettes encaissées sur la période dans le calcul de l'intéressement éventuel au titre de l'exercice 2017.

Dans un second temps, suite à cette première expérimentation et afin de disposer d'une période plus représentative, pour analyser les résultats, Bordeaux Métropole et le délégataire ont décidé de poursuivre l'expérimentation, pour une durée de 6 mois complémentaires.

Cette nouvelle phase s'est faite dans les mêmes conditions que celles énoncées ci-avant. La période a débuté le 2 octobre 2017 et se terminera le 31 mars 2018. **La prolongation et les dispositions inhérentes à cette dernière sont mentionnées dans l'avenant n°5.**

• Les résultats en 2017

Objectifs et réseaux	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
4,0 % Réseau tramway	4,0%	4,0%	4,4%	4,1%	4,1%	4,0%	3,7%	2,0%	4,3%	4,0%	4,3%	4,9%
2,5 % Réseau structurant	4,3%	4,4%	3,6%	3,9%	4,6%	4,1%	2,3%	1,7%	2,4%	3,0%	3,8%	3,6%
2,5 % Réseau principal	3,7%	4,0%	3,1%	3,1%	3,8%	3,6%	1,8%	1,2%	2,5%	2,8%	4,1%	3,5%
2,0 % Réseau local	3,9%	3,5%	2,9%	3,1%	3,4%	3,0%	2,0%	1,8%	3,4%	3,3%	2,5%	3,4%
2,0 % Réseau de soirée	11,9%	13,4%	8,1%	8,6%	9,0%	29,7%	7,1%	2,9%	9,3%	5,4%	9,7%	10,3%
4,0 % Réseau TBM	4,1%	4,2%	4,1%	4,0%	4,2%	4,0%	3,2%	1,9%	3,7%	3,8%	4,1%	3,9%
Intéressement	0	0	0	0	neutralisé	neutralisé	neutralisé	-10 000 €	-10 000 €	Neutralisé	Neutralisé	Neutralisé
1 ^{ère} expérimentation							2 ^{ème} expérimentation					

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, Le taux global des contrôles menés par les équipes de contrôleurs sur le réseau métropolitain est de 3,86 %, soit un niveau inférieur à l'objectif contractuel qui est fixé à 4 %, le délégataire ne percevra donc pas d'intéressement sur les recettes correspondantes.

N°2 - Le respect de l'offre du réseau de bus - Les parcours perdus

La notion de respect de l'offre s'entend comme la réalisation effective des « dessertes bus » telles que prévues dans le contrat.

A ce titre, l'offre de référence est définie par un nombre total de kilomètres (en allers et retours) à réaliser par jour, pour chaque ligne et en fonction du type de jour (jour ouvrable hiver ou été, samedi hiver, samedi été, dimanche, vacances scolaires).

Le nombre de parcours (aller et retour et de terminus à terminus), non effectués, est relevé quotidiennement pour les lignes régulières et affrétées et pour l'ensemble du réseau, ceci afin de déterminer le nombre de courses perdues.

Ces dernières sont classées en deux catégories :

- **Causes des parcours perdus non imputables au délégataire** : manifestations, intempéries, grèves, réseau de substitution, vandalisme, difficultés de circulation, accidents tiers responsables,

- **Causes des parcours perdus imputables au délégataire** : services non couverts par manque de conducteurs, services non couverts suite à des pannes de véhicules, accidents responsables.

Ce classement est réalisé par le délégataire à partir de la main courante et/ou des enregistrements du système d'aide à l'exploitation.

Une pénalité est appliquée si le taux mensuel mesuré, en causes imputables au délégataire, est supérieur ou égal à l'objectif de l'année.

Pour 2017, le taux contractuel est de 0,5%. Cependant, si le taux mensuel mesuré est inférieur ou égal à 0,4% (taux fixe sur la durée du contrat), le délégataire bénéficie d'une prime.

Pour l'année écoulée, le nombre de parcours perdus et leur évolution se décline comme suit :

	Causes non imputables au délégataire							Causes imputables au délégataire					
	Manifs Intempéries	Grèves	Réseau de substitution	Vandalisme	Problèmes de circulation	Accidents tiers responsables	Divers	Pannes de véhicules	Manque de conducteurs	Accidents conducteurs responsables	Total (1)	Total parcours théoriques (2)	Taux (1) / (2)
Janvier	2	0	34	16	114	25	10	1 207	296	25	1 528	126 948	1,20%
Février	2	0	59	14	142	23	36	1 114	311	22	1 447	115 122	1,26%
Mars	1	0	30	19	148	16	18	1 009	167	15	1 191	129 921	0,92%
Avril	1	0	27	20	138	18	10	568	130	18	716	116 904	0,61%
Mai	2	0	77	19	132	26	30	1 368	394	24	1 786	118 580	1,51%
Juin	13	0	20	17	204	32	31	1 919	328	30	2 277	122 268	1,86%
Juillet	3	0	28	11	299	21	18	989	256	19	1 264	101 300	1,25%
Août	2	0	28	12	76	8	2	351	238	7	596	96 242	0,62%
Septembre	40	1 072	28	14	301	19	14	386	561	19	966	125 057	0,77%
Octobre	3	2 023	26	22	215	28	6	405	416	26	847	128 710	0,66%
Novembre	1	326	58	31	260	21	39	333	789	20	1 142	122 720	0,93%
Décembre	1	0	28	22	323	20	13	334	389	19	742	124 605	0,60%
2017	71	3 421	443	217	2 352	257	227	9 983	4 275	244	14 502	1 428 377	1,02%
2016	170	16 543	263	189	2 062	246	214	6 500	4 302	221	11 023	1 428 691	0,77%
2015	2 429	9 509	330	369	520	240	0	6 956	11 290	228	18 474	1 392 925	1,33%
Total DSP	2 670	29 473	1 036	775	4 934	743	441	23 439	19 867	693	43 999	4 249 993	1,04%

Observations de la Métropole pour 2017

Le délégataire n'a pu honorer son engagement contractuel pour 2017 (< à 0,5%), le taux est de 1,02% ou 14 502 parcours perdus pour un total de 1 428 377 parcours théoriques. Au titre de cet exercice, le délégataire a été assujéti à une pénalité de 61 617 €₂₀₁₇.

Pour 2017, il est à noter les situations suivantes :

- En comparaison de 2016, augmentation de +32 % des parcours perdus pour causes imputables au délégataire pour un nombre de parcours théoriques équivalent,
- En termes de représentativité, 68,8% des parcours perdus sont consécutifs à des pannes de véhicules, 29,5 % à un manque de conducteurs et 1,7 % liés à des accidents où le conducteur est responsable,
- En comparaison de 2016, augmentation de +54 % des parcours perdus pour causes de pannes de véhicules 9 983 en 2017 contre 6 500 en 2016.

N°3 - La régularité et la ponctualité des autobus

L'utilisateur attend l'arrivée des autobus conformément aux indications mentionnées sur les fiches horaires c'est-à-dire les heures de départ, de passages et d'arrivées aux points d'arrêts des lignes empruntées.

Cette attente est basée, en fonction des typologies de lignes de bus et selon deux critères : ponctualité aux arrêts et départ en terminus

- **Ponctualité aux arrêts** : L'indicateur est calculé de manière différente selon l'exploitation de la ligne :

Pour les lignes à fréquence 10 minutes : la moyenne pondérée est calculée entre un pourcentage de fréquence aux arrêts et un pourcentage de ponctualité aux arrêts (mesures pondérées par rapport au nombre de données par ligne).

Pour les lignes à fréquence supérieure à 10mn et les lignes à horaires : Il est calculé un pourcentage de ponctualité aux arrêts.

Les formules de calcul prennent en compte les éléments suivants :

- Ponctualité : horaire de référence à l'arrêt + 3 minutes 59 de retard maximum et – 59 s d'avance maximum
- Fréquence : intervalle de référence à l'arrêt + 2 minutes 59 maximum.

La formule de mesure est la suivante :

Seuil % = nombre total de mesures conformes / par le nombre total de mesures.

- **Départ en terminus** : l'indicateur est calculé sur la base du nombre total de départs conformes divisé par le nombre total de départs théoriques avec + 2 minutes 59 de retard maximum et – 59 s d'avance maximum.

La formule de calcul prend en compte les éléments suivants :

Seuil % = nombre total de mesures conformes / par le nombre total de mesures.

Depuis le 1^{er} janvier 2015, date d'effet du contrat, cet indicateur a été neutralisé jusqu'en 2016, faute d'une approbation conjointe de Bordeaux Métropole et du délégataire quant à l'attendu, la méthodologie de mesure appliquée et l'objectif assigné.

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.

Les modifications apportées au descriptif, attendu, méthodologie de mesure et objectif de cet indicateur n°3 sont validées dans l'avenant n°5.

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 progressive jusqu'en 2022 (fin du contrat) : aux arrêts et en terminus avec des objectifs qualité respectifs et évolutifs et selon une tolérance de + ou – 0,2.

Pour non-respect de ces objectifs mensuels, le délégataire est soumis au système d'intéressement (bonus et malus) d'un montant respectif de 5 000 €₂₀₁₃. Si les résultats affichés sont dans la tolérance + ou – 0,2 alors ni prime et ni pénalité.

Années	Objectifs aux arrêts	Objectifs en terminus
2017	75,5%	88,5%
2018	76%	88,5%
2019	76,5%	89%
2020	77%	89%

Années	Objectifs aux arrêts	Objectifs en terminus
2021	77,5%	89%
2022	78%	89%
Tolérance de + ou – 0,2		

Pour l'année 2017, les taux de ponctualité mesurés sur le réseau de bus se déclinent comme suit :

Taux %	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Taux moyen
Arrêts	76,4	76,8	76,5	76,7	75,5	74,9	73,8	76,9	75,2	75,6	75,8	75,9	75,8
Terminus	88,4	88,7	89	89,6	88,6	88,5	88,4	89,2	88,1	88,3	88,4	87,9	88,6

Intéressement	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Total € ₂₀₁₃
Arrêts	5 000	5 000	5 000	5 000	0	5 000	5 000	5 000	5 000	0	5 000	5 000	20 000 €
Terminus	0	0	5 000	5 000	0	0	0	5 000	5 000	5 000	0	5 000	0
Arrêté des comptes													20 000 €

N°4 - La régularité et la ponctualité des rames de tramway

Au même titre que le réseau de bus, l'utilisateur attend l'arrivée des rames conformément aux indications mentionnées sur les fiches horaires c'est-à-dire les heures de départ, de passage et d'arrivée aux stations des lignes empruntées.

Cette attente est basée :

Cas n°1 : horaire déterminé et affiché sur une fiche horaire mis à la disposition de l'utilisateur,
Cas n°2 : temps maximal d'attente découlant d'une fréquence de passage assurée et affichée.

L'indicateur RPT est calculé de manière différente selon l'exploitation de la ligne. Les formules de calcul prennent en compte les éléments suivants :

Calcul sur la ponctualité : Horaire de référence à l'arrêt + 2 minutes 59 de retard maximum et – 59 secondes d'avance maximum.

Calcul sur la fréquence : hors services partiels et hors hyper centre : intervalle de référence + 1 minute 59 maximum (correspond également à l'indicateur des journées sans service partiel). En services partiels et en hyper centre : intervalle de référence + 59 secondes maximum.

La formule de mesure est la suivante :

Seuil % = nombre total de mesures conformes / par le nombre total de mesures. Le résultat est une moyenne pondérée entre un pourcentage de fréquence et un pourcentage de ponctualité (mesures pondérées par rapport au nombre de données par ligne).

Depuis le 1^{er} janvier 2015, date d'effet du contrat, cet indicateur a été également neutralisé jusqu'à fin 2016, faute d'une approbation conjointe de Bordeaux Métropole et du délégataire quant à l'attendu, la méthodologie de mesure appliquée et l'objectif assigné.

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 des lignes et du réseau de tramway, avec un effet rétroactif sur l'exercice 2017.

Les modifications apportées au descriptif, attendu, méthodologie de mesure et objectif de cet indicateur n°4 sont validées dans l'avenant n°5.

D'une manière générale, il a été acté que la ponctualité / régularité 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 jusqu'en 2019 et selon une tolérance de + ou - 0,2.

Pour non-respect de ces objectifs mensuels pour le réseau de tramway, le délégataire est soumis au système d'intéressement (bonus et malus) d'un montant de 10 000 €₂₀₁₃. Si les résultats affichés sont dans la tolérance + ou - 0,2 alors ni prime et ni pénalité.

Années	Objectifs qualité
2017	86,5%
2018	87%
2019	87,5%
2020	87,5%
2021	87,5%
2022	87,5%
Tolérance de + ou - 0,2	

Pour l'année 2017, la ponctualité / régularité mensuelle mesurée sur le réseau de tramway se décline comme suit :

Taux %	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Taux moyen
Réseau tramway	87,9	87,9	87,7	87,6	87,8	87,7	87,2	86	85,7	84,9	85,4	86	86,8

Intéressement	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Total € ₂₀₁₃
Réseau tramway	10 000	10 000	10 000	10 000	10 000	10 000	10 000	10 000	10 000	10 000	10 000	10 000	20 000

A noter : la ponctualité/régularité pour chaque ligne du réseau de tramway sera produite à compter de janvier 2018.

N°5 - La régularité et la ponctualité du service Mobibus

La mesure de la ponctualité est réalisée, chaque mois, elle s'effectue soit par le logiciel de planification soit par la radio embarquée.

L'atteinte ou non de l'objectif mensuel, fixé à 97% de missions dans la tolérance sur la durée du contrat, entraîne le mécanisme d'intéressement (prime ou pénalité).

Pour 2017, il est à noter une dégradation très significative de la ponctualité, soit un taux moyen de ponctualité de 94,6% soit un écart moyen à l'objectif de 3%.

Les résultats mensuels et leurs évolutions sont détaillés au chapitre 2.3.8 - Service Mobibus

N°6 - La disponibilité du service Mobibus

C'est l'aptitude du délégataire à répondre à une demande de transport en garantissant des contraintes horaires de passage. Ces contraintes peuvent dépendre du service demandé, des ressources disponibles, du contexte de la demande, de l'organisation du service.

La disponibilité du service se mesure par le taux de refus. **Pour 2017, l'objectif contractuel a été 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%.**

N°7 - La disponibilité du réseau de tramway

Cet indicateur recense les perturbations de l'exploitation du réseau de tramway provoquant un arrêt de circulation sur un point de la ligne et dont la durée est supérieure à 10 minutes.

Il est distingué deux catégories de perturbations :

- **Les perturbations non imputables au délégataire** comme : manifestations, grèves nationales ou locales, incidents tiers : malaises ou accidents usagers (en rame, sur quai ou sur voies) n'impliquant pas la rame, malaises du conducteur, agressions, incivilités, accidents tiers n'impliquant pas la rame, accidents non responsables avec tiers, tentatives de suicides, action sur poignée alarme passager non justifiée, fêtes anticipées ou non, demandes d'interventions des services de police ou de secours, intempéries (arrêts d'exploitation pour des questions de sécurité) ...
- **Les perturbations imputables au délégataire** : 1. APS pannes d'équipements - 2. Pannes du matériel roulant (hors période de garantie) - 3. Pannes des équipements d'énergie et de la ligne aérienne (LAC) 4. Pannes sur voie (signalisation et autres équipements du système) - 5. Erreur d'exploitation ou de maintenance - 6. Accidents avec tiers impliquant la responsabilité de l'exploitant - 7. Pannes SAE temps réel ou différé générant des problèmes de mesures.

C'est sur cette deuxième catégorie de perturbations, qu'il est calculé le taux d'indisponibilité en % tel que : **rapport entre le nombre d'heures perdues, imputables à l'exploitant pour les incidents de plus de 10 minutes par le nombre total d'heures de fonctionnement du réseau.**

Pour l'année 2017, les seuils et les objectifs sont les suivants :

- De janvier à juin : objectif qualité de 1,02% et un seuil minimum de 1,47%
- De juillet à décembre : objectif qualité de 0,76% et un seuil minimum de 1,21%.

Le délégataire bénéficie d'une prime si le taux d'indisponibilité est inférieur ou égal à l'objectif qualité, il est redevable d'une pénalité si le taux d'indisponibilité est supérieur au seuil minimum.

Les interruptions non imputables et imputables au délégataire

• Bilan 2017

		Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
	Total heures de fonctionnement du réseau	1989:00:00	1800:00:00	1995:00:00	1929:00:00	1986:00:00	1932:00:00	1989:00:00	1992:00:00	1932:00:00	1989:00:00	1926:00:00	1995:00:00	23454:00:00
Interruptions non imputables	Nombre d'événements	42	51	64	55	58	53	68	63	78	66	52	52	702
	Durée des interruptions	36:43:00	68:14:00	68:19:00	104:30:00	104:21:00	69:14:00	233:57:00	313:41:00	62:09:00	83:50:00	63:05:00	39:44:00	1247:47:00
	Taux d'indisponibilité	1,85	3,79	3,42	5,42	5,25	3,58	11,76	15,75	3,22	4,21	3,28	1,90	5,32%
Interruptions imputables	Nombre d'événements	23	22	19	16	29	43	18	18	14	31	19	25	277
	Durée des interruptions	21:19:00	31:41:00	14:42:00	19:19:00	29:40:00	48:51:00	16:41:00	40:12:00	13:06:00	38:50:00	16:03:00	23:15:00	313:39:00
	Taux d'indisponibilité (%)	1,07	1,76	0,74	1,00	1,49	2,53	0,84	2,02	0,68	1,95	0,83	1,17	1,35%
	Seuil minimum (%)	1,47	1,47	1,47	1,47	1,47	1,47	1,21	1,21	1,21	1,21	1,21	1,21	
	Objectif qualité (%)	1,02	1,02	1,02	1,02	1,02	1,02	0,76	0,76	0,76	0,76	0,76	0,76	
Total	Nombre d'événements	65	73	83	71	87	96	86	81	92	97	71	77	979
	Durée des interruptions	58:02:00	99:55:00	83:01:00	123:49:00	134:01:00	118:05:00	250:38:00	353:53:00	75:15:00	122:40:00	79:08:00	62:59:00	1561:26:00
	Taux d'indisponibilité	2,92	5,55	4,16	6,42	6,75	6,11	12,6	17,77	3,89	6,17	4,11	3,16	6,66%

Prime Ni prime ni pénalité Pénalité

Répartition des interruptions imputables au délégataire

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total	%
Nombre d'événements	23	22	19	16	29	43	18	18	14	31	19	25	277	
APS pannes d'équipements	7	6	6	4	7	30	6	7	5	10	7	5	100	36,1%
Pannes du matériel roulant	10	10	12	9	8	10	8	7	7	19	10	11	121	43,7%
Pannes énergie ligne aérienne de contact (LAC)	2	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	3	8	2,9%
Pannes dur voie	3	1	0	1	8	0	1	1	1	0	1	0	17	6,1%
Erreur d'exploitation ou de maintenance	1	5	0	2	5	2	3	3	1	2	1	6	31	11,2%
Accidents avec tiers avec responsabilité TBM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Pannes SAE temps réel ou différé	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%

Evolution des taux d'indisponibilité de 2015 à 2017

Taux d'indisponibilité (%)	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Taux moyen
Année 2017	1,07	1,76	0,74	1,00	1,49	2,53	0,84	2,02	0,68	1,95	0,83	1,17	1,35
Année 2016	1,21	0,68	1,02	1,19	1,24	0,91	0,56	1,28	1,08	0,82	0,84	1,46	1,02
Année 2015	0,99	1,07	1,23	1,12	0,71	0,72	1,67	1,52	1,27	1,25	1,24	1,11	1,16

Observations de Bordeaux Métropole pour 2017

En comparaison des années 2015 et 2016 et aux objectifs contractuels respectifs, il est constaté une dégradation de la disponibilité du réseau de tramway.

En effet, pour 2017, le nombre d'événements ayant entraîné des interruptions de service est de 979 soit 72% en interruptions non imputables et 28% en interruptions imputables au délégataire.

Au regard des interruptions imputables significatives, 44% des interruptions sont relatives à des pannes du matériel roulant et 36% à des pannes des équipements du système APS. Il est à noter que 11% des interruptions sont liées à des erreurs d'exploitation ou de maintenance.

N°8 - La disponibilité du service Bat³

La notion de respect de l'offre du service s'entend comme la réalisation effective des dessertes des pontons telles que prévues dans le contrat.

Ainsi, l'offre de référence est définie par un nombre total de circuits à réaliser par jour, pour chacune des navettes et en fonction du type de jour (jour ouvrable hiver ou été, samedi hiver, samedi été, dimanche, vacances scolaires).

Dans ce cadre, un parcours est considéré comme perdu dès lors que l'un des pontons n'est pas desservi.

Le nombre de parcours, non effectués, est relevé quotidiennement par navettes et pour l'ensemble du service Bat³, ceci afin d'en déterminer le nombre.

Au même titre que les réseaux autobus et tramway, ces parcours sont classés en deux catégories :

- **Causes des parcours perdus non imputables au délégataire** : intempéries, grèves, vandalisme, accidents tiers responsables, difficultés d'apportement,
- **Causes des parcours perdus imputables au délégataire** : services non couverts par manque de pilotes, services non couverts suite à des pannes des bateaux, accidents responsables.

Ce classement est réalisé par le délégataire à partir de la main courante et/ou des enregistrements du système d'aide à l'exploitation.

Une pénalité est appliquée si le taux mensuel mesuré, en causes imputables au délégataire, est supérieur ou égal à l'objectif qualité. Sur la durée du contrat, le taux est fixé à 0,3%.

Pour l'année écoulée, le nombre de parcours perdus et leur évolution se décline comme suit :

Causes non imputables au délégataire								Causes imputables au délégataire				Total parcours théoriques (2)	Taux (1) / (2)	Objectifs contractuels
Intempéries	Grèves	Vandalisme	Problèmes d'apportement	Accidents tiers responsables	Divers	Total		Pannes de bateaux	Manque de pilotes	Accidents responsables	Total (1)			
Janvier	41	0	0	0	0	1	42	31	10	0	41	1 960	2,09%	< 0,3%
Février	73	0	0	0	0	2	75	6	0	0	6	1 776	0,34%	
Mars	32	0	0	0	0	5	37	10	0	0	10	2 004	0,50%	
Avril	8	0	0	0	0	5	13	4	0	0	4	1 872	0,21%	
Mai	4	0	0	0	0	23	27	37	0	0	37	1 920	1,93%	
Juin	2	0	0	0	0	26	28	88	0	0	88	1 968	4,47%	
Juillet	0	0	0	0	0	6	6	144	0	0	144	1 952	7,38%	
Août	3	0	0	0	0	11	14	38	0	0	38	2 048	1,86%	
Septembre	5	0	0	0	0	4	9	16	0	0	16	1 968	0,81%	
Octobre	29	0	0	0	0	8	37	11	0	0	11	1 960	0,56%	
Novembre	43	0	0	0	0	8	51	69	0	0	69	1 884	3,66%	
Décembre	26	0	0	0	0	0	26	6	0	0	6	1 872	0,32%	
2017	266	0	0	0	0	99	365	460	10	0	470	23 184	2,03%	< 0,3%
2016	334	0	0	0	0	103	437	318	8	0	326	25 646	1,27%	< 0,3%
2015	269	0	0	0	0	178	447	565	24	6	595	25 584	2,33%	< 0,3%
Total général	869	0	0	0	0	380	1 249	1 343	42	6	1 391	74 414	1,87%	

Observations de la Métropole pour 2017

D'une manière générale, les parcours perdus du service Bat³ se répartissent en 53% en causes imputables au délégataire et 47% en causes non imputables.

Pour l'année 2017, le délégataire n'a pu honorer ses engagements mensuels avec des taux supérieurs à l'objectif contractuel de < à 0,3% et sera donc redevable des pénalités correspondantes sur l'ensemble de l'année à hauteur de 24 647 €₂₀₁₇.

Il convient de noter que 97% des parcours perdus en causes imputables sont la conséquence des pannes des navettes fluviales.

N°9 - Les services non couverts du réseau de tramway

Le concept de service non couvert se définit comme la non aptitude du délégataire à répondre à une demande de transport en garantissant la réalisation des kilomètres par rapport à une offre kilométrique de référence.

Dans ce cadre, il est à noter :

- Deux modalités de services non couverts : par manque de conducteurs et par manque de rames,
- Deux temporalités de services non couverts : heures creuses et heures pleines.

L'objectif qualité est fixé à 0,5% de services non couverts par rapport à l'offre kilométrique théorique de référence.

Une pénalité est appliquée dès lors que le taux calculé, pour l'ensemble du réseau de tramway et pour chaque temporalité, est supérieur à l'objectif.

Les résultats sont les suivants :

Les services non couverts en heures creuses

Ligne A	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
Km théoriques	136 377	122 425	138 444	126 449	129 423	126 887	103 635	99 007	132 466	136 469	130 388	133 061	1 515 031
Km perdus par manque de conducteurs	8	22	33	10	0	19	37	16	0	18	10	0	173
Km perdus par manque de rames	73	26	139	42	166	628	35	12	116	287	195	196	1 915
Total des kilomètres perdus	81	48	172	52	166	647	72	28	116	306	205	196	2 089
Taux de services non couverts	0,06%	0,04%	0,12%	0,04%	0,13%	0,51%	0,07%	0,03%	0,09%	0,22%	0,16%	0,15%	0,14%

Ligne B	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
Km théoriques	112 978	101 046	114 659	104 166	101 500	103 382	79 484	79 446	109 767	111 388	107 999	109 807	1 235 622
Km perdus par manque de conducteurs	0	49	10	0	0	0	0	16	35	5	0	21	136
Km perdus par manque de rames	167	122	90	60	59	189	0	76	133	159	35	177	1 267
Total des kilomètres perdus	167	171	100	60	59	189	0	92	169	165	35	198	1 405
Taux de services non couverts	0,15%	0,17%	0,09%	0,06%	0,06%	0,18%	0,00%	0,12%	0,15%	0,15%	0,03%	0,18%	0,11%

Ligne C	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
Km théoriques	102 655	92 455	104 096	95 229	93 653	96 362	81 703	81 014	102 082	106 174	102 337	105 065	1 162 825
Km perdus par manque de conducteurs	0	0	35	20	0	0	57	11	6	1	0	4	134
Km perdus par manque de rames	267	116	205	71	4	5	0	16	244	276	337	469	2 010
Total des kilomètres perdus	267	116	240	91	4	5	57	27	250	277	337	473	2 144
Taux de services non couverts	0,26%	0,13%	0,23%	0,10%	0,00%	0,01%	0,07%	0,03%	0,24%	0,26%	0,33%	0,45%	0,18%

Réseau tramway	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
Km théoriques	352 010	315 926	357 199	325 844	324 576	326 631	264 822	259 467	344 315	354 031	340 724	347 933	3 913 478
Km perdus par manque de conducteurs	8	71	78	30	0	19	94	43	41	24	10	25	443
Km perdus par manque de rames	507	264	434	173	229	822	35	104	493	722	567	842	5 192
Total des kilomètres perdus	515	335	512	203	229	841	129	147	535	748	577	867	5 638
Taux de services non couverts	0,15%	0,11%	0,14%	0,06%	0,07%	0,26%	0,05%	0,06%	0,16%	0,21%	0,17%	0,25%	0,14%

Sur l'ensemble de l'année, en heures creuses, les taux calculés sont inférieurs à l'objectif qualité fixé mais ne donne pas lieu à l'application de pénalités. En termes de représentativité, il est à relever que 92,1% des kilomètres perdus sont liés à un manque de rames et 7,9 % à un manque de conducteurs

Les services non couverts en heures pleines

Ligne A	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
Km théoriques	90 918	81 616	92 296	84 299	86 282	84 591	69 090	66 005	88 311	90 979	86 925	88 708	1 010 020
Km perdus par manque de conducteurs	13	0	0	0	11	0	0	0	0	0	4	0	28
Km perdus par manque de rames	151	67	108	95	110	180	0	0	451	508	192	115	1 977
Total des kilomètres perdus	164	67	108	95	121	180	0	0	451	508	196	115	2 005
Taux de services non couverts	0,18%	0,08%	0,12%	0,11%	0,14%	0,21%	0,00%	0,00%	0,51%	0,56%	0,23%	0,13%	0,20%

Ligne B	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
Km théoriques	75 318	67 364	76 440	69 444	67 667	68 921	52 989	52 964	73 178	74 259	71 999	73 205	823 748
Km perdus par manque de conducteurs	12	31	0	0	0	5	26	13	0	3	13	0	103
Km perdus par manque de rames	407	237	264	77	88	225	0	0	92	95	93	455	2 033
Total des kilomètres perdus	419	268	264	77	88	230	26	13	92	98	106	455	2 136
Taux de services non couverts	0,56%	0,40%	0,35%	0,11%	0,13%	0,33%	0,05%	0,02%	0,13%	0,13%	0,15%	0,62%	0,26%

Ligne C	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
Km théoriques	68 437	61 637	69 397	63 486	62 435	64 241	54 469	54 009	68 055	70 783	68 225	70 043	775 217
Km perdus par manque de conducteurs	0	0	4	0	0	0	0	14	0	0	3	0	21
Km perdus par manque de rames	437	191	262	49	45	60	0	4	151	200	243	559	2 201
Total des kilomètres perdus	437	191	266	49	45	60	0	18	151	200	245	559	2 221
Taux de services non couverts	0,64%	0,31%	0,38%	0,08%	0,07%	0,09%	0,00%	0,03%	0,22%	0,28%	0,36%	0,80%	0,29%

Réseau tramway	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
Km théoriques	234 673	210 617	238 133	217 229	216 384	217 753	176 548	172 978	229 544	236 021	227 149	231 956	2 608 985
Km perdus par manque de conducteurs	25	31	4	0	11	5	26	27	0	3	20	0	152
Km perdus par manque de rames	995	495	634	221	243	465	0	4	694	803	528	1 129	6 211
Total des kilomètres perdus	1 020	526	638	221	254	470	26	31	694	806	547	1 129	6 362
Taux de services non couverts	0,43%	0,25%	0,27%	0,10%	0,12%	0,22%	0,01%	0,02%	0,30%	0,34%	0,24%	0,49%	0,24%

Sur l'ensemble de l'année, en heures pleines, les taux calculés sont inférieurs à l'objectif qualité fixé mais ne donne pas lieu à l'application de pénalités. En termes de représentativité, il est à relever que 97,6% des kilomètres perdus sont liés à un manque de rames et 2,4 % à un manque de conducteurs

La situation générale des services non couverts (SNC) se décline comme suit :

Ligne A	Ligne B	Ligne C	Heures creuses	Heures pleines	Manque de conducteurs	Manque de rames
34,1%	29,5%	36,4%	46,9%	53,1%	5%	95%

Pour 2017, le délégataire a donc respecté ses engagements avec des résultats annuels en heures creuses et heures pleines inférieurs aux objectifs contractuels. En effet, l'application d'une pénalité est appliquée dès lors que les résultats sont supérieurs aux objectifs contractuels.

2.3.9.3 - l'axe 3 : Plan Qualité Maintenance

Le délégataire doit réaliser toutes les opérations de maintenance afin de garantir un bon état d'entretien et une pérennité des biens qui lui sont confiés par Bordeaux Métropole, avec pour exigence la qualité du service et la sécurité des biens, tout en respectant, entre autres, les préconisations de la norme NF EN 15 341.

Dans ce cadre, il est distingué : les indicateurs généraux, les indicateurs « infrastructures fixes tramway » et le suivi des indicateurs énergétiques.

A. Les indicateurs généraux applicables à tous les biens

N°1 - Le contrôle réglementaire

Le délégataire doit réaliser l'intégralité des contrôles réglementaires avant le 31 décembre de l'année et visiter 100% des installations. Dans ce cadre, il est à noter deux conditions :

- Application d'une pénalité si Bordeaux Métropole n'est pas destinataire de l'ensemble des contrôles réalisés,
- Application d'une pénalité si Bordeaux Métropole constate que le périmètre des installations contrôlées n'est pas exhaustif.

Pour 2017, le délégataire a respecté ses engagements.

N°2 - La maintenance réglementaire

Le délégataire doit réaliser l'intégralité des opérations de maintenance avant le 31 décembre de l'année, conformément aux prescriptions techniques et réglementaires.

Une pénalité est appliquée si Bordeaux Métropole n'est pas destinataire de l'ensemble des rapports ou attestations des maintenances réglementaires prévues.

Pour 2017, le délégataire a respecté ses engagements.

N°3 - Le traitement des non-conformités réglementaires

Il est attendu du délégataire qu'il procède à la levée des non-conformités recensées par les bureaux de contrôles et les techniciens habilités lors de leurs visites et signalées dans les rapports. Dans ces derniers, une non-conformité est signalée dans les termes « non satisfaisant » et « non vérifié ».

Les non-conformités stipulées dans les rapports doivent être levées avant l'échéance du prochain contrôle.

D'une part, il est appliqué une pénalité au délégataire si Bordeaux Métropole n'est pas destinataire des attestations justifiant des levées des non-conformités et d'autre part une pénalité si Bordeaux Métropole constate la répétition de non-conformité entre deux contrôles réglementaires.

Pour 2017, le délégataire a respecté ses engagements.

N°4 - Le suivi du plan de maintenance interne et externe

Ce critère s'applique au périmètre de la maintenance préventive (systématique, conditionnelle et prédictive) telle que stipulé par la norme NF EN 13306 et selon les plans de maintenance annexés au dit Plan Qualité de Maintenance.

Une pénalité est appliquée si le délégataire ne réalise pas l'intégralité des opérations de maintenance avant le 31 décembre de chaque année.

Pour 2017, le délégataire a respecté ses engagements.

N°5 - Le suivi du plan d'investissement

Conformément aux dispositions contractuelles, il est attendu que le délégataire **se doit de réaliser 100% du volume financier du Plan Prévisionnel d'Investissements (PPI)** en conformité avec les trois plans qui le compose : investissements neufs, investissements de renouvellement, gros entretiens et réparations (GER) :

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

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

Pour l'année 2017, les investissements prévisionnels et réalisés se déclinent comme suit :

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

<i>Plan prévisionnel Contrat en € 2013</i>	<i>Plan prévisionnel Avenant n°1 en € 2013</i>	Plan prévisionnel Avenant n°5 en € 2017	Actualisation du plan en € 2017 avec report de 2016	Investissements réalisés en € 2017 (hors immobilisation en cours)	Taux de réalisation	Pénalités en € 2017
4 550 297	3 028 808	3 090 948	3 604 810	2 827 815	78%	5 603

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

Plan prévisionnel Contrat en € 2013	Plan prévisionnel Avenant n°1 en € 2013	Plan prévisionnel Avenant n°5 en € 2017	Actualisation du plan en € 2017 avec report de 2016	Renouvellements réalisés en € 2017 (hors immobilisation en cours)	Taux de réalisation	Pénalités en € 2017
2 633 728	2 559 905	3 155 423	302 023	2 913 418	84%	0

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

Plan prévisionnel Contrat en € 2013	Plan prévisionnel Avenant n°1 en € 2013	Plan prévisionnel Avenant n°5 en € 2017	Actualisation du plan en € 2017 avec report de 2016	GER réalisés en € 2017 (hors immobilisation en cours)	Taux de réalisation	Pénalités en € 2017
4 822 562	3 142 562	3 760 122	- 427 598	3 268 696	98%	0

Pour l'année 2017, le récapitulatif des investissements prévisionnels et réalisés sur les trois plans est de :

Plan prévisionnel total Contrat en € 2013	Plan prévisionnel total Avenant n°1 en € 2013	Plan prévisionnel total Avenant n°5 en € 2017	Total Actualisation en € 2017 avec report de 2016	Réalisation sur l'année en € 2017 (hors immobilisation en cours)	Taux de réalisation	Pénalités en € 2017
12 006 587	8 731 275	10 006 493	388 286	9 009 929	87%	5 603

B. Les indicateurs « infrastructures fixes tramway »

Le suivi des détections des boucles : les boucles de détection sont des capteurs situés sous la voie qui indiquent au système de gestion du réseau qu'une rame arrive sur une section ou est bien passée.

Dans ce cadre et chaque mois, **trois suivis sont opérés** :

- **Indicateur n°1 pour les détections de boucle Longue Distance (LD),**
- **Indicateur n°2 pour les détections de boucle Courte Distance (CD),**
- **Indicateur n°3 pour les détections de boucle Remise à Zéro (RAZ).**

Un état mensuel issu du système « Gertrude » est établi par le PC Circulation de Bordeaux Métropole sur la base de bilans quotidiens, envoyés au délégataire afin que ce dernier intervienne efficacement sur les dysfonctionnements observés après une pré-analyse du PC Circulation.

Pour chaque type de boucles et chaque ligne de tramway, le taux de pannes ou appels manquants sur le mois doit être inférieur à 3% du total des appels sur la même période. Si cet objectif qualité n'est pas atteint, le délégataire est assujéti à une pénalité.

Pour 2017, les taux d'appels manquants sont les suivants :

	N° 1 - Boucles LD			N° 2 - Boucles CD			N°3 - Boucles RAZ		
	Ligne A	Ligne B	Ligne C	Ligne A	Ligne B	Ligne C	Ligne A	Ligne B	Ligne C
Janvier	1,51%	1,49%	1,61%	0,78%	0,75%	1,16%	0,62%	0,79%	0,99%
Février	2,55%	2,88%	2,69%	1,31%	1,92%	2,35%	1,32%	2,06%	2,28%
Mars	1,55%	1,90%	1,49%	0,57%	0,58%	0,97%	0,57%	0,55%	0,58%
Avril	1,64%	2,57%	2,27%	0,75%	0,63%	1,01%	0,50%	0,59%	1,10%
Mai	1,93%	2,72%	ND	1,02%	1,01%	1,46%	1,00%	0,86%	1,34%
Juin	ND	1,99%	2,77%	1,55%	2,38%	1,75%	1,44%	1,54%	1,89%
Juillet	1,87%	ND	2,77%	2,07%	2,84%	1,60%	1,47%	2,64%	1,28%
Août	2,39%	2,98%	ND	2,62%	1,66%	1,52%	2,36%	1,19%	1,01%
Septembre	1,54%	2,14%	ND	0,87%	0,80%	1,21%	1,23%	0,85%	1,17%
Octobre	1,90%	ND	ND	1,07%	1,20%	1,28%	0,88%	1,78%	0,81%
Novembre	1,57%	2,78%	2,55%	1,16%	1,06%	1,03%	1,01%	2,11%	0,71%
Décembre	1,59%	ND	2,26%	1,09%	1,69%	1,66%	1,06%	2,41%	1,09%
Taux moyens	1,82%	2,38%	2,30%	1,24%	1,38%	1,42%	1,12%	1,45%	1,19%

Le bilan annuel pour l'ensemble des boucles et des lignes de tramway est satisfaisant avec des résultats mensuels inférieurs à l'objectif qualité de 3%. **Pour 2017, le délégataire a respecté ses engagements.**

Il convient toutefois de noter des dysfonctionnements pour les boucles Longues distances (LD). En effet, certaines émissions de ces boucles sont doublées et ne permettent pas de calculer l'indicateur (mention ND dans le tableau).

Des investigations sont en cours par la Métropole et les services du délégataire afin de régler cette problématique. Dans l'attente de ces expertises, il a été convenu que les données sur les taux de pannes de l'indicateur ne soient pas prises en compte.

N°4 - Le suivi de l'état des stations et N°5 - Le suivi de l'état des plateformes

Dans le cadre de ces deux indicateurs, le délégataire doit réaliser toutes les actions nécessaires afin de garantir un bon état d'entretien et une pérennité de ces biens.

Y sont exclues, toutes les dimensions liées à la propreté et à la pertinence des informations transmises aux usagers en stations, qui sont référencées dans l'axe 1 - Chaîne de la mobilité.

Pour le non-respect des objectifs attendus sur ces deux indicateurs (nombre de défauts maximum « autorisés »), le délégataire est assujéti à un malus.

Le constat : Pour l'activation de ces deux indicateurs, Bordeaux Métropole souhaitait un contrôle annuel contradictoire, réalisé sur deux mois en juin - juillet, sur l'ensemble du linéaire des lignes de tramway et l'ensemble des stations.

Compte tenu de la complexité de ce relevé à réaliser et de l'exploitation des extensions des trois lignes, le délégataire a souhaité échanger sur les conditions de ce contrôle et d'interventions.

A cet effet, le délégataire et le délégant ont convenu d'élaborer conjointement un nouveau référentiel.

La construction des référentiels : Au cours de différentes rencontres en 2017, le service système équipements et patrimoine de transports (SSEPT) et le délégataire ont développé deux documents de référence, spécifiques aux stations et aux plateformes.

Il a été acté les dispositions suivantes : contrôles conjoints de 30 stations et 30 plateformes par an avec l'objectif d'un contrôle complet du linéaire du réseau de tramway pour fin 2022.

Pour affiner éventuellement ces deux référentiels, il a été décidé de procéder à des contrôles « à blanc » sur le dernier trimestre 2017, de manière contradictoire, pour une activation effective au 1^{er} janvier 2018.

C. Les indicateurs de suivis énergétiques

Considérant la politique de développement durable de Bordeaux Métropole et dans le cadre de ses missions définies par le contrat, le délégataire a mis en place deux indicateurs de suivi énergétiques : le bilan carbone et les émissions de gaz à effet de serre, le suivi de la consommation des fluides et énergies.

Le développement durable et la mise en place, par le délégataire, d'un système de management environnemental sont développés dans l'annexe 23 du contrat.

- **Le bilan carbone et les émissions de Gaz à Effet de Serre**

Il convient de noter que la transmission du bilan carbone, par le délégataire, prenant en compte les émissions dues à l'activité des bâtiments et à l'activité de l'entreprise (carburants, déchets ...) ne pourra être transmis à Bordeaux Métropole qu'à l'automne 2018, suite aux délais de réception des données par le délégataire, de leur traitement et de la production des analyses associées.

- **Le suivi de la consommation des fluides et énergies**

Il convient de noter que la transmission de la consommation des fluides et énergies, par le délégataire, ne pourra être transmis à Bordeaux Métropole qu'à l'automne 2018, suite aux délais de réception des données par le délégataire (factures et télé relevés), de leur traitement et de la production des analyses associées.

2.3.9.4- l'axe 4 : Plan de certification - Labellisation qualité

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

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

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

Il s'agit de :

- **La certification ISO 9001 version 2008 du circuit des recettes.**

Conformément aux dispositions contractuelles, le délégataire reverse l'intégralité des recettes tarifaires et annexes à Bordeaux Métropole.

Afin de sécuriser et fiabiliser ce reversement de recettes en toute transparence, la certification ISO 9001 soumet le délégataire à la mise en place de processus de pilotage des recettes : comme la réception des ventes, le rapprochement entre ventes et encaissement, le rapprochement comptable et bancaire et le reversement effectif à la Métropole.

Cette certification a été imposée en 2006 lors d'un précédent contrat.

Services	Années d'admission	Reconduction	Date de validité
Circuit des recettes	2006	30 décembre 2016	14 septembre 2018

- **La certification NF Service 281 et 371 du service de transport personnes à mobilité réduite.**

Les normes NF 281 et 371 sont des cadres de référence qui vise à fournir au délégataire des lignes directrices, des prescriptions techniques ou qualitatives pour le service Mobibus dans l'intérêt des personnes à mobilité réduite et de leur mobilité.

Elle agit comme un cadre de référence en imposant au délégataire des objectifs de résultats. De manière générale, dès lors qu'aucune non-conformité est relevée, le délégataire obtient la certification ou sa reconduction selon la périodicité définie par la norme (audit de renouvellement).

Cette certification a été imposée en 2007 lors d'un précédent contrat.

Services	Années d'admission	Reconduction	Date de validité
Service de transport Mobibus	2007	16 mai 2017	30 octobre 2018

- **La certification NF Service 281 et 294 du service de contrôle.**

Comme décrit ci-dessus, le délégataire se doit de respecter les prescriptions des normes référencées 281 et 294 pour obtenir la certification du service de contrôle.

Cette certification a été imposée en 2003 lors d'un précédent contrat.

Services	Années d'admission	Reconduction	Date de validité
Service de contrôle	2003	16 mai 2017	30 octobre 2018

Au-delà des certifications demandées par Bordeaux Métropole, Keolis Bordeaux Métropole s'engage dans la reconnaissance de ses activités par des certifications ou des labellisations complémentaires.

- **La certification ISO 9001 version 2015** relative à son activité de maintenance du réseau, cette le délégataire est dans l'attente de la décision de l'AFNOR pour l'obtention de cette certification.

- **La certification ISO 26000 relative à l'engagement du délégataire au projet RSE.** La RSE (Responsabilité Sociale des Entreprises, ou Responsabilité Sociétale des Entreprises) regroupe l'ensemble des pratiques mises en place par les entreprises dans le but de respecter les principes du développement durable, c'est-à-dire être économiquement viable, avoir un impact positif sur la société mais aussi mieux respecter l'environnement.

Enfin, dans le cadre de sa politique sociale et citoyenne, Keolis Bordeaux Métropole s'est engagée à développer des actions en matière de diversité et d'égalité. **A ce titre, le délégataire a obtenu en 2017, le label « Egalité professionnelle entre les hommes et les femmes » délivré par l'AFNOR.**

Les actions développées par le délégataire s'inscrivent selon quatre axes majeurs :

- Atteindre la mixité des effectifs dans toutes les filières métiers,
- Garantir un meilleur accès des femmes aux postes de responsabilité,

- Sensibiliser les collaborateurs aux enjeux de l'égalité professionnelle et de la diversité, au fonctionnement des stéréotypes et au contexte de non-discrimination,
- Appliquer le principe de l'égalité salariale « à travail égal, salaire égal ».

Ce label récompense donc le délégataire dans ses pratiques en matière de stratégie et de responsabilité sociale et sociétale.

Les certifications ISO 9001 version 2015 relative à son activité de maintenance du réseau et ISO 26000 relative à l'engagement du délégataire au projet RSE ainsi que le label « Egalité professionnelle entre les hommes et les femmes » sont actives dans le cadre de l'annexe 23 sur le développement durable.

2.3.9.5 - l'axe 5 : Suivi du réseau

En tant qu'Autorité Organisatrice de la Mobilité, Bordeaux Métropole a identifié dans cet axe « suivi du réseau », quatre indicateurs.

A charge pour le délégataire de produire l'ensemble de ces informations, en fonction de la temporalité demandée. Aucun système d'intéressement n'est prévu pour cet axe.

Cet axe est assuré sur la base de tableaux de bord permettant :

- Le suivi des réclamations des usagers traitées par le délégataire,
- La traçabilité de l'accidentologie tramway et autobus,
- Le suivi de la non acceptation des voyages pour le service Mobibus,
- Le suivi de l'exploitation.

N°1 - Le suivi des réclamations des usagers

Le traitement des réclamations téléphonées ou écrites (par lettre ou mail) des usagers est un point important pour :

- Maintenir l'image du réseau et de son service,
- Mesurer les points importants et les besoins d'évolution de l'offre globale.

S'agissant des réclamations écrites, une réponse correcte, adaptée et courtoise doit être adressée dans un délai raisonnable. Le standard qualité, pour la réponse aux réclamations, est fixé à :

- 4 jours maximum avec une limite inadmissible supérieure à 10 jours pour les réclamations par mail,
- 10 jours maximum avec une limite inadmissible supérieure à 30 jours pour les réclamations par lettre.

Nature et représentativité des réclamations

Nature	2016	2017
Problèmes liés à la billettique (valideurs, tickartes coincés ...)	28,7%	28,6%
Non-respect des horaires (pannes et manques de matériel, retards ...)	22,3%	23%
Divers (vente par correspondance, application TBM, prélèvements ...)	11,3%	10,1%
Problèmes liés au tramway et aux parcs relais	9,4%	9,6%
Comportement anti-commercial du personnel	8,3%	7,2%
Amélioration de l'offre du réseau	4,4%	5,7%
Confort dans les déplacements (places assises, climatisation ...)	4,2%	4,5%

Nature	2016	2017
Passagers non pris ou non déposés à l'arrêt	4,3%	4,2%
Absence d'information ou information non-conforme	3,2%	3,7%
Incidents de circulation	1,4%	1,3%
Sécurité non liée à la conduite	1,6%	1,2%
Confort à l'arrêt	0,9%	0,9%

Pour 2017, le délégataire a pris en compte un total de 7 295 réclamations contre 6 119 en 2016 soit une augmentation de + 19,2%. Il est à noter une représentativité stable des réclamations entre 2016 et 2017. Deux catégories restent majoritaires : les problèmes liés à la billettique et le non-respect des horaires.

N°2 - La traçabilité de l'accidentologie des rames de tramway, des autobus et des véhicules de Mobibus

L'accidentologie consiste à analyser la manière dont surviennent les accidents, leur gravité et quels en sont les responsables, afin de déterminer des catégories objectives de risques.

Au-delà du recensement présenté ci-après, les analyses rétrospectives des accidents permettent de fournir des informations :

- Sur l'évolution des fréquences d'accidents,
- Sur la voirie concernée,
- Sur l'analyse des circonstances,
- Sur l'analyse des coûts.

Et des actions qui en découlent :

- Les campagnes de communication.
- Le plan de prévention
- ...

A ce titre, le délégataire produit, chaque mois, un compte rendu des résultats enregistrés sur les lignes de tramway, les lignes d'autobus et le service Mobibus dont l'analyse des résultats est présentée ci-après, étant précisé que **l'analyse présentée par Bordeaux Métropole ne tient pas compte des chutes de voyageurs suite à un freinage d'urgence de la rame ou de l'autobus.**

A. Les lignes de tramway

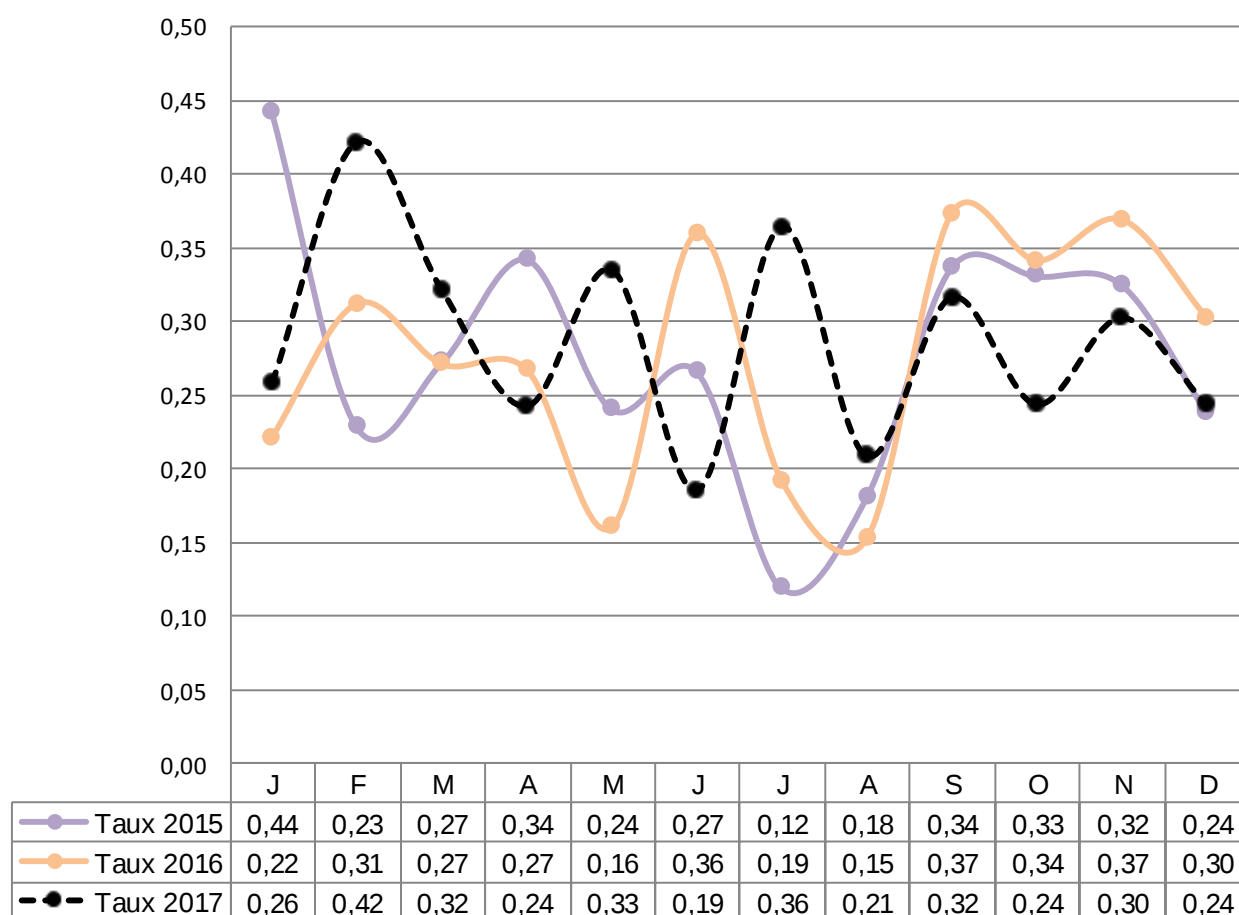
Pour l'année 2017, les rames ont parcouru un total de 6 461 407 kilomètres commerciaux (hors Haut-Le-Pied et dessertes occasionnelles) et ont consigné 185 collisions avec un tiers soit un taux aux 10 000 kilomètres de 0,29.

Pour rappel :

- Taux 2015 : 0,28 (5 781 470 kilomètres et 161 collisions),
- Taux 2016 : 0,28 (6 065 867 kilomètres et 170 collisions).

Le taux d'accidents aux 10 000 kilomètres enregistré pour 2017 reste stable.

Evolution des taux mensuels de 2015 à 2017



Toute chose étant égale par ailleurs, les taux du réseau métropolitain 2015 et 2016 sont inférieurs au taux de 0,348 (année 2015) et 0,343 (année 2016) calculés par le STRMTG (Service Technique des Remontées Mécaniques et des Transports Guidés) dans ses rapports annuels respectifs, pour les 28 agglomérations disposant d'un réseau de tramway (fer et/ou pneu).

Le taux pour l'année 2017 pour les 28 agglomérations n'a pas été encore publié par le STRMTG.

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

	Kilomètres commerciaux			Nombre d'évènements			Taux aux 10 000 km			
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	Evolution
Ligne A	2 489 383	2 478 113	2 509 304	55	54	50	0,22	0,22	0,20	↓
Ligne B	1 903 097	2 023 497	2 025 343	76	79	85	0,40	0,39	0,42	↑
Ligne C	1 388 990	1 564 257	1 926 760	30	37	50	0,22	0,24	0,26	↑
Réseau	5 781 470	6 065 867	6 461 407	161	170	185	0,28	0,28	0,29	=

Selon la ligne observée, la situation est la suivante :

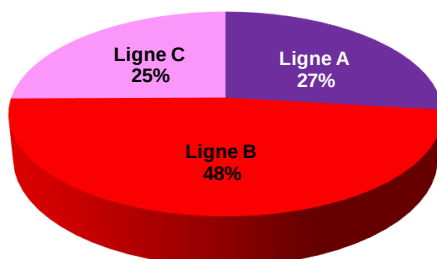
Ligne A : baisse des collisions de -7,5% avec une évolution des kilomètres commerciaux de +1,3%

Ligne B : hausse des collisions de +7,6% avec une évolution des kilomètres commerciaux de + 0,1%

Ligne C : hausse des collisions de + 35,1% avec une évolution des kilomètres commerciaux de + 23,2%

Au regard de ces évolutions, le taux de collisions 2017 pour l'ensemble du réseau de tramway reste sensiblement égal à celui observé en 2016.

En termes d'évènements ou collisions, la représentativité des lignes est la suivante :



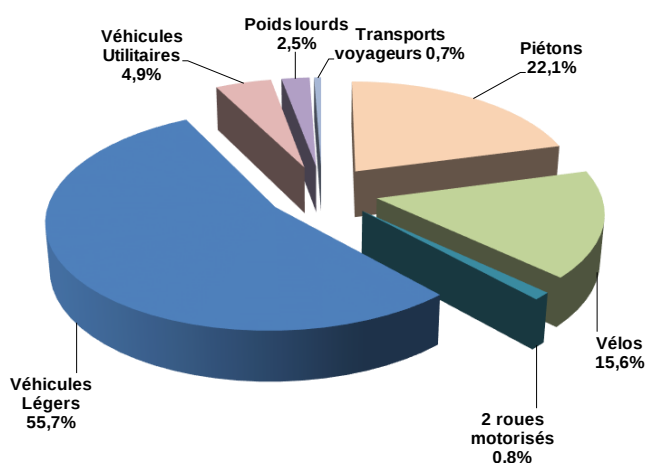
En prenant en compte, la distance de terminus à terminus pour chaque ligne, le nombre de collisions rapporté aux kilomètres de voies, se décline comme suit :

	Collisions	Voies	Collisions au km
Ligne A	50	24,2 km	2,1
Ligne B	85	19,5 km	4,4
Ligne C	50	19,4 km	2,6
Réseau tramway	185	63,1 km	2,9

a. L'identification des tiers

Au regard des données produites par le délégataire en 2017, 7 catégories se distinguent :

	Véhicules légers	Piétons	Vélos	2 roues motorisés	Véhicules utilitaires ≤ 3,5 T	Poids lourds ≥ 3,5 T	Transports de voyageurs
Collisions	98	39	29	2	11	4	2



Il convient de noter que deux catégories représentent à elles seules 77,8% des collisions avec les rames, il s'agit des véhicules légers avec 55,7% (+1% en comparaison de 2016) et les piétons avec 22,1% (- 1,4% en comparaison de 2016).

b. Les causes

Pour l'année 2017, au vu des données du délégataire, 100% des collisions avec les rames sont imputables aux tiers.

Par catégories de tiers, les causes indiquées se répartissent comme suit :

Causes recensées	Véhicules légers	Piétons	Vélos	2 roues motorisés	Véhicules utilitaires ≤ 3,5 T	Poids lourds ≥ 3,5 T	Transports de voyageurs	Total
Traversée sans regarder		32	11					43
Non-respect de la signalisation : R25*, R24*, feux tricolores, stop ...	73		5	1	8	1	1	89
Présence trop près du quai		4						4
Circulation sur la plateforme	19	1	13	1	3	2		39
Manœuvre interdite du tiers sur la plateforme	6							6
Refus de priorité en sortie privative								0
Ivresse		2						2
Changement de file						1		1
Engagement sur plateforme avec mauvaise appréciation du tiers sur son gabarit de véhicule							1	1
Total	98	39	29	2	11	4	2	185

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

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

Il est à noter trois causes principales de collisions : 48,1% liés au non-respect de la signalisation ferroviaire et/ou routière des tiers concernés, 23,2% liés aux traversées « sans regarder » de la part des piétons et des vélos et 21,1% des accidents sont provoqués par la circulation des véhicules sur la plateforme du tramway.

c. Les conséquences matérielles (rames et tiers)

	2015	2016	2017	Evolution
Nb de collisions	161	170	185	+ 8,8%
Sans conséquence matérielle	31 (19,3%)	71 (41,8%)	54 (29,2%)	- 23,9%
Conséquences matérielles limitées *	117 (72,7%)	89 (52,4%)	124 (67%)	+ 43,8%
Conséquences matérielles importantes **	13 (8%)	10 (5,8%)	10 (3,8%)	-

* Conséquences matérielles limitées : coût des réparations < 10 000 €

** Conséquences matérielles importantes : coût des réparations > 10 000 €

Il est à noter, une augmentation du nombre de collisions de + 8,8%. Les conséquences matérielles limitées sont en augmentation les conséquences matérielles importantes sont stables. Pour 2017, quatre déraillements constatés :

- Le 18 janvier sur la ligne C : collision avec un poids lourd suite à un changement de file de ce dernier,
- Le 8 avril sur la ligne C : collision avec un véhicule léger suite au non-respect par ce dernier de la signalisation ferroviaire R24,

- Le 29 septembre sur la ligne C : collision avec un autocar suite au non-respect par ce dernier de la signalisation ferroviaire R24,
- Le 7 novembre sur la ligne A : collision avec un véhicule léger suite au non-respect par ce dernier de la signalisation ferroviaire R24.

d. Les victimes

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

- **Définition d'une victime** : toute personne non indemne concernée par un événement. Cette notion ne préjuge en rien de la gravité des blessures de la ou des personnes.
- **Définitions de blessé grave ou personne tuée** (admis et utilisées au sein de l'Union Européenne) :
 - **Blessé grave** : dont la durée d'hospitalisation est supérieure à 24 heures
 - **Personne tuée** : décès dans les trente jours qui suivent l'évènement.

La situation pour 2017 est la suivante :

	2015	2016	2017
Nombre de victimes	55	63	58
Blessés légers	54	56	49
Blessés graves	1	6	6
Personne tuée	0	1	3

Il convient de noter, que le délégataire ou le délégant, ne sont pas tenus informés de la durée d'hospitalisation. La collecte d'information résulte d'une démarche propre de l'entreprise dans le cadre de son suivi d'incidents.

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

Sur les 185 événements recensés, 31,4 % d'entre eux ont eu des conséquences corporelles sur les personnes. De même, malgré une diminution du nombre de victimes de 8% en comparaison de 2016, trois collisions ont toutefois été mortelles.

B. Les lignes d'autobus

Nb Lignes	Longueur commerciale	Dont longueur en site propre	Points d'arrêts	Kilomètres commerciaux parcourus
79	1 154	39,7	3 298	22 482 796

L'analyse de la direction générale de la mobilité, présentée ci-après, ne tient pas compte des chutes de voyageurs suite à un freinage d'urgence de l'autobus mais également du nombre d'événements avec dommages constatés à l'arrivée au dépôt mais dont les causes demeurent inconnues d'où un écart de 166 événements avec les données du délégataire.

Le taux 2017 pour l'ensemble du réseau de bus est de 0,34 aux 10 000 kilomètres pour un total de 764 collisions et 22 482 796 kilomètres commerciaux parcourus.

En comparaison de l'année précédente, le taux d'accidentologie est en diminution. En effet, pour un total de 22 706 131 kilomètres commerciaux parcourus et un total de 898 collisions, le taux 2016 était de 0,40.

a. Les lignes de bus les plus « sensibles »

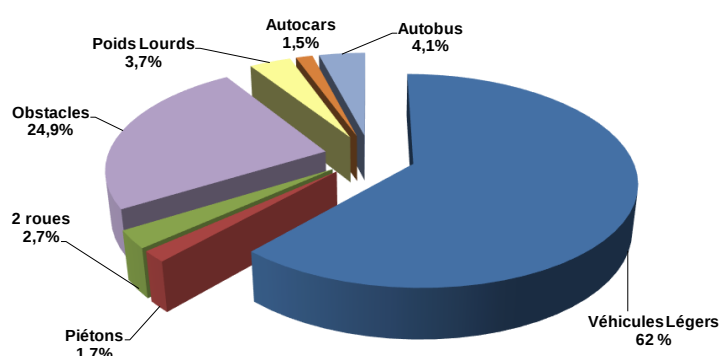
Suite au bilan enregistré sur 2017, quatre lignes semblent être le plus impactées par des collisions :

	Itinéraires	Collisions	Kilomètres parcourus	Taux 2017	Taux 2016
Lianes 1	Bordeaux St Jean - Mérignac Aéroport	79 (10,3%)	973 573	0,81	0,93
Lianes 15	Bordeaux Lac - Villenave Bourg ou Pont de la Maye	73 (9,6%)	1 203 588	0,61	0,49
Lianes 5 Nord et Sud	Nord : Bordeaux Palais de Justice - Eysines ou Le Taillan Sud : Bordeaux Palais de Justice - Villenave d'Ornon	70 (9,2%)	1 285 980	0,54	0,34
Lianes 11	Le Haillan 5 Chemins ou Martignas Les Pins - Bègles Rives d'Arcins	40 (5,2%)	1 218 671	0,33	

b. L'identification des tiers

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

	Véhicules légers	Obstacles	Autocars Autobus	Poids lourds	2 roues motorisés	Piétons	Total
Collisions	474	190	38	28	21	13	764



Il est à noter que deux catégories représentent à elles seules 86,9% de collisions avec les autobus, il s'agit des véhicules légers avec 62% avec et les obstacles avec 24,9%.

Pour la seconde catégorie « obstacles », il s'agit essentiellement de dégâts matériels limités ayant pour causes une mauvaise utilisation des rétroviseurs ou une évaluation imparfaite du gabarit du véhicule par le conducteur. Ces obstacles sont de diverses natures comme les équipements de voirie (terre-plein central d'un giratoire, potelets, bornes, trottoirs ...) ou des aménagements dans les dépôts (piliers, poteaux).

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

c. La responsabilité

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

	Tiers		Conducteurs TBM		Partagée		Total	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
Responsabilité	343	293	497	398	58	73	898	764
%	38,2	38,4	55,3	52,1	6,5	9,6		

En comparaison de 2016, il est à noter une baisse de 3 points de la responsabilité des conducteurs TBM.

Dans son bilan annuel, le délégataire souligne « que la sinistralité des conducteurs « classés » (assurent leurs services sur une seule et même ligne) et des conducteurs « volants » (assurent leurs services sur plusieurs lignes) sont en baisse de respectivement -9,9% et -12,8%.

La sinistralité des conducteurs « mixtes tram-bus » (assurent leurs services sur les lignes de bus ou de tramway) augmentent fortement de 10,4%.

Le délégataire précise également que 64 conducteurs font « partie » de la catégorie des multi-sinistrés (plus de trois accidents sur l'année), ils sont à l'origine de 221 déclarations de sinistres soit 24% ».

d. Les conséquences matérielles

	2016	2017	Evolution
Nombre de collisions	898	764	- 13%
Sans conséquence matérielle	110	53	- 51,8%
Conséquences matérielles limitées	784	700	- 10,7%
Conséquences matérielles importantes	4	1	-75%

* Conséquences matérielles limitées : coût des réparations < 10 000 €

** Conséquences matérielles limitées : coût des réparations > 10 000 €

Sur l'année 2017, il est à noter une diminution générale des conséquences matérielles sur le matériel roulant soit -10,7% pour les conséquences limitées et 75% pour les conséquences importantes.

e. Les victimes

Sur l'ensemble des collisions en 2017, 49 d'entre elles ont donné lieu à des dommages corporels, conformément aux définitions citées, la situation est la suivante :

	2016	2017	Evolution
Nombre de victimes	60	49	- 18,3%
Blessés légers	27	25	- 7,4%
Blessés graves	32	24	- 25%
Personne tuée	1	0	

C. Le service Mobibus

a. Les taux d'accidentologie

Le taux 2017 pour le service Mobibus est de 0,16 aux 10 000 kilomètres pour un total de 23 collisions et 1 467 363 kilomètres parcourus (commerciaux et haut-le-pied) y compris les distances réalisées par les sous-traitants.

	2015	2016	2017	Evolution
Kilomètres parcourus	1 385 606	1 452 691	1 467 363	+1%
Collisions	29	33	23	-30,3%
Taux	0,21	0,23	0,16	

b. L'identification des tiers

Au regard des données produites par le délégataire, 6 catégories peuvent être distinguées. Pour 2017, la situation se décline comme suit :

	Véhicules légers	Obstacles *	Piétons	Poids lourds	2 roues motorisés	Autobus Autocar	Total
Collisions	15	7	1	0	0	0	23
%	65,2	30,4	4,3	-	-	-	

* Obstacles : mobilier urbain ou projectiles extérieurs

c. La responsabilité

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

	Tiers	Conducteur	Partagée	Total
Responsabilité	12	10	1	23
%	52,2	43,5	4,3	

d. Les conséquences matérielles

	2017
Nombre de collisions	23
Sans conséquence matérielle	0
Conséquences matérielles limitées	20
Conséquences matérielles importantes	3

* Conséquences matérielles limitées : coût des réparations < 10 000 €

** Conséquences matérielles importantes : coût des réparations > 10 000 €

e. Les victimes

Sur l'ensemble des collisions en 2017, 6 d'entre elles ont donné lieu à des dommages corporels, conformément aux définitions citées, la situation est la suivante :

	2017
Nombre de victimes	6
Blessés légers	5
Blessés graves	1

N°3 - Le suivi du refus ou de la non acceptation de voyages par les usagers de Mobibus

Bordeaux Métropole souhaite évaluer et suivre le nombre de refus de voyages par l'utilisateur lorsque le transport lui est proposé dans la plage horaire de négociation.

Ce suivi est mesuré par le taux de non acceptation tel que : « **rapport entre le nombre de transports refusés par l'utilisateur dans la plage horaire de négociation par le nombre total de transports proposés par le délégataire dans la plage horaire de négociation** ».

Types de jours	Années	Transports proposés	Transports non acceptés par les usagers	Taux de non acceptation
Jours ouvrables	2017	116 197	979	0,8%
	2016	111 871	385	0,3%
Samedi	2017	10 035	155	1,5%
	2016	10 268	48	0,5%
Dimanche	2017	8 423	155	1,8%
	2016	7 207	19	0,3%
Jours fériés	2017	1 258	27	2,1%
	2016	1 075	3	0,3%
Total	2017	135 913	1 316	1%
	2016	130 421	455	0,3%

Pour l'année écoulée, il est constaté une évolution importante des voyages refusés par les usagers, à hauteur de + 189 % malgré des propositions de services dans la plage horaire de négociation.

N°4 - Le suivi de l'exploitation

Bordeaux Métropole a identifié six thématiques où des mains courantes sont à transmettre par le délégataire de façon périodique.

Il s'agit des thématiques suivantes :

Thématiques	Types de mains courantes	Périodicité
Réseau de tramway	Main courante n°1 : Exploitation	Quotidienne
	Main courantes n°2 : Parc de rames	Quotidienne
Réseau de bus et Mobibus	Main courante n°3 : Exploitation	Hebdomadaire
	Main courantes n°4 : Parcs de véhicules	Hebdomadaire
Service Bat ³ - Navettes fluviales	Main courantes n°5 : Exploitation et suivi du matériel	Hebdomadaire
Service V ³ - Stations et vélos	Main courantes n°6 : Exploitation et suivi du matériel	Hebdomadaire
Equipements d'information et de distribution	Main courantes n°7 : Exploitation et suivi équipements	Quotidienne
Poteaux d'arrêts	Main courantes n°8 : Etat des lieux	Mensuelle
Réseau tramway - Système APS	Main courantes n°9 : Suivi alimentation par le sol	Quotidienne

Conformément aux dispositions contractuelles, le délégataire a produit l'ensemble des mains courantes pour l'année 2017.

2.3.9.6 - Récapitulatif des intéressements 2017 du délégataire à la démarche qualité

Indicateurs	Montants en € ₂₀₁₃	
	Primes	Pénalités
Axe 1 - Plan Qualité « Chaîne de la mobilité »		
Période de mesure n°1	18 500	20 500
Période de mesure n°2	24 000	13 500
Période de mesure n°3	26 500	8 500
Total Axe 1	69 000	42 500
Axe 2 - Plan Qualité d'exploitation		
n°1 - Contrôles des voyageurs		20 000
n°2 - Parcours perdus du réseau de bus	0	60 000
n°3 - Ponctualité et régularité bus et navettes fluviales	50 000	30 000
n°4 - Ponctualité et régularité du réseau de tramway	70 000	50 000
n°5 - Ponctualité et régularité du service Mobibus	2 000	22 000
n°6 - Disponibilité du service Mobibus	36 000	0
n°7 - Disponibilité du réseau de tramway	60 000	100 000
n°8 - Disponibilité du service Bat ³		24 000
n°9 - Services non couverts par le réseau de tramway		0
Total Axe 2	218 000	306 000
Axe 3 - Plan de maintenance : Indicateurs généraux		
n°1 - Contrôles réglementaires		0
n°2 - Maintenance réglementaire		0
n°3 - Traitement des non conformités		0
n°4 - Suivi du plan de maintenance interne et externe		0
n°5 - Suivi du plan d'investissement		0
Axe 3 - Plan de maintenance : Infrastructures fixes tramway		
n°1 - Détections des boucles Longue Distance (LD)		0
n°2 - Détections des boucles Courte Distance (CD)		0
n°3 - Détections des boucles Remise à Zéro (RAZ)		0
n°4 - Suivi de l'état des stations	Neutralisé pour 2017	
n°5 - Suivi de l'état des plateformes	Neutralisé pour 2017	
Total Axe 3	0	0
Axe 4 - Plan de certification - Labellisation qualité		
Cycle des recettes en ISO 9001	Certification reconduite	
Service Mobibus en AFNOR Service NF 281 et 371	Certification reconduite	
Service de Contrôle en AFNOR Service NF 281 et 298	Certification reconduite	
Total des primes et pénalités	287 000 €	348 500 €
Impact net €₂₀₁₃ en faveur de Bordeaux Métropole	61 500 €	
Impact net actualisé en faveur de Bordeaux Métropole	63 157,43 €	

2.4 - LES RECETTES TARIFAIRES

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

Pour rappel, le cycle des recettes fait l'objet d'une certification ISO 9001, certification renouvelée jusqu'en septembre 2018 permettant ainsi la sécurisation du processus de reversement.

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

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

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

Les usagers du réseau TBM ont la possibilité d'acheter leurs titres de transport selon différents canaux de distribution : conducteurs des lignes de bus (pour les tickartes 1 voyage uniquement), les distributeurs de titres situés sur les stations de tramway, les agences commerciales, la vente par correspondance et les dépositaires.

Part des ventes 2017 par canaux de distribution

	Gratuit et tarifs réduits		1 voyage (hors Bat ³)		10 voyages		Hebdo		Mensuel		Annuel	
	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb	%
Agences *	28 126	60,3	57 116	0,8	93 623	7	41 102	28,5	28 646	56,4	144 378	99,7
Dépositaires			24 125	0,3	276 308	20,6	25 901	17,9	426	0,8	415	0,3
DTT **			4 379 798	58,3	974 429	72,5	77 363	53,6	21 713	42,8		
Conducteurs			3 052 724	40,6								
CCAS	18 539	39,7										
Total	46 665		7 513 763		1 344 360		144 366		48 785		144 793	

* Agences commerciales et ventes par correspondance

** DTT : distributeurs de titres de transport en stations

2.4.1 - Les engagements pluriannuels contractuels et le suivi des recettes

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

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

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

	2015	2016	2017
Engagements théoriques initiaux	65 848 418	70 374 813	75 066 015
Engagements théoriques suite avenants	64 822 328 (Avenant n°1)	69 346 532 (Avenant n°3)	74 104 734 (Avenant n°5)
Engagements en base définitive	61 683 960	65 169 762	67 739 514
Recettes réelles	62 146 746	66 481 625	73 051 241
Ecart à l'engagement en base définitive	+ 462 786	+ 1 311 863	5 311 727
Ecart à l'engagement en base définitive en %	+ 0,75	+ 2,01	7,84 %

Pour le calcul de la base définitive des recettes 2017, il a été pris en compte :

- Les ajustements contractuels liés aux effets des modifications de l'offre, aux évolutions tarifaires et aux variations calendaires et ce pour le réseau, Mobibus et V³, aux interruptions des services pour faits de grèves.
- Les ajustements liés à la perte des recettes inhérente aux différents travaux des rails APS et des coupures d'exploitation des lignes durant ces périodes.
- Les ajustements relatifs aux événements identifiés dans l'avenant n°5 et ayant eu un impact sur l'année 2017.

2.4.2 - La situation par catégories de recettes

	Rappel Année 2016			Année 2017		
	Engagements en €		Recettes encaissées	Engagements en €		Recettes encaissées
	Théoriques	Définitifs avec ajustements		Théoriques	Définitifs avec ajustements	
Recettes TBM	67 254 034	63 232 771	64 392 814	71 855 664	65 703 514	70 955 613
Recettes Mobibus	237 485	217 632	243 060	250 703	242 045	266 344
Recettes V ³	1 855 013	1 719 358	1 845 751	1 998 161	1 793 955	1 829 284
Total	69 346 532	65 169 762	66 481 625	74 076 949	67 739 514	73 051 241

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

- **Les titres oblitérables : le montant des recettes encaissées est de 34 340 828 € soit une évolution de + 12,4%.**
- **Les abonnements : le montant des recettes encaissées s'élève à 36 035 541 €, soit une évolution de + 8,6%.**
- **Les autres titres : le montant des recettes encaissées est de 568 310 € soit une baisse de - 16,8%. Ces recettes sont « tributaires » du nombre d'évènements se déroulant sur le territoire métropolitain (fêtes diverses, Foire, Congrès, matchs ...).**

- Les recettes relatives à l'établissement des cartes de transport et à la régularisation des impayés sont de 10 934 €.

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

Pour 2017, le montant des recettes pour ce service se répartit en 243 021 € pour la vente des titres et 23 323 € pour les recettes relatives à la pénalisation soit un montant total de recettes de 266 344 € et une évolution de + 9,6% en comparaison de 2016.

C. Les recettes « V³ » comprennent l'adhésion et l'utilisation par les usagers occasionnels, les abonnements uniquement au service, les abonnements combinés V³ et TBM et les adhésions mensuelles et annuelles au parc vélos de la gare Saint-Jean.

Pour 2017, ces recettes diminuent de - 0,9% pour un montant de 1 829 284 €.

Ainsi pour l'année 2017, le montant total de recettes reversé par le délégataire est de 73 051 241 €, il est à noter une évolution de près de 10 % en comparaison de 2016.

2.5 - LES RECETTES ANNEXES

2.5.1 - Les recettes liées aux infractions

Conformément aux dispositions contractuelles, le délégataire, en application des textes en vigueur, est autorisé à percevoir, pour le compte de Bordeaux Métropole, des sommes dites indemnités forfaitaires auprès des auteurs de certaines infractions à la Police des Transports.

Il s'agit des recettes d'amendes sur le réseau et les parcs relais, des recettes d'amendes pour incivilités ainsi que les recettes liées aux frais de dossier correspondants.

Le contrat indique un prévisionnel annuel de recettes tirées des constats d'infraction auquel le délégataire est intéressé à hauteur de 20% de sommes encaissées dès lors que ce dernier atteint ou dépasse l'objectif qualité de 4% de contrôles sur l'ensemble du réseau (indicateur n°1 de l'axe 2 du plan qualité d'exploitation). Les résultats des contrôles réalisés par le délégataire sont détaillés au chapitre 2.3.9.2.a.

Pour rappel et suite à la parution du décret n°2016-541 du 3 mai 2016, les règles relatives aux montants des indemnités forfaitaires et frais de dossier ont été modifiées.

Ainsi, Bordeaux Métropole a fait le choix de faire évoluer les montants en vigueur sur le réseau TBM. Ces nouvelles dispositions ont été validées par l'avenant n°2 signé le 9 janvier 2017 :

	Anciennes dispositions		Nouvelles dispositions	
	Plafonds légaux	Montants en vigueur sur le réseau	Plafonds légaux	Montants appliqués
Indemnité forfaitaire : Titre de transport non valable ou non validé	34,50 €	34,50 €	72,00 € (Plancher à 45,00 €)	72,00 €
Indemnité forfaitaire : Absence de titres de transport	51,50 €	51,50 €		
Indemnité forfaitaire : Incivilité	178,00 €	178,00 €		150,00 €
Frais de dossiers	38,00 €	* 30,00 €	50,00 €	* 50,00 €

* les frais de dossier sont minorés à 5,00€ avec annulation de l'indemnité forfaitaire en cas d'oubli de validation, hors récidive.

Les recettes encaissées et reversées en 2017

SUIVI MENSUEL 2017	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Total
Recettes titres Transport	109 037	89 275	107 804	83 745	114 024	113 430	83 847	43 004	133 422	183 916	183 254	173 552	1 413 991
Recettes amendes avec trock-it	Intégrées dans recettes titres de transport : déclinaison suite demande BM							220	2 280	2 290	1 450	990	11 550
Recettes P+R	495	15	2 250	420	975	1 575	420	750	255	1 665	630	1 185	10 635
Recettes Incivilités	534	0	534	178	0	300	534	0	0	600	150	450	3 280
Total Recettes 2017	110 066	89 290	110 588	84 343	114 999	115 305	84 801	43 974	135 957	188 471	185 484	176 177	1 439 456
Variations 2016 / 2017	9,90%	-13,55%	2,34%	-18,55%	9,10%	64,00%	76,45%	16,30%	73,73%	70,93%	83,37%	77,27%	35,07%

Taux de contrôles 2017 Axe 2 - Ind CV	4,1%	4,2%	4,1%	4,0%	4,2%	4,0%	3,5%	1,9%	3,7%	3,8%	4,1%	3,9%	3,8%
Intéressements sur recettes amendes (€2013)					Neutralisé	Neutralisé	Neutralisé	10 000,00	10 000,00	Neutralisé	Neutralisé	Neutralisé	20 000,00
					1ère expérimentation de mai à juillet 2017				2ème expérimentation d'octobre 2017 à mars 2018				

* les recettes amendes avec « trock-it » : lors du paiement de son indemnité par l'usager, les services de recouvrement du délégataire proposent à ce dernier de « convertir » le montant de son amende par l'acquisition d'un abonnement mensuel. Ce dispositif a pour objectif de pouvoir éventuellement fidéliser la personne par un nouvel abonnement mensuel ou abonnement annuel et lui permettre de voyager en toute légalité sur le réseau TBM.

Au titre de l'année 2017, le délégataire a reversé à Bordeaux Métropole, la somme de 1 439 456 € soit une évolution de + 35% en comparaison de 2016.

Cette évolution significative est liée dans un premier temps à l'augmentation tarifaire des indemnités et dans un second temps à l'augmentation du nombre de contrôles sur le réseau (+ 6,6% en comparaison de 2016) et des procès émis et recouverts.

2.5.2 - Les recettes de publicité

Conformément aux dispositions contractuelles, le délégataire est autorisé à faire procéder à de la publicité à l'extérieur et à l'intérieur des autobus, à l'intérieur des rames et des navettes fluviales ainsi que sur le mobilier des stations de tramway prévus à cet effet.

La publicité est également autorisée à l'extérieur des rames de tramway (« le pelliculage »).

Au titre du contrat, une base d'intéressement est déterminée chaque année n à partir des objectifs de recettes de publicité, exprimés en euros hors taxe valeur 2013 sur lesquels le délégataire s'engage conformément aux dispositions.

Compte tenu des nouveaux contrats publicitaires signés entre Keolis Bordeaux Métropole et ses prestataires, les engagements annuels ont été modifiés en conséquence et validés par l'avenant n°3 du 20 juillet 2017 et l'avenant n°5 du 6 juillet 2018.

L'objectif annuel de recettes de publicité en euros 2013 est actualisé en euros courants par un coefficient d'indexation puis comparé aux recettes réelles de publicité.

Pour chaque année :

- Si les recettes réelles sont supérieures de plus de 5% à l'engagement, l'écart au-delà de ces 5% est partagé à parts égales entre Bordeaux Métropole.
- Si les recettes réelles sont inférieures à l'engagement, le délégataire est tenu par son engagement et reversera à Bordeaux Métropole le montant de recettes correspondant à cet engagement.

Au regard des justificatifs produits par le délégataire et après contrôles des différentes redevances par la DRTU, le montant des recettes reversées s'élève à :

Engagement théorique Avenant n°5 € ₂₀₁₃	Engagement actualisé € ₂₀₁₇	Recettes réelles € ₂₀₁₇	Ecart € ₂₀₁₇	Ecart %
1 146 544	1 087 534	1 412 162	324 628	29,85 %

Pour 2017, le montant des recettes encaissé est de 1 412 162 € soit un écart de + 324 628 € ou + 29,85 %, au regard des dispositions décrites ci-dessus, l'intéressement du délégataire est de 135 126, 00 €₂₀₁₇.

2.5.3 - les redevances de gestion des espaces commerciaux

Le délégataire est chargé de la gestion des espaces à usage commercial situés au sein des pôles d'échanges et des parcs relais. Il perçoit ainsi des redevances d'occupation des locaux des sous-occupants lesquelles sont reversées à Bordeaux Métropole.

Le délégataire s'est engagé sur un niveau pluriannuel minimum de redevances d'occupation, exprimées en euros hors taxe valeur 2013.

En contrepartie de son action destinée à promouvoir l'attractivité et l'amélioration des surfaces à usage commercial, le délégataire perçoit un intéressement égal à 20% du montant des redevances de sous-occupation.

Suite aux justificatifs produits par le délégataire et après contrôles des différentes factures par la DRTU, le montant reversé à Bordeaux Métropole au titre des redevances de gestion s'élève à :

Engagement théorique € ₂₀₁₃	Engagement actualisé € ₂₀₁₇	Recettes réelles € ₂₀₁₇	Intéressement 20%
82 972	85 208	220 906	44 181

Au regard des redevances perçues en 2017 soit un montant de 220 906 €₂₀₁₇, le délégataire bénéficie d'un intéressement de 20% équivalent à 44 181 €₂₀₁₇.

2.6 - LA MESURE DE LA SATISFACTION

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

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

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

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

Cette démarche doit inciter fortement le délégataire à progresser, conformément aux attentes des usagers.

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

- Connaître le profil des utilisateurs interrogés,
- Appréhender leur niveau global de satisfaction,
- Identifier et hiérarchiser les critères de qualité les plus importants,
- Identifier les pratiques de mobilité et de fréquentation,
- Comparer les niveaux de satisfaction selon l'utilisation du réseau et du service.

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

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

2.6.1 - La satisfaction des abonnés et des usagers occasionnels du réseau

L'étude a été menée du 9 mai au 29 mai 2017 auprès de 2 224 utilisateurs du réseau. Plus précisément, l'étude a été réalisée par entretiens téléphoniques auprès :

- De 1 213 abonnés du réseau (54,5 %), sur la base d'un fichier communiqué par le délégataire,
- De 1 011 usagers occasionnels du réseau (45,5 %), sur la base d'un fichier de numéros « France Télécom » représentatif de l'agglomération bordelaise.

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

Les résultats et analyses présentés ci-après sont issus du rapport d'enquête 2017 avec une permanence des méthodes par rapport aux enquêtes passées.

	Abonnés	Usagers occasionnels
Nombre d'enquêtes	1 213	1 011
Profil des usagers	61,5 % de femmes et 38,5% d'hommes	
	39,1% scolaires et étudiants 35,2% actifs 19,1% inactifs 6,7% retraités	53,8% actifs 28,4% retraités 8,9% inactifs 8,8% scolaires et étudiants
Fréquences d'utilisation	66,9% tous les jours 22,7% plusieurs fois par semaine 5,3% 1 fois par semaine 3,3% 1 à 3 fois par mois	31,1% 1 à 3 fois par mois 19,5% moins souvent qu'une fois par mois 17,6% plusieurs fois par semaine 16,7% environ 1 fois par semaine 4% tous les jours
Utilisation des modes	55,2% bus et tramway 33,4% tramway 11,5% bus	54,7% tramway 42,7% bus et tramway 9,5% bus

Motifs des déplacements	Lieu de travail et lieu d'études	Achats - Loisirs - Rendez-vous médicaux
Taux de satisfaction*	90,1 % (91,5% en 2016)	91,7 % (91,9% en 2016)
Notes	15,30 / 20 (15,30 en 2016)	15,20 / 20 (15,00 en 2016)

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

Avec une note moyenne de 15,30 sur 20, identique à l'année précédente, les abonnés sont satisfaits du réseau TBM.

Les usagers du réseau de tramway se déclarent plus satisfaits (93%) que les usagers du réseau de bus (82,4%).

De même, les utilisateurs occasionnels (moins d'une fois par semaine) sont plus satisfaits (92,8%) que les utilisateurs quotidiens (88,3%). Cependant, aucune différence significative n'est à signaler entre les abonnés et les usagers occasionnels.

a. Les forces et les faiblesses selon les principaux items (notes sur 20)

	Les forces	Les faiblesses
L'information	• La pertinence de l'information délivrée en agence (17,1) • L'accueil du personnel en agence (17)	• La nouvelle application mobile (15,3) • Le temps d'attente en agence (15,3)
Le déplacement	• Trouver des informations sur son déplacement (15,9)	• Les solutions en cas d'immobilisation du réseau de tramway (12,4)
Les titres	• La facilité pour trouver un titre (16,6)	• Le rapport qualité / prix (14,8)
Les arrêts	• Clarté des informations aux stations (16,3) • Sentiment de confiance aux stations (15,5)	• Propreté des arrêts (14,5) • Clarté des informations aux arrêts (15)
L'offre	• La régularité des rames (16) • L'amplitude horaire des rames (15,7)	• La fréquence les dimanches et jours fériés (12,7) • La ponctualité des bus (13,2)
Le confort	• La propreté des rames (15,9)	• La disponibilité des places dans les rames (13,2) • La disponibilité des places dans les autobus (13,2)
La sécurité	• La sécurité dans les autobus (15,6)	• La sécurité en soirée (14,2)
Le personnel	• La conduite des rames (15,9)	• La conduite des autobus (13,8)

b. Les principales actions à mener selon les usagers

Le déplacement	• Améliorer l'information sur le trafic et lors de perturbations
Les titres	• Réduire l'évolution des tarifs (« augmentation trop régulière »)
L'offre	• Améliorer la ponctualité et la fréquence de passage des autobus • Réduire les pannes et les incidents sur les lignes de tramway • Améliorer la desserte de certaines zones
Le confort	• Améliorer la propreté • Diminuer le nombre de valideurs défectueux
La sécurité	• Réduire l'incivilité de certains usagers • Améliorer la sécurité, en particulier le soir
Le personnel	• Augmenter les contrôles sur la fraude (« trop de fraude »)

2.6.2 - La satisfaction des usagers de Mobibus

Cette étude téléphonique a été menée du 6 au 13 juillet 2017 auprès de 317 abonnés du service ayant utilisé au moins une fois le service au cours de l'année.

Les résultats et analyses présentés ci-après sont issus du rapport d'enquête 2017 avec une permanence des méthodes par rapport aux enquêtes passées.

Pour l'année 2017, la note de satisfaction est relativement stable soit 16/20. Toutefois en 2017, le taux global de satisfaction de Mobibus atteint 84,5% soit le taux de satisfaction le plus bas depuis 2014.

a. Les utilisateurs du service

Utilisateurs de TBM en complément de Mobibus	71,9%
Des résidents de l'agglomération	63,7%
Une majorité de femmes	59,5%
Des utilisateurs depuis plus de 5 ans	57%
Des personnes en fauteuil roulant	48,6%
Une moyenne d'âge élevée : plus de 60 ans	43,7%
Des personnes à la retraite	42,9%
Des utilisateurs réguliers	40,1%
Utilisation pour l'associatif et les loisirs	39%

b. L'utilisation de Mobibus

Selon le handicap	Tous les jours	Plusieurs fois par semaine	Plusieurs fois par mois	Irrégulièrement	Moins souvent
Handicap moteur	5,8%	25,3%	40,3%	15,6%	13%
Handicap visuel	14,5%	30,1%	37,3%	9,6%	8,4%

Handicap auditif		50%	50%		
Autres handicaps	20,5%	32,1%	24,4%	10,3%	12,8%

Globalement, 40,1% des personnes utilisent Mobibus de façon hebdomadaire et au moins une fois par semaine le réseau TBM, 59,9% sont des usagers occasionnels.

Les personnes en fauteuil roulant font appel au service plusieurs fois par semaine (25,3%) et plusieurs fois par mois (40,3%) mais ont tendance à moins utiliser le réseau TBM (5,8%) contrairement aux personnes « autres handicaps » (handicaps mineurs ou déficiences mentales) avec 20,5%.

Selon l'activité	Tous les jours	Plusieurs fois par semaine	Plusieurs fois par mois	Irrégulièrement	Moins souvent
Loisirs	4,4%	38,6%	41,2%	8,8%	7%
Activités associatives	13,2%	25%	47,1%	7,4%	7,4%
Visites familiales ou amicales	2,9%	26,5%	41,2%	16,2%	13,2%

Selon l'activité	Tous les jours	Plusieurs fois par semaine	Plusieurs fois par mois	Irrégulièrement	Moins souvent
Activités professionnelles	46,7%	35,6%	6,7%	4,4%	6,7%
Achats	2,5%	27,5%	37,5%	22,5%	10%
Démarches diverses		16,7%	58,3%	12,5%	12,5%

De manière générale, 90,2% des motifs sont non contraints, c'est-à-dire qu'ils n'ont pas de lien avec une activité professionnelle.

En toute logique, les usagers quotidiens de Mobibus sont les personnes ayant une activité professionnelle.

Pour les loisirs et les activités associatives, le service est sollicité plusieurs fois par mois ou plusieurs fois par semaine.

Dans le cadre de cette enquête, il a été demandé aux usagers interrogés, quels étaient les autres modes de transport utilisés en dehors de Mobibus ?

Les personnes ont recours, dans un premier temps, à leur voiture personnelle soit 45% des répondants.

Puis viennent ensuite le tramway (40,9%) et le réseau de bus (31%). Pour les personnes utilisant au moins l'un de ces deux modes de transport, plus d'un tiers d'entre elles est accompagné, la part restante voyageant seule.

Parmi les personnes n'utilisant pas le réseau TBM, 67,7% ne sont pas prêtes à découvrir le réseau métropolitain même si elles étaient accompagnées (soit 113 personnes sur les 317 interrogées).

En termes de réclamations, la part des usagers ayant fait une réclamation est en augmentation avec 22,4% contre 14,3% l'année précédente.

c. Les forces et les faiblesses de Mobibus (notes sur 20)

	Les forces	Les faiblesses
L'accueil téléphonique et la réservation	• L'amabilité et l'écoute du planificateur (16,1) • Les horaires du standard (15,6)	• Les temps d'attente au téléphone (13,1) • Le service par Internet (13,2)
Les conducteurs *	• L'aide apportée par le conducteur (17,1)	• La ponctualité (15,4)
Les véhicules	• Le sentiment de sécurité (16,8)	• Le confort et la stabilité (15,7)
Les titres de transport	• La facilité du règlement (17,4)	• Le prix du ticket (15,8)
Les réclamations		• Pas de sentiment de la prise en compte de la réclamation (11,5) • Le traitement de la réclamation (11,6) • Le délai de réponse (11,6)

d. Les principales actions à mener selon les usagers

Au regard des « faiblesses » identifiées ci-dessus, les attentes des usagers portent principalement sur :

La réservation et le standard	La longueur des listes d'attente et le manque d'information à propos de la réservation sont deux éléments qui ressortent des commentaires spontanés. Les usagers souhaitent que l'attente au standard soit moins longue.
Les véhicules	Compte tenu des listes d'attente trop longues ou encore le fait d'avoir le trajet « aller » sans le trajet « retour », les répondants demandent une augmentation du nombre de véhicules dédiés au service.
L'information	Les usagers souhaitent pouvoir disposer d'une information dans les meilleurs délais en cas de retard du véhicule.
La ponctualité	Les usagers souhaitent une amélioration de la ponctualité.
Le site Internet	Des demandes spontanées sont exprimées pour une amélioration du site Internet des réservations.

2.6.3 - Conclusion et nécessité des enquêtes annuelles de satisfaction

Appréhender les pratiques de déplacement des usagers de la Métropole (réseau TBM et Mobibus), par le biais de ces enquêtes, est une nécessité dans la mesure où cela permet d'être « en phase » avec leurs habitudes de déplacement et leurs possibles évolutions.

Tout en mesurant le niveau de satisfaction de usagers mais également d'insatisfaction, c'est aussi percevoir leurs besoins et leurs attentes de mobilité sur le territoire métropolitain, concevoir un réseau et un service plus efficace et satisfaisant.

Les enquêtes de satisfaction, menées par Bordeaux Métropole permettent de collecter trois catégories d'informations sur les usagers de TBM et Mobibus :

- **Des informations sociodémographiques :** âge ou tranche d'âge, sexe, catégories socio-professionnelles, lieux de résidence, lieux de travail, titres utilisés ...,
- **Des informations comportementales :** lignes empruntées, horaires de transport, fréquences d'utilisation du réseau ou du service, motifs et fréquence du déplacement ...,
- **Des retours des usagers** obtenus à l'aide de l'enquête téléphonique (TBM et Mobibus). Cette troisième catégorie est essentielle pour améliorer l'offre dans le sens des attentes des voyageurs.

Ainsi, pour l'année 2017, les enquêtes menées respectivement pour le réseau TBM et pour le service Mobibus montrent que les usagers ont toutefois des attentes bien particulières :

Pour le réseau TBM, il s'agit entre autres :

- D'améliorer la ponctualité et la fréquence de passage des autobus,
- D'améliorer la desserte de certaines zones,
- D'améliorer la sécurité en soirée,
- D'augmenter les contrôles (sentiment de « trop de fraude » pour les usagers interrogés).

Pour le service Mobibus :

- De réduire l'attente au standard pour les réservations,
- D'améliorer la ponctualité,
- D'augmenter le parc de véhicules pour mieux répondre aux besoins de voyages, en aller et retour.

Ainsi, dans la mesure du possible, répondre à la satisfaction des usagers développe en retour la fidélisation, la recommandation d'utiliser le réseau, la préférence à d'autres modes de déplacements et in fine pour la Métropole de bénéficier de recettes supplémentaires.

A noter que le délégataire mène également d'autres enquêtes de satisfaction, ces dernières sont présentées dans le rapport annuel du délégataire 2017 (enquête réclamation TBM et V³, baromètre de satisfaction du réseau TBM ...).

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

« Les transports collectifs sont exposés à différents types de fraude, il s'agit : « De la fraude au titre de transport, parfois qualifiée de « fraude visible » qui consiste, pour le contrevenant, à voyager sans disposer d'un titre valide et validé.

Composante la plus simple du phénomène de fraude, elle est celle qui cause l'impact le plus direct en termes de recettes,

Il s'agit également de la fraude tarifaire, consistant à utiliser un titre à tarif réduit sans pouvoir présenter de justificatif correspondant. » (Réf : Rapport Cour des Comptes 2016).

2.7.1 - La fraude « visible » sur le réseau métropolitain

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

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

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

Pour 2017, la situation se décline comme suit :

	Année 2015	Année 2016	Année 2017	Evolution 2016 - 2017
Nombre de voyageurs contrôlés	3 578 551	3 574 564	3 808 366	+ 6,5 %
Nombre de contrôles répressifs (a)	2 504 996	2 506 100	2 671 840	+ 6,6 %
Nombre de contrôles préventifs	1 073 555	1 068 464	1 136 526	+ 6,4 %
Taux de contrôles	4,29 %	4,09 %	3,86 %	- 0,2
Nombre de procès-verbaux émis (b)	79 777	68 565	71 480	+ 4,3 %
Taux de fraude « visible » (b) / (a)	3,18 %	2,74 %	2,68 %	- 0,1
Présentations de cartes pour régularisation (c)	7 691	7 904	9 482	+ 19,9 %
Nombre d'infractions payées (d)	33 002	31 113	31 272	+ 0,5 %
Taux de recouvrement (d) / (b-c)	45,78 %	51,29 %	49,93 %	- 1,4 %
Sommes encaissées	1 170 429 €	1 065 685 €	1 439 456 €	+ 35,1%

D'une manière générale, il est observé une hausse du nombre de voyageurs contrôlés par le délégataire en comparaison de l'année 2016 de + 6,5%.

Comme indiqué précédemment, 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 serait imputable aux actions d'incitation à la validation (VSE) ainsi qu'à la pratique par les conducteurs de bus de la Validation Encouragée à l'Entrée (VEE).

Le taux de recouvrement 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.

Malgré une baisse de taux de recouvrement, les sommes encaissées sont en évolution de +35,1% dû en particulier à la hausse de tarification des amendes et des frais de dossiers associés.

2.7.2 - La fraude « enquêtée » sur le réseau métropolitain

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

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

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

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

Le taux de fraude global mesuré en 2017 est de 10,7% soit une évolution de - 0,8 point en comparaison de 2016. L'intervalle de confiance est de +/- 0,8 point, soit 95% de probabilité que le taux de fraude global soit compris entre 9,9% et 11,5%.

2.7.3 - Les résultats de l'enquête de 2017

L'étude a été menée du 21 au 29 novembre 2017, du lundi au dimanche, sur deux échantillons distincts c'est-à-dire de 6h00 à 20h00 en journée et à partir de 20h00 en soirée, sur les trois lignes de tramway et les 22 lignes de bus les plus fréquentées. L'ensemble de ces lignes représente 95% des validations.

Ainsi, 5 765 personnes ont été interrogées en journée et 964 usagers en soirée selon une méthode de tirage aléatoire, méthodologie identique depuis 2011.

• Le profil des personnes interrogées

Comme sur de nombreux réseaux, davantage de femmes que d'hommes sont présentes sur le réseau TBM (57,5% de femmes et 49,7% d'hommes). La répartition est moins marquée sur le tramway que sur les autres modes (55% contre une moyenne de 57,5%).

50% des personnes interrogées sont actives, soit un taux supérieur de 3 points par rapport aux années précédentes et à l'inverse une baisse des étudiants et des scolaires de - 6 points par rapport à 2016.

En termes d'âge, la répartition est assez homogène de 15 à 60 ans. La moyenne est de 34 ans et la médiane de 29 ans.

Il est à noter une hausse des usagers occasionnels, puisque cette année, ceux-ci sont 25% à utiliser le réseau entre une fois par semaine et une fois par mois contre 18% en 2016. Ces occasionnels sont présents sur tous les modes TBM.

Comme depuis de nombreuses années sur le réseau, les déplacements sont assez longs, puisque 65% des usagers interrogés ont plus de 5 arrêts dans leur trajet. Les trajets semblent plus courts quand le tramway est utilisé.

Les trajets sont plus directs cette année (59% en 2016), puisque 61% n'ont pas de correspondance et particulièrement au niveau du tramway (63%) contre une moyenne de 56% pour le réseau de bus.

- **La définition de la fraude**

Il est distingué deux types de fraude :

La fraude globale, qui est le non-respect des règles en général, entraînant ou non une perte de recettes, et

La fraude dure, qui est le non-respect de l'obligation de voyager avec un titre valable.

Selon la catégorie de titres, la fraude s'identifie de la manière suivante :

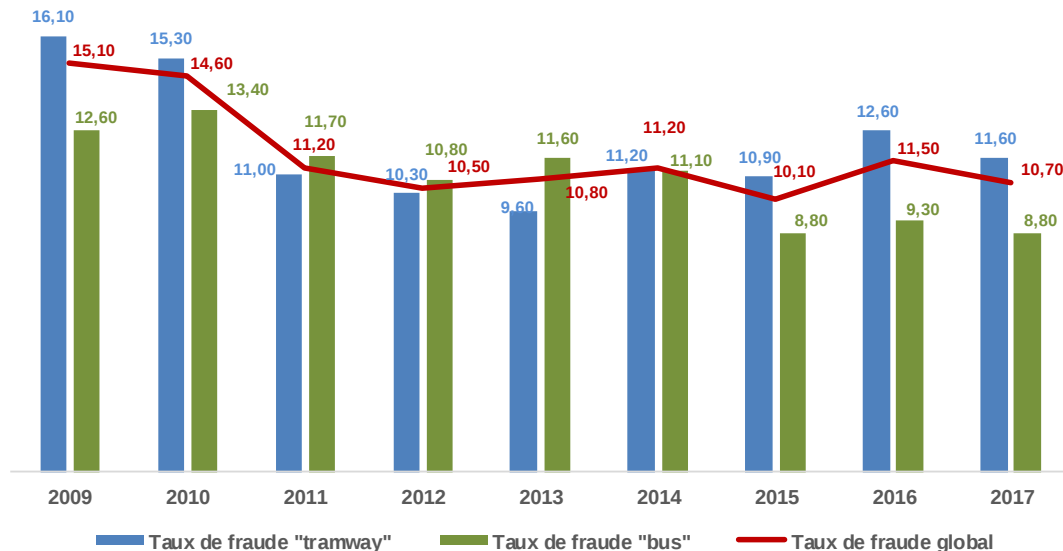
FRAUDE	
TICKARTE	CARTES PASS
Tickarte 7J - Bordeaux Découverte 1J ou Pass Soirée jamais activé	Aucun abonnement en cours
Tickarte périmé (dépassement horaire ou jour)	Abonnement périmé (date de validité dépassée)
Tickarte non valable (déchiré, falsifié)	Abonnement hebdo ou 1 jour jamais activé
Problème de justificatif	Carte périmée
Tickarte non validé	Utilisation par un autre usagers
Titre tarif réduit non justifié	
Validation lors du contrôle ou repasse	
Validation lors du contrôle avec un crédit de voyages jamais activé	
Absence de titre	
Titre illisible	
Refus de présentation du titre	

- **Les taux de fraude mesurés en 2017**

Selon le type de jours, les taux de fraude se répartissent comme suit :

	Taux Global	Tramway	Bus
Jours Ouvrés	10,7%	11,6%	8,8%
Samedis	9,7%	10,9%	8,1%
Dimanches	12,9%	13,6%	10%

- Evolution des taux de fraude



- Décomposition de la fraude

Pas de titre	40,7 %
Titre oublié ou égaré	27 %
Tickarte non validé	11,1 %
Tickarte périmé ou plus de voyage	10,1 %
Carte Pass non valide	4 %
Pas de contrat sur la carte : plus d'abonnement	3,5 %
Durée tickarte 1 heure dépassée	2,3 %
Plus de titre « valable »	0,8 %
Pas de justificatif « tarif réduit »	0,6 %

- Synthèse

L'enquête montre que la fraude diminue même avec la présence plus importante de voyageurs occasionnels qui ont une tendance plus forte à la fraude que les voyageurs réguliers.

Au regard des années précédentes, la fraude du samedi est pour la première fois plus faible que la semaine soit un taux de 9,7% contre 10,7% en semaine.

Les personnes de moins de 25 ans restent les plus nombreuses en situation irrégulière, avec notamment un taux de fraude de 12,8%, cependant ce taux est en forte baisse par rapport à 2016 (16,2%).

Les demandeurs d'emploi et les inactifs présentent le plus fort taux de fraude (18%) parmi les différentes catégories socio-professionnelles (CSP) mais également en baisse en comparaison de 2016 (20,1%).

D'une manière générale, les hommes fraudent plus que les femmes. En outre, plus le trajet est court et plus la propension à la fraude est forte : ainsi le taux de fraude de moins de 3 arrêts est de 16% contre 8% pour un trajet de plus de 5 arrêts.

Dans la même logique, les trajets directs disposent d'un taux de fraude plus important (23%) que les lors de déplacements en correspondance en amont ou en aval de la ligne enquêtée (moyenne de 7% de fraude).

En 2017, le taux de fraude entre les heures de creuses et les heures de pointe est peu différent : respectivement 10,9% et 10,5%.

Enfin, sur l'ensemble de la fraude, l'absence de titre de transport est la cause la plus conséquente puisqu'elle représente 68% de la fraude totale. La fraude sur les tickartes est de 24% de la fraude totale et celle sur les Pass est de 8%.

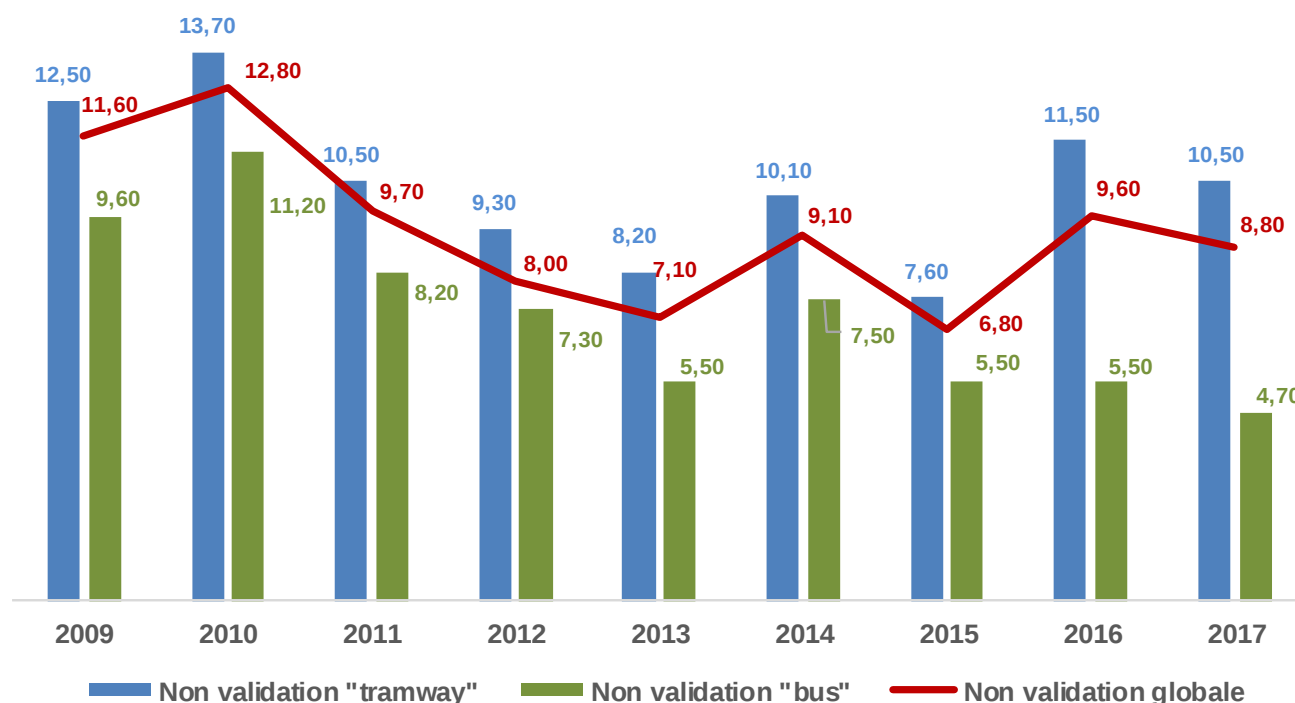
Cette année, la nature de la fraude est différente : l'enquête constate moins de fraude dure au détriment d'une fraude sur les tickartes. Vraisemblablement liée à la hausse des occasionnels dans l'échantillon.

2.7.4 - La non validation sur le réseau métropolitain

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

Pour 2017, le taux de non validation mesuré est de 8,8%. Cet indicateur ne fait pas l'objet d'un intéressement.

Son évolution depuis 2009 est la suivante :



2.8 - LA VIE DU CONTRAT : PROTOCOLES ET AVENANTS

Depuis le 1^{er} janvier 2015, date d'entrée en vigueur de la délégation de service public, le contrat a fait l'objet :

D'une part de deux protocoles transactionnels avec pour objectif la compensation de surcoûts engagés par le délégataire, non prévus au contrat :

- **Le protocole transactionnel n°1** approuvé par délibération n° 2016/275 en date du 27 mai 2016, avait pour objet la sécurisation et la modification provisoire des conditions d'exploitation de la desserte du quartier « Les Aubiers », ainsi que la fermeture partielle pour des raisons de sécurité de la halle du dépôt d'autobus de Lescure,
- **Le protocole transactionnel n°2** approuvé par délibération n° 2016/748 en date du 16 décembre 2016, avait pour objet la compensation des surcoûts liés à l'accueil de l'Euro 2016, des travaux de remplacements des rails APS sur le cours du XXX juillet et des prestations de maintenance du système APS non réalisées dans le cadre du marché passé par Bordeaux Métropole avec Alstom et donc confiées au Délégataire.

D'autre part, de modifications liées à quatre avenants :

- **L'avenant n°1** approuvé par délibération n°2016/387 en date du 8 juillet 2016 et signé le 20 juillet 2016, prenait en compte les impacts techniques et financiers du décalage d'exploitation des extensions des lignes de tramway de la phase III et des dysfonctionnements liés aux nouvelles infrastructures,
- **L'avenant n°2** approuvé par délibération n° 2016/751 en date du 16 décembre 2016 et signé le 9 janvier 2017, avait pour objet la mise à jour de la convention, la prise en compte de l'évolution de la tarification liée aux amendes et l'information préalable de certains dossiers traités dans le futur avenant 3,
- **L'avenant n°3** approuvé par délibération n° 2017/412 en date du 7 juillet 2017 et signé le 20 juillet 2017, dont le périmètre est présenté ci-après,
- **L'avenant n°4** approuvé par délibération n° 2017/761 en date du 22 décembre 2017 et signé le 26 janvier 2018, dont le périmètre est présenté ci-après,

A ceux-ci s'ajoute l'avenant n°5 approuvé par délibération n° 2018/363 en date du 6 juillet 2018, dont certains éléments du périmètre ont impacté l'année 2017.

2.8.1 - L'avenant n°3

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

- **Aux évolutions, non évaluées financièrement, annoncées au contrat initial :**
 - Les impacts des travaux de la ligne D du tramway et des déviations des lignes de bus,
 - Le calendrier de l'extension de la ligne C vers Blanquefort et les adaptations du réseau bus correspondantes,
 - L'évolution du périmètre et du calendrier de mise en exploitation des nouveaux parcs relais,
 - L'évolution du périmètre du système d'information.
- **Aux évolutions, non évaluées financièrement, annoncées dans les avenants n°1 (délibéré en 2015) et n°2 (délibéré en 2016) :**
 - La mise en service du dépôt provisoire de Bastide Niel,

- Le changement de marque du réseau,
- Les dysfonctionnements des infrastructures et de la signalisation ferroviaire de la Phase III.
- **A d'autres évolutions du service public de transports urbains, justifiant également une révision des conditions économiques et/ou techniques du contrat :**
 - Les évolutions réglementaires et légales,
 - L'impact des réunions sectorielles 2015 et 2016,
 - L'évolution du périmètre du service de locations de vélos V³,
 - L'évolution du périmètre des contrats publicitaires,
 - La prolongation de la validité des titres sociaux,
 - La lutte contre la fraude,
 - La fermeture partielle de la Halle de Lescure en janvier 2016.

Le récapitulatif des différents impacts

a. L'ajustement du forfait charges de référence

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

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

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

Ces impacts s'expliquent majoritairement par :

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

b. L'ajustement sur l'engagement des recettes tarifaires

S'agissant de l'ajustement sur les engagements annuels de recettes tarifaires, il s'agit des montants prévisionnels de recettes en moins ou en plus, qui vont générer, sur les années, des ajustements de la base de calcul de l'intéressement financier.

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
<i>Engagements de référence</i>	69 750 041	74 613 647	81 072 648	86 269 763	90 867 245	95 585 240	100 158 447
Ajustements	-403 510	-536 700	-852 066	-937 770	-397 554	+122 171	+86 002
Engagements Avenant 3	69 348 531	74 076 947	80 220 582	83 331 993	90 469 691	95 707 411	100 244 449
Evolution	- 0,6%	- 0,7%	- 1,1%	- 1,1%	- 0,4%	+ 0,1%	+ 0,1%

c. Les ajustements sur l'engagement des recettes publicitaires

Il s'agit des montants prévisionnels de recettes en moins (diminution des supports publicitaires des autobus suite au changement de marque) ou en plus (impacts des nouveaux publicitaires du délégataire), qui vont générer, sur les années, des ajustements de la base de calcul de l'intéressement financier.

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
<i>Engagements de référence</i>	1 125 631	1 125 631	1 125 631	1 125 631	1 125 631	1 125 631	1 125 631
Ajustements	0	-9 175	+24 898	+58 971	+58 971	+58 971	+58 971
Engagements Avenant 3	1 125 631	1 116 456	1 150 529	1 184 602	1 184 602	1 184 602	1 184 602
Evolution	0	- 0,8%	+ 2,2%	+ 5,2%	+ 5,2%	+ 5,2%	+ 5,2%

d. Les ajustements sur les engagements de fréquentation

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

- Les validations**

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
<i>Engagements de référence</i>	103 916 353	110 605 701	119 896 686	125 970 436	130 536 728	134 919 739	138 619 370
Ajustements	-626 195	-841 522	-1 325 990	-1 439 110	-616 808	+149 130	+94 699
Engagements Avenant 3	103 290 158	109 764 179	118 570 696	124 531 326	129 919 920	135 068 869	138 714 069
Evolution	- 0,6%	- 0,8%	- 1,1%	- 1,1%	- 0,5%	+ 0,1%	+ 0,1%

- Les voyages comptables**

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
<i>Engagements de référence</i>	136 199 719	141 451 268	149 376 403	154 376 583	157 875 268	161 249 497	164 034 142
Ajustements	-820 734	-1 076 204	-1 652 024	-1 763 626	-745 985	+178 232	+112 062
Engagements Avenant 3	135 378 985	140 375 064	147 724 379	152 612 957	157 129 283	161 427 729	164 146 204
Evolution	- 0,6%	- 0,8%	- 1,1%	- 1,1%	- 0,5%	+ 0,1%	+ 0,1%

2.8.2 - L'avenant n°4

Cet avenant a eu pour objectif d'adapter les modalités de remplacement des bus sinistrés prévues au contrat initial afin de garantir la continuité et la qualité du service public tout en préservant l'équilibre économique du contrat.

En effet, l'article 17.5 du contrat prévoit qu'en cas de destruction partielle ou totale, ou de disparition accidentelle, de bus sinistrés, le délégant et le délégataire se concertent afin de convenir des modalités de remplacement ou non des biens disparus ou détruits.

Après accord du délégant, si la solution du remplacement est retenue, le délégataire est alors tenu de le remplacer par un bien semblable. Le financement de ce remplacement est alors opéré avec, et à hauteur, des indemnités d'assurance ou autres versées au délégataire. A défaut, celles-ci sont reversées au délégant.

Dans le cadre de cette disposition, il a été proposé de compléter cette clause afin que le délégataire puisse, en cas de besoin, être également autorisé expressément par le délégant à remplacer le bus sinistré par plusieurs biens dont la pérennité et les caractéristiques sont inférieures à celles du bien remplacé, mais dont le montant total d'acquisition n'est pas supérieur au montant de l'indemnité d'assurance obtenue.

Ainsi, en cohérence avec cette disposition ainsi modifiée, l'article 6.2.2 sur les modalités d'indemnisation et l'article 17 sur la classification des biens ont été complétés.

Cet avenant a été sans impact financier sur le contrat.

2.8.3 - L'avenant n°5

A fin 2017 et au cours du 1^{er} trimestre de l'année 2018, des échanges se sont tenus avec le délégataire pour la rédaction de l'avenant n°5, en termes de périmètre et d'impacts. Il a été consolidé au cours du 1^{er} semestre 2018 et adopté au Conseil de la Métropole du 6 juillet 2018 (délibération n°2018/363).

Cet avenant a un impact financier sur 2017 suite à l'intégration des conséquences inhérentes aux éléments suivants :

- Décalage de la mise en service de la ligne D du tramway, prévue en décembre 2017 et décalé au 1^{er} janvier 2020
- Décalage d'ouverture des parcs relais « Cité des Métiers » au 1^{er} janvier 2019 et « Quarante Journaux » au 1^{er} septembre 2018,
- Dysfonctionnements des infrastructures et de la signalisation ferroviaire sur 2017,
- Evolutions réglementaires et légales sur des cotisations sociales,
- Prolongation de l'expérimentation des taux de contrôles, débuté en mai 2017,
- Mise à jour de l'article 58.2 sur les pénalités liées aux enquêtes de satisfaction.
- Impacts des réunions sectorielles 2017,
- Evolution de l'exploitation du local vélos « Gare Saint-Jean ».

Pour l'année 2017, l'impact de l'avenant 5 se traduit par une diminution du forfait de charges de – 2 293 749 €₂₀₁₃.

S'agissant de l'ajustement sur l'engagement annuel 2017 de recettes tarifaires, il s'agit du montant prévisionnel de pertes, qui génère, sur l'année, un abaissement de la base de calcul de l'intéressement financier.

Pour 2017, l'ajustement est le suivant, les montants sont exprimés en euros valeur 2013 :

<i>Recettes tarifaires de référence</i>	Recettes tarifaires Avenant n°3	Ajustement	Recettes tarifaires Avenant n°5
69 750 041	74 076 949	+ 27 785	74 104 734

De la même façon, les ajustements prévisionnels, pour 2017, en termes de validations et de voyages comptables ont des conséquences sur les calculs des engagements respectifs.

- **Les validations**

<i>Validations de référence</i>	Validations Avenant n°3	Ajustement	Validations Avenant n°5
103 616 353	109 764 153	+ 42 146	109 806 385

- **Les voyages comptables**

<i>Voyages comptables de référence</i>	Voyages comptables Avenant n°3	Ajustement	Voyages comptables Avenant n°5
136 199 179	140 375 038	+ 53 899	140 428 937

Sur la période 2015 - 2022, l'impact des évolutions contractuelles, tout avenants et protocoles confondus, s'élève à 38 236 324 €₂₀₁₃, soit 2,27% du forfait de charges initial de référence, tel que détaillé dans le tableau suivant.

SYNTHESE DES IMPACTS SUR LE FORFAIT DE CHARGES		Cumul € ₂₀₁₃
Forfait de charges de référence		1 687 322 795
Impact des avenants n°1 à 4		33 484 599
	Avenant n°1	285 610
	Avenant n°2	0
	Avenant n°3	33 198 989
	Avenant n°4	0
Impacts des protocoles n°1 et 2		2 654 431
	Protocole n°1	802 974
	Protocole n°2	1 851 457
Impact prévisionnel cumulé avenant n°5		2 097 294
Total des impacts financiers liés aux évolutions contractuelles		38 236 324
Part relative des impacts financiers sur le forfait de charges de référence		2,27%

2.8.4 - La rédaction d'une matrice juridique

En 2016, sont parus au Journal officiel l'ordonnance n° 2016-65 du 29 janvier 2016 relative aux contrats de concession et le décret n° 2016-86 du 1er février 2016, pris pour son application.

A cet effet, l'article L. 1411-1 du Code Général des Collectivités Territoriales a été réécrit pour désormais énoncer qu'une délégation de service public (DSP) est un contrat de concession au sens de l'ordonnance confiant la gestion d'un service public (avec transfert du risque et d'un droit d'exploitation).

D'une manière générale, le décret refond totalement, en transposant le droit européen, les anciennes dispositions de l'article L. 1411-2 du CGCT, donnant la liste précise des conditions de modifications et reprenant les motifs et conditions de l'article 43 de la directive concessions.

Plus précisément, les avenants, ne doivent pas excéder le seuil communautaire fixé et 10% du montant du contrat de concession initial, en prenant en compte le montant cumulé de tous les avenants (art. 37-II dernier alinéa.).

Compte tenu de la durée du contrat, des avenants passés au contrat à ce jour, quatre (dont un avenant sans impact financier) et un cinquième est en cours de préparation pour 2018 avec impact sur l'année 2017, le centre administratif et financier de la DSP a initialisé la rédaction d'une matrice juridique avec pour objectif de se conformer aux contraintes fixées par l'ordonnance.

La rédaction de cette matrice juridique est menée à bien avec la collaboration de la direction d'appui administrative et financière du pôle mobilités, de la direction des affaires juridiques, de la direction contrôle de gestion et du service des contrats complexes.

CHAPITRE 3

LE BUDGET ANNEXE TRANSPORT ET LES RESULTATS COMPTABLES

CHAPITRE 3 - LE BUDGET TRANSPORT, L'ARRETE DES COMPTES DE L'EXERCICE 2017 ET L'ANALYSE FINANCIERE

3.1 - Le budget transport

Les grands principes

Le budget annexe transport est principalement alimenté par les ressources issues du versement transport (VT), il ne peut être utilisé que pour financer les opérations spécifiquement visées par les dispositions légales relatives au versement transport.

Aux termes de l'article L. 2333-68 du CGCT : « (...) Le versement est affecté au financement des dépenses d'investissement et de fonctionnement des transports publics urbains et des autres services de transport public qui, sans être effectués entièrement à l'intérieur du périmètre des transports urbains, concourent à la desserte de l'agglomération dans le cadre d'un contrat passé avec l'autorité responsable de l'organisation des transports urbains. Le versement est également affecté au financement des opérations visant à améliorer l'intermodalité transports en commun / vélo. »

La structuration du budget annexe transports métropolitain (BAT)

Comme tout budget, le BAT comporte : la **section de fonctionnement** et la **section d'investissement** qui se composent chacune d'une « colonne » dépenses et d'une « colonne » recettes.

A l'intérieur de chaque colonne, il existe des chapitres, qui correspondent à chaque type de dépense ou de recette.

La section de fonctionnement

Les dépenses (montants en M €)			Les recettes (montants en M €)		
Natures	Année 2016	Année 2017	Natures	Année 2016	Année 2017
Charges à caractère général (Forfait de charges de la DSP)	215,7	228,4	Recettes du réseau (tarifaires, publicité ...)	71,9	76,4
Charges de gestion courante	0,3	0,9	Versement Transport (VT)	173,1	175,7
Charges de personnel et frais assimilés	3,3	3,7	Subventions d'exploitation	0,5	0,6
Charges financières (Intérêt de la dette)	6,4	5,9	Produits exceptionnels	69,1	59,3
Dotations (Amortissements, dépréciations, provisions)	52,9	52,0	Autres produits	0,02	3,4
Autres charges (charges exceptionnelles ...)	15,6	5,6	Report excédent d'exploitation n-1	48,3	35,2
Total des dépenses	294,2	296,5	Total des recettes	362,9	350,6

Pour la section de fonctionnement, il est à noter une évolution de + 0,8 % des dépenses et de - 3,4 % pour les recettes.

D'une manière générale, la principale dépense de fonctionnement est le forfait de charges de la DSP qui représente environ 80% alors que les recettes du réseau TBM ne représentent qu'environ 22% des recettes de fonctionnement.

La section d'investissement

Les dépenses (montants en M €)			Les recettes (montants en M €)		
Natures	Année 2016	Année 2017	Natures	Année 2016	Année 2017
Subventions d'investissement	9,7	9,7	Subventions d'investissement	0,0	0,2
Emprunts et dettes assimilées	50,8	48,2	Emprunts et dettes assimilées	25,3	22,2
Immobilisations (études, travaux, foncier)	55,3	82,3	Immobilisations (études, travaux, foncier)	3,5	3,8
Dépenses diverses	0,03	0,0	Recettes diverses	15,7	33,4
Report solde négatif n-1	13,7	31,9	Amortissements des immobilisations	53,0	52,0
Total des dépenses	129,5	172,1	Total des recettes	97,5	111,6

Pour la section d'investissement, il est à noter une évolution de + 33 % des dépenses et de + 14 % pour les recettes.

3.2 - L'arrête des comptes de l'exercice 2017

3.2.1 - Les principes

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

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

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

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

Dès que le forfait de charges de l'année a été en mesure d'être calculé, à compter du 1^{er} juin 2018, il est procédé au calcul du montant à régulariser entre le délégant et le délégataire, en tenant compte des ajustements annuels qui sont fonction d'une part, de divers critères d'exploitation ou financiers et d'autre part de mécanismes correctifs et d'intéressements prévus au contrat et modifiés par les différents avenants.

Conformément à l'article 52 du contrat, au 31 juillet au plus tard de l'année 2018, le délégant devait verser au délégataire la somme lui restant due pour l'année 2017, au titre du calcul du forfait de charges définitif, de la contribution économique territoriale (CET) définitive et de l'état des intéressements et pénalités.

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

Dans ce cadre, le délégataire a transmis, le projet d'arrêté des comptes à Bordeaux Métropole le 12 mars 2018 et, conformément à l'article 55, les comptes de l'exercice 2017 certifiés et approuvés par le commissaire aux comptes, ainsi que les états comptables détaillés.

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

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

En date du 6 juillet 2018, le Conseil de la Métropole a approuvé, par délibération n°2018-364, l'arrêté des comptes inhérent à l'exploitation du réseau TBM par Keolis Bordeaux Métropole pour l'année 2017 dans le respect des principes contractuels relatifs à son calcul.

3.2.2 - Caractéristiques de l'arrêté des comptes

Pour 2017, l'arrêté des comptes se caractérise par l'intégration des conséquences financières des évolutions contractuelles liées aux avenants n°3 et n°5 sur le forfait de charges initial de la convention.

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

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

Le forfait de charges de référence y compris Contribution Economique Territoriale (CET) indexé pour l'année 2017 s'élève à 221 595 873 €₂₀₁₇, tous postes confondus (dont 2 669 348 €₂₀₁₇ de CET prévisionnelle et 218 926 525 €₂₀₁₇ d'autres charges).

Outre ces montants de référence, et au titre de l'ensemble des éléments de correction et d'ajustements détaillés précédemment ainsi que les pénalités et intéressements appliqués conformément aux dispositions contractuelles, il résulte, pour 2017, un montant total à régulariser de :

- 6 263 482 €₂₀₁₇, en faveur de Keolis Bordeaux Métropole
- 4 135 474 €₂₀₁₇ en faveur de Bordeaux Métropole

Soit un solde net de 1 349 741 €₂₀₁₇ (dont 400 299 €₂₀₁₇ de CET et 949 442 €₂₀₁₇ d'autres charges) en faveur de Keolis Bordeaux Métropole.

Le montant total dû au Délégataire est donc de 222 945 614 €₂₀₁₇ (dont 3 069 647 €₂₀₁₇ de CET et 219 875 967 €₂₀₁₇ d'autres charges).

Le forfait de charges prévisionnel, relatif au compte d'exploitation du réseau, a été versé au Délégataire par avances mensuelles à hauteur de 218 273 820 € pour un montant dû s'élevant à 219 875 967 €₂₀₁₇ (hors ajustement de la CET) soit un solde à verser par Bordeaux Métropole de 1 602 147 €₂₀₁₇.

Pour la Contribution Economique Territoriale, les acomptes versés au titre de l'année 2017 s'élèvent à 2 543 787 €₂₀₁₇ pour un montant réel dû de 3 069 647 €₂₀₁₇ soit un solde total à verser par Bordeaux Métropole de 525 860 €₂₀₁₇.

Il en résulte que le montant net global de la régularisation du forfait de charges 2017 c'est-à-dire la somme due par Bordeaux Métropole au délégataire s'élève à 2 128 007 €₂₀₁₇

3.2.3 - Synthèse des éléments de régularisation pour 2017

La régularisation, au titre de l'année 2017, se décline comme suit :

		Regularisation € 2017	Montants € 2017	
			Solde dû au délégataire	Solde dû à Bordeaux Métropole
Contrat	Forfait de charges de référence sur 2016 (hors CET)	218 926 525	218 926 525	0
	Contribution Economique Territoriale : CET	2 669 348	2 669 348	0
	1 - TOTAL forfait de charges de référence sur 2017 (dont CET)	221 595 873	221 595 873	0

Ajustements contractuels	A - Facteurs correctifs du forfait de charges	-64 707	759 202	823 910
	Contribution Economique Territoriale : CET	400 299	400 299	0
	Aides à la réduction du temps de travail : ARTT	-20 656	0	20 656
	Récupération charges de carburant : TICPE	-209 624	0	209 624
	Les conventionnements d'aide à l'emploi : CICE	-500 435	0	500 435
	Valorisation des services spéciaux	265 708	358 903	93 195
	B - Facteurs d'ajustement du forfait de charges	31 387	341 708	310 321
	Modifications d'offre de référence (FC2n)	341 708	341 708	0
	Modifications d'offre PMR (FC3n)	0	0	0
	Variation de la vitesse commerciale (FC4n)	0	0	0
	Prise en compte des pertes kilométriques (FC5n)	-310 321	0	310 321
	Prise en compte des taux de marchés de financement (FC6n)	0	0	0
	C - Autres éléments à intégrer au titre de 2017	-738 507	1 372 415	2 110 922
	Evolutions réglementaires et légales	-891 028	1 203 069	2 094 095
	Dépenses poses, déposes, consignations et déplacements	152 519	169 346	16 827
	D - Intéressements financiers aux résultats 2017	2 121 570	3 011 891	890 321
	Intéressement aux recettes tarifaires	2 332 459	2 332 459	0
	Intéressement aux recettes de publicité	135 126	135 126	0
	Intéressement aux recettes amendes	0	0	0
	Intéressement aux redevances de sous-occupation des locaux commerciaux	44 181	44 181	0
	Intéressement à la fréquentation	205 390	205 390	0
	Intéressement à l'amélioration du service PMR	-10 270	0	10 270
	Intéressement à la qualité	-63 157	294 735	357 892
	Intéressement à la diminution de la fraude	-513 475	0	513 475
	Intéressement au titre de l'article 58	-3 081	0	3 081
	Intéressement au Plan Prévisionnel d'Investissements	-5 603	0	5 603
	Partage des gains de productivité	0	0	0
	2 - MONTANT TOTAL DES ELEMENTS A PRENDRE EN COMPTE (A+B+C+D)	1 349 743	5 485 216	4 135 474
	Hors ajustement CET	949 442	5 084 916	4 135 474

MONTANT DEFINITIF	Forfait de charges définitif 2016 - hors CET	219 875 967	224 011 442	4 135 474
	CET définitive	3 069 647	3 059 647	0
	3 - TOTAL forfait de charges définitif sur 2016 (dont CET) (1+2)	222 945 614	227 081 089	4 135 474
	4 - Montant des acomptes versés		220 817 607	
	Dont acomptes versés au titre du forfait de charges Hors CET		218 273 820	
	Dont acomptes versés au titre de la CET		2 543 787	
	MONTANT DE REGULARISATION sur le forfait de charges	1 602 147	5 737 622	4 135 474
	MONTANT DE REGULARISATION 2017 sur la CET	525 860	525 860	0
	TOTAL REGULARISATION 2017 (3-4)	2 128 007	6 263 482	4 135 474

SOLDE EN FAVEUR DE KEOLIS ORDEAUX METROPOLE	2 128 007
---	-----------

3.2.4 - Les éléments marquants

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

- Une correction à la baisse du forfait de charges de - 64 707 €, par application de l'article 48.1 du contrat, après la prise en compte des écarts entre les montants contractuels indexés et les montants réels de 2016 sur la contribution économique territoriale, les aides à la réduction du temps de travail, les nouveaux conventionnements d'aides à l'emploi, les remboursements de taxes liées aux charges de carburants, la valorisation des services spéciaux,
- Un ajustement à la hausse du forfait de charges de 31 386 €, par application de l'article 48.2 du contrat, après la prise en compte des modifications d'offres pour un montant de 341 708 € et les pertes kilométriques (impacts grèves principalement) pour un montant de - 310 320 €,
- L'impact à la baisse des évolutions réglementaires pour – 891 026 €, au titre de l'article 9 et 53, avec cinq modifications à intégrer (TICPE et cotisations diverses), mais également le maintien de l'indice Insee Formation à la valeur contractuelle pour maintenir le niveau attendu de formations, conformément aux résultats positifs de l'audit du budget formation mené par un cabinet d'expertise externe.

Enfin, par application de l'article 49, plusieurs résultats du délégataire ont fait l'objet d'un intéressement financier sous forme de bonus et de malus.

En 2017, l'intéressement net s'élève à 2 121 570 € en faveur du délégataire et se décompose ainsi :

- Un bonus sur les recettes tarifaires de 2 332 459 €,
- Un bonus sur les recettes publicitaires de 135 126 €,
- Un bonus sur les redevances d'occupation du domaine public de 44 181 €
- Un bonus sur la fréquentation 205 390 €,
- Un malus sur la diminution de la fraude de 513 475 €,
- Un bonus au titre de la démarche qualité de 63 157€
- Un malus au titre de l'amélioration du service PMR de 10 000 €

3.3 - L'analyse financière de la société dédiée

Synthèse

L'année 2017 est la troisième année de la convention de délégation de service public, confié à Keolis, pour la deuxième fois consécutive. La convention a été signée pour une durée de huit ans.

À la clôture de ses comptes sociaux 2017, l'exploitant affiche un résultat bénéficiaire de 6,3 M€.

L'objectif contractuel d'offre kilométrique, ajusté des données des avenants n°1, n°3 et n°5, est de 34 925 059 kilomètres au total (commerciaux, haut-le-pied et techniques) pour l'ensemble du réseau (bus, tramway et navettes fluviales) ; le délégataire a offert 35 547 346 kilomètres, ce qui au-dessus de l'objectif (+ 1,8 %).

Les recettes tarifaires reversées par le délégataire s'élèvent à 73 051 K€ (contre 66 482 K€ en 2016 soit + 9,9 %), ce qui est au-dessus de l'objectif contractuel recalculé¹ de 67 740 K€ (+ 7,8 %).

Cela s'explique par l'application de l'article 46 de la convention qui prévoit une augmentation tarifaire moyenne annuelle globale de 3 %, mais aussi par l'amélioration de l'attractivité du réseau. L'atteinte de l'objectif déclenche un bonus de 2 332 K€. Il convient de rappeler que dans la convention initiale, l'objectif était de 74 105 K€ recettes tarifaires (recalculé suite à l'avenant 5).

Dans le même temps, le nombre de validations issues du système de billettique, est de 103 444 723 validations (contre 91 696 227 validations en 2016 soit + 12,8 %). Ce chiffre est au-dessus de l'objectif contractuel recalculé² de 100 417 711 validations (+ 3 %). Cette atteinte de l'objectif a pour conséquence le déclenchement d'un bonus de 205 K€. Dans la convention initiale, l'objectif était de 109 806 305 validations (recalculé suite à l'avenant 5).

Quant à la fréquentation, mesurée en nombre de voyages comptables³, elle atteint 149 901 821 voyages comptables, ce qui est au-dessus de l'objectif contractuel recalculé de 140 527 570 voyages comptables (+ 6,7 %). Dans la convention initiale, l'objectif était de 142 433 973 voyages comptables. Par ailleurs, la fréquentation est en augmentation de 8,5 % par rapport à l'année 2016.

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

Les produits d'exploitation augmentent fortement de 16 955 K€ par rapport à l'exercice 2016, soit + 6 % et sont légèrement supérieurs au prévisionnel (+ 191 K€ soit + 0,1 %). Dans le même temps, les charges d'exploitation sont en hausse, néanmoins dans une moindre mesure, à hauteur de + 10 305 K€, mais sont légèrement en dessous du prévisionnel (- 341 K€ soit -0,2 %).

Ainsi, le résultat net 2017 s'élevant à 6 299 K€, s'accroît de 372 K€ par rapport à l'exercice précédent, soit + 6,3 %, et il est largement supérieur à celui attendu contractuellement (+ 42,7 %, +1 885 K€).

L'analyse des ratios d'activité réalisée par la collectivité fait ressortir en première analyse un taux de couverture global⁴ R/D (total des recettes/total des dépenses) de 34,1 % en 2017, en progression par rapport à 2016 de 2 points. Néanmoins, il n'est pas en adéquation avec l'objectif contractuel pour 2017 qui s'élève à 34,6 %.

Le taux de couverture R/D moyen depuis le début de la convention, en intégrant les indemnités complémentaires accordées par la Métropole au délégataire dans le cadre des deux protocoles transactionnels s'élève donc, en seconde analyse, à 32,5 % pour un prévisionnel de 32,9 %. Sans les protocoles, le taux moyen de couverture aurait été de 32,7 %.

3.3.1. Cadre financier

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

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

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

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

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

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

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

Le délégataire est rémunéré via :

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

3.3.2. Cadre juridique

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

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

- les informations financières suivantes : le compte annuel de résultat de l'exploitation, une présentation des méthodes et des éléments de calcul économique annuel, un état du patrimoine ainsi qu'un suivi du programme contractuel d'investissement, et les engagements à incidences financières liés à la délégation de service public,
- des indicateurs permettant d'apprécier une analyse de la qualité du service rendu aux usagers,
- des informations relatives aux tarifs pratiqués, leur mode de détermination, leurs évolutions ainsi que les autres recettes d'exploitation.

Ce volet financier du rapport délégant 2017 qui vous est présenté aujourd'hui permet d'apprécier le respect des engagements financiers contractuels et de se conformer aux exigences du CGCT en matière de contrôle des délégations de service public.

3.3.3. Faits significatifs

A. Les faits marquants de l'année 2017

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

- aux évolutions annoncées dans la convention initiale mais non évaluées financièrement (travaux de la ligne D, extension de la ligne C vers Blanquefort, périmètre et calendrier de l'exploitation des parcs relais, périmètre du système d'information),
- aux évolutions annoncées dans les avenants précédents (mise en service du dépôt provisoire de Bastide Niel, changement de marque du réseau, dysfonctionnements des infrastructures et de la signalisation ferroviaire de la Phase III),
- ainsi que d'autres évolutions du service (évolutions réglementaires et légales, impact des réunions sectorielles 2015-2016, périmètre du service de locations de vélos V³, périmètre des contrats publicitaires, prolongation de la validité des titres sociaux, lutte contre la fraude, fermeture partielle de la Halle Lescure en janvier 2016).

L'impact financier global sur la durée de la convention s'élève à 33,2 M€2013 dont 4 M€2013 pour l'exercice 2016.

L'avenant n°4 a été signé le 26 janvier 2018 (délibération n°2017/761 du conseil métropolitain du 22 décembre 2017). L'objet de cet avenant est d'adapter les modalités de remplacement des autobus sinistrés prévues dans la convention initiale 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. Cette évolution permet une augmentation du parc de véhicules afin de répondre aux évolutions du service public.

Il est sans impact financier.

B. Les évènements postérieurs à la clôture

L'avenant n°5 est en cours de signature au moment de la rédaction du présent rapport (délibération n°2018/363 du conseil de métropolitain du 6 juillet 2018). L'objet de cet avenant est de considérer les différents impacts liés :

1- Aux évolutions annoncées au contrat initial et/ou dans les avenants précédents :

- décalage de la mise en service de la ligne D du tramway,
- décalage de la mise en service de l'extension de la ligne C vers Villenave d'Ornon,
- évolution du calendrier de l'exploitation des parcs relais,
- dysfonctionnements des infrastructures et de la signalisation ferroviaire (Phase III) sur 2017,
- évolutions réglementaires et légales,
- prolongation de l'expérimentation des taux de contrôles,
- mise à jour de l'article 58.2 sur les pénalités liées aux enquêtes de satisfaction.

2- Aux évolutions d'offres justifiant d'un ajustement financier et/ou techniques du contrat :

- impacts des réunions sectorielles 2017 et autres adaptations du réseau,
- évolutions de l'offre liée aux services spéciaux et de la desserte Arena,
- évolutions de l'exploitation des locaux vélos,

- adaptation du système de location de distributeurs de monnaie
- service V³ : acquisition et la mise en service de vélos électriques,
- mesures sur la circulation automobile et révision des engagements de recettes,
- publicité à caractère commercial.

3.3.4. Analyse financière de la société KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLE

A. Le bilan

En €	2016	2017	Var. 2017/2016	
			En valeur	En %
ACTIF				
Immobilisations	17 689 289	21 408 455	3 719 185	21%
Stocks	6 544 142	8 608 419	2 064 277	32%
Créances clients	4 665 017	667 851	- 3 997 166	-86%
Autres créances	4 928 017	5 465 903	537 886	11%
Disponibilités	70 308	72 673	2 366	3%
Compte courant as socié	55 820 172	66 875 132	11 054 960	20%
Charges constatées d'avance	478 049	611 201	135 152	28%
Total Actif	90 192 974	103 709 634	13 516 660	15%
PASSIF				
Capital social et réserves	8 912 646	14 836 640	5 923 994	66%
Résultat et report	5 923 994	6 298 583	374 589	6%
Provisions	1 169 148	1 371 682	202 534	17%
Subventions d'investissement	-	26 038	26 038	#DIV/0!
Emprunts et dettes financières (solde débiteur bancaire)	217 398	171 204	- 46 194	-21%
Emprunts et dettes financières (emprunt groupe)	16 235 114	17 769 203	1 534 089	9%
Dettes fournisseurs	25 115 347	28 687 177	3 571 830	14%
Dettes fiscales et sociales	19 485 592	19 498 302	12 710	0%
Dettes sur immobilisations	3 794 986	1 747 725	- 2 047 261	-54%
Autres dettes	9 338 748	13 303 079	3 964 331	42%
Total Passif	90 192 974	103 709 634	13 516 659	15%
FONDS DE ROULEMENT	- 1 683 481	1 124 488	2 807 969	-167%
BESOIN EN FONDS DE ROULEMENT	- 41 121 448	- 47 882 909	- 6 761 461	16%
TRESORERIE NETTE	39 437 967	49 007 398	9 569 430	24%

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

Le haut de bilan présente un fonds de roulement (FR) qui redevient positif en 2017 (- 1,7 M€ en 2016 contre + 1,1 M€ en 2017). Ceci indique que les financements « long terme » (capitaux propres) permettent de financer les investissements « long terme », que sont les immobilisations. Les investissements demandés contractuellement au délégataire (plan pluriannuel d'investissement) et présentés dans le bilan de Keolis Bordeaux Métropole ne représentent qu'une petite partie des investissements nécessaires à l'activité. En effet, c'est Bordeaux Métropole qui réalise les gros investissements d'infrastructure et d'équipement. C'est pourquoi, le FR est ici positif.

Le bas de bilan met en évidence un besoin en fonds de roulement négatif de 47,9 M€, ce qui correspond à un excédent de financement d'exploitation. Ceci indique que l'activité de Keolis Bordeaux Métropole génère des excédents « court terme », qui viennent alimenter sa trésorerie, par l'intermédiaire du compte courant groupe par lequel la trésorerie générée remonte à la maison-mère.

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

Cette situation est structurelle et s'explique essentiellement par les spécificités du cycle d'activité et la forme du contrat (stocks non significatifs au regard des achats et donc des dettes fournisseurs ; très peu

d'encours clients ; des échéances fournisseurs entre 30 et 60 jours ; des dettes sociales conséquentes en fin d'année).

Pour les raisons évoquées ci-dessus, la trésorerie nette ressort positive pour 49 M€, contre 39,4 M€ en 2016, donc en hausse de 9,6 M€. Le compte courant d'associés, assimilé à de la trésorerie s'élève, fin 2017, à 66,9 M€ contre 55,8 M€ fin 2016.

Le groupe Keolis pratique la méthode du « cash pooling » avec ses filiales, comme prévu à l'annexe 31 de la convention. Cela consiste à centraliser la trésorerie au niveau de la société mère Keolis SA en effectuant des transferts de fonds entre sociétés, de sorte que les filiales aient une trésorerie disponible sur leurs comptes bancaires proche de zéro. Comme le compte courant groupe est débiteur chez Keolis Bordeaux Métropole, cela revient à constater que la filiale a mis des fonds à disposition de la société mère Keolis SA, pour 66,9 M€ en 2017.

C. Analyse de certains postes du bilan

a. Immobilisations

L'actif immobilisé brut a évolué comme suit :

Comptes		31/12/2016	Acquisitions	Cessions / Transferts à immobilisations terminées	31/12/2017
203000	Frais R & D acquis	324 507	0	0	324 507
205000	Conces, brev, m arques	1 324 465	819 936	0	2 144 401
	Sous-total Immobilisations incorporelles	1 648 972	819 936	0	2 468 908
213500	Inst agenc constructions	1 393 997	204 552	0	1 598 549
213800	Ouvrages d'infrastructure/Voies	871 988	287 662	0	1 159 650
213822	Voirie Stations	253 933	74 789	0	328 722
215100	Instal Complexes spécialisées	350 773	1 618 586	0	1 969 359
215400	Matériel industriel	758 426	307 604	0	1 066 030
215500	Outilsage industriel	256 404	85 400	0	341 804
217100	Matériel de transportbus	7 871 343	3 648 989	0	11 520 333
217120	Véhicules de service	390 351	15 731	0	406 081
217500	Vélos	1 309 440	647 170	260 315	1 696 294
217600	Matériel transport annexe	1 238 080	561 221	0	1 799 301
218100	Instal gale agenc instal	239 307	294 348	0	533 655
218300	Matériel de bureau	0	4 536	0	4 536
218350	Matériel informatique	584 005	156 979	0	740 984
218400	Mobilier de bureau	77 187	22 375	0	99 562
218422	Mobilier Urbain	1 504 720	215 908	0	1 720 628
218450	Mob. Oeuvres Sociales	4 656	0	0	4 656
231000	Immobilisations corporelles en cours	1 571 678	223 013	1 147 890	646 801
	Sous-total Immobilisations corporelles	18 676 289	8 368 863	1 408 205	25 636 946
275000	Dépôts et cautionnements versés	184 941	1 876	329	186 488
	Sous-total Immobilisations financières	184 941	1 876	329	186 488
Total Actif Immobilisé (brut)		20 510 201	9 190 675	1 408 534	28 292 342

En 2017, Keolis Bordeaux Métropole a procédé à des investissements qui se sont élevés à 9,2 M€, tous types d'immobilisations confondus. A fin 2017, ces immobilisations comprennent 0,6 M€ d'immobilisations corporelles en cours de réalisation, dont principalement :

- l'agrandissement de l'abri vélos St-Jean pour 125 K€,
- la révision des 600 000 kilomètres des rames de tramway Phase I et Phase II (opération de maintenance) pour 122 K€,
- l'agrandissement de stations V3 pour 102 K€,

- la migration Mainta (passage de la version 11 « win » à la version 12 « web » du logiciel de suivi des opérations de maintenance et de gestion patrimoniale) pour 100 K€ ,
- le renouvellement de la vidéo-protection embarquée à bord des bus pour 99 K€,
- et le projet de renouvellement du système d'information dédié aux ressources humaines (SIRH) pour 46 K€.

Il est à noter que le passif du bilan comprend 1,3 M€ de dettes sur immobilisations et 0,5 M€ de factures d'immobilisations non parvenues.

Le cumul des investissements bruts (immobilisations incorporelles et corporelles) depuis le début de la convention s'élève à 27,8 M€ hors immobilisations en cours, et à 29,6 M€ en les intégrant, à comparer au PPI (Plan Prévisionnel d'Investissements) actualisé suite à l'avenant n°5, d'un montant de 28,4 M€2013.

Pour rappel, un recalage du PPI 2015 du délégataire avait été opéré entre Keolis Bordeaux Métropole et la Métropole, formalisé par l'article 3 de l'avenant n°1, portant l'objectif contractuel 2015 de 12 M€ à 8,7 M€. Keolis Bordeaux Métropole avait réalisé 8,3 M€ hors immobilisations en cours.

Le différentiel d'investissement sur 2015 (12 M€ - 8,7 M€ soit 3,3 M€) avait été reporté sur 2016 et 2017. En 2016, les investissements bruts hors immobilisations en cours se sont élevés à 10,6 M€, ce qui a été supérieur de 1,5 M€ par rapport à l'objectif contractuel de 9,1 M€.

En 2017, les investissements bruts hors immobilisations en cours s'élèvent à 9 M€, ce qui est inférieur de 0,8 M€ par rapport à l'objectif contractuel de 9,8 M€.

Les principales acquisitions de l'exercice 2017 concernent principalement les postes suivants :

- matériel de transport et bus pour 3 649 K€ (révisions tramway et rénovations bus, renouvellement des autobus, renouvellement des véhicules Mobibus, remplacement du navire de réserve du service Bat3,,)
- licences et logiciels pour 820 K€,
- renouvellements et achats de nouveaux vélos pour 647 K€,
- compresseur de gaz pour 560 K€ (équipements de bus),
- renouvellement de la vidéo-protection embarquée à bord des rames de tramway Phase I et Phase II pour 555 K€, et matériel informatique pour 157 K€.

546 vélos ont été détruits représentant 260 K€ en valeur brute.

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

En €

Comptes		31/12/2016	Dotations	Reprises	31/12/2017
280300	Frais R & D acquis	114 984	108 169	0	223 153
280500	Conces, brev, marques	181 320	360 548	0	541 867
	Sous-total Amort. Immobilisations incorporelles	296 304	468 717	0	765 020
281350	Inst agenc constructions	156 164	160 775	0	316 939
281380	Ouvrages d'infrastructure/Voies	76 193	112 027	0	188 220
281382	Voirie Stations	21 924	34 052	0	55 977
281510	Instal Complexes spécialisées	22 410	216 007	0	238 416
281540	Matériel industriel	76 644	96 589	0	173 233
281550	Outillage industriel	26 210	34 679	0	60 889
281710	Matériel de transport/bus	1 398 010	2 000 597	0	3 398 607
281712	Véhicules de service	60 867	78 813	0	139 681
281750	Vélos	318 734	347 682	119 910	546 506
281760	Matériel transport annexe	99 542	245 067	0	344 609
281810	Instal gale agenc instal	18 790	44 926	0	63 716
281830	Matériel de bureau	0	216	0	216
281835	Matériel informatique	110 762	172 058	0	282 820
281840	Mobilier de bureau	7 208	8 615	0	15 823
281842	Mobilier Urbain	130 340	161 565	0	291 906
281845	Mob.Oeuvres Sociales	828	479	0	1 307
	Sous-total Amort. Immobilisations corporelles	2 524 627	3 714 148	119 910	6 118 866
Total Amortissements		2 820 931	4 182 865	119 910	6 883 887

Il est constaté depuis le début de la convention un retard cumulé des comptabilisations des dotations de 2,6 M€, par rapport au prévisionnel contractuel, expliqué par le recalage du PPI 2015, reporté sur 2016 et 2017.

La destruction des 546 vélos a généré des reprises d'amortissements de 120 K€ et une perte de 140 K€ correspondant à la valeur nette comptable (écart entre la valeur brute et les reprises d'amortissement).

b. Stocks

La gestion des stocks se fait via le logiciel « Mainta ».

En €

Comptes		31/12/2016	31/12/2017	Var. 2017/2016	
				En valeur	En %
321100	Stocks carburants	102 025	74 660	-27 365	-27%
321150	Stocks carb. réserv.	63 432	66 156	2 725	4%
321200	Stocks combust. fuel	10 761	21 151	10 390	97%
321300	Stocks lubrifiants	123 770	125 433	1 663	1%
321500	Stocks pièc.rech.BUS	2 614 511	2 406 551	-207 961	-8%
321510	Stocks pièc.rech.TRAM	3 313 184	3 729 490	416 307	13%
321530	Stocks rech Bateaux	28 433	35 517	7 084	25%
321600	Stocks billet. titre	55 016	1 929 329	1 874 313	3407%
321650	Stocks billet.dépos.	28 415	12 363	-16 052	-56%
321700	Stocks petit outil.	241 548	271 906	30 358	13%
321900	Stocks fourn. habil.	125 695	101 330	-24 365	-19%
322000	Stocks fourn. autres	76 941	121 440	44 500	58%
	Sous-total Stocks bruts	6 783 730	8 895 328	2 111 598	31%
392000	Prov. dépr. stocks	239 588	286 909	47 321	20%
Total Stocks nets		6 544 142	8 608 419	2 064 277	32%

Les stocks portent sur des éléments interchangeables et sont valorisés à leur coût d'acquisition selon la méthode du coût moyen pondéré (CMP).

Ils s'élèvent à 8,6 M€ fin 2017 contre 6,5 M€ l'année précédente, incluant une provision pour dépréciation de 0,3 M€ (contre 0,2 M€ en 2016). La hausse est essentiellement liée à :

- la hausse du stocks « Billetterie - Titres de transport » de 1,9 M€ liée au projet de la nouvelle billetterie (billets sans contact),
- ainsi qu'à l'extension du réseau et notamment des lignes de tramway (pièces de rechange tramway : + 0,4 M€).

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

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

Keolis Bordeaux Métropole réalise un inventaire permanent : les agents effectuent un comptage des pièces à chaque entrée en stock. Un inventaire complet (donc y compris des pièces qui ne tournent pas) est en outre réalisé une fois par an.

Il convient enfin de noter que certains éléments font l'objet d'un calcul (et ne sont donc pas directement issus du logiciel Mainta) en application de la méthode qui a été retenue pour la valorisation du stock remis par la Métropole à Keolis Bordeaux Métropole le 1^{er}/01/2015. Il s'agit des stocks « réservoirs » des véhicules et « billetterie » dépositaires.

La provision pour dépréciation s'explique par l'obsolescence des certaines catégories de biens stockés et se décompose comme suit :

En €		
Mainta	Volvo GX 217 (Pièces de rechange Bus et divers)	112 035
	Gruau (Pièces de rechange Bus et divers)	11 474
	Billetique (Pièces de rechange billettique embarquée)	109 316
	Billetterie (tickartes)	25 669
Hors Mainta	DTAR/BRINK's	28 415
Provision pour dépréciation à fin 2017		286 909

c. Clients

Le poste clients s'élève à 0,7 M€ en 2017 contre 4,7 M€ l'exercice précédent, soit une variation de - 86 %, comme suit :

En €					
Comptes		31/12/2016	31/12/2017	Var. 2017/2016	
				En valeur	En %
411100	Clients	2 406 827	183 461	-2 223 365	-92%
416000	Clients douteux	56 676	0	-56 676	-100%
418100	Clients factures à établir	2 258 191	484 390	-1 773 802	-79%
491000	Prov. dépr. Clients	56 676	0	-56 676	-100%
Total Clients		4 778 370	667 851	-4 110 519	-86%

Il est principalement constitué de factures à établir (compte 418100) à Bordeaux Métropole pour 0,5 M€ ; solde du forfait de charges 2017 attendu, calculé et arrêté par le délégataire dans ses comptes (le montant définitif a été arrêté par la Métropole lors du conseil métropolitain du 6 juillet 2018).

La baisse du compte clients (411100) s'explique par la facture relative au protocole transactionnel n°2, enregistrée dans les comptes au 31/12/2016, et qui a été réglée par la Métropole en janvier 2017.

d. Autres créances

D'un montant de 5,5 M€, elles sont constituées essentiellement :

- des comptes de TVA (sur factures à recevoir, déductible...) pour 2,7 M€,

- des dépôts de garantie versés aux assurances, destinés à couvrir le montant des dommages et de la franchise en responsabilité civile pour 1,4 M€. Compte tenu d'un décalage entre le constat et la clôture de certains sinistres, les dépôts versés couvrent la période du 1^{er} janvier 2016 au 31 décembre 2017.

e. Trésorerie et compte courant d'associé

La trésorerie nette de Keolis Bordeaux Métropole est en hausse et reste toujours d'un montant confortable, en variant de 39,4 M€ à fin 2016 à 49 M€ à fin 2017. Elle s'obtient en prenant en compte les disponibilités (0,1 M€) ainsi que les fonds que Keolis Bordeaux Métropole a mis à disposition de sa société mère Keolis SA via le système du cash pooling (66,9 M€), et en retranchant les soldes bancaires débiteurs (0,2 M€) au 31/12/2017 et l'emprunt qu'elle a contracté auprès du groupe Keolis (17,8 M€).

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

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

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

Le taux Eonia ayant été négatif en 2017, il n'y a eu aucune rémunération du compte courant, bien que la position de trésorerie de Keolis Bordeaux Métropole soit d'un niveau important tout au long de l'exercice.

f. Provisions pour risques et charges

Les provisions pour risques et charges augmentent de 17 % en passant de 1,2 M€ en 2016 à 1,4 M€ en 2017, comme suit :

En €					
Comptes		31/12/2016	31/12/2017	Var. 2017/2016	
				En valeur	En %
151101	Prov litiges <1a	37 922	219 370	181 448	478%
153300	Prov avantg sal >1a	1 131 227	1 152 312	21 085	2%
Total PRC		1 169 149	1 371 682	202 533	17%

Il s'agit essentiellement des provisions constituées pour pallier les dépenses futures au titre des médailles du travail du personnel de la structure (1,2 M€) et de divers risques sur litiges sociaux dans l'entreprise (0,2 M€). Il est à noter que la provision pour médailles du travail n'est pas transmissible d'un délégataire à l'autre.

Les provisions pour engagements de retraite ne sont comptabilisées dans le groupe Keolis qu'au niveau des comptes consolidés et, non des comptes sociaux de ses filiales (engagement hors bilan).

L'analyse des provisions pour risques et charges n'appelle pas de commentaire particulier.

g. Fournisseurs et comptes rattachés

Les dettes fournisseurs (hors fournisseurs d'immobilisations) s'élèvent à 28,7 M€ dont 16 M€ de factures à recevoir représentant 56 % du poste, comme suit :

En €					
Comptes		31/12/2016	31/12/2017	Var. 2017/2016	
				En valeur	En %
401100	Fournisseurs - BS	12 843 529	12 695 153	-148 375	-1%
408100	Fourn.fact.non parv.	12 271 818	15 992 024	3 720 205	30%
Total Fournisseurs		25 115 347	28 687 177	3 571 830	14%

Les dettes fournisseurs classiques sont d'un montant de 12,7 M€, dont près de 98 % représentent des dettes non échues ou échues depuis moins de 30 jours.

Les factures non parvenues pour un montant de 16 M€ : elles se répartissent sur une multitude de fournisseurs n'ayant pas encore envoyé les factures à payer. Les montants les plus importants concernent des fournisseurs du groupe Keolis (Keolis Gironde, Keolis SA et Cars de Bordeaux) pour 18 %, le fournisseur Citram Aquitaine pour 5 % (groupe Transdev), le fournisseur Alstom pour 3 % et le fournisseur ETF (filiale d'Eurovia, groupe VINCI) pour 2 %.

Globalement, les provisions s'apurent pour la plupart en 2018 (hormis les provisions d'assurances sinistres qui cumulent à elles seules plus de 4,4 M€ pour la période 2015 à 2017).

h. Dettes fiscales et sociales

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

- 6,9 M€ de dettes sociales relatives à la valorisation des jours de congés payés et d'ARTT/RC dus aux salariés ;
- 5,6 M€ de dettes aux caisses sociales obligatoires correspondant, en fonction des caisses, aux bordereaux du mois de décembre ou du dernier trimestre 2017.

S'agissant des congés payés, pour mémoire, fin 2014, les salariés de l'ancien délégataire Keolis Bordeaux accusaient un retard important dans la prise des droits à congés et repos compensateurs estimé à 19,02 jours par salarié dans l'arrêté des comptes.

Néanmoins, il est important de signaler qu'après l'arrêté des comptes sociaux du délégataire au 31/12/2014, les compteurs ont été revus à la baisse dans la mesure où l'ancienne société dédiée Keolis Bordeaux a proposé à son personnel le paiement de l'équivalent de 10 jours de congés.

La valorisation du transfert des compteurs au nouveau titulaire de la convention de DSP prenant effet au 1er/01/2015, correspondant au décompte final, s'est élevée à 6 205 018 €, représentant 16,38 jours dus par agent, soit environ 3 jours de moins.

L'état de la reprise du passif dans la nouvelle convention est le suivant :

2014		
Provisions toutes charges comprises	6 205 018 €	
Total des jours dûs		38 570
Effectif moyen à fin décembre (TBC + MOBIBUS)	2 355	
Nombre de jours dûs par salarié		16,38
Provisions par salarié hors taux de charges	1 749 €	
Provisions par salarié toutes charges comprises	2 635 €	

Fin 2015, soit au terme de la première année de la convention, il avait été constaté une importante dégradation de cette situation dans les comptes de Keolis Bordeaux Métropole, avec une hausse de 4,16 jours dus par salarié entre 2014 (après paiement de jours de congés) et 2015. Cela s'expliquait du fait des événements conjoncturels (fermeture partielle de la Halle Lescure, sécurisation de la station des Aubiers, décalage de la mise en service des extensions de la phase III du tramway, dysfonctionnements des infrastructures de la phase III) qui ont été générateurs d'heures supplémentaires. En outre, la refonte des contrats de sous-traitance, et la hausse du volume sous-traité, n'avaient été mis en place qu'en septembre 2015, générant ainsi encore un besoin temporaire d'effectif non prévu.

Fin 2016, grâce aux embauches réalisées, et à l'effet année pleine des contrats de sous-traitance mis en place en septembre 2015, il avait été constaté une amélioration de la situation avec une baisse de 2,24 jours dus par salarié entre 2015 et 2016. Il convient de noter que les aléas persistants de l'exploitation, générateurs d'heures supplémentaires (dysfonctionnements phase III), et également les besoins non ponctuels (Euro 2016) ou de plus long terme (travaux ligne D) ont pu être compensés par l'affrètement supplémentaire de trois lignes.

Fin 2017, on relève une baisse symbolique du nombre de jours dus aux salariés (-0,57 jour par salarié) en passant de 18,29 jours fin 2016 à 17,72 jours fin 2017. 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. Les efforts consentis par l'exploitant paraissent donc insuffisants et l'on peut s'interroger sur l'apurement de ce retard d'ici la fin de la convention. En effet, le nombre de jours reste conséquent ; ainsi le délégataire doit poursuivre la maîtrise de ses engagements vis-à-vis des salariés.

L'effectif moyen à fin décembre est passé de 2 433 salariés en 2016 à 2 394 salariés en 2017.

Le tableau ci-dessous représente l'évolution des heures et des jours de repos dus par Keolis Bordeaux Métropole sur les trois premières années de la convention :

SOLDE COMPTEURS	31/12/2015		31/12/2016		31/12/2017		Variation 2016/2015		Variation 2017/2016		Rappel Keolis Bordeaux 2014	
	Provision	Nb de jours	Provision	Nb de jours	Provision	Nb de jours	Provision	Nb de jours	Provision	Nb de jours	Provision	Nb de jours
Repos compensés	205 978	13 318	200 356	12 529	188 846	11 792	-5 622	-788	-11 510	-737	208 336	12 965
Bonification (loi Aubry avant 35 h)	9 701	571	8 788	516	8 196	476	-915	-55	-591	-40	10 691	635
Repos compensateurs	46 527	3 057	44 612	2 881	36 084	2 278	-1 915	-175	-8 527	-603	49 511	3 287
RTT	1 319 178	89 350	1 440 947	96 948	1 465 331	97 375	121 759	7 598	24 384	427	1 009 397	68 880
Repos compensateurs Travail de nuit	180 131	12 463	189 341	12 969	203 941	13 729	9 210	506	14 600	790	190 198	10 423
Total des heures (en valeur)	1 791 516	115 759	1 854 041	125 564	1 902 395	125 650	122 827	7 085	18 365	-194	1 425 133	95 150
Sous Total en jours (à raison de 7h40)		16 868		17 678		17 660		1 012		-28		18 740
Jours complémentaires si non malade ex N	305 006	2 788	339 225	3 106	279 013	2 558	34 219	318	-60 212	-548	326 296	3 024
Jours complémentaires si non malade ex N+1	257 661	2 227	270 663	2 317	304 740	2 588	13 002	90	34 077	271	223 893	1 947
Jours repos fériés	2 086 243	19 487	1 574 703	14 856	1 371 803	12 838	-481 539	-4 631	-203 100	-2 018	1 843 203	17 387
Jours repos maladie	25 852	210	25 473	203	26 422	212	-380	-8	948	9	24 843	201
Jours de congés	767 206	6 742	694 975	6 054	709 479	6 278	-72 231	-688	14 504	225	948 614	8 507
Total des jours (en valeur)	3 411 955		2 905 039		2 691 257		-506 928		-213 782		3 357 580	
Sous-Total des jours		31 463		28 635		24 474		-4 918		-2 081		31 086
Provision au 31/12	5 173 482		4 789 081		4 593 653		-384 402		-195 427		4 795 962	
Taux de charges	51,47%		50,49%		50,44%						50,48%	
Charges sur provisions	2 682 791		2 417 838		2 317 039		-264 954		-100 799		2 419 573	
Provisions toutes charges comprises	7 856 274		7 206 918		6 910 692						7 215 555	
Total des jours dus		48 419		44 613		42 434		-3 806		-2 088		44 306
Effectif moyen à fin décembre	2 357		2 433		2 394		76		-39		2 355	
Nombre de jours dus par salarié		20,54		18,29		17,72		-2,24		-0,57		18,02
Provisions par salarié hors taxes de charges	2 184		1 968		1 918		-226		-48		2 068	
Provisions par salarié toutes charges comprises	3 324		2 962		2 836		-382		-76		3 064	

N.B. :

L'effectif correspond à l'effectif du personnel salarié Keolis Bordeaux Métropole hors personnel mis à disposition.
Il s'agit de l'effectif moyen mensuel de décembre repris dans le rapport annuel du délégataire.

I. Autres dettes

Les dettes diverses s'élèvent à 13,3 M€ et comprennent essentiellement :

- les stocks et dépôts à reverser à la Métropole (mise à disposition du stock de départ au 1^{er}/01/2015 complété des dotations de nouvelles pièces en 2015, 2016 et 2017) pour un montant de 6,8 M€ ;
- le solde des recettes de titres de décembre 2017 à reverser à la Métropole pour 1,2 M€ ;
- et le différentiel d'amortissement pour un montant de 3,2 M€.

Les indicateurs financiers montrent, pour cette troisième année d'exploitation, que Keolis Bordeaux Métropole a une structure financière solide. En 2017, son activité n'a pas généré de besoin financier court terme, ses ressources long terme lui permettent de financer ses investissements qui ont été minimisés et sa trésorerie dégagée est donc largement excédentaire.

Unit C

DSP de transports urbains - Rapport du délégant 2017

En préambule, il y a lieu de rappeler que le compte de résultat prévisionnel valorisé en €₂₀₁₃ a été recalé des impacts des protocoles n°1 et n°2, ainsi que des avenants n°1, n°3 et n°5 (les avenants n°2 et n°4 n'ayant eu aucun impact financier).

Il correspond à l'annexe 30.1 « Compte d'exploitation prévisionnel » de la convention.

Le chiffre d'affaires prévisionnel a été indexé via des coefficients d'actualisation contractuels alors que les coûts ont été indexés uniformément via un coefficient d'indexation global. Le coefficient d'indexation global correspond au montant du forfait de charges prévisionnel calculé en €₂₀₁₇ sur le montant du forfait de charges prévisionnel en €₂₀₁₃, soit pour l'année 2017, un coefficient de 1,02892.

Le compte de résultat réalisé correspond, pour le chiffre d'affaires, au montant du forfait de charges payé par la Métropole à Keolis Bordeaux Métropole (délibération n°2018/364 du conseil métropolitain du 6 juillet 2018). Le montant total des produits d'exploitation présenté dans ce tableau est donc légèrement différent de celui du compte de résultat certifié par les commissaires aux comptes, puisqu'il a été ajusté des derniers éléments connus. En ce qui concerne les charges, elles correspondent au compte de résultat certifié.

Analyse du compte de résultat cumulé depuis le début de la convention :

Si la valeur ajoutée au terme des trois premières années de la convention apparaît comme étant proche du prévisionnel (- 0,4 %), l'excédent brut d'exploitation cumulé, qui ressort positif pour 12 778 K€, est largement au-dessus des prévisions (+3 058 K€ d'écart soit + 31,5 %). Cela s'explique clairement par des charges de personnel moins importantes ; cet écart étant dû notamment :

- d'une part au recours au personnel intérimaire au-delà de ce qui avait été prévu (+4 748 K€ en cumulé de 2015 à 2017), s'agissant notamment des remplacements pour absences de courte durée (maladie),
- et d'autre part à l'économie réalisée sur les cotisations allocations familiales suite aux évolutions réglementaires (impact de - 2 612 K€ sur les charges de personnel en cumulé de 2015 à 2017), reversée à la Métropole conformément à la convention.

Le résultat financier, compte tenu des taux monétaires de référence Eonia négatifs depuis le début de la convention, est légèrement au-dessus du prévisionnel (-1 305 K€ en cumul réalisé contre - 1 346 K€ en cumul prévisionnel soit + 3,1 %). Il correspond à des produits financiers réalisés nuls depuis le début de la convention, combinés à des charges financières légèrement inférieures à ce qui était prévu.

Le délégataire affiche un résultat net cumulé excédentaire sur trois ans de 16 138 K€, supérieur de 3 631 K€, soit + 29 % par rapport au prévisionnel (s'élevant à 12 507 K€).

A. Analyse de certains postes du compte de résultat 2017

a. Le chiffre d'affaires

Le chiffre d'affaires total enregistré dans les comptes de Keolis Bordeaux Métropole pour l'exercice 2017 s'élève à 221 664 K€. Il est légèrement au-dessus du prévisionnel (+ 0,7 % soit +1 571 K€).

Le chiffre d'affaires est principalement constitué du forfait de charges arrêté par la Métropole en N+1, et fait l'objet d'une estimation au 31/12/N pour la clôture des comptes sociaux de Keolis Bordeaux Métropole.

La Métropole a, de son côté, arrêté le montant du forfait de charges 2017, ou « chiffre d'affaires ajusté », à 222 946 K€.

Il est donc constaté un écart de 1 281 K€ entre le chiffre d'affaires estimé au 31/12/2017 et le forfait de charges arrêté par la Métropole en 2018, que Keolis Bordeaux Métropole devra régulariser en 2018.

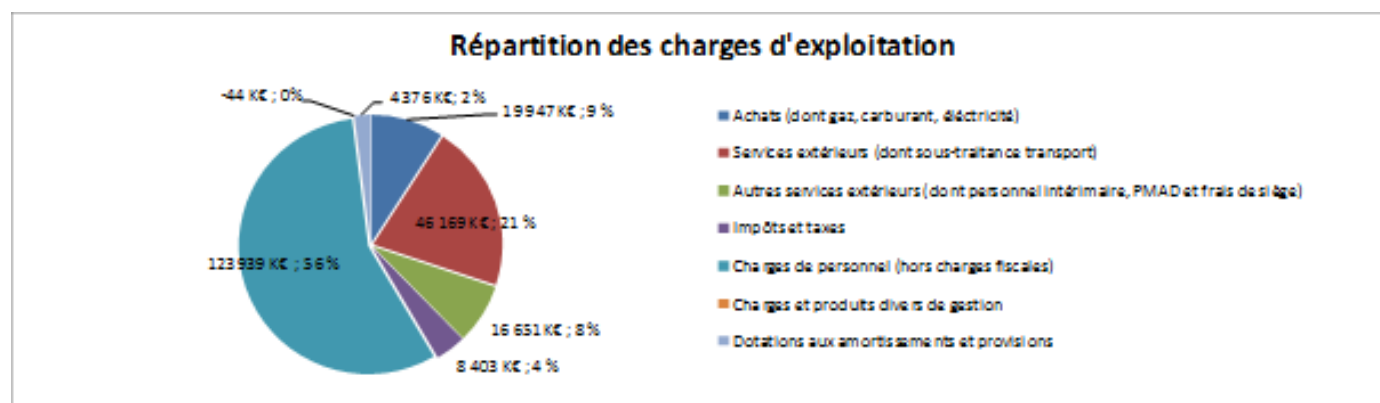
Ce chiffre d'affaires ajusté se décompose comme suit :

- 221 563 K€ représentent le forfait de charges mis à jour en fonction de facteurs correctifs et d'ajustement contractuels,
- 2 122 K€ sont issus du système d'intéressement bonus/malus contractuel en fonction de l'atteinte d'objectifs,
- et - 739 K€ proviennent de dépenses issues de l'application stricte de clauses de la convention (évolutions réglementaires / poses, déposes, consignations et déplacements d'installations) ; le solde négatif est dû aux évolutions réglementaires à l'avantage de la Métropole.

Le chiffre d'affaires ajusté est supérieur au prévisionnel (+ 1,3 % soit +2 852 K€).

b. Les charges d'exploitation

Les charges d'exploitation s'élèvent à 219 441 K€ contre 209 137 K€ en 2016 (+ 4,9 % soit + 10 305 K€), et se décomposent comme suit :



Elles sont inférieures de 341 K€, soit - 0,2 %, par rapport au prévisionnel.

- **Les achats** représentent 9 % du total des charges d'exploitation et s'élèvent à 19 947 K€. Ils sont en dessous de 15,9 % par rapport au prévisionnel (- 3 777 K€) mais en augmentation de 8,8 % par rapport à 2016 (+ 1 618 K€).

Il s'agit principalement de :

- l'achat de pièces détachées de rechange bus et tramway stockées et non stockées pour 7 006 K€,
- l'achat de gaz pour les bus pour 3 791 K€,
- l'achat de carburants et lubrifiants pour 2 823 K€,
- et de l'achat d'électricité pour le tramway pour 2 611 K€.

Le montant inférieur par rapport au prévisionnel est principalement dû :

- à l'achat de pièces détachées de rechange bus et tramway stockées et non stockées, inférieur de 2 240 K€ (lié aux décalages de la mise en service de la ligne D du tramway et de la mise en service de l'extension de la ligne C vers Villenave d'Ornon),
- et au coût d'électricité pour le tramway, inférieur de 1 964 K€.

Par ailleurs, dans le prévisionnel initial, étaient imputés intégralement dans ce poste les coûts de préexploitation liés aux nouvelles lignes ou extensions de ligne (« Marche à blanc ») alors qu'en réel, ils se répartissent dans différents comptes de charges.

- **Les services extérieurs** représentent 21 % du total des charges d'exploitation et s'élèvent à 46 169 K€. Ils sont au-dessus de 18 % par rapport au prévisionnel (+ 7 038 K€) et en augmentation de 8,9 % par rapport à 2016 (+ 3 761 K€).

Les frais de sous-traitance de transport, s'élevant à 25 232 K€, représentent 55 % de ce poste :

- 62 % du total sont pour le groupe Keolis (41 % pour la filiale Keolis Gironde et 21 % pour la filiale Cars de Bordeaux), contre 62 % en 2015 (39 % pour la filiale Keolis Gironde et 23 % pour la filiale Cars de Bordeaux),
- et 28 % pour le groupe Veolia (filiale Citram Aquitaine), contre 29 % en 2016.

D'une part, les coûts sont supérieurs au prévisionnel à hauteur de 4 842 K€ car le volume d'affrètement réel est plus important, notamment suite aux nouvelles lignes affrétées en 2016 en accord avec la Métropole.

En outre, au prévisionnel, les coûts de sous-traitance Mobibus et Bat3 étaient classés dans la ligne « Autres charges services extérieurs » du poste « Autres services extérieurs », alors qu'ils sont classés en réel dans ce poste.

D'autre part, les coûts sont en augmentation de 5,2 % par rapport à l'exercice précédent (+ 1 240 K€) puisqu'il y a un effet année pleine des nouvelles lignes sous-traitées depuis mi-2016.

Par ailleurs, l'article 11.4 de la convention prévoit que Bordeaux Métropole autorise, sur la durée du contrat, le délégataire à sous-traiter l'exploitation de l'offre de transport, de manière continue, dans la limite de 20 % de l'ensemble des kilomètres totaux sur l'année, y compris les kilomètres techniques et haut-le pied.

Or, la part des kilomètres totaux sous-traités est de 21,6 % en 2017 contre 20,9 % en 2016. Toutefois, trois lignes de bus 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 trois lignes, la part des kilomètres totaux affrétés est de 19,1 % en 2017 (contre 19,4 % en 2016), respectant ainsi le quota contractuel.

- **Les autres services extérieurs** représentent 8 % du total des charges d'exploitation et s'élèvent à 16 651 K€. Ils sont en adéquation avec le prévisionnel (- 10 K€ soit - 0,1 %) et en augmentation de 4,2 % par rapport à 2016 (+ 670 K€). Ils sont constitués en partie des charges suivantes :

- 1) Frais de gardiennage parcs relais et autres pour 3 878 K€ : ils ont presque doublé par rapport au prévisionnel (+ 77,1 %), car le gardiennage autre que parcs-relais, et les coûts des PIMMS (Points d'Informations Médiation Multi Services) de Cenon et de Bordeaux, étaient initialement imputés en « Autres charges services extérieurs ».

Par rapport à 2016, les frais ont augmenté réellement de 7,1 % (+ 259 K€). Cette hausse s'explique par l'ouverture des parcs relais de la Gare de Blanquefort et de la Gare de Bruges le 17 décembre 2016 qui joue en année pleine en 2017.

- 2) Frais du personnel intérimaire pour 2 820 K€ : ils ont triplé par rapport au prévisionnel et ont augmenté de 2,8 % par rapport à 2016 (+ 78 K€) :

Personnel intérimaire	2016			2017			Var. Réalisé 2017/2016	
	Prévisionnel	Réalisé	Ecart Réalisé/Prévi (en %)	Prévisionnel	Réalisé	Ecart Réalisé/Prévi (en %)	En valeur	En %
Nombre de personnes	27	36	34,8%	28	36	40,1%	-	0,0%
Coût (en K€)	993	2 742	178,2%	943	2 820	199,1%	78	2,8%

Le niveau d'intérim a été sous-évalué dans le prévisionnel, s'agissant notamment des remplacements pour absences de courte durée (maladie).

Ce point induit un impact en sens contraire sur la masse salariale.

Frais de Personnel Mis A Disposition (PMAD) pour 2 444 K€ : ces frais sont supérieurs de 8,7 % (+ 196 K€) par rapport au prévisionnel, malgré un nombre de PMAD inférieur de 6,7 % (- 1 PMAD) :

PMAD	2016			2017			Var. Réalisé 2017/2016	
	Prévisionnel	Réalisé	Ecart Réalisé/Prévi (en %)	Prévisionnel	Réalisé	Ecart Réalisé/Prévi (en %)	En valeur	En %
Nombre de personnes	15	18	8,7%	15	14	-8,7%	2	-12,5%
Coût (en K€)	2 232	2 355	5,5%	2 248	2 444	8,7%	89	3,8%

Par rapport à 2016, l'effectif mis à disposition de Keolis Bordeaux Métropole par Keolis SA a diminué de deux personnes en net.

Néanmoins, les frais ont augmenté de 3,8 % (+ 89 K€) ; cela s'explique par une hausse du coût par PMAD passant de 147 K€ par PMAD en 2016 à 175 K€ par PMAD en 2017. En effet, le niveau de qualification (et donc de rémunération) global du PMAD de 2017 est supérieur à celui de 2016.

Frais de siège (assistance technique) pour 2 374 K€ : ces frais sont conformes aux prévisions (+ 1,2 %) et en augmentation de 3 % par rapport à 2016 (+ 69 K€) :

Frais de siège	2016			2017			Var. Réalisé 2017/2016	
	Prévisionnel	Réalisé	Ecart Réalisé/Prévi (en %)	Prévisionnel	Réalisé	Ecart Réalisé/Prévi (en %)	En valeur	En %
Coût (en K€)	2 293	2 305	0,5%	2 347	2 374	1,2%	69	3,0%

Le calcul de l'assistance technique apportée par le siège est basé sur l'application de pourcentages par tranches de chiffres d'affaires hors taxes de la façon suivante :

- un montant fixe de 330 500 euros quel que soit le chiffre d'affaires de la société ;
- 1,8 % sur la tranche de chiffre d'affaires comprise entre 1 067 001 et 7 622 000 euros ;
- 1,5 % sur la tranche de chiffre d'affaires comprise entre 7 622 001 et 15 245 000 euros ;
- 1,3 % sur la tranche de chiffre d'affaires comprise entre 15 245 001 et 76 225 000 euros ;
- 0,7 % sur la tranche de chiffre d'affaires au-delà de 76 225 001 euros.

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

Autres charges et services extérieurs pour 2 162 K€ : ces frais sont inférieurs de 63,9 % par rapport aux prévisions, et ont augmenté de 11,5 % par rapport à 2016 (+ 223 K€). L'écart par rapport au prévisionnel s'explique par des imputations de compte différentes

entre le prévisionnel et le réel :

- Dans le prévisionnel, le service V3 était classé dans cette rubrique alors qu'il est imputé en réel en « Autres services extérieurs » (comptes 61).
- De même, dans le prévisionnel, les sous-traitances Mobibus et Bat3 étaient classées dans cette rubrique alors qu'elles sont imputées en réel en « Sous-traitance ligne de bus » (comptes 61).

Ces différences d'imputation comptable entre le prévisionnel différentiel et le réel s'appliquent également à d'autres postes de charges tels que :

- Pièces de rechanges stockées (prévisionnel nul)
- Pièces détachées Bus et Tram non stockées
- Entretien réparations des biens
- Entretien réparations voirie (prévisionnel nul).

Par ailleurs, à l'instar de ce qui a été constaté sur les exercices 2015 et 2016, même si ce poste ne devrait inclure que des comptes 62 (« Autres services extérieurs »), il comprend également le compte 651100 « Redevances Institut KEOLIS », s'élevant à 241 K€ en 2017, et comptabilisé en « Autres charges de gestion courante » par Keolis Bordeaux Métropole.

Selon le délégataire, ce reclassement s'explique par le fait que ces redevances étaient enregistrées dans les autres services extérieurs au compte d'exploitation prévisionnel. Ainsi, par souci de cohérence par rapport au prévisionnel, ce compte de redevances est reclassé dans ce poste au réel et comptabilisé comme tel par Keolis Bordeaux Métropole.

La Direction du Contrôle de gestion ne partage pas cette analyse.

Par ailleurs, ces redevances correspondent en réalité à des frais de siège. Or, conformément à l'article 49.6 de la convention, les frais de siège doivent être neutralisés au niveau du calcul du partage des gains de productivité.

Le fait que le délégataire reclasse les redevances en charges externes induit un Excédent Brut d'Exploitation (EBE) sous-estimé. Néanmoins, en 2017, l'impact est nul au niveau du calcul du partage des gains de productivité (le partage étant nul cette année). Pour rappel, l'impact était en défaveur de la Métropole en 2015 pour un montant de 282 K€, et en 2016 pour un montant de 24 K€.

- **Les impôts et taxes** représentent 4 % du total des charges d'exploitation et s'élèvent à 8 403 K€.

Il convient de noter que le compte d'exploitation prévisionnel prévoyait que les charges afférentes au comité d'entreprise (comptes 647200 et 647250 : 1 978 K€ en 2017) soient intégrées dans les comptes d'impôts et taxes (comptes 63), alors qu'au réel, ces montants sont affectés aux charges de personnel (comptes 64). En corrigeant le prévisionnel pour tenir compte de ce reclassement comptable et ainsi analyser la variation réelle entre le prévisionnel et le réel, les impôts et taxes sont au-dessus de 6,7 % par rapport au prévisionnel (+ 529 K€). Ils ont augmenté de 117 K€ par rapport à 2016, soit + 1,4 %.

Il est à noter que le crédit d'impôt pour la compétitivité et l'emploi (CICE) est imputé sur les résultats fiscaux de la société mère Keolis SA, qui le répercutera sur sa société fille Keolis Bordeaux Métropole lorsqu'elle aura recouvré les sommes. Dans l'attente, ce montant est enregistré en créance (5 237 K€).

- **Les charges de personnel** représentent 56 % du total des charges d'exploitation et s'élèvent à 123 939 K€. Elles augmentent de 1,5 % par rapport à 2016 (+1 811 K€).

En 2017, les Equivalent Temps Plein (ETP) sont de 2 398 et sont au-dessus de 1,7 % par rapport au prévisionnel, et en diminution de 0,2 % par rapport à 2016, comme suit :

Equivalent Temps Plein (ETP)	2016			2017			Var. Réalisé 2017/2016	
	Prévisionnel	Réalisé	Ecart Réalisé/Prévi (en %)	Prévisionnel	Réalisé	Ecart Réalisé/Prévi (en %)	En valeur	En %
Effectif en propre	2 348	2 403	2,3%	2 358	2 398	1,7%	5	-0,2%

En corrigeant le prévisionnel pour tenir compte du reclassement comptable et ainsi analyser la variation réelle entre le prévisionnel et le réel (cf. point sur les impôts et taxes ci-dessus), les charges de personnel sont en dessous de 2,8 % (- 3 586 K€) malgré un nombre d'ETP supérieur à ce qui était prévu.

Ce montant inférieur au prévisionnel s'explique :

- d'une part, par le recours au personnel intérimaire au-delà de ce qui avait été prévu (+ 1 877 K€), s'agissant notamment des remplacements pour absences de courte durée (maladie),
- et d'autre part, par l'économie réalisée sur les cotisations allocations familiales suite aux évolutions réglementaires (impact de - 1 473 K€ sur les charges de personnel), reversée à la Métropole conformément à la convention.
- **Les dotations aux amortissements et provisions** représentent 2 % du total des charges d'exploitation et s'élèvent à 4 376 K€. Elles sont composées essentiellement des dotations aux amortissements des investissements réalisés par Keolis Bordeaux Métropole pour 4 183 K€. Elles sont en dessous de 14,1 % par rapport aux prévisions (- 684 K€) ; les investissements réalisés en 2017 ayant été en deçà de la prévision (- 778 K€).

Ce montant inférieur des amortissements par rapport au prévisionnel est légèrement compensé par la provision pour risques et charges s'élevant à 203 K€ (net dotations/reprises).

Par ailleurs, la convention prévoit que si, à son terme, les amortissements cumulés réalisés sont inférieurs à ceux prévus contractuellement, alors Keolis Bordeaux Métropole reversera à la Métropole le différentiel. A fin 2017, le différentiel d'amortissement est de 693 K€, et le différentiel d'amortissement cumulé est de 2 873 K€ HT (soit 3 161 K€ TTC).

B. Le résultat financier

Le résultat financier est négatif à hauteur de 556 K€ pour une prévision négative de 610 K€, soit un écart de 8,9 %.

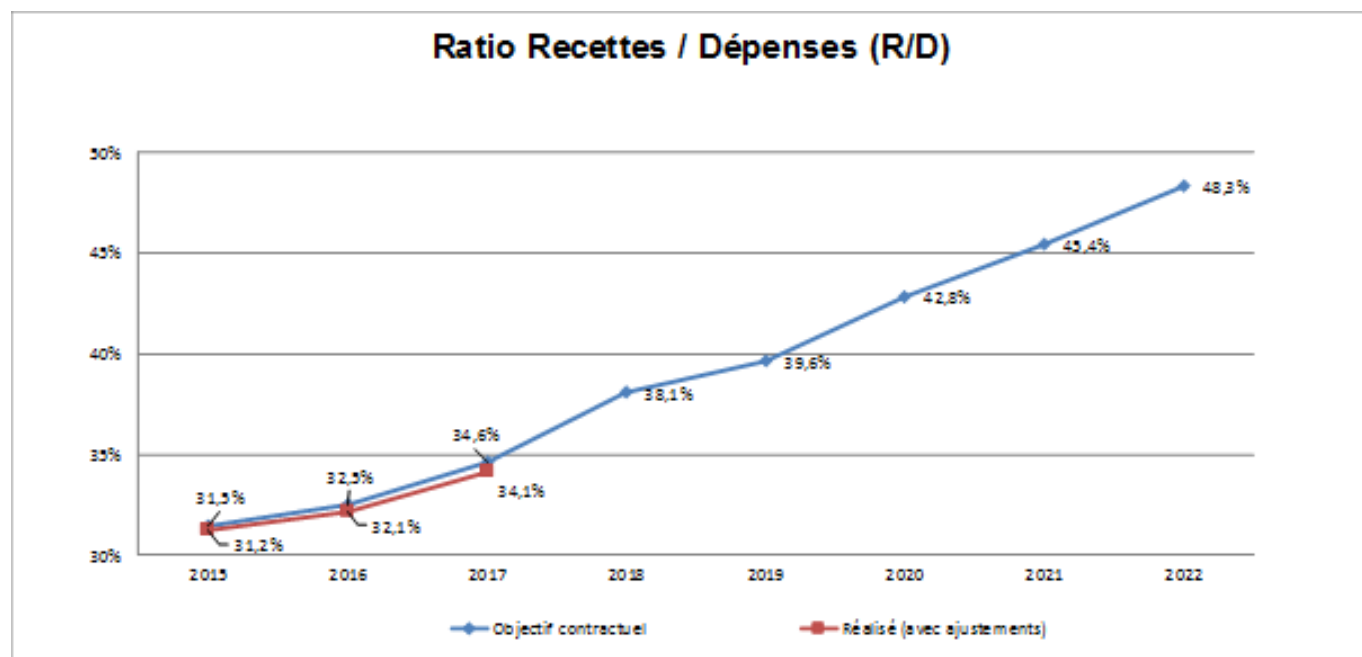
Comme il a été décrit au paragraphe 4.1.2.5, le taux de rentabilité des fonds disponibles a été nul sur l'exercice et cela d'ailleurs depuis le début de la convention. En effet, dans la mesure où le taux Eonia a été négatif sur tout l'exercice 2017, il n'y a pas eu de rémunération du compte courant financier de Keolis Bordeaux Métropole par le groupe Keolis.

C. Les ratios financiers

Le taux de couverture global (R/D) est le ratio entre :

- Les recettes (R) reversées par Keolis Bordeaux Métropole à la Métropole : recettes tarifaires (transport TBORDEAUX MÉTROPOLE, Mobibus et VCub), recettes publicitaires, recettes liées aux amendes et recettes liées aux redevances de sous occupation des surfaces à usage commercial.
- Les dépenses (D) payées par la Métropole à Keolis Bordeaux Métropole : forfait de charges et protocoles.

Pour l'année 2017, le taux de couverture global est de 34,1 %. Il est en dessous du R/D calculé sur la base de l'annexe 30.1 de la convention actualisée suite à l'avenant n°5 (34,6 %), mais est en progression par rapport à l'année 2016 où il atteignait 32,1 %, comme suit :



L'écart entre l'objectif contractuel avant ajustements (34,6 %) et le réel (34,1 %) s'explique principalement par des recettes réelles (76,1 M€) inférieures à celles prévues (77,5 M€) de 1,8 %.

2017 (En €)	Objectif contractuel Base Avenant 5 (€ 2013)	Objectif contractuel recalculé (€ courants)	Réalisé	Ecart Réalisé / Obj. Contractuel recalculé (en %)
Recettes tarifaires (Produits du trafic)	74 104 734	67 739 514	73 051 229	7,8%
Recettes publicitaires	1 116 456	1 087 534	1 412 162	29,8%
Recettes tirées des constats d'infraction	1 397 243	1 397 243	1 439 456	3,0%
Recettes tirées de la gestion des espaces à usage commercial	82 972	82 972	220 906	166,2%
Autres recettes annexes - OPTIMISATION TARIFICATION P+R	802 000	802 000	-	-100,0%
Recettes totales	77 503 405	71 109 263	76 123 753	7,1%

Cet objectif contractuel a ensuite été recalculé en tenant compte des effets des modifications de l'offre, des évolutions tarifaires et de l'inflation, et il atteint 71,1 M€. C'est la raison pour laquelle Keolis Bordeaux Métropole perçoit un intéressement de 2,3 M€ pour l'atteinte des recettes tarifaires.

Conclusion

Avec un chiffre d'affaires comptable (avant ajustements du forfait de charges de +1 281 K€) supérieur au prévisionnel (+1 571 K€) face à des charges d'exploitation légèrement en dessous des prévisions (- 341 K€), le résultat d'exploitation comptable est supérieur aux prévisions en s'élevant à 2 223 K€ (contre 311 K€ en prévisionnel).

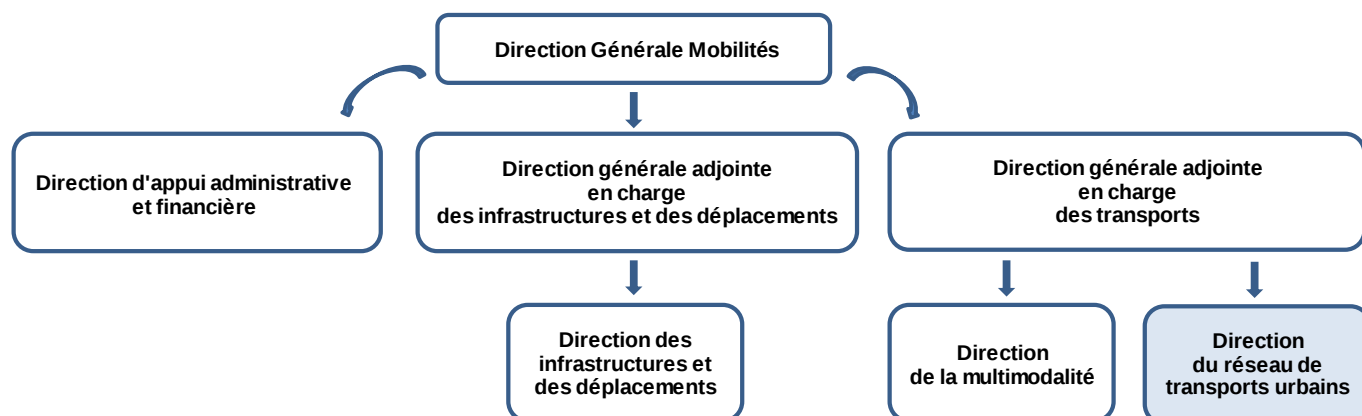
Ainsi, le résultat net comptable est de 6 299 K€. Il est supérieur au prévisionnel (+ 42,7 %, + 1 885 K€). Cet écart s'explique en partie par le montant net des intéressements financiers aux résultats en faveur de Keolis Bordeaux Métropole s'élevant à 2 122 K€ en 2017.

CHAPITRE 4

L'ORGANISATION DU PILOTAGE ET DU CONTROLE DE LA DELEGATION

CHAPITRE 4 – L'ORGANISATION DU PILOTAGE ET DU CONTRÔLE DE LA DELEGATION

La mise en œuvre de la politique de transports de Bordeaux Métropole est mise en œuvre par la DG Mobilités dont l'organigramme est le suivant :



La direction générale mobilité remplit des missions diversifiées telles que la réflexion stratégique concernant les mobilités, l'amélioration de la performance des transports en commun, l'optimisation de l'usage de l'automobile, le développement de l'usage des modes actifs, le développement des outils de la multi-modalité, la garantie de la qualité du réseau de voirie et des conditions de circulation, la communication, concertation et information des usagers.

La direction d'appui administrative et financière remplit des missions de coordination, de marchés publics mais aussi de préparation et d'exécution budgétaire. Elle intègre également les fonctions de communication, de médiation auprès des riverains.

La direction des infrastructures et des déplacements est chargée des missions liées à la gestion optimisée des déplacements, en particulier automobiles (circulation, signalisation, autopartage, covoiturage ...). Elle assure également des missions stratégiques de maîtrise d'ouvrage des grands projets d'infrastructure et d'exploitation de la voirie. Elle est responsable de la politique de gestion des ouvrages d'art.

La direction de la multi-modalité exerce des missions liées au développement de la multi-modalité : les grandes études, la réflexion sur la création d'un syndicat mixte, le marketing de la mobilité, la politique de développement des modes actifs (vélos, marche à pied) et l'animation de la politique des mobilités en pôles territoriaux.

4.1 - LA DIRECTION DU RESEAU TRANSPORTS URBAINS (DRTU)

La « DRTU » est l'une des directions de la Direction Générale adjointe en charge des transports, elle assure l'ensemble des missions concernant le réseau de transports urbains et ses différents services sur :

- **La gestion de la relation avec le délégataire Keolis Bordeaux Métropole** sur tous les aspects du contrat (technique, patrimoine, maintenance, exploitation, gestion, finances, communication),
- **La gestion, le pilotage et le contrôle du contrat** sur les aspects administratifs, techniques, patrimoniaux et financiers,

- **Le pilotage, le suivi et l'optimisation du réseau** pour en améliorer la performance (études des demandes des communes, amélioration de la qualité des services ...),
- **Le pilotage et le suivi des grands projets** (extensions du réseau tramway, système billettique ...),
- **Le pilotage, le suivi et l'optimisation du patrimoine** confié au délégataire (parcs de véhicules, dépôts ...).

Cette direction se compose de deux services :

- **Le service transports urbains « STU » organisé en deux centres : le centre optimisation du réseau et qualité « CORQ » et le centre suivi administratif et financier « CAF »,**
- **Le service systèmes, équipements et patrimoine transports « SSEPT ».**

Pour mener à bien ses missions, la DRTU s'adjoit de la collaboration des autres directions de la DG Mobilités, des pôles territoriaux, de la direction des affaires juridiques, de la direction du programme numérique urbain, de la direction des finances, du service des contrats complexes et de la direction des bâtiments.

Le contrôle financier de la délégation est réalisé en coordination avec la Direction du contrôle de gestion, qui réalise chaque année l'analyse financière des comptes sociaux du délégataire et intervient en cas de besoin d'appui et d'expertise comptable.

4.2 - LE SUIVI ET LE CONTRÔLE DE L'EXPLOITATION

Assuré par le centre optimisation du réseau et qualité « CORQ », ses missions sur l'année 2017 se sont principalement centrées sur :

- L'expertise sur les adaptations de l'offre du réseau (modifications d'itinéraires, implantation des arrêts bus, création de couloirs bus ...) ou des différents services comme le service V³ (projet d'implantation de nouvelles stations, dépose et repose de stations liées à des travaux de voirie),
- Le suivi des grands projets tram, BHNS, arrivée de la LGV ou autres réalisations comme l'aménagement de la place Gambetta ou les projets de l'EPA (Bordeaux Euratlantique) : conséquences sur les lignes existantes, déviations à mettre en place, études du réseau qui seront mises en œuvre en accompagnement de ces projets,
- L'analyse de la performance du réseau (fréquence, ponctualité et régularité, vitesse commerciale ...),
- Le suivi de la mise en place du SAEIV (Système d'Aide à l'Exploitation et à l'Information Voyageurs) avec le délégataire, les services de la circulation « Gertrude » et la direction des infrastructures et des déplacements de la DG Mobilités,
- Le suivi et le contrôle mensuel des indicateurs de qualité en référence à l'annexe 22 et des tableaux de bord fournis par le délégataire,
- Le pilotage des prestataires externes en charge des enquêtes annuelles sur le réseau (trois vagues d'enquêtes « mystères », enquête sur la fraude, enquêtes de satisfaction du réseau et du service Mobibus)
- Le suivi d'événements exceptionnels : comme la préparation de la desserte de la Foire Internationale de Bordeaux, le Marathon de Bordeaux ...

- La préparation des réunions sectorielles en partenariat avec les pôles territoriaux, les communes et le délégataire en vue d'adapter le réseau au plus près de la demande ; ces adaptations font l'objet d'une délibération intégrée par la suite au contrat et dans le cadre d'un avenant,
- Le contrôle et la validation des projets de voirie et le suivi des chantiers en lien avec l'activité transports,
- Le traitement des réclamations via le forum des usagers ou par courrier : selon la nature des doléances soit le centre transmet ces dernières au délégataire pour une réponse technique adaptée soit le centre satisfait lui-même le demandeur en apportant une argumentation appropriée,
- Le suivi de l'implantation et de la gestion des abris voyageurs en partenariat avec les pôles territoriaux, le délégataire et le prestataire,
- Le suivi de l'interface entre le réseau métropolitain et les lignes du réseau TransGironde,
- La collaboration sur les analyses des mémoires techniques du délégataire relatifs aux avenants et sur les données d'exploitation relatifs à l'arrêté des comptes de 2017

Assurant la veille du service Mobibus, le centre participe par ailleurs à la Commission d'accessibilité de ce service comme représentant de Bordeaux Métropole avec voix consultative.

Il est également chargé du projet stratégique sur la mise en place de la tarification solidaire énoncée précédemment.

Dans ce cadre, il assure la gestion des demandes des titres sociaux. En effet, en lien avec les CCAS, une procédure de gestion des demandes a été mise en place en octobre 2014 permettant ainsi d'assurer un contrôle plus fonctionnel mais également un suivi statistique du nombre de demandes.

Pour l'année 2017, 12 940 demandes ont été instruites par le centre optimisation du réseau et qualité, celles-ci se répartissent de la manière suivante :

Bénéficiaires	Demandes instruites			Evolution N-1
	2015	2016	2017	
Demandeurs d'emploi	5 278	5 240	4 884	- 6,8%
Revenu Solidarité Active	2 148	2 109	1 866	- 11,5%
Personnes âgées	1 274	1 268	1 512	+ 19,2%
Personnes handicapées et malvoyantes	896	948	976	+ 2,9%
Demandeurs d'asile	1 045	1 980	2 580	+ 30,3%
Anciens combattants	468	577	469	- 18,7%
Stagiaires en insertion ou formation professionnelle	43	37	230	- 29,4%
Autres stagiaires	293	289		
Contrats d'aides : insertion sociale, emploi solidarité	31	33	34	- 3 %
Contrats Services volontaires européens	30	14	0	-
Couverture Maladie Universelle Complémentaire	15	13	13	-
Services civiques	118	283	376	- 32,9%
Total	11 639	12 791	12 940	+ 1,2%

Enfin, le centre est l'acteur privilégié quant à l'élaboration et le suivi du schéma d'accessibilité des transports - Agenda d'accessibilité programmée.

Par délibération du Conseil de Bordeaux Métropole n°2015-774, en date du 18 décembre 2015, le d'accessibilité des transports - Agenda d'accessibilité programmée a été validé.

Puis conformément aux dispositions légales, ce schéma a été soumis à l'avis de la sous-commission d'accessibilité des personnes handicapées de la préfecture de la Gironde le 30 mai 2016, laquelle a relevé le non-respect du délai de réalisation établi à 3 ans.

Toutefois et conformément à certaines dispositions du Code des transports et de l'accord de la Préfecture Bordeaux Métropole a bénéficié d'une prorogation maximale de trois pour cas de force majeure.

En partenariat avec les directions territoriales, il a été défini dans un premier temps la liste des arrêts prioritaires répondant au moins à l'une des conditions suivantes : arrêts desservis par une Lianes, arrêts desservis par au moins deux lignes de TBM, arrêts en lien avec un pôle d'échanges, arrêts situés dans un périmètre de 200 mètres autour d'une structure d'accueil pour personnes handicapées ou personnes âgées.

Compte tenu que le schéma d'accessibilité des transports - Agenda d'accessibilité programmée prend en compte la mise en accessibilité de l'ensemble des arrêts prioritaires du réseau de bus, le CORQ a engagé, au dernier trimestre 2016, la construction d'une base de données.

Cette dernière a pour objectif de recenser l'ensemble de leurs caractéristiques géométriques : situation de l'arrêt par rapport aux pôles à desservir, type d'arrêt sur poteau ou possédant un abri voyageurs, largeur des cheminements pour accéder à l'arrêt, insertion de l'arrêt dans le site (longueur du quai / cheminement), largeur avant et arrière si arrêt avec abri voyageurs, hauteur de la bordure au droit de l'arrêt (calcul de la pente maximale si déploiement de la rampe d'accès à l'autobus) ...

4.3 – LE SUIVI ADMINISTRATIF ET FINANCIER

Le centre administratif et financier travaille étroitement avec le centre optimisation du réseau et qualité, le service systèmes, équipements et patrimoine transports et la direction d'appui administratif et financier de la DG Mobilités.

Le suivi financier et administratif a pour objet :

- D'organiser, coordonner, réaliser et rendre compte du suivi administratif et financier du contrat, sur la base notamment du programme interne de contrôle de la DSP,
- De mettre en place et développer les outils de pilotage, de gestion et des procédures de contrôle,
- De piloter et contrôler le respect des obligations contractuelles du délégataire par le suivi d'un programme de contrôle formalisé,
- D'assurer le suivi et le contrôle mensuel des différentes recettes perçues par le délégataire (recettes tarifaires, amendes, publicitaires) devant être reversées à Bordeaux Métropole,
- De déterminer le montant des acomptes relatifs au forfait de charges et aux recettes de l'année n+1, et de contrôler les factures et certificats de recettes en résultant,
- D'assurer le suivi mensuel du compte d'exploitation, des résultats financiers du réseau et des services,
- De contrôler et valider les données économiques et financières transmises par le délégataire dans le cadre de la préparation et la production des arrêtés des comptes de l'année (vérification des indices INSEE, des coefficients d'indexation, des unités d'œuvre, des soldes intermédiaires de gestion, réconciliation comptable des postes de charges du compte annuel d'exploitation, des investissements, contrôles des facteurs correctifs des engagements, de l'atteinte ou non des engagements ...),
- D'apprécier la rédaction du bilan annuel d'activités présenté par le délégataire : conformité des données produites, demande de reformulation ... et rédaction la délibération correspondante,

- De formaliser ses analyses et les éléments de reporting au travers la production du bilan annuel du délégant et de sa délibération,
- D'anticiper, prévenir et d'analyser les impacts financiers de toutes les évolutions prévues, probables ou constatées sur les conditions d'exploitation, en coordination avec les services de la DG Mobilités,
- D'analyser les mémoires techniques et financiers du délégataire en cas de révision des conditions du contrat, en collaboration avec les services de la DG Mobilités
- D'organiser, coordonner et piloter la production des avenants avec le délégataire,
- De participer au pilotage des missions d'audits dès lors que celles-ci sont externalisées et en lien avec le contrat,
- De mettre à disposition, en continu, l'ensemble des informations nécessaires relatives à la vie du contrat aux Directions d'appui susceptibles d'apporter une expertise particulière sur un item ou d'être associé à un projet d'avenant (alimentation d'une plateforme commune de documents, animation d'un groupe de travail etc.)
- D'animer les groupes de travail sur les projets d'évolutions contractuelles (avenants par exemple)
- D'assurer les échanges et la coordination avec le délégataire sur les aspects financiers du contrat
- D'être le référent au sein de la DG mobilités sur les éléments contractuels et financiers en lien avec la DSP Transports,
- De participer au contrôle budgétaire lié au contrat de DSP (contrôle des factures et des certificats de recettes, évaluation et estimation des dépenses et des recettes à inscrire dans le budget annexe ...),
- Dans une moindre mesure, de participer à l'évaluation des risques potentiels liés à la convention afin de contribuer à la sécurisation des actions et/ou décisions de la Métropole.

Parallèlement à ces actions de suivi et de contrôle continu, la Direction du contrôle de gestion participe également au contrôle de la bonne exécution financière du contrat, au travers son audit annuel des comptes sociaux dont l'analyse est formalisée dans le présent rapport.

L'année 2017

Sur cette année, l'activité principale du centre a été concentrée sur le pilotage des évolutions contractuelles relatives aux avenants n°3 à 5.

L'avenant n°3, approuvé par délibération n° 2017/412 en date du 7 juillet 2017 et signé le 20 juillet 2017 est présenté au chapitre 2.8.1 du présent bilan. Il intègre les conséquences techniques et financières de quatorze évolutions contractuelles, avec un enjeu financier de 33 M€.

Cet avenant a fortement mobilisé les ressources au cours du 1^{er} semestre au travers de l'analyse des mémoires produits par le délégataire et de la production de contre-analyses, de l'organisation des réunions d'échanges et de négociations avec le délégataire, de l'animation du groupe de travail réunissant les directions appui externe à la DG Mobilités, de la production du projet d'avenant, de l'animation du circuit de validation interne de cet avenant et de la délibération associée.

En fin d'année, l'avenant n°4, approuvé par délibération n°2017/761 en date du 20 décembre 2017 et signé le 26 janvier 2018 a également mobilisé le centre, mais dans une moindre mesure puisque cette évolution était sans impact financier. Celui-ci a eu pour objectif d'adapter les modalités de remplacement

des bus sinistrés prévues au contrat initial afin de garantir la continuité et la qualité du service public tout en préservant l'équilibre économique du contrat (*voir chapitre 2.8.2 du présent bilan*),

En parallèle, l'élaboration d'une matrice juridique est en cours de construction afin d'apprécier la régularité juridique de chacune des évolutions contractuelles depuis le début du contrat par rapport au décret de concession de 2016.

D'autre part, le centre a également réalisé l'arrêté des comptes de l'année 2016 du contrat et procédé aux contrôles et analyses de l'ensemble des données technico-financières relatifs à cette exercice (*voir chapitre 3.2*).

Avec les avenants, cette mission est une priorité afin de respecter les dispositions contractuelles du titre 3 du contrat et respecter les délais de paiement au titre de la régularisation du forfait de charges 2017, fixé au 31 juillet.

Dans le respect des dispositions contractuelles, le centre a également organisé les Comités de coordination et réalisé ses missions en termes de bilans annuels de la DSP :

- **Contrôle du rapport annuel 2016 du délégataire**, document remis, par ce dernier, conformément aux dispositions contractuelles. Sur la base des remarques et des observations de Bordeaux Métropole et d'une restitution lors d'une réunion avec l'exploitant, le bilan de Keolis Bordeaux Métropole a été présenté en Commission Transports et en Commission Consultative des Services Publics Locaux « Thématique » (CCSPL).

Le Conseil de la Métropole a pris acte de ce bilan en date du 24 novembre 2017 (délibération n°2017-681).

- **La production du bilan annuel 2016 du délégant**. Le bilan a été présenté en Commission Transports et en Commission Consultative des Services Publics Locaux « Plénière » (CCSPL).

Le Conseil de la Métropole a pris acte de ce bilan en date du 22 décembre 2017 (délibération n°2017-760).

- Outre ces différentes missions, **le centre a maintenu son contrôle continu d'indicateurs** (indices INSEE, recettes tarifaires et annexes, intéressements, indicateurs qualité ...) sur la base des données transmises par le délégataire, ces vérifications permettant ainsi d'appréhender la régularisation au titre de l'arrêté des comptes 2017 qui interviendra en 2018

4.4 - LE SUIVI TECHNIQUE

Le service systèmes, équipements et patrimoine transports a pour objectif de mettre à disposition les différents systèmes et équipements pour tous les nouveaux projets, type tramway et bientôt BHNS.

Au travers d'une vision globale il est à même de pourvoir aux remplacements des systèmes en fin de vie, de traiter les obsolescences et procéder aux modifications impliquées par les mises en conformité diverses.

Il a donc pour vocation de garantir la pérennité, l'exploitabilité et la maintenabilité des éléments d'ouvrage qui sont notamment construits dans le cadre des différentes extensions du tramway : maintien en condition opérationnelle des installations, prévention des dysfonctionnements, surveillance des incidents ou pannes récurrentes, validation des programmes de maintenance.

Le service étudie et réalise, en partenariat avec le délégataire, les améliorations du fonctionnement du réseau de tramway existant (terminus partiels, renforcement électrique ...).

Dans le cadre de la phase III du tramway, le service a mis en œuvre des dossiers référentiels patrimoniaux qui s'avèrent très importants lors de modifications éventuelles voire de potentiels recours.

Il instruit les dossiers de sécurité (nouveaux projets et modifications d'installations existantes).

Il procède aux différents achats et à la mise en œuvre des systèmes, équipements et tout matériel de transport, quel que soit le mode de transport, dans le cadre du renouvellement ou d'investissements nouveaux (extensions ou création de lignes de tramway, matériel roulant tramway et bus ...).

A ce titre, il garantit le suivi des investissements réalisés par le délégataire et le délégant dans le cadre de leurs Plans Prévisionnels d'Investissements respectifs (PPI).

Enfin, il assure une mission :

- De suivi patrimonial des biens « transports » tels que définis par les dispositions contractuelles. Il s'agit notamment de l'ensemble des infrastructures du tramway et des installations fixes associées, les dépôts, les parcs relais ...
- De traçabilité des inventaires comptables et de la gestion des stocks.

Pour l'année écoulée, dans le cadre des différents projets « transports » de la Métropole, le SSEPT a été l'acteur privilégié notamment pour :

Le système billettique

- Organisation et pilotage des ateliers, en partenariat avec le délégataire, l'AMO et le prestataire permettant notamment : le développement des phases de test, la prise en compte des décalages du planning ...,
- Pilotage des différents marchés associés à la billettique (intégration, fourniture et livraison des futurs distributeurs de titres de transport (DTT), création des interfaces entre le système et les applications informatiques et équipements existants, fournitures des futures cartes sans contact ...),
- Développement à prévoir du système billettique en vue de l'arrivée de la prochaine extension de la ligne C vers Villenave d'Ornon, de la future ligne D du tramway et du BHNS Bordeaux St Jean – Saint-Aubin-de-Médoc.

Le dépôt provisoire de Bastide Niel

Pour rappel, conformément aux dispositions de l'avenant n°3, le service a permis :

- La réorganisation de la maintenance du réseau de bus, entre les sites identifiés de Bastide Niel, le dépôt de Lescure et de l'Allée des Pins,
- Le suivi de toutes les dépenses relatives à la création du dépôt : la Métropole a réalisé les travaux et mis à disposition les locaux, Keolis Bordeaux Métropole a pris en charge les installations industrielles.

Le dépôt de Bastide a été mis en service les 4 et 5 février 2017.

L'acquisition de matériel roulant pour le réseau

Afin de respecter les engagements de la Métropole, et dans le cadre de marchés d'acquisition de matériel roulant, il a été réalisé en 2017 :

- **Pour les autobus en 2017** : 35 autobus standards au GNV pour un coût de 10,2M €, ces derniers ont été mis en service en septembre,

- **Pour les véhicules de transport des personnes à mobilité réduite en 2017** : 6 véhicules de 9 places dont 4 places réservées aux utilisateurs de fauteuil roulant pour un coût de 326K €.
- **Commande de 10 nouvelles rames pour une livraison échelonnée sur 2018.**

L'atelier de Carrosserie / Peinture sur le dépôt Bacalan

Pour rappel, la commission d'appel d'offres, réunie le 4 février 2016 a attribué le marché correspondant à la construction d'un atelier de carrosserie et de peinture (tramway et bus). Situé sur le dépôt Bacalan, ce bâtiment a été livré et mis en service en septembre 2017. Sa construction a été suivi par le SSEPT. Ce dépôt a été inauguré le 9 février 2018.

L'aide aux franchissements des carrefours à feux

Poursuite du déploiement de la fonction d'aide au franchissement des carrefours du Système d'Aide à l'Exploitation et à l'Information Voyageurs (SAEIV) des bus : ces projets sont menés en collaboration avec la direction des infrastructures et des déplacements de la DG Mobilités (centre gestion du trafic et le PC circulation) et des services externes (Gertrude notamment) et avec la participation du délégataire du service public de transport.

La rénovation du patrimoine du réseau de tramway

Afin de remédier aux désordres et dégradations du réseau, des travaux ont été engagés sur les lisses, les ponts tournants ainsi que les carrefours APS. Pour ces derniers, il est à noter le remplacement des rails APS, en juillet 2017, à Talence Forum et Place de la Victoire ainsi que sur le carrefour de Porte de Bourgogne.

Dans ce cadre, la DRTU/SSEPT a assuré les missions de signalisation des chantiers et les éventuels impacts sur l'exploitation du réseau de tramway (consignation / déconsignation des installations électriques, pertes de recettes en cas d'interruption en soirée voire en journée ...) pour l'ensemble des différents chantiers.

Le suivi patrimonial et la gestion des stocks

Dans le cadre de cette mission, le SSEPT a organisé avec le délégataire :

- Une réunion liée à la gestion des stocks,
- 8 réunions sur la maintenance dont 2 pour le réseau de tramway, 2 pour le réseau de bus, 2 pour le bâti, 1 pour le service V³ et le système d'information,
- 7 réunions sur le Plan Prévisionnel d'Investissements dont deux spécifiques au système APS,
- 5 réunions spécifiques au Plan Qualité ayant permis la mise à jour des dispositions relatives à certains indicateurs du Plan Qualité.

Il conviendra également de noter trois visites de « contrôles bâtis » sur les sites de Buttinière et Gare Saint-Jean.

Lancement de l'opération de restructuration du dépôt de Lescure

Le projet de restructuration a été ouvert à la concertation publique permettant à l'ensemble des personnes intéressées de contribuer à cette démarche de restructuration (délibération n° 2017-190 du 14 avril 2017).

Le 29 septembre 2017 (délibération 2017-512), lancement du concours d'architecture et d'ingénierie avec l'approbation du programme de restructuration.

Enfin, il est à noter depuis le 2 octobre 2017, que l'effectif de la DRTU s'est enrichi d'un poste de chargé de missions du contrôle technique de la DSP.

Ses principales activités consistent à réaliser une analyse critique des différents éléments d'activité produits quotidiennement par Keolis Bordeaux Métropole : tant en termes d'utilisation du matériel roulant (pannes, disponibilité ...) que sur le service rendu aux usagers du réseau TBM, par la mise en place d'indicateurs et de tableaux de suivi d'activités sur la base des outils métiers du délégataire : la plateforme collaborative KONTRAT et le logiciel de maintenance MAINTA.

Son rôle est de signaler les dérives éventuelles (pannes récurrentes, fréquences non respectées, etc.), de les analyser et dans la mesure du possible de les faire diminuer avec la participation des différents services que comptent la DRTU mais également avec le délégataire.

CHAPITRE 5

DISCRIMINATION ET HARCELEMENT

DANS LES TRANSPORTS

CHAPITRE 5 – DISCRIMINATIONS ET HARCELEMENT DANS LES TRANSPORTS

5.1 LE CADRE

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

Ce texte se décline en trois parties :

- Le titre I prévoit plusieurs dispositions relatives à la prévention et à la lutte contre les atteintes graves à la sécurité publique et le terrorisme dans les transports publics de voyageurs.
- Le titre II prévoit plusieurs dispositions relatives à la police du transport public de voyageurs.
- **Le titre III est consacré à la lutte contre les violences faites aux femmes dans les transports.**

Aussi, l'article L.1632-1 du Code des transports est complété par un alinéa ainsi rédigé :
« Les atteintes à caractère sexiste dans les transports publics collectifs de voyageurs font l'objet d'un bilan annuel transmis au Défenseur des droits, à l'Observatoire national des violences faites aux femmes et au Haut Conseil à l'égalité entre les femmes et les hommes. Ce bilan énonce les actions entreprises pour prévenir et recenser ces atteintes. »

Le deuxième alinéa de l'article L. 2251-1 est complété par une phrase ainsi rédigée : « La prévention des violences et des atteintes à caractère sexiste dans les transports publics est un axe prioritaire de leur action. ».

5.2 - L'ENGAGEMENT DE BORDEAUX METROPOLE POUR L'EGALITE DES FEMMES DANS LES TRANSPORTS

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

Sont partenaires : Bordeaux Métropole, la Ville de Bordeaux, l'Association de Recherches et d'Etudes sur la Santé, la Ville et les inégalités (ARESVI) et Keolis Bordeaux Métropole - exploitant du réseau de transports en commun.

Au cours de l'année 2016, un travail de recherche en commun sur le harcèlement dans les transports, a été réalisé afin de mettre en exergue un état des lieux commun sur le harcèlement sexiste et sexuel subi par les femmes lors de leurs déplacements à travers la Métropole.

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

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

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

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

5.3 - LES ACTIONS MENEES EN 2017

A. Marche exploratoire au parc relais de la Buttinière

Une marche exploratoire est une visite à pied effectuée par un groupe d'usagers dans un quartier, ici dans le parc relais de la Buttinière, dont le but est de repérer les caractéristiques physiques et sociales qui en font un milieu sécuritaire ou non.

Cette démarche s'appuie sur le principe que les femmes sont les mieux placées pour faire l'identification des éléments susceptibles d'occasionner des risques d'agressions et d'affecter leur sentiment de sécurité.

Cette dernière s'est déroulée le mardi 27 juin à 17h30 en présence du délégataire et de 10 femmes sélectionnées directement sur le site, via le site internet de TBM et les réseaux sociaux.

Les objectifs principaux étaient :

- De recueillir des informations « rapidement »,
- De confronter les points de vue sur le site
- De construire une vision commune du parc relais « Buttinière ».

La synthèse, produite par le délégataire, décrit quatre items : la signalétique, la visibilité, l'animation et l'entretien - aménagement.

La signalétique

Pour une première utilisation, beaucoup de personnes « tâtonnent » du fait d'une signalétique peu claire, mais l'utilisation habituelle du parc permet rapidement de repérer les cheminements.

Il en ressort que les panneaux et les pictogrammes ne sont pas très clairs. Les codes couleurs rouges font penser à des interdictions alors qu'ils sont destinés à indiquer les sorties ou les cheminements piétons.

A chaque étage, des pictogrammes sont présents, indiquant les accès aux différents services proposés à l'extérieur du parc relais. Ces panneaux ne sont pas très clairs mais les habitudes font que les usagers n'y prêtent pas réellement attention.

En ce qui concerne les issues de secours, aucune « cliente » n'a pu dire où elles étaient et mettent en évidence qu'il n'y a pas de solution d'appel de secours en cas de difficulté. Ce point a été évoqué unanimement.

La visibilité

L'éclairage du parc-relais Buttinière est jugé tout-à-fait satisfaisant que ce soit en plein-air (niveau 3) comme aux niveaux inférieurs (du rez-de-chaussée au niveau 2).

En ce qui concerne le cheminement entre l'ascenseur et l'escalier, beaucoup ont répondu qu'elles empruntaient uniquement l'escalier.

Le sentiment d'insécurité dans l'ascenseur est unanime : trop sombre, vétuste, temps d'attente ... évoquant également la crainte des recoins pour accéder à l'ascenseur. Cette situation pourrait être améliorée par une amélioration de la visibilité, avec installation de miroirs dans cette zone.

L'animation

Les utilisatrices interrogées utilisent ce parc relais comme « relais » dans leurs déplacements Domicile - Travail. Elles s'y trouvent globalement en sécurité.

La présence de jeunes dans les escaliers est cependant jugée gênante, de même que les personnes pratiquant le skate aux abords et à l'intérieur du parc-relais sont jugées inopportunes.

Cependant, il arrive qu'elles d'utilisent le parc-relais tard le soir (après 21heures), révélant une appréhension à aller récupérer et déposer leur voiture. Certaines disent même changer leurs habitudes de stationnement, en allant se garer au rez-de-chaussée, afin n'emprunter ni les escaliers ni l'ascenseur le soir.

De plus, les utilisatrices ont le sentiment qu'elles ne sont pas en mesure de demander de l'aide. Elles ne voient pas de bornes d'appel d'urgence ni la présence du garde de nuit. Hors, un « garde chien » est présent toutes les nuits mais aucune des dix utilisatrices ne l'ont aperçu.

Elles déplorent également le manque de caméras de vidéo-surveillance.

L'entretien - aménagement

L'état général du parc-relais Buttinière en termes d'entretien n'est pas satisfaisant même si une amélioration a été soulignée. L'ascenseur est en mauvais état, très sale, vétuste et mal éclairé. Son fonctionnement n'inspire pas confiance, il donne l'impression d'être en panne, c'est donc un équipement largement évité par les utilisatrices.

Selon quelques utilisatrices, le fait que le signal des téléphones portables ne fonctionne pas dans les ascenseurs, accroît le sentiment d'insécurité. L'état des escaliers laisse aussi à désirer, de par sa saleté et ses mauvaises odeurs.

Les utilisatrices ne sont pas satisfaites de la fermeture des toilettes du parc relais, elles suggèrent un accès avec la carte TBM afin de « filtrer » les utilisateurs inopportuns.

Outre les aménagements des escaliers et des ascenseurs évoqués, certaines utilisatrices trouvent que les plafonds sont assez bas, ce qui peut engendrer un léger sentiment d'oppression.

L'entretien des places de stationnements est acceptable selon les utilisatrices, même si certaines d'entre-elles évoquent qu'en temps de pluie la surface au sol est extrêmement glissante et donc dangereuse.

La vidéo-protection et l'appel d'urgence sont deux éléments fréquemment soulevés par les utilisatrices qui permettraient à ces dernières de se sentir plus en sécurité

B. Campagne de communication : lutte contre le harcèlement des femmes sur le réseau

Cette campagne s'est déroulée entre le 25 septembre et le 15 octobre 2017, sur l'ensemble des supports suivants : écrans autobus, panneaux intérieurs des rames, agences commerciales, site Internet, presse ... et selon cinq affiches.

Les affiches dénoncent le harcèlement de façon claire et nette, dans un contexte de lutte contre cette pratique de plus en plus répandue dans les différents espaces publics. Trois affiches dénoncent l'insistance, l'insulte et les regards trop appuyés.



Suite à cette campagne, Keolis Bordeaux Métropole a procédé à une enquête téléphonique auprès de 504 utilisateurs exclusifs du réseau TBM.

Elle a été menée du 30 octobre au 2 novembre 2017, afin de mesurer la notoriété de cette campagne, la satisfaction envers les affiches et les effets sur le comportement des usagers.

Les principaux résultats sont les suivants :

- La campagne a été principalement vue à bord des rames que dans les autobus,
- 60% des répondants ont le souvenir de cette campagne dont la moitié en réponse spontanée,
- 93% d'opinions positives,
- 82% estiment que la campagne est efficace et utile,
- Si la campagne a peu d'impact sur la peur dans les transports et sur le sentiment de pouvoir trouver de l'aide plus spontanément, elle démontre que 70% des répondants oseraient davantage réagir face à une personne « harceleuse ».

C. Expérimentation de l'arrêt à la demande

Celle-ci s'inscrit dans la lutte contre le harcèlement de façon générale. Avec l'accord de Bordeaux Métropole, le délégataire expérimente depuis le 6 novembre 2017 et pour une durée de six mois, l'arrêt à la demande sur deux lignes du réseau TBM à partir de 22 heures.

Les principes sont :

- D'assurer la descente à la demande de voyageur seul entre arrêts de 22 heures à fin du service (femmes ou hommes),
- D'assurer un service de proximité et de sécurité en soirée.

Les deux lignes choisies sont la Lianes 7 (Bordeaux Lac - Ambarès) et la Lianes 10 (Gradignan - Bouliac) qui desservent des zones d'activités et commerciales, les campus de Bordeaux et sa périphérie ou encore certains quartiers « denses ».

Le conducteur restera le « seul décisionnaire » de la faisabilité de la descente entre les arrêts afin de respecter les règles de sécurité. Cependant, ce dispositif ne prévoit pas la montée entre les arrêts.

Pour permettre l'arrêt à la demande, Keolis Bordeaux Métropole a défini des critères, un mode opératoire et des zones inter-arrêts.

Les critères impératifs pour assurer la descente du voyageur :

- Eclairage suffisant,
- Zone assurant un accostage en toute sécurité (sans mobilier urbain, sans stationnement de VL, ...),
- Revêtement stabilisé et accessible,
- Cheminement piéton adapté à proximité du point de descente.

Le mode opératoire :

- La demande doit être faite oralement directement au conducteur au moins un arrêt avant le lieu de descente,
- La descente s'effectue obligatoirement par la porte avant,
- Le conducteur informe impérativement le PC Bus de la descente d'un voyageur par l'intermédiaire du pupitre SAEIV (message spécifique),
- Une liste des zones inter-arrêts pour les deux lignes a été établie selon trois dispositions : dépose aisée sur le quasi-intégralité des zones, dépose limitée des zones, dépose uniquement au droit des passages piétons ou aux feux avec la signalisation au « rouge ».

CHAPITRE 6

SYNTHESE ET AVIS DU DELEGANT

CHAPITRE 6 – SYNTHÈSE ET AVIS DU DELEGANT

La stratégie des mobilités de Bordeaux Métropole a été adoptée le 22 janvier 2016 avec comme axe majeur, le renforcement et l'amélioration de la performance de son réseau de transport et de ses différents services tout en dégagant des marges de manœuvre financières nécessaires aux nouveaux investissements.

L'importance de cet axe se confirme avec les résultats affichés par TBM, se traduisant à plusieurs niveaux.

Pour rappel, l'année 2016 s'était achevée par un bilan très positif avec une hausse de la fréquentation du réseau de +5,6% accompagnée d'une évolution des recettes de +6,7%.

Toutes choses égales par ailleurs, ces performances étaient nettement supérieures à la moyenne nationale qui n'était que de +1% en termes de fréquentation.

L'année 2017 conforte cette dynamique. Les évolutions sont probantes avec une nouvelle hausse de la fréquentation de + 8,5% soit près de 150 millions de voyageurs.

Le réseau de tramway porte cette attractivité croissante avec une progression +12,1% tandis que le réseau de bus affiche +2,4% et le service Bat³ +13,2%.

En effet, depuis le 1^{er} janvier 2015, début de la délégation de service public, la fréquentation a évolué de +14,6% soit une moyenne annuelle de +4,9% et les recettes tarifaires de +19,5% soit une moyenne annuelle de +6,5%.

Les parcs relais ne sont pas en reste avec une hausse de leur fréquentation de +5,2% soit l'accueil de 1,6 millions de véhicules.

Pour l'exploitation des services V³, il est observé une évolution de la fréquentation de +0,8% mais avec une baisse des recettes de -0,9% : la hausse de fréquentation est liée aux abonnés du service plus nombreux alors que la baisse de recettes résulte d'une diminution des usagers occasionnels (sans abonnement).

Pour l'exploitation de Mobibus, la fréquentation connaît une baisse de -0,8% alors que ses recettes sont en augmentation de +0,9%. Cette évolution des recettes s'explique malheureusement par la hausse du nombre d'annulations par les usagers avec paiement de pénalités.

En revanche, comme le fait générateur de cette augmentation des annulations résulte des incidents provoqués par le changement de logiciel dont aujourd'hui le délégataire nous assure une bonne fiabilité, il y a tout lieu de penser que 2017 sera une année atypique en ce qui concerne les annulations. Bordeaux Métropole assurera sur 2018 un suivi plus fin de cet indicateur pour s'assurer de la bonne régulation de la situation.

En ce qui concerne les recettes tarifaires, 2017 est une très bonne année avec une progression avoisinant les 10%, permettant à Bordeaux Métropole d'engranger 73 millions d'euros.

Parmi les facteurs, susceptibles d'expliquer le succès du réseau TBM, figurent :

- La reprise de l'activité économique,
- L'attractivité du territoire métropolitain,
- L'urbanisation soutenue : projet « 50.000 logements », projection d'une métropole millionnaire,

- **L'extension de la politique de stationnement réglementé et autres mesures prises sur la circulation automobile.**
- ...

Sur ce dernier point, l'enquête « ménages-déplacements » réalisée par Bordeaux Métropole en septembre et octobre 2017 tend à confirmer cette hypothèse.

En effet, sur la base d'un échantillon de 3 000 personnes interrogées, 17% déclarent avoir modifié la manière de se rendre dans le centre historique de Bordeaux suite à cette extension du stationnement payant et 80% choisissent désormais le réseau TBM plutôt que la voiture.

La politique du stationnement inscrite dans la stratégie des mobilités se révèle donc un puissant levier de report modal et d'attractivité du réseau métropolitain. D'ailleurs l'avenant n°5, négocié en 2018, ajuste les objectifs de recettes à la hausse afin de tenir compte de cet effet.

En complément des indicateurs de performance du réseau en évolution, Bordeaux Métropole affiche également une diminution du taux de fraude sur le réseau.

Après une hausse significative en 2016, les taux de fraude sur le réseau sont en baisse de pratiquement 1 point pour le taux global (10,7% contre 11,5%), de 1 point pour le réseau de tramway (11,6% contre 12,6%) et de 0,5 point pour le réseau de bus (8,8% contre 9,3%).

Ces résultats encourageants, tendent à démontrer que la stratégie menée par le délégataire consistant à « valoriser l'usager valideur et insécuriser le fraudeur » porte ses fruits. Il est également probable que l'expérimentation des nouvelles modalités de contrôles demandée par Bordeaux Métropole ait eu un impact favorable à la baisse de la fraude notamment en centre-ville de Bordeaux et sur les courts trajets.

L'objectif contractuel reste néanmoins à atteindre.

Enfin, il convient d'y associer le bon niveau de satisfaction des usagers du réseau TBM et dans une moindre mesure du service Mobibus.

Par ailleurs, au cours de cette année, il est à noter une coopération entre les services de la Métropole et de Keolis Bordeaux Métropole qui ont travaillé conjointement avec la société Alstom pour résoudre les difficultés rencontrées lors de la mise en service des rames de la Phase III (problématique des batteries).

Sur le plan financier, cette troisième année d'exploitation montre que Keolis Bordeaux Métropole a une structure financière solide. Son activité a généré une trésorerie largement bénéficiaire.

Le résultat net 2017 s'élevant à 6 299 K€, s'accroît de 372 K€ par rapport à l'exercice précédent, soit + 6,3 %, et il est largement supérieur à celui attendu contractuellement (+ 42,7 %, +1 885 K€).

L'analyse des ratios d'activité réalisée par Bordeaux Métropole fait ressortir un taux de couverture global R/D (total des recettes/total des dépenses) de 34,1 % en 2017, en progression par rapport à 2016 de deux points. Néanmoins, il n'est pas en adéquation avec l'objectif contractuel pour 2017 qui s'élève à 34,6 %.

En résumé, un bilan globalement positif pour 2017, avec une structure financière stable et une attractivité croissante et soutenue du réseau TBM ... mais des points de vigilance demeurent.

En effet, au regard de certains résultats, Bordeaux Métropole attend de son délégataire, la mise en œuvre d'actions correctives afin d'atteindre certains niveaux de conformité requis par le contrat et une amélioration du service rendu aux usagers.

D'une part, dans le cadre des contrôles de la qualité du service rendu mandatés par Bordeaux Métropole, la dernière vague de contrôles, démontre une amélioration de la conformité pour certains indicateurs en particulier pour la propreté intérieure des rames et des autobus en lignes.

Cependant, sur l'année, en taux moyens, quatre indicateurs demeurent inférieurs aux objectifs de conformité de 95% : les outils d'information, les rames en lignes et en sortie de dépôt et les autobus en sortie de dépôt avec la dimension de propreté extérieure et intérieure.

D'autre part, pour la mesure de la satisfaction annuelle de TBM et Mobibus, les enquêtes mettent en exergue les principales attentes des usagers :

- Pour le réseau TBM, il s'agit principalement d'améliorer la ponctualité et la fréquence de passage des autobus.
- Pour le service Mobibus, de réduire l'attente au standard pour les réservations et d'améliorer également la ponctualité du service.

En effet, l'année 2017 a montré une dégradation importante de la ponctualité de Mobibus.

Dans ce cadre, Bordeaux Métropole sur le 1er semestre 2018, attachera une attention particulière au suivi de cet indicateur et demandera un plan d'actions correctives si elle constate que le service offert aux usagers n'a pas retrouvé son mode nominal.

Enfin en 2017, lors de la semaine de la mobilité, la thématique retenue par Bordeaux Métropole intéressait la mobilité des femmes.

Bordeaux Métropole, par la voie de son Président, a particulièrement apprécié d'une part, l'implication de Keolis Bordeaux Métropole à cette thématique. Les retours de la campagne anti-harcèlement, menée fin septembre / début octobre ont été très positifs et confortent dans l'idée que ce type de campagne doit être réalisée régulièrement sur TBM avec un affichage ou des messages périodiques.

Ces actions ont été accompagnées, dès l'automne 2017, par une expérimentation des arrêts à la demande à partir de 21 heures sur deux Lianes du réseau. Le bilan qui sera réalisé à l'issue des six mois d'expérimentation devra permettre de déterminer la pertinence et les modalités de maintien éventuel de ce dispositif sur le long terme.

Pour l'année 2018, Bordeaux Métropole sera de nouveau attentive aux résultats affichés par le délégataire tant sur l'exploitation du réseau et de ses différents services malgré les contretemps éventuels ou déjà identifiés, que sur la qualité du service offert aux usagers, notamment par une amélioration perceptible de la ponctualité des bus et de Mobibus et une diminution de la fraude sur TBM.

Les résultats observés en 2017, pour la fraude, sont encourageants mais demeurent néanmoins très fragiles.

Pour 2018, Bordeaux Métropole compte, une nouvelle fois, sur l'engagement de Keolis Bordeaux Métropole pour le respect de ses engagements contractuels et sur sa réactivité à répondre aux besoins opportuns de la Métropole dans le développement et l'aménagement de son territoire.

L'année 2018 se propose d'être une nouvelle fois, une année riche en événements : fin des travaux de l'extension de la ligne C sur Villenave d'Ornon, poursuite des travaux de la ligne D du tramway et ajustements simultanés de l'offre du réseau de bus, déploiement de la desserte de la salle de spectacle Arena, « persévérance » dans le déploiement du nouveau système billettique, projet de mise à disposition de vélos à assistance électrique ...

... Sans nul doute, la mobilité est omniprésente, elle est au cœur de la dynamique sociale, économique et urbanistique de la Métropole. Le réseau TBM en est l'un de ses ministres.

ANNEXES

ANNEXE N°1 : Les délibérations « Transport » 2017

ANNEXE N°2 : Benchmark / Tableaux récapitulatifs des autres réseaux

ANNEXE N° 1 : Les délibérations « Transport » 2017

Conseils	Délibérations	Sujets	Objectifs
27 janvier 2017	2017 - 8	Laboratoire Ville Mobilité Transport	Convention de partenariat pour développer une politique métropolitaine prospective d'entretien et de renouvellement des installations du tramway avec une programmation financière et temporelle.
17 mars 2017	2017 - 107	Schéma directeur d'accessibilité des transports Agenda d'accessibilité programmée	Suite à l'avis du 30/05/2016 de la sous-commission d'accessibilité des personnes handicapées et au vu de l'avis du Préfet de la Gironde du 05/10/2016, le planning de réalisation est revu pour une période de 6 ans soit jusqu'au 31/12/2023
14 avril 2017	2017 - 190	Restructuration du dépôt de bus de Lescure	Ouverture du projet à la concertation publique de manière volontaire, permettant à l'ensemble des personnes intéressées de contribuer à la démarche de restructuration
14 avril 2017	2017 - 191	Réseau TBM Desserte de la Foire Internationale de Bordeaux du 20 au 28 mai	Convention de partenariat entre Bordeaux Métropole, la société Congrès et expositions de Bordeaux et l'exploitant Keolis Bordeaux Métropole afin de proposer aux usagers, la meilleure attractivité pour le réseau métropolitain à l'occasion de la foire
14 avril 2017	2017 - 211	III ^{ème} Phase du tramway et des terminus partiels	Signature d'un protocole transactionnel au marché visant à solder le marché avec versement d'une indemnité pour prestations non prévues
16 juin 2017	2017 - 358	Réseau TBM Evolution des tarifs au 1 ^{er} août 2017	Conformément aux dispositions contractuelles de la DSP, dans son article 46, la Métropole valide le principe d'une augmentation moyenne globale des tarifs et adopte la nouvelle grille tarifaire

Conseils	Délibérations	Sujets	Objectifs
7 juillet 2017	2017 - 411	Réseau TBM Adaptations du réseau suite aux réunions sectorielles	Procéder aux ajustements proposés lors du bilan du réseau afin d'optimiser l'offre de transport et de répondre à de nouveaux enjeux métropolitains (lignes de tramway, lignes de bus et agrandissements des stations V ³)
7 juillet 2017	2017 - 412	Réseau TBM Avenant n°3 à la DSP	Prise en compte des différentes évolutions non évaluées financièrement mais annoncées au contrat initial et dans les avenants n°1 et n°2 et les évolutions du service justifiant une révision des conditions économiques et/ou techniques du contrat avec mises à jour de certaines dispositions contractuelles
7 juillet 2017	2017 - 413	Réseau TBM Présentation des résultats et de l'arrêté des comptes de l'exercice 2016	Approbation des comptes et régularisation de Bordeaux Métropole au délégataire au titre de la régularisation du forfait de charges et de la Contribution Economique Territoriale
7 juillet 2017	2017 - 414	Réseau TBM Convention de partenariat entre Bordeaux Métropole et l'organisateur du meeting aérien les 13 et 14 mars 2017 sur Mérignac	Participation et soutien de la Métropole en tant qu'autorité organisatrice pour assurer un service de transport via son délégataire, dans une logique d'acheminement du grand public des points de stationnement au lieu de déroulement du meeting
29 septembre 2017	2017 - 512	Restructuration du dépôt de bus de Lescure	Concours d'architecture et d'ingénierie Approbation du programme de restructuration Election des membres de la CAO spécifique et des membres du jury de concours maîtrise d'œuvre
24 novembre 2017	2017-681	Réseau TBM Rapport du délégataire « Transport » Année 2016	Présentation de l'activité du réseau et des résultats d'exploitation

Conseils	Délibérations	Sujets	Objectifs
22 décembre 2017	2017 - 760	Réseau TBM Rapport du délégant « Transport » Année 2016	Présentation de l'activité du réseau et des résultats d'exploitation
22 décembre 2017	2017 - 761	Réseau TBM Avenant n°4 à la DSP	Adapter les modalités de remplacement des autobus sinistrés prévues au contrat afin de garantir la continuité et la qualité du service public tout en préservant l'équilibre économique du contrat
22 décembre 2017	2017 - 762	Tarification sociale sur le réseau TBM	Approbation d'une nouvelle prolongation automatique des droits des bénéficiaires de la tarification

ANNEXE N° 2 : BENCHMARK : Tableau récapitulatif des autres réseaux

LES MODES DE GESTION										
		Bordeaux	Grenoble	Lille	Lyon	Marseille	Montpellier	Nantes	Rennes	Strasbourg
Population (Réf INSEE)	Hab.	787 108 (2015)	444 078 (2014)	1 129 061 (2013)	1 354 476 (2014)	1 057 324 (2014)	450 051 (2017)	619 240 (2014)	426 052 (2013)	482 384 (2013)
Nombre de communes		28	49	85	59	18	31	24	43	33
Superficie du RT-AOM	Km²	579	541,17	611,45	533,68	605	422	523,96	704,94	339,57
Densité	Hab/km²	1 359	821	1 847	2 538	1 748	1 066	1 183	605	1 421
Autorité Organisatrice		AOM	Syndicat mixte	AOM	Syndicat mixte	AOM	AOM	AOM	AOM	AOM
Modes de gestion	Direct	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Délégué	DSP Cont. Forf.	DSP Cont. Forf.	DSP Affermage	DSP Cont. Forf.	Régie Intéressée	DSP Affermage	DSP Cont. Forf.	DSP Cont. Forf.	DSP Cont. Forf.
Gestion déléguée	Durée	8 ans	7 ans ½	7 ans	6 ans	8 ans	8 ans	6 ans + 1 an	5 ans	10 ans
	Début	01/01/2015	01/07/2013	01/01/2011	01/01/2017	01/01/2011	01/01/2010	01/01/2010	01/01/2013	01/01/2009
	Fin	31/12/2022	31/12/2020	31/12/2017	31/12/2022	31/12/2018	31/12/2017	31/12/2017	31/12/2017	31/08/2018
Forme juridique Exploitant du réseau		SA	SEM	SA	SA	Régie des transports	SEM	SEM	SA	SA
Groupe de rattachement		Keolis	Transdev	Keolis	Keolis	AGIR	Transdev	Transdev	Keolis	Keolis
Nouveaux contrats				Concession de service public 2018 à 2025 Keolis			DSP prolongée jusqu'au 30/06/2018	NC	DSP 2018 à 2027 Keolis	

LES RESEAUX									
	Bordeaux	Grenoble	Lille	Lyon	Marseille	Montpellier	Nantes	Rennes	Strasbourg
Noms du réseau	TBM	Tag	Transpole	TCL	RTM	TaM	tan	STAR	CTS
Lignes de Métro	-	-	2 (43,7 km)	4 (30,1 km)	2 (21,6 km)	-	-	1 (9,4 km)	-
Lignes de tramway	3 (63,1 km)	5 (46,7 km)	2 (22 km)	5 (84,9 km)	3 (12,7 km)	4 (56 km)	3 (44,3 km)	-	6 (66,4 km)
Lignes de bus	79	61	68	120	115	36	54	23	56
Lignes spécifiques de nuit	1	-	1	4	12	6	13	2	3
Lignes transport à la demande (hors PMR)	2	NC*	2	5	-	9	3	1	4
Trolleybus	-	-	-	9	-	-	-	-	-
Funiculaires	-	-	-	2	-	-	-	-	-
Parcs rames de métro	-	-	139	NC	36	-	-	30	-
Parc rames tramway	100	103	24	98	32	87	91	-	93
Parc d'autobus	396								

LES PARCS RELAIS

	Bordeaux	Grenoble	Lille	Lyon	Marseille	Montpellier	Nantes	Rennes	Strasbourg
Noms du réseau	TBM	Tag	Transpole	TCL	RTM	TaM	tan	STAR	CTS
Parcs relais	20 (hors parcs mixtes)	20	11	22	14	9	15	5	10
Places	5 529	2 300	4 700	7 500	3 716	4 050	2 923	1 886	3 105
Horaires	Variables selon P+R	4h30 - 1h30	5h00 - 1h00	4h30 - 1h00	24h sur 24h	24h sur 24h	24h sur 24h	5h00 - 1h00	24h sur 24h
Particularités	Places réservées Covoiturage	Places réservées Covoiturage	Places réservées Covoiturage	-	-	Places réservées Covoiturage	Places réservées Covoiturage	Places réservées Covoiturage	-

LES SERVICES DE TRANSPORT A LA DEMANDE DES PERSONNES A MOBILITE REDUITE

	Bordeaux	Grenoble	Lille	Lyon	Marseille	Montpellier	Nantes	Rennes	Strasbourg
Services	Mobibus	Flexo+ PMR	Handipole	Optibus	Mobi Métropole		Proxitan	Handistar	Mobistras
Nombre de véhicules	32	NC	53	23	NC		32	24	32
Commission d'accès au service (*)	Oui	oui	oui	oui	oui		oui	oui	oui
Tarification au voyage	3,00 €	1,60 €	2,80 €	1,80 €	2,10 €		1,60 €	1,50 €	3,30 €
Pénalités pour annulation hors délais contractuels	oui	oui	NC	NC	NC		oui	oui	Non mais exclusion temporaire

LES SERVICES DE LOCATION DE VELOS EN LIBRE SERVICE

	Bordeaux	Grenoble	Lille	Lyon	Marseille	Montpellier	Nantes	Rennes	Strasbourg
Services	V ³	Métrovélo	V'Lille	7 parcs relais vélos personnels Gratuité de 4h30 à 1h00	« le vélo »	Véломagg	Bicloo	Le vélo Star	Vélhop
Stations	174 + 31 V ³⁺	17	264		130	59	103	25	525
Nb de vélos (en moyenne par jour)	1 720	126	4 100		1 000	1 200	1 846	200	4 800
Tarification à la journée	1,60 €	3,00 €	1,60 €		10,90 € (mensuel)	5,00 € (Inscription) + 0,50 € par heure	1,00 €	5,00 € (7 jours)	10,00 €

SERVICES DE NAVETTES FLUVIALES				
Agglomérations	Noms	Offres	Nb de bateaux	Tarifs
Bordeaux	Bat ³	5 liaisons	2 bateaux + 1 réserve	1,60 €
La Rochelle	Le Passeur	Liaison « Vieux Port » / « Aquarium (Service à la demande sur appel)	1 bateau électro-solaire	Ticket 1,00 €
	Le bus de mer	Liaison « Vieux Port » / « Port des Minimes	1 bateau hybride	Ticket 3,00 €
Lorient	Batobus	7 lignes régulières + 1 ligne en période estivale	8 bateaux	Ticket 1,45 €
Nantes	Navibus	2 lignes régulières « Navibus Loire » et « Navibus Passeur »	3 bateaux	Ticket 1,60 €
Toulon	Mistral	3 lignes régulières	12 bateaux dont 2 hybrides	Ticket 2,00 €

LA TARIFICATION SOCIALE OU SOLIDAIRE				
Réseaux	Dénominations	Bénéficiaires	Conditions	Niveaux de QF pour % de réduction sur abonnement mensuel ou annuel
Grenoble	Tarification solidaire	Toute personne ou ayants droits d'un foyer (parents et enfants)	Quotient Familial de la Caisse d'Allocations Familiales ≤ à 661 €	Niveau 1 : QF de 0 à 408 € (réduction de 96%) Niveau 2 : QF de 409 € à 511 € (réduction de 83%) Niveau 3 : QF de 512 € à 591 € (réduction de 74%) Niveau 4 : QF de 592 € à 661 € (réduction de 65%)
Lille	Tarification sociale	Toute personne ou ayants droits d'un foyer (parents et enfants)	Quotient Familial de la Caisse d'Allocations Familiales ≤ à 716 €	Niveau 1 : QF < à 347 € Niveau 2 : QF de 375 € à 537 € Niveau 3 : QF de 538 € à 716 € (Taux de réductions non précisés)
Lyon	Tarification solidarité	Demandeurs d'emploi selon types d'allocations, Revenu de Solidarité Active, bénéficiaires de la Couverture Maladie Universelle Complémentaire, aides médicales d'Etat, personnes handicapées, demandeurs d'asile, famille nombreuse, retraités ...		Gratuité ou réduction selon conditions de ressources
Marseille	Tarifs sociaux	Demandeurs d'emploi selon types d'allocations, Revenu de Solidarité Active, bénéficiaires de la Couverture Maladie Universelle Complémentaire, Jeune Solidarité, Boursier des collèges et lycées, famille nombreuse, retraités ...		Gratuité ou réduction selon conditions de ressources
Nantes	Tarification solidaire	Toute personne ou ayants droits d'un foyer (parents et enfants)	Quotient Familial de la Caisse d'Allocations Familiales ≤ à 600 €	Niveau 1 : QF de 0 à 350 € (gratuité) Niveau 2 : QF de 351 € à 500 € (réduction de 70% à 80%) Niveau 3 : QF de 501 € à 600 € (réduction de 50% à 70%)

LA TARIFICATION SOCIALE OU SOLIDAIRE				
Réseaux	Dénominations	Bénéficiaires	Conditions	Niveaux de QF pour % de réduction sur abonnement mensuel ou annuel
Rennes	Tarification solidaire	Toute personne ou ayants droits d'un foyer (parents et enfants)	Plafonds de ressources mensuelles du foyer et situations du foyer (personnes seules, couples, couples ou personnes seules avec 1 enfant, couples avec 2 enfants, couples avec plus de 2 enfants)	Selon les ressources mensuelles du foyer et par « types » de foyer est accordée soit la gratuité, soit une réduction de 85%, soit une réduction de 50%
Strasbourg	Tarification solidaire	Toute personne ou ayants droits d'un foyer (parents et enfants) + Etudiant Boursier	Quotient Familial de la Caisse d'Allocations Familiales + Echelon de bourse	Niveau 1 : QF supérieur à 750 € Niveau 2 : QF de 551 € à 750 € Niveau 3 : QF de 351 € à 550 € Niveau 4 : QF jusqu'à 350 € (Taux de réduction non précisés)



Esplanade Charles-de-Gaulle
33045 Bordeaux Cedex
T. 05 56 99 84 84
F. 05 56 96 19 40
www.bordeaux-metropole.fr