RAPPORT ANNUEL 2019

TBM
TRANSPORTS
BORDEAUX MÉTROPOLE

Synthèse

28 février 2020 - Version 2

BORDEAUX MÉTROPOLE

KEOLIS
BORDEAUX MÉTROPOLE

Sommaire

Sommaire du rapport

CHAPITRE I. SOCIETE EXPLOITANTE ET RAPPEL DU CADRE CONTRACTUEL 7

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

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

II.1. 28ème Palmarès des Mobilités 19
II.2. Vie du contrat de délégation 19
II.3. Evolution des dessertes et principaux aménagements du service 21
II.4. Tarification 23
II.5. Démarche de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) 23
II.6. Sécurité 26
II.7. Accompagnement des projets de Bordeaux Métropole 31
II.8. Innovations techniques 37
II.9. Gestion des demi-finales du Top XIV 39
II.10. Gestion des évènements imprévisibles 40
II.11. Ressources Humaines 42
II.12. Poursuite du déploiement de la démarche KIHM dans les activités de maintenance 45
II.13. Bilan Direction de l'Exploitation 2020 47
II.14. Problématiques Maintenance et Patrimoine 49

CHAPITRE III. FONCTIONS D'ETUDES ET DE PLANIFICATION ET MISSIONS D'ASSISTANCE ET DE CONSEIL 57

Sommaire

III.1. Etudes et planification 57
III.2. Missions d'assistance et de conseil 60

CHAPITRE IV. SERVICE OFFERT 77

IV.1. Kilomètres totaux parcourus par tous les modes 77
IV.2. Vitesse commerciale en vigueur et indication des modalités de calcul de cette vitesse 81
IV.3. Motivation des changements de consistance de l'offre 94
IV.4. Evolution de l'offre d'une année sur l'autre 95
IV.5. Mise en perspective de l'évolution de l'offre sur les dernières années 118
IV.6. Organisation pour la gestion des intempéries 118

CHAPITRE V. FREQUENTATION 121

V.1. Fréquentation du réseau TBM 121
V.2. Fréquentation du service Mobibus 124
V.3. Fréquentation des parcs relais 128
V.4. Fréquentation du service V^3 129
V.5. Fréquentation des boxs fermés à vélos 131
V.6. Ventilation par catégorie de voyageurs et fréquentation par titres (et évolution sur 3 ans) 132
V.7. Compte-rendu sur l'exploitation des services ayant fait l'objet d'une création ou de modifications significatives 135
V.8. Propositions de mesures visant à améliorer qualité et fréquentation du réseau 139

CHAPITRE VI. RELATIONS AVEC LA CLIENTELE 141

VI.1. Politique tarifaire 141
VI.2. Ventes et recettes par titre 144
VI.3. Information du public 148
VI.4. Commercialisation et politique commerciale 210
VI.5. Sondages et enquêtes effectués auprès du public et de la clientèle 218
VI.6. Réclamations clients 230
VI.7. Contrôle des voyageurs 234

Sommaire

VI.8. Compte-rendu du suivi du réseau interurbain pour les voyageurs effectuant un parcours entièrement inclus sur le ressort territorial de la Métropole (lignes harmonisées) 241

CHAPITRE VII. SECURITE DES BIENS ET DES PERSONNES, ACCIDENTS, ET SURETE DE FONCTIONNEMENT 243

VII.1. Incidents (vandalisme, actes d'incivilité et agressions) 243
VII.2. Incitation à la validation 249
VII.3. Convention avec la Police Municipale 251
VII.4. Observatoire de sûreté des transports en commun de la Métropole 252
VII.5. PIMMS 255
VII.6. Accidentalité 256
VII.7. Sécurité des systèmes de transport guidé 265

CHAPITRE VIII. GESTION DES VEHICULES ET AUTRES EQUIPEMENTS MIS A DISPOSITION PAR BORDEAUX METROPOLE OU PROPRIETE DE L'EXPLOITANT 267

VIII.1. Nombre de véhicules routiers exploités au 31 décembre 267
VIII.2. Age moyen du parc de véhicules 269
VIII.3. Mouvements de parc (entrées et sorties) 269
VIII.4. Equipement des points d'arrêt bus et tram 270
VIII.5. Taux de pannes perturbantes pour les clients 272
VIII.6. Détail des pannes par cause 275
VIII.7. Taux de refus et de sursis aux contrôles techniques et évolution sur 3 ans 280
VIII.8. Consommation de carburant par type de véhicule 281
VIII.9. Maintenance et gros entretien des véhicules et autres équipements mis à disposition par le Délégant : politique suivie, coûts, problèmes rencontrés 282
VIII.10. V^3 : Eléments relatifs au parc et à la maintenance des vélos et des stations 291
VIII.11. Parcs Relais 303

CHAPITRE IX. INVESTISSEMENTS REALISES PAR BORDEAUX METROPOLE 305

IX.1. Suivi des investissements réalisés 305
IX.2. Variations du patrimoine immobilier intervenues dans le cadre du contrat 305

Sommaire

CHAPITRE X. INVESTISSEMENTS REALISES PAR L'EXPLOITANT 307

X.1. Investissements réalisés (dont GER) 307

CHAPITRE XI. ORGANISATION ET GESTION 317

XI.1. Organisation générale de l'entreprise pour la gestion du réseau 317
XI.2. Organisation du contrôle 319
XI.3. Entité Etudes, Méthodes et Ordonnancement 321
XI.4. Systèmes d'information 324

CHAPITRE XII. GESTION DU PERSONNEL 329

XII.1. Effectifs 329
XII.2. Recrutement 334
XII.3. Absentéisme et accidents du travail 335
XII.4. Intéressement 338
XII.5. Compte-rendu du plan de formation 339
XII.6. Etat récapitulatif du programme d'insertion professionnelle et de diversité de recrutement 343
XII.7. Eléments de gestion sociale 344
XII.8. Engagement de non-discrimination et de diversité 347
XII.9. Rôle de l'assistante sociale 348
XII.10. Communication interne 348

CHAPITRE XIII. SUIVI DE LA QUALITE 375

XIII.1. Analyse des résultats de la démarche qualité 375
XIII.2. Mise en œuvre des systèmes de management qualité, sécurité, environnement et RSE 382

CHAPITRE XIV. PLAN QUALITE MAINTENANCE 385

XIV.1. Suivi du Plan Qualité Maintenance 385
XIV.2. Synthèse des rapports réglementaires sur les bâtiments 385

Sommaire

CHAPITRE XV. DONNEES SPECIFIQUES AU TRANSPORT DES PERSONNES A MOBILITE REDUITE 391

XV.1. Recettes tarifaires 391
XV.2. Parc de véhicules et âge moyen du parc 391
XV.3. Effectifs par catégories et gestion du personnel 392
XV.4. Enquête annuelle de mesure de satisfaction des voyageurs 393
XV.5. Services sous-traités 393
XV.6. Eléments significatifs intervenus au cours de l'exercice 394
XV.7. Service offert et relations avec les voyageurs 396
XV.8. Fréquentation du service 399
XV.9. Sécurité et Accidents 399
XV.10. Les investissements réalisés par l'exploitant 400
XV.11. L'organisation et la gestion du service 400
XV.12. Suivi de la qualité 400

CHAPITRE XVI. STATISTIQUES 403

XVI.1. Caractéristiques des lignes, ligne par ligne, au titre de l'année écoulée et de l'année précédente 403
XVI.2. Nombre de PKO offertes 403
XVI.3. Evolution du réseau sur les trois dernières années 403

CHAPITRE XVII. RATIOS 405

XVII.1. Ratios d'offre (km/habitant) et d'usage (voyages/habitant) 405
XVII.2. Ratio de productivité : km parcourus par agent roulant 405
XVII.3. Ratios financiers 406

CHAPITRE XVIII. COMPTES DE L'EXPLOITATION 409

XVIII.1. Détail des comptes de l'exercice et comparaison aux comptes prévisionnels 409
XVIII.2. Liasse fiscale 412

Sommaire

CHAPITRE XIX. CONTRATS DU DELEGATAIRE 413

XIX.1. Sous-occupations de locaux du réseau 413

XIX.2. Liste des prestations de sous-traitance 413

1 SOCIÉTÉ EXPLOITANTE ET RAPPEL DU CADRE CONTRACTUEL

RAPPORT ANNUEL du délégataire

TBM TRANSPORTS BORDEAUX MÉTROPOLE

BORDEAUX MÉTROPOLE

KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLE

Chapitre I. Société exploitante et rappel du cadre contractuel

I.1. Dénomination

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

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

CE QU'IL FAUT RETENIR

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

I.2. Siège social

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

I.3. Montant et mouvements du capital

Son capital social est de 5 000 000 €.

La composition de l'actionnariat de Keolis Bordeaux Métropole est la suivante :

Actionnaires	Nombre d'actions	% de détention
Keolis S.A.	49 999	99,998 %
Frédéric BAVEREZ	1	0,002 %
Total	50 000	100,000 %

Montant du capital	5 000 000 €
Nominal d'une action	100 €

Chapitre I

I.4. Mandataires sociaux

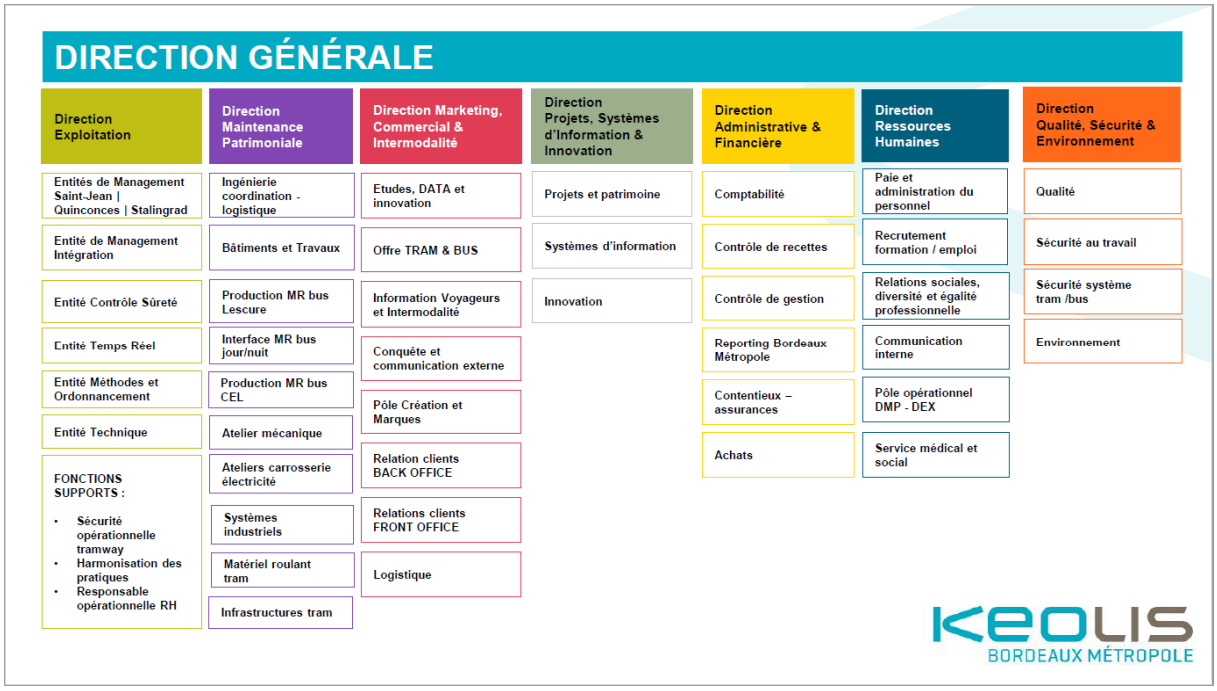
Le Conseil d'Administration de Keolis Bordeaux Métropole est composé de 9 administrateurs dont 3 représentants des salariés.

CE QU'IL FAUT RETENIR

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

I.5. Organigramme

L'organigramme de Keolis Bordeaux Métropole au 31 décembre 2019 est le suivant :



La composition du Comité de Direction a évolué au cours de l'année 2019 (Voir chapitre XI.1).

I.6. Cadre contractuel de la Délégation de Service Public

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

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

Le service est exploité sous les dénominations suivantes :

- TBM (Transports Bordeaux Métropole) pour les tramways, les bus et les parcs-relais ;
- Mobibus pour le transport des PMR (personnes à mobilité réduite) ;
- V³ pour le système de vélos en libre-service ;
- Bat³ pour les navettes fluviales.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Le **contrat de Délégation de Service Public** a démarré le 1er janvier 2015, pour une durée de **8 ans**.*

Il régit les relations entre le Délégant (Bordeaux Métropole) et le Délégataire (Keolis Bordeaux Métropole).

Au cours de l'année 2019, un sixième avenant a été signé le 24 juillet 2019. Un septième avenant a été lancé en vue d'une finalisation début 2020. Leurs contenus sont détaillés au Chapitre II ci-après.

Ces avenants permettent de faire vivre le contrat en fonction, entre autres, des évolutions de l'offre de transport et de l'intégration dans l'économie contractuelle de nouveaux projets.

I.6.1. Missions déléguées

La convention de Délégation de Service Public a pour objet de confier au Délégataire l'exclusivité de l'exploitation du service public de transport de voyageurs sur le ressort territorial de l'Autorité Organisatrice de la Mobilité, à savoir les 28 communes composant Bordeaux Métropole.

Le Délégataire assure l'exploitation du réseau TBM constitué :

- de lignes de tramway ;
- de lignes d'autobus ;
- de services de transport à la demande des personnes à mobilité réduite ;
- de parcs-relais et pôles d'échanges ;
- d'un service de station/location de vélos en libre-service (V³) ;
- d'un service de navettes fluviales (Bat³).

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Le contrat de Délégation de Service Public de la Métropole bordelaise est un contrat, par essence, **multimodal**.*

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

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

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

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

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

I.6.2. Forfait de charges

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

CE QU'IL FAUT RETENIR

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

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

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

I.6.3. Encaissement des recettes et tarification

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

CE QU'IL FAUT RETENIR

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

Il convient de souligner que le contrat prend en compte une augmentation tarifaire annuelle prévisionnelle moyenne de 3 %, le Délégant conservant la faculté d'en décider autrement. En 2019, comme les années précédentes, les hausses tarifaires décidées par la Métropole ont confirmé ce niveau cible de 2,97 %.

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

En outre, le circuit des recettes est certifié ISO 9001 depuis 1999. Bordeaux Métropole a réalisé un audit sur le cycle des recettes du réseau TBM en 2019.

I.6.4. Intéressements financiers (bonus-malus)

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

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

CE QU'IL FAUT RETENIR

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

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

I.6.5. Pénalités

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

I.6.6. Garantie bancaire

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

En 2019, et comme depuis le début du contrat, en l'absence de fait générateur couvert par cette garantie bancaire, elle n'a pas été prélevée par le Délégant.

Chapitre I

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

I.7.1. Comité de coordination

Comme prévu à l'article 57-1 du contrat, un Comité de Coordination réunit mensuellement (excepté au mois d'août) les services de la Métropole et les services du Délégataire.

En 2019, dix Comités de Coordination se sont tenus et ont donné lieu à la rédaction d'un compte-rendu validé conjointement par le Délégant et le Délégataire.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Le contrat de Délégation de Service Public détermine la **gouvernance du réseau**, qui s'articule autour de plusieurs comités et groupes de travail.*

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

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

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

Ce comité a en particulier la charge de la mise au point et du déroulement du SDSI (Schéma Directeur des Systèmes d'Information) et du PAS (Plan d'Assurance Sécurité) associé, section II.6.2 de ce rapport.

CE QU'IL FAUT RETENIR

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

En 2019, le suivi du PAS a été séparé du Comité Technique SIT. Le PAS étant lancé, il est opportun d'avoir des instances de suivi spécifiques, tant sur les aspects techniques, que financiers.

Ainsi, 2 réunions se sont tenues le même jour, le 27 septembre : l'une pour le comité Technique SIT et l'autre pour le lancement du PAS.

En parallèle de ces instances formelles, Bordeaux Métropole a initié une démarche de réflexion sur un « Projet Hébergement et sécurisation des SI industriels Transports urbains » ; 3 réunions de travail se sont tenues en 2019, et ont donné lieu à un compte-rendu technique.

I.7.3. Groupe de travail sur la maintenance

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

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

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

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

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Le **référentiel contractuel en termes de maintenance** (Plan Qualité Maintenance : PQM) permet au Délégant de **contrôler le Délégataire**.*

Le suivi du PQM fait l'objet de réunions périodiques thématiques.

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

Fin 2018, Keolis Bordeaux Métropole avait remis le plan de maintenance 2019 par mode, plan qui précise les opérations de maintenance préventives et réglementaires que doit réaliser le Délégataire conformément au PQM et aux obligations légales. Ce plan de maintenance a été suivi mensuellement et les résultats partagés avec Bordeaux Métropole, notamment à travers les réunions de suivi du PDM.

En 2019, les réunions de suivi des opérations de maintenance ont été réalisées conformément aux dispositions contractuelles et ont permis des échanges constructifs et techniques sur le fonctionnement et les performances des différents modes résumés dans les documents indiqués ci-dessous :

Thèmes	Réunions	Documents
Matériel roulant bus	21/06/2019 06/12/2019	Suivi Plan de Maintenance Focus techniques Avancement Démarche KIHM
Matériel Roulant Tram Infrastructures Tram	10/07/2019 04/12/2019	Suivi Plan de Maintenance Focus techniques Avancement Démarche KIHM
Bâtiments	16/05/2019 14/11/2019	Suivi Plan de Maintenance Focus techniques Avancement Démarche KIHM
Navette Fluviale, V3	06/03/2019 05/12/2019	Suivi Plan de Maintenance Focus techniques
Systèmes Industriels	12/04/2019 22/11/2019	Suivi Plan de Maintenance Focus techniques

Par ailleurs, dès lors que cela le justifie, le Délégataire fait part au Délégant avec une totale transparence des problématiques techniques rencontrées.

Des réunions, s'appuyant sur des supports illustrés et argumentés produits par le Délégataire, se sont tenues en 2019 autour notamment des thèmes suivants : Batteries APS, système Balogh, fissuration des chariots de portes Citadis, têtes de comptage SF phase III, et dysfonctionnements de l'extension du tramway C en direction de Blanquefort.

Ces thématiques sont à découvrir plus précisément au chapitre II.14.

Il faut également noter que le Délégataire fait, à chaque Comité de Coordination, un point mensuel sur l'activité de maintenance et sur la gestion patrimoniale.

I.7.4. Groupe de travail patrimoine

Ce groupe de travail s'est réuni régulièrement en 2019, regroupant Bordeaux Métropole (la Direction du Patrimoine et la Direction de l'exécution comptable et inventaire) et Keolis Bordeaux Métropole, dans le but de poursuivre le travail de rapprochement des bases comptables et des inventaires techniques tenus à jour dans Mainta, outil de gestion des biens par le Délégataire (voir aussi le chapitre VIII.9.3).

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

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

Au cours de l'année 2019, les travaux ont porté sur les PPI de 2019 à 2022 du Délégataire, afin de mettre à jour les perspectives d'investissements. Les enveloppes financières n'ont pas évolué ; le contenu technique a été mis à jour. Ce travail a été contractualisé dans l'avenant 6.

Keolis Bordeaux Métropole a en outre fait au Délégant des propositions de projets jugés opportuns par le Délégataire et qu'il estime devoir être inscrits en priorité au PPI du Délégant.

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

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

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

Ainsi, courant 2019, une quinzaine de réunions se sont tenues sur ces thématiques.

I.7.7. Autres groupes de travail

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

Il s'agit en particulier des thématiques suivantes :

- L'offre de transport ;
- Le suivi du projet de l'extension de la ligne C sur Villenave d'Ornon ;
- Le suivi du projet de la ligne D ;
- La nouvelle billettique ;
- La tarification solidaire ;
- Le projet d'acceptation tarifaire des titres TBM sur la ligne TER du Médoc ;
- L'expérimentation de l'ouverture toutes portes sur les Lianes 1 et 9 ;
- La fourniture en électricité verte et en biogaz ;
- Le suivi des dysfonctionnements des infrastructures phase III du tramway.

Par ailleurs, Keolis Bordeaux Métropole est intervenue sur des sujets hors du périmètre de la convention de Délégation de Service Public :

- L'expérimentation de bus électriques.

I.7.8. Portail collaboratif

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

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

Il est utilisé entre autres pour :

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

I.7.9. Reporting du Délégataire

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

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

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

A noter que, le 27 février 2019, le Délégataire a remis à la Métropole son rapport annuel d'activité pour l'exercice 2018. Ce rapport a fait l'objet de présentations à la commission transport et à la Commission consultative des services publics locaux thématique « déplacement » de Bordeaux Métropole. Pour la première fois, une audition devant la commission de contrôle de Bordeaux Métropole sur les aspects financiers et techniques a eu lieu. Le Conseil de la Métropole a pris acte de ce rapport lors de sa séance du 27 septembre 2019.

I.7.10. Accès du Délégant au SI du Délégataire

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

A fin 2019, il s'agissait des systèmes suivants :

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

Une fois la nouvelle billettique déployée, son accès direct sera mis en œuvre pour le Délégant.

CE QU'IL FAUT RETENIR

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

I.7.11. Audits réalisés par la Métropole

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

Comme chaque année, le service de suivi et contrôle administratif et financier des contrats de la Direction Générale Mobilité de Bordeaux Métropole et la Direction du Contrôle de Gestion de Bordeaux Métropole ont procédé à un audit des comptes 2018 du Délégataire et de l'activité de la Délégation.

Bordeaux Métropole a publié son rapport du Délégant sur l'exercice 2018 qui a été approuvé par le Conseil Métropolitain le 12 juillet 2019.

CE QU'IL FAUT RETENIR

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

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

Au-delà de ses missions ponctuelles, Bordeaux Métropole exerce un contrôle continu sur les données du Délégataire.

Le premier semestre 2019 a été dense en termes d'audits menés par Bordeaux Métropole. Celle-ci a procédé aux audits suivants :

- Le budget et le plan de formation du Délégataire pour l'année 2018 ;
- Le contrôle du cycle des recettes du réseau TBM ;
- Le service des parcs-relais ;
- Le service de vélos en libre-service V^3.

I.7.12. Réunion annuelle des voyageurs

La réunion annuelle des voyageurs (anciennement dénommée « Comité des Usagers ») s'est tenue le mercredi 22 mai 2019 à la salle du Grand Darnal, en présence du Vice-Président de Bordeaux Métropole en charge des transports et du stationnement ainsi que du Directeur Général du Délégataire.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*La **réunion annuelle des voyageurs** TBM s'est tenue à Bruges le 22 mai 2019.*

Environ 30 personnes étaient présentes, en particulier des représentants d'associations, des élus et des citoyens intéressés par les sujets relatifs à la mobilité.

De nombreux sujets ont été évoqués lors des 2 heures d'échanges, parmi lesquels :

- Le bilan et les résultats commerciaux de l'année 2018 ;
- L'enquête de satisfaction ;
- La lutte contre la fraude ;
- Le lancement du V^3 électrique ;
- Le lancement du M-ticket ;
- Des expérimentations autour de la sécurité liée au tramway ;
- Un point sur le projet billettique ;
- Le prolongement du tramway C à Villenave d'Ornon ;
- Les renforts de l'offre bus ;
- Les travaux d'infrastructure prévus.

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

Chapitre I

- La mise en place de la Corol 31 ;
- La mise en place de la Corol 39 ;
- L'arrivée de la ligne D ;
- Le Bus à Haut Niveau de Service (BHNS) ;
- L'expérimentation de bus électriques.

ÉLÉMENTS SIGNIFICATIFS INTERVENUS AU COURS DE L'EXERCICE

2

RAPPORT ANNUEL du délégataire

TBM TRANSPORTS BORDEAUX MÉTROPOLE

BORDEAUX MÉTROPOLE

KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLE

Chapitre II

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

II.1. 28ème Palmarès des Mobilités

Chaque année, le magazine Ville, Rail et Transports dresse son palmarès des mobilités.

En obtenant le Pass d'Argent, le réseau de transport de Bordeaux Métropole figure en décembre 2019 sur le podium pour la 4ème année consécutive. Le réseau s'inscrit dans la continuité après le Pass d'Or obtenu en 2018. Une année de plus, le réseau est félicité pour son développement urbain et son dynamisme.

Le magazine souligne, entre autres, la stratégie globale de Bordeaux Métropole ayant permis de faire passer la part modale de la voiture en dessous des 50 % (65 % en 2005) dans Bordeaux.

Des prix thématiques sont également attribués avec notamment le prix de la modernisation. Bordeaux Métropole a été nominée pour l'installation de nouveaux rails de tramway plus performants. En effet, il a été décidé d'installer de nouveaux rails plus courts et démontables permettant d'améliorer très sensiblement la performance du réseau existant.

II.2. Vie du contrat de délégation

Comme rappelé au Chapitre I du présent rapport, le contrat de délégation fixe l'accord intervenu entre Bordeaux Métropole et son Délégataire au moment de sa conclusion en 2015, tant en termes de contour des responsabilités et des missions confiées à ce dernier que de montant financier alloué pour les remplir.

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

CE QU'IL FAUT RETENIR

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

Parce que tout n'est pas prévisible pour une durée de 8 ans, le contrat doit vivre et faire à ce titre l'objet de modifications tout au long de ces 8 années (par exemple, le dynamisme urbain et les besoins d'offre sur le territoire) :

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

Dans ce cadre, courant 2019, un nouvel avenant a été conclu. Un autre avenant est prévu pour le premier semestre 2020.

II.2.1. Avenant n°6 au contrat

L'avenant n°6 au contrat a été mis au point au cours du 1er semestre 2019, approuvé par le Conseil de Bordeaux Métropole en date du 12 juillet 2019, et signé le 24 juillet 2019.

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

- Des évolutions de l'offre de transport justifiant d'un ajustement financier et/ou technique du contrat :
  - La prise en compte des réunions sectorielles de 2018 ;
  - Les adaptations du réseau de bus à la suite de l'extension de la ligne C sur Villenave d'Ornon ;
  - Le renfort de l'offre du réseau tramway avec l'injection de 4 rames supplémentaires et le décalage de livraison des rames de tramway en 2018 ;
  - L'intégration des nouvelles lignes de bus Bassens-Campus et BNSP ;
  - La mise en service des vélos électriques (actée dans l'avenant 5) ;
  - La consolidation de l'expérimentation des arrêts à la demande.
- Des évolutions du patrimoine et des systèmes justifiant d'un ajustement financier et/ou technique du contrat :
  - L'évolution du Plan Prévisionnel d'Investissements (PPI) du Délégataire ;
  - Les dysfonctionnements de la Signalisation Ferroviaire de la phase III pour l'année 2018 ;
  - La remise en gestion au Délégataire des ascenseurs à Blanquefort à compter du 1er septembre 2019 ;
  - La mise en service et les surcoûts liés au Billet Sans Contact (BSC) ;
  - Le principe de mise en œuvre du Plan Assurance Sécurité (PAS) sur la période 2019-2022.
- Des évolutions techniques du contrat avec :
  - La prise en compte du remplacement et/ou de la suppression de certains indices INSEE permettant le calcul de l'indexation du forfait de charges ;
  - La mise à jour de certaines annexes.

Sur la base des mémoires techniques et financiers et dossiers d'évaluation produits par le Délégataire, les services de Bordeaux Métropole ont réalisé de nombreux contrôles qui leur ont permis de vérifier et valider les impacts pris en compte dans l'économie contractuelle mise à jour par cet avenant n°6.

CE QU'IL FAUT RETENIR

L'avenant n°6 a permis, entre autres, de prendre en compte la création des liaisons Bassens-Campus et BNSP, et d'acter la mise en œuvre du Plan Assurance Sécurité (PAS) à compter de 2019.

II.2.2. Arrêté des comptes de l'exercice 2018

Conformément à l'article 52 de la convention de Délégation de Service Public, Délégant et Délégataire ont arrêté les comptes de l'exercice 2018, avec notamment la prise en compte des chiffres définitifs de l'avenant n°6.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*L'**arrêté des comptes de l'exercice 2018** a été approuvé en juillet 2019.*

Chapitre II

II.2.3. Elaboration d'un avenant n°7 au contrat

Le projet de l'avenant n°7 au contrat de Délégation de Service Public a été initié au cours du 2ème semestre 2019. Sa version finalisée a été signée le 16 mars 2020 et devrait être soumise au vote du Conseil Métropolitain au cours du 1er semestre 2020.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Un 7ème **avenant** a été signé le 16 mars 2020.*

Cet avenant devrait notamment prendre en compte les éléments suivants :

- Les évolutions de l'offre de transport (réunions sectorielles 2019, renforts des Lianes et Corol en 2019, la mise à jour du réseau ligne D en 2020) ;
- L'expérimentation de l'ouverture toutes portes des Lianes 1 et 9 ;
- La fourniture en électricité verte pour l'alimentation du tramway et en biogaz pour les bus à compter de 2020 ;
- Les équipements et décalage de mise en service pour les lignes Bassens-Campus et BNSP ;
- Les principes pour les surcoûts liés aux dysfonctionnements de la Signalisation Ferroviaire de la phase III pour l'année 2019 ;
- L'exploitation des locaux vélos sur le pôle intermodal de Pessac Alouette ;
- Le transfert de gestion au Délégataire de l'information numérique aux arrêts (QR codes) à compter de 2020.

Du point de vue du Délégataire, un prochain avenant (n°8) devra notamment traiter du dispositif de substitution du CICE, de la mise en œuvre du PAS, de la prolongation des baux Porte de Bordeaux dans le contrat de Délégation de Service Public.

Les conséquences de l'incendie du 18 mai 2019 survenu dans le parking quai des Salinières seront traitées dans le cadre d'un protocole transactionnel. Les impacts des violences et dégradations commises en marge des manifestations des gilets jaunes ont été supportés en totalité par le Délégataire, le Délégant considérant qu'au regard du contrat il ne s'agissait pas d'un cas de force majeure.

Les impacts du report de la mise en œuvre de la nouvelle billettique ne seront pas traités dans le cadre de l'avenant n°7, mais dans un avenant ultérieur.

II.3. Evolution des dessertes et principaux aménagements du service

II.3.1. Réseau TBM

L'année 2019 a été marquée en janvier par l'extension de ligne C vers Villenave-d'Ornon et surtout par l'ouverture de la ligne D le 14 décembre jusqu'à l'arrêt « Mairie du Bouscat ».

Le 4 novembre, les Corol 31 et 39 ont été déployées. À cette occasion les Lianes 10 et 16, ainsi que la Principale 24 ont été modifiées.

La ligne TBNight a été lancée à la rentrée (en remplacement de la 58). Elle dessert désormais la nuit, les quais jusqu'à la Base sous-marine, avec une fréquence renforcée à 30 minutes.

Chapitre II

L'offre des Bat[3] a quant à elle été renforcée grâce à l'injection d'un bateau de réserve sur la période couvrant de juin à octobre (voir chapitre III.2.1.a).

Enfin, d'autres modifications du réseau TBM ont été validées lors des réunions sectorielles 2018. Les principales évolutions sont les suivantes :

- Renforts du tramway B, désormais à 5 minutes jusqu'à l'arrêt « Claveau » ;
- Retour à une fréquence de 3 minutes 20 sur le tronc commun de la C ;
- Renforts des Lianes 1, 3, 5S, 9, 10, 11 et 15 ;
- Renfort des Corol 34 et 35 ;
- Amélioration de la fréquence de soirée des Lianes 10 et 16 à 30 minutes ;
- Derniers départs de la Principale 20 et de la Corol 35 à 22 heures ;
- Renfort de la Locale 76.

II.3.2. Services vélos

Une nouvelle station et 2 agrandissements ont été implantés en 2019 :

- L'Art Y Show (Parempuyre, ouverte) ;
- Saint Louis Haussmann (Bordeaux, extension faite) ;
- Darwin (Bordeaux, extension faite).

L'extension de la station de la Cité du Vin est en attente des autorisations de travaux, l'agrandissement devrait commencer début 2020.

En outre le programme 2018 a été achevé, avec notamment les stations Arkéa Arena, Musée de la mer et de la marine, Cité administrative….

L'installation d'équipements supplémentaires a été effectuée dans les parcs vélos Saint-Jean :

- Ajout de casiers ;
- Ajout d'un support de réparation libre-service ;
- Matérialisation de deux places pour vélos cargo dans le local de Saint-Jean-Belcier.

La mise en place d'une borne d'accès pour les clients occasionnels et d'un système de comptage des places disponibles sont en cours d'installation à l'entrée de chacun des deux parcs.

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

Chapitre II

II.4. Tarification

II.4.1. Evolution des tarifs au 1er août 2019

Conformément aux principes contractuels de la Délégation de Service Public (DSP) qui prévoient une augmentation annuelle moyenne globale des tarifs à hauteur de 3 %, une nouvelle grille tarifaire a été votée en juin 2019 par le Conseil Métropolitain et mise en application au 1er août 2019.

La hausse moyenne a été cette année de 2,97 %. L'évolution est notamment marquée par le passage du Titre 2 voyages de 3,1 euros à 3 euros. Le Titre 1 voyage reste inchangé à 1,70 euros.

Les tarifs V3 n'ont pas augmenté.

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

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Bordeaux Métropole a décidé d'une **augmentation tarifaire de 3 %**, comme prévu au contrat de Délégation de Service Public (DSP), appliquée au 1er août 2019.*

II.4.2. Autres évolutions tarifaires

II.4.2.a) Tarification solidaire

Le nouveau report de la billettique à juin 2020 a contraint Bordeaux Métropole à décaler le lancement de la tarification solidaire. La mise en œuvre de cette nouvelle tarification, basée sur le revenu des foyers, est repoussée à fin 2020 ce qui permettra d'enclencher ce nouveau dispositif après l'avoir testé et sécurisé sur la base d'une nouvelle billettique totalement opérationnelle (fonctionnement des nouvelles cartes CSSV2, prélèvements bancaires, …).

II.5. Démarche de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE)

Keolis Bordeaux Métropole contribue au développement durable à travers de nombreuses actions inscrites dans un programme d'amélioration continue impulsé par le projet d'entreprise Keolife Bordeaux. Ce projet prend en compte les propres enjeux de Keolis Bordeaux Métropole sur le territoire de la Métropole bordelaise.

Le Comité de direction de Keolis Bordeaux Métropole a identifié ses enjeux majeurs à travers une matrice de matérialité produite par le groupe Keolis.

L'analyse de cette matérialité a mis en avant deux principes et 4 engagements déclinés pour nos activités et nos achats :

Chapitre II

En collaboration avec Bordeaux Métropole, Keolis Bordeaux Métropole mène une action structurante pour le territoire et pour le quotidien de ses habitants. Ainsi, l'ambition 2015-2022 est de faire du réseau de transport public de Bordeaux Métropole un réseau de transport urbain multimodal de référence et d'excellence en France et en Europe.

Forte de cette ambition, Keolis Bordeaux Métropole a articulé sa stratégie de responsabilité sociétale, en parfaite cohérence avec l'analyse de matérialité, autour de six axes :

- Produire le réseau de référence ;
- Impliquer tous les collaborateurs ;
- Assurer la pérennité et la disponibilité du patrimoine ;
- Assurer la performance économique ;
- Lutter contre la fraude et réduire les comportements inciviques ;
- Renforcer la gouvernance et la transparence.

Au quotidien, ces éléments de stratégie se déclinent en 14 engagements du plan de développement durable de la Délégation de Service Public :

Chapitre II

Engagement 1
- Atteindre en 5 ans le niveau 3 sur 4 du modèle d'évaluation "engagé RSE" pour l'ISO 26000

Engagement 2
- Produire et publier un rapport RSE Keolis Bordeaux métropole

Engagement 3
- Réaliser des revues régulières d'application du plan de mise en conformité

Engagement 4
- Déploiement du dispositif groupe Konformité

Engagement 5
- Mettre en place un système de management environnemental

Engagement 6
- Limiter les consommations d'eau et d'énergie

Engagement 7
- Réduire les émissions de gaz à effet de serre

Engagement 8
- Valoriser et trier les déchets

Engagement 9
- Favoriser l'insertion et la diversité d'emploi

Engagement 10
- Faciliter l'intégration des salariés et le développement des compétences

Engagement 11
- Engager une démarche de mieux-être au travail

Engagement 12
- Mise en place d'actions de proximité et de solidarité

Engagement 13
- Un engagement économique au service du territoire

Engagement 14
- Mettre en place un dialogue avec les parties prenantes externes

Un suivi de ces engagements est assuré annuellement entre le Délégant et le Délégataire.

Keolis Bordeaux Métropole a choisi de structurer sa démarche autour de la norme ISO 26000 qui définit les lignes directrices de la responsabilité sociétale des entreprises.

L'organisme AFNOR propose le label « Engagé RSE » aux entreprises qui souhaitent évaluer leur niveau de maturité en matière de responsabilité sociétale ainsi que les actions réalisées dans le cadre de son rôle citoyen. Au-delà du lien avec la norme ISO 26000, le référentiel est lié avec les GRI (Global Reporting Initiative) Standards, le Global Compact, les Objectifs mondiaux du Développement Durable (ODD) et leurs cibles.

Keolis Bordeaux Métropole s'était engagée à atteindre le niveau 3 « niveau confirmé » de ce label en 2019.

En mai 2019, 2 évaluateurs de l'organisme AFNOR ont passé 3,5 jours dans l'entreprise, ont rencontré environ 60 personnes qui composent nos parties prenantes internes et externes.

Le résultat de cette évaluation est que l'objectif fixé a été atteint.

En complément, bien que n'y étant pas contraint réglementairement, Keolis Bordeaux Métropole a choisi de publier volontairement ses informations extra-financières. Cette publication s'inscrit dans un document de déclaration de performance des données extra-financières produit annuellement et qui fait état du programme d'actions RSE réalisé dans l'année écoulée.

II.6. Sécurité

II.6.1. Contrôle et sûreté

II.6.1.a) Renfort des moyens humains

Malgré une baisse significative du nombre de faits d'insécurité sur le réseau (-5,7 %) et plus particulièrement du nombre d'agressions sur les salariés depuis le début de l'année 2019, le sentiment d'insécurité se développe du fait de l'augmentation du niveau de gravité de ces agressions et du nombre croissant d'incivilités. Aussi, le Délégataire, en concertation avec les partenaires sociaux, a décidé de renforcer ses effectifs et d'engager des actions dans le cadre du nouvel Accord Sûreté.

Dès juin, le Délégataire a décidé de renforcer les équipes de l'Entité Managériale Contrôle-Sûreté avec la création de 10 nouveaux postes :

- Recrutement de 2 opérateurs supplémentaires (OPCS) au Poste de Commandement Sûreté pour un fonctionnement 24h/24h ;
- Recrutement de 2 agents de maîtrise supplémentaires (RICS) afin d'augmenter la couverture des services d'assistance, plus particulièrement la nuit et de permettre l'intervention de 2 véhicules minimum en simultané sur toute l'amplitude du service, du lundi au samedi ;
- Recrutement de 6 vérificateurs de perception (VP) supplémentaires.

En complément, le Délégataire poursuit sa collaboration avec des sociétés de sécurité privées dans l'objectif de renforcer la sûreté dans les tramways, en particulier avec l'accompagnement de la ligne B chaque jeudi, vendredi et samedi soir de 21 heures à 3 heures du matin.

Ces renforts sécuritaires permettent de « contenir » l'augmentation des comportements inciviques liés principalement à la consommation excessive d'alcool.

A noter également, le recrutement de 5 vérificateurs de perception dans le cadre de l'expérimentation « ouverture toutes portes » de la Lianes 1 contribuant aussi à la prévention sûreté.

II.6.1.b) Renfort des partenariats avec les acteurs de la sécurité

Le partenariat noué avec la Police Nationale permet au Délégataire de disposer d'un appui complémentaire essentiel à sa politique de sécurisation du réseau. Des opérations conjointes hebdomadaires de contrôle sont organisées, complétées par des opérations conjointes de prévention de l'alcoolisation sur les lignes de tramway les plus exposées et plus particulièrement le week-end.

A cet effet, la Police Nationale a mobilisé en juin 2019 un Groupe des Partenaires Opérationnels (GPO) spécifiques aux problématiques de transport la nuit (alcoolisation, incivilités, …) afin d'engager des actions coordonnées et ciblées avec tous les contributeurs.

Le partenariat avec la Police Municipale de Bordeaux se poursuit également, depuis la première convention signée en 2013. A fin 2019, 4 autres partenariats avec des Polices Municipales ont été conclus avec le Délégataire (Blanquefort, Mérignac, Bassens et Ambarès).

Sur les mêmes bases que celles de Bordeaux, ces partenariats prévoient des opérations conjointes de lutte contre les incivilités et contre l'alcoolisation excessive dans les bus et sur les pôles d'échanges. Ces actions conjointes contribuent à développer un sentiment de sécurité dans les transports.

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

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

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

II.6.1.c) Généralisation de l'arrêt à la demande la nuit

L'engagement du Délégataire en matière de lutte contre le harcèlement dans les transports l'avait conduit à lancer une expérimentation de l'arrêt à la demande en soirée sur 2 lignes de Bus (Lianes 7 et 10), puis sur 3 autres lignes de Bus (Lianes 1, 9 et 11) à la rentrée de septembre 2018.

Ce dispositif permet aux personnes voyageant seules, homme ou femme, d'être déposées au plus près de leur destination finale et donc de pouvoir descendre entre deux arrêts.

Une étude de perception atteste que ce dispositif s'avère très positif avec un taux de satisfaction de 67 % pour les femmes. De même, ce dispositif a contribué à l'utilisation du bus après 22 heures pour 15 % des personnes interrogées.

Fort de ce constat, l'expérimentation a été étendue à l'ensemble des lignes de Bus de réseau début 2019.

II.6.2. Plan Assurance Sécurité (PAS)

L'audit de sécurité des systèmes d'information effectué en 2016 a abouti à un Plan d'Assurance Sécurité (PAS) dont le principe de mise en œuvre a été acté entre Bordeaux Métropole et Keolis Bordeaux Métropole dans le cadre de l'avenant 6 (Voir chapitre XI.4.2.b).

II.6.3. Accidentalité

II.6.3.a) Accidentalité des salariés

Keolis Bordeaux Métropole se mobilise depuis plusieurs années, autour d'un objectif visant à garantir la santé et l'intégrité physique des collaborateurs en réduisant les accidents du travail.

Pour atteindre cet objectif, forte du message, « sécurité tous concernés », Keolis Bordeaux Métropole s'engage à développer une culture sécurité en rendant ses collaborateurs acteurs de leur propre sécurité et de celle de leurs collègues, et à réduire ainsi le nombre d'accidents du travail dans l'ensemble de l'entreprise

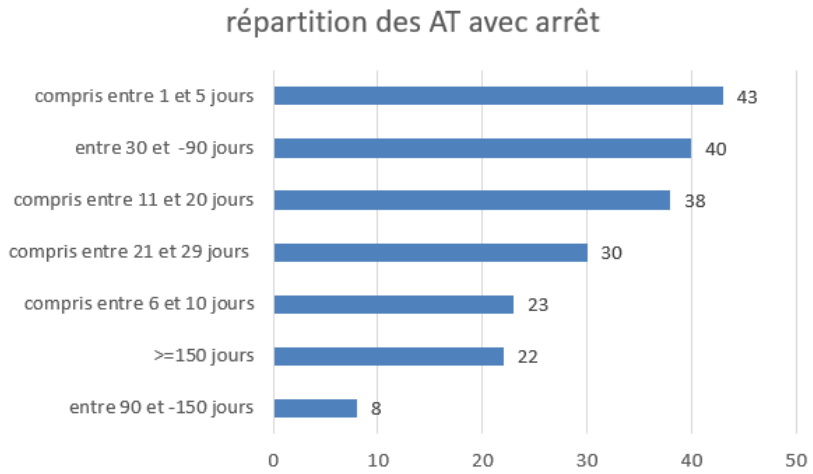
Ainsi, en totale cohérence avec la politique sécurité du groupe Keolis, l'entreprise renforce son système assurant l'amélioration continue des performances en matière de sécurité du travail, par :

- Un accompagnement soutenu de la Direction Qualité Sécurité Environnement (formation et sensibilisation) ;
- Un développement de la communication par voie d'affichage au sein des unités de travail ;
- Une animation par l'instauration de points quotidiens et/ou mensuels autour de messages de prévention ;
- Des visites terrain ;
- Des analyses d'accidents avec retour d'expérience.

Chapitre II

Les données complètes d'accidents du travail sont disponibles au chapitre XII.3.2.

En 2019 la tendance à la hausse constatée sur trois ans pour le taux de gravité, semble vouloir se ralentir (2019 : 5,697 vs. 2018 : 5,526). 204 accidents de travail déclarés auprès des services de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM) ont entraîné un arrêt de travail.

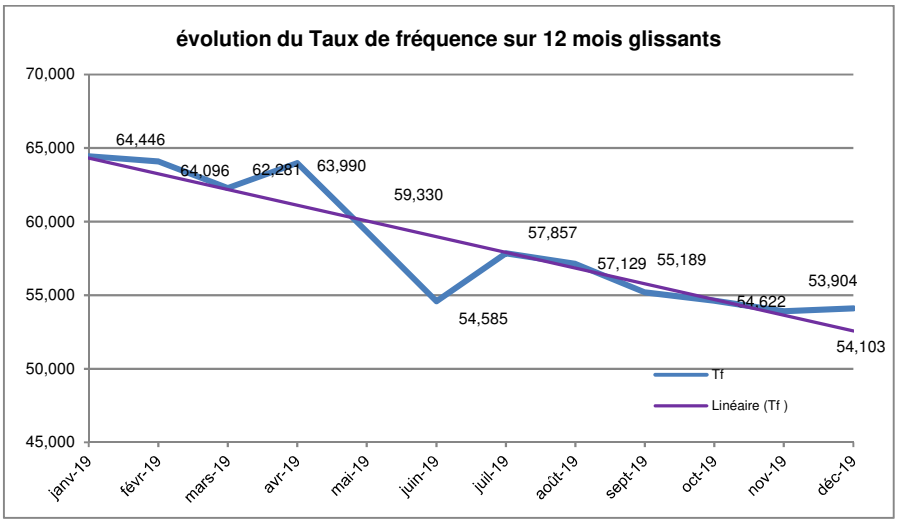


**AT : Accident du travail*

70 accidents du travail (AT) ont entraîné un arrêt de travail supérieur ou égal à 30 jours, dont 30 ayant eu une durée supérieure ou égal à 90 jours en 2019.

Un des objectifs en 2020, sera de mettre en place des actions visant à faire diminuer la durée des arrêts à la suite d'un accident du travail (incluant ceux consécutifs à une agression) en portant une attention toute particulière aux arrêts supérieurs à 90 jours.

En 2019, la tendance à la hausse du taux de fréquence constatée ces trois dernières années, s'est inversée.



A fin décembre 2018 (chiffres arrêtés au 07 janvier 2019), 253 accidents du travail avec arrêt ont été enregistrés contre 204 en 2019 (chiffres arrêtés au 06 janvier 2020). Soit une baisse d'environ -19 %. Il conviendra en 2020, de poursuivre cette tendance en renforçant les actions mises en œuvre en 2019.

Nous avons ainsi comptabilisé une baisse de -30 % de déclarations auprès des services de la CPAM (tout confondu : accident de travail et de trajet avec et sans arrêt).

Les 3 causes principales de l'ensemble de ces déclarations sont :

- Les circulations sur la voie publique : ce sont entre autres, les collisions entre matériel roulant et véhicules tiers, entre matériel roulant et piétons…. Elles sont la première cause de déclaration auprès des services de la CPAM et représentent 25 % du nombre total de ces dernières. Leur nombre a diminué de -24 % par rapport à l'année précédente ;
- Les circulations autres : ce sont les déplacements à pieds (glissades, trébuchements, chutes, toutes perturbations du mouvement entrainant un dommage). Elles représentent 22 % de l'ensemble des déclarations réalisées auprès des services de la CPAM. Elles sont ainsi la seconde cause à l'origine d'une déclaration et accusent une baisse de -10 % par rapport à l'année précédente.
- Les agressions : troisième cause à l'origine d'une déclaration auprès des services de la CPAM, elles représentent 20 % de l'ensemble des déclarations. Leur nombre a diminué de -58 % par rapport à l'année dernière.

II.6.3.b) Accidentalité tramway : Expérimentation Nudge

L'année 2019 a été marquée par la réalisation d'expérimentations dans le cadre de la démarche « nudge », ou « coup de pouce », dont l'objectif principal est de trouver des solutions pour faire baisser l'accidentologie des tramways vis-à-vis des piétons.

Trois expérimentations ont été menées en 2019 :

- « En voie de réapparition », qui comprend 45 passages piétons peints avec un design spécifique destiné à alerter et guide les piétons ;
- « Rames flashs », avec l'équipement de 13 rames de dispositifs d'alertes lumineux à l'avant du tramway ;
- La projection d'une signalisation lumineuse d'alerte devant la rame, avec un message « danger ».

Une quatrième sera menée début 2020 :

- Le « mur du son », qui consiste à créer un couloir d'alerte sonore en amont d'une traversée piétonne.

Ces expérimentations sont détaillées à la section VII.6.2.d).

Bordeaux Métropole est associée à notre démarche tout au long de la phase d'expérimentation, car nous partageons les mêmes valeurs sociétales et le même objectif de réduire l'accidentologie tramway avec les modes doux.

Sur les trois premières expérimentations réalisées, les rames flashs remportent un franc succès que ce soit auprès des voyageurs, des piétons et des conducteurs.

II.7. Accompagnement des projets de Bordeaux Métropole

II.7.1. Electrification de la flotte de bus

CE QU'IL FAUT RETENIR

4 bus électriques ont été testés en service commercial sur la Lianes 15.

Dans le cadre de la loi n° 2015-992 du17 août 2015, sur la transition énergétique pour la croissance verte (loi TECV qui impose aux collectivités de renouveler leur parc de bus avec au moins 50 % de véhicules à faibles émissions à partir de 2020 et 100 % à partir de 2025), Bordeaux Métropole a lancé en 2019 une réflexion sur la stratégie à mener pour l'électrification de tout ou partie de son parc. La répartition actuelle du parc est la suivante : 71,7 % des bus roulent au Gaz Naturel pour Véhicule (298 bus), 1,2 % roulent à l'électricité (5 minibus), 6,7 % sont hybride/Gazole (28 bus Gx327 hybrides) et 20,4 % roulent au gazole (85 bus).

Dans ce contexte, Keolis Bordeaux Métropole a accompagné Bordeaux Métropole dans cette démarche et organisé une expérimentation en service commercial de différents bus standards électriques. Le Délégataire, en lien direct avec les constructeurs, a défini, réalisé et financé toutes les étapes nécessaires à l'exploitation d'un bus électrique dans les mêmes conditions d'usage que les bus du réseau TBM. Cela a nécessité de pelliculer les bus aux couleurs du réseau, de les équiper des équipements embarqués (radio, billettique, SAE), de former les conducteurs et mainteneurs, ….

Au cours de l'année 2019, la Lianes 15 a ainsi été retenue pour expérimenter quatre bus standards électriques à charge lente afin de collecter des données qualitatives et quantitatives sur cette nouvelle génération de véhicules. Ces expérimentations vont alimenter les réflexions en cours de la mutation du parc actuel vers l'énergie électrique.

Par ailleurs, dans le cadre de sa politique de responsabilité sociétale d'entreprise (RSE), Keolis Bordeaux Métropole accompagne Bordeaux Métropole dans son engagement en faveur d'une mobilité durable. La politique RSE de Keolis Bordeaux Métropole est décrite au chapitre II.5.

II.7.2. Expérimentation ouverture toutes portes

Depuis le 2 septembre 2019, le réseau TBM met en œuvre l'expérimentation de l'ouverture toutes portes pour tous les arrêts de l'itinéraire de la Lianes 1, et uniquement pour l'arrêt gare Saint-Jean pour la Lianes 9.

L'expérimentation qui dure 12 mois, porte sur l'amélioration des flux de montées et descentes avec l'objectif de maintenir le taux de fraude constaté avant l'expérience. Pour la mener, plusieurs mesures et outils d'accompagnement ont été mis en œuvre :

- La mise en place d'un matériel roulant adapté :
  - L'arrivée du nouveau matériel roulant comprenant 4 portes et 5 valideurs dont 1 valideur Thalès à chaque porte ;

- L'adaptation du système d'ouverture de portes des bus articulés du constructeur MAN afin de faciliter la pratique du conducteur ;
- Une signalétique adaptée avec la suppression des flèches invitant à monter par l'avant au bénéfice d'une signalétique incitant à la validation.

- L'adaptation des outils en place :
  - Des annonces sonores automatiques aux arrêts à forte fréquentation rappelant l'obligation de valider ;
  - La mise en place d'un affichage spécifique sur les écrans TFT à bord des bus.

- Un accompagnement dédié au projet :
  - Diffusion d'une note de service précisant les nouvelles modalités distinguant les Lianes 9 (qui partage le quai 1 de la gare Saint-Jean) et Lianes 1 ;
  - Une communication interne spécifique comprenant un livret manageur et un message sur les écrans dynamiques en salle conducteurs.

- Un accompagnement spécifique des voyageurs (voir chapitre VII.2.2.a) :
  - Présence de PIMMS à la gare Saint-Jean et à l'aéroport aux heures de pointe afin d'orienter la clientèle sur les autres portes d'accès du bus, d'inciter à l'achat de titres sur les distributeurs et à leur validation dès la montée ;
  - Déploiement d'un nouveau plan de contrôle dédiant des équipes pédestres aux Lianes 1, 9 et 11 avec une augmentation significative du nombre de contacts.

Parallèlement à ces actions, il est apparu nécessaire de renforcer l'équipe de 5 vérificateurs de titres sur ces Lianes afin d'éviter un regain de fraude du fait de la montée toutes portes. Ce renfort est également motivé par la croissance de la fréquentation de la ligne et plus généralement du réseau TBM.

Les résultats actuels ne nous permettent pas de monitorer aisément cette expérimentation, en raison de l'instabilité récente du réseau. En effet en 2019, la ligne C a été perturbée par l'incendie du parking des Salinières durant 4 mois, avec un report du flux de voyageurs sur la Lianes 1 (voir partie II.10.2). Le démarrage des travaux de l'extension de la ligne A en direction de l'aéroport impacte le parcours de la Lianes 1. S'ajoute à cela la problématique du recueil de validations non stables avec l'usage de deux billettiques, et la non-localisation des validations (voir chapitre III.2.2.a).

Toutefois, afin d'apprécier au mieux les effets de cette expérimentation, en collaboration avec Bordeaux Métropole, un suivi spécifique est apporté à certaines données :

- Des relevés de temps de présence à l'arrêt sur des arrêts à forte charge ;
- L'analyse de l'évolution des temps de parcours par tronçon ;
- Le suivi du taux de fraude et de la validation ;
- La mise en œuvre d'études qualitatives.

A l'issue du 1er trimestre d'expérimentation, quelques tendances se dessinent :

- La satisfaction des conducteurs et des agents du PIMMS est élevée ;
- Concernant la fraude, un report de la fraude de la Lianes 1 sur la Lianes 11 a été enregistrée sur le tronçon commun entre la gare Saint-Jean et Victoire.

II.7.3. Ligne D

Le Délégataire a constitué une équipe projet afin d'accompagner Bordeaux Métropole dans la réalisation de la future ligne D. Keolis Bordeaux Métropole s'est adaptée aux évolutions du planning.

La 1ère phase, jusqu'à la mairie du Bouscat a été remise en gestion au Délégataire le 15 octobre 2019. Il a été constaté un nombre élevé de réserves à traiter :

- Alimentation par le sol (APS) :
  - Identification de coffrets APS manquants ;
  - Défauts d'altimétrie des capots avec le rail APS ;
  - Blocage de couvercles par la présence de béton.
- Signalisation ferroviaire (SF) : la zone de manœuvre « Fondaudège Muséum » est hors service à la suite d'un accident ;
- La signalisation lumineuse de trafic fait l'objet d'une identification provisoire et manuscrite ;
- Concernant, la sous-station de redressement (SSR) « Mairie du Bouscat » :
  - Le raccordement de la signalisation ferroviaire était effectué sur l'alimentation de la climatisation ;
  - L'absence de protection des chemins de câbles entrainait des risques de chutes ;
  - La poussière sur le sol risquait d'encrasser les cellules HT ;
  - L'accès la sous-station n'était pas autorisé au Délégataire de façon autonome.
- Voie ferrée et plate-forme : désordres des revêtements en pavés, en particulier au niveau des joints de dilation.

La mise en service commerciale de cette 1ère section a été réalisée le 14 décembre 2019. La 2ème phase jusqu'à Cantinolle sera mise en service commerciale fin février 2020.

II.7.4. Projet Dépôt de bus Lescure

II.7.4.a) Périmètre du projet

Le projet vise à livrer, par le Délégant, un dépôt moderne, fonctionnel à son Délégataire en adéquation avec les enjeux patrimoniaux, architecturaux, environnementaux et paysagers.

Le périmètre du projet est constitué d'espaces extérieurs de remisage de bus, d'une halle, de locaux administratifs et techniques dont le futur siège social du Délégataire.

Le projet en quelques chiffres :

- 160 bus de différents gabarits et 38 Mobibus ;
- Construction d'un nouvel atelier de 2 000m² avec ses locaux annexes ;
- Construction et réhabilitation de bâtiments pour environ 8 000m² ;
- Réhabilitation de la halle d'environ 12 300m² et de sa charpente métallique centenaire.

En effet, l'horloge, classée par les ABF (Architecte des Bâtiments de France) et la structure Eiffel de la halle ont été conservées et ont amené de nombreuses contraintes techniques.

II.7.4.b) Les étapes du projet

Le lancement du projet de Bordeaux Métropole en partenariat avec son Délégataire Keolis Bordeaux Métropole s'est fait lors de la rédaction du programme du projet début 2017.

Le lancement du concours d'architecture et de sa maitrise d'œuvre a été établi en juillet 2017. A ce titre le Délégataire a été associé dans l'équipe d'analyse des éléments fournis par les équipes d'architecture retenues, à savoir :

- Une esquisse générale ;
- Un avant-projet sommaire pour la réhabilitation de la halle et de ses équipements à intégrer ;
- Un mémoire technique, architectural et environnemental.

Le lauréat a été désigné par le jury le 23 avril 2018. Les négociations ont été engagées avec le candidat désigné du 24 avril au 06 juin 2018, pour une notification officielle le 8 juin 2018.

Les études se sont déroulées selon les étapes suivantes comprenant « une période des avis » pendant laquelle Keolis Bordeaux Métropole a accompagné Bordeaux Métropole à l'aide d'un journal des points ouverts.

	Date rendu Maître d'œuvre (MOE)	Période des avis Maîtrise d'Ouvrage (MOA) - Assistance à Maîtrise d'Ouvrage (AMO) - Keolis Bordeaux Métropole
Esquisse	15 juin 2018	Du 18 juin au 29 juin

	Date rendu Maître d'œuvre (MOE)	Période des avis Maîtrise d'Ouvrage (MOA) - Assistance à Maîtrise d'Ouvrage (AMO) - Keolis Bordeaux Métropole
APS	27 juillet 2018	Du 30 juillet au 10 août
APD	05 octobre 2018	08 octobre au 02 novembre
PRO Phase I	1er février 2019	04 février au 22 février
DCE Phase I	22 mars 2019	25 mars au 05 avril
Appel d'offres Phase I	Du 11 avril au 09 septembre 2019	Avis par chef de projet (confidentialité)

II.7.4.c) Objectif et cadre de la mission d'expertise de Keolis Bordeaux Métropole

La mission d'assistance technique et d'expertise assurée par Keolis Bordeaux Métropole s'apparente à une activité d'assistant à maîtrise d'ouvrage (AMO) pour les aspects exploitabilité, maintenabilité et sécurité de fonctionnement.

Elle porte sur l'élaboration des pièces écrites dès la phase programmation, puis sur toutes les phases de conception, réalisation et réception.

Durant le projet, les avis, recommandations et réserves échangés avec Bordeaux Métropole sont tracés sous la forme d'un journal des points ouverts (JPO). Tout ou partie de ces recommandations pourra faire l'objet de réserves lors de la réception des systèmes et de leurs équipements.

La mission est portée par un Chef de projet, nommé par Keolis Bordeaux Métropole, accompagné de son comité technique incluant un référant par direction. Celui-ci coordonne, contrôle et valide les travaux de l'équipe pluridisciplinaire de Keolis Bordeaux Métropole.

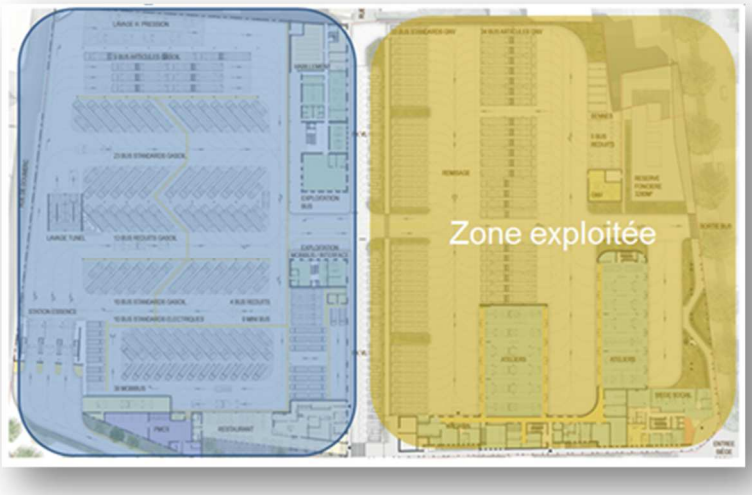
Le Chef de projet, en étroite collaboration avec le chef de projet de Bordeaux Métropole, participe aux réunions de chantier, visites, points de coordination nécessitant l'avis ou les recommandations de l'exploitant. Il se fait accompagner, autant que nécessaire, des membres du comité projet et/ou des directions de Keolis Bordeaux Métropole afin de garantir la meilleure expertise possible.

II.7.4.d) Phasage du projet

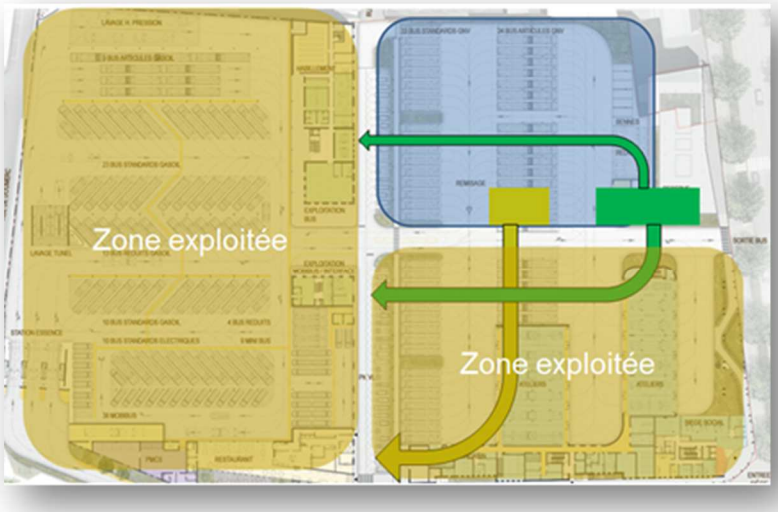
La première phase des travaux du concepteur prévoit un début de réalisation de juin 2019 à décembre 2020, cela correspond aux travaux réalisés sous la halle comprenant les futures entités suivantes :

- Remisage /station-service ;
- Locaux exploitation ;
- Mobibus ;
- Restauration ;
- Services communs ;
- Salle de sport.

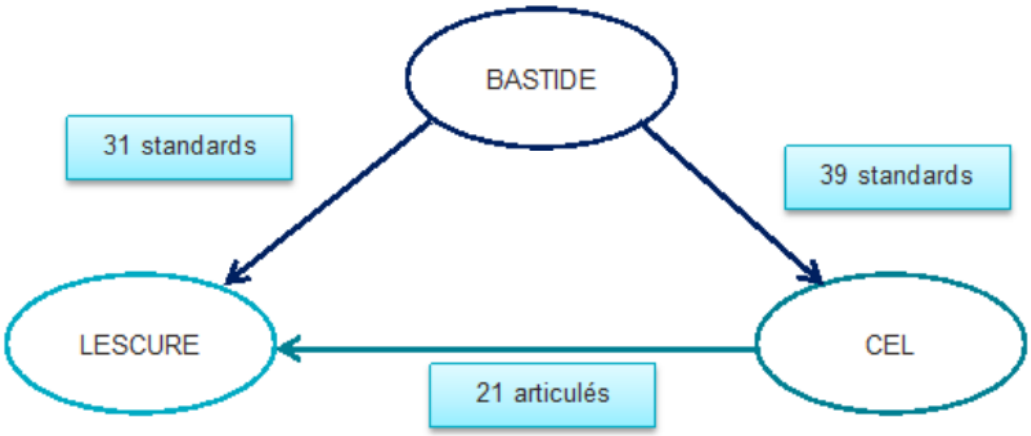
Chapitre II



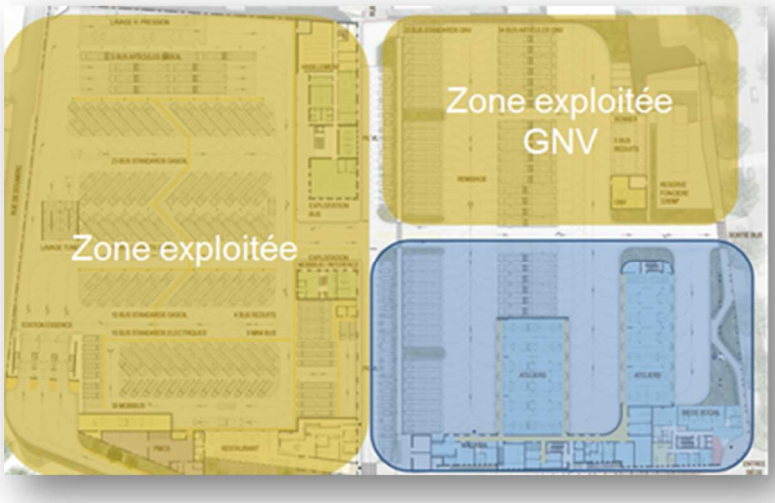
La 2ème phase des travaux doit permettre la réalisation du nouveau remisage des bus GNV, ainsi que la pose de tous ses équipements de distribution en vue du rapatriement de Bastide-Niel. La période des travaux est prévue de janvier 2021 à juin 2021.



Il est prévu à l'horizon 2021 de remiser 21 bus articulés et 31 bus standards en GNV sur le dépôt Lescure. Le reste du parc, déjà présent sur le dépôt et fonctionnant avec l'énergie gasoil, bénéficiera d'un verdissement (GNV ou électrique) au fur et à mesure des réformes.
Actuellement sur le site de Bastide-Niel il est remisé 70 bus standards.
Ces mouvements vont également impacter le site du CEL avec des bascules à prévoir entre les sites :



La 3ème et dernière phase correspond à la réalisation de l'atelier et du siège social du Délégataire avec une période des travaux allant de juillet 2021 à juillet 2023.



II.8. Innovations techniques

II.8.1. Amélioration de l'information voyageur Mobibus

En 2019, Keolis Bordeaux Métropole a déployé et mis à disposition des clients Mobibus deux innovations permettant de compléter et d'améliorer l'information en temps réel donnée aux clients sur leur déplacement.

Les clients Mobibus ont à présent :

- La possibilité de suivre en temps réel le véhicule en approche 20 minutes avant l'heure d'arrivée, sur un écran d'ordinateur ou depuis un téléphone portable ;
- La réception de SMS les informant de l'arrivée du conducteur 10 minutes avant qu'il n'arrive à son lieu de prise en charge ; en cas de retard les clients reçoivent également un SMS les informant du retard.

Cette innovation est détaillée dans la partie XV.7.

II.8.2. Suivi des montées et descentes par vidéo

Une expérimentation de comptage voyageurs par caméra vidéo « 3D Vision » est menée depuis le mois de septembre 2019 sur la Lianes 3 du réseau TBM. Ce dispositif sera testé sur une durée d'un an sur 26 bus articulés de la marque MAN.

Le système embarqué à bord est composé :

- De caméras installées au-dessus de chacune des portes du véhicule ;
- De capteurs permettant de localiser le véhicule, de collecter les données de comptage et de les transférer ;
- D'un module de comptage associé à un mini calculateur (Brain) équipé d'une antenne, d'une carte SIM qui enverra en 3G les données de comptage géolocalisées en temps réel sur un serveur interne.

Les caméras « compteuses » sont équipées d'une technologie permettant de détecter le flux de voyageurs, montant et descendant, par l'analyse d'images en local pour en déduire la charge à bord. Elles transmettent les données sur un serveur interne, aucune image n'est stockée ou conservée par le système.

L'objectif de cette expérimentation est de pouvoir identifier en temps différé et en temps réel la fréquentation réelle de chacun des véhicules et ainsi, l'usage de la ligne par les clients. Aussi, plusieurs retours de ce dispositif seront évalués et les résultats seront analysés afin d'identifier les principaux cas d'usage, pour le Délégataire et aussi pour le voyageur :

- Identifier les flux voyageurs par arrêt, par course, pour l'ensemble de la ligne, et sur l'ensemble des périodes horaires, des journées et des périodes d'exploitation, afin de mieux adapter l'offre à l'usage clients ;
- Calculer la fréquentation en temps réel par véhicule et afficher le taux de charge aux voyageurs sur les solutions numériques, comme le site internet ou l'application mobile ;
- Faciliter la prise de décision en cas de régulation de la ligne par l'affichage en temps réel de la fréquentation à bord sur l'ensemble des véhicules ;
- Rapprocher les données collectées avec celles du système billettique afin de mieux cibler la non-validation, dans le temps et l'espace.

La réalisation de comptages comparatifs sur plusieurs jours a permis d'évaluer un taux de fiabilité de plus de 98 % en moyenne et même proche de 100 % pour certaines courses enquêtées.

Les résultats définitifs de l'expérimentation connus en septembre 2020.

II.8.3. Une nouvelle application mobile de M-ticket

Avec l'arrivée de la nouvelle billettique du réseau TBM, un nouveau canal de vente est proposé aux clients, via une application smartphone. Les titres 1, 2, 10 voyages ainsi que les titres 1 et 7 jours sont proposés à la vente. La présentation de cette solution, ainsi que ses usages sont présentés au chapitre VI.4.2.a).

II.9. Gestion des demi-finales du Top XIV

Les 8 et 9 juin 2019, le stade Matmut Atlantique accueillait les demi-finales du top XIV. À cet événement rugbystique s'ajoutait d'autres manifestations dans la Métropole (Arkéa Arena, Foire, ODP, …) qui ont fait de ces journées un moment de mobilisation intense des équipes de Keolis Bordeaux Métropole.

Le dispositif mis en œuvre pour le stade Matmut Atlantique était le suivant :

- Fréquence du tramway C renforcée à son maximum (3 minutes), avec une section interrompue gare Saint-Jean / Quinconces à la suite de l'incendie du parking Salinières ;
- Renfort bus entre gare Saint-Jean et Victoire (complément des Lianes 1 et 11) ;
- Navette tramway B depuis La Cité du Vin (fréquence 1 minute 30 au plus fort) ;
- Navette bus entre le parking P8 (Blanquefort) et le stade (fréquence 1 minute 30 au plus fort) ;
- Desserte pour les personnes à mobilité réduite dédiée ;
- Encadrement renforcé ;
- Déploiement d'agents d'information et de vente sur les points clés du réseau.

➲ *Samedi 8 juin (match à 21 heures)*

Forte charge dès 16h30 et jusqu'à 20h que ce soit dans les bus ou dans le tramway. À la sortie, de la fin du match à 22h50 jusqu'à 0h40 les moyens mis en place ont été très chargés. En moyenne, autour de 21 000 spectateurs sont venus et repartis avec TBM.

➲ *Dimanche 9 juin (match à 16h30)*

Beaucoup de monde dès 11h30 sur le parvis du stade et dès 13h30 dans le tramway. La charge de sortie s'est étalée jusqu'à 21h50. Près de 23 000 spectateurs ont utilisé les moyens de transport TBM.

La présence des agents d'information et de vente a été très appréciée que ce soit à la gare Saint-Jean ou aux Quinconces. Un retour d'expérience concernant la signalétique a été fait et permettra d'améliorer l'orientation des voyageurs pour les prochains événements.

En outre un partenariat avec la ligue de rugby a permis de prêter 600 V^3 réformés augmentant ainsi fortement la part de marché des modes de transport partagés et doux.

Malgré les difficultés liées à la coupure Salinières, le bilan général de ce week-end a été très positif, avec des résultats dépassant nos objectifs et des clients particulièrement satisfaits.

Chapitre II

II.10. Gestion des évènements imprévisibles

II.10.1. Mouvement des gilets jaunes

Le mouvement des gilets jaunes a débuté en octobre 2018 et a donné lieu à de nombreuses actions à partir du 17 novembre 2018 : des blocages d'axes routiers (pont d'Aquitaine par exemple) et de giratoires se sont organisés, des manifestations nationales se sont tenues chaque samedi dans le centre-ville de Bordeaux rendu impraticable pour les transports en commun vu le caractère très violent et durable des débordements constatés.

Au cours de ces manifestations, nous avons connu des incidents tels que des destructions d'installations fixes, des incendies sur la plateforme ou des tentatives d'incendie, des insultes et menaces envers nos agents.

Afin d'assurer la protection de nos voyageurs, salariés et actifs matériels, nous avons été contraints d'élaborer un mode opératoire justifié, activé de façon systématique et préventive tous les samedis à partir de 13 heures, intégrant un plan de coupures anticipées tramway et un plan de déviations pour les bus. En complément, un important dispositif d'agents a été positionné dans les PC (Bus, Tramway et Police) et sur le terrain. Ce dispositif a permis d'éviter des dommages aux personnes et aux biens, de canaliser et apaiser le corps social.

Ainsi, pendant 37 samedis, nous avons mobilisé un nombre important de salariés du réseau qui ont déployé leur énergie et leur savoir-faire pour assurer un service altéré mais de qualité à l'égard de notre clientèle dans des conditions très difficiles.

A partir de juin 2019, le mode opératoire a intégré un principe de « stop and go » pour l'exploitation des tramways et des bus, moins pénalisant pour les voyageurs. Celui-ci est toujours d'actualité fin 2019.

L'information voyageurs a été déployée selon les modes opératoires mis en œuvre : coupure programmée ou stop and go. Les outils numériques, sites internet et réseaux sociaux ainsi que les agents du PCIV ont été mobilisés.

II.10.2. Incendie parking des Salinières

À la suite de l'incendie du parking des Salinières survenu samedi 18 mai 2019, la circulation de la ligne C du tramway a été interrompue entre la gare Saint-Jean et Quinconces. Des navettes de bus relais ont été mises en place dès le lendemain sur la section gare Saint-Jean – Quinconces, soit dès le 19 mai 2019.

Cette substitution a nécessité la mobilisation de 15 bus articulés, prélevés sur le reste du réseau et circulant avec une fréquence de 3 minutes en heures de pointe et de 5 minutes en heures creuses.

Pour ne pas pénaliser le reste du réseau, une partie des 25 bus Agora, dont la réforme était prévue à l'été 2019, a été utilisée. Cependant, la saturation des différents dépôts nous a imposé de remiser les véhicules en extérieur la nuit (Quinconces).

La gestion de la maintenance des rames prisonnières côté Pyrénées a nécessité une logistique importante pour remplacer les rames en butée de programmation.

Un dispositif d'information voyageurs en rapport avec l'importance et l'inédit de la coupure a été déployé. En effet, il convenait d'être très présent sur ce tronçon qui est l'un des plus fréquentés du réseau, et celui qui accueille le plus de voyageurs occasionnels. Des agents ont été positionnés chaque jour à la gare Saint-Jean, à Porte de Bourgogne et aux Quinconces pour orienter les voyageurs. Cela a été particulièrement apprécié par la clientèle.

Des éléments de signalétiques provisoires ont été positionnés, avec les autorisations rapides et exceptionnelles de la mairie de Bordeaux, de manière à orienter les voyageurs vers les bus relais mis à leur disposition.

L'exploitation du tramway a pu reprendre le samedi 28 septembre 2019, après autorisation de l'organisme certificateur. La zone est « monitorée », les vibrations sont enregistrées par des capteurs qui déclencheraient une alarme au-delà d'un certain seuil de tolérance. Si tel était le cas, le gestionnaire du parking demanderait l'arrêt immédiat des circulations sur l'ouvrage.

II.10.3. Plan canicule

Pour préparer les périodes de chaleur, un « comité Clim » a été créé en 2012. Il réunit avant le début de l'été les responsables du MR (Matériel roulant) bus et tramway, des représentants du management, de l'entité « temps réel », et les organisations syndicales. Cette instance permet d'échanger et d'informer sur les dispositions mises en place pour l'exercice à venir.

Des contrôles du fonctionnement des rafraichisseurs d'air ont lieu au cours de l'exercice. En 2019, deux contrôles ont été réalisés et les résultats de conformité sont les suivants :

- 04/07/2019 : 84,4 % sur le MR bus et 82,7 % sur le MR tramway ;
- 23/08/2019 : 96,2 % sur le MR bus et 91,7 % sur le MR tramway.

Précisions : Le 04/07/2019, le réseau circulait en horaires hiver, alors que le 23/08/2019, les horaires d'été étaient en vigueur, permettant de choisir les véhicules avec des rafraichisseurs d'air performants.

Une veille météo (prévisions Météo France) à 5 jours est assurée afin d'alerter, prévoir et organiser l'ensemble des dispositions suivantes en cas de très fortes chaleurs (supérieures ou égales à 30 degrés) :

- Affectation de conducteurs « réserves canicules » positionnés sur les dépôts (2 au CEL, 1 à Lescure) ;
- Fourniture d'eau fraîche aux conducteurs sur les secteurs extra-boulevards : 3 véhicules en maraude au contact des conducteurs avec des bouteilles d'eau dans l'après-midi ; les véhicules VAC complètent le dispositif et sont mobilisés sur appel du PCS ou du PC bus ; les voitures sont pourvues de glacières ;
- Rappel des modes d'emploi des climatisations bus (et disponibles sur l'intranet) : inciter les conducteurs à faire fonctionner la climatisation pour le confort clients, rappel des fonctionnements de climatisation sur les rames de tramway par note de service ;

- Les managers de proximité, les opérateurs PC tramway et bus sont vigilants quant aux impacts de la chaleur sur les conducteurs et prennent en compte les situations problématiques en cours de service exprimées par ceux-ci ;
- Mise à disposition de clés carrées aux régulateurs terminus pour ouvrir ou fermer les vitres en fonction des circonstances.

En 2019, ces mesures ont été déclenchées sur 33 jours. Elles ont permis une meilleure réactivité dans les délais de traitement des défaillances matériels et des conditions de transport plus confortables.

Côté clients, des mesures ont été testées cet été visant à améliorer le confort pour les voyageurs et à montrer la considération de TBM à leur égard. Des granités ont été offerts durant plusieurs jours sur présentation d'un titre de transport, depuis un stand dédié positionné place des Quinconces. À la station Hôtel de Ville, ce sont des agents qui vaporisaient de l'eau pour rafraichir les voyageurs en attente du tramway.

II.11. Ressources Humaines

II.11.1. Actualités 2019

II.11.1.a) Recrutement et Formation

L'année 2019 a été marquée par une activité soutenue en matière de recrutement et de formation. Il s'agissait en particulier de conducteurs (218 recrutements au total) pour faire face à l'accroissement de l'offre de transport bus, et préparer l'ouverture de la ligne D du Tramway en fin d'année. L'effectif de formateurs internes a été porté de 6 à 10 collaborateurs afin de soutenir cet effort croissant. Une nouvelle formation d'intégration a été mise en œuvre avec la réalisation d'un manuel de conduite bus en complément du manuel de conduite tramway. La préparation des conducteurs de la future ligne D a pu se faire dans des conditions optimales avec la modélisation de la ligne sur le simulateur tramway. 96 nouveaux conducteurs ont passé l'habilitation tramway en 2019.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Une année forte en recrutements et formations associées.

Le maintien d'un bon niveau de dialogue social dans l'entreprise malgré des incidents sécurité et des mouvements nationaux suivis.

Keolis Bordeaux Métropole toujours très orientée en faveur de l'égalité Femme Homme a obtenu 100 % à l'index égalité salariale et le label GEEIS.

Les réalisations au titre du plan de formation, visant à assurer le maintien/développement des compétences des salariés et leur employabilité, ont été significatives puisqu'elles représentent plus de 120 000 heures contre 108 000 en 2018. Le compte-rendu du plan de formation est détaillé au chapitre XII.5.

Le Délégataire a poursuivi une politique d'entreprise volontariste visant à développer l'insertion et la diversité (féminisation, accès à l'emploi de personnes qui en sont éloignées, accès et maintien dans l'emploi de personnes handicapées, développement de l'emploi des seniors), lui permettant de progresser dans tous ces domaines conformément à ses engagements. Le programme d'insertion professionnelle est détaillé au chapitre XII.6.

Cet engagement s'est concrétisé dans la signature d'un 3ème accord triennal égalité professionnelle et Qualité de Vie au Travail (QVT) pour les années 2019 à 2021 portant sur :

- L'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes ;
- L'insertion et le maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés ;
- L'amélioration de la Qualité de Vie au Travail (QVT).

L'ensemble de ces actions a porté ses fruits et a été reconnu. Keolis Bordeaux Métropole a obtenu en 2019 la note exceptionnelle de 100 % à l'index égalité salariale Femme-Homme, et le label GEEIS (Gender Equality European & International Standard) pour sa démarche volontariste en matière d'égalité professionnelle.

II.11.1.b) Soutien aux opérationnels

La Direction des Ressources Humaines (DRH) a renforcé sa présence auprès des différentes Directions de l'entreprise. La DRH s'est positionnée en accompagnement des nombreux projets de Keolis Bordeaux Métropole, tout en soutenant la diffusion des bonnes pratiques sociales et leur harmonisation au sein des différentes directions opérationnelles.

La Direction Maintenance et Patrimoine (DMP) a vu ses indicateurs s'améliorer fortement grâce aux actions menées conjointement avec la DRH. Nous avons ainsi célébré 1 000 jours sans accident du travail à la carrosserie.

D'une manière générale, le nombre d'accidents du travail baisse dans l'entreprise (taux de fréquence) mais leur gravité, caractérisée par la durée moyenne des arrêts, a tendance à augmenter. Une analyse systématique des causes des Accidents du Travail est réalisée par les managers, accompagnés de la Direction de la Qualité, Sécurité et Environnement (DQSE) grâce à la création de postes de préventeurs. (Voir chapitre II.6.3.a).

Plusieurs faits ont marqué l'année 2019, avec notamment :

- L'obtention du label KIHM pour ses activités de maintenance. La démarche KIHM (Keolis Industrialise et Harmonise sa Maintenance) est une démarche d'amélioration continue et de Lean management (Voir chapitre II.12). Keolis Bordeaux Métropole devient ainsi la première filiale du groupe Keolis à obtenir ce label ;
- L'audit ISO 9001 recette et maintenance a souligné comme point fort les outils des ressources humaines développés dans le cadre de cette démarche, avec en particulier la matrice des compétences qui permet d'évaluer les collaborateurs et d'identifier les besoins en formation.

Un an après la mise en place du projet DEX 2020 (voir chapitre II.13), les premiers effets bénéfiques de cette nouvelle organisation ont porté sur le suivi renforcé des nouveaux conducteurs. Ceux-ci sont désormais intégrés pendant quinze mois dans une entité managériale spécifique dite d'intégration. Un suivi mensuel croisé Direction de l'Exploitation (DEX)/DRH permet plus de réactivité dans les prises de décisions et les ajustements à réaliser.

II.11.1.c) Relations sociales

Sur le plan des relations sociales, le maintien d'un bon niveau de dialogue social a permis la signature de quatre accords en 2019 :

- En mai, l'accord d'intéressement conclu pour la période 2019-2021 avec un focus sur la lutte contre l'absentéisme ;
- En octobre, un avenant à l'accord Comité Social et Economique (CSE) issu du bilan favorable depuis sa mise en œuvre (soit des ajustements mineurs du fonctionnement des nouvelles Instances Représentatives du Personnel ; CSE, Commission Santé, Sécurité et Conditions de Travail (CSSCT) et représentants de proximité) ;
- En novembre, le Plan de congés payés des conducteurs pour trois ans de 2020 à 2022 ;
- En décembre, l'accord sur les Négociations Annuelles Obligatoires pour l'année 2020.

Ces accords sont abordés plus précisément en partie XII.7.3.

Le climat social s'est malgré tout tendu, impacté par des incivilités et des agressions, certes en nombre moindre, mais parfois violentes. C'est le cas notamment d'un conducteur agressé au mois de mai sur le réseau, ainsi que de deux agents agressés en octobre lors de la Foire aux plaisirs, située place des Quinconces.

Cette montée du sentiment d'insécurité sur le réseau a conduit à une journée de grève en mai en réaction à l'agression d'une conductrice.

Dès le mois de juin, la direction de l'entreprise a pris l'engagement de recruter dix agents supplémentaires à l'Entité Managériale Contrôle Sûreté afin de renforcer la présence terrain et notre capacité d'intervention, notamment en soirée. Ces recrutements ont été finalisés en septembre 2019.

Des négociations, portant sur un nouvel accord sûreté, ont été initiées dès le mois de juillet. L'objectif est de finaliser cet accord début 2020. De plus, deux préavis de grève ont été déposés en fin d'année concernant la sécurité :

- Par la CFTC-TBM : du 02/11/2019 à 3 heures au 24/01/2020 à 3 heures ;
- Par la SNTU-CFDT : du 04/12/2019 à 3 heures au 31/01/2020 à 3 heures.

A ces tensions liées au contexte local, s'ajoutent les mouvements nationaux contre la réforme des retraites. Trois préavis ont également été déposés :

- Par FO : du 30/11/2019 à 3 heures au 31/01/2020 à 3 heures ;
- Par la CGT : du 05/12/2019 à 3 heures au 30/06/2020 à 3 heures ;
- Par la SNTU-CFDT : du 02/01/2020 à 3 heures au 30/06/2020 à 3 heures.

Dans le cadre des alarmes sociales et préavis de grève déposés, les organisations syndicales ont à chaque fois été reçues par la Direction afin de dialoguer et négocier. Concernant la réforme des retraites, l'entreprise ne dispose pas de marge de manœuvre à ce sujet.

Aussi, l'actualité sociale dense n'a pas permis d'aborder l'ensemble des thèmes initialement prévus dans l'agenda social de 2019. Un report sur l'agenda social 2020 est prévu, notamment pour ouvrir les négociations sur le télétravail et le compte épargne temps.

Chapitre II

II.12. Poursuite du déploiement de la démarche KIHM dans les activités de maintenance

II.12.1. La démarche

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

Cette démarche, intégrée au sein de la Direction Performance Industrielle et Transformation du groupe Keolis et pilotée par un chef de projet dédié a plusieurs ambitions : être au service de la performance des activités, assurer la bonne maîtrise du métier pour garantir la sécurité et la qualité du service client, et acquérir des méthodes de travail robustes et pérennes.

CE QU'IL FAUT RETENIR

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

Keolis Bordeaux Métropole s'est pleinement inscrite dans cette démarche avec un déploiement dans l'entreprise en 3 vagues :

- 1er trimestre 2017 :
  - MR Bus Atelier Production Centre d'Exploitation du Lac (CEL) ;
  - MR Bus Atelier Production Allées des Pins (ADP) ;
  - MR Bus Atelier mécanique CEL ;
  - MR Bus Interface CEL et Lescure.
- 1er trimestre 2018 :
  - MR Tramway Bastide ;
  - MR Tramway La Jallère ;
  - Atelier Carrosserie Achard ;
  - Atelier Systèmes Industriels Bastide.
- 1er trimestre 2019 :
  - Infrastructure Tramway ;
  - Logistique ;
  - Pôle Bâtiment.

II.12.1.a) Les objectifs

Les objectifs de la démarche KIHM sont de :

- Garantir une maintenance préventive réalisée à 100 % pour assurer la sécurité, la fiabilité et la disponibilité des véhicules ;
- Assurer la montée en compétence des équipes ;
- Renforcer le travail en équipe au quotidien et développer la reconnaissance, la confiance et la motivation des salariés concourant à cette activité ;
- Harmoniser les meilleures pratiques du groupe et développer le partage de savoir-faire ;
- Améliorer la performance économique au travers de la performance de la maintenance.

Le Groupe Keolis a ainsi défini un référentiel de maintenance sur la base des préconisations des constructeurs et du retour d'expérience des filiales. Ce référentiel est structuré autour de 7 piliers couvrant l'ensemble du périmètre de la maintenance, de la planification au suivi :

- L'organisation et la planification ;
- Les achats et les approvisionnements ;
- Le management opérationnel ;
- La réalisation des opérations ;
- L'environnement de travail ;
- La gestion des compétences ;
- La maîtrise des coûts.

Exemple de tableaux de points quotidiens et planification

II.12.2. Mise en place d'un label KIHM

Cette année, deux ans après la mise en place de la démarche, Keolis Bordeaux Métropole obtient le label KIHM sur le périmètre BUS (dépôts CEL, Allée des Pins, Interface et Atelier Mécanique).

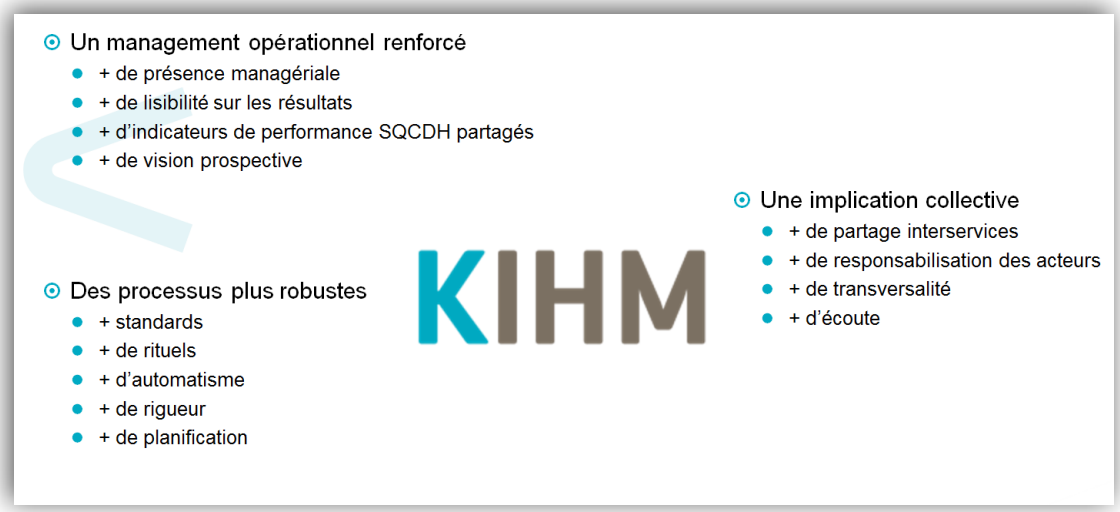
Cet audit, réalisé par l'équipe KIHM du groupe Keolis, a pour but de faire une nouvelle évaluation de la dynamique KIHM. Il s'appuie sur un référentiel permettant de mesurer à nouveau la vitalité des 7 piliers de la démarche auquel s'ajoute un nouvel axe concernant la mise en place de l'amélioration continue au sein de la filiale.

Cette labellisation va se poursuivre en 2020 auprès des autres services.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Par la pérennisation de la démarche KIHM sur le périmètre bus, la filiale Keolis Bordeaux Métropole est la première filiale du groupe Keolis labellisée KIHM.

II.12.3. KIHM en synthèse



**SQCDH : Sécurité, Qualité, Coût, Délai, Humain*

II.13. Bilan Direction de l'Exploitation 2020

Keolis Bordeaux Métropole s'est engagée fin 2017 dans une réflexion ambitieuse de réorganisation de la direction de l'exploitation. L'objectif est de faire du réseau TBM un réseau de transport urbain multimodal de référence et d'excellence en France et en Europe, avec une organisation cible au service de la satisfaction Client.

Ce projet d'entreprise a été participatif avec l'implication de plus de 200 collaborateurs à travers des ateliers de travail. Un chef de projet spécifique a été nommé avec pour mission d'en assurer

l'organisation, le suivi et la cohérence. Les réflexions et les propositions des ateliers ont été validées à chaque étape par le Comité de pilotage et par le Comité de direction.

Cette réforme en profondeur des modes de fonctionnement et de l'organisation de la direction de l'exploitation vise à renforcer l'implication du personnel dans le service rendu aux utilisateurs du réseau TBM et à approfondir les actions managériales vis-à-vis du personnel d'exécution. Le projet DEX 2020, initié en juillet 2017, s'est déroulé en plusieurs phases de 2017 à fin 2019.

La direction de l'exploitation est ainsi organisée autour de 4 dimensions :

- Le regard de nos clients sur notre service ;
- Le regard du personnel et sa prise en compte ;
- La qualité et la maitrise de nos processus ;
- La recherche de la performance.

La nouvelle organisation de la DEX est déployée dans l'entreprise depuis le 5 novembre 2018, avec une finalisation du projet courant 2020. Les bénéfices de cette nouvelle organisation ont été perceptibles dès le 2ème semestre 2019.

Après un an de fonctionnement, nous pouvons déjà observer que les premières évolutions d'organisation apportent une valeur ajoutée significative à notre mission de service public :

- La création de l'Entité Technique a permis d'établir des canaux de communication structurés et lisibles dans nos relations avec les services de Bordeaux Métropole et les communes. Elle apporte une expertise réelle dans le traitement des dossiers techniques aussi bien en interne qu'en externe et augmente la qualité de traitement des réclamations dans des délais de réponse réduits.
- La création d'un poste « Sécurité Opérationnelle bus et tramway » permet de centraliser, d'analyser et de mieux orienter notre politique sécuritaire.
- La mise en place d'un parcours d'intégration pour les nouveaux conducteurs embauchés : Cette période de professionnalisation permet de leur donner de l'assurance en les faisant conduire sur toutes nos lignes et d'accroître leurs compétences, à l'aide d'un parcours d'accompagnement de 15 mois inculquant tous les paramètres du métier et permettant de concourir à la satisfaction clientèle.

- La spécialisation du management des conducteurs : Le Manager de proximité permet d'apporter une présence managériale plus régulière sur les lignes, et d'accompagner les conducteurs dans le développement de la qualité de service rendu au client.

Les changements d'organisation nécessitent toujours une période de maturation, ce qui implique de rester attentif aux besoins d'évolution liés aux demandes de notre clientèle.

II.14. Problématiques Maintenance et Patrimoine

II.14.1. Extension de la Ligne C vers Blanquefort

II.14.1.a) Maintenance de l'extension de la ligne C vers Blanquefort

La mise en service de l'extension du tramway C vers Blanquefort fin 2016 continue de faire l'objet, en 2019, d'un suivi particulier.

Pour rappel, depuis la mise en service, plusieurs défauts notables ont été rencontrés :

- Le manque de ballast sur plusieurs sections de la ligne, dont certains avaient déjà été pris en compte et traités par Bordeaux Métropole au cours de l'année 2017 ;
- Un désordre structurel des mécanismes d'aiguille des appareils de voie MIEH est observé, nécessitant le remplacement à terme du « Cé » de chaque aiguille. Une consigne provisoire du PCC est appliquée en compensation. Une manœuvre spécifique et quotidienne des aiguillages est réalisée pour maintenir en pression le circuit hydraulique ;
- Des dysfonctionnements de la fibre optique transmettant la signalisation ferroviaire ont été constatés en conséquence de l'action de rongeurs, avec systématiquement une interruption longue de l'exploitation. Le remplacement de la fibre optique par le Délégant par un modèle adapté et plus résistant a été achevé fin mai 2018 ;
- Des occupations intempestives des circuits de voie de la signalisation ferroviaire sont constatées à partir de l'été 2017 sur les zones de La Vache et Ausone :
  - Un défaut d'origine sur l'équilibrage du circuit inductif, repris par la MOE ;
  - Un desserrage par vibration de l'assemblage boulonné de la connexion inductive sur le rail, la conception du serrage a été revue par la MOE et le plan de maintenance renforcé temporairement. Une modification de l'assemblage boulonné a été transmis par le maître d'œuvre fin août 2019 pour mise en place et observation.
- Une perte de communication entre automates SF (Signalisation Ferroviaire) est apparue depuis le printemps 2018 générant de nombreux arrêts d'exploitation ;
- Une usure prématurée des joints isolants collés (JIC) a été identifiée sur l'extension de la ligne C vers Blanquefort. En 2018, 9 JIC des 44 circulés avaient fait l'objet d'opérations de

CE QU'IL FAUT RETENIR

La 3ème année d'exploitation de l'extension du tramway C vers Blanquefort a continué de mettre en lumière des défauts de conception ou de réalisation des systèmes de voie et signalisation ferroviaire.

Ces défauts sont systématiquement portés à la connaissance de la Métropole afin qu'elle puisse se retourner vers ses fournisseurs. Le Délégataire s'associe pleinement à leur résolution.

Des actions doivent être entreprises rapidement pour relever le niveau de fiabilité de cette section de ligne.

maintenance correctives. Pour rappel, le réseau de tramway de Lyon exploité par le groupe Keolis a fait ces premières interventions sur ces mêmes joints après dix ans d'exploitation. Ce défaut est en lien avec le manque de stabilisation du ballast.

La majorité de ces défauts constatés depuis la mise en service sont toujours présents en 2019 :

- Le ballast reste insuffisant sur certaines zones, et une instabilité de celui-ci exige d'ores et déjà des opérations de bourrage ;
- Le désordre des mécanismes d'aiguille des appareils de voie MIEH est toujours présent. Le sujet est suivi par le STRMTG, mais la consigne provisoire est toujours appliquée depuis plus de 2 ans et aucune intervention du constructeur Vossloh n'a été réalisée, tant pour une réparation provisoire que pour la mise en place de la pièce définitive ;
- Des pertes de communication entre automates SF (Signalisation Ferroviaire) sont apparues de nouveau en 2019, générant jusqu'à 25 arrêts d'exploitation en octobre, de près de 45 minutes en moyenne. Les nouvelles investigations menées en autonomie par le Délégataire accompagné d'entreprises spécialisées en SF s'orientent toujours vers une perturbation du câble de communication par des champs électromagnétiques générés par les câbles d'alimentation de traction. Le constat est partagé avec le Délégant que les règles de l'art n'ont pas été respectées lors de la construction de cette extension ligne C : la préconisation d'espacement de 50 cm entre un câble de communication et des câbles électriques de puissance n'est pas respectée ;
- De nouveaux joints isolants collés (JIC) présentant une usure prématurée ont été identifiés sur l'extension de la ligne C vers Blanquefort. En 2019, 8 nouveaux JIC ont été mesurés avec une usure avancée.

II.14.2. Dysfonctionnements de la signalisation ferroviaire de la phase III

Lors de la conception de la phase III du tramway, une nouvelle technologie de signalisation ferroviaire avait été retenue. En effet, un système basé sur des compteurs d'essieux a été mis en place sur certains terminus partiels et sur la voie unique de de la ligne B à Pessac. Cette nouvelle technologie a rencontré de nombreuses difficultés depuis le lancement de la phase III du tramway en 2015.

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

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le système de comptage reste un sujet sensible malgré des améliorations notables à la suite des remplacements des têtes de comptage en 2018.

Le Délégataire demeure vigilant et force de proposition pour fiabiliser durablement cette installation.

En 2018, les dysfonctionnements avaient entrainé l'impossibilité de maintenir en état de fonctionnement toutes les zones de signalisation ferroviaire gérées par des têtes de comptage. Les terminus partiels n'étaient plus exploitables et la voie unique de Pessac a été arrêtée 7 jours consécutifs.

II.14.2.a) Noria des têtes de comptage

Depuis le lancement de la phase III, les remplacements successifs des têtes de comptage, en 2017 et en 2018, n'ont pas permis de revenir à une fiabilité normale des installations sur toutes les zones

concernées. La fiabilité s'est à nouveau dégradée au printemps 2019 dès l'arrivée des premières chaleurs. En effet, 15 des 55 têtes de comptage ont dû être remplacées en avril 2019.

Le représentant français (Clearsy) du constructeur des têtes de comptage et le constructeur (Altpro) ont été contactés dès les premiers symptômes en 2019. A la demande du Délégataire, ils se sont déplacés sur site. Le rapport de leurs investigations a été transmis au Délégant.

Le rapport met en avant 3 sujets :

- La fiabilité intrinsèque des têtes de comptage ;
- L'intégration des cartes d'interface (VUR) dans des boitiers en plateforme, avec un taux d'humidité incompatible avec la fiabilité de ces équipements électroniques ;
- L'installation des VUR : le fils de terre n'a pas été connecté.

Le constructeur, Altpro, a réalisé des essais avancés sur un nouveau produit jusqu'en octobre 2019. Ces essais ont été concluants. Par conséquent, Altpro a lancé la production de nouvelles têtes de comptage et prend à sa charge la fourniture de 55 capteurs pour la réalisation d'une nouvelle noria. Celles-ci ont été livrés en décembre 2019, le Délégataire assurera à ses frais la 4e noria des têtes de comptage.

Keolis Bordeaux Métropole, en accord avec le Délégant, a entrepris le déplacement des VUR dans les armoires de signalisation ferroviaire pour pallier le problème d'intégration. A cette occasion, le branchement à la terre a été réalisé.

II.14.3. Rails APS cassés

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

En 2019, 6 nouveaux carrefours ont été traités :

- Allée de Munich (ligne C) ;
- Allée d'Orléans (ligne C) ;
- Paul Doumer (ligne C) ;
- Barrière d'Ornano (ligne A) ;
- Place Amélie Raba-Léon (ligne A) ;
- Pelletan (ligne A).

CE QU'IL FAUT RETENIR

6 carrefours présentant des rails APS endommagés ont été rénovés en 2019 par Bordeaux Métropole. Ce rythme est nécessaire pour rétablir la qualité du réseau APS, et doit être maintenu dans la durée pour traiter les nouveaux carrefours identifiés.

Tous ces travaux ont nécessité des coupures d'exploitation avec la mise en place d'un réseau de substitution de bus. Le carrefour Paul Doumer a été réalisé lors de la coupure pour l'automatisation du retournement à Quinconces. Les autres coupures étaient spécifiques pour les travaux de reprise APS.

Comme préconisé par le Délégataire en 2018, tous les carrefours de la ligne C intégrés aux contentieux ont été repris avant la mise en service de la ligne D.

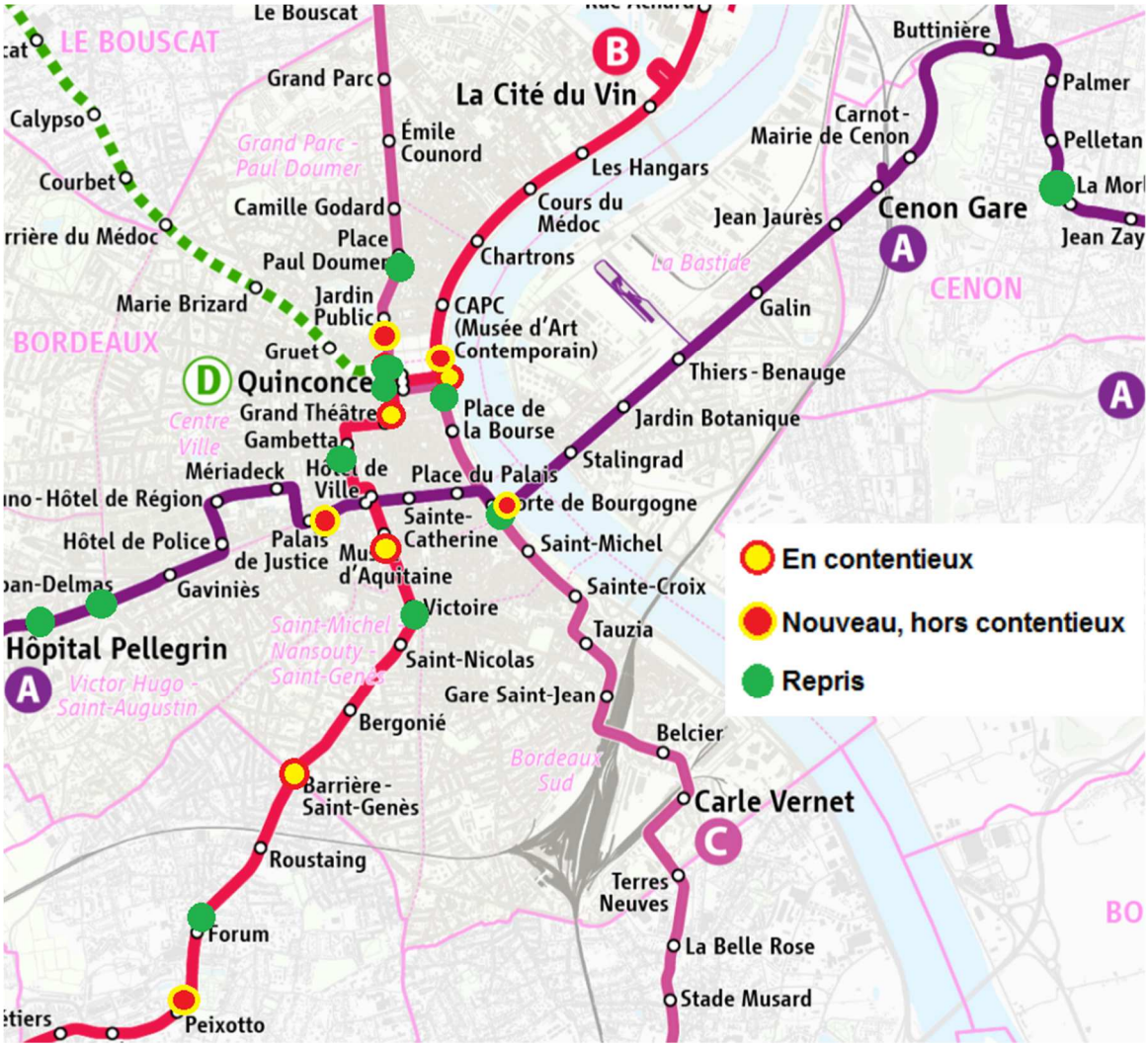
Chapitre II

En 2019, pour maintenir l'exploitation, le Délégataire a continué le déploiement de rustines acier sur les rails cassés. Certaines sont venues en remplacement des anciennes rustines trop abimées. D'autres rustines ont été mises en place sur des carrefours n'en ayant pas jusqu'à présent ou de nouveaux carrefours, hors contentieux.

Depuis l'accord entre Bordeaux Métropole et Alstom à la suite du contentieux des carrefours APS, le réseau de tramway compte cinq nouveaux carrefours avec des rails APS cassés :

- Rue Ferrère (ligne C) ;
- Allée de Munich (ligne B) ;
- Cours d'Albret (ligne A) ;
- Peixotto (ligne B) ;
- Place Bir Hakeim (ligne A).

La carte ci-dessous reprend la situation des carrefours APS avec les travaux restant à mener pour remplacer les rails APS cassés sur les carrefours routiers traversés par le tramway.



A fin 2019, 9 carrefours présentent des rails APS endommagés et nécessitent un remplacement rapide.

Sur chacun de ces carrefours, qu'ils soient équipés ou non d'une rustine pour éviter la propagation des fissurations (voir photo ci-dessous du carrefour Saint-Genès), le rail APS n'est pas alimenté. Les batteries de secours APS embarquées sur le toit de la rame sont donc systématiquement sollicitées pour assurer la continuité de l'alimentation électrique. La sollicitation accrue des batteries APS est la cause racine de leur dysfonctionnement.

II.14.4. Fiabilisation des coffrets APS

Keolis Bordeaux Métropole et Alstom ont analysé, investigué et proposé des évolutions techniques sur les coffrets APS pour en améliorer la fiabilité. En 2018, une évolution d'une carte électronique, à l'origine des pannes fatales des coffrets APS, a été proposée et retenue par Bordeaux Métropole.

À la suite de la commande par Bordeaux Métropole de 1 300 cartes de mesure, Keolis Bordeaux Métropole a procédé, comme convenu avec le Délégant, au déploiement des coffrets APS modifiés prioritairement sur la section « Peixotto / Saint Nicolas » au cours du 1er semestre 2019. Dorénavant, le déploiement s'effectue au « fil de l'eau » des pannes de coffrets sur le réseau.

A fin 2019, 35 % des coffrets du réseau TBM sont équipés de la nouvelle carte mesure. Le Délégataire confirme la diminution de 25 % des arrêts d'exploitation liées aux pannes des coffrets APS grâce à ces nouvelles cartes mesure.

II.14.5. Déformation de la plateforme à Belcier (Phase II)

En février 2019, un nouvel affaissement de la plateforme a été identifié. Il se situe entre la zone reprise en 2016 et la station « Carles Vernet », avant le nouveau carrefour routier en cours de réalisation au croisement des rues Beck et d'Armagnac.

Bordeaux Métropole a missionné un bureau d'étude pour identifier le désordre et définir la remise en état. Des forages ont été réalisés fin septembre 2019.

Depuis novembre, le désordre est devenu plus important. Les abat-sons des tramways commencent à toucher la plateforme sur la partie carrefour. Une limite de vitesse a été mise en place et le revêtement a été en partie retiré pour qu'il n'y ait plus de contact avec les rames de tramway.

Keolis Bordeaux Métropole déploie des mesures immédiates pour assurer la continuité de l'exploitation du réseau TBM. Le désordre étant constaté sous la plateforme, le Délégant s'est entouré des compétences nécessaires à la consolidation de l'ouvrage (voir partie III.2.3.b).

II.14.6. Batteries rames APS

Les dysfonctionnements des batteries APS constituent encore en 2019 la première cause d'indisponibilité et de pannes de la flotte de tramway. Les sollicitations des batteries APS sur le réseau TBM sont très supérieures au cahier des charges de conception en raison notamment de la configuration du réseau (traversées obliques et aiguillages APS) et de la défaillance des rails APS sur les carrefours routiers.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Les batteries APS constituent la fragilité majeure des rames Citadis. Keolis Bordeaux Métropole et Alstom sont pleinement associés pour investiguer et apporter des solutions de fiabilisation.

Pour tenter d'endiguer ce phénomène, le Délégataire a mis en œuvre des moyens humains et matériels supplémentaires, mais est soumis à la variabilité du comportement des batteries.

Les ingénieurs et techniciens du Délégataire sont mobilisés et participent activement à un groupe de travail constitué localement, depuis l'été 2018, avec le constructeur Alstom.

Le Délégataire a cofinancé avec Alstom la présence d'un ingénieur confirmé et dédié à la fiabilisation des batteries APS, sur le dépôt de tramway de Bastide, pendant une durée de 3 mois.

Les principaux axes de travail sont :

- La mise en évidence des paramètres influents (comme la température ou l'impédance) ;
- L'analyse du profil de sollicitation des batteries en fonction de la nature du réseau ;
- La mise en place d'une cartographie type VSM (Value Stream Mapping) afin de réduire les temps de traversée de maintenance d'un jeu de batteries.

Depuis 2016, le Délégataire a constaté qu'à la suite de dégazages de batteries, les cartes MESBAC venaient à se dégrader occasionnant des flashs électriques dans le coffre batteries. Pour rappel, le risque de ce type de dysfonctionnement est un départ de feu dans le coffre batterie.

Afin de pallier ces dysfonctionnements, une nouvelle génération de cartes MESBAC a été développée par Alstom et validée par le STRMTG. Ces nouvelles cartes ont été installées en 2019 par le Délégataire sur toutes les rames phase III et sont également présentes sur les nouvelles rames livrées depuis

septembre 2018. Depuis cette modification, plusieurs dégazages de batteries ont permis de tester et démontrer la robustesse de ces nouvelles cartes.

Néanmoins, plusieurs départs de feu en juillet et en novembre 2019 ont également mis en évidence que la gestion des alarmes (notamment des IO29) est à revoir car celles-ci apparaissent de manière furtive ou sont absentes alors qu'un défaut de batterie est bien présent.

C'est dans ce contexte que les études continuent à se poursuivre avec d'autres axes de travail comme la mise à jour du plan de maintenance, la modification des apparitions / disparitions des défauts sur les rames, ou encore le perfectionnement de l'étalonnage des bancs de caractérisation, afin d'avoir des données fiables et reproductibles.

Chapitre II

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

3

RAPPORT ANNUEL du délégataire

TBM TRANSPORTS BORDEAUX MÉTROPOLE

BORDEAUX MÉTROPOLE

keolis BORDEAUX MÉTROPOLE

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

III.1. Etudes et planification

Les principales études et enquêtes réalisées par le Délégataire sont listées ci-dessous. Leurs modalités et résultats sont présentés dans le VI.5.

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

De très nombreuses études ont été réalisées en 2019, parmi lesquelles :

- Etudes des demandes relatives aux évolutions de réseau 2018/2019 (réunions sectorielles notamment) ;
- Etudes sur la pertinence des calendriers 2019 et 2020 ;
- Réalisation du bilan des modifications de la rentrée de septembre 2018 (mesures issues des réunions sectorielles 2018) ;
- Bilan à 2 ans de l'extension du Tramway C vers Blanquefort ;
- Bilan global de l'expérimentation de l'arrêt à la demande en soirée sur les lignes de bus ;
- Etude des évolutions du réseau en lien avec le projet de liaison Bassens-Campus (Corol 31) ;
- Etude des évolutions du réseau en lien avec le projet BNSP Nord-Ouest (Corol 39) ;
- Etude des évolutions du réseau en lien avec la mise en service de la ligne D (en 2 phases) ;
- Etude des impacts des travaux de l'extension du Tramway A vers l'aéroport et propositions d'évolutions ;
- Etude des impacts des travaux secteur Barrière de Pessac sur les lignes 4, 11 et 26 ;
- Etude de la desserte d'Euratlantique (rive gauche) ;
- Etude de la desserte de Thalès et de la nouvelle voie Marie Curie (Mérignac) ;
- Etude de la desserte du quartier Bassins à Flot (Bordeaux) ;
- Suivi, étude et mise en œuvre de dessertes occasionnelles, et évaluation des impacts sur le réseau avec la définition d'une offre complémentaire : Stade Matmut Atlantique (plus particulièrement les demi-finales du Top XIV de rugby les 8 et 9 juin 2019), Vinexpo, Foire Internationale, ODP, World Impact Summit, Fête de la Morue, Fête du Fleuve, Ocean Climax, Marathon de Bordeaux … ;
- Bilan après une année de desserte de la salle de spectacle Arkéa Arena située à Floirac.

CE QU'IL FAUT RETENIR

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

De plus, comme chaque année, de nombreuses enquêtes de comptage relatives au réseau ont été réalisées visant à établir un diagnostic de fréquentation ou d'usage avec l'analyse des résultats et des préconisations d'évolution.
Il s'agit notamment des enquêtes suivantes :

- Enquêtes Origine/Destination partielles ou sur l'ensemble d'une ligne pour les lignes suivantes :

- Tramway C, sur l'extension de Blanquefort et sur l'extension de Villenave d'Ornon ;
- Lianes 10 et 11 ;
- Corol 36 ;
- Flexo 48.

- Enquêtes Montée/Descente partielles ou sur l'ensemble d'une ligne pour les lignes suivantes :
  - Lianes 7, 11 et 15 ;
  - Principale 23, 24, 26 et 29 ;
  - Corol 31 et 35.

- Enquêtes de diffusion à l'arrêt :
  - Tramway B (arrêts Doyens Brus et Montaigne-Montesquieu) ;
  - Lianes 11 (arrêts Beaudésert, Moulis, Loupiac) ;
  - Principale 21 (arrêts Hermitage et Route de Pessac) ;
  - Principale 20 (arrêt Forum) ;
  - Principale 30 (arrêt Feydit).

- Enquêtes de charges à bord des bus :
  - Bus relais en remplacement du Tramway C entre Quinconces et la gare Saint-Jean ;
  - Pointages de charge aux barrières en heures de pointe sur les Lianes pénétrantes.

- Comptages ponctuels sur des lignes complémentaires du réseau réalisés en interne.

III.1.2. Autres enquêtes réalisées en 2019

Le Délégataire a également réalisé un nombre élevé d'enquêtes sur le terrain. Celles-ci sont listées ci-après :

- Observations et enquêtes relatives à la billettique :
  - Analyse de la disponibilité des valideurs VIX et Thalès : vagues 1-2-3 de 2019.

- Performance des services du réseau :
  - Baromètre des réclamations Tramway/Bus : vague 9 ;
  - Baromètre satisfaction panel TBM : vague 7 ;
  - Baromètre satisfaction sur le V^3 : vague 9 ;
  - Satisfaction du service Parc-Relais ;
  - Satisfaction du service V^3 électrique.

- Performance des outils et solutions digitales :
  - Enquête « post-test » de l'appli M-ticket.

- Enquêtes Qualitatives :
  - Table ronde : accompagnement des voyageurs dans leurs déplacements en termes d'information.

Bordeaux Métropole a réalisé les enquêtes suivantes :

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

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

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

Comme chaque année, plusieurs études ont été réalisées en 2019. Ces études aboutissent à de nouvelles préconisations d'adaptations du réseau à la rentrée afin d'améliorer son efficacité (renforts d'offre en heures pleines, desserte de quartiers en développement, amélioration de la desserte de soirée et de nuit …).

CE QU'IL FAUT RETENIR

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

L'année 2019 a vu également la poursuite des réflexions d'évolution du réseau à l'horizon de la mise en service du Tramway D, de l'extension du Tramway A vers l'aéroport de Bordeaux-Mérignac ou encore en lien avec le développement de projets urbains (Euratlantique, Bassins à Flot, Bastide-Brazza, Aéroparc).

Bordeaux Métropole a sollicité le Délégataire de manière ponctuelle sur les projets de BNSP Nord-Ouest (Corol 39), et de liaison entre Bassens et le Campus de Pessac-Talence (Corol 31).

III.1.4. Moyens mis en œuvre

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

- Equipes Offre et Etudes Marketing : un chef de service, quatre chefs de produit et un chargé d'études ;
- Cabinets extérieurs : Epsilon Marketing, Tryom, MV2, Phoebus, Alain Taulelle.

Chapitre III

III.2. Missions d'assistance et de conseil

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

III.2.1.a) Navettes fluviales

En 2019, le service Bat³ a poursuivi sa progression en termes de voyages, il atteint 415 664 voyageurs en 2019 contre 395 029 voyageurs en 2018, soit une progression de 5,2 % depuis début janvier par rapport à 2018 sur cette même période. La fréquentation depuis le 2 mai 2013 est de 2 021 927.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Le service **Bat³ a largement dépassé ses objectifs de fréquentation**. 415 664 voyages ont été réalisés en 2019.*

Ces résultats en hausse constante depuis la mise en service des navettes fluviales s'expliquent par plusieurs facteurs :

- Une amélioration de la qualité de service ;
- Une meilleure disponibilité de la flotte : maintenance préventive, suivi, amélioration ;
- Une période estivale d'avril à octobre en progression par rapport à 2018 : +1,7 % ;
- Une fidélisation de la clientèle en période d'hiver + 46 % par rapport au 1er trimestre de l'année 2018.

Une étude a été réalisée en 2018 afin d'améliorer l'offre sur la période des vacances d'été et sur les week-ends d'avril à octobre. Cette étude a permis de valider la mise en exploitation d'un 3ème bateau afin de renforcer en 2019 l'offre les après-midis des jours ouvrables et des week-ends en juillet et en août, et les week-ends de septembre et d'octobre. En effet, la forte hausse de fréquentation sur ces périodes ne permettait pas d'embarquer tous les passagers en attente à quai du fait de la capacité limitée des bateaux.

Ce bateau de renfort a embarqué 8 756 passagers sur la période juillet-août 2019 et 2 199 passagers sur les week-ends de septembre et octobre 2019. 1 696 personnes n'ont pu embarquer sur la période juillet-août 2019 contre 4 177 en 2018, soit une réduction importante de -59,4 % entre 2018 et 2019.

Le fonctionnement du bateau de renfort a été le suivant :

- En jour ouvrable, 1er départ depuis Lormont Bas à 13h45, dernier départ à 19h10, soit 9 départs ;
- En week-end, 1er départ à 13h45 depuis les Quinconces et dernier départ à 18h50 depuis Lormont Bas, soit 8 départs.

Du 20 au 23 juin 2019, la saison 2019 de la Fête du Fleuve a eu lieu. A cette occasion, son organisation a entrainé la modification des horaires et des dessertes des navettes fluviales. Environ 1 700 passagers ont embarqué sur le bateau mis en renfort. Des personnels d'information ont également été mis en place les après-midis des 22 et 23 juin afin d'accueillir et d'informer les passagers sur les quais.

III.2.1.b) Extension de la ligne C vers Villenave d'Ornon et ouverture de la ligne D

Un chef de projet a été nommé au sein de la Direction Projets, Systèmes d'Informations et Innovations (DPSII) de Keolis Bordeaux Métropole afin de suivre précisément les conditions d'exploitabilité des nouvelles liaisons tramway.

La mise en service de l'extension de la ligne C a eu lieu le 2 février 2019. Les réserves présentes lors de la mise en service ont été traitées.

Le 1er tronçon de la ligne D, jusqu'à Mairie du Bouscat, a été transféré au Délégataire le 15 octobre 2019. Sa mise en service commerciale a eu lieu le 14 décembre 2019. La mise en service du 2ème tronçon est programmée fin février 2020.

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

III.2.2.a) Systèmes industriels

En 2019, Keolis Bordeaux Métropole a accompagné la Métropole sur les projets suivants :

- Renouvellement du système billettique sur les recettes techniques, relecture de spécifications ;
- Mise en place de la ligne D (lot SAE401, CFA401 et SYS401).

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

Comme les années précédentes, depuis le lancement du projet Billettique, l'objectif poursuivi a été de prendre toutes les mesures préventives, dans les limites des possibilités offertes par le système, pour réduire les volumes de données à gérer et les temps de traitement, et ainsi éviter un dysfonctionnement majeur.

Ces actions n'ont pas été suffisantes pour passer sans dommage les pics des chargements « autoload » de janvier 2019 et de septembre 2019. En effet, plusieurs effets cumulés ont mis à mal les limites d'un système obsolète :

- L'augmentation du nombre d'autoload (+20 % environ) ;
- Le ralentissement des terminaux de points de vente (une dizaine de dossiers traités en moins par jour et par agent) ;
- La validation nécessaire des voyageurs sur les anciens valideurs, aux fonctionnalités très partielles.

CE QU'IL FAUT RETENIR

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

Le report du lancement de la nouvelle billettique est en ce sens préoccupant. Pour autant, le nouveau système Thalès doit être pleinement opérationnel et fiable avant tout déploiement.

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

D'autre part, le Délégataire a rencontré des difficultés techniques importantes pour générer le fichier des prélèvements mensuels en avril et en mai 2019. Ces incidents ont eu pour conséquence de prélever nos abonnés avec plusieurs jours de retard, ce qui a occasionné un nombre plus élevé de prélèvements impayés. Après des investigations techniques importantes et très couteuses, Keolis Bordeaux Métropole et VIX Technology ont réussi à mettre en place une nouvelle version du module de prélèvement fiable. Depuis cette livraison intervenue en juillet 2019, aucun dysfonctionnement lors de la génération des fichiers de prélèvements SEPA n'a été constaté.

(ii) Billettique : les valideurs sous surveillance

Le déploiement des nouveaux valideurs Thalès permet de conserver les anciens valideurs VIX pour les pièces détachées. Toutefois, les pièces récupérées sont des pièces d'occasion et présentent une fiabilité diminuée par rapport à des équipements neufs. Ainsi, les opérations de retrofit n'ont pas la même efficacité et performance que des matériels neufs.

La mise en œuvre de la nouvelle version du logiciel des valideurs Thalès et les actions du Délégataire sur les anciens valideurs ont permis de réduire significativement le nombre de tickartes bloquées. Le déploiement généralisé du billet sans contact a également contribué à la réduction du nombre de tickartes en circulation. Le nombre de tickartes bloqués est désormais négligeable. A ce titre, seulement 7 réclamations de clients ont été enregistrées en octobre 2019 contre 113 en janvier 2018.

Même si les valideurs VIX ne génèrent plus autant de perturbation pour la clientèle, ils sont tout de même indispensables à la vente à distance et restent donc sous surveillance.

Un éventuel nouveau retard du projet Thalès inquiète fortement les équipes du Délégataire, notamment pour assurer la maintenabilité du système actuel et tout particulièrement les terminaux de point de vente.

Les équipes restent mobilisées, et afin d'anticiper une possible nouvelle rentrée 2020 avec l'ancien système VIX, il est prévu la mise en œuvre d'actions spécifiques nécessaires:

- Augmentation de la liste des « autoload » sur la dernière génération valideurs VIX. L'objectif est de passer cette liste à plus de 15 000 télédistributions alors que nous sommes limités à 6 000 sur l'ancienne génération de valideurs. Ces nouveaux valideurs sont présents sur toutes les rames phase III et III bis ainsi que sur les bus du constructeur MAN livrés depuis 2015 ;
- Accélération des terminaux de point de vente permettant de recouvrer les pertes de productivité constatées.

(iii) Marché BIL301

Le marché BIL301 concerne les Distributeurs de Titres de Transport (DTT) Flowbird (anciennement Parkeon) « astreov2 » installés sur les extensions depuis 2014 et sur les Parcs-relais (P+R).

Depuis 2014, Flowbird ne progresse pas sur la résolution des anomalies constatées dans le cadre de ce marché. Le Délégataire a alerté et argumenté auprès du Délégant concernant les principaux dysfonctionnements ci-dessous :

- Défaut de paiement bancaire ;
- Ecran tactile figé rendant impossible la vente ;
- Présence d'oxydation importante sur le DTT ;
- Distribution de billets sans contact.

A juste titre, le Délégant, également Maître d'Ouvrage du système billettique a prolongé régulièrement la sortie de ces équipements.

Depuis septembre 2019, et ce malgré les alertes de son exploitant, le Délégant a décidé de basculer la maintenance de niveau 1 de ces DTT sur le Délégataire espérant que cet effort libère de la disponibilité pour Flowbird. Depuis cette décision, la situation n'a pas évolué et les équipes techniques du Délégataire constatent que Flowbird se désengage de plus en plus sur la résolution des anomalies. En

effet, les techniciens de Flowbird ne constatent plus les dysfonctionnements sur site, pourtant indispensable pour élever leur niveau d'analyse. Le niveau de panne est aujourd'hui très important mobilisant les ressources du Délégataire pour des taches à faible valeur ajoutée (reboot du DTT, vidage de séquestre, …).

Le Délégataire s'inquiète de la qualité du logiciel livré par Flowbird et des effets négatifs sur la maintenance. Si ce taux de panne devait perdurer, la maintenance de ces 68 DTT Flowbird serait équivalente à celle des 170 DTT Thalès.

(iv) Accompagnement du renouvellement du système billettique

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

Keolis Bordeaux Métropole est intervenue sur ce projet par les actions suivantes :

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

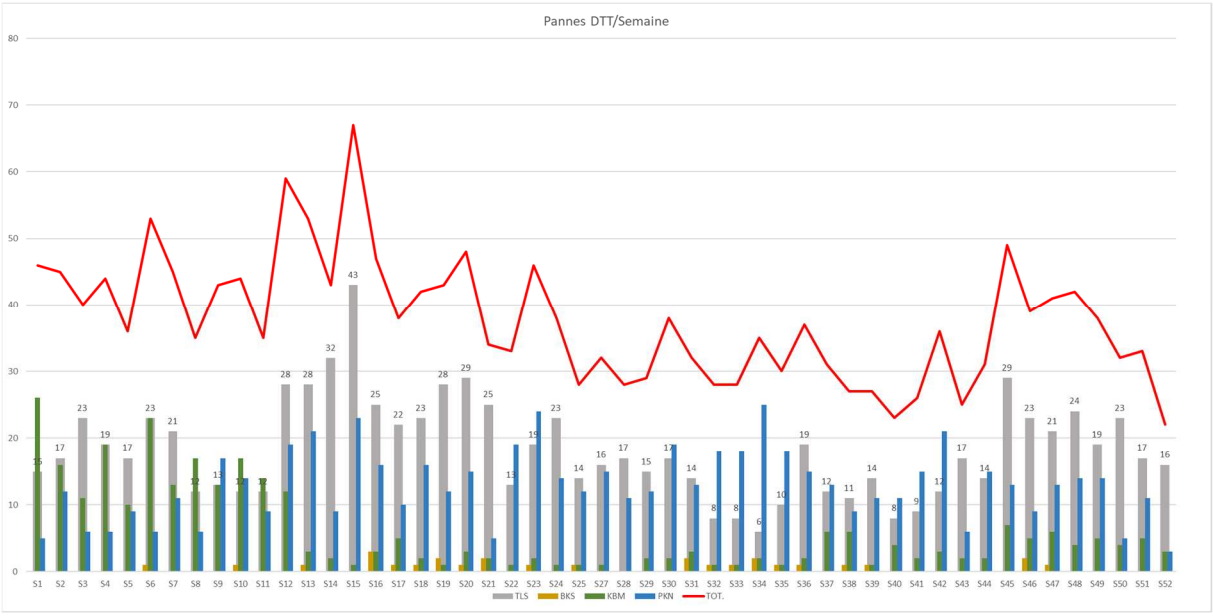
Bordeaux Métropole a confié l'extraction des données clients de l'ancienne base à Keolis Bordeaux Métropole alors que ce rôle devait être initialement à la charge de Thalès. L'administrateur billettique a ainsi participé à des réunions hebdomadaires sur les spécifications des règles d'extraction et sur le format de celles-ci. Ce travail a abouti à plusieurs extractions faites durant l'année 2019.

Au-delà de l'extraction même, Keolis Bordeaux Métropole avait la charge de la qualité des données à extraire. Un travail de fond en partenariat avec les agences commerciales a été effectué durant toute l'année 2019 afin de valider les données commerciales du réseau TBM. En plus de cette récupération de données, Keolis Bordeaux Métropole a traité la normalisation des adresses avec un prestataire spécialisé, permettant ainsi de mettre à la norme postale toutes les données extraites.

Le lancement des Billets sans contact (BSC) en juin 2018 a constitué une étape importante du projet billettique malgré les très nombreuses difficultés rencontrées lors de ce lancement. Il a fallu près de 6 mois à Thalès pour stabiliser le fonctionnement des DTT avec une refonte complète de la chaine de distribution des BSC. Ce rétrofit matériel n'a pu être appliqué qu'en fin d'année 2018 et a permis de finaliser le déploiement des 156 DTT en mars 2019. Thalès en a profité pour déployer l'ensemble des contrôleurs d'accès P+R (parcs-relais) et P+V (parcs-vélos).

Grace à ces modifications, les DTT Thalès connaissent un taux de panne bien plus faible qu'au démarrage, mais insuffisant pour un système récent et encore très éloigné de l'objectif contractuel fixé par le Délégant.

Chapitre III

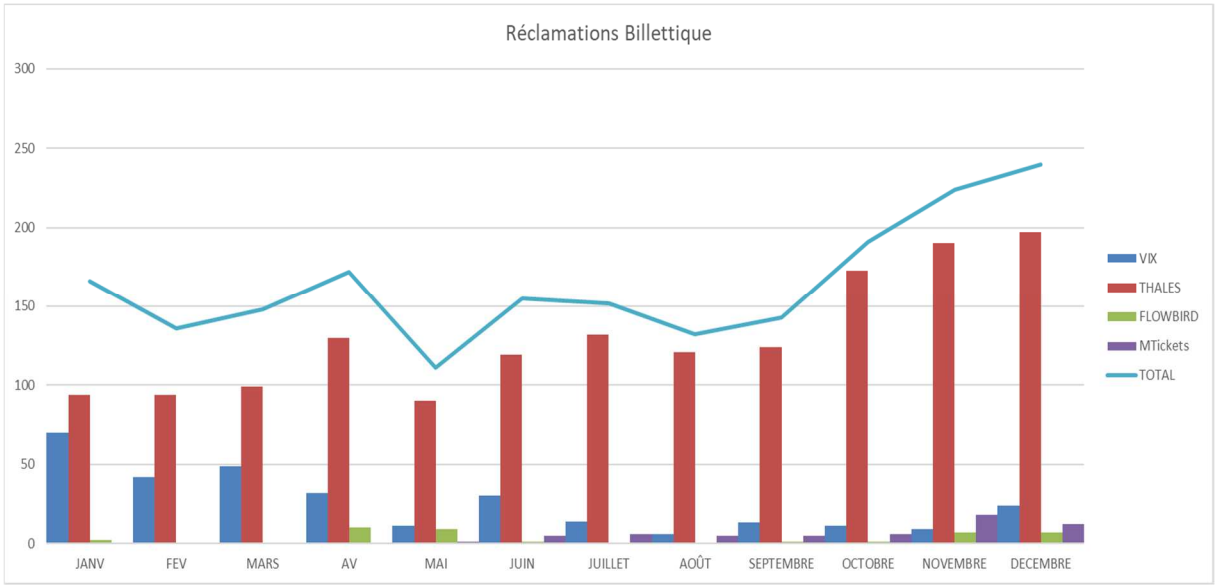


Le Délégataire reste vigilant sur ces résultats car le nombre de réclamation est beaucoup plus important que pour les anciens DTT. Historiquement, une moyenne de 50 réclamations mensuelles sur le parc total composé de 235 DTT était relevée. Or, depuis la mise en place des DTT Thalès, nous constatons en 2019 une moyenne mensuelle de 70 réclamations, pour seulement 155 DTT Thalès

Ce taux anormalement élevé suggère que de nombreuses pannes ne sont pas remontées dans l'outil de supervision.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Au-delà des pannes des DTT Thalès, l'absence d'une supervision fiable ne permet pas au mainteneur d'avoir une image correcte de l'état de fonctionnement des DTT, réduisant ainsi son champ d'intervention.



Réclamations VIX = tickartes bloqués + incident DTT

BSC : problème de validation

Le déploiement des P+R et des P+V en mars et en avril 2019 a également constitué un moment important du projet. Celui-ci a mis en évidence la présence de nombreuses anomalies logicielles et matérielles. La situation a finalement pu être stabilisée en juin 2019, à la suite d'une reprise du câblage et la mise en place d'une nouvelle version logicielle. Keolis Bordeaux Métropole a été contrainte d'adapter son exploitation à ces nouvelles difficultés, ce qui a nécessité de laisser ouvert les parcs-relais durant de longues semaines.

Thalès s'était engagée auprès du Délégant à fournir un système incluant la carte sans contact en deux temps : en juin 2019, puis fin 2019. Cette version système dénommée v2.1 R9 devait permettre de remplacer les TPV, et de finaliser le déploiement de l'ensemble des équipements DTT et valideurs. Malheureusement, les deux recettes en mai et en septembre 2019 n'ont pas permis de lancer ces nouvelles fonctionnalités. Thalès a ensuite annoncé un nouveau report du lancement du système billettique de 6 mois, soit une mise en service en mai 2020.

L'équipe Projet billettique du Délégataire reste néanmoins pleinement mobilisée sur ce nouvel objectif.

(v) SAEIV Tramways

Dans le cadre des marchés CFA401 et SAE401, le Délégataire a apporté son expertise sur la maintenance et le déploiement des nouvelles versions du SAE Tram.

➲ *Charge radio et qualité radio*

L'infrastructure tetra du tramway est un système datant de 2003, et qui connait de nombreux dysfonctionnements depuis plusieurs années :

- Baisse de la qualité radio ; un audit mené en 2018 a montré des faiblesses sur l'ensemble de la chaine ;
- Coupure et dysfonctionnement de la radio sur le poste opérateur du PC Tram. En effet, depuis la mise à jour du poste opérateur sur Windows 7 en 2014 avec la phase III, la DLL tetraprocess, en charge de la communication radio, dysfonctionnement régulièrement et nécessite un redémarrage du poste opérateur plusieurs fois de suite (jusqu'à 10 fois par jour).

Afin de contenir ces dysfonctionnements, le Délégataire à mis en place des actions depuis 2018 :

- La vérification de l'ensemble des antennes de rames et de la connectique effectuée en 2018 et en 2019 ;
- Le renforcement des critères de maintenance sur l'ensemble des sites radio par Telpass, ce qui a conduit au remplacement de plusieurs cartes électroniques et de plusieurs onduleurs.

Cependant, la situation demeure inquiétante au vu de l'augmentation du nombre de rames circulant sur le réseau. Le Délégataire a alerté la maîtrise d'ouvrage et la maîtrise d'œuvre sur la difficulté que représente le projet de renouvellement du cœur de réseau. Il est nécessaire de prendre en compte le nombre croissant d'équipements se connectant sur cette infrastructure combiné à l'arrivée de la ligne D et de futures extensions. Sur proposition du Délégataire, Bordeaux Métropole a mandaté Telpass (mainteneur du système) pour procéder à un audit. La restitution faite en octobre 2019 confirme les alertes émises par Keolis Bordeaux Métropole, et mettent en lumière que 6 des 7 sites seront saturés dès la mise en service de la ligne D.

Telpass a préconisé d'augmenter de toute urgence la capacité de charge sur les points de CUB Nord et de Lormont.

➲ *Obsolescence Balogh*

Par décision unilatérale de l'industriel de stopper la fabrication des équipements du système Balogh (géolocalisation des rames), et comme convenu avec le Délégant début 2017, Keolis Bordeaux Métropole a acheté l'équivalent de 4 années de stock des antennes et lecteurs RFID Balogh. Ce délai était jugé suffisant début 2017 afin de permettre à Bordeaux Métropole de rechercher et déployer une solution pérenne à la suite de l'arrêt de la fabrication de ces matériels.

CE QU'IL FAUT RETENIR

L'obsolescence imminente du système de géolocalisation des tramways impose au Délégant des décisions techniques rapides.

A ce jour, il reste un stock permettant au Délégataire de maintenir le système jusqu'à début 2021 comme convenu avec le Délégant.

Plusieurs pistes ont été envisagées avec l'assistance technique du Délégataire :

- Une solution GNSS, intégrant un module remplaçant le système Balogh ;
- Une solution GNSS intégrée dans l'unité centrale SAEIV Tramway ;
- Un système équivalent RFID ;
- Solution GPS couplée à un détecteur d'aiguillage.

L'aboutissement d'une solution technique dans les meilleurs délais est indispensable à l'exploitation du tramway.

(vi) <u>SAEIV bus</u>

Le SAEIV (Système d'Aide à l'Exploitation et à l'Information Voyageurs), installé depuis plusieurs années, regroupe les fonctionnalités d'aide à l'exploitation (pilotage de la régularité, de la ponctualité et des correspondances) et d'information aux voyageurs (information en temps réel via des supports adaptés). Il remplit pleinement son rôle. Nous constatons peu de dysfonctionnements et les équipes de maintenance d'INEO sont réactives sur les problèmes les plus critiques.

➲ *SAEIV – Priorité bus aux carrefours à feux*

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

Il y a deux types de gestion de carrefours :

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

principe des courbes d'approche a été complétement revu par GERTRUDE, en accord avec Keolis Bordeaux Métropole, pour une approche plus dynamique comprenant un seul point d'entrée, quatre points d'actions et un point de sortie avec une adaptation et une optimisation de manière logicielle et non plus une courbe d'approche par tranche horaire par jour, ce qui facilite le travail d'optimisation.

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

- Paramétrage par le Délégataire, dans le SAEIV, des courbes d'approche ligne par ligne ;
- Programmation et activation des carrefours centralisés en question par la Gestion Trafic de la Métropole ;
- Observation terrain du Délégataire et de la Gestion Trafic pour affiner les points d'approche et rectifier les erreurs dans le SAEIV ;
- Optimisation des points d'approche via les statistiques SAEIV.

Actuellement, il y a 91 carrefours isolés et 446 carrefours centralisés paramétrés dans le SAEIV, soit 537 carrefours au total.

Pour l'ensemble de ces carrefours, il y a 347 courbes d'approches isolées et 1 283 courbes d'approches centralisées, soit 1 630 courbes d'approche au total (courbes d'approches suivant le principe GERTRUDE).

Point sur les carrefours isolés :

- 97 équipements feux sont installés sur site ;
- En 2020, une convention doit être proposée par Bordeaux Métropole (Gestion du trafic) afin de permettre à Keolis Bordeaux Métropole d'intervenir en autonomie sur les armoires à feux lorsqu'un dysfonctionnement est identifié.

Point sur les carrefours centralisés :

- Les Lianes 1, 2, 3, 4, 5 Sud et Nord, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 15 et 16 sont totalement paramétrées dans le SAEIV et activées par la Gestion Trafic de la Métropole ;
- Les Principales 20, 23, 24, 26, 27, 28 et 29 et les Corols 31, 32, 33, 34, 35, 36 et 39 sont entièrement paramétrées et opérationnelles ;
- Les Citéis 41, 42, 45 et la navette Arkéa Arena sont paramétrées en centralisé.

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

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

Au sujet de l'intérêt des courbes d'approche multiples que le Délégant souhaitait mettre à l'étude, un échange a eu lieu entre Gertrude et Bordeaux Métropole (Gestion du trafic) en avril 2019. A l'issue de cet échange, les parties prenantes ont considéré que la prise en compte des données d'état trafic, dont dispose Gertrude, était suffisante pour proposer une aide performante et que l'utilisation de courbes d'approches multiples risquait de dégrader la performance.

➲ *SAEIV – signalements*

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

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

En 2019, Keolis Bordeaux Métropole a continué de développer la présence numérique de TBM pour la clientèle du réseau.

Cela s'est notamment traduit par :

- La mise en service du M-ticket dans le cadre du projet de la billettique (voir chapitre VI.4.2.a) ;
- La préparation du remplacement de l'application TBM.

III.2.2.c) Evolutions de logiciels de gestion

(i) Changement de version de Mainta

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

Le passage à la version 12 « web » a été décalé à mi-janvier 2020 compte tenu :

- D'une insuffisance de la qualité de la version ainsi que de sa couverture fonctionnelle ;
- De la mobilisation des équipes sur le projet billettique ;
- Et de la charge de travail toujours importante sur l'exploitation de la version v11 « win » qui continue d'évoluer dans l'attente de la prochaine version.

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

- L'Apave (éditeur du logiciel) pour assurer la migration technique de sa solution ;
- Cap Gemini (conseil) pour prendre en charge le pilotage du projet.

(ii) Evolution du Système d'Informations Ressources Humaines (SIRH)

En 2019, le projet de renouvellement complet du SIRH a été lancé. Il a démarré par l'expression d'un cahier des charges fonctionnel, et la consultation de l'éditeur afin de vérifier l'adéquation de la nouvelle version avec le cahier des charges. Le planning, en cours de consolidation, a pour objectif une mise en service en janvier 2021. Une personne de la direction des ressources humaines pilote le projet et un prestataire extérieur, LOOM, assure le rôle de chef de projet Système d'Informations.

(iii) Refonte du SIG

En 2016, le projet de refonte du SIG (Système d'Information Géographique) avait été lancé afin de remplacer la solution Geoconcept / « BDD carto » devenue obsolète. L'éditeur ESRI a été retenu avec son offre Arcgis. Cette solution intègre, entre autres, une évolution pour une utilisation du SIG à l'aide d'un « client léger » (navigateur web).

A la suite du dépôt de bilan de la société Mobigis, intégrateur de cette solution, ses activités ont été reprises par la société Alyce sous le nom de Mobigis By Alyce. Le projet de migration sera terminé début 2020.

Afin d'adapter le fonctionnement de l'entreprise aux usages du SIG, un chargé d'application SIG a été recruté au sein de la DPSII en 2019 afin d'administrer le SIG pour les directions métiers.

(iv) Evolution du logiciel HASTUS

En 2019, le projet de renouvellement du logiciel HASTUS a été lancé. La migration est planifiée en 2020. Le chef de projet fait partie de la Direction de l'Exploitation (DEX), et un coordinateur SI est désigné dans l'équipe des Systèmes d'Information.

(v) Evolution du logiciel de comptabilité CODA

L'éditeur propose une nouvelle version (V14 vs. V12) de CODA afin de pallier l'obsolescence. A ce jour, la démarche consiste à exprimer les fonctionnalités attendues, à vérifier l'adéquation de la migration proposée, à estimer la charge de travail et à planifier les ressources.

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

III.2.3.a) Défauts de l'ouvrage « ponts tournants » des bassins à flot

Les ponts tournants demeurent un point sensible des infrastructures tramway :

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

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

Le Délégataire a accompagné la Métropole et son Assistant à Maîtrise d'Ouvrage (AMO) dans les projets de ségrégation des réseaux avec le Grand Port Maritime de Bordeaux et de la sécurisation des ponts, fiabilisation des installations par le remplacement avec du matériel plus fiable et plus adapté. Ces projets sont entrés en phase d'exécution, les travaux de réalisation commenceront dès janvier 2020.

III.2.3.b) Plateforme tramway fissurée

Le Délégataire a constaté une nouvelle dégradation importante de la plateforme entre les stations Belcier et Carles Vernet. Celle-ci se situe dans la continuité de la dégradation déjà rencontrée en 2013. Les dégradations s'amplifient de façon très importante avec la météo automnale très pluvieuse. Les fissures sont signalées depuis plusieurs années.

Le Délégataire a engagé fin 2019 des travaux provisoires de stabilisation de la voie par l'adjonction de matériaux, et apporte tout son concours à la compréhension de cette déformation structurelle de la plateforme. (Voir chapitre II.14.5)

III.2.3.c) Zone ballastée phase III

Le Délégataire en avait fait mention dès 2017, les zones ballastées de la phase III sont sous surveillance. Un bourrage de la zone sera probablement à anticiper par rapport au plan de maintenance. Comme évoqué lors des réceptions, le bourrage de la zone « Parc des expositions / Grand Stade » sera compliqué à mettre en œuvre. En premier lieu, la manutention et le stockage du platelage seront longs à réaliser. Ensuite, la période permettant ces travaux sera très courte puisqu'il faut qu'il n'y ait aucun évènement prévu au stade ou au parc des expositions.

La courbe sur ballast avant la station « Haillan Rostand » a, quant à elle, été bourrée à l'automne 2017, puis au printemps 2018.

Une nouvelle expertise de ces voies ballastées a été réalisée fin 2018. Elle identifie de nombreuses non-conformités tenant à la nature du « ballast » employé.

L'impact est important dans la mesure où cette non-conformité atteint la maintenabilité de la voie. Sur de nombreuses sections, les opérations de bourrage ne sont pas réalisables. Il est donc normal que des plages de traverses apparaissent et évoluent. La tenue du nivellement dans ces conditions est un vrai défi qui pénalise fortement la maintenance. A noter également que le ballast est pollué par endroit par de la terre, comme le prouve par exemple l'état de la végétation poussant dans le ballast.

Enfin, sur la ligne B, au niveau de Berges de Garonne, c'est la présence de terre quasi immédiatement sous le Niveau Inférieur des Traverses qui a été identifiée.

III.2.3.d) Déclaration d'Intention de Commencement de Travaux (DICT) et géo-référencement

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

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

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

III.2.3.e) Mise en exploitation de la ligne D

Le premier tronçon de la ligne D, jusqu'à la mairie du Bouscat, a été mis en service commercial le 14 décembre 2019. Dans ce contexte, le Délégataire assiste Bordeaux Métropole dans le suivi des garanties et la vérification de l'obtention des performances attendues au cahier des charges. En particulier, la fiabilité, maintenabilité et disponibilité (les clauses FMD) des installations (signalisation ferroviaire, énergie, aiguillages) doivent être validées. Le Délégataire fournit à la demande de Bordeaux Métropole le suivi des évènement techniques, afin que le Délégant puisse, avec l'assistance de sa maîtrise d'œuvre, mesurer les performances FMD.

Le Délégataire observe, durant ces premiers mois, l'exploitation de la ligne afin d'apprécier la performance de l'insertion urbaine : réglage des feux routiers (SLT), interfaces avec les flux piétons, …. Il suggère des corrections ou améliorations du point de vue de l'exploitation.

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

III.2.4.a) Renouvellement des autobus

Keolis Bordeaux Métropole, conformément à l'annexe 16 du contrat de Délégation de Service Public, a assisté la Métropole dans les marchés de renouvellement des autobus, en intervenant pour l'établissement du cahier des charges et l'analyse technique des offres, et ce sous la responsabilité technique et juridique de la CATP.

CE QU'IL FAUT RETENIR

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

(i) Mise en exploitation des 37 bus Man articulés

En 2019, au cours de l'été, 37 bus articulés GNV de marque MAN ont été livrés en remplacement de 25 bus articulés GNV AGORA de 2001. Ces nouveaux véhicules ont la particularité d'avoir 4 portes afin de permettre la montée à toutes les portes avec la présence de valideurs à chacune d'entre-elles.

La livraison des 37 nouveaux bus articulés GNV a été réalisée en 2 fois en 2019, un lot de 18 véhicules dont la mise en exploitation a eu lieu progressivement fin juillet et le second lot de 19 véhicules début septembre.

La réception des véhicules a pris 2 mois du retard du fait des difficultés d'approvisionnement en matériels électriques chez le constructeur MAN, mais également dû à de nombreux dysfonctionnements lors de la réception des véhicules sur le dépôt du CEL.

Afin de limiter les retards liés à la mise en service et de s'assurer l'utilisation des 37 véhicules pour la rentrée de septembre 2019, le Délégataire a tout mis en œuvre : en dépannant lui-même certains bus, en dégageant un technicien de maintenance pendant plus d'un mois.

Par ailleurs, le Délégataire a également participé à la bonne planification des divers sous-traitants (comme Ineo, Thalès, Atexis, …) afin de s'assurer que toutes les installations de matériel se fassent dans les délais impartis cet été.

Ces nouveaux véhicules sont destinés pour une bonne partie à la flotte affectée à la Lianes 1. En raison de l'expérimentation de l'ouverture toutes portes (voir chapitre II.7.2), il a été décidé d'effectuer des modifications supplémentaires :

- Mise en place d'une signalétique spécifique pour l'Aéroport ;
- Mise en place d'un bouton « ouverture 4 portes » au tableau de bord afin de permettre l'ouverture simultanée de toutes les portes ;
- Installation de valideurs portes 3 et 4 et modification du valideur pour les personnes à mobilité réduite en porte 2 ;
- Mise en place d'un interrupteur de mise en service des valideurs portes 3 et 4 afin de pouvoir désactiver le fonctionnement des valideurs lorsque la montée toutes portes n'est pas opérante.

III.2.4.b) Renouvellement des véhicules Mobibus

Il n'y a pas eu de renouvellement en 2019.

III.2.4.c) Amélioration et fiabilisation du service Bat³

(i) Opérations de maintenance et améliorations

Les moteurs thermiques sur les 2 catamarans ont été remplacés à la suite d'analyses réalisées en 2018 montrant un vieillissement prématuré des anciens moteurs. En novembre 2018, le 1er bateau a été équipé du nouveau moteur avec un redémarrage de son exploitation dès le mois de janvier 2019. Quant au 2ème bateau, il a été remotorisé en mars 2019 avec une remise à l'eau en mai 2019.

Cette opération de maintenance et de remplacement a pour but d'augmenter la fiabilité des bateaux, de baisser les coûts de maintenance, et de réduire la consommation de Gazole Non Routier (GNR).

De plus, la traverse a été modifiée permettant de naviguer sur un seul groupe électrogène (moteur thermique et génératrice).

Le poste de navigation a également été simplifié afin d'optimiser le fonctionnement. Des interfaces ont été installées pour le variateur, les groupes électrogènes, et des mises à jour sur les cartes des variateurs ont été réalisées.
Soumis à de nombreux chocs en raison des bois que peut charrier la Garonne, les hélices et les safrans de chaque bateau ont été remplacées. Les mèches de safran et les hélices (pales coupées en deux) étant rechargées à chaque sortie à sec, leur matière est fragilisée. Afin de diminuer cet impact prochain sur les nouveaux safrans, la longueur des pelles et la portée des mèches ont été repensées, en modifiant les paliers.

(ii) Etudes sur les batteries

Des études sont actuellement menées afin d'améliorer le système de propulsion par batteries. A la demande du Délégataire, un cabinet d'engineering a analysé les performances du bateau et ses caractéristiques afin d'établir un diagnostic. Celui-ci nous permettra de rédiger un cahier des charges technique qui servira de support pour une prochaine consultation de fournisseurs intégrateurs de système de batteries.

(iii) Installation de nouveaux radars

En 2019, les 2 catamarans ont été équipés d'un nouveau radar permettant de naviguer en temps de brouillard. Cette opération a permis de fiabiliser le service par tous les temps, avec pour conséquence moins de perte de parcours pour causes d'intempéries.

(iv) Nettoyage des pontons

Une campagne de nettoyage des pontons a été mise en place en collaboration avec Bordeaux Métropole avant la période hivernale. En fonction de la météo, chaque année, un produit antigel est appliqué sur les pontons et passerelles afin d'améliorer la sécurité des passagers et des équipages.

(v) Recueil des données : application Kanot

Depuis le 9 avril 2019, des tablettes en remplacement des papiers, qui servaient de recueil de données, ont été mises à disposition des équipages et seront désormais utilisées pour rédiger un bilan mensuel sur l'activité des navettes fluviales. L'application a été nommée « Kanot ».

Ces tablettes disponibles sur chaque bateau permettent aux équipages de réaliser les comptages de montées et descentes, et de faire des commentaires de manière simplifiée.

Elles embarquent, pour une ligne, la base des arrêts dans l'ordre de desserte, avec les horaires de passage ou de départs aux terminus. Les signalements pour les interruptions de service sont également effectués à l'aide de la tablette dans une case appelée « Alertes ».

L'analyse des données permet une meilleure connaissance du service, et par conséquent contribue à l'amélioration de la qualité de service.

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

La consultation a été lancée par Bordeaux Métropole en 2017, à la suite de la rédaction d'un programme détaillé. Le projet a démarré et le Délégataire apporte son support aux différentes phases. L'avant-Projet détaillé, la phase pro et les dossiers de consultation d'entreprises ont fait l'objet de commentaires de la part du Délégataire.

Des questions structurantes sont en réflexion :

- Intégration des bus électriques en extérieur sur le site pour donner suite aux remarques du Service Départemental d'Incendie et de Secours (SDIS), ainsi qu'un accompagnement de Bordeaux Métropole auprès du SDIS sur les problématiques incendie de la halle ;
- Dimensionnement du local Gaz Naturel Véhicule (GNV) et de ses compresseurs permettant d'assurer l'exploitation du parc du matériel roulant de Lescure en 100 % GNV.

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

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

III.2.5.a) Plan prévisionnel d'investissements

(i) Année 2019

Le plan prévisionnel d'investissements du Délégataire pour l'exercice 2019 a été régulièrement examiné lors de réunions d'explications avec des focus techniques sur certaines opérations, et à l'occasion de suivi d'avancement entre Bordeaux Métropole et Keolis Bordeaux Métropole.

Ces échanges illustrent le dialogue constructif entre Délégant et Délégataire.

Les investissements « majeurs » sont également évoqués dans les Comités de Coordination (voir chapitre I.7.1), les projets informatiques sont revus dans les Comités techniques du système d'information transport (voir chapitre I.7.2).

(ii) Année 2020

Le 28 mars 2019 les propositions pour 2020 ont été soumises à Bordeaux Métropole. Il s'agit :

- De la mise à jour du plan prévisionnel d'investissements Délégataire prévu à l'annexe 5 Bis du contrat de délégation ;
- Du plan prévisionnel d'investissements que le Délégataire considère opportun d'inscrire au PPI du Délégant, comprenant à la fois des investissements nécessaires à l'exploitation du réseau et des propositions visant à l'amélioration du service rendu aux voyageurs ;
- Du plan d'obsolescence.

CE QU'IL FAUT RETENIR

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

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

(i) Keolis Bordeaux Métropole

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

CE QU'IL FAUT RETENIR

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

L'expert a considéré que la responsabilité était partagée entre la maitrise d'œuvre, Bordeaux Métropole et Keolis Bordeaux Métropole. Bordeaux Métropole a lancé une nouvelle requête auprès du Tribunal Administratif et demande la reprise des quais par le maitre d'œuvre.

Keolis Bordeaux Métropole tient à rappeler que la maintenance des stations a été réalisée conformément aux règles de l'art.

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

- Dysfonctionnements des infrastructures de la phase III : Keolis Bordeaux Métropole a assisté le Délégant pour essayer de résoudre ces dossiers qui pourraient se solder par un contentieux, au vu des coûts supportés par la Métropole. Cela concerne principalement les compteurs d'essieux, mais aussi les défauts soulevés dans près de 200 fiches de remarques transmises par le Délégataire à la Métropole. Bien que le maitre d'œuvre considère avoir fourni ses meilleurs efforts pour fiabiliser ces installations, Keolis Bordeaux Métropole demande à Bordeaux Métropole d'exiger du maître d'œuvre l'atteinte du niveau de fiabilité contractuel ;
- Dysfonctionnements survenus en 2017 et en 2018 sur les infrastructures de l'extension du tramway C vers Blanquefort (voir le chapitre II.14.1), et induisant des risques sécuritaires sur les portions en voie unique ;
- Dysfonctionnements survenus depuis 2016 sur les batteries APS des rames phase III (voir le chapitre II.14.6).

Concernant le dossier soldé des désordres frappant les rails APS en divers lieux du réseau qui ont conduit à de nouveaux travaux de reprises (voir le chapitre II.14.3), Bordeaux Métropole s'est désistée courant 2017 de la procédure de contentieux administratif ayant trouvé un accord transactionnel à ce sujet avec le groupement constructeur. Pour autant, d'autres carrefours que ceux de l'accord transactionnel présentent dorénavant les mêmes symptômes de dégradation du rail APS. Ces carrefours devront également être repris par Bordeaux Métropole, suivant le même procédé technique. A fin 2019, il s'agit des carrefours suivants : Bir Hakeim (A), Cours d'Albret (A), Peixotto (B), Allée de Munich (B) et rue Ferrère (C).

En 2017, dans le cadre de l'application de la garantie générale des bus Heuliez GX327 Hybride, il a été identifié et valorisé par Bordeaux Métropole la surconsommation de carburant par rapport aux engagements du constructeur, ce surcoût étant supporté par le Délégataire. En conséquence, le Délégant est entré en contentieux avec Heuliez pour être dédommagé de ce surcoût.

A noter également que des travaux de consolidation du P+R Arlac ont été diligentés en urgence par le Délégant, et ont nécessité la fermeture complète de l'ouvrage pendant un mois et demi en 2017. Une expertise judiciaire est en cours, à laquelle le Délégataire n'est pas partie prenante.

Les difficultés persistantes de mise en œuvre du projet de nouvelle billettique Thalès ont conduit Bordeaux Métropole à engager une expertise en septembre 2018 (voir le chapitre III.2.2.a).

(ii) Keolis Bordeaux

L'ancien Délégataire, Keolis Bordeaux, par l'intermédiaire des équipes de Keolis Bordeaux Métropole, a continué à accompagner la Métropole dans la gestion de contentieux, et notamment sur le litige concernant les désordres frappant le pont tournant aval sur les écluses des Bassins à Flot (recours initié en 2012 par la Métropole devant le Tribunal administratif). Malgré la réalisation de travaux sur le schéma proposé par Keolis Bordeaux début 2011 et ayant permis la reprise de l'exploitation fin 2013, l'expertise judiciaire est en cours de finalisation.

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

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

- Village by CA : speed-meeting avec les start-ups à Bordeaux ;
- Village by CA : atelier design thinking avec des start-ups bordelaises ;
- Invest'in Bordeaux, participations aux groupes de réflexion ;
- Office du tourisme, membre du CA et réunion thématiques ;
- Agence d'Urbanisme Bordeaux Aquitaine (A'URBA) : participation aux journées sur les modes doux en périurbain, et free-floating ;
- Intervention lors de la semaine de la mobilité à la table ronde sur le premier et dernier kilomètre ;
- Citiz : 3 administrateurs représentant le groupe Keolis sont actifs depuis 2009 pour accompagner le développement de cette structure coopérative d'autopartage.

SERVICE OFFERT

4

RAPPORT ANNUEL du délégataire

TBM TRANSPORTS BORDEAUX MÉTROPOLE

BORDEAUX MÉTROPOLE

KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLE

Chapitre IV. Service offert

IV.1. Kilomètres totaux parcourus par tous les modes

IV.1.1. Détails des kilomètres commerciaux et HLP

Km réels (commerciaux + HLP) par mode	Année 2018	Année 2019
Tramway	6 891 991	6 894 326
Sous-total tramway (a)	6 891 991	6 894 326
Bus standard	6 435 956	5 278 990
Bus articulés	12 062 537	14 119 567
Bus gabarit réduit	915 187	852 475
Minibus	70 264	213 706
Sous-total bus hors affrétés (b)	19 483 945	20 464 739
Affrétés	7 567 939	7 395 869
Sous-total affrétés (c)	7 567 939	7 395 869
Navette fluviale - affrétés	68 200	68 278
Sous-total Navettes fluviales (d)	68 200	68 278
Mobibus - parc propre	1 024 990	1 018 587
Mobibus - affrétés	401 518	442 624
Sous-total Mobibus **(2)**	1 426 508	1 461 211
TOTAL périmètre délégué	35 438 582	36 284 422
Occasionnels Bat[3]	234	175
Occasionnels bus (d)	62 666	73 613
Occasionnels tramway (e)	33 529	37 520
Occasionnels affrétés (f)	405	8 246
Sous-total occasionnels	96 834	119 554
Locations bus (g)	1 028	0
Locations tramway (h)	65	65
Locations affrétés		
Sous-total locations	1 093	65
TOTAL occasionnels et locations	97 927	119 619
TOTAL général (hors Km techniques) **(1)**	35 536 510	36 404 042
TOTAL réseau Tbm urbain **(1)-(2)**	34 110 002	34 942 831

Nota : Les kilomètres occasionnels et locations sont des kilomètres commerciaux uniquement, hors haut le pied.

Km réels par type de km (commerciaux et HLP)	Année 2018	Année 2019
Tramway	6 495 280	6 455 511
Bus parc propre	16 871 893	17 145 679
Bus affrétés	6 454 423	6 305 893
Navette fluviale	68 200	68 278
Mobibus parc propre	552 731	546 047
Mobibus affrétés	189 941	205 910
Occasionnels bus parc propre	62 666	73 613
Occasionnels tramway	33 529	37 520
Occasionnels Bat[3]	234	175
Occasionnels bus affrétés	405	8 246
Locations bus	1 028	0
Locations tramway	65	65
Locations affrétés		
Sous-total Km commerciaux	30 730 395	30 846 936
Tramway	396 711	438 815
Bus parc propre	2 612 051	3 319 060
Bus affrétés	1 113 516	1 089 976
Navette fluviale	*non suivi*	*non suivi*
Mobibus parc propre	472 259	472 540
Mobibus affrétés	211 577	236 714
Occasionnels bus parc propre	*non suivi*	*non suivi*
Occasionnels tramway	*non suivi*	*non suivi*
Occasionnels bus affrétés	*non suivi*	*non suivi*
Locations	*non suivi*	*non suivi*
Sous-total Km Hlp	4 806 114	5 557 105
TOTAL général (hors Km techniques)	35 536 510	36 404 042

IV.1.2. Détails des kilomètres totaux

Km totaux : km réels + km techniques (entretien, ramassage pers, formation)	Année 2018	Année 2019
Tramway (a) + (e) + (h)	6 925 585	6 931 911
Bus (b) + (d) + (g)	19 547 639	20 538 351
Navette fluviale	68 434	68 453
Affrétés bus (c) + (f)	7 568 344	7 404 115
Mobibus	1 426 508	1 461 211
Sous-total km réels	35 536 510	36 404 042

Km totaux : km réels + km techniques (entretien, ramassage pers, formation)	Année 2018	Année 2019
Tramway (i)	21 952	15 069
Bus (j)	88 407	48 732
Navette fluviale affrétées	*non suivi*	*non suivi*
Affrétés bus	*non suivi*	*non suivi*
Mobibus	*non suivi*	*non suivi*
Sous-total km techniques	110 359	63 801
TOTAL	35 646 869	36 467 842

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

IV.1.3. Synthèse des kilomètres totaux

IV.1.3.a) Parc propre

	Année 2018	Année 2019
Sous-total Mobibus	1 024 990	1 018 587
Bus articulés	10 404 471	10 943 638
Bus Standards	8 201 779	8 565 231
Midibus	956 398	956 851
Minibus électriques	72 485	82 515
Minibus gazole	913	38 847
Sous-total Bus	19 636 046	20 587 083
Rames longues	6 144 313	6 172 174
Rames courtes	803 224	774 806
Sous-total Tramway	6 947 537	6 946 980
TOTAL	*27 608 573*	*28 552 650*

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

IV.1.3.b) Parc affrété

Km totaux sous-traités	Année 2018	Année 2019
Bus affrétés	7 568 344	7 404 115
Dont lignes 44, 56 (devenue 22) et 72	*957 224*	*945 323*
Navette fluviale affrétée	68 434	68 453
Mobibus affrété	401 518	442 624
TOTAL	8 038 296	7 915 192

La part des kilomètres totaux affrétés est de 21,70 % en 2019.

Les lignes 44, 56 (devenue 22) et 72 ont été affrétées 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.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*En 2019, **le taux d'affrètement est de 19,11 %** pour une limite contractuelle fixée à 20 % (hors les lignes 44, 56 et 72).*

Hors ces 3 lignes, la part des kilomètres totaux affrétés est de 19,11 % en 2019, soit le respect du plafond contractuel.

IV.1.3.c) Kilomètres totaux parcs propres et affrétés

Synthèse Km totaux par mode	Année 2018	Année 2019
Tramway (a) + (e) + (h) + (i)	6 947 537	6 946 980
Bus Tbm (b) + (d) + (g) + (j)	19 636 046	20 587 083
Bus affrétés (c) + (f)	7 568 344	7 404 115
Navette fluviale affrétées	68 434	68 453
Mobibus	1 426 508	1 461 211
TOTAL	35 646 869	36 467 842

IV.1.4. Compte-rendu des services spéciaux

Evènements	Kilomètres
Navette électrique : Dimanches sans voiture	2 311
Renforts SNCF du dimanche soir et des jours fériés	9 480
Desserte du stade Jacques Chaban-Delmas	2 821
Desserte du Stade Matmut Atlantique	18 087
Desserte Arena Métropole	39 464
Desserte Hors Métropole	14 266
Ouverture des commerces le weekend	3 637
Foire Internationale	4 599
Fête du Vin ou du Fleuve	889
Fête de la musique	793
Feu d'artifice du 14 juillet	835
Navette électrique : Fêtes de fin d'année et soldes	868
Service bus jusqu'à 1h le 31/12 et circulation du tramway toute la nuit	1 515
Reprise suite Nuit du 1er de l'an	551
Marathon de Bordeaux	1 045
Odyssées d'Ambès	0

Evènements	Kilomètres
Abilympics	0
Festival ODP	0
Effet Papillons Martignas	0
Océan Climax	1 066
Animasia	193
Vinexpo	1 549
Top XIV	15 088
Massimo Furlan	175
Feu d'artifice du 14 Septembre	322
Locations	65
TOTAL	119 619

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

Ces données sont fournies en Annexe 1.

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

IV.2.1. Vitesse commerciale tramway

Sur l'ensemble de l'année 2019, la vitesse commerciale globale a légèrement évolué par rapport à l'année précédente. Les lignes A et B enregistrant une baisse alors que la ligne C a elle augmenté.

Globalement, la vitesse du réseau tramway a été stable (+0,06 km/h) dans le cadre :

- D'un réseau fortement perturbé par des dysfonctionnements multiples ;
- De nombreux travaux de maintenance ;
- Des limitations et restrictions de vitesse en raison d'infrastructures en défaut ;
- Et d'une fréquentation importante en voyageurs pesant notamment sur le temps d'échanges passagers en station entraînant une latence entre les ordres de fermeture des portes et le départ effectif.

La vitesse globale réseau de 18,61 km/h est supérieure de 0,10km/h par rapport à la référence contractuelle de 18,51 km/h. (annexe 14 au contrat Délégation de Service Public).

Les effets positifs de la mise en service des rames de tramway de la phase III, avec des accélérations plus fortes que celles des rames phases I et II, ont été consolidés au cours des années 2016 et 2018. Ils ne contribuent plus désormais à faire évoluer la performance.

Il demeure toujours la forte sensibilité de ces rames aux microcoupures en zones APS, et les temporisations automatiques de vitesse en résultant. Les passages sur les nombreuses plaques de protection du rail APS (rustines), installées afin de protéger les parties de rail d'alimentation endommagées, entraînent toujours un effet de ralentissement d'autant plus pénalisant que ces protections sont présentes en plusieurs points du réseau.

Les anomalies de signalisation ferroviaire encore nombreuses en 2019 (1 023 anomalies en 2019 contre 1 229 en 2018), dont les défaillances des compteurs d'essieux (373 en 2019 contre 616 en 2018), entraînent toujours des perturbations et une instabilité des circulations. Ces dysfonctionnements ont eu pour effet de contribuer à limiter une évolution plus favorable de la vitesse commerciale. D'autre part, un phénomène de dysfonctionnement des systèmes ferroviaires a toujours perturbé de façon significative l'exploitation de l'antenne de la ligne C en direction de Blanquefort : La Vache / Blanquefort, 274 en 2019 contre 552 en 2018, et Cracovie, 112 en 2019 contre 147 en 2018.

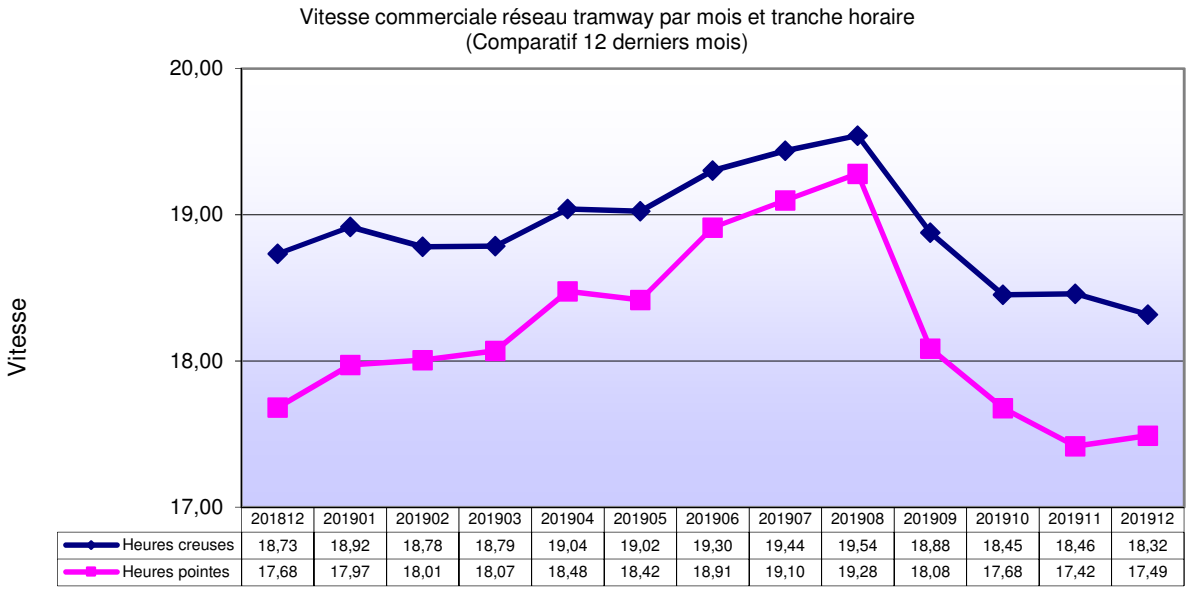
Les vitesses réelles d'exploitation étant sensiblement inférieures à celles qui avaient été décrites dans le projet, avec la pose des IVL (Indicateurs de Vitesse Limite) correspondant à la réalité du terrain.

IV.2.1.a) Synthèse

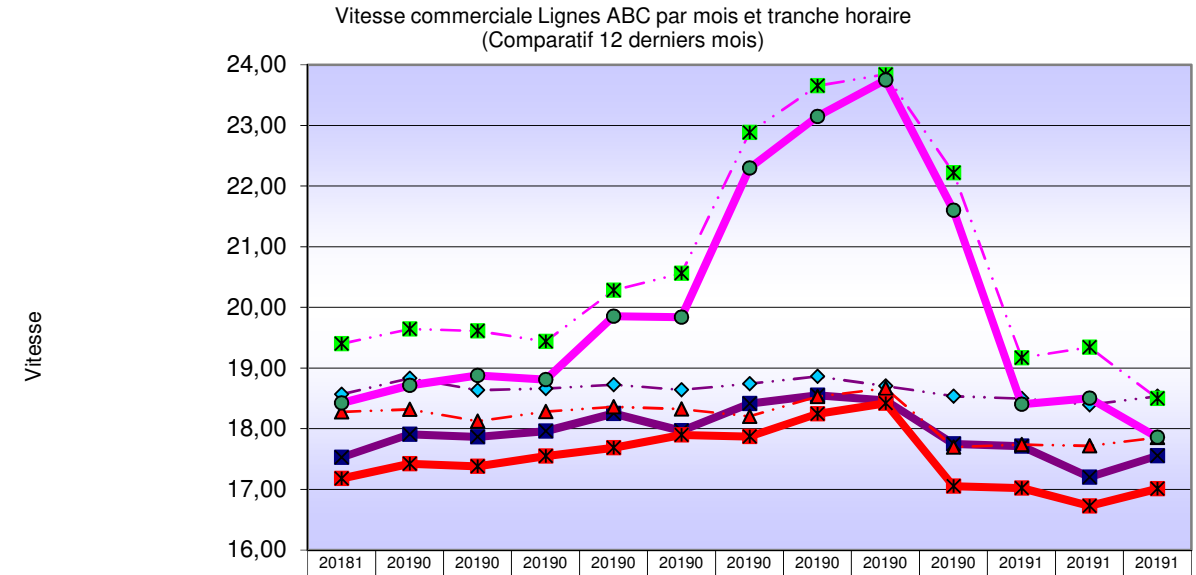
Vitesse commerciale (en km/h)	Tranche horaire	Année 2018	Année 2019	Annexe 14 2019	Différence Année 2019 / Annexe 14 2019	Différence Année 2019 / Année 2018
Ligne A	Heure Creuse	18,76	18,64	18,44	1,08 %	-0,64 %
Ligne A	Heure Pointe	17,96	17,92	17,85	0,39 %	-0,22 %
Sous-total		18,49	18,41	18,46	-0,27 %	-0,43 %
Ligne B	Heure Creuse	18,31	18,11	18,66	-2,95 %	-1,09 %
Ligne B	Heure Pointe	17,58	17,43	17,75	-1,80 %	-0,85 %
Sous-total		18,07	17,88	18,34	-2,51 %	-1,05 %
Ligne C	Heure Creuse	19,42	20,07	18,67	7,50 %	3,35 %
Ligne C	Heure Pointe	18,54	19,33	18,64	3,70 %	4,26 %
Sous-total		19,14	19,83	18,86	5,14 %	3,61 %
TOTAL général		**18,55**	**18,61**	**18,51**	**0,54 %**	**0,32 %**

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

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



	201812	201901	201902	201903	201904	201905	201906	201907	201908	201909	201910	201911	201912
Heures creuses	18,73	18,92	18,78	18,79	19,04	19,02	19,30	19,44	19,54	18,88	18,45	18,46	18,32
Heures pointes	17,68	17,97	18,01	18,07	18,48	18,42	18,91	19,10	19,28	18,08	17,68	17,42	17,49



	201812	201901	201902	201903	201904	201905	201906	201907	201908	201909	201910	201911	201912
Heures creuses Ligne A	18,56	18,83	18,63	18,66	18,73	18,64	18,74	18,86	18,71	18,54	18,50	18,39	18,54
Heures pointe Ligne A	17,53	17,91	17,86	17,96	18,25	17,96	18,41	18,55	18,46	17,75	17,71	17,20	17,55
Heures creuses Ligne B	18,28	18,32	18,13	18,28	18,36	18,33	18,20	18,53	18,67	17,70	17,74	17,72	17,86
Heures pointe Ligne B	17,18	17,42	17,38	17,55	17,68	17,90	17,87	18,25	18,42	17,05	17,02	16,73	17,01
Heures creuses Ligne C	19,40	19,64	19,61	19,44	20,28	20,56	22,88	23,65	23,84	22,22	19,17	19,35	18,50
Heures pointe Ligne C	18,43	18,71	18,88	18,81	19,85	19,84	22,30	23,15	23,75	21,60	18,40	18,50	17,86

IV.2.1.b) Ligne A

Cette ligne enregistre un tassement très faible de 0,08 km/h de sa vitesse commerciale en 2019 par rapport à 2018.

L'exploitation de cette ligne étant stabilisée, elle demeure fortement impactée par les sections de ralentissement avec des restrictions de vitesse par rapport aux vitesses théoriques en raison d'anomalies récurrentes constatées sur la plateforme.

Il est encore trop tôt pour évaluer l'impact du croisement avec les lignes C et D à Porte de Bourgogne qui produit un effet de ralentissement en raison du resserrement des fréquences depuis la mise en circulation commerciale de la ligne D.

Les gains futurs dépendront de la résolution des limitations imposées pour des raisons techniques :

Ligne	Sens	Lieu	Cause	V initiale (km/h)	V réduite (km/h)	Distance (m)	Temps perdu (s)
A	2	Rocade La Gardette	Affaissement de la PTF	55	40	100	3
	2	La Marègue	Affaissement de la PTF	50	20	100	10
	1	Côte des 4 Pavillons	Défaut conception boitier de dilatation rail/pont	30	25	50	1
	2	Côte des 4 Pavillons	Défaut conception boitier de dilatation rail/pont	30	25	50	1
	1	Côte des 4 Pavillons	Conception perte de visibilité dans la courbe	50	30	150	7
	2	Côte des 4 Pavillons	Conception perte de visibilité dans la courbe	50	35	150	7
	1	VU Le Haillan Rostand	Déformation de la voie avec la chaleur, défaut de ballast	40	20	250	22
	2	VU Le Haillan Rostand	Déformation de la voie avec la chaleur, défaut de ballast	40	20	250	22

IV.2.1.c) Ligne B

Cette ligne enregistre une baisse de 0,19 km/h de sa vitesse commerciale en 2019 par rapport à 2018 poursuivant la baisse amorcée dès 2016 avec les extensions Alouette et Berges de Garonne.

L'antenne Alouette a été impactée par le nombre important de dysfonctionnements des compteurs d'essieux (165 anomalies SF contre 663 en 2018 ; dont 132 en raison des têtes de comptage en 2019 contre 317 en 2018), par deux réductions de vitesse appliquées en raison de la pose de rustines sur le rail APS, et par d'autres anomalies d'infrastructures.

La zone des Quinconces a également connu une instabilité des systèmes ferroviaires entraînant des ralentissements récurrents dans les enchainements de parcours (100 anomalies).

Les fréquentes manœuvres des ponts des Bassins à Flot demeurent importantes et constantes.

Les réductions de vitesses maximales imposées sur certaines zones ont également un effet négatif sur la performance dont l'amélioration est tributaire de leur résolution :

Ligne	Sens	Lieu	Cause	V initiale (km/h)	V réduite (km/h)	Distance (m)	Temps perdu (s)
B	2	Doyen Brus	Intersection accidentogène / aménagements	40	20	50	5
	1	P+R Arts et Métiers	Intersection accidentogène / aménagements	40	25	50	5
	2	P+R Arts et Métiers	Intersection accidentogène / aménagements	40	25	50	5
	1	Comédie / Esprit des Lois	Rustine APS	30	15	100	12
	2	Comédie / Esprit des Lois	Rustine APS	15	15	0	0
	1	VU Berges de Garonne	Défaut ballast et voie	50	20	100	8
	2	VU Berges de Garonne	Défaut ballast et voie	50	20	100	8

IV.2.1.d) Lignes C et D

La vitesse commerciale a augmenté de 0,69 km/h en 2019 par rapport à 2018 pour la ligne C, les effets positifs mais modestes de l'ouverture de l'antenne de Blanquefort (6 départs par heure depuis septembre 2018) ont été capitalisés pour faire évoluer la vitesse.

La ligne C a continué à être perturbée par les dysfonctionnements de la zone signalisation ferroviaire de Cracovie (112 anomalies contre 147 en 2018) et Le Dorat gare de Bègles (145 anomalies contre 304 en 2018) qui s'ajoutent aux 386 anomalies de l'antenne Cracovie / Blanquefort. 68 anomalies ont été constatées sur la zone Quinconces.

Des rustines ont été présentes sur le rail APS à 3 endroits : Quinconces V1 et V2, Paul Doumer.

Des anomalies d'infrastructures persistantes sont également à noter sur l'antenne de Blanquefort entraînant de nombreux tronçons de réduction de vitesse (joints isolants collés et affaissement de plateforme).

Ces anomalies sont pénalisantes dans l'atteinte de la performance sur cet ensemble de lignes C et D dont la stabilité et la bonne tenue a pour corollaire la résolution des imperfections techniques qui altèrent régulièrement son bon fonctionnement.

Les évolutions importantes de vitesse de la ligne C s'expliquent par l'arrêt de l'exploitation entre la gare Saint-Jean et les Quinconces à la suite de l'incendie du parking des Salinières, soit le tronçon central sur lequel la vitesse est la plus faible en exploitation courante. L'effet de ralentissement qui résulte du resserrement des fréquences sur ce même tronçon en raison du lancement de la ligne D n'est pas encore perceptible (nombre de jours de service très faible sur cet exercice avec seulement 18 jours).

La performance de la ligne C est amoindrie par les charges importantes supportées lors des évènements populaires (stade, gare, quais), d'autant plus que le nombre de ces évènements est en constante augmentation, et qu'il est impossible de rebrousser à Bourgogne en direction de la gare

Saint-Jean pour offrir un service plus complet. Les évolutions de vitesse sont également tributaires de la résolution des anomalies suivantes :

Ligne	Sens	Lieu	Cause	V initiale (km/h)	V réduite (km/h)	Distance (m)	Temps perdu (s)
C	1	Terres Neuves	Défaut voie crissement - plainte riverain	25	15	90	9
	2	Porte de Bourgogne Saint-Michel	Fixation voie	50	15	50	8
	1	Novotel Parc Expo	Défaut voie crissement dévers - plainte riverain	30	20	180	10
D	2	Croix de Seguey	Obstacle fixe - sortie de l'église	30	20		
	2	Calypso	Masque de visibilité - Sortie Résidence Esquisse	40	20		
	2	Bouscat Pneu	Activité commerciale - Trottoir encombré	40	20		
		Liste non exhaustive	En cours de réglage				

Date début	Date fin	Lieu	Voie	Cause	Vitesse initiale	Vitesse réduite
05/04/2017	25/04/2019	Quinconces	1	Rustine APS	25	15
05/04/2017	25/04/2019	Quinconces	2	Rustine APS	25	15
20/04/2017	10/08/2019	Paul Doumer	1	Rustine APS	25	15
20/04/2017	10/08/2019	Paul Doumer	2	Rustine APS	25	15
01/01/2018	14/02/2018	Ausone	1	Aiguille abîmée suite talonnage	20	15
13/03/2018		Porte de Bourgogne	2	Affaissement de la voie	50	20
17/06/2018	21/11/2018	Frankton	1	JIC HS (Joint isolant collé)	60	20
17/06/2018	21/11/2018	Frankton	2	JIC HS (Joint isolant collé)	60	20
07/08/2018	02/11/2018	La Vache	1	Affaissement de la voie	60	20
07/08/2018	02/11/2018	La Vache	2	Affaissement de la voie	60	20

IV.2.2. Vitesse commerciale bus

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

- Pour les lignes exploitées en propre par le Délégataire : du SAEIV pour l'année entière, tous types de jours confondus ;
- Pour les lignes affrétées : du graphicage théorique sur une journée de type JO (mercredi) hiver.

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

(i) Toutes les lignes

En 2019, la vitesse commerciale du réseau est inférieure de -3,88 % par rapport à la valeur cible contractuelle (annexe 14 du contrat de Délégation de Service Public) contre -3,83 % en 2018. Les contraintes fortes pesant sur le réseau (travaux tramway D, conditions de circulation, fréquentation en hausse permanente, ...) expliquent ces résultats.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*La vitesse commerciale réelle est **inférieure de 5,51 % par rapport aux hypothèses du contrat**.*

Il convient de rappeler que les vitesses figurant à l'annexe 14 du contrat n'intègrent pas la productivité liée à la mise en œuvre des priorités aux feux, qui était de 1,63 % pour l'année 2019. Les contraintes pesant sur le réseau évoquées plus haut sont trop importantes pour que les actions initiées sur les priorités aux feux se traduisent seules par une augmentation de la vitesse commerciale. La vitesse commerciale réelle est donc inférieure de 5,51 % par rapport aux hypothèses de l'annexe 14 du contrat de Délégation de Service Public.

Malgré cet écart par rapport à l'objectif fixé, nous constatons que la vitesse commerciale a pu être stabilisée ces dernières années : écart faible voire non significatif d'une année à l'autre (18,10 km/h en 2018 contre 18,09 km/h en 2019).

➲ *Les tableaux suivants représentent les vitesses commerciales des lignes exploitées en propre selon certains types de jour :*

Vitesses commerciales (Km/h)			
Ligne	Réalisé 2019 Tous jours	Annexe 14 2019	Différence*
1	15,72	15,44	1,81 %
2	15,22	17,44	-12,73 %
3	19,09	20,28	-5,87 %
4	18,23	17,37	4,95 %
5N	18,09	17,67	2,38 %
5S	16,29	17,67	-7,81 %
6	15,13	14,90	1,54 %
8	20,69	21,19	-2,36 %
9	15,01	13,03	15,20 %
10	18,60	17,98	3,45 %
11	19,62	19,39	1,19 %
15	16,17	15,93	1,51 %
16	16,05	13,45	19,33 %
20	16,25	16,36	-0,67 %
23	24,68	22,80	8,25 %
24	18,29	18,96	-3,53 %
26	14,81	11,12	33,18 %

Vitesses commerciales (Km/h)			
Ligne	Réalisé 2019 sans vacances scolaires	Annexe 14 2019	Différence*
1	15,29	15,44	-0,97 %
2	14,45	17,44	-17,14 %
3	18,40	20,28	-9,27 %
4	17,47	17,37	0,58 %
5N	17,17	17,67	-2,83 %
5S	15,49	17,67	-12,34 %
6	14,37	14,90	-3,56 %
8	19,63	21,19	-7,36 %
9	14,02	13,03	7,60 %
10	17,79	17,98	-1,06 %
11	18,84	19,39	-2,84 %
15	15,48	15,93	-2,82 %
16	15,53	13,45	15,46 %
20	15,29	16,36	-6,54 %
23	23,56	22,80	3,33 %
24	17,42	18,96	-8,12 %
26	13,84	11,12	24,46 %

Chapitre IV

Vitesses commerciales (Km/h)			
Ligne	Réalisé 2019 Tous jours	Annexe 14 2019	Différence*
27	20,46	21,72	-5,80 %
28	21,72	24,14	-10,02 %
29	18,94	18,39	2,99 %
33	18,05	17,63	2,38 %
34	19,88	22,08	-9,96 %
35	19,38	18,74	3,42 %
37	27,82	29,65	-6,17 %
40	21,98	27,19	-19,16 %
41	19,13	21,34	-10,36 %
42	20,98	21,31	-1,55 %
45	18,24	11,39	60,14 %
48	22,58	23,09	-2,21 %
58	21,57	20,88	3,30 %
62	/	/	/
63	25,63	/	/
64	20,73	18,28	13,40 %
67	22,90	22,86	0,17 %
87	20,21	22,53	-10,30 %
TOTAL	18,09	18,82	-3,88 %

Vitesses commerciales (Km/h)			
Ligne	Réalisé 2019 sans vacances scolaires	Annexe 14 2019	Différence*
27	19,51	21,72	-10,17 %
28	20,77	24,14	-13,96 %
29	17,81	18,39	-3,15 %
33	17,43	17,63	-1,13 %
34	19,20	22,08	-13,04 %
35	18,59	18,74	-0,80 %
37	26,86	29,65	-9,41 %
40	21,27	27,19	-21,77 %
41	18,53	21,34	-13,17 %
42	20,16	21,31	-5,40 %
45	17,34	11,39	52,24 %
48	22,56	23,09	-2,30 %
58	21,66	20,88	3,74 %
62	/	24,51	/
63	24,62	/	/
64	20,29	18,28	11,00 %
67	22,28	22,86	-2,54 %
87	19,67	22,53	-12,69 %
TOTAL	17,35	18,82	-7,81 %

** Différence : taux de la différence entre le réalisé 2019 et l'annexe 14 du contrat de Délégation de Service Public par rapport à l'annexe 14*

$$Diff = \frac{Réalisé\ 2019 - Annexe\ 14}{Annexe14}$$

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

Réalisé 2019 tous les jours avec vacances scolaires			
Ligne	Distance en service	Durée en service	Vitesse moyenne en service (km/h)
1	1 105 725,09	70 351,48	15,72
2	384 413,52	25 262,59	15,22
3	1 131 986,15	59 309,11	19,09
4	1 034 113,03	56 739,06	18,23
5 Nord	658 669,88	36 406,42	18,09
5 Sud	608 835,59	37 369,34	16,29
6	294 202,71	19 441,49	15,13
8	416 853,42	20 144,36	20,69

Réalisé 2019 JO sans vacances scolaires			
Ligne	Distance en service	Durée en service	Vitesse moyenne en service (km/h)
1	614 079,23	40 173,54	15,29
2	210 327,30	14 552,36	14,45
3	656 343,59	35 670,35	18,40
4	588 008,94	33 667,13	17,47
5 Nord	355 733,61	20 717,26	17,17
5 Sud	347 082,21	22 400,07	15,49
6	160 520,72	11 168,15	14,37
8	234 572,12	11 948,29	19,63

Chapitre IV

Réalisé 2019 tous les jours avec vacances scolaires			
Ligne	Distance en service	Durée en service	Vitesse moyenne en service (km/h)
9	780 203,29	51 971,44	15,01
10	1 322 471,02	71 106,24	18,60
11	1 259 829,17	64 217,48	19,62
15	1 210 772,06	74 881,23	16,17
16	565 532,24	35 241,51	16,05
20	256 151,28	15 765,06	16,25
23	334 818,63	13 565,23	24,68
24	556 091,94	30 410,58	18,29
26	294 269,47	19 872,58	14,81
27	391 264,93	19 119,37	20,46
28	268 557,00	12 365,30	21,72
29	505 418,99	26 685,40	18,94
33	232 568,24	12 887,58	18,05
34	599 450,66	30 148,38	19,88
35	689 374,49	35 577,02	19,38
37	281 525,35	10 118,35	27,82
40	218 986,58	9 962,41	21,98
41	182 670,26	9 550,48	19,13
42	196 240,28	9 351,51	20,98
45	376 245,22	20 626,40	18,24
48	194 561,84	8 614,56	22,59
58	25 127,75	1 164,48	21,58
64	97 852,17	4 721,19	20,73
67	24 638,23	1 075,40	22,91
87	125 396,26	6 205,16	20,21
SS-Total hors Affrétés	16 624 816,73 Km	920 228,19 h	18,09 km/h

Réalisé 2019 JO sans vacances scolaires			
Ligne	Distance en service	Durée en service	Vitesse moyenne en service (km/h)
9	442 872,79	31 598,00	14,02
10	754 573,16	42 425,11	17,79
11	701 862,28	37 261,31	18,84
15	687 808,83	44 424,23	15,48
16	331 680,67	21 352,39	15,53
20	139 363,75	9 113,53	15,29
23	191 277,81	8 117,18	23,56
24	319 612,76	18 346,57	17,42
26	161 304,35	11 655,56	13,84
27	225 893,36	11 580,30	19,51
28	146 858,82	7 069,39	20,77
29	289 012,07	16 231,11	17,81
33	133 155,48	7 640,15	17,43
34	359 138,00	18 708,50	19,20
35	419 455,90	22 568,15	18,59
37	172 424,32	6 419,19	26,86
40	134 398,90	6 318,02	21,27
41	116 579,96	6 291,11	18,53
42	109 429,57	5 427,17	20,16
45	225 732,36	13 020,32	17,34
48	134 553,08	5 965,24	22,56
58	12 989,52	599,35	21,67
64	70 383,30	3 469,15	20,29
67	17 305,66	776,44	22,29
87	95 363,77	4 848,29	19,67
SS-Total hors Affrétés	9 559 698,18 Km	551 522,91 h	17,35 Km/h

Les lignes 31 et 39 mises en service commercial le 4 novembre 2019 ne sont pas prises en compte dans le calcul global. Elles affichent respectivement des vitesses commerciales de 16,7 Km/h et 22,8 Km/h.

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

Afin de pouvoir faire une comparaison valable entre deux périodes, les données sont comparées entre 2014 (car il n'y avait aucune priorité aux feux) et 2019 : la comparaison suivante est faite tous les jours avec les vacances scolaires.

Il est à noter qu'en 2019 toutes les Lianes sont priorisées.

40 % des lignes sont en faible régression par rapport à 2018, c'est beaucoup moins que l'année dernière où la régression concernait 71 % des lignes (2018 par rapport à 2017) (soit en moyenne -1,45 % contre -1,89 % l'année précédente).

40 % sont en deçà de la valeur de l'annexe 14 (-7,2 % en moyenne contre -6,2 % en 2018). Les lignes 2 et 7 expliquent ce recul. 46 % sont en régression par rapport à 2014 (avant priorisation).

La tendance générale est la suivante :

- Progression par rapport à l'année dernière (+0,18 %) ;
- Diminution par rapport à l'année 2014 (-1,17 %). Attention, la multiplication des phénomènes contraignants (travaux, circulation, fréquentation, …) perturbe l'analyse par rapport à 2014 ;
- Léger retard par rapport à l'objectif fixé par l'annexe 14 (-0,54 %).

Vitesses commerciales Lianes avec Priorité aux Feux activée Km/h							
Ligne	Réalisé 2014	Réalisé 2018	Réalisé 2019	Annexe 14 2019	Différence (entre réalisé 2019 et Annexe 14)*	Différence (entre réalisé 2019 et réalisé 2014)	Différence (entre réalisé 2018 et réalisé 2019)*
	Tous jours	Tous jours	Tous jours				
1	17,46	16,08	15,72	15,44	1,79 %	-9,98 %	-2,26 %
2	15,46	15,15	15,22	17,44	-12,75 %	-1,58 %	0,44 %
3	19,60	19,25	19,09	20,28	-5,89 %	-2,62 %	-0,85 %
4	17,26	17,81	18,23	17,37	4,93 %	5,60 %	2,33 %
5N	16,88	18,09	18,09	17,67	2,39 %	7,18 %	0,01 %
5S	16,88	16,09	16,29	17,67	-7,80 %	-3,48 %	1,26 %
6	18,56	14,74	15,13	14,90	1,56 %	-18,47 %	2,66 %
7	23,39	21,92	21,38	24,87	-14,03 %	-8,59 %	-2,46 %
8	21,18	20,72	20,69	21,19	-2,35 %	-2,30 %	-0,13 %
9	13,66	14,76	15,01	13,03	15,21 %	9,90 %	1,71 %
10	17,92	18,99	18,60	17,98	3,44 %	3,79 %	-2,06 %
11	19,26	19,80	19,62	19,39	1,18 %	1,86 %	-0,92 %
15	15,27	15,80	16,17	15,93	1,50 %	5,89 %	2,34 %
16	15,41	15,64	16,05	13,45	19,31 %	4,13 %	2,60 %
TOTAL	17,73	17,49	17,52	17,62	-0,54 %	-1,17 %	0,18 %

** Différence : taux de la différence entre le réalisé 2019 et l'annexe 14 du contrat de Délégation de Service Public par rapport à l'annexe 14.*

$$Diff = \frac{Réalisé\ 2019 - Annexe\ 14}{Annexe\ 14}$$

➲ *Lianes 1 : Ligne priorisée depuis 2016*

L'itinéraire de la ligne a été modifié à partir de septembre 2019 dans le cadre des travaux du tramway A vers l'aéroport. Une déviation importante a été mise en place et impacte la vitesse commerciale de la ligne.

➲ *Lianes 2 : Ligne priorisée depuis février 2015*

Comme l'année dernière, les travaux du tramway D et de la place Gambetta ont généré de gros problèmes de circulation au niveau des Quinconces, de Tourny et d'Eysines. Ces impacts nous empêchent toujours d'atteindre les objectifs fixés par l'annexe 14 (-12,75 %). Une amélioration est cependant à noter entre 2018 et 2019, signe d'une amélioration dans la gestion de ces contraintes de circulation (+0,44 % par rapport à 2018).

➲ *Lianes 3 : Ligne priorisée depuis avril 2016*

Comme l'année dernière, les travaux de la place Gambetta et surtout du centre-ville de Saint Médard impactent la vitesse commerciale de la ligne (-5,89 % par rapport à l'annexe 14).

La mise en place des couloirs de bus sur le Haillan / Mérignac a permis de récupérer un peu de fluidité et de temps de parcours sur la ligne en heures de pointe du matin (gain d'environ 3 minutes).

➲ *Lianes 4 : Ligne priorisée depuis 2017*

La vitesse commerciale de la ligne a été maintenue malgré des déviations et travaux (+2,33 % par rapport à 2018). Nous avons ajouté un bus supplémentaire pour les rotations.

➲ *Lianes 5 Nord et 5 Sud : Ligne priorisée depuis février 2015*

L'évolution de la vitesse commerciale est délicate à interpréter car la ligne a été coupée en deux lors des travaux du tramway D depuis 2016. La 5 Nord conserve une bonne vitesse puisque l'itinéraire est roulant. En revanche, la 5 Sud a une vitesse commerciale moins rapide couplée à une charge importante. Elle s'est améliorée par rapport à 2018 avec la diminution de l'impact des travaux tramway à Villenave d'Ornon (+1,26 %).

➲ *Lianes 6 : Ligne priorisée depuis juin 2015*

La ligne a bénéficié de la réouverture de la rue Fondaudège et d'un raccourcissement de son parcours expliquant ainsi l'augmentation de la vitesse commerciale par rapport à l'année dernière (+2,66 %).

La ligne est vouée à disparaitre à l'horizon du lancement de la 2ème phase du réseau ligne D en 2020.

➲ *Lianes 9 : Ligne priorisée depuis février 2016*

La vitesse commerciale de la ligne a bien progressé depuis 2014 (+9,90 %). Cette progression entamée quelques années auparavant s'est poursuivie sur le dernier exercice (+1,71 % par rapport à 2018).

Le travail de programmation des priorités aux feux ainsi que la mise sur chaussée des arrêts sont des facteurs explicatifs du phénomène.

➲ *Lianes 10 : Ligne priorisée depuis 2016*

Même si les objectifs fixés sont atteints, la vitesse commerciale a diminué par rapport à l'année dernière (-2,06 %). Les travaux impactant la zone Saint-Jean et la charge importante couplés à l'ajout de 2 véhicules en heures de pointe permettent d'expliquer ce phénomène.

Notons qu'en novembre 2019, la ligne a fait l'objet d'une modification de structure majeure puisqu'elle a désormais pour terminus l'arrêt « Jardin Botanique ». Il faudra en tenir compte lors de notre analyse de l'année prochaine.

(iii) <u>Focus sur les lignes impactées directement par les travaux de la ligne de tramway D :</u>

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

Vitesses commerciales					
Ligne	2017 JO sans vacances scolaires	2018 JO sans vacances scolaires	2019 JO sans vacances scolaires	Différence 2017/2018	Différence 2018/2019*
2	14,96	14,36	14,45	-4,01 %	0,63 %
3	19,15	18,51	18,40	-3,34 %	-0,59 %
5N	16,83	17,01	17,17	1,07 %	0,94 %
6	13,88	13,92	14,37	0,29 %	3,23 %
29	17,70	17,62	17,81	-0,45 %	1,08 %
TOTAL	16,50	16,28	16,44	-1,33 %	0,98 %

** Différence : taux de la différence entre le réalisé 2018 et le réalisé 2019*

$$Diff = \frac{Réalisé\ 2019 - Réalisé\ 2018}{Réalisé\ 2018}$$

Seules les évolutions de la vitesse sur la base des jours ouvrables sans vacances scolaires sont prises en compte. Les résultats sont exacerbés car le focus est mis sur les jours de semaine durant lesquels les phénomènes de congestion sont les plus intenses.

Les effets des travaux du tramway D sur l'année 2019 perdurent.

Les deux lignes pour lesquelles l'évolution est la plus positive sont :

- Ligne 6 (+3,23 %) : confinée dans le cadran Nord-ouest donc moins affectée par les travaux et la congestion du centre-ville ;
- Ligne 29 (+1,08 %) : modification de l'itinéraire à Mériadeck qui limite la traversée de la zone hypercentre.

IV.2.2.b) Vitesse commerciale des lignes affrétées

Pour les lignes affrétées, les données sont issues du graphicage théorique sur une journée de type JO (mercredi) hiver.

Réalisé 2019 tous les jours avec vacances scolaires						
Ligne	Distance en service 2018	Distance en service 2019	Durée en service 2018	Durée en service 2019	Vitesse moyenne en service 2018 (km/h)	Vitesse moyenne en service 2019 (km/h)
7	3 038,43	3 033,51	143,20	142,13	21,22	21,34
21	585,40	587,52	31,38	31,40	18,65	18,71
25	594,89	606,42	29,55	33,14	20,13	18,30
30	2 063,93	1 936,26	93,09	86,13	22,17	22,48
32	2 295,51	2 267,75	126,42	122,45	18,16	18,52
36	1 818,53	1 249,60	80,31	55,02	22,64	22,71
43	575,10	585,78	39,32	39,00	14,63	15,02
44	1 045,87	1 049,66	47,56	47,44	21,99	22,13
49	322,90	510,69	22,27	20,48	14,50	24,94
50	97,71	125,35	4,32	4,02	22,62	31,18
51	16,74	27,23	1,10	1,15	15,22	23,68
52	47,72	49,24	1,33	1,37	35,88	35,94

Réalisé 2019 tous les jours avec vacances scolaires						
Ligne	Distance en service 2018	Distance en service 2019	Durée en service 2018	Durée en service 2019	Vitesse moyenne en service 2018 (km/h)	Vitesse moyenne en service 2019 (km/h)
54	90,44	63,74	2,27	2,37	39,84	26,89
57	70,22	70,22	2,50	2,25	28,09	31,21
71	1 209,12	1 063,17	46,27	39,43	26,13	26,96
72	751,55	755,23	34,30	34,21	21,91	22,08
73	314,85	303,53	12,12	10,16	25,98	29,87
74	9,27	9,26	0,34	0,32	27,26	28,93
76	584,06	585,22	18,54	18,26	31,50	32,05
77	83,55	84,07	3,45	3,35	24,22	25,10
78	17,29	17,28	0,51	0,54	33,90	32,00
79	50,75	50,72	2,11	2,06	24,05	24,62
80	33,22	33,10	2,48	1,56	13,39	21,22
82	33,35	33,69	1,16	1,13	28,75	29,82
83	396,44	393,10	16,25	17,04	24,40	23,07
86	22,95	23,14	1,11	1,05	20,67	22,04
88	33,68	33,31	1,20	1,10	28,06	30,28
89	246,70	180,63	11,45	11,13	21,55	16,23
90	1 484,92	1 448,06	67,56	68,19	21,98	21,24
91	1 099,66	1 116,58	34,22	33,17	32,13	33,66
92	921,88	968,93	32,12	32,11	28,70	30,18
93	215,66	239,18	7,34	7,32	29,38	32,67
94	60,87	38,46	2,26	1,28	26,93	30,05
95	23,05	10,04	1,00	0,21	23,05	47,80
96	49,68	49,91	2,09	1,58	23,77	31,59
SS-Total Affrétés	20 498,44 Km	19 599,58 Km	937,77 h	873,55 h	21,86 km/h	22,44 km/h

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

Tous les jours y compris les vacances scolaires des lignes en propre et affrétées en 2019 :

	Distance en service	Durée en service	Vitesse moyenne en service (km/h)
Total	16 644 416,31 Km	921 101,74 h	18,07 Km/h

Uniquement en jours ouvrés hors vacances scolaires des lignes en propre et affrétées en 2019 :

	Distance en service	Durée en service	Vitesse moyenne en service (km/h)
Total	9 579 297,76 Km	552 396,46 h	17,34 Km/h

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

Les résultats obtenus sur l'ensemble du réseau reprennent les lignes assurées en propre et les lignes affrétées. Dans le tableau indiquant les résultats uniquement pour les lignes assurées en propre, nous avons constaté une différence notable entre la prise en compte ou non des vacances scolaires dans le calcul (la vitesse commerciale est plus importante lorsque les vacances sont incluses). Cette différence est gommée lorsque les lignes affrétées sont prises en compte dans le calcul global (18,07 Km/h avec VS, et 17,34 Km/h sans VS). Les lignes affrétées sont donc moins sensibles à la variation de vitesse commerciale en fonction du type de jours.

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

L'année 2019 marque une nouvelle année de progression du trafic pour le réseau TBM. Pour conserver et améliorer l'attractivité du réseau, des évolutions d'offre ont été mis en œuvre tout au long de l'année :

- Renfort de plusieurs Lianes et Corols en heures de pointe dès le mois de janvier ;
- Modification du calendrier du tramway A, rajout de parcours supplémentaires sur le tramway C (printemps 2019) ;
- Renfort de la fréquence (5 minutes) du tramway B jusqu'à la station « Claveau » en septembre ;
- Evolution de la ligne 58 en TBNight, avec une nouvelle desserte et une offre renforcée ;
- Renfort global de la Corol 35 en septembre.

Plusieurs grands projets ont également vu le jour au cours de l'année 2019.

L'extension du tramway C vers Villenave Pyrénées a été inaugurée le 2 février 2019 (2 stations supplémentaires), accompagnée d'une modification des Lianes 11 et 15, Principale 26, Corol 36 et Citéis 89 afin, notamment, d'améliorer la desserte des quartiers Est de Villenave d'Ornon en fort développement urbain.

Deux nouvelles lignes de bus, préfigurations de projets métropolitains, ont été lancées le 4 novembre 2019 :

- La Corol 31 (« liaison Bassens Campus »), qui s'est accompagnée de modifications sur les Lianes 10 et 16 et la Principale 24 ;
- La Corol 39 (« Bus à Niveau de Service Performant Nord-Ouest » ou « Technobus Aéroparc ») également suivie d'ajustements sur la Corol 36 et la Flexo 48.

Le 14 décembre 2019, la ligne D a été mise en service entre les stations « Carle Vernet » et « Mairie du Bouscat », avec une réorganisation conjointe de la Lianes 6, la Principale 29 et la Corol 33.

L'année 2019 a également été marquée par le démarrage des travaux de l'extension du tramway A vers l'aéroport, impliquant des déviations conséquentes pour la Lianes 1 notamment, et des ajustements pour la Principale 30 et pour la Corol 36 en fin d'année.

Enfin, des évolutions plus locales ont été mises en service sur le réseau à l'issue des réunions sectorielles, notamment pour les Lianes 1, 7 et 11, les Principales 20 et 30, la Corol 35, la Citéis 40, et les Locales 76 et 80.

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

IV.4.1. Evolutions majeures 2019

IV.4.1.a) Développement et renforts d'offre

(i) Renfort des Lianes et Corols en janvier

Faisant le constat d'une saturation critique sur certains créneaux horaires, des parcours supplémentaires ont été injectés dès le 7 janvier 2019 :

- Lianes 1 : fréquence 7 minutes en heures de pointe (au lieu de 8 minutes), 8 minutes en journée (au lieu de 10 minutes), maintien d'une fréquence 8 minutes en heures de pointe en période de vacances scolaires et à partir du mois de mai 2019 ;
- Lianes 3 : injection de renforts entre « Le Grand Louis » et « Quinconces » en heures de pointe le matin (dès novembre 2018), entre « Quinconces » et « Saint-Médard » en heures de pointe le soir, afin d'offrir plus de capacité ;
- Lianes 9 : fréquence 8/9 minutes en heures de pointe (au lieu de 10 minutes) ;
- Lianes 10 : des parcours supplémentaires entre la gare Saint-Jean et le Campus, dans les deux sens afin de se rapprocher d'une fréquence de 5 minutes sur ce tronçon très fréquenté ;
- Lianes 15 : un départ supplémentaire a été mis en œuvre depuis le 4 février depuis Villenave d'Ornon en heures de pointe le matin afin de resserrer la fréquence ;
- Lianes 5-Sud et Corols 34 et 35 : des injections ponctuelles afin de désaturer ces lignes sur des périodes d'hyperpointe.

CE QU'IL FAUT RETENIR

***10 lignes de bus** ont bénéficié de **renforts de fréquence dans le courant de l'année 2019**, afin d'offrir plus de capacité et de confort aux voyageurs.*

Depuis le 7 janvier, la Lianes 11 dessert plus fréquemment le site de Thalès situé à Mérignac, avec des détours assurés en heures de pointe pour les parcours en lien avec Le Haillan 5 Chemins.

Les Lianes 7 et 11 ont également été renforcées en heures de pointe le matin depuis septembre à la suite de constats de surcharge voyageurs.

(ii) Ajustements sur l'offre tramway

A la suite des observations réalisées en 2018, la fréquence de 3 minutes 20 en heures de pointe, rendue possible grâce aux services partiels Cenon-gare / Hôpital Pellegrin, a été prolongée sur le tramway A jusqu'à fin mai (au lieu de la fréquence 5 minutes prévue sur cette période).

L'arrivée de nouvelles rames de tramway a permis de rétablir, fin avril, la fréquence 3/4 minutes sur le tramway C sur sa section la plus fréquentée (services partiels Quinconces Fleuve / Carle Vernet), dans l'attente de la mise en service du tramway D.

Enfin, le quartier de Bacalan / Bordeaux Maritime, en fort développement, bénéficie d'une fréquence de 5 minutes sur le tramway B depuis septembre, grâce au déplacement permanent du terminus partiel La Cité du Vin à Claveau (au lieu de 10 minutes).

(iii) TBNight, développement de l'offre de nuit

Seule ligne du réseau à circuler la nuit (soit entre 2 heures et 5 heures du matin, les jeudis, les vendredis et les samedis en période hiver), la ligne 58 a été remodelée à la rentrée de septembre 2019.

Son itinéraire a été adapté aux nouveaux lieux de la vie nocturne de la Métropole, avec un prolongement depuis son tracé historique (Campus / Victoire / gare Saint-Jean) vers les quais rive gauche (Porte de Bourgogne, Quinconces, Chartrons, La Cité du Vin), avant de poursuivre vers la rue Lucien Faure et la Base Sous-Marine, à proximité d'un nouvel établissement de soirée.

Afin de renforcer son attractivité, cette ligne 58, désormais nommée « TBNight », a été renforcée avec une fréquence de 30 minutes (au lieu de 40/50 minutes) sur son amplitude de circulation (1h30-5h30).

(iv) Renforcement de l'offre de la Corol 35

Régulièrement renforcée en heures de pointe en semaine en raison d'une charge importante, cette ligne disposait d'une offre plutôt faible le reste de l'année alors que son trafic dépassait plusieurs Lianes (11ème ligne de bus la plus fréquentée du réseau TBM).

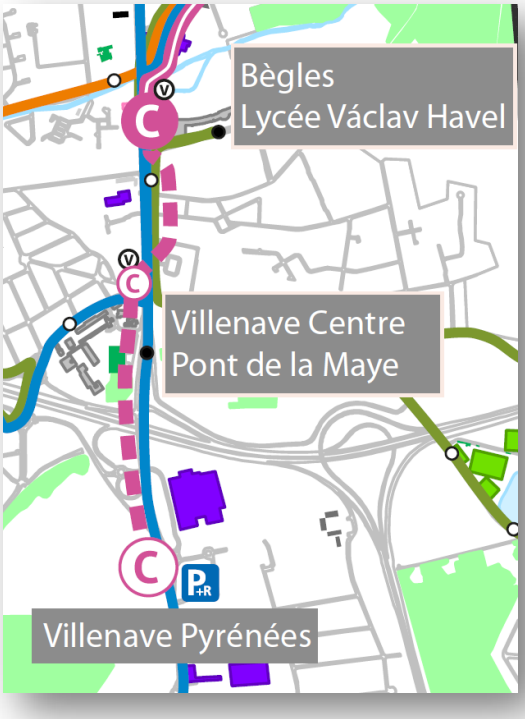
Afin de combler cette différence, la Corol 35 a été globalement renforcée en septembre dans le cadre des sectorielles 2019 :

- Extension d'amplitude : 5h30 / 22h00 au lieu de 6h00 / 21h00 ;
- Renfort les samedis, dimanches et fêtes, hiver comme été ;
- Renfort en heures de pointe les jours ouvrables été.

IV.4.1.b) Extension du tramway C vers Villenave Pyrénées et développement de l'offre bus

(i) Extension du tramway C vers Villenave Pyrénées

Deux stations supplémentaires (Villenave Centre-Pont de la Maye et Villenave Pyrénées) sont desservies par le tramway C depuis le 2 février 2019, avec une fréquence de 10 minutes en journée. Un parc-relais de grande capacité (703 places) est disponible au terminus Villenave Pyrénées.



(ii) Développement de l'offre bus

Jusqu'alors desservi par les Corol 36 et Citéis 89, le quartier de Courréjean/Le Bocage, à l'est de la commune de Villenave d'Ornon (en fort développement urbain), a bénéficié d'une amélioration substantielle de l'offre à l'occasion de la mise en service du tramway C jusqu'à Villenave Pyrénées.

Le 4 février 2019, les Lianes 11 et 15 ont été respectivement prolongées depuis Rives d'Arcins et Villenave Bourg jusqu'à Villenave Courréjean.

La Lianes 11 permet des accès directs vers la gare Saint-Jean et le centre-ville de Bordeaux, avec une fréquence de 15 minutes, sur une amplitude égale à celle du tramway (5h00-1h00).

La Lianes 15 (fréquence 20 minutes, amplitude 5h00-1h00) offre des accès vers le centre-ville de Villenave d'Ornon (double connexion avec le tramway C) avant de poursuivre vers le centre de Bordeaux via la Barrière de Bègles.

Ces modifications conséquentes ont mené à des ajustements sur d'autres lignes du secteur :

- Modification d'itinéraire de la Citéis 89 et réduction de son offre (45 minutes), création d'un service le samedi (45 minutes) ;
- La majorité de ses missions étant reprise par la Lianes 11 sur Bègles, la Corol 36 a été mise en terminus à Villenave Bourg ;
- Enfin, prolongement de la Principale 26 vers le secteur du Grand Port à Bègles (terminus Terres Neuves).

IV.4.1.c) La Corol 31, une liaison directe entre Bassens et le Campus

Mise en œuvre le 4 novembre 2019, la Corol 31 offre notamment une nouvelle liaison directe entre la rive droite (Bassens, Lormont, Bordeaux Bastide), la gare Saint-Jean et le campus universitaire (complétant l'offre de la Lianes 10 sur cette section très fréquentée). Circulant du lundi au samedi en période hiver, elle dispose d'une fréquence de 20 à 30 minutes sur une amplitude 6h00-20h30.

A cette occasion, quelques ajustements ont été effectués sur le réseau : prolongement de la Lianes 16 depuis Bordeaux République vers le cours Victor Hugo, le pont de Pierre, Stalingrad et Floirac, reprenant ainsi les missions de la Lianes 10 dont le terminus a été déplacé au Jardin Botanique (maintien du lien direct Bastide / gare Saint-Jean).

Ce prolongement de la Lianes 16 a ouvert de nouvelles liaisons directes et permis de densifier la desserte de l'hypercentre tout en renforçant les liens entre les deux rives, venant ainsi proposer des alternatives au tramway A, saturé sur ce tronçon. La Principale 24 est désormais en terminus à Bordeaux République (correspondance possible avec la Lianes 16 place de la République pour rejoindre le cours Victor Hugo ou le quartier Bastide).

IV.4.1.d) La Corol 39, une desserte transversale entre Pessac et Mérignac via l'Aéroparc

Également mise en service le 4 novembre 2019, la Corol 39 a pour objectif d'offrir une liaison rapide et efficace entre l'aéroport de Bordeaux-Mérignac et la gare de Pessac Alouette (correspondance TER vers le bassin d'Arcachon et la gare Saint-Jean et correspondance tramway B), grâce notamment à une voie réservée sur la rocade entre les échangeurs 12 et 13. Elle permet également d'améliorer la desserte des zones d'emplois de l'Aéroparc à Mérignac et de Bersol à Pessac. La Corol 39 dispose d'une fréquence de 20 à 30 minutes, du lundi au samedi (hiver et été), sur une amplitude 6h00-20h30.

Cette création de la Corol 39 a entraîné la suppression de la ligne Flexo 48. La Corol 39 a en effet repris la majorité de ses missions (Photonique / gare de Pessac Alouette / Aéroport / Le Haillan Rostand).

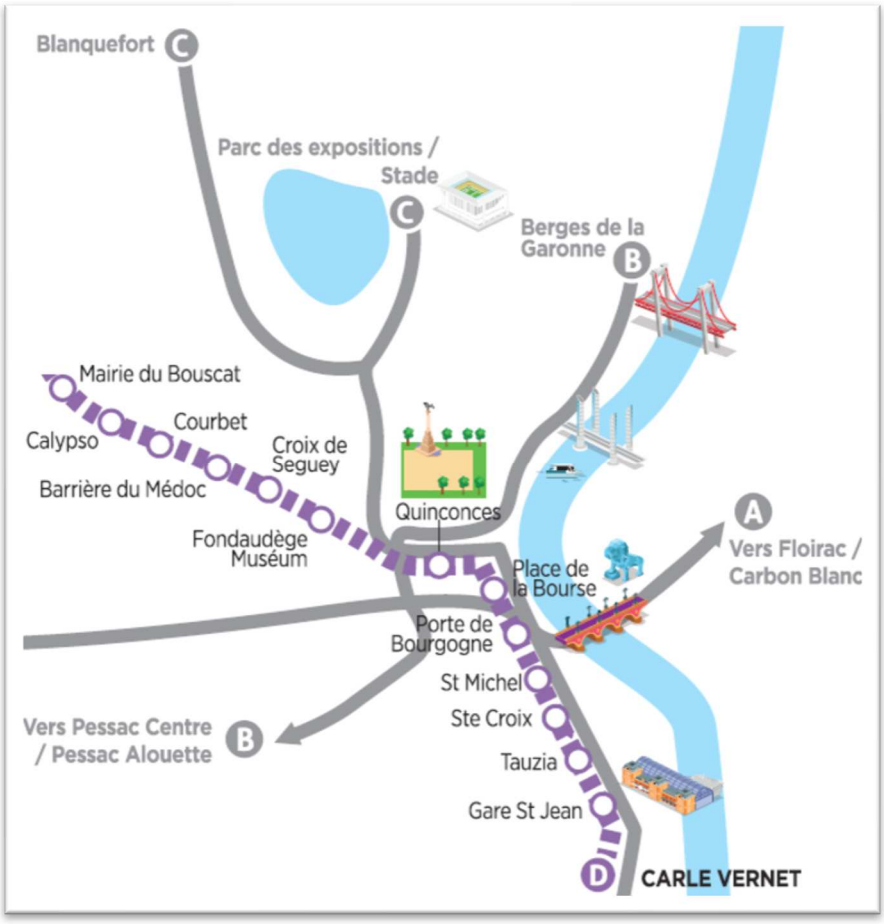
Depuis Mérignac Domaine de Lucatet, la Corol 36 a été prolongée vers le Haillan Rostand afin d'assurer les autres missions réalisées par le Flexo 48 : Chemin Long, Domaine de Pelus, Beaudésert, ZI Phare.

IV.4.1.e) La ligne D, 4ème ligne de tramway du réseau TBM

(i) Une mise en œuvre partielle du tramway D entre Carle Vernet et Mairie du Bouscat

La section située entre Carle Vernet et Mairie du Bouscat de la ligne D a été mise en service le 14 décembre 2019, avec 6 nouvelles stations sur les communes de Bordeaux et Le Bouscat. La fréquence de la ligne D est de 7 minutes 30 en journée, sur une amplitude 5h00-1h00 (minuit les dimanches, lundis, mardis, mercredis).

4ème ligne de tramway du réseau TBM, la ligne D dispose d'un tronc commun avec la ligne C entre les stations Carle Vernet et Quinconces, tronçon affichant désormais une fréquence de 3 minutes en moyenne en journée, ainsi que le samedi après-midi. La ligne D remplace les services partiels Quinconces Fleuve / Carle Vernet qui permettaient d'atteindre une fréquence de l'ordre de 3 à 4 minutes.



Le prolongement du tramway D vers Bruges et Eysines (Cantinolle) est prévu fin février 2020.

Le 14 décembre, le tramway D a été mis en service entre les stations Carle Vernet et Mairie du Bouscat avec une fréquence de 7/8 minutes. 6 nouvelles stations sont desservies : Fondaudège Museum, Croix de Seguey, Barrière du Médoc, Courbet, Calypso et Mairie du Bouscat.

(ii) Des modifications sur les lignes de bus du secteur

Côté bus, des modifications ont été mises en œuvre le lundi 16 décembre 2019.

L'itinéraire de la Lianes 6 a été réduit à la section gare de Bruges / Mairie du Bouscat, en correspondance directe avec le tramway C d'une part, et le tramway D d'autre part.

Un nouveau tracé a été proposé pour la Principale 29 sur Bordeaux : depuis la Barrière du Médoc, elle emprunte les boulevards pour rejoindre le quartier Mériadeck (terminus à proximité de la Préfecture).

La fréquence de la Corol 33 a été renforcée en heures de pointe (20 minutes au lieu de 30 minutes) afin de renforcer les liens transversaux entre Bruges, Le Bouscat (contact tramway D Mairie du Bouscat), Caudéran et Mérignac.

Enfin, la Navette Travaux Barrière du Médoc a été supprimée.

L'ouverture de l'extension du tramway D vers Cantinolle prévue fin février 2020 impliquera des modifications conséquentes sur les lignes de bus du quadrant nord-ouest.

(iii) Fin progressive des déviations liées aux travaux du tramway D

La Lianes 2 a retrouvé son terminus Eysines Le Plateau en juillet, après un an de report de ce terminus rue Blaheraut.

En septembre 2019, la Lianes 5 Nord et la Spécifique 79 ont repris leur itinéraire double sens par l'avenue du Taillan à Eysines, dans la section comprise entre Cantinolle et le cimetière d'Eysines. La Lianes 2 a également retrouvé son terminus Le Plateau.

Dès le 21 octobre 2019, les lignes 5 Nord et 26, déviées depuis l'été 2016 en raison des travaux du tramway D, ont repris leur itinéraire initial par la rue Fondaudège.

La Corol 35, la Citéis 46 et la Citéis 72, déviées la majeure partie de l'année sur les communes du Bouscat et de Bruges (travaux avenue Charles de Gaulle), ont repris leurs itinéraires nominaux en fin d'année 2019.

IV.4.1.f) Autres principales évolutions issues des réunions sectorielles 2019

(i) Amélioration de l'offre bus en soirée

CE QU'IL FAUT RETENIR

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

L'offre de soirée est une forte attente des clients selon les dernières enquêtes de satisfaction réalisées sur le réseau TBM. Ce sujet a fait l'objet d'une attention particulière lors des réunions sectorielles 2019.

Deux lignes desservant des secteurs denses ont ainsi bénéficié d'une extension d'amplitude jusqu'à 22 heures en septembre 2019 : la Principale 20 et la Corol 35. Jusqu'à présent, les derniers départs étaient assurés à 21 heures.

En lien avec l'opération « Corol 31 / Bassens Campus », les Lianes 10 et 16 disposent depuis le 4 novembre 2019 d'une fréquence 30 minutes en soirée (au lieu de 40/45 minutes).

(ii) Evolutions sur la Locale 76

La Locale 76 dessert la commune de Parempuyre, et plus particulièrement le quartier Landegrand, qui se développe. Cette ligne a pour vocation première d'offrir une liaison directe et rapide vers Bordeaux (tramway B) via l'avenue de Labarde.

Depuis septembre 2015, en raison des nombreux travaux de voirie dans le quartier des Bassins à Flot, le terminus de la Locale 76 était positionné à Brandenburg au lieu de La Cité du Vin.

L'amélioration de la fréquence du tramway B jusqu'à Claveau, avec un passage toutes les 5 minutes en journée, a conduit au transfert définitif du terminus de cette ligne 76 à Brandenburg et à la suppression du détour provisoire par la station Berges de la Garonne, desservie toutes les 10 minutes (gain de temps pour rejoindre directement la pleine fréquence du tramway B à Brandenburg).

A la demande de la mairie de Parempuyre, l'offre de la Locale 76 s'est étoffée en septembre 2019 :

- Rajout d'un aller-retour supplémentaire entre 12 heures et 14 heures ;
- Création d'un service le samedi de 11 heures à 19 heures (fréquence 70 minutes).

Le calendrier des services partiels du tramway B a également été adapté avec le maintien d'une offre renforcée la première semaine des vacances de la Toussaint.

(iii) Autres évolutions à la suite des demandes des communes

La ligne 80 dessert désormais l'avenue de l'Ile de France à Artigues (desserte de deux nouveaux arrêts).

Les itinéraires de la Lianes 7, la Flexo 50, la Locale 91 et la Locale 92 ont été modifiés en septembre 2019 sur Lormont. Direction Bordeaux, ces lignes empruntent désormais le chemin de Lissandre et disposent d'un site propre, qui bénéficie également à la Corol 31.

A la suite de la modification du schéma de circulation dans ce même quartier, l'itinéraire de la Citéis 40 a également été modifié (passage par rue Banlin et boulevard André Ricard direction Buttinière).

Deux évolutions validées lors des réunions sectorielles 2018 ont été mises en œuvre dans le courant de l'année 2019 à la suite de la réalisation des aménagements nécessaires :

- Le 7 janvier : passage de la Principale 20 par les rues Bontemps/Zubieta à Talence (quartier Peylanne) ;
- Le 16 janvier : passage de la Lianes 11 par la rue Paul Doumer à Mérignac direction Bordeaux/Bègles.

IV.4.1.g) Travaux tramway ligne A

Le chantier de l'extension du tramway A vers l'Aéroport a démarré dans le courant de l'année 2019 (déplacement des réseaux). Plusieurs lignes de bus ont été impactées (occasionnant notamment des déviations, de l'irrégularité) en fonction des phasages de chantier : Lianes 1, Principale 30, Corols 33, 34, 35, 36, 39 et Citéis 42.

La Lianes 1, ligne de bus la plus fréquentée du réseau TBM, est particulièrement impactée. Son itinéraire correspond globalement à celui de la future extension du tramway A.

Chapitre IV

Trois déviations, pérennes jusqu'à la fin des travaux, ont été mises en œuvre sur la Lianes 1 courant 2019 :

- 1er juillet : passage par avenue Ariane direction Bordeaux à la suite de la mise en sens unique partielle de l'avenue Kennedy à Mérignac ;
- 16 septembre : passage par les avenues de l'Yser, du Meilleur Ouvrier de France et Perrin dans les deux directions. Déviation nécessaire afin de préserver la régularité du reste de la ligne (intensification des travaux secteur Mérignac Soleil / Chemin Long) ;
- 2 décembre : passage par l'avenue Lindbergh, l'avenue Becquerel et l'avenue Diesel direction Bordeaux à la suite de la mise à sens unique de l'avenue Kennedy à Mérignac. Cette mise à sens unique impacte également la Corol 36 direction Le Haillan Rostand, qui emprunte le même itinéraire de déviation que la Lianes 1.

La déviation de la Lianes 1 par l'avenue de l'Yser a eu pour effet de diminuer l'offre bus proposée sur les secteurs Chemin Long / Mérignac Soleil de près de 50 %, générant des phénomènes de saturation sur la ligne 30 sur sa section Mérignac Centre / Chemin Long.

Afin de remédier à cette problématique, des renforts partiels ont été mis en œuvre le 30 novembre 2019 sur la Principale 30 entre Mérignac Centre et Château Rouquey dans les deux sens :

- Les jours ouvrables de 6h45 à 11h (fréquence 7 à 10 minutes en cumulé au lieu de 15/20 minutes) ;
- Les samedis de 10h à 19h (fréquence 15 à 20 minutes en cumulé au lieu de 30 à 60 minutes) ;
- Les jours d'ouvertures exceptionnelles de Mérignac Soleil (dimanches et fêtes) de 10h à 19h (fréquence 20 minutes en cumulé au lieu de 60 minutes).

Ces déviations conséquentes ont fait l'objet de campagnes d'information, accompagnées de présence terrain.

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

(i) Desserte de l'Arkéa Arena à Floirac

L'Arkéa Arena a été inaugurée le 24 janvier 2018. Cette salle de spectacles, desservie en journée par trois lignes de bus du réseau TBM (Lianes 10, Principale 28 et Citéis 45), dispose d'une capacité de 4 000 à 11 000 spectateurs selon le type d'évènement. Une navette bus est déployée à chaque spectacle (1er départ 2 heures avant le début, dernier départ 1 heure après la fin) entre Porte de Bourgogne (tramways A et C), Stalingrad (tramway A) et l'Arkéa Arena, avec des fréquences modulées en fonction de l'affluence attendue.

CE QU'IL FAUT RETENIR

89 spectacles se sont déroulés à l'Arkéa Arena en 2019**, pour lesquels un dispositif dédié a été déployé. La **part de marché** du réseau TBM est **d'environ 17 %.

Jauge spectacle	Fréquence de la navette	Nombre de bus
Moins de 4 000 spectateurs	10 min	3 à 4 bus
De 4 000 à 7 000 spectateurs	5 min	5 à 6 bus
De 7 000 à 11 300 spectateurs	3 min	9 à 10 bus

Dans le cas d'une heure tardive de fin de spectacle, l'amplitude horaire des trois lignes de tramway a été prolongée afin de permettre le retour des spectateurs en correspondance tramway :

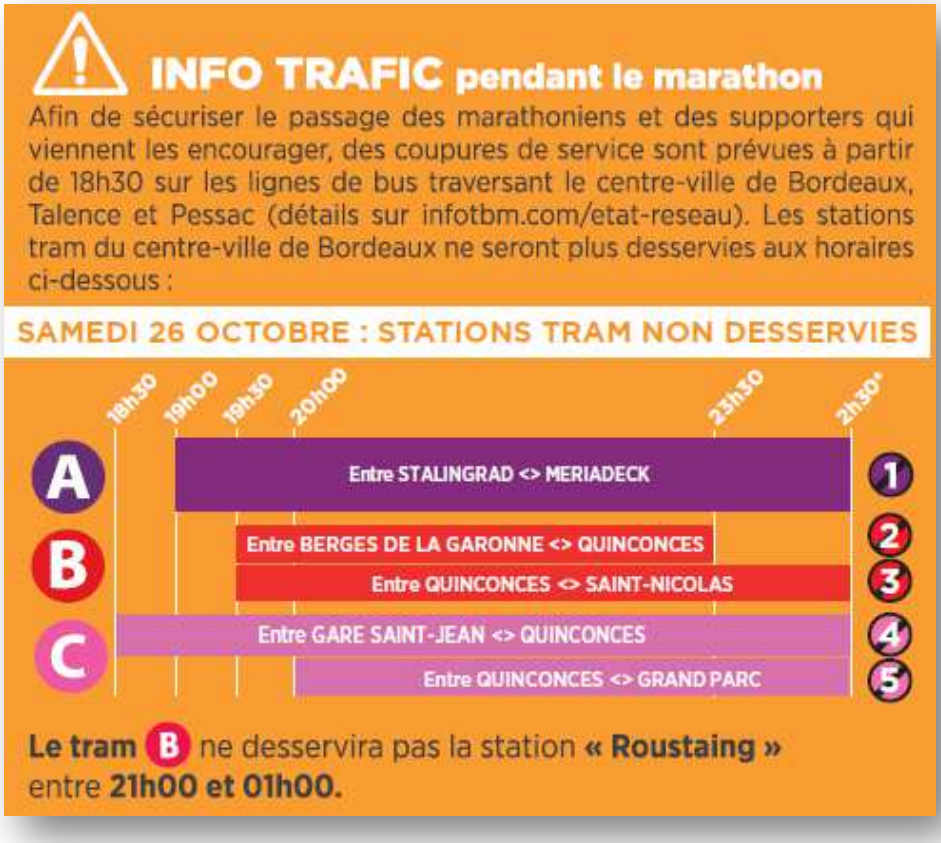
- 27 et 28 janvier (Les Enfoirés) ;
- 19 novembre (Patrick Bruel).

(ii) Cinquième édition du Marathon de Bordeaux Métropole le 26 octobre 2019

Initialement prévu en avril 2019, la 5ème édition du Marathon de Bordeaux Métropole a été reportée au 26 octobre en raison du mouvement des gilets jaunes.

En raison du passage de la course, le réseau bus et tramway a fait l'objet de perturbations à partir de 18h30. Un important dispositif d'information voyageur a été mis en place.

Chapitre IV



Les trois lignes de tramway ont circulé toute la nuit, notamment pour ramener les coureurs vers les parcs-relais qui ont également été ouverts toute la nuit.

(iii) Festival Animasia au Haillan

Le dispositif mis en œuvre en 2017 et 2018 a été reconduit en 2019 (27 avril) au vu de ses bons résultats de fréquentation : une navette bus a été mise en place toutes les 20 minutes entre Le Haillan Rostand (contact tramway A) et le site du festival.

(iv) Vinexpo au Parc des Expositions

Les 13, 14, 15 et 16 mai, à l'occasion du salon Vinexpo se tenant au Parc des Expositions, mise en place de renforts sur le tramway C :

- Fréquence 5 minutes de 8h30 à 11h30 puis de 16h à 19h (les 13, 14 et 15 mai) ;
- Fréquence 5 minutes de 8h30 à 11h30 puis de 14h à 17h (le 16 mai) ;
- Mise à disposition de 2 bus articulés à proximité du Parc des Expositions en cas d'incident sur le tramway C ;
- Déploiement d'agents d'information et de vente à la gare Saint-Jean et au Parc des Expositions pour cet évènement.

(v) Fête de la Morue à Bègles

Afin de laisser place aux festivités, déviation de la Lianes 11, la Principale 26, la Citéis 43 et interruption du tramway C entre Terres Neuves et gare de Bègles :

- Le vendredi 14 juin de 18h30 à la fin de service ;
- Le samedi 15 juin de 15 heures à la fin de service.

Circulation du tramway C en 3 sections (suite incident Salinières) :

- Parc Expos-Blanquefort / Quinconces puis bus relais entre Quinconces et gare Saint-Jean ;
- Gare Saint-Jean / Terres Neuves ;
- Gare de Bègles / Villenave Pyrénées (fréquence 15 minutes).

Pas de bus relais entre Terres Neuves et gare de Bègles ; reports possibles sur les lignes régulières : Lianes 5, 11 et 15.

(vi) Foire Internationale de Bordeaux

La Foire Internationale de Bordeaux s'est tenue au Parc des Expositions du 1er au 10 juin 2019.

Des rames supplémentaires ont été injectées sur le Tramway C lors des plus fortes affluences sur le site (journée des séniors, nocturne, week-end et jours fériés). Le dispositif 2019 a été réajusté au regard des retours d'expérience de l'édition 2018.

Fréquences Tram C au Parc Expos	samedi 1 juin	dimanche 2 juin	lundi 3 juin	mardi 4 juin	mercredi 5 juin	jeudi 6 juin	vendredi 7 juin	samedi 8 juin	dimanche 9 juin	lundi 10 juin
10h-13h	env. 7'	10'	env. 7'	10'	10'	env. 7'	10'	env. 7'	10'	10'
13h-20h	env. 7'	env. 7'	env. 7'	10'	10'	env. 7'	10'	env. 7'	env. 7'	env. 7'
Après 20h	20'	20'	20'	20'	20'	20'	10'	20'	20'	20'
Mise en place de renforts								Demi finales du Top 14 au Stade Matmut Atlantique		

(vii) Desserte du Stade Matmut Atlantique

Des dispositifs spécifiques (renforcement des offres de bus et tramway, sécurisation, information voyageurs) ont été mis en place pour certains évènements :

- Le 29 mai, concert d'Ed Sheeran (public extérieur et occasionnel) ;
- Les 8 et 9 juin, demi-finales du Top XIV de rugby :
  - Renfort tramway C dès 5 heures avant le coup d'envoi (jusqu'à 3 minutes de fréquence) ;
  - Prolongement de l'amplitude du service des trois lignes de tramway le samedi 8 juin (jusqu'à 1h30) ;
  - Navette bus depuis La Cité du Vin avec une très forte fréquence (jusqu'à 1 minute 30) ;
  - Mise en œuvre d'une navette bus en lien avec des parkings de rabattement à Blanquefort (P8), avec des fréquences allant jusqu'à 1 minute 30 ;
  - Desserte bus complémentaire entre la gare Saint-Jean et Victoire afin de compenser l'absence du tramway C à la gare Saint-Jean (rabattement vers le tramway B et navette stade) ;
  - Mise à disposition de 600 vélos afin de faciliter l'accès au stade Matmut Atlantique pour les demi-finales du top XIV.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*En 2019, **29 évènements au Stade Matmut Atlantique** (27 matchs et 2 concerts) ont nécessité la mise en œuvre de **renforts occasionnels** (tramway, navette bus).*

- Le 16 juillet, concert de Muse (public extérieur et occasionnel, extension d'amplitude, navette Stade depuis La Cité du Vin).

(viii) Fête du Fleuve

Du 20 au 23 juin 2019, la Fête du Fleuve s'est tenue sur les quais à Bordeaux. L'offre de bus et tramway a été renforcée afin de faciliter les accès à ces festivités.

Jeudi 20 juin : concert place des Quinconces dès 19h30. Spectacle pyrotechnique place de la Bourse (23h) :

- Interruption du tramway A Stalingrad / Sainte-Catherine de 22h15 à 0h15 ;
- Interruption du bus relais tramway C Quinconces / Porte de Bourgogne de 22h00 à 0h30 ; Maintien des bus relais tramway C sur la section Porte de Bourgogne / gare Saint-Jean ;
- Renforts sur les trois lignes de tramway et sur les lignes de bus partant des Quinconces à la fin du concert et du spectacle pyrotechnique.

Vendredi 21 juin : concomitance avec la Fête de la Musique. Concert place des Quinconces dès 19h30 :

- Renforts sur les tramways B, C et sur les lignes de bus partant des Quinconces à la fin du concert ;
- Les trois lignes de tramway ont circulé toute la nuit, fréquence 15 minutes (bus relais Quinconces / gare Saint-Jean y compris). Ouverture des parcs-relais toute la nuit ;
- Interruption du tramway A Mériadeck / Sainte-Catherine de 20 heures à 4 heures du matin ;
- Interruption du tramway B Quinconces / Saint-Nicolas de 20 heures à 4 heures du matin ;
- Déviations bus pour les Lianes 1, 5 Sud, 11 et 15, et Principale 20 dès 20 heures.

Samedi 22 juin : concert place des Quinconces dès 19h30. Spectacle pyrotechnique place de la Bourse (23h) :

- Interruption du tramway A Stalingrad / Sainte-Catherine de 22h15 à 0h15 ;
- Interruption du bus relais tramway C Quinconces / Porte de Bourgogne de 22h00 à 0h30 ;
- Maintien des bus relais tramway C sur la section Porte de Bourgogne / gare Saint-Jean ;
- Renforts sur les trois lignes de tramway et sur les lignes de bus partant des Quinconces à la fin du concert et du spectacle pyrotechnique.

Dimanche 23 juin : concert place des Quinconces dès 19h30 :

- Renforts sur les tramways B, C et sur les lignes de bus partant des Quinconces à la fin du concert.

(ix) Autres dessertes occasionnelles

Les 7, 8 et 9 juin 2019, la fréquence a été renforcée sur le tramway B en soirée pour améliorer la desserte du Festival ODP au Parc Peixotto à Talence.

La 5ème édition du festival Ocean Climax s'est déroulée en septembre 2019 à Darwin (Bordeaux). Une navette bus a été déployée entre Darwin et place Stalingrad sur deux soirées en fin de spectacle (7 et 8 septembre), tandis que l'amplitude horaire des trois lignes de tramway a été prolongée.

Chapitre IV

IV.4.1.i) Evolution de l'offre vélo

(i) Service V³ : 1 nouvelle station et 3 agrandissements au programme 2019

Le programme d'évolution du service V³ en 2019 est d'une nouvelle station à Parempuyre et trois agrandissements.

La station de Parempuyre est venue renforcer le programme initialement envisagé pour 2019. Elle a été installée au centre de la commune et inaugurée le 16 novembre 2019.

Les extensions des stations Saint Louis Haussmann (+ 12 bornettes) et Darwin (+ 23 bornettes) ont été réalisées sur l'exercice 2019, avec des ouvertures en septembre et octobre. L'extension de la station Cité du Vin (+ 19 bornettes) interviendra début 2020 en raison de retard pris pour les autorisations d'administratives d'implantation.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Le service V³ a été renforcé en 2019 avec l'ouverture de **5 nouvelles stations** et l'**agrandissement de 3 autres**. La clôture du programme 2019 interviendra en début d'année 2020.*

Quatre nouvelles stations ont été implantées sur 2019, prévues au programme 2018 et retardées pour travaux ou autorisations :

- Musée Mer Marine (20 bornettes) ouverte le 8 février 2019 ;
- Jean Jaurès (20 bornettes) ouverte le 4 mars 2019 ;
- Rue Paulin (26 bornettes) ouverte le 28 février 2019 ;
- Cité numérique (24 bornettes) ouverte le 29 octobre 2019.

De même, la station Dubreuil Turenne prévue en agrandissement en 2018, a été ouverte au public le 29 mars 2019 en raison de travaux de réaménagement du secteur.

(ii) Nouveauté : lancement du V³ électrique

Les V³ électriques ont été inaugurés le 6 mai 2019. La solution mise en place est innovante puisqu'aucuns travaux de voirie n'ont été nécessaires. Les stations n'ont pas été modifiées. Tout repose sur un nouveau modèle de vélo repérable grâce à son garde-boue bleu. 1 000 vélos ont été déployés en mai 2019, ce qui représente la moitié de la flotte de vélo à disposition.

Chapitre IV

Le fonctionnement est simple. Un client désirant bénéficier de l'assistance électrique souscrit à un abonnement V^3 avec l'option électrique (possibilité d'y souscrire en cours d'abonnement). Un kit batterie composé d'une batterie et d'un chargeur est alors envoyé (voir photo ci-dessus). Ce kit est personnel et sous la responsabilité du client. La batterie personnelle est à brancher sur le vélo à l'emplacement prévu dans le panier. L'assistance est disponible pendant environ 10 kilomètres selon les conditions d'utilisation (poids, vent, pente, température, …). L'emprunt et la restitution sont identiques aux V^3 classiques. Ce nouveau modèle de vélo est utilisable avec ou assistance. Tous les utilisateurs peuvent emprunter tous les vélos mais le moteur électrique se déclenche uniquement avec une batterie connectée et chargée.

Ce service permet des déplacements plus faciles, plus rapides. Les distances longues peuvent être réalisées sans effort et en moins de temps.

Une campagne de Communication a accompagné ce lancement (Voir partie VI.3.2.a)(vii).

685 options électriques ont été vendues depuis le lancement. Le tarif de la location de la batterie est de 72 euros à l'année en plus de l'abonnement V^3. Ce nouveau service est destiné aux abonnés V^3 et également à ceux désirant se convertir à l'usage du vélo.

IV.4.2. Evolutions liées aux retours d'expérience et aménagements mis en œuvre

IV.4.2.a) Des adaptations de rentrée liées aux retours d'expérience de l'année 2018

L'offre des lignes du réseau TBM évolue au regard des retours de la clientèle et des besoins observés, dans la limite du parc de véhicules mis à disposition par Bordeaux Métropole.

Le nouvel itinéraire de la Locale 83 par Le Haillan, mis en œuvre à titre expérimental en septembre 2018, visait à améliorer la régularité de la ligne. Cet itinéraire a été pérennisé en 2019, l'expérimentation s'avérant concluante.

CE QU'IL FAUT RETENIR

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

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

IV.4.3.a) Impact de l'incendie du parking Salinières sur la circulation tramway

A la suite de l'incendie du parking Salinières, le tramway C a été interrompu entre gare Saint-Jean et Quinconces du 17 mai au 28 septembre 2019 inclus (voir partie II.10.2).

Durant cette période, des bus relais ont été mis en place sur toute l'amplitude de circulation du tramway, avec une fréquence de 3 à 5 minutes en journée.

Toutes les stations non desservies ont été équipées d'information en français, en anglais et en espagnol afin d'informer et de guider les voyageurs vers les bus relais.

Cette information a été déployée sur l'ensemble des parcs-relais de la ligne et sur l'ensemble des médias : site internet, application, Twitter, Facebook, newsletter, bornes, sonos, ….

Du jalonnement directionnel a été mis en place sur les stations Quinconces, Bourgogne et gare Saint-Jean afin de faciliter l'orientation vers les bus relais.

Des agents d'information étaient présents aux stations Quinconces, Bourgogne et gare Saint-Jean, 7J/7, de 7 heures à 21 heures.

Des poteaux mobiles ont été mis en place afin de matérialiser les arrêts du bus relais :

IV.4.3.b) Déviations bus de longue durée

De nombreux travaux ont impacté les lignes de bus en 2019. Voici les déviations les plus significatives.

Depuis le 7 janvier 2019, en raison de la refonte de la place Gambetta à Bordeaux, les arrêts Gambetta des Lianes 4, 5 et 15 ont été reportés sur le cours Clemenceau dans les deux sens, pour une durée de 2 ans environ. Pendant cette période, l'arrêt Gambetta Clémenceau des Lianes 2 et 3 direction Quinconces a été reporté à l'arrêt Gambetta rue Michelet.

Depuis le 18 mars 2019, des travaux de voirie rue de Pessac impactent les Lianes 4 et 11, et la Principale 26 pour une durée de 2 ans environ. Ces trois lignes sont déviées direction Saint-Louis / Courréjean / Quinconces. La Principale 26 était déjà déviée en raison des travaux rue François de Sourdis, qui vont perdurer une partie de l'année 2020.

Depuis le 13 mai 2019 jusqu'à fin 2020, dans le même quartier, la rue Costedoat est également en travaux, ce qui nécessite les déviations des Lianes 4 et 11 direction Pessac / Martignas.

A la suite des travaux de voirie rue Gustave Eiffel à Mérignac, déviation de la Principale 30 dans les deux sens du 20 mai au 22 novembre 2019.

La poursuite des travaux rue Lavigne à Bordeaux nécessite la déviation de la Citéis 45, dans les deux sens par l'allée Jean Giono et le quai de Queyries. A la demande de la mairie, cette déviation devient l'itinéraire définitif de la ligne à partir du 04 novembre 2019.

La Citéis 45 a été déviée sur Bouliac à la suite de la fermeture de l'avenue de la Belle Etoile, direction Belle Etoile, du 17 juin à fin décembre 2019.

Enfin, de multiples travaux ont entraîné plusieurs phases de travaux sur le Pessac Haut Lévêque / Bersol, impactant la Principale 24, les Corols 34, 36 et 39 et la Citéis 44.

Toutes ces déviations ont fait l'objet d'une information détaillée auprès des voyageurs (affichage aux arrêts, écrans TFT, Bornes Information Voyageurs, Internet, réseaux sociaux, …).

IV.4.3.c) Travaux nocturnes sur le tramway

Plusieurs travaux de maintenance ont été réalisés sur la plateforme tramway, de nuit, avec un impact sur l'exploitation commerciale :

- 1er au 05 avril : interruption du tramway B entre Musée d'Aquitaine et Berges de la Garonne non desservie à partir de 20h30 environ. Mise en place de bus relais, fréquence 10 minutes. Le 5 avril, interruption limitée à la section La Cité du Vin / Berges de la Garonne en raison de la tenue du match Bordeaux/Marseille au Stade Matmut Atlantique ;
- 26 au 30 août : interruption de la ligne B entre la station Quinconces et les antennes de Pessac (Musée d'Aquitaine les 28, 29 et 30) avec la mise en place de bus relais (fréquence 10 minutes) à partir de 20h15 ;
- Les 28, 29 et 30 octobre : interruption de la ligne A entre la station Porte de Bourgogne et les antennes de la rive droite avec la mise en place de bus relais (fréquence 10 minutes) partir de 20h30 ;
- 04 au 08 novembre : interruption de la ligne A entre la station Stalingrad (Hôpital Pellegrin les 7-8) et Le Haillan Rostand, avec la mise en place de bus relais (fréquence 10 minutes) partir de 20h30.

Ces interruptions ont fait l'objet d'une campagne de communication en amont et d'un dispositif d'information voyageurs sur le terrain.

IV.4.3.d) Travaux en journée sur le tramway

D'importants travaux de maintenance ont été nécessaires sur l'infrastructure tramway en 2019, avec des impacts commerciaux conséquents.

(i) <u>Tramway C : réfection rails APS Quinconces / Porte de Bourgogne en avril</u>

Du 15 au 25 avril inclus, des travaux de réfection des rails APS ont été réalisés sur le tramway C, secteurs Quinconces et Porte de Bourgogne.

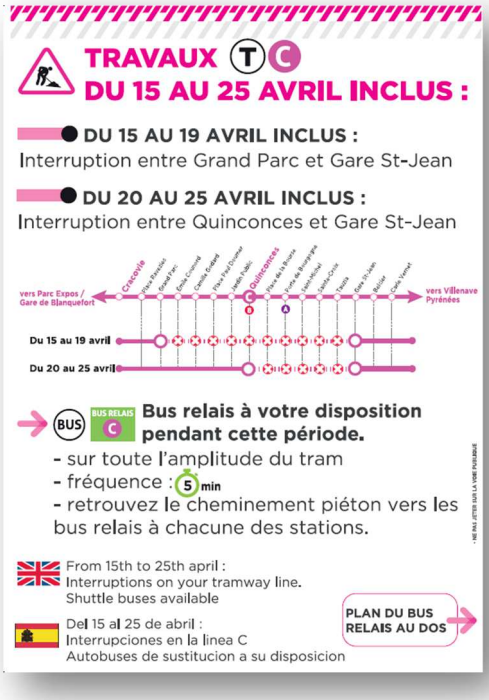
- Tramway C interrompu en journée et en soirée entre les stations Grand Parc et gare Saint-Jean (du 15 au 19 avril) puis entre Quinconces et gare Saint-Jean (du 20 au 25 avril) ;
- Des bus en relais sur cette section non desservie (fréquence 5 minutes) ;
- Mise en œuvre d'une solution pour les personnes à mobilité réduite dédiée pendant ces jours d'interruption ;
- Modification de l'accès bus à la place des Quinconces (par phases) du 15 avril au 05 mai inclus (délai de séchage pour la contre-allée bus Orléans).

Un affichage a été posé sur toutes les stations de tramway non desservies avec pour chaque station un zoom afin de repérer l'emplacement du bus relais.

Des agents d'information étaient présents sur les principales stations de 7 heures à 21 heures.

Des flyers ont également été mis à disposition des mairies, des agences, et distribués par le personnel de Keolis Bordeaux Métropole et les agents d'information.

17 poteaux mobiles ont été installés afin de matérialiser les arrêts du Bus Relais.



(ii) <u>Tramway C : réfection rails APS Paul Doumer et réalisation d'un aiguillage automatisé aux Quinconces en juillet/août</u>

Interruption du tramway C entre Grand Parc et gare Saint-Jean du 17 juillet au 09 août inclus. Des bus relais ont été mis en place à cette occasion sur cette section, fréquence 5 minutes. Mise en œuvre d'une solution pour les personnes à mobilité réduite dédiée pendant ces jours d'interruption.

Un affichage a été posé sur toutes les stations concernées et sur les parcs-relais.

A cette occasion, des agents d'information étaient présents de 7 heures à 21 heures sur les stations Grand parc, Paul Doumer, Quinconces, Bourgogne et gare Saint-Jean.

Une vidéo explicative en langue des signes a été réalisée.

Un jalonnement directionnel a également été mis en place afin d'orienter les voyageurs vers le bus relais.

(iii) <u>Tramway A : réfection rails APS Barrière d'Ornano et place Raba Léon en août</u>

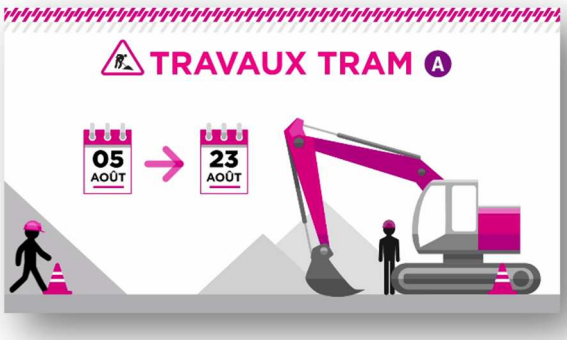
Des travaux de rénovation des rails APS nécessitant l'interruption du tramway A entre Saint-Augustin et Gaviniès ont eu lieu, du 05 au 23 août inclus.

Des bus relais ont été mis en place sur cette section à cette occasion, avec une fréquence de 7 minutes 30 en journée. La Lianes 8 a été prolongée de Hôpital Pellegrin vers Gaviniès, afin de proposer une

correspondance directe avec le tramway A. Une solution pour les personnes à mobilité réduite dédiée a également été mise en place pendant ces jours d'interruption.

Toutes les stations de tramway non desservies ont été habillées d'une signalétique spécifique, avec un zoom vers l'emplacement précis du bus relais.

Un jalonnement directionnel a été mis en place afin d'orienter les voyageurs vers le bus relais sur la station Gaviniès.



Pour aider à l'information des voyageurs, des poteaux mobiles ont été disposés afin de matérialiser les arrêts du bus relais, une vidéo explicative a été diffusée, et des agents d'information étaient présents à la station Gaviniès en heures de pointe : 7 heures - 10 heures et 15 heures - 19 heures.

(iv) Tramway A : réfection rails APS Cenon Pelletan en octobre

Des travaux de rénovation des rails APS ont nécessité l'interruption du tramway A entre Floirac Dravemont et Buttinière du 28 au 31 octobre, concomitamment avec des travaux de maintenance nocturnes réalisés par Keolis Bordeaux Métropole.

A cette occasion, un dispositif spécifique a été mis en place :

- Déploiement des bus en relais avec une fréquence de 10 minutes ;
- Affichage information coupures sur toutes les stations non desservies ;
- Installation de poteaux mobiles pour les bus relais ;
- Présence d'agents d'information à Buttinière et à Dravemont ;
- Communication sur l'ensemble des médias : twitter, infotbm, application, bornes informations voyageurs, sonos, ….

IV.4.3.e) Nouvelles voiries réservées aux bus

Dès le printemps 2019, des sites propres ont été mis en place sur la Lianes 3 aux avenues Pasteur et de Saint-Médard direction Bordeaux sur environ 2,5 kilomètres. Ces aménagements ont été accompagnés de la transformation de certains arrêts en « stations apaisées », et d'une suppression de 6 arrêts peu fréquentés afin d'améliorer la vitesse commerciale de la Lianes 3.

Dans le cadre du projet de liaison Bassens-Campus (Corol 31), un couloir de bus a été créé, chemin de Lissandre (dans sa partie nord) à Lormont, bénéficiant au lignes Lianes 7, Corol 31, Citéis 40, Flexo 50 et Locales 91 et 92 en direction Bordeaux. Ce site propre est opérationnel depuis septembre 2019.

Dans le courant de l'automne 2019, des sites propres ont été mis en place avenue Jean Jaurès entre la station de tramway Cenon-gare et la traversée du boulevard Joliot Curie, dans les deux sens. Cet aménagement bénéficie à la Corol 31.

Afin d'améliorer la vitesse commerciale et la régularité de la Corol 39, mise en service commerciale le 4 novembre 2019, une voie réservée a été aménagée sur la rocade entre les échangeurs 12 et 13, dans les deux sens.

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

Plusieurs projets d'envergure ont nécessité l'adaptation du réseau TBM sur ces dernières années :

- Les travaux du tramway D depuis 2016 ;
- L'extension du tramway C vers Blanquefort fin 2016 ;
- L'ouverture de la Ligne Grande Vitesse (LGV) Bordeaux-Paris en 2017 ;
- L'extension du tramway C vers Villenave d'Ornon en 2019 ;
- Les travaux du tramway A Mérignac (extension vers l'Aéroport) débutés à l'été 2019 ;
- La mise en œuvre des lignes Corol 31 (liaison Bassens Campus) et Corol 39 (Technobus Aéroparc) en 2019 ;
- La première phase du tramway D jusqu'à la station « Mairie du Bouscat » fin 2019.

Des investissements conséquents ont également été déployés par Bordeaux Métropole sur l'ensemble du réseau afin de répondre à des problématiques de charge sur plusieurs lignes de bus et tramway expliquées par la forte dynamique de croissance du réseau TBM, et plus globalement par le développement de la Métropole bordelaise. En janvier 2019, des renforts ont ainsi été déployés sur plusieurs Lianes et Corols afin de résorber ces phénomènes de saturation.

IV.6. Organisation pour la gestion des intempéries

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

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

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

Dans le cas plus particulier du plan neige et des opérations de déneigement pour l'exploitation du réseau de tramway, un circuit spécifique de libération des zones APS a été ordonnancé en note de service de manière à pouvoir injecter les rames sur le réseau commercial avec un maximum d'efficacité. Les lignes de bus ainsi que les carrefours du tramway ont été repris et les zones de

franchissement difficiles, identifiées et hiérarchisées avec les services métropolitains pour favoriser la prise en compte du salage des itinéraires appropriés. Une cartographie a été réalisée.

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

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

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

Un plan lié aux risques d'inondation est également disponible.

Ces plans sont réactualisés en fonction des évolutions du réseau tramway et des modifications des lignes de bus pour être à jour en permanence et opérationnellement disponibles pour les équipes des PC et du terrain.

Keolis Bordeaux Métropole a mis en place un dispositif composé d'agents de maîtrise en astreinte téléphonique pour répondre aux situations météorologiques qui se présenteraient.

Pour l'année 2019, il y a eu 2 signalements d'intempéries (vents violents, averses de pluie importantes) : le 7 juillet et le 3 novembre (tempête Amélie). Sur ces 2 journées, le réseau bus et tramway a rencontré des difficultés pour maintenir l'exploitation nominale. Le 3 novembre 2019, de fortes rafales de vent ont provoqué des chutes d'arbres et des déviations sur plusieurs lignes de bus du réseau. L'exploitation tramway a été suspendue 3 heures pendant la tempête. La semaine suivante, les circulations bus sont restées perturbées en raison de la défaillance des feux routiers sur plusieurs carrefours.

Chapitre IV

FRÉQUENTATION

5

RAPPORT ANNUEL du délégataire

TBM TRANSPORTS BORDEAUX MÉTROPOLE

BORDEAUX MÉTROPOLE

KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLE

Chapitre V. Fréquentation

V.1. Fréquentation du réseau TBM

PRECISIONS METHODOLOGIQUES IMPORTANTES

Conformément aux dispositions contractuelles, la fréquentation du réseau est mesurée en voyages comptables.

Les voyages comptables sont calculés sur la base du nombre de titres vendus (selon la définition en annexe 7.2 du contrat de Délégation de Service Public) auquel est appliqué un coefficient de mobilité propre à chaque titre. Les coefficients de mobilité utilisés pour le calcul des voyages comptables sont fixes d'une année sur l'autre.

Les voyages comptables par type de titre sont ensuite ventilés sur les lignes de bus et tramway au prorata des validations. Les résultats ainsi obtenus sont donc fortement dépendants d'une part du comportement des voyageurs sur chaque ligne (part des voyageurs appliquant la règle de la validation) et d'autre part de l'évolution de ce comportement d'une année sur l'autre.

Les données relatives aux voyages par ligne sont donc à considérer avec la plus grande prudence.

L'année 2019 a connu une croissance ralentie par rapport à 2018 avec une progression de +2,5 % contre +10,4 %. Ce ralentissement est expliqué par le mouvement des gilets jaunes (détaillé au chapitre II.10.1) et l'incendie du parking des Salinières (détaillé au chapitre II.10.2), qui ont fortement perturbé le trafic. En un an, le réseau a enregistré 4,1 millions de voyages supplémentaires sur les lignes de tramway, bus et Bat[3].

Trafic (en nb voyages)	2018	2019	Evolution
Lignes régulières (hors Mobibus)	158 135 392	160 894 700	1,7 %
Lignes affrétées	7 247 048	8 617 506	18,9 %
TOTAL	165 382 440	169 512 206	2,5 %
Poids lignes régulières (en %)	95,6 %	94,9 %	
Poids lignes affrétées (en %)	4,4 %	5,1 %	
TOTAL	100,0 %	100,0 %	

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Le trafic du réseau TBM continue de progresser avec une **augmentation de +2,5 % (soit +4,1 millions de voyages**) par rapport à 2018.*

*Avec 169,5 millions, la fréquentation du réseau TBM **dépasse largement l'objectif contractuel**.*

La fréquentation du tramway chute de -3,9 % (soit -4,1 millions de voyages), en raison notamment de l'incendie du parking des Salinières (détaillé au chapitre II.10.2) ayant affecté le tramway C entre le 18 mai et le 27 septembre 2019. La fréquentation sur les lignes de bus affiche une plus forte croissance qu'en 2018 à +13,8 % (+12,9 % en 2018), soit +8,2 millions de voyages supplémentaires par rapport à 2018.

Trafic (en nb voyages)	2018	2019	Evolution
Tramway	105 545 520	101 432 335	-3,9 %
Bus (hors Mobibus)	59 441 891	67 664 207	13,8 %
Navette fluviale	395 029	415 664	5,2 %
TOTAL	165 382 440	169 512 206	2,5 %
Poids Tramway (en %)	63,8 %	59,8 %	
Poids Bus (en %)	35,9 %	39,9 %	
Poids Navette fluviale (en %)	0,2 %	0,2 %	
TOTAL	100,0 %	100,0 %	

CE QU'IL FAUT RETENIR

En 2019, la fréquentation du bus progresse de +13,8 % alors que le tramway régresse de -3,9 %.

Les voyages supplémentaires sont captés uniquement par le bus.

V.1.1. Voyages comptables

V.1.1.a) Tramway

(i) Commentaire général

Après les années 2017 et 2018 marquées par une forte progression de la fréquentation du tramway, respectivement de +12,1 % et +9,1 %, l'année 2019 marque pour la première fois depuis la mise en service du tramway une régression de -3,9 %.

Le mouvement des gilets jaunes depuis novembre 2018 (détaillé au chapitre II.10.1), l'incendie du parking des Salinières (détaillé au chapitre II.10.2) et les mouvements contre la réforme des retraites depuis novembre 2019 (détaillé au chapitre XII.7.4) ont mis à mal la fréquentation du tramway.

Les données individuelles de fréquentation et le ratio Voyages par Kilomètre (V/K) par ligne figurent en Annexe 1 du présent rapport.

(ii) Voyages comptables par ligne

Pour les raisons évoquées précédemment (principalement en raison de l'incendie du parking des Salinières), la ligne C connait une forte baisse – La fréquentation des lignes A et B est stable.

La ligne D ayant été mise en service le 14 décembre 2019, aucune analyse ne peut être menée.

Trafic (en nb voyages)	2018	2019	Evolution
Ligne A	40 515 819	40 135 881	-0,9 %
Ligne B	36 131 518	35 885 284	-0,7 %

Trafic (en nb voyages)	2018	2019	Evolution
Ligne C	28 898 183	24 980 115	-13,6 %
Ligne D		431 055	
TOTAL	105 545 520	101 432 335	-3,9 %

V.1.1.b) Bus

(i) Commentaire général

L'évolution de la fréquentation sur les lignes de bus est plus forte qu'en 2018 avec +13,8 %.

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

(ii) Voyages comptables par ligne

En 2019, seules les Lianes, les Corols et les Locales progressent plus fortement qu'en 2018, +11,9 % pour les Lianes, +24,2 % pour les Corols et +31,6 % pour les Locales. Les principales et les Citéis progressent fortement mais moins qu'en 2018, avec +10,3 % pour les principales et +17,1 % pour les Citéis.

Le palmarès 2019 des lignes de bus évolue peu pour les Lianes, la première ligne est toujours la Lianes 1, la Lianes 5 restant à la deuxième place (en sommant les Lianes 5 Sud et Nord) et la Lianes 9 à la troisième position. La Lianes 1 progresse de +19,4 %, la Lianes 5 progresse de +11,1 % et la Lianes 9 de +14,6 %.

A noter que les Lianes 15 (+16,5 %) et 3 (+15,1 %) connaissent les progressions les plus importantes.

Autre élément significatif qui se confirme en 2019 comme en 2018, la présence de trois Corols (32, 34 et 35) dans le classement des 20 premières lignes du réseau. Cette « sous-famille » des lignes principales progresse d'ailleurs de +24,2 % (+17,2 % en 2018). La Corol 35 demeure de loin la plus importante avec une progression de +18,6 %. A noter que son trafic est supérieur à celui de certaines Lianes.

Les lignes Locales voient leur fréquentation augmenter significativement à +31,6 % (contre +14,9 % en 2018).

(iii) V/K par ligne

En termes de ratios Voyages par Kilomètre (V/K), la hiérarchisation des lignes prend tout son sens puisque les Lianes présentent en moyenne 3,44 voyageurs par kilomètre, là où les Principales sont à 1,71, les Corols à 1,95, les Citéis à 1,17 et les autres lignes à 0,76.

Les Lianes 1 et 9 sont au coude à coude, et restent les lignes de bus les plus « performantes » selon ce ratio, avec respectivement 5,78 et 5,49 voyages par kilomètre.

V.1.2. Validations

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

V.1.2.a) Validations par mode

Validations brutes corrigées	2018	2019	Evolution
Tramway	68 458 865	65 989 407	-3,6 %
Bus (hors harmonisés et spéciaux)	38 014 060	43 230 890	13,7 %
Navette fluviale *	395 029	204 939	-48,1 %
TOTAL	106 867 954	109 425 236	2,4 %
Poids Tramway (en %)	64,1 %	60,3 %	
Poids Bus (en %)	35,6 %	39,5 %	
Poids Navette fluviale (en %)	0,4 %	0,2 %	
TOTAL	100,0 %	100,0 %	

CE QU'IL FAUT RETENIR

***Le nombre de validations progresse de +2,4 %** sur l'ensemble du réseau en 2019.*

(*) Données issues de comptages en 2018 (problèmes techniques)

Les validations augmentent de +2,4 % entre 2018 et 2019 (+12,8 % en 2017 et +3,0 % en 2018). L'année 2019, tout comme en 2018, est une année pleine d'utilisation des nouveaux valideurs Thalès.

V.2. Fréquentation du service Mobibus

V.2.1. Nombre de voyages

V.2.1.a) Voyages comptables

Les voyages comptables sont de 111 779 en 2019 et dépassent fortement l'objectif contractuel de 101 372.

Voyages comptables	2018	2019	Evolution
Adhérents au service	99 010	102 085	+3,11 %
Accompagnants gratuits	7 255	7801	+7,53 %
Accompagnants payants	540	586	+8,52 %
Annulations sur place	1 258	1307	+3,90 %
TOTAL	108 063	111 779	+3,44 %

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Les voyages comptables Mobibus **augmentent plus fortement en 2019** que les deux années précédentes.*

Après une année 2018 déjà en augmentation, l'année 2019 présente également une évolution à la hausse des voyages comptables. Les voyages des adhérents au service Mobibus, cœurs de l'activité, sont en progression de +3,11 %.

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

Trafic (en nombre de voyages)	2018	2019	Evolution
Fauteuils roulants (FR)	21 724	22 182	+2,11 %
Non-voyants (NV)	24 159	23 187	-4,02 %
Semi-valides visuels (SV-V)			
Semi-valides (SV)	36 881	40 848	+10,76 %
Fauteuils roulants élec (FR élec)	16 246	15 868	-2,33 %
TOTAL	99 010	102 085	+3,11 %
Poids FR	21,94 %	21,73 %	
Poids NV	24,40 %	22,71 %	
Poids SV-V			
Poids SV	37,25 %	40,01 %	
Poids FR élec	16,41 %	15,54 %	
TOTAL	100,00 %	100,00 %	

La proportion de personnes en fauteuil est stable au fil des ans. A l'inverse, les personnes non voyantes ont fait moins appel au service Mobibus en 2019. C'est la catégorie dite des « semi-valides » regroupant tous les autres et nombreux profils PMR qui affiche une évolution importante (plus de 4 000 voyages supplémentaires en 2019). La tendance de 2018 par rapport à 2017 est donc confirmée en 2019.

Une hypothèse émise est que les personnes en fauteuil manuel et les personnes non voyantes qui n'ont pas d'autre handicap cumulé bénéficient de plus en plus de l'accessibilité du réseau TBM et ont donc une réelle alternative à leur mobilité. Cela ne peut pas être le cas des personnes dites « semi-valides » qui n'auront jamais ou ont perdu, selon leur profil, toute possibilité d'autonomie. Cette autonomie reste aussi délicate pour certaines personnes en fauteuil électrique, du fait d'un handicap plus lourd et même potentiellement d'un multi-handicap.

V.2.1.c) Taux de refus et taux d'annulation

	Année 2018	Année 2019	Variation (en %)
Voyages	99 010	102 085	+3,11 %
dont voyages sous-traités	*23 841*	*26 064*	*+9,32 %*
Transports demandés (a)	134 695	139 385	+3,48 %
Transports refusés (b)	1 376	1 813	+31,76 %
Transports annulés par le client (c)	33 099	34 224	+3,40 %
Taux de refus (b) / (a)	1,02 %	1,30 %	
Taux d'annulation (c) / (a)	24,40 %	24,55 %	

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le taux d'annulation *est relativement stable en 2019 sans toutefois atteindre le niveau le plus bas relevé en 2016 (23,2 %).*

Le taux de refus *se situe toujours en dessous de l'objectif contractuel, même s'il est plus élevé en 2019 (au même niveau que 2017).*

Le taux d'annulation progresse en 2019 par rapport à 2018. Afin de rendre l'analyse plus pertinente, il convient d'isoler le mois de décembre 2019, qui a cumulé 4 journées de grèves impactant directement le service, ainsi qu'un week-end d'alerte météo avec des conséquences directes sur l'offre proposée. Ainsi, hors décembre 2019, le taux d'annulation de janvier à novembre 2019 s'affiche à 24,10 %, soit un taux inférieur aux deux années précédentes.

Le taux de refus 2019 cumulé est de 1,30 %. Une fois le mois de décembre isolé, les résultats de 2019 apportent toujours la preuve de la pertinence du changement de logiciel (voir chapitre XV.7.1). Le résultat final retraité (1,1 %), bien que très légèrement au-dessus de 2018 est bien en-dessous de l'objectif contractuel de 1,7 %. Ce résultat est d'autant plus probant que les transports demandés augmentent quant à eux de 3,48 %.

V.2.2. Nombre d'adhérents au service Mobibus

Clients inscrits	2018	2019	Variation (en %)
Fauteuils roulants (FR)	2 411	2 533	+5,06 %
Non-voyants (NV)	497	522	+5,03 %
Semi-valides visuels (SV-V)	-		
Semi-valides (SV)	1404	1 531	+9,05 %
Fauteuils roulants élec (FR élec)	421	461	+9,50 %
TOTAL	4 733	5 047	+6,63 %
Poids FR	50,94 %	50,19 %	

Chapitre V

Clients inscrits	2018	2019	Variation (en %)
Poids NV	10,50 %	10,34 %	
Poids SV-V			
Poids SV	29,66 %	30,33 %	
Poids FR élec	8,89 %	9,13 %	
TOTAL	100,00 %	100,00 %	

En 2019, toutes les catégories de clients sont orientées à la hausse en termes d'inscription au service. Si ces chiffres permettent d'avoir une photo instantanée de la composition de notre clientèle, il faut cependant analyser avec précaution, car seule une partie des personnes inscrites effectue des voyages. En 2019, sur 5 047 clients inscrits, 1 460 sont des utilisateurs réguliers.

Concernant l'accès au service, les inscriptions définitives sont en hausse en 2019 par rapport à 2018 (346 contre 327 en 2018, soit +6 %). Elles sont en légère hausse chez les moins de 35 ans (+4 %), stable chez les 36-70 ans qui devient la tranche d'âge la plus représentée, la tranche des plus de 70 ans étant quant à elle en baisse (-4 %).

CE QU'IL FAUT RETENIR

Plus que le nombre d'inscrits au service qui n'a pas de lien direct avec les demandes de transport et qui ne peut être actualisé automatiquement, c'est le nombre de clients utilisant le service qui est un baromètre : en 2019, 1 460 clients sont réellement utilisateurs du service.

Comme les années précédentes, la commission s'est réunie 6 fois en 2019. Les entrées via les commissions sont encore en hausse par rapport à l'année précédente (+12 %, 144 clients au total en 2019, soit 15 de plus qu'en 2018) et les ayant-droit directs ont plus légèrement augmenté (+7 % représentant 4 clients supplémentaires). La commission n'a reçu aucune personne cette année. Au total, 18 dossiers présentés cette année ont été refusés, contre 16 l'année précédente. Enfin, la commission a accordé plus d'accords provisoires (16 cette année contre 6 l'an passé).

En 2019 une nouvelle démarche a émergé concernant l'accès au service des clients souffrant de troubles psychiques et comportementaux et/ou de crises d'épilepsie, dont les demandes sont de plus en plus nombreuses. Une démarche similaire en lien avec les professionnels de santé avait été menée en 2015. Celle-ci avait abouti à la mise en place d'un protocole d'acceptation, renouvelable tous les semestres, pour les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer. L'objectif est de s'assurer que les transports puissent se dérouler en sécurité, pour le client, mais aussi pour les agents de conduite et les autres passagers éventuels. Les demandeurs sont informés et/ou questionnés sur les sujets suivants :

- Possibilité d'être laissé seul dans le véhicule le temps de la prise en charge d'un autre client (groupage de courses) ;
- Intervention du conducteur non requise (crise d'épilepsie) ;
- Autonomie lors du dépôt au point d'arrêt.

V.3. Fréquentation des parcs relais

La fréquentation des P+R diminue de -9,21 % par rapport à 2018.

Les parcs relais Arlac et Arts et Métiers, qui représentaient chacun près de 9 % de la part totale des fréquentations en 2018, voient leur fréquentation chuter respectivement de -37,28 % et de -66,44 %. Ces variations s'expliquent notamment par la fermeture de ces parcs pour travaux en 2019.

A noter que l'ouverture du P+R Pyrénées début février 2019 a eu un effet défavorable sur la fréquentation du parc à sa proximité, le P+R gare de Bègles.

			Année 2018		
	Date ouverture	Nombre places	Nombre véhicules (a)	Nb places*nb jours ouverture (b)	Taux occupation moyen (a) / (b)
Galin	21/12/03	404	150 513	147 056	102,35 %
Lauriers	21/12/03	189	44 455	68 796	64,62 %
Buttinière	15/03/04	578	210 155	210 392	99,89 %
Bougnard	04/07/04	168	52 957	61 152	86,60 %
Unitec	03/07/04	249	43 203	90 636	47,67 %
Arts et métiers	15/09/04	593	132 021	215 852	61,16 %
Stalingrad	22/11/04	250	122 802	91 000	134,95 %
Dravemont	01/06/07	46	9 603	16 744	57,35 %
Les Aubiers	29/02/08	234	58 534	85 176	68,72 %
Arlac	25/04/08	398	137 439	144 872	94,87 %
La Gardette	31/05/08	393	81 418	143 052	56,91 %
Quatre Chemins	12/09/08	398	76 119	144 872	52,54 %
Ravezies	25/10/08	366	131 882	133 224	98,99 %
Brandenburg	26/05/09	211	45 975	76 804	59,86 %
Le Haillan Rostand	05/01/15	204	64 177	74 256	86,43 %
Les pins	05/01/15	220	16 741	80 080	20,91 %
Gare de Bègles	21/04/15	193	57 259	70 252	81,51 %
Gare de Pessac Alouette	22/06/15	148	9 155	53 872	16,99 %
Gare de Bruges	16/12/16	58	13 739	21 112	65,08 %
Gare de Blanquefort	16/12/16	206	56 110	74 984	74,83 %
40 journaux (*)	28/06/18	200	824	37 600	2,19 %
Cap métiers (*)	16/07/18	146	559	24 674	2,27 %
Sous-total Parcs relais		5 852	1 515 642	2 066 458	73,34 %
Portes Bordeaux	29/05/07	84	40 190	21 084	190,62 %
Mérignac centre	21/06/07	84	2 763	21 084	13,10 %
Pessac centre	29/05/07	84	7 693	21 084	36,49 %
Sous-total Parcs mixtes		252	50 646	63 252	80,07 %
TOTAL		6 104	1 566 288	2 129 710	73,54 %

(*) Les P+R 40 journaux et Cap métiers ont ouvert respectivement le 28 juin 2018 et le 16 juillet 2018.

	Date ouverture	Nombre places	Année 2019 Nombre véhicules (a)	Nb places*nb jours ouverture (b)	Taux occupation moyen (a) / (b)
Galin	21/12/03	404	132 550	147 056	90,1 %
Lauriers	21/12/03	189	39 206	68 796	57,0 %
Buttinière	15/03/04	578	207 966	210 392	98,8 %
Bougnard	04/07/04	168	53 904	61 152	88,1 %
Unitec	03/07/04	249	61 943	90 636	68,3 %
Arts et métiers (*)	15/09/04	593	44 301	53 031	83,5 %
Stalingrad (*)	22/11/04	214	125 149	77 896	160,7 %
Dravemont	01/06/07	46	10 274	16 744	61,4 %
Les Aubiers	29/02/08	234	47 986	85 176	56,3 %
Arlac (*)	25/04/08	398	86 195	95 918	89,9 %
La Gardette	31/05/08	393	77 437	143 052	54,1 %
Quatre Chemins	12/09/08	398	81 343	144 872	56,1 %
Ravezies	25/10/08	366	122 192	133 224	91,7 %
Brandenburg	26/05/09	211	50 454	76 804	65,7 %
Le Haillan Rostand	05/01/15	204	59 695	74 256	80,4 %
Les pins	05/01/15	220	16 929	80 080	21,1 %
Gare de Bègles	21/04/15	193	31 441	70 252	44,8 %
Gare de Pessac Alouette	22/06/15	148	12 521	53 872	23,2 %
Gare de Bruges	16/12/16	58	14 479	21 112	68,6 %
Gare de Blanquefort	16/12/16	206	54 365	74 984	72,5 %
40 journaux	28/06/18	200	7 552	72 800	10,4 %
Cap métiers	16/07/18	146	2 394	53 144	4,5 %
Pyrénées (*)	02/02/19	753	40 669	249 996	16,3 %
Sous-total Parcs relais		6 569	1 380 945	2 155 245	64,1 %
Portes Bordeaux	29/05/07	84	28 752	21 084	136,4 %
Mérignac centre	21/06/07	84	1 976	21 084	9,4 %
Pessac centre	29/05/07	84	10 429	21 084	49,5 %
Sous-total Parcs mixtes		252	41 157	63 252	65,1 %
TOTAL		6 821	1 422 102	2 218 497	64,1 %

(*) Le P+R Pyrénées a ouvert le 02/02/2019. Le P+R Arts et Métiers est fermé depuis le 01/02/2019, et a réouvert partiellement le 02/09/2019. Le P+R Arlac a été fermé du 26/08/2019 au 26/12/2019. 36 places du P+R Stalingrad ont été inaccessibles toute l'année 2019, en raison de travaux à proximité du parc.

V.4. Fréquentation du service V3

A fin 2019, 180 stations sont implantées contre 176 en 2018.

V.4.1. Emprunts et déplacements

Avec 1,8 millions d'emprunts V³ réalisés en 2019, le service connaît une baisse de -18,9 % par rapport à 2018, malgré l'arrivée du nouveau service V³ électrique.

CE QU'IL FAUT RETENIR

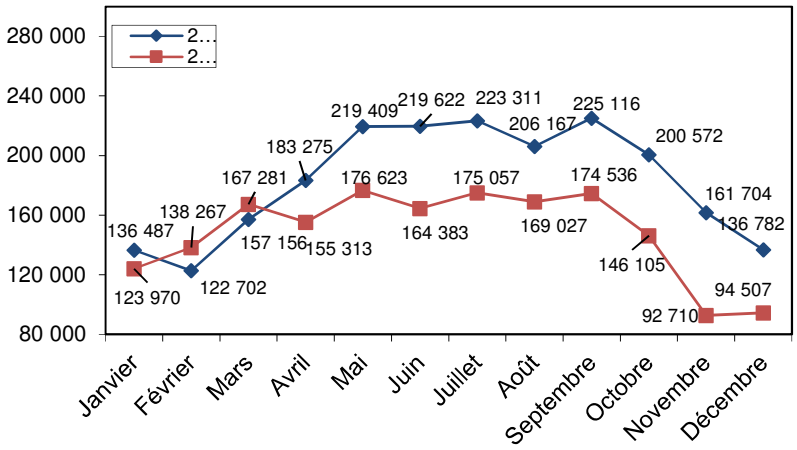
*Les **emprunts V³** sont en retrait de **-18,9 %** .*

La baisse des emprunts V³ peut s'expliquer entre autres par des conditions climatiques peu favorables en fin d'année, une concurrence toujours aussi présente et le recours à l'achat de vélos individuels.

Nombre d'emprunts	2018	2019	Evolution
Janvier	136 487	123 970	-9,2 %
Février	122 702	138 267	12,7 %
Mars	157 156	167 281	6,4 %
Avril	183 275	155 313	-15,3 %
Mai	219 409	176 623	-19,5 %
Juin	219 622	164 383	-25,2 %
Juillet	223 311	175 057	-21,6 %
Août	206 167	169 027	-18,0 %
Septembre	225 116	174 536	-22,5 %
Octobre	200 572	146 105	-27,2 %
Novembre	161 704	92 710	-42,7 %
Décembre	136 782	94 507	-30,9 %
TOTAL EMPRUNTS	2 192 303	1 777 779	-18,9 %
TOTAL DEPLACEMENTS	2 196 080	1 792 148	-18,4 %

Un emprunt est constaté lorsqu'il y a un retour effectif du V³.

Le nombre de déplacements est calculé sur la base du nombre d'emprunts en considérant qu'un emprunt de V³+, du lundi au vendredi, correspond à deux déplacements (emprunt et retour du vélo à la même station).



V.4.2. Fréquentation du parc de stationnement Saint-Jean et Belcier

Des travaux d'extension de capacité ont été réalisés en octobre 2017 au local Domercq, avec l'installation de racks doubles. La capacité offerte est de 355 places, pour 248 places avant travaux.

Depuis juillet 2017, un titre spécifique permet l'accès au local vélo Saint Jean, 7 euros en formule mensuelle, et 20 euros en formule annuelle. Il remplace progressivement l'accès qui était antérieurement inclus dans l'abonnement V^3. 834 pass annuels et 1 mensuel étaient actifs au 31 décembre 2019.

L'utilisation du parc se fait en correspondance, principalement avec le réseau TER pour une clientèle en provenance de l'extérieur de la Métropole. Les mouvements de vélos sont observés principalement entre 7 heures et 9 heures, puis entre 16 heures et 19 heures.

En 2019, 50 940 entrées dans le local ont été comptabilisées (une entrée = une ouverture du sas à partir d'une carte d'abonné, plusieurs personnes pouvant rentrer en même temps), contre 46 930 en 2018, soit +9 % sur un an. Cette évolution s'explique par l'extension de la capacité du local et le développement de l'usage du vélo dans la Métropole.

Le 9 juillet 2018, la Métropole a chargé Cykleo d'exploiter le parc à vélo Saint-Jean Belcier (363 places) et a commandé l'installation d'équipements identiques à Domercq : consignes pour charger les batteries, comptages et afficheurs des disponibilités, accès occasionnel.

Les casiers de consignes ont été installés en septembre et mis en service début octobre 2019.

La livraison de ces équipements prévue initialement début 2019 a été reportée fin 2019, en même temps que celle des équipements de Domercq. La mise en service est prévue début 2020.

En 2019, 11 934 entrées dans le local Belcier ont été comptabilisées, contre 3 142 en 2018, soit +280 % sur un an.

V.5. Fréquentation des boxs fermés à vélos

Pendant l'année 2019, les boxs, ayant chacun une capacité de 14 vélos, ont enregistré 8 770 entrées :

Nombre d'entrées	2018	2019	Evolution
Berges de la Garonne	0	11	100,0 %
Cenon	887	936	5,5 %
La Gorp	543	725	33,5 %
Gare de Bruges	2 731	2 216	-18,9 %
Gradignan	3 335	2 884	-13,5 %
Le Taillan	155	641	313,5 %
Bègles	1 533	856	-44,2 %
Caychac	209	147	-29,7 %

Nombre d'entrées	2018	2019	Evolution
Le Haillan	364	86	-76,4 %
Saint Aubin de Médoc	184	279	51,6 %
TOTAL	9 941	8 770	-11,8 %

Cela représente une baisse de -11,8 % en 1 an.

Depuis fin 2017, Berges de la Garonne était fermé pour des raisons de sécurité à la suite d'une collision par un véhicule non identifié. Le box a été réouvert le 06 novembre 2019.

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

V.6.1. Ventilation par catégorie de voyageurs et évolution sur 3 ans

en % (source : enquête fraude)	Année 2017	Année 2018	Année 2019
Hommes	41,6 %	44,7 %	45,0 %
Femmes	58,4 %	55,3 %	55,0 %
Total hommes / femmes	100,0 %	100,0 %	100,0 %
< 25 ans	41,3 %	43,4 %	ND
25 - 34 ans	18,7 %	17,7 %	ND
35 - 64 ans	31,6 %	33,0 %	ND
65 ans et plus	8,4 %	5,9 %	ND
Total tranches d'âge	100,0 %	100,0 %	ND
Études	24,6 %	20,2 %	22,6 %
Travail	34,5 %	32,2 %	34,4 %
Loisirs	24,5 %	34,4 %	26,5 %
Achats	9,4 %	6,7 %	10,2 %
Autres	6,9 %	6,4 %	6,3 %
Total motifs de voyage	100,0 %	100,0 %	100,0 %

ND : Données indisponibles suite modification du questionnaire par le cabinet Tryom en accord avec la Métropole.

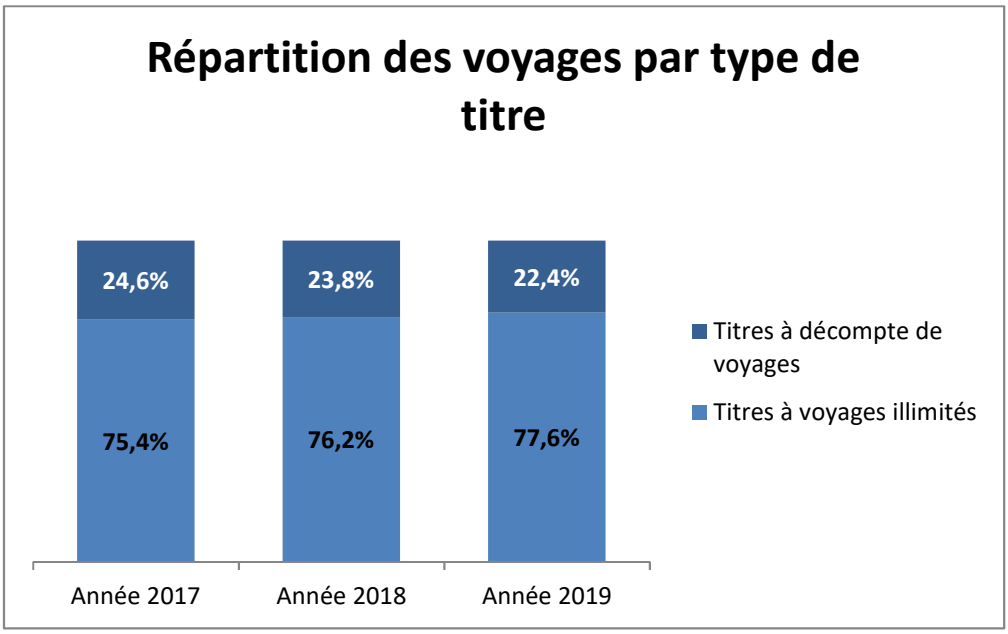
V.6.2. Fréquentation par titre et évolution sur 3 ans

Fréquentation par titre (en nombre de voyages)	Année 2017	Année 2018	Année 2019	Evolution 2018/2017	Evolution 2019/2018
1 voyage (y comp anc combattants-Bat[3])	9 872 587	9 288 511	6 574 995	-5,9 %	-29,2 %
2 voyages (y compris Bat[3] et Pass 2 voyages)		1 129 196	4 814 095		326,3 %
10 voyages	17 611 536	19 865 718	19 380 492	12,8 %	-2,4 %
5 voyages	1 380 788	883 668	53	-36,0 %	-100,0 %
10 voyages tarif réduit	4 316 581	4 695 460	4 323 879	8,8 %	-7,9 %
Parc-relais	2 534 468	2 406 839	2 031 501	-5,0 %	-15,6 %
Carte groupes	616 006	595 065	668 446	-3,4 %	12,3 %
Échange billet	142 700	130 117	176 887	-8,8 %	35,9 %
Pass Foire	2 240	2 020	932	-9,8 %	-53,9 %
LE PASS - Mensuel	1 258 798	1 353 668	1 222 062	7,5 %	-9,7 %
LE PASS - Annuel	9 005 203	9 488 591	9 818 570	5,4 %	3,5 %
PASS SALARIÉ	15 240 961	16 112 050	16 225 642	5,7 %	0,7 %
PASS JEUNE - Mensuel	1 613 397	1 728 002	1 426 553	7,1 %	-17,4 %
PASS JEUNE - Annuel	48 090 203	50 459 407	53 128 837	4,9 %	5,3 %
PASS PITCHOUN - 7 jours	25 112	23 112	22 206	-8,0 %	-3,9 %
PASS PITCHOUN - Mensuel	38 986	47 497	31 202	21,8 %	-34,3 %
PASS PITCHOUN - Annuel	1 429 559	1 642 367	1 707 028	14,9 %	3,9 %
Bx scol subv+Modalis scolaire	1 089 971	1 058 889	954 016	-2,9 %	-9,9 %
LE PASS - 7 jours	2 087 350	2 185 879	2 071 813	4,7 %	-5,2 %
MODALIS TBM + TER	2 440 976	2 837 249	3 136 498	16,2 %	10,5 %
MODALIS TBM + TRANSGIRONDE	1 151 907	1 233 603	1 212 670	7,1 %	-1,7 %
1 jour (24h)	1 145 504	1 316 984	1 291 308	15,0 %	-1,9 %
PASS Congrès	220 466	123 310	125 268	-44,1 %	1,6 %
Titres sociaux	4 455 951	5 072 606	5 334 592	13,8 %	5,2 %
Demandeurs d'emploi	17 921 917	25 166 451	27 816 135	40,4 %	10,5 %
TBM	1 007 615	1 016 530	1 009 319	0,9 %	-0,7 %
Tempo	29 352	48 863	42 043	66,5 %	-14,0 %
Tempo offre d'essai 7 jours	37	0	0	-100,0 %	
PASS Soirée	284 943	260 271	293 980	-8,7 %	13,0 %
PASS SENIOR - 7 jours	173 031	172 681	139 140	-0,2 %	-19,4 %
PASS SENIOR - Mensuel	297 617	288 682	270 279	-3,0 %	-6,4 %
PASS SENIOR - Annuel	3 067 638	3 307 269	3 441 747	7,8 %	4,1 %
PASS JEUNE - 7 jours	388 160	407 960	325 416	5,1 %	-20,2 %
CITÉ PASS DUO	217 961	203 383	34 462	-6,7 %	-83,1 %
PASS Évènement - 1 jour	80 452	222 735	166 632	176,9 %	-25,2 %

Chapitre V

Fréquentation par titre (en nombre de voyages)	Année 2017	Année 2018	Année 2019	Evolution 2018/2017	Evolution 2019/2018
Évènements exceptionnels : offre d'essai	327 316	367 484	0	12,3 %	-100,0 %
TBM + CITIZ - Annuel	48 726	48 842	50 320	0,2 %	3,0 %
7 jours + V³	7 391	2 221	1 520	-69,9 %	-31,6 %
CITYPASS	171 876	189 260	241 668	10,1 %	27,7 %
TOTAL (hors Mobibus)	149 795 282	165 382 440	169 512 206	10,4 %	2,5 %

Fréquentation par type de titre (en nombre de voyages)	Année 2017	Année 2018	Année 2019	Evolution 2018/2017	Evolution 2019/2018
Titres à décompte de voyages	36 804 222	39 364 078	37 971 280	7,0 %	-3,5 %
Titres à voyages illimités	112 991 060	126 018 362	131 540 926	11,5 %	4,4 %
TOTAL (hors Mobibus)	149 795 282	165 382 440	169 512 206	10,4 %	2,5 %



Tout comme en 2018, la croissance est tirée par les abonnements avec +4,4 % alors que les occasionnels régressent avec -3,5 %.

Ainsi, sur l'année 2019, la part des abonnés dans le trafic représente désormais 77,6 %, soit 1,4 point de plus qu'en 2018.

CE QU'IL FAUT RETENIR

La part des abonnés dans les voyages augmente légèrement de 76,2 % à 77,6 %.

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

V.7.1. Extension du tramway C vers Villenave Pyrénées

Deux stations supplémentaires (« Villenave Centre-Pont de la Maye » et « Villenave Pyrénées ») sont desservies par le tramway C depuis le 2 février 2019, avec une fréquence de 10 minutes en journée. Cette extension s'est accompagnée de modifications sur 5 lignes de bus.

V.7.1.a) Premier bilan de fréquentation des nouvelles stations tramway

Une première enquête a été réalisée fin mars 2019 afin de déterminer la fréquentation des deux nouvelles stations du tramway C, mises en service à Villenave d'Ornon, le 4 février 2019.

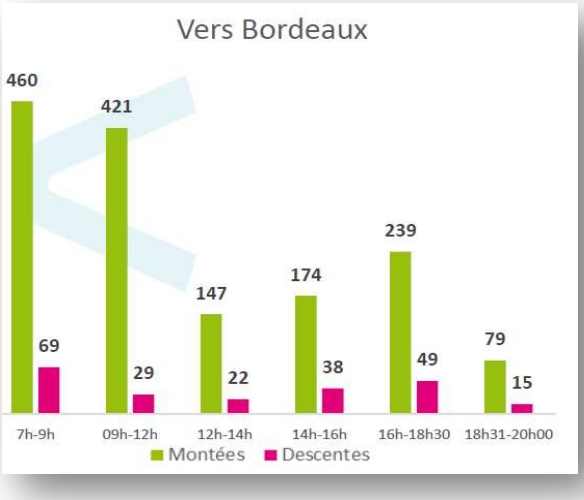
Plus de 3 000 mouvements ont été comptabilisés sur une journée entre 7 heures et 20 heures : 40 % pour la station « Villenave Centre Pont de la Maye » et 60 % pour « Villenave Pyrénées », le nouveau terminus de la ligne C, qui dispose d'un P+R de grande capacité.

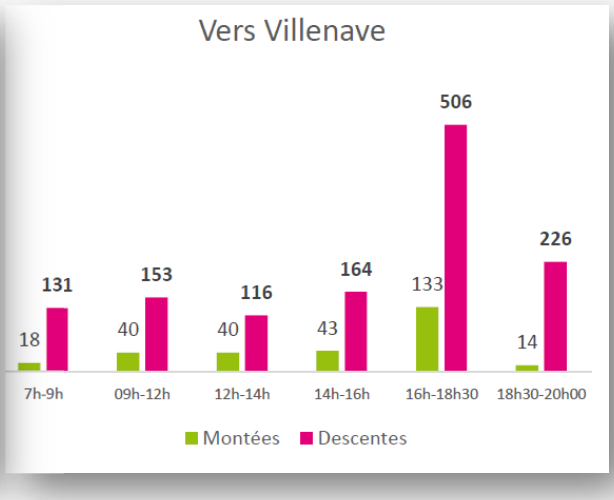
CE QU'IL FAUT RETENIR

*Les deux nouvelles stations villenavaises du tramway C représentent **plus de 3 000 mouvements par jour.***

L'heure de pointe est assez marquée : près de 50 % des flux ont été observés sur les créneaux 7h-9h et 16h-18h30.

Près de 2/3 des mouvements sur les nouvelles stations ont pour origine ou destination Bègles ou le centre-ville de Bordeaux.





V.7.1.b) Premier bilan des modifications bus

Les modifications apportées sur l'offre bus en lien avec l'extension du tramway C vers « Villenave Pyrénées » constituent un véritable succès.

Selon une enquête réalisée en octobre 2019, la fréquentation a en effet très fortement progressé sur les secteurs nouvellement desservis par les Lianes 11 et 15, en remplacement de la Corol 36 : le trafic a été multiplié par 4 sur le secteur Courréjean / Bocage, et par 2 sur le quartier du Bourg.

BILAN REORGANISATION RÉSEAU VILLENAVE D'ORNON - 04/02/2019			
Secteur Courréjean / Bocage	**L11 - 2019**	**C36 - 2018**	**Ecart**
Courréjean (L11 + L15)	409	49	**360**
Jules Verne	94	82	**12**
Le Bocage	136	14	**122**
Pas de la Côte	215	57	**158**
Total secteur	**854**	**202**	**652**
Secteur Courréjean / Villenave Bourg	**L15 - 2019**	**C36 - 2018**	**Ecart**
Courréjean (L11 + L15)	409	49	**360**
Schweitzer	96	21	**75**
Dalon	53	7	**46**
Total secteur	**558**	**77**	**481**
Secteur Grand Port (Bègles)	**P26 - 2019**	**C36 - 2018**	**Ecart**
Parc d'Activité du Grand Port	80	50	**30**
Noutary	48	18	**30**
Tandonnet	136	39	**97**
Total secteur	**264**	**107**	**157**

Nous notons également une hausse sensible de la fréquentation (multiplié par 2,5) sur le secteur du Grand Port à Bègles, désormais desservi par la Principale 26, en remplacement de la Corol 36.

V.7.2. Evolutions de l'offre tramway

V.7.2.a) Tramway B : fréquence renforcée pour le quartier Bordeaux Maritime

La fréquence du tramway B au-delà de la station « La Cité du Vin » constituait depuis plusieurs années le motif premier dans la catégorie « offre » des réclamations clients.

Le passage à une fréquence 5 minutes jusqu'à la station « Claveau » a répondu à ces demandes clients récurrentes. Ce renfort apparaît justifié au regard des observations terrain réalisées par nos équipes, bien qu'il reste une marge de progression en dehors des heures de pointe, mais le développement urbain du quartier n'est pas encore terminé à ce jour.

V.7.2.b) Ajustements calendaires

Le maintien des renforts de fréquence (3 minutes 20) du tramway A jusqu'à fin mai (au lieu de fin avril) constitue une réponse efficace aux demandes clients formulées au printemps 2018. Nous n'avons reçu aucune réclamation sur des phénomènes de surcharge voyageurs au printemps 2019.

V.7.3. Renforts d'offre bus

V.7.3.a) Bilan du renfort des Lianes et Corols en heures de pointe

8 lignes ont bénéficié de renforts de fréquence en janvier 2019, afin de résorber des problématiques de surcharge récurrente.

Ce sont sur les Lianes 1, 3 et 9 que les résultats sont les plus significatifs, avec une très nette amélioration de la qualité de service (très forte diminution du nombre de signalements clients sur la capacité offerte).

CE QU'IL FAUT RETENIR

__10 lignes de bus__ ont bénéficié de renforts d'offre au cours de l'année 2019, à la suite de constats de saturation.

Malgré des renforts conséquents, l'axe gare Saint-Jean / Campus (Lianes 10, renforts partiels et Corol 31), reste régulièrement saturé.

Les autres mesures, concernant les Lianes 5 Sud, les Corols 34 et 35, ont permis d'améliorer les conditions de transport de nos clients, sur des points de saturation très ciblés.

Deux autres lignes (Lianes 7 et Lianes 11) ont bénéficié de renforts d'offre en heures de pointe matin, en septembre 2019, avec des résultats très positifs. La Lianes 7, en forte progression, reste néanmoins sous surveillance.

V.7.3.b) Développement de l'offre de soirée/nuit

4 lignes de bus ont bénéficié de renfort de fréquence en soirée, et la ligne de nuit 58 a été reconfiguré et densifiée.

Les Lianes 10 et 16 disposent depuis le 4 novembre 2019 d'une fréquence 30 minutes. Bien qu'un réel bilan soit prématuré, les premiers retours clients sont très positifs.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Les renforts mis en œuvre sur la ligne de nuit __TBNight__ (nouvel itinéraire, offre renforcée), __ont permis de multiplier la fréquentation par 4.__

La Corol 35 bénéficie depuis septembre 2019 d'une extension d'amplitude (22 heures au lieu de 21 heures), soit 4 courses supplémentaires. 115 voyageurs ont été comptabilisés sur ces 4 nouveaux départs, soit près de 30 voyageurs par parcours, résultat très encourageant et justifiant amplement cette évolution. Les derniers départs (22 heures dans chaque direction) représentent 60 % de ce trafic.

La Principale 20 (Victoire / Thouars) a également bénéficié de cette extension d'amplitude jusqu'à 22 heures : 83 voyageurs ont été recensés (enquête sur une journée, en hiver), soit plus de 20 voyageurs par parcours en moyenne, ce qui constitue un très bon résultat.

La nouvelle offre proposée sur la ligne TBNight (anciennement ligne 58) est un véritable succès : près de 1 000 voyageurs transportés par nuit, contre environ 250 jusqu'alors.

Les 9 nouveaux arrêts desservis représentent 58 % du trafic, démontrant toute l'utilité de ce nouvel itinéraire. L'arrêt « La Cité du Vin » représente plus de 20 % des montées comptabilisées.

Des surcharges sont même constatées sur les derniers départs de la Base Sous-Marine (5h00, 5h30).

V.7.4. Corols 31 et 39

Ces deux lignes ont été mises en service le 4 novembre 2019, et ont été accompagnées de modifications sur certaines lignes de bus.

Un phénomène de montée en puissance du trafic s'applique à ces modifications conséquentes (temps d'appropriation par les clients de la nouvelle offre proposée). A ce titre, un bilan de fréquentation à fin 2019 ne semble pas représentatif. Un bilan plus global sera réalisé en 2020.

Une première enquête a tout de même pu être réalisée sur la Corol 31, début décembre 2019, sur un jour de semaine :

- 3 212 voyageurs ont été comptabilisés ;
- 16 % sur la Rive Droite, 84 % sur la Rive Gauche ;
- Fréquentation moyenne de 38 voyageurs par course ;
- L'heure de pointe (6h30-9h et 16h-19h) représente la moitié du trafic.

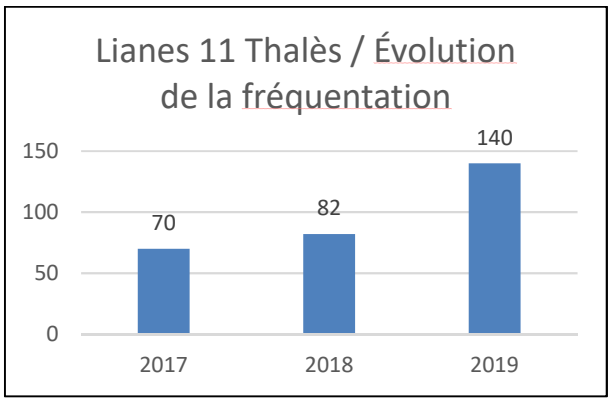
La section gare Saint-Jean / Campus est la plus fréquentée. La Corol 31 complète efficacement cette mission déjà assurée par la Lianes 10.

V.7.5. Bilans des principales autres évolutions

V.7.5.a) Lianes 11, fréquence renforcée pour Thalès en heures de pointe

Arrêt jusqu'alors desservi uniquement par les parcours de la Lianes 11 en lien avec Martignas, Thalès, dispose désormais d'une pleine fréquence (15 minutes) en heures de pointe, depuis janvier 2019.

Ce renfort a porté ses fruits, avec une fréquentation en progression de +71 % entre 2018 et 2019 (sans les renforts mis en œuvre, la progression n'étant que de +17 %).



Source : enquête mars 2019, montées-descentes comptabilisées sur la Lianes 11 à l'arrêt Thalès.

La desserte étant complexe et peu lisible, notamment en heures de pointe le soir (l'arrêt Thalès en direction de Bordeaux n'est pas le même selon l'origine de la Lianes 11, 5 Chemins ou Martignas). Cela se traduit par une fréquentation bien plus faible des renforts en heures de pointe le soir (trafic divisé par 3 par rapport à l'heure de pointe matin). Une information spécifique a été positionnée aux arrêts afin d'expliciter le fonctionnement. En parallèle, une information a également été faite auprès du correspondant TBM de Thalès.

V.7.5.b) Renforts d'offre sur la Locale 76

Malgré un renfort d'offre entre 12 heures et 14 heures du lundi au vendredi, la fréquentation est restée stable sur la Locale 76, avec un trafic journalier de 306 voyages (enquête réalisée en novembre 2019). Les deux nouveaux trajets restent encore peu fréquentés.

Le renfort de fréquence du tramway B jusqu'à « Brandenburg » et « Claveau » n'a pour l'heure pas eu encore l'effet d'attractivité escompté sur la Locale 76. Le trafic en lien avec le tramway B, bien que flux majoritaire de la ligne (environ 70 %), reste stable par rapport à l'enquête précédente, réalisée en mars 2019.

Une nouvelle offre a été créée le samedi depuis septembre 2019. Les premiers résultats sont plutôt encourageants avec une fréquentation journalière d'environ 60 voyageurs, soit une moyenne de 4 voyageurs par parcours.

V.7.6. Tramway D et réorganisation de bus associée

Un bilan de fréquentation de la ligne D, mise en service le 14 décembre 2019, sera réalisé en 2020 lorsque la ligne sera prolongée vers Eysines Cantinolle.

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

Keolis Bordeaux Métropole s'inscrit dans une logique d'amélioration permanente afin de satisfaire sa clientèle. A ce titre, de nombreuses propositions sont à l'étude et ont été présentées et discutées avec Bordeaux Métropole. En voici les principales :

- Des préconisations de renfort d'offre sur des lignes de bus connaissant des problématiques récurrentes de charge, ainsi qu'en soirée ou en période été ;
- L'utilisation efficace des nouvelles rames de tramway afin d'offrir plus de capacité et de confort pour les voyageurs ;
- La réorganisation du réseau bus à l'horizon du tramway D à Cantinolle (2020), sur la base du réseau défini dans le contrat de Délégation de Service Public, enrichi des demandes des communes et des retours des clients voyageurs ;
- Des propositions d'évolution du réseau afin d'accompagner le développement urbain métropolitain (Euratlantique, Bassins à Flot, Aéroparc, Bastide-Brazza, …) ;

Chapitre V

- Une veille permanente sur les nombreux travaux impactant le réseau TBM (place Gambetta, travaux du tramway A à Mérignac, travaux sur l'infrastructure tramway, …), avec des propositions visant à limiter au maximum les désagréments pour les clients ;
- Enfin, des préconisations générales visant à l'amélioration de la vitesse commerciale (sites propres, …).

RELATION AVEC LA CLIENTÈLE

6

TBM TRANSPORTS BORDEAUX MÉTROPOLE

BORDEAUX MÉTROPOLE

KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLE

Chapitre VI. Relations avec la clientèle

VI.1. Politique tarifaire

Le Conseil de Bordeaux Métropole de juin 2019 a décidé d'une augmentation tarifaire moyenne de 3 %, conformément à la politique tarifaire prévisionnelle inscrite dans le contrat de Délégation de Service Public (2,97 % chaque année).

Cette évolution est appliquée à compter du 1er août 2019. Il faut noter que :

- Le ticket 1 voyage est inchangé à 1,70 euros ;
- Le 2 voyages a baissé de 3,10 à 3 euros ;
- Le ticket 10 voyages passe à 13,70 euros (+2,3 %) ;
- Une augmentation des abonnements de près de 4 %.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*L'augmentation tarifaire TBM 2019 a été de **+3 % au 1er août**.*

GRILLE TARIFAIRE	Au 01/08/18	Au 01/08/19	Évolution
TITRES OCCASIONNELS			
1 voyage	1,70 €	**1,70 €**	0,0%
2 voyages	3,10 €	**3,00 €**	-3,2%
10 voyages	13,20 €	**13,70 €**	3,8%
10 voyages tarif réduit	7,60 €	**7,90 €**	3,9%
1 voyage Bat³	2,00 €	**3,00 €**	50,0%
2 voyages Bat³	3,50 €	**4,00 €**	14,3%
Parc-relais 1 personne	4,50 €	**4,50 €**	0,0%
Parc-relais 2 personnes	4,50 €	**4,50 €**	0,0%
Parc-relais 3 personnes	4,50 €	**4,50 €**	0,0%
Parc-relais 4 personnes	4,50 €	**4,50 €**	0,0%
Parc-relais 5 personnes	4,50 €	**4,50 €**	0,0%
Parc-relais réduit 1 personne	3,10 €	**3,00 €**	-3,2%
Parc-relais réduit 2 personnes	4,00 €	**4,00 €**	0,0%
Parc-relais réduit 3 personnes	4,00 €	**4,00 €**	0,0%
Parc-relais réduit 4 personnes	4,00 €	**4,00 €**	0,0%
Parc-relais réduit 5 personnes	4,00 €	**4,00 €**	0,0%
Carte Groupe	30,70 €	**32,00 €**	4,2%
24h	4,70 €	**5,00 €**	6,4%
7 jours	13,70 €	**14,20 €**	3,6%
Pass Soirée	2,40 €	**2,60 €**	8,3%
PASS ÉVÈNEMENTS			
PASS Évènement	3,10 €	**3,00 €**	-3,2%
PASS Stade (2 voyages)	3,10 €	**3,00 €**	-3,2%
PASS Arena (2 voyages)	3,10 €	**3,00 €**	-3,2%
PASS Congrès	-	-	-

Chapitre VI

ABONNEMENTS			
POUR LES 5-10 ANS			
PASS PITCHOUN - 7 jours	5,90 €	**6,10 €**	3,4%
PASS PITCHOUN - Mensuel	16,90 €	**17,50 €**	3,6%
PASS PITCHOUN - Annuel	139,20 €	**144,00 €**	3,4%
PASS PITCHOUN - Annuel	11,60 €	**12,00 €**	3,4%
POUR LES 11-27 ANS			
PASS JEUNE - 7 jours	9,60 €	**9,90 €**	3,1%
PASS JEUNE - Mensuel	33,10 €	**34,40 €**	3,9%
PASS JEUNE - Annuel (TBM)	236,40 €	**244,80 €**	3,6%
PASS JEUNE - Annuel (TBM)	19,70 €	**20,40 €**	3,6%
PASS JEUNE - Annuel+ (TBM+V3)	258,40 €	**266,80 €**	3,3%
PASS JEUNE - Annuel+ **électrique** (TBM+V3 électrique)		**338,80 €**	
POUR LES 28-59 ANS			
LE PASS - 7 jours	13,70 €	**14,20 €**	3,6%
LE PASS - Mensuel	48,40 €	**50,30 €**	3,9%
LE PASS - Annuel	487,20 €	**506,40 €**	3,9%
LE PASS - Annuel	40,60 €	**42,20 €**	3,9%
LE PASS - Annuel+ (TBM+V3)	509,20 €	**528,40 €**	3,8%
LE PASS - Annuel+ **électrique** (TBM+V3 électrique)		**600,40 €**	
PASS Annuel Impersonnel	730,80 €	**759,60 €**	3,9%
POUR LES 60 ANS ET PLUS			
PASS SENIOR - 7 jours	10,40 €	**10,80 €**	3,8%
PASS SENIOR - Mensuel	37,90 €	**39,30 €**	3,7%
PASS SENIOR - Annuel	363,60 €	**376,80 €**	3,6%
PASS SENIOR - Annuel	30,30 €	**31,40 €**	3,6%
PASS SENIOR - Annuel+ (TBM+V3)	385,60 €	**398,80 €**	3,4%
PASS SENIOR - Annuel+ **électrique** (TBM+V3 électrique)		**470,80 €**	
PASS SALARIÉ			
PASS SALARIÉ (-20%)	33,30 €	**34,60 €**	3,9%
PASS SALARIÉ (-30%)	29,20 €	**30,30 €**	3,8%

Chapitre VI

TITRES COMBINÉS			
TBM + CITIZ (Auto-partage Formule classique)			
TBM LE PASS + CITIZ - Annuel	466,80 €	**482,40 €**	3,34%
TBM LE PASS + CITIZ - Annuel	38,90 €	**40,20 €**	3,34%
TBM + CITIZ (Auto-partage Formule fréquence)			
TBM LE PASS + CITIZ - Annuel	390,00 €	**559,20 €**	2,87%
TBM LE PASS + CITIZ - Annuel	32,50 €	**46,60 €**	2,87%
MODALIS TBM + TER			
MODALIS TBM + TER - 7 jours	0,00 €	**10,70 €**	3,88%
MODALIS TBM + TER - Mensuel	0,00 €	**37,70 €**	3,86%
MODALIS TBM + TER - Annuel	0,00 €	**405,12 €**	3,94%
MODALIS TBM + TER - Annuel	0,00 €	**33,76 €**	3,94%
MODALIS TBM + TER Jeune - Annuel	0,00 €	**244,80 €**	3,55%
MODALIS TBM + TER Jeune - Annuel	19,70 €	**20,40 €**	3,55%
MODALIS TBM + TRANSGIRONDE			
MODALIS TBM + TRANSGIRONDE - 7 jours	18,40 €	**21,50 €**	16,8%
MODALIS TBM + TRANSGIRONDE - Mensuel	68,70 €	**67,70 €**	-1,5%
MODALIS TBM + TRANSGIRONDE - Annuel	735,36 €	**725,12 €**	-1,4%
MODALIS TBM + TRANSGIRONDE - Annuel	61,28 €	**60,43 €**	-1,4%
MODALIS TBM + TRANSGIRONDE Jeune - 7 jours	15,40 €	**15,40 €**	0,0%
MODALIS TBM + TRANSGIRONDE Jeune - Mensuel	57,00 €	**49,00 €**	-14,0%
MODALIS TBM + TRANSGIRONDE Jeune - Annuel	448,10 €	**444,80 €**	-0,7%
MODALIS TBM + TRANSGIRONDE Jeune - Annuel	37,34 €	**37,07 €**	-0,7%
SCOLAIRES (année scolaire 2019/2020)			
Scolaire subventionné T0		**0,00 €**	
Scolaire subventionné T1		**30,00 €**	
Scolaire subventionné T2		**50,00 €**	
Scolaire subventionné T3		**80,00 €**	
Scolaire subventionné T4		**115,00 €**	
Scolaire subventionné T5		**150,00 €**	

V³ ET PARCS VÉLO SAINT-JEAN			
7 jours TBM + V³	14,40 €	**14,90 €**	3,5%
OCCASIONNELS V³			
24h - V³	1,70 €	**1,70 €**	0,0%
7 jours - V³	7,70 €	**7,70 €**	0,0%
Usage du service tarif horaire	*2,00 €*	***2,00 €***	*0,0%*
ABONNEMENT V³ - NON ABONNE TBM ou MODALIS			
V³ Mensuel	11,00 €	**11,00 €**	0,0%
V³ Annuel	33,00 €	**33,00 €**	0,0%
Usage du service tarif horaire	*1,00 €*	***1,00 €***	*0,0%*
ABONNEMENT V³ - ABONNE MENSUEL TBM OU MODALIS			
V³ Mensuel	7,70 €	**7,70 €**	0,0%
V³ Annuel	33,00 €	**33,00 €**	0,0%
Usage du service tarif horaire	1,00 €	**1,00 €**	0,0%
ABONNEMENT V³ - ABONNE ANNUEL TBM OU MODALIS			
V³ Mensuel	7,70 €	**7,70 €**	0,0%
V³ Annuel	22,00 €	**22,00 €**	0,0%
Usage du service tarif horaire	1,00 €	**1,00 €**	0,0%
ABONNEMENT V³ ELECTRIQUE - ABONNE ANNUEL TBM OU MODALIS			
V³ Annuel	22,00 €	**22,00 €**	0,0%
Location annuelle batterie		**72,00 €**	
PARCS VÉLO SAINT-JEAN			
Parcs Vélo Saint-Jean - 24h	1,70 €	**1,70 €**	0,0%
Parcs Vélo Saint-Jean - Mensuel	7,70 €	**7,70 €**	0,0%
Parcs Vélo Saint-Jean - Annuel	22,00 €	**22,00 €**	0,0%

AUTRES			
PASS TOURISME			
CITYPASS 24h	29,00 €	**29,00 €**	0,0%
CITYPASS 48h	39,00 €	**39,00 €**	0,0%
CITYPASS 72h	46,00 €	**46,00 €**	0,0%
DIVERS			
1 voyage Mobibus	3,00 €	**3,00 €**	0,0%
Duplicatas	10,00 €	**10,00 €**	0,0%
Duplicatas	15,00 €	**15,00 €**	0,0%

VI.2. Ventes et recettes par titre

Malgré les évènements importants survenus en 2019 (incendie du parking Salinières et mouvement des gilets jaunes), les recettes tarifaires hors taxes de l'année 2019 (y compris recettes amendes et frais d'établissement) sont en hausse de +1,1 M€ par rapport à 2018, soit une progression de +1,4 % (82,3 M€ en 2019 contre 81,2 M€ en 2018).

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Les recettes tarifaires ont progressé de **+1,4 %** en un an.*
*Cela représente pour la Métropole un gain de **+1,1 M€**.*

Nous observons une diminution des recettes des titres à décompte de voyages de -389 K€, soit -1,0 %. Cette baisse s'explique notamment par des titres P+R en retrait de -349 K€.

Chapitre VI

En revanche, les recettes des abonnements progressent fortement de +1 891 K€ (soit +4,8 %), avec, entre autres, les titres suivants :

- Pass salarié +482 K€
- Pass Jeune Annuel +970 K€
- Pass Annuel +329 K€
- Pass Senior Annuel +105 K€

A noter que les recettes V³ affichent un retrait de -171 K€ par rapport à 2018, soit -11 %.

Les Amendes Titres de Transport sont également en retrait (-249 K€ soit -16,2 %). Ce recul s'explique principalement par les nouveaux portables de contrôle (PDC) utilisés par les vérificateurs de titres depuis la fin d'année 2018, dont l'utilisation génère de l'improductivité.

	2018		2019		Variation	
Titres	Nombre	Recette HT	Nombre	Recette HT	Recette HT	%
1 Voyage	7 021 763	10 453 009	4 984 888	7 698 616	-2 754 392	-26,4 %
2 Voyages	504 224	1 414 488	1 792 979	4 964 712	3 550 224	251,0 %
Bat³ 1 voyage	47 050	85 627	23 247	48 176	-37 451	-43,7 %
Bat³ 2 voyages	2 284	7 221	20 904	71 967	64 746	896,7 %
10 voyages	1 516 467	17 958 953	1 479 427	18 041 469	82 515	0,5 %
5 voyages	134 911	821 731	8	49	-821 682	-100,0 %
10 voyages réduit	358 432	2 440 569	330 067	2 317 617	-122 953	-5,0 %
1 jour (24h)	329 246	1 390 123	322 827	1 343 637	-46 486	-3,3 %
Le Pass - 7 jours	118 028	1 451 921	111 869	1 414 435	-37 485	-2,6 %
7 jours + V³	120	757	82	513	-244	-32,2 %
Parc-Relais 1 personne	141 597	579 260	86 213	352 690	-226 571	-39,1 %
Parc-Relais 2 personnes	158 146	646 961	95 331	389 990	-256 970	-39,7 %
Parc-Relais 3 personnes	54 258	221 965	33 904	138 698	-83 266	-37,5 %
Parc-Relais 4 personnes	46 046	188 370	29 423	120 367	-68 003	-36,1 %
Parc-Relais 5 personnes	22 562	92 299	15 303	62 603	-29 696	-32,2 %
Total Parc-relais	*422 609*	*1 728 855*	*260 174*	*1 064 348*	*-664 507*	*-38,4 %*
Parc-relais réduit 1 personne			34 171	94 679	94 679	NA
Parc-relais réduit 2 personnes			33 895	123 255	123 255	NA
Parc-relais réduit 3 personnes			11 953	43 465	43 465	NA
Parc-relais réduit 4 personnes			9 772	35 535	35 535	NA
Parc-relais réduit 5 personnes			5 136	18 676	18 676	NA
Total Parc-relais réduit	*0*	*0*	*94 927*	*315 610*	*315 610*	*NA*
JDC	-63	-85			85	-100,0 %
Pass 2V (Pass Stade A/R ; Pass Arena A/R)	14 278	40 238	23 558	71 116	30 878	76,7 %
Pass Soirée	78 632	171 561	88 815	200 469	28 908	16,9 %
Citypass	26 313	86 415	31 796	109 849	23 435	27,1 %
Sous-total		38 051 383		37 662 584	-388 799	-1,0 %

Chapitre VI

Titres	2018		2019		Variation	
	Nombre	Recette HT	Nombre	Recette HT	Recette HT	%
Le Pass mensuel	20 304	879 697	18 330	817 711	-61 986	-7,0 %
Le Pass annuel	152 725	5 482 349	157 800	5 811 085	328 736	6,0 %
Pass Duo	3 653	98 002	863	23 157	-74 845	-76,4 %
TBM + CITIZ	733	22 241	305	8 869	-13 372	-60,1 %
Pass Jeune Hebdo	22 028	188 866	17 571	155 423	-33 442	-17,7 %
Pass Jeune Mensuel	28 633	851 746	23 638	722 760	-128 986	-15,1 %
Pass Jeune Annuel	1 078 428	18 822 974	1 105 107	19 793 290	970 316	5,2 %
Pass Pitchoun Hebdo	1 248	6 561	1 199	6 522	-39	-0,6 %
Pass Pitchoun Mensuel	787	11 916	517	8 050	-3 866	-32,4 %
Pass Pitchoun Annuel	33 636	344 809	35 617	375 230	30 421	8,8 %
Pass Salarie (-20 %)	113 147	3 258 149	85 632	2 593 310	-664 839	-20,4 %
Pass Salarie (-30 %)	229 954	5 987 028	268 611	7 134 323	1 147 295	19,2 %
Sous-total Pass Salarié	*343 101*	*9 245 177*	*354 243*	*9 727 633*	*482 457*	*5,2 %*
Modalis Car Bus Hebdo 7 Jours	2 193	20 300	1 522	14 391	-5 908	-29,1 %
Modalis Car Bus Mensuel	1 349	43 829	1 395	46 565	2 736	6,2 %
Modalis Car Bus Annuel	3 222	92 884	3 444	101 837	8 953	9,6 %
Modalis Car Bus Jeune Hebdo 7 Jours	1 582	12 203	1 159	9 197	-3 007	-24,6 %
Modalis Car Bus Jeune Mensuel	677	18 118	776	21 377	3 259	18,0 %
Modalis Car Bus Jeune Annuel	17 018	298 542	16 533	298 345	-197	-0,1 %
Modalis Car Bus Scolaire						NA
Sous-total Modalis Car Bus	*26 041*	*485 876*	*24 829*	*491 712*	*5 835*	*1,2 %*
Modalis Ter Bus Hebdo 7 Jours	7 234	66 952	8 446	80 130	13 178	19,7 %
Modalis Ter Bus Mensuel	7 616	247 722	9 312	311 527	63 804	25,8 %
Modalis Ter Bus Jeune Annuel	19 082	426 555	29 375	526 078	99 523	23,3 %
Modalis Ter Bus Annuel	19 113	429 236	19 837	585 732	156 496	36,5 %
Sous-total Modalis Ter Bus	*53 045*	*1 170 465*	*66 970*	*1 503 466*	*333 001*	*28,5 %*
Bordeaux Scolaire Subventionné	10 612	81 742	7 094	54 622	-27 120	-33,2 %
Bordeaux Scolaire Subventionné	332	3 350	224	2 394	-956	-28,5 %
Pass Senior Hebdo	9 324	86 642	7 513	72 077	-14 565	-16,8 %
Pass Senior Mensuel	4 330	146 877	4 054	141 515	-5 362	-3,7 %
Pass Senior Annuel	56 265	1 511 018	58 671	1 615 543	104 526	6,9 %
Sous-total		39 440 306		41 331 059	1 890 752	4,8 %
Cartes Groupes	6 309	173 797	7 087	199 673	25 876	14,9 %
Pass Congrès	23 886	57 131	24 185	63 159	6 028	10,6 %
Pass Foire	771	5 607	356	2 589	-3 018	-53,8 %
Pass Fête du vin	60 000	47 455			-47 455	-100,0 %
Pass Evènement - 1 jour	27 123	75 741	41 658	114 757	39 016	51,5 %

Chapitre VI

Titres	2018		2019		Variation	
	Nombre	Recette HT	Nombre	Recette HT	Recette HT	%
Sous-total		359 731		380 178	20 447	5,7 %
Vélo Occasionnels Adhésion 1 Jour	410 245	562 074	342 256	482 343	-79 730	-14,2 %
Vélo Occasionnels Adhésion 1 Semaine	12 685	77 401	7 352	47 175	-30 226	-39,1 %
Vélo Occasionnels Usage du Service (30 min gratuites)	310 778	519 008	275 684	459 785	-59 223	-11,4 %
Vélo Impersonnel						NA
Abonnés Vélos - Adhésion Mensuelle	573	4 989	505	4 629	-360	-7,2 %
Abonnés Vélos - Adhésion Annuelle	62 361	130 444	69 364	139 651	9 207	7,1 %
Abonnés Vélos - Usage Serv (30 min gratuites) + (a), (b) et (c)	19 420	81 338	53 849	82 682	1 344	1,7 %
Abonnés TBM + Vélo - Adhésion Mensuelle	265	1 592	165	1 059	-534	-33,5 %
Abonnés TBM + Vélo - Adhésion Annuelle	121 628	170 807	99 347	137 450	-33 357	-19,5 %
Batterie VLS			588	16 800	16 800	NA
Parking Vélos gare Saint-Jean - Adhésion Mensuelle	34	211	455	990	780	370,3 %
Parking Vélos gare Saint-Jean - Adhésion Annuelle	6 109	8 644	8 524	12 869	4 225	48,9 %
Sous-total		1 556 509		1 385 434	-171 075	-11,0 %
Mobibus - abonnements	93 225	254 253	97 568	266 095	11 842	4,7 %
Mobibus - tickets	6 359	17 343	5 441	14 813	-2 530	-14,6 %
Mobibus - annulations sur place	5 187	14 146	4 954	13 511	-635	-4,5 %
Mobibus - annulations hors délai	1 206	10 964	1 261	11 464	500	4,6 %
Sous-total		296 705		305 882	9 177	3,1 %
Ventes billettiques						NA
Harmonisés						NA
Frais d''établissement de cartes		91 025		96 571	5 546	6,1 %
Amendes Titres de transport		1 535 625		1 286 367	-249 258	-16,2 %
Trok-it		14 380		15 030	650	4,5 %
Amendes Parcs relais		11 490		8 385	-3 105	-27,0 %
Amendes Incivilités		450		300	-150	-33,3 %
Régul (impayés, fausse monnaie…)		-180 478		-187 604	-7 127	3,9 %
Sous-total		1 472 492		1 219 049	-253 444	-17,2 %
TOTAL		81 177 126		82 284 185	1 107 059	1,4%

Chapitre VI

VI.3. Information du public

VI.3.1. Communication institutionnelle

Le Délégataire a mis à profit les temps forts de la Métropole pour développer sa communication visant à promouvoir l'image de Bordeaux Métropole, présenter les solutions de mobilité du réseau TBM, ses produits et services auprès des clients, visiteurs et parties prenantes via des actions de relations presse, événementielles, de partenariats, d'affichage et de présence sur les médias sociaux.

VI.3.1.a) Les évènements marquants de 2019

(i) Extension de la ligne C et parc-relais Villenave Pyrénées

Dans le cadre de l'inauguration de l'extension de la ligne C et de l'ouverture du parc relais Villenave Pyrénées le samedi 2 février 2019, Keolis Bordeaux Métropole a accompagné le Délégant, auprès de l'ensemble des parties prenantes, pour valoriser les investissements de la Métropole (participation à l'organisation de l'inauguration, habillage de rames aux couleurs de l'évènement, dossier presse).

(ii) Inauguration de la ligne D jusqu'à Mairie du Bouscat

La même collaboration a été mise en œuvre pour une mise en lumière de la Ligne D le samedi 14 décembre 2019, auprès d'un public venu nombreux pour découvrir le nouveau circuit et la rame inaugurale habillée pour cette occasion.

VI.3.1.b) Vœux 2019

Comme chaque année, TBM a présenté ses vœux de mobilité afin de renforcer le lien qui existe entre le réseau TBM et les habitants de la Métropole et s'est affiché sur l'ensemble des supports de communication du réseau :

- Affichage à l'intérieur des bus du réseau TBM ;
- Cartes de vœux papier et électroniques ;
- Affichage sur le site web infotbm.com ;
- Envoi de newsletters aux abonnés et entreprises partenaires ;
- Communication sur les réseaux sociaux Twitter et Facebook.

VI.3.1.c) Visites du réseau TBM

En 2019, les équipes de Keolis Bordeaux Métropole ont renouvelé leur participation au développement de l'image du territoire métropolitain en organisant des visites du réseau TBM.

En collaboration avec la Direction des relations internationales de Bordeaux Métropole, Keolis Bordeaux Métropole organise la présentation du réseau et les visites guidées des délégations étrangères. En 2019, plus d'une centaine de personnes issues de 21 délégations ont été reçues.

Un accueil particulier auprès de la cible scolaire contribue à sensibiliser les plus jeunes aux règles de validation et de sécurité, ou encore à valoriser les métiers de l'entreprise. Du primaire au lycée, près de 500 élèves ont visité le site de la Bastide sous la responsabilité des équipes de Keolis Bordeaux Métropole.

Dans le même temps, 26 associations locales ont été accueillies au dépôt représentant près de 500 personnes.

Enfin, les cérémonies de baptêmes de rames, organisées dans le cadre des jumelages entre les villes, sont aussi l'occasion de faire découvrir le réseau TBM et le dépôt de la Bastide. En 2019, la rame Redovan (Espagne), ville jumelle de Saint-Aubin de Médoc, a été baptisée le 23 avril.

VI.3.1.d) Habillages de rames : un vecteur de communication très prisé

Le nombre d'habillages de rames de tramway a augmenté en 2019, avec 97 pelliculages réalisés. 36 d'entre eux ont été commercialisés par Clear Channel France dans le cadre du contrat conclu avec le

Délégataire jusqu'en 2022. Les 57 autres opérations d'habillage, non commercialisées, ont contribué à promouvoir des événements culturels et sportifs parrainés par Bordeaux Métropole. 4 opérations de communication propres au réseau TBM ont été réalisées.

VI.3.1.e) Réunion annuelle des voyageurs : le réseau TBM à la rencontre de ses clients

La réunion annuelle des voyageurs s'est tenue salle du Grand Darnal à Bruges le 22 mai 2019 (Voir chapitre I.7.12. Présentation des chiffres clés, évolution de l'offre et adaptation du réseau TBM : ce fut un moment d'échanges entre les habitants de Bordeaux Métropole, les élus métropolitains et le directeur général du réseau TBM. A cette occasion, « L'Essentiel TBM 2018 » a été distribué à l'assistance.

VI.3.1.f) Marathon de Bordeaux Métropole : un évènement fédérateur

Le réseau TBM a déployé un dispositif spécifique à l'événement sur l'offre de transport. Lors du marathon, les salariés du Délégataire se sont mobilisés sur le terrain pour sécuriser les déplacements des voyageurs et des relayeurs.

Cet évènement a aussi été un temps fort pour l'entreprise Délégataire avec les 108 collaborateurs de Keolis Bordeaux Métropole qui ont participé au Challenge Entreprises en courant aux couleurs de l'entreprise.

VI.3.1.g) Des partenariats qui renforcent l'ancrage territorial du réseau

En 2019, plus de 70 partenariats ont été initiés et relayés par le réseau TBM sur les 28 communes du territoire.

Près de 60 % concernent le domaine culturel sous forme d'expositions ou d'évènements. Les autres relèvent du domaine sportif, sont d'ordre social ou humanitaire.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*TBM a communiqué sur près de **70 évènements** du territoire de la Métropole.*

Par le biais du « Kit communication », le réseau relaie au quotidien les événements : les bornes d'informations voyageurs, le site infotbm.com, la newsletter abonnés et entreprises, l'affichage à l'intérieur des bus et des rames, ou encore par les réseaux sociaux Facebook et Twitter de TBM et Keolis Bordeaux Métropole.

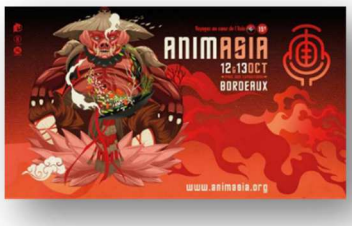
Chapitre VI

(i) Principaux partenariats culturels

Le Délégataire a apporté son soutien annuel sur 5 événements en 2019. Une visibilité est donnée sur l'ensemble des supports de communication du réseau TBM.

En complément, dans le cadre de son programme fidélité Ecomobi, le Délégataire a fait gagner 50 entrées. Le fonctionnement du programme fidélité est détaillé au chapitre VI.3.2.d)(iii).

En 2019, TBM a également apporté son Soutien pour l'exposition « Renversant ! Quand Art et Design s'emparent du verre » qui s'est déroulée du 15 mars au 30 juin 2019 et pour laquelle 207 entrées ont été gagnées sur Ecomobi.



Un soutien en communication a été attribué au Festival Animasia Bordeaux, qui s'est déroulé du 12 au 13 octobre 2019. En contrepartie, une visibilité sur l'ensemble des supports de communication a été octroyée : « Allez-y avec le réseau TBM », présence des logos du réseau TBM sur tous les supports de communication. En complément, 10 pass week-ends ont été gagnés en 2019 dans le cadre du programme de fidélité Ecomobi.

(ii) Principaux partenariats sportifs

TBM renouvelle en 2019 son partenariat avec les Girondins de Bordeaux et demeure partenaire officiel de la mobilité.

Cette année, TBM a honoré son partenariat en soutenant une quinzaine de matchs. Par l'intermédiaire de son programme de fidélité Ecomobi, TBM a permis de faire gagner 230 places de matchs ainsi que de de nombreux goodies à l'effigie de l'équipe de football.

Cette année, TBM a également renouvelé son partenariat avec l'équipe de rugby bordelaise, l'Union Bordeaux Bègles (UBB). Celui-ci s'est notamment manifesté avec un soutien annuel de 13 matchs de l'UBB au cours de l'année 2019.

1 300 places de matchs ont été offertes aux voyageurs TBM via le programme de fidélité Ecomobi. Ces lots sont fortement appréciés par les clients TBM.

(iii) Principaux partenariats avec les commerçants

La ronde des quartiers :

En 2019, Keolis Bordeaux Métropole a apporté un soutien annuel auprès de la Ronde des Quartiers en échange d'une importante visibilité sur l'ensemble de la Métropole : visibilité sur 9 évènements par an, Marché de Noël, Braderies, ….

VI.3.1.h) Le réseau TBM, créateur de lien social

(i) Les 9 ans du PIMMS de Cenon

Le PIMMS Cenon a un double objectif :

- Faciliter l'accès aux services publics en expliquant leurs modes de fonctionnement et en accompagnant les habitants dans leurs démarches du quotidien ;
- Créer des parcours de professionnalisation pour des demandeurs d'emploi afin de les conduire vers un emploi durable et qualifié.

CE QU'IL FAUT RETENIR

16 médiateurs du PIMMS recrutés chez Keolis Bordeaux Métropole depuis 2010.

Début novembre, le PIMMS de Cenon célébrait ses 9 ans d'existence. Entreprise citoyenne et initiatrice du projet en 2010, Keolis Bordeaux Métropole s'investit pour favoriser l'insertion professionnelle des médiateurs qui y officient quotidiennement. L'entreprise contribue avec l'ensemble des partenaires du PIMMS à accompagner ces salariés vers un emploi durable.

(ii) De la prévention à destination du monde scolaire

Les équipes de Keolis Bordeaux Métropole interviennent chaque année dans les collèges et lycées sur l'ensemble du territoire. Partager les messages de prévention, de sécurité et de civisme constitue l'une des priorités du Délégataire envers ce jeune public.

Les interventions sont réalisées par les agents de contrôle et de sécurité du réseau TBM. En fonction de l'âge et des élèves, ils ajustent leur discours vivant et légitime.

Les interventions reposent sur la présentation du réseau, un film mettant en scène les bonnes habitudes à prendre, et les mauvais comportements à éviter (souvent dangereux et inciviques).

Chapitre VI

VI.3.1.i) Les publications institutionnelles

(i) L'essentiel TBM 2018

Chaque année, « L'Essentiel TBM » est édité à destination des parties prenantes et des médias. Ce document concentre en quelques pages les informations principales sur le réseau : chiffres clés et informations sur les aspects ressources humaines, qualité et sécurité.

Ce document a été communiqué auprès des journalistes lors de la conférence de presse « Bilan et Perspectives » en mars et joint à « l'Echo du Réseau » diffusé en août 2019.

(ii) L'Echo du réseau

« L'Echo du Réseau », magazine annuel édité par le Délégataire, traite de l'actualité et des projets du réseau sous un angle institutionnel, mêlant interviews d'experts et d'élus.

Au programme cette année : un focus sur l'arrivée de la ligne D, le trophée Pass d'Or obtenu fin 2018, un bilan de la sécurité sur le réseau, un zoom sur la mobilisation du Délégataire à la suite de l'incendie du parking des Salinières.

Paru en août 2019, il a été diffusé auprès des élus et des acteurs du territoire.

VI.3.1.j) Lancement du site institutionnel de Keolis Bordeaux Métropole

Le site institutionnel du Délégataire a été lancé le 28 octobre 2019.

En tant qu'acteur du territoire, ce site permet au Délégataire de présenter ses activités et de valoriser ses expertises auprès de l'ensemble des parties prenantes. Ce site évoluera et sera enrichi progressivement des publications et des réalisations.

En communiquant sur les besoins de recrutement, de nouveaux collaborateurs et collaboratrices potentiels auront la possibilité de déposer leurs candidatures sur ce site en garantissant un traitement rapide et efficace de leur dossier.

VI.3.2. Communication commerciale

Dans la poursuite des actions engagées les années précédentes, les axes de communication commerciale en 2019 se sont articulés autour des thématiques suivantes :

- Accompagnement de l'évolution de l'offre de transport du réseau, notamment avec l'extension du tramway C sur Villenave d'Ornon, le lancement des V³ électriques et le lancement partiel de la nouvelle ligne de tramway D sur la commune du Bouscat ;
- Accompagnement du projet de nouvelle billettique avec le lancement du M-ticket TBM et le déploiement des distributeurs de titres sur les stations de tramway ;
- Accompagnement des événements forts de la Métropole, et notamment la gestion de la fermeture du tramway C à la suite de l'incendie du parking des Salinières (voir partie II.10.2) et des manifestations gilets jaunes (voir partie II.10.1) qui ont impacté cette année 2019.

La conquête de nouveaux voyageurs reste un engagement fort de la communication commerciale par la valorisation de l'offre de transport, l'accompagnement des évènements de la Métropole en favorisant une relation conviviale et de proximité via les réseaux sociaux, et en portant les valeurs de TBM auprès du grand public.

VI.3.2.a) Accompagner la nouvelle offre de transport, les nouveaux services TBM, les travaux d'entretiens et autres aléas

L'année 2019 a été marquée par plusieurs événements forts impactant l'offre de transport et les services TBM :

- L'extension du tramway C sur Villenave d'Ornon ;
- Le lancement partiel de la nouvelle billettique avec l'installation des distributeurs de ticket en station, et le M-ticket TBM « Witick » ;
- La mise en service des V^3 électriques ;
- L'ouverture de la 4ème ligne du tramway, la ligne D.

L'objectif du Délégataire a été d'accompagner ces évolutions pour que les clients en soient informés et puissent adapter leur mobilité en se les appropriant rapidement.

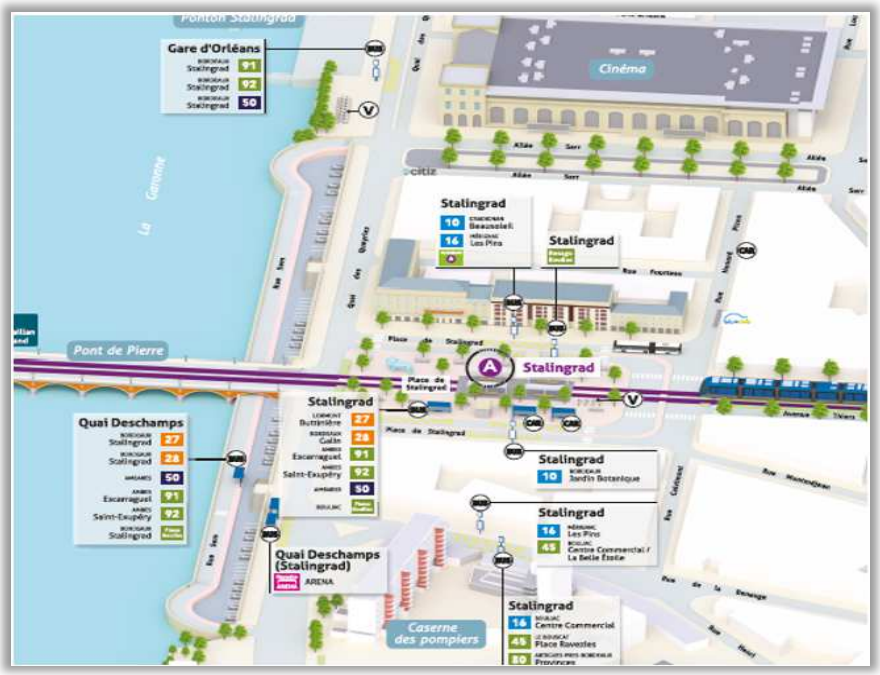
(i) Nouveautés en matière d'information voyageur

➲ *Réalisation de plans d'orientation 3D*

Afin d'améliorer l'orientation du voyageur dans les pôles d'échanges, de nouveaux plans 3D orientés habillent dorénavant les plans de quartier présents en station de tramway situées sur les pôles d'échange.

Les stations gare Saint-Jean, Stalingrad et Porte de Bourgogne en sont équipées depuis cette année. Les stations Victoire et Quinconces seront équipées début 2020.

Chapitre VI



➲ *Création d'un binôme d'information terrain*

Depuis le 5 février 2019, 2 agents d'information sont sur le terrain afin d'assurer des missions d'information voyageurs.

Ils sont présents du lundi au vendredi de 7h à 10h et de 15h à 19h.

Les principales missions de ces agents sont les suivantes :

- Informer les voyageurs sur les principaux pôles d'échanges (Quinconces, gare Saint-Jean, Stalingrad, Hôtel de Ville, …) afin de les accompagner et de les renseigner sur le réseau, les tarifs, l'aide à l'achat de titre sur les DTT, le fonctionnement des emprunts V^3, … ;
- Informer lors d'interruptions de tramway intra boulevard avec pour rôle de rassurer et d'orienter les voyageurs vers les solutions de report.

(ii) Les travaux et perturbations tramway

➲ *Travaux tramway C de Pâques 2019*

Du 15 au 25 avril 2019 inclus, des travaux de réfection des rails APS (Alimentation Par le Sol) ont été réalisés sur le tramway C, dans les secteurs de Quinconces et de Porte de Bourgogne.

Cette opération s'est accompagnée d'un programme d'information voyageur spécifique :

- Un affichage spécifique a été déployé sur toutes les stations tramway non desservies, présentant un plan détaillé afin d'indiquer l'emplacement du bus relais aux voyageurs ;
- Des agents d'information étaient présents sur les principales stations de 7h à 21h ;
- Des flyers ont été mis à disposition des mairies, des agences et distribués par le personnel TBM et les agents d'information.

Afin de matérialiser les arrêts du bus relais, 17 poteaux mobiles ont été installés à cette occasion.

Chapitre VI

➲ *Incendie Salinières – interruption tramway C*

A la suite de l'incendie du parking Salinières (Voir partie II.10.2), le tramway C a été interrompu entre la station gare Saint-Jean et Quinconces du 17 mai au 28 septembre 2019 inclus.

Le Délégataire à mis en place une signalétique et un programme d'information voyageur spécifique dès le lendemain matin :

- Toutes les stations non desservies ont été équipées d'informations traduites en français, en anglais et en espagnol, afin d'informer et de guider les voyageurs vers les bus relais ;
- Cette information a été déployée et relayée sur l'ensemble des parcs-relais de la ligne C et sur l'ensemble des médias : site internet Infotbm, application Tbm, Twitter, Facebook, newsletter, bornes, sonos, … ;
- Du jalonnement directionnel a été mis en place sur les stations Quinconces, Bourgogne et gare Saint-Jean, afin de faciliter l'orientation des voyageurs vers les bus relais ;
- Des agents d'information étaient présents sur les stations Quinconces, Bourgogne et gare Saint-Jean, 7J/7, de 7h à 21h ;
- Des poteaux mobiles matérialisaient les arrêts du bus relais.

➲ *Travaux tramway été*

<u>Travaux tramway C du 17 Juillet au 09 août 2019 inclus :</u>

Cet été, des travaux de remplacement des rails APS ont eu lieu, nécessitant une interruption du tramway C entre les stations Grand Parc et gare Saint-Jean. Plusieurs actions ont été mise en œuvre spécifiquement :

- Mise en place d'un affichage spécifique sur toutes les stations concernées et sur les parcs-relais ;
- Présence d'agents d'information de 7h à 21h sur les stations Grand parc, Paul Doumer, Quinconces, Bourgogne et gare Saint-Jean ;
- Réalisation d'une vidéo explicative sur les travaux et disponible en langue des signes ;
- Mise en place de jalonnement directionnel pour orienter les voyageurs vers le bus relais.

Chapitre VI

Travaux de maintenance du tramway A du 05 au 23 août 2019 inclus :

Des travaux de rénovation des rails APS ont été opérés cet été et ont nécessité une interruption du tramway entre les stations Saint-Augustin et Gaviniès. Plusieurs actions ont été mise en œuvre spécifiquement :

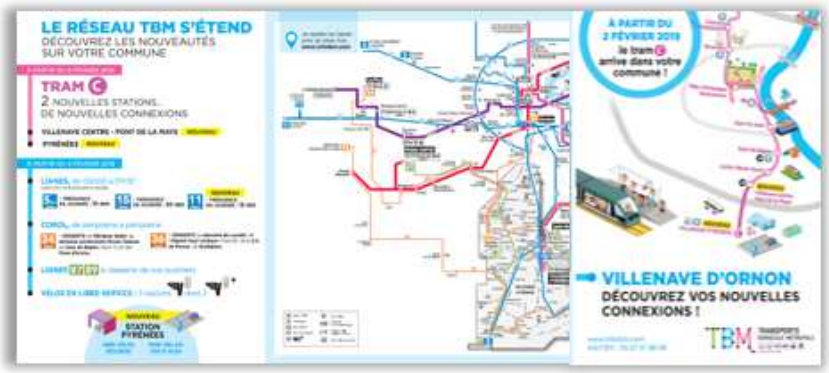
- Habillage spécifique de toutes les stations de tramway non desservies avec plan détaillé vers l'emplacement du bus relais ;
- Mise en place de Jalonnement directionnel pour orienter les voyageurs vers le bus relais au niveau de la station Gaviniès ;
- Mise en place de poteaux mobiles afin de matérialiser les arrêts du bus relais ;
- Réalisation d'une vidéo explicative ;
- Présence d'agents d'information à la station Gaviniès aux heures de pointe : 7 heures - 10 heures et 15 heures - 19 heures.

(iii) L'accompagnement de l'extension du tramway C sur Villenave d'Ornon

Le 2 février 2019 s'est déroulée l'inauguration de l'extension du tramway C sur deux nouvelles stations « Villenave Centre Pont de la Maye » et « Villenave Pyrénées ». Celle-ci s'est accompagnée d'une campagne de communication avec plusieurs axes :

- L'habillage d'une rame du tramway C, des stations de tramway de la ligne annonçant la prochaine ouverture et le pack de communication TBM relayant l'information sur les supports de communication de TBM ;

- Une action promotionnelle spécifique auprès des habitants de la commune : distribution d'un kit d'information dans toutes les boîtes aux lettres de la commune, comprenant un dépliant cartogramme des nouveaux itinéraires du tramway, des lignes de bus adaptées et un flyer promotionnel avec une offre découverte ;
- Mise en place d'un stand TBM mobile à la station Villenave Pyrénées le jour de l'inauguration, et présence de conseillers en mobilité TBM sur les nouvelles stations et les pôles d'attractivité lors la semaine du lancement ;
- Une offre découverte valable sur les stands TBM, comprenant un mois offert ou V^3 offert pour tout achat d'un abonnement annuel, ou encore 2 voyages offerts pour toute création d'une carte TBM ;
- Une opération avec les commerçants du 02 au 15 février 2019 comprenant un flyer promotionnel et un bulletin jeu à remettre sur les stands avec notamment la distribution de carte à gratter aux Géants Casino afin d'inciter les habitants à venir sur le stand TBM ;
- Démarchage de toutes les entreprises et pôles générateurs des nouveaux secteurs desservis afin d'annoncer l'extension et promouvoir le Pass Salarié (Cité Pass Groupe). Mise à disposition d'un Kit info et par l'envoi d'un mailing courrier.



Plus de 13 000 foyers sensibilisés et 100 entreprises démarchées

Bilan réseaux sociaux :

- Impression : 114 268
- Engagement : 15 317
- Commentaires : 1 140 dont 95 % de commentaires positifs

(iv) <u>Une campagne de sensibilisation du P+R Villenave-Pyrénées auprès des communes du sud Gironde</u>

A la suite du l'extension de la ligne C du tramway sur Villenave d'Ornon et de l'ouverture du P+R « Pyrénées », TBM a lancé une campagne d'information en mars 2019 auprès de 12 communes du sud Gironde : Léognan, Saucats, Martillac, La Brède, Cadaujac, Saint-Médard d'Eyrans, Ayguemorte les Graves, Isle Saint-Georges, Beautiran, Portets, Castres-Gironde et Langon. Cette campagne avait pour objectif de valoriser le P+R via le « Pack Comm' TBM » (BIV, UNE, Actu, écrans dynamiques TBM, newsletter, réseaux sociaux).

Elle s'est déroulée au travers des actions suivantes :

- Distribution de kits d'informations dans toutes boîtes aux lettres des communes identifiées, comprenant un dépliant d'information, une fiche horaire du tramway C, et un flyer commercial ;
- Opération promotion sur les sacs à pain ;
- Animation terrain : Stand TBM Villenave Pyrénées du 26 au 30 mars 2019 ;
- 1 mois offert pour toute création d'un abonnement annuel réalisé sur le stand mobile TBM.

Chapitre VI

Résultats :

- 17 500 Kits d'information ont été distribués dans 12 communes sélectionnées ;
- Distribution de sacs à pain marketés : 10 points de vente, 30 000 impressions, 150 000 occasions de voir ;
- Accueil sur le stand : 383 personnes renseignées.

(v) Nouvelle Billettique, déploiement des distributeurs de titres (DTT) sur l'ensemble des stations tramway

Le déploiement de nouveaux distributeurs de titres a eu lieu en mars 2019. A cette occasion, TBM a déployé des conseillers en mobilité sur les stations principales afin d'informer et de vendre des titres de transports pendant ce changement.

Les stations qui ont été concernées : gare Saint-Jean, Porte de Bourgogne, Hôtel de ville, Gambetta, Palais de Justice, Quinconces, Grand Théâtre, Mériadeck et Musée d'aquitaine.

(vi) Nouvelle Billettique, lancement du M-ticket TBM avec l'application « Witick »

Lancé en mai 2019, le M-ticket TBM permet de voyager à l'aide de son mobile avec les titres 1, 2 et 10 voyages ou encore 1 et 7 jours.

A cette occasion, TBM a mis à jour tous ses supports d'information et a lancé une campagne promotionnelle :

- Sur le site Infotbm : mise à jour des pages d'information tickets, et fiches produit 1, 2, 10 voyages, 1 jour et 7 jours, création de pages de contenus ;
- Guide des tarifs et dépliants commerciaux (« Aller aux stades », « Arena », « Se déplacer depuis la gare Saint-Jean », « Dépliant touristique », ...) ;
- Grille des tarifs dans le tramway, le bus et les stations ;
- Aux arrêts, mise en avant du M-ticket et de sa validation par Bluetooth ;
- Signalétique spécifique sur des DTT stratégiques (aéroport, gare Saint-Jean, parc des expositions, hôtel de ville, ...).

Deux campagnes successives de valorisation : pour l'été, et en septembre dans le TBMag annuel :

- Sur plus de 60 DTT (30 stations) : pose d'un adhésif « Cet été, voyagez léger » pendant la période estivale ;
- E-marketing : annonces Google avec mots clés ;
- Cartes hôtel : mise à la disposition des hôtels partenaires ;
- Campagne « prescripteurs » pour les habitants recevant des amis ou de la famille à domicile : mise en avant du M-ticket pendant 4 semaines sur nos supports de communication.

Résultats :

- Téléchargement de plus de 65 000 applications Witick ;
- Plus de 177 500 titres vendus :
  - 44,3 % de titres 1 voyage ;
  - 25,3 % de titres 10 voyages ;
  - 23,6 % de titres 2 voyages ;
  - 6,8 % de titres 1 et 7 jours.

(vii) 1 000 V³ électriques lancés sur le réseau TBM

1 000 V³ électriques, soit la moitié du parc des vélo en libre-service de Bordeaux Métropole, ont été déployés le 6 mai 2019 (Voir chapitre IV.4.1.i)(ii). Les vélos sont répartis sur l'ensemble des stations V³ de la Métropole. A cette occasion, TBM a accompagné cet évènement à l'aide d'une large campagne de communication et de valorisation du nouveau produit.

Principe d'accès :

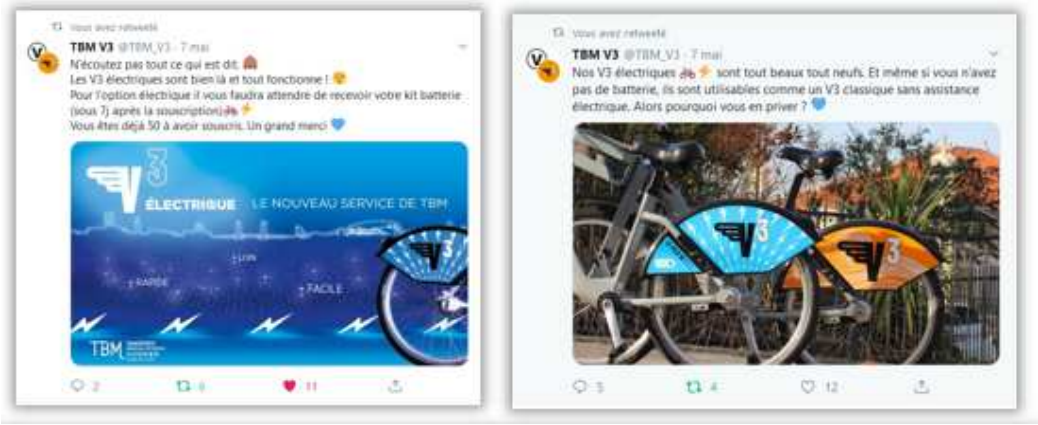
- Réservé aux abonnés V³ annuel ;
- Location d'une batterie V³ pour 72 euros par an en paiement comptant ;
- Réception de la batterie à domicile.

Une offre de lancement :

- Offre tarifaire de -20 % pour les 1 000 premières inscriptions ;
- Possibilité de prolonger son abonnement en maintenant l'offre à -20 % pour tous les abonnés de moins de 6 mois.

Une campagne de communication :

- Pack Communication TBM, affichage sur les stations et les abris-voyageurs, habillage d'une rame, presse, stickers sur les stations V³, relais partenaires (mairies, campus, …).



Plus de 700 batteries ont été louées depuis le lancement des V³ électriques.

(viii) <u>Une communication grand public pour valoriser le transport public au moment de la rentrée</u>

Comme chaque année en septembre, le Délégataire déploie une campagne de communication pour valoriser TBM et inciter les habitants à emprunter les transports en commun pour leurs déplacements quotidiens.

Cette campagne a mis l'accent cette année sur le Pass +, pass tout mode incluant dans le même acte d'achat l'abonnement au tramway, bus, bat³, P+R et V³.

Dispositif de communication :

- Habillage d'une rame et de 22 stations tramway ;
- Pack communication TBM (Newsletter, Réseaux sociaux, UNE et actu site web, écrans dynamiques intérieur bus, Bornes Information Voyageurs) ;
- Presse 20 minutes, Sud-Ouest, Le bon coin, et Gmatch ;
- Relais partenaires : Ronde des Quartiers de Bordeaux, Universités, Mairies, Entreprises, Centre d'Information Jeunesse Aquitaine (CIJA), Centre Régional d'Information Jeunesse (CRIJ), Centre Régional des Œuvres Universitaires et Scolaires (CROUS).

(ix) Communication sur les nouveautés du réseau au moment de la rentrée

➲ *Le TBMag et le kit info rentrée*

Comme chaque année en septembre, le kit de la rentrée de TBM est composé :

- Du TBMag informant des actualités et des nouveautés de la rentrée ;
- Du dépliant « commune » pour l'offre de mobilité de proximité ;
- Des essentiels de TBM regroupant toutes les informations pratiques liées à l'utilisation des modes de TBM ;
- D'un mini plan du réseau distribué dans toutes les boîtes aux lettres de la Métropole.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le traditionnel kit info de TBM accompagne la rentrée, moment fort de la vie commerciale du réseau.

Cette année le Kit info TBM était accompagné du guide d'animation de la campagne de relance du centre-ville « Envie de Bordeaux ».

Cette année, les sujets abordés dans le TBMag étaient les suivants :

- L'arrivée prochaine des Corol 31 et 39 et du tramway D ;
- L'extension de la ligne 58 qui devient la TBNight ;
- Le renfort des lignes de bus notamment en soirée ;
- Le lancement du M-ticket TBM.

Le kit info rentrée a été diffusé dans toutes les boîtes aux lettres de la Métropole, chez les dépositaires, en agence, et dans les parcs-relais. Il a été relayé sur le site infotbm et sur les réseaux sociaux.

➲ *Présence de TBM sur le terrain pour la rentrée*

Pendant cette période de la rentrée, TBM démultiplie ses stands mobiles afin de faciliter les démarches de la clientèle.

Ainsi du 25 août au 26 septembre 2019, les stands mobiles TBM ont assuré une présence en mairie, auprès des agences de TBM, en centre-ville, dans les universités, les campus de Carrère et Bastide, Bordeaux Montaigne, les grandes écoles, les accueils des nouveaux arrivants, et le salon de l'Etudiant.

Chapitre VI

Les stands mobiles ont généré 1 079 abonnements et plus de 3 800 personnes ont été renseignées.

➲ *Présentation du réseau aux mairies et entreprises*

En complément du kit d'information, et comme chaque année, le Délégataire a invité les mairies et les correspondants d'entreprises (avec une convention Pass Salarié) à venir découvrir les nouveautés de la rentrée autour d'un pot de bienvenue dans un lieu innovant de la Métropole.

Cette rencontre s'est déroulée cette année à la Maison de l'Economie Créative et de la Culture (MECA), l'occasion de faire découvrir ce nouvel édifice implanté au sein du quartier Euratlantique.

Par ailleurs, tout au long de l'année, TBM était présent dans les accueils dédiés aux nouveaux arrivants des mairies qui en ont fait la demande.

➲ *Présentoirs dans les mairies*

Le Délégataire met à disposition des mairies toutes les informations TBM sur une Publicité sur le Lieu de Vente (PLV) dédiée et disposée dans les halls d'accueil.

Le présentoir comprend :

- Un plan de desserte de la commune au format 60 x 80 cm ;
- Les fiches horaires ;

CE QU'IL FAUT RETENIR

Des présentoirs personnalisés sont déployés dans chacune des mairies de la Métropole.

- Le TBMag.

(x) Mise à disposition des places disponibles pour l'ensemble des parcs-relais TBM

En octobre 2019, un relais de communication a été établi autour de la mise à disposition des places disponibles des Parcs-relais de Bordeaux Métropole sur le site infotbm.

Dispositif de communication :

- Actualités web ;
- Ecrans dynamiques TBM ;
- Lettre d'information pour les abonnés.

(xi) Lancement des Corols 31 et 39

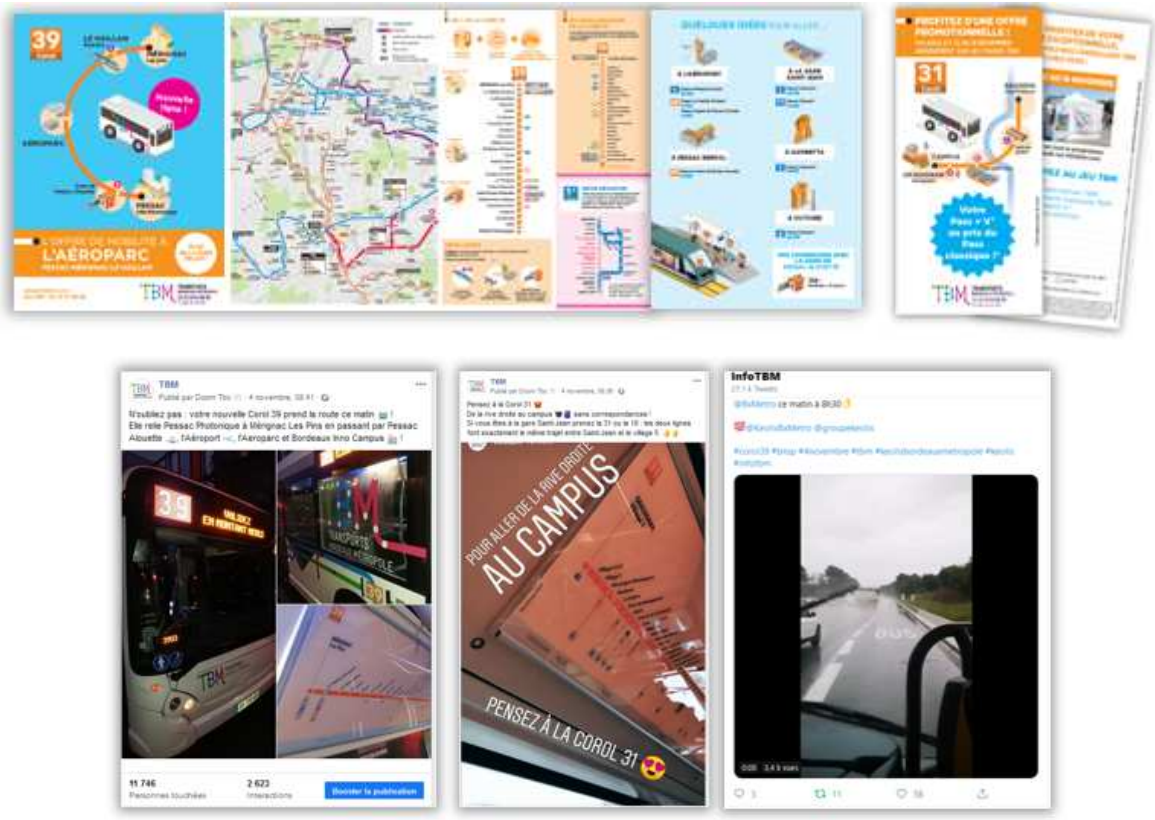
Le 4 novembre 2019, de nouvelles lignes font leur apparition : la Corol 31 et la Corol 39 (Voir chapitres IV.4.1.c) et IV.4.1.d). A cette occasion, le Délégataire a accompagné l'évènement pour valoriser ces nouvelles offres. 3 kits d'informations ont ainsi été déployé :

- Corridor de la Corol 31 ;
- Corridor du nouveau tracé de la Lianes 16 ;
- Corridor de la Corol 39 ;

Sur les 3 corridors, plus de 74 000 kits d'information ont été déployés.

Dispositif de communication :

- Information voyageur spécifique mise en place 15 jours avant le jour J ;
- Distribution d'un kit d'information dans toutes les boîtes aux lettres de la zone d'attractivité des deux lignes ;
- Accompagnement terrain le jour du lancement ;
- Des stands la semaine suivante pour valoriser les nouvelles lignes et proposer une offre pour tout achat d'un abonnement annuel (V^3 offert) : Mairie de Bassens, Cenon-gare, Montaigne Montesquieu, gare Saint-Jean.



(xii) Lancement de la ligne de tramway D jusqu'à la Mairie du Bouscat

L'inauguration de l'extension du tramway D jusqu'à la Mairie du Bouscat s'est accompagnée d'une campagne de sensibilisation des habitants de la commune. Elle s'est notamment articulée avec :

- Une campagne de communication comprenant l'habillage d'une rame du tramway D, l'habillage des stations de tramway de la ligne pour annoncer la prochaine ouverture et le pack Communication TBM pour relayer l'information sur les supports de communication de TBM ;

- Une action promotionnelle auprès des habitants de la commune :
  - Distribution d'un kit d'information dans toutes les boîtes aux lettres de la commune du Bouscat et de Bordeaux corridor de Fondaudège. Un dépliant cartogramme présentait les nouveaux itinéraires du tramway et des lignes de bus adaptées et comprenait un flyer promotionnel avec une offre découverte ;

- Mise en place des stands TBM mobiles le jour de l'inauguration aux stations Quinconces et Courbet, complété par la présence de conseillers en mobilité TBM sur les nouvelles stations, toute la semaine du lancement (Hôtel de ville du Bouscat, Croix de Seguey, Quinconces, Place Marie Brizard) ;

- Une offre découverte : offre valable sur les stands TBM, 1 mois offert ou V^3 offert pour tout achat d'un abonnement annuel, ou encore 2 voyages offerts pour toute création d'une carte TBM ;
- Une opération avec les commerçants du 16 au 21 décembre 2019 : flyer promotionnel et bulletin jeu à remettre sur les stands TBM ou auprès des commerçants participants ;
- Démarchage de toutes les entreprises et pôles générateurs des nouveaux secteurs desservis pour annoncer l'extension et promouvoir le Pass Salarié (Cité Pass groupe) et mise à disposition d'un kit d'information, complété par l'envoi d'un mailing courrier ;
- Le live de TBM autour de l'inauguration de la ligne, comprenant une vidéo découverte de la ligne, une reprise des passages clefs de l'inauguration, et une story sur Instagram ;

- Le City Baladeur de France Bleu Gironde : La matinale de 6 heures à 9 heures s'est déroulée dans une rame du tramway D le lundi 16 décembre 2019 :
  - Des invités TBM pour parler du recrutement de conducteurs, pour faire témoigner une conductrice de son métier, et pour interviewer le Directeur Général ;
  - Un city baladeur avec les voyageurs de la rame ;
  - Un abonnement annuel TBM à gagner pour le jeu de la matinale.

Bilan réseaux sociaux :

- Impression : 84 188
- Engagement : 10 321

VI.3.2.b) Accompagner les évènements de la ville pour favoriser les TC et accompagner la Métropole

(i) Conseillers permanents en mobilité

Keolis Bordeaux Métropole complète son équipe marketing par des conseillers en mobilité, dont deux permanents, assurant ainsi un bon niveau de connaissance du réseau ainsi qu'une garantie de formation des conseillers ponctuels.

Leurs missions s'organisent autour de 2 activités principales :

- Accompagnement des évènements pour informer et vendre : extension du tramway, Marathon de Bordeaux, accueil à la gare Saint-Jean, rentrée scolaire, promotion des V^3, … ;

- Présence au sein des entreprises partenaires pour promouvoir le Pass Salarié auprès des salariés.

La présence terrain de TBM sur le réseau est systématiquement annoncée sur le site « infotbm.com » et sur les réseaux sociaux.

(ii) Accompagnement d'événements et/ou de temps forts

Keolis Bordeaux Métropole accompagne chaque évènement par la présence sur le terrain de conseillers/vendeurs, pour accroître la notoriété de TBM et afin d'inciter les voyageurs de passage à se déplacer en transports en commun.

CE QU'IL FAUT RETENIR

TBM est présent sur tous les grands évènements de la Métropole.

➲ *Marathon de Bordeaux*

Les actions du Délégataire ont été les suivantes lors du Marathon de Bordeaux qui s'est déroulé en Octobre 2019 :

- Mise en vente Pass Marathon pour le grand public ;
- Mise à disposition gratuite de 4 000 Pass Marathon pour les relayeurs ;
- Adaptation de l'offre de transport : coupures tramway et bus ;
- Stand TBM sur le village avec animation par le collectif « Skinjackin » ;
- 5 dossards offerts dans le cadre du programme de fidélité TBM « Ecomobi ».

Support de Communication : pack communication TBM comprenant l'affichage bus, les bornes information voyageurs, l'actualité web, les réseaux sociaux, les stickers spécifiques sur les DTT pour valoriser le Pass Marathon.

Plus de 8 100 Pass Marathon ont été vendus, essentiellement auprès des DTT et par les conseillers en mobilité, 4 000 Pass Marathon ont aussi été donnés aux relayeurs dans le cadre d'un partenariat avec l'organisateur de l'évènement.

Bilan réseaux sociaux :

- Impression : 15 815
- Engagement : 1 621

➲ *Bordeaux Fête du fleuve*

Accompagnement de Bordeaux Fête du fleuve : du 20 au 24 Juin 2019.

Les actions du Délégataire ont été les suivantes :

- Mise en œuvre du Pass évènement à 3 euros vendu avec le Pass Fête du fleuve promu sur les distributeurs de titre en station de tramway ;
- Présence de 4 conseillers/vendeurs à la gare Saint-Jean et à la place des Quinconces ;
- Promotion de l'évènement et du Pass Fête du fleuve sur le site TBM et les réseaux sociaux ;
- Mise en œuvre du pack communication TBM (Newsletter, Réseaux sociaux, UNE et actu site web, écrans dynamiques intérieur bus, Bornes Information Voyageurs) ;
- Réalisation d'un dépliant Origami pour la promotion du Bat[3].

Près de 3 000 Pass évènement ont été vendus,

Chapitre VI

Bilan réseaux sociaux :

- Impression : 26 740
- Engagement : 585

➲ *Relais de la campagne « La Garonne commence ici »*

Accompagnement de Bordeaux Métropole dans la lutte contre les rejets de mégots dans la rue et notamment dans les bouches d'égout.

Dispositif de communication : écrans bus, bornes d'information voyageur en station tramway et réseaux sociaux.

➲ *Semaine de la mobilité avec Vélotour*

Comme chaque année en septembre, le Délégataire accompagne la semaine de la mobilité et relaie la communication de l'évènement.

Cette année, en plus du challenge de la mobilité, pour lequel TBM participe avec le recrutement des entreprises adhérentes en offrant un Pass 7 jours à tous les participants qui le souhaitent, Bordeaux Métropole accueillait le Vélotour.

Cet événement est fondé autour d'un parcours à vélo de découverte du patrimoine de la ville, ouvert à tous, seul ou en famille, avec des animations et un pique-nique géant.

Pour sa 2ème édition, le Vélotour Bordeaux Métropole a accueilli près de 5 000 participants.

A cette occasion, TBM a proposé des adhésions à son programme de fidélité Ecomobi, mis à disposition des V^3 électriques sur le village pour favoriser ce mode doux et a relayé cette opération via un pack communication TBM.

➲ *Relais de la campagne « Envie de Bordeaux »*

Le Délégataire s'est associé au plan de relance du centre-ville de Bordeaux et a relayé la campagne « Envie de Bordeaux » sur ses supports de communication.

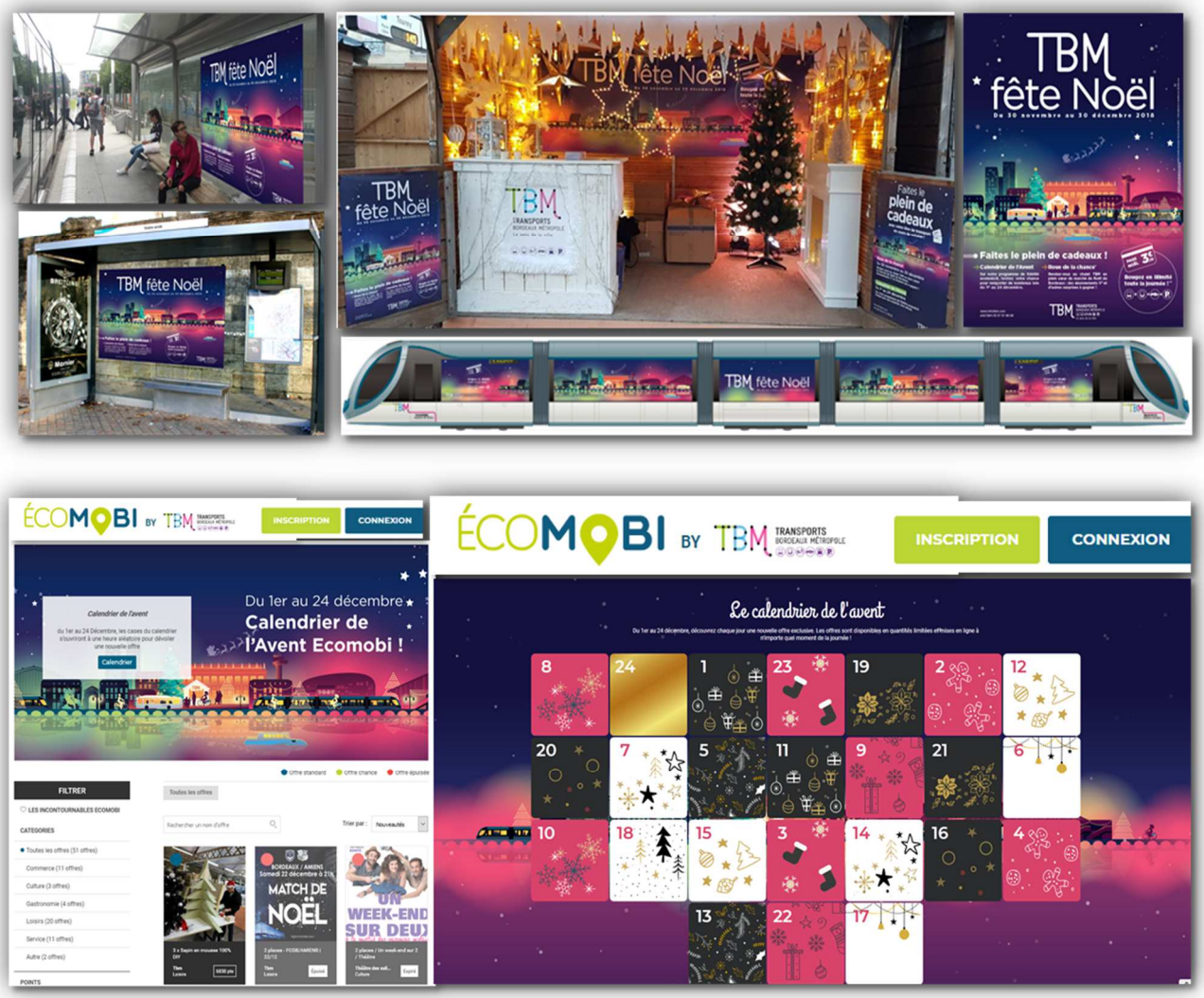
Support de diffusion :

- Diffusion avec le Kit d'information rentrée du dépliant promotionnel des animations dans toutes les boites aux lettres de la Métropole ;
- Distribution du guide des animations dans les agences TBM ;
- Pack de communication TBM pour relayer l'opération.

➲ *Campagne de Noël : décembre 2019*

La campagne autour de Noël a été marquée par les actions suivantes :

- Vente du Pass Noël 3 euros sur le stand, aux DTT et dans les agences TBM ;
- Animation de Noël avec de nombreux lots dans le cadre du programme de fidélité TBM Ecomobi ;
- Promotion digitale sponsorisée ;
- Pack communication TBM (Actualité, Une, Newsletter, Facebook, Twitter, écrans bus) ;
- Mailing à tous les abonnés TBM.



21 541 Pass Noël vendus cette année soit une augmentation de +24 % par apport à 2018, le Délégataire a proposé 22 offres cadeau sur son programme de fidélité Ecomobi qui a engendré près de 14 000 visites et plus de 1 700 000 points dépensés.

VI.3.2.c) Conquérir de nouveaux voyageurs

En complément des évènements et nouveauté du réseau, le Délégataire s'attache à l'aide d'actions commerciales à valoriser les transports en commun. Il incite ainsi les voyageurs à s'abonner en ayant une démarche spécifique pour chacune des cibles : Jeune, Salarié, Senior, Touriste, VCubistes.

CE QU'IL FAUT RETENIR

La conquête commerciale constitue une activité permanente *du réseau TBM, qui déploie chaque année de nouvelles approches.*

En complément, Keolis Bordeaux Métropole déploie une activité de e-marketing afin de favoriser la démarche spontanée d'achat sur la e-boutique TBM.

(i) Les Jeunes

Le moment opportun pour attirer l'attention des jeunes voyageurs reste la période de rentrée scolaire. A cette occasion, TBM se déploie sur les campus et décline sa campagne de rentrée sur les supports de communication des universités et des bureaux des élèves.

Pour chaque abonnement Pass Jeune créé, TBM propose un « Pass Citicks » avec une réduction de 50 % et valorisant son programme de fidélité.

TBM s'est aussi déployé en complément des mairies et centre-ville de Bordeaux dans toutes les universités et principales grandes écoles : les campus de Talence, Carreire, Xavier Arnozan, Montaigne, Victoire, Bastide, Kedge, ….

Dispositif de communication :

- 20 000 flyers distribués sur le campus universitaire, le Centre d'Information Jeunesse Aquitaine (CIJA), les bibliothèques, le Centre Régional des Œuvres Universitaires et Scolaires (CROUS) et dans les agences TBM ;
- 18 stations tramway avec sticker relais ;
- Un relais pack communication TBM (Actualité, Une, Newsletter, Facebook, Twitter, Ecrans bus) ;
- Une campagne digitale sponsorisée.

Plus de 630 nouveaux abonnements ont ainsi été créés, et plus de 2 000 voyageurs renseignés avec le street marketing.

(ii) Les entreprises et la promotion du Pass Salarié (Cité Pass Groupe)

Inciter les salariés à prendre les transports en commun pour leur trajet domicile-travail reste une préoccupation active du Délégataire.

Deux chargées de clientèle œuvrent au quotidien dans ce sens pour prospecter, conquérir et fidéliser les entreprises afin de promouvoir le Pass Salarié.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Les salariés sont un axe majeur de la conquête commerciale du réseau TBM.

Fin 2019, TBM enregistre plus de 3 510 entreprises sous convention Pass salarié, offrant une réduction de 20 à 30 % sur l'abonnement TBM. En 2019, 155 nouvelles entreprises actives ont rejoint le portefeuille client « Pass salarié ».

Chapitre VI

A fin 2019, près de 34 000 salariés se déplacent avec l'abonnement Pass salarié.

Tout au long de l'année, le Délégataire déploie des actions de conquêtes et de fidélisation pour développer son portefeuille clients.

➲ *Accompagnement Plan De Mobilité (PDM) et déménagement*

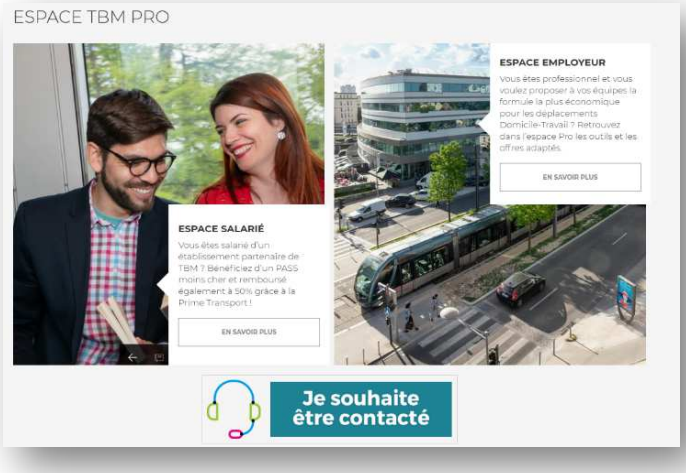
Le Délégataire, en partenariat avec le pôle de mobilité de Bordeaux Métropole, accompagne les entreprises produisant un Plan de Mobilité (PDM), ainsi qu'à l'occasion de projet de (re)localisation dans la Métropole.

En 2019, le Délégataire a accompagné l'Aéroparc, Inno Campus Bordeaux, Cdiscount, Caisse des dépôts, Cité administrative, Caisse d'épargne dans leur réflexion quant à la mobilité des salariés en proposant une documentation adaptée, et en assurant des stands mobilité au sein même des entreprises. Plus de 23 stands ont ainsi été assurés au sein des entreprises.

Au total près de 1 500 salariés ont été rencontrés et plus de 220 offres d'essai ont été offertes lors de ces rencontres.

➲ *Création d'un espace TBM pro sur le site infotbm*

Création d'un « espace TBM pro » au sein du site info TBM afin de faciliter l'accès aux informations Pass salarié pour les employeurs et salariés.



Cet espace a été visité par plus de 22 000 clients, dont 3 000 vers l'espace salarié, 1 450 vers l'espace employeur. Ce dernier a boosté notamment notre service Clic to call réservé aux employeurs et salariés.

➲ *Les actions prospectives 2019*

En 2019, 155 nouvelles entreprises sont actives sur la convention Pass salarié, pour cela le Délégataire a déployé une panoplie d'actions prospectives :

- Mailing d'employeurs ciblés au regard des nouvelles offre TBM vers l'Aéroparc, Inno Campus Bordeaux, zone d'activité autour de l'extension du tramway C sur Villenave d'Ornon, … 2 850 employeurs ont ainsi été sollicités ;
- Mise à disposition d'un Click to call sur le site « infotbm » : plus de 2 000 employeurs/salariés ont été contactés par ce biais ;
- Relance systématique à l'occasion du changement de tarif et au moment de la rentrée : 3 000 employeurs ciblés ;
- Stand TBM dans les entreprises, l'occasion de distribuer des « cartes jeu » à gratter aux salariés pour les inciter à venir à la rencontre de TBM. 6 000 cartes ont été distribuées depuis janvier 2019 entrainant plus de 1 400 visites sur les stands TBM ;
- Organisation du jeu TBM de Noël pour les correspondants d'entreprises.

➲ *Entretien de la relation avec les entreprises*

- Renforcement de la relation de TBM avec les entreprises :
  - Création d'une fiche « Référent TBM » jointe à la convention ;
  - Création d'un nouveau kit référent composé notamment d'un calendrier de suivi du Pass salarié obligatoire pour le référent.

- Accompagnement annuel des employeurs et des Clubs d'Entreprises pour consolider et suivre les abonnés bénéficiant des tarifs préférentiels du Pass salarié ;
    - 32 000 courriers de renouvellement du contrat Pass salarié envoyés aux abonnés ;
    - 1 600 fichiers envoyés aux employeurs afin de vérifier et de consolider leurs effectifs 2019 ;
    - 20 fichiers envoyés aux Clubs d'Entreprises pour vérification du renouvellement des adhésions 2019 ;
    - A cette occasion, le Délégataire rappelle aux entreprises les services proposés par TBM, les modalités de renouvellement des abonnements Pass salarié, et invite l'entreprise à en faire la promotion.
- 6 newsletters envoyées chaque année à nos correspondants d'entreprise ;
- Un grand jeu TBM pour les fêtes de fin d'année destiné aux correspondants d'entreprise.

➲ *Des partenariats avancés avec certaines structures*

Des partenariats ont été renouvelés avec certaines structures, notamment :

- Invest in Bordeaux pour l'accueil des nouvelles entreprises sur la Métropole ;
- Partenariat historique avec le CHU de Bordeaux ;
- Partenariat avec une agence de Relocation « HOME EXPLORER » afin de faciliter l'accès au Pass salarié au moment de l'installation sur la Métropole.

De nouvelles relations commerciales ont été créées, avec entre autres, la SNCF et la systématisation des stands mobilité TBM / SNCF.

➲ *Participation à la semaine de la mobilité*

Du 16 au 22 septembre 2019, TBM a soutenu le Challenge de la mobilité en relayant l'information auprès des entreprises partenaires et du grand public :

- Kit offre d'essai à tous les participants, option transport public ;
- Relais de communication : pack communication TBM (Newsletter, Réseaux sociaux, UNE et actu site web, écrans dynamiques intérieur bus, Bornes Information Voyageurs) ;
- Présence dans les entreprises.

100 offres d'essais 7 jours distribués pour cette occasion, 12 entreprises rencontrées dans le cadre de la semaine de la mobilité et plus de 500 contacts en entreprise.

(iii) Les Seniors

➲ *Campagne de valorisation de l'abonnement Pass senior*

Cette campagne associait des idées de mobilité tout en valorisant le programme de fidélité Ecomobi de TBM. Une offre commerciale d'un mois offert y était associée pour toute création d'un abonnement annuel senior.

Dispositif de communication :

- Campagne web : achat d'espace web sur des sites consultés par des personnes de 60 ans et + ;
- Pack de communication TBM : Affichage spécifique sur la moitié du parc bus, bornes d'informations voyageurs, écrans dynamiques à l'intérieur des bus et site infotbm.

42 abonnements annuels ont été créés pendant la campagne.

Chapitre VI

➲ *Engagement dans la prévenance de la perte de mobilité des seniors*

TBM s'engage dans la prévenance de la perte de mobilité des seniors en s'associant notamment avec deux partenaires reconnus sur le territoire, WIMOOV et UNICITE :

CE QU'IL FAUT RETENIR

TBM s'engage dans la prévenance de la déprise de la mobilité des personnes âgées.

- Création d'un dépliant dédié pour les personnes étant en phase de déprise ;
- Participation aux opérations d'accompagnement de la déprise des personnes âgées en proposant des parcours découvertes du réseau TBM : présentation de l'information, explication de l'affichage aux arrêts et parcours test sur le bus ou le tramway ;
- Relais des informations sur le réseau pour faire connaître et prendre conscience aux voyageurs de la multiplicité des publics.

Pour cela TBM a créé un label valorisant les actions menées en matière de mobilité et d'accessibilité pour les publics les plus fragiles : « Voyageons ensemble, Vivons mieux ensemble ».

Cette année, TBM a participé aux évènements suivants :

- 2 mobil'Ainés : marche intergénérationnelle à Pessac (Juin 2019) et Lormont (Octobre 2019) ;
- Accompagnement d'un groupe de personnes âgées à l'occasion de la Mobil'Ainés de Lormont ;
- Partenaire du 1er programme « Voy'Âgeurs » mis en place par Unis'Cité ;
- Accompagnements collectifs en mobilité ;
- Balades urbaines ;
- Participation en octobre 2019 au forum insertion organisé par Wimoov afin de relayer les informations liées à la mobilité aux représentants de CCAS, associations engagées auprès des publics fragiles ;
- Stand d'information auprès des résidents de la résidence autonomie Le Domitys à Bordeaux dans le cadre d'une journée sur le thème de la mobilité des personnes âgées.

(iv) Les client V³ (les VCubistes)

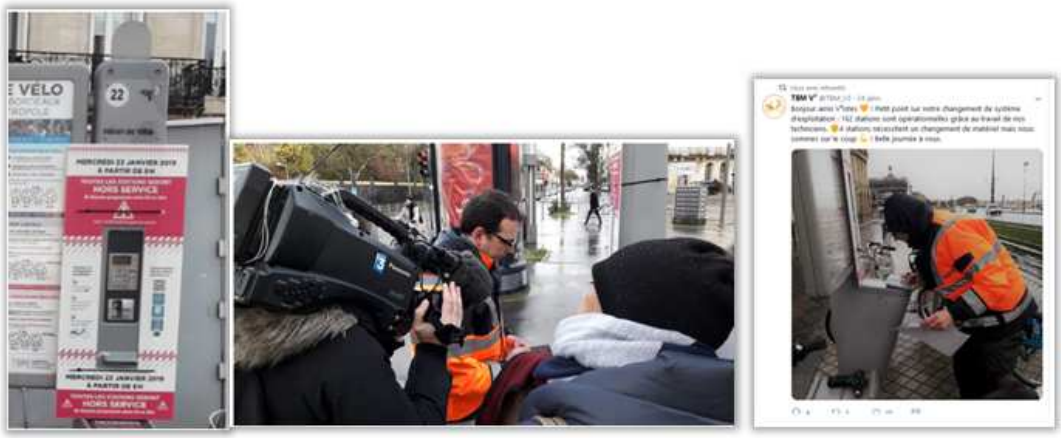
➲ *Migration vers un nouveau système d'exploitation pour l'arrivée des V³ électriques*

Le 23 janvier 2019, l'intégration du nouveau système d'exploitation des V³ entraînait une interruption totale du service de 8h à 9h avec une reprise progressive du service de 9h à 17h.

Une large communication a été déployée afin d'accompagner la clientèle sur cette journée :

- Mise en place d'une signalétique spécifique sur les stations V³ ;
- Message alerte sur le site infotbm avec une page dédiée avec une foire aux questions (FAQ) ;
- Pack de communication TBM (réseaux sociaux, actualités infotbm, UNE, écrans dynamiques) ;
- Campagne de mailing aux abonnés, entreprises, mairies ;
- Campagne d'alerte SMS auprès des abonnés V³ du lundi au mercredi ;
- Communiqué de presse relayé par les médias.

Plus de 20 personnes mobilisées sur le terrain pour informer la clientèle.



➲ *Promotion de l'abonnement V³ et animation de la communauté*

Afin de valoriser le mode V³, le Délégataire a développé son activité autour d'une communauté d'utilisateurs des V³ avec les deux comptes dédiés : Facebook V³ et Twitter V³. Une campagne d'engagement a été lancée à cet effet.

Dispositif de communication :

- Pack de communication TBM (Newsletter, Réseaux sociaux, UNE et actu site web, écrans dynamiques intérieur bus, Bornes Information Voyageurs) ;

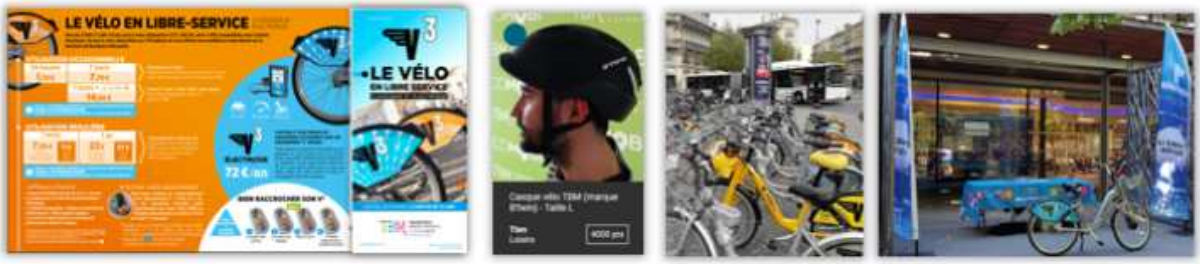
Bilan réseaux sociaux :

- Impressions : 11 970
- Engagement : 178

➲ *Valorisation du produit et de l'offre prix*

Poursuite du plan d'action entamé en 2018 afin de valoriser l'offre prix de l'abonnement V³ :

- Création d'un nouveau dépliant V³ ;
- Refonte de l'information aux bornes V³ ;
- Mise en place de stickers sur l'avant du panier pour faire ressortir l'offre ;
- Gamme d'offre en lien avec la pratique du vélo sur le programme de fidélité Ecomobi ;
- Vélo dédié lors d'opération commerciale tel que le vélo jaune « Karlo » le Rhino ;
- Mise en avant du produit V³ sur tous nos supports grille tarifaire ;
- Refonte du parcours client utilisateur des V³sur infotbm ;
- Création de la carte Hôtel dédiée V³ .



(v) La cible des touristes

➲ *Un kit Hôtel pour prospecter de nouveaux hôtels partenaires TBM*

Le Délégataire a poursuivi cette année sa démarche de prospection de nouveaux Hôtel partenaires TBM avec la distribution du kit Hôtel proposant à la clientèle des hôtels l'offre TBM et la vente de titre de transport.

Ce kit Hôtel comprend :

- Une pochette accueil ;
- Un dépliant promotionnel destiné à l'hôtelier ;
- Un sticker Hôtel partenaire ;
- Un Flyer « offre tarifaire » en français, anglais et espagnol.

10 nouveaux hôtels sont ainsi devenus partenaire TBM

➲ *Carte Hôtel TBM*

Keolis Bordeaux Métropole assure par ailleurs la promotion du réseau TBM dans plus de 80 hôtels sur le territoire girondin, dont 50 sur celui de Bordeaux Métropole en diffusant la carte Hôtel TBM.

Plus de 5 000 cartes en cours de distribution.

Chapitre VI

(vi) Le e-marketing :

Le Délégataire achète des espaces publicitaires sur internet et crée des évènements pour générer du trafic sur son site de vente en ligne.

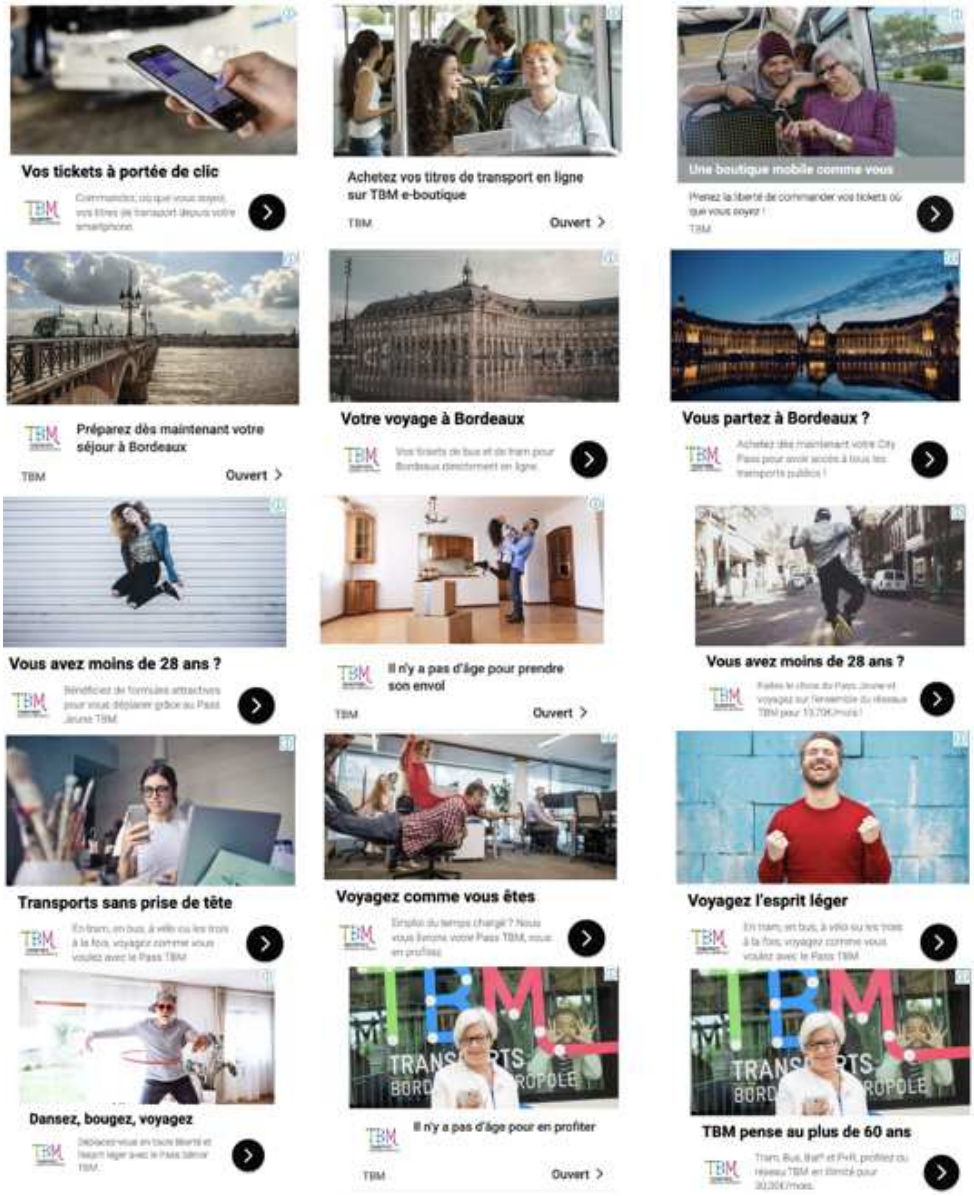
CE QU'IL FAUT RETENIR

La promotion de l'e-boutique permet de capter de nouveaux clients.

➲ *Annonces bannières et adwords sur internet*

Keolis Bordeaux Métropole diffuse tout au long de l'année des bannières et adwords sur des sites web, Google et Facebook, pour inciter les voyageurs à s'abonner à l'année.

- Bannières 2019 pour les cibles : toutes cibles, touristes, jeunes, salariés, adultes et seniors



- Annonces adwords les plus performantes :

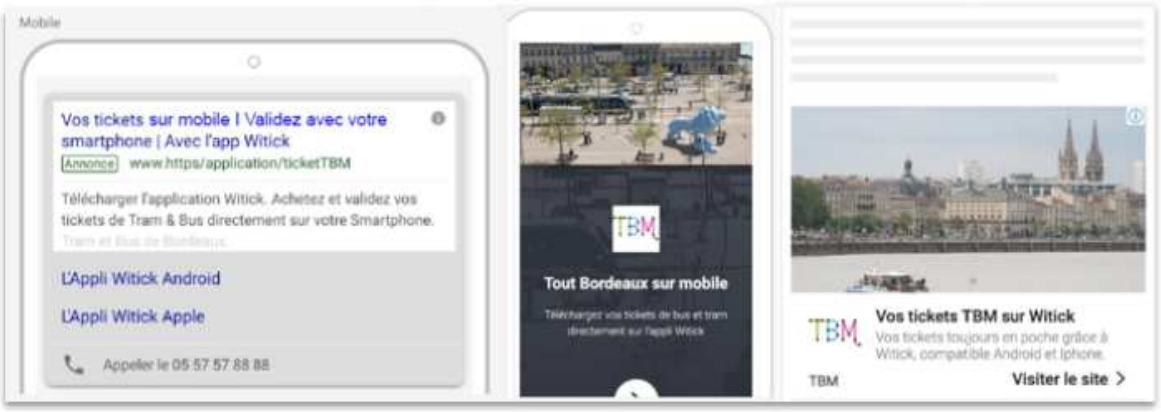
Top mots-clés

Keyword	Conversions
tram bordeaux	66
info tbm	22
tbm abonnement	12
+tram +bordeaux	7
tbm	6
tramway bordeaux	6
+bus +bordeaux	5
+tbm	5
abonnement bus bordeaux	3
abonnement tram bordeaux	3

Ces bannières et adwords ont généré en 2019 plus de 5,5 millions d'impressions, près de 230 000 clics, plus de 12 000 actes d'achat sur la e-boutique.

- Campagne e-marketing pour le M-ticket TBM « Witick » :

En test sur les deux derniers mois de l'année, cette campagne a pour objectif de booster les téléchargements de l'appli et l'acte d'achat notamment pour les fêtes de fin d'année.



Cette campagne a généré 900 téléchargements en deux mois.

VI.3.2.d) Communiquer avec les voyageurs et les fidéliser

(i) Entretenir une relation de proximité avec les voyageurs à l'aide des réseaux sociaux

Cette année TBM a renforcé ses animations sur les réseaux sociaux pour informer au mieux, être en contact direct avec les voyageurs et créer ainsi une relation de proximité et de sympathie dans un contexte parfois délicat.

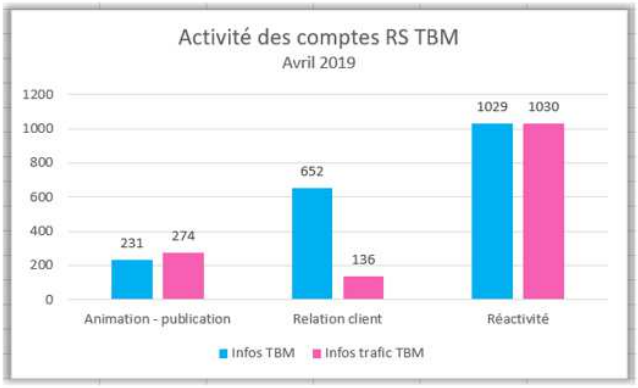
Le compte Instagram commence à prendre de l'ampleur et les comptes dédiés Twitter V³ et Facebook V³ sont aujourd'hui animés par nos deux Community manager.

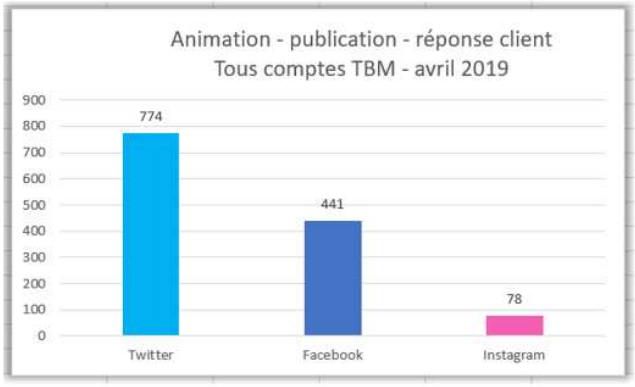
Les comptes réseaux sociaux de TBM sont aujourd'hui des canaux de communication et d'échange voyageur incontournables.

➲ *Les comptes TBM en quelques chiffres :*

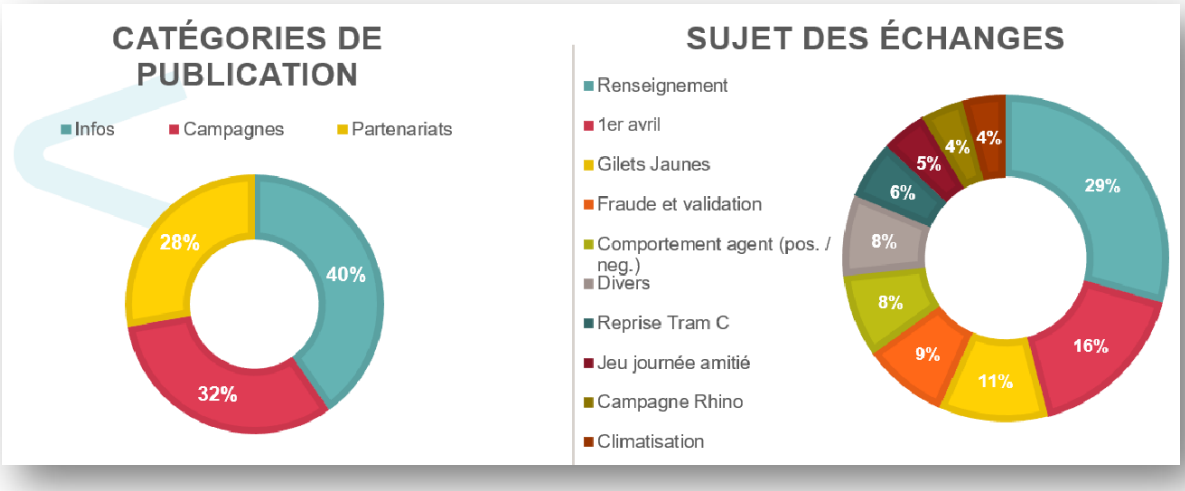
TBM propose sept comptes Twitter, deux comptes Facebook et un compte Instagram TBM.

- Comptes Twitter :
  - Un compte général de relation clientèle et d'actualité du réseau @info_TBM sur Twitter et Facebook, et deux comptes dédiés Twitter et Facebook V³ ;
  - Six comptes dédiés à l'info trafic : un par ligne de tramway, un pour les lignes de bus et un pour le Bat³.
- Sur l'année 2019 en cumul sur l'ensemble des comptes généraux de TBM :
  - Followers et suiveurs : 35 353 soit + 33 % ;
  - Publications générées par les Community managers : 946 ;
  - Engagement : 70 492 soit + 90 % ;
  - Nombre de réponses apportées aux followers : 11 348 soit + 53 %.





Chapitre VI



- Instagram TBM :

Créé en août 2018, le compte Instagram TBM compte à fin décembre 2019 3 138 abonnés, soit une progression de 145 % par rapport à 2018. 280 publications ont généré 6 800 engagements.

➲ *Les objectifs TBM*

Entre les comptes d'information de trafic et les comptes généraux, les réseaux sociaux TBM sont aujourd'hui incontournables et se positionnent comme une plateforme d'échange clientèle et comme un vecteur de communication des évènements TBM.

TBM s'attache au quotidien à :

- Créer de l'engagement et à établir une relation temps réel de proximité avec les voyageurs pour comprendre, expliquer et renseigner ;
- Accompagner la vie de la Métropole, relayer les grands évènements et autres actualités ;
- Informer au quotidien avec réactivité et transparence ;
- Faire adhérer aux transports en commun.

Le tout par un dialogue spontané, humain, personnalisé et empathique :

Chapitre VI

Afin d'apporter plus d'impact aux communications TBM, nous avons intégré à nos processus la sponsorisation des posts Facebook et Instagram. Ceci a pour effet d'augmenter la visibilité des posts, le nombre de fans Facebook et d'abonnés Instagram.

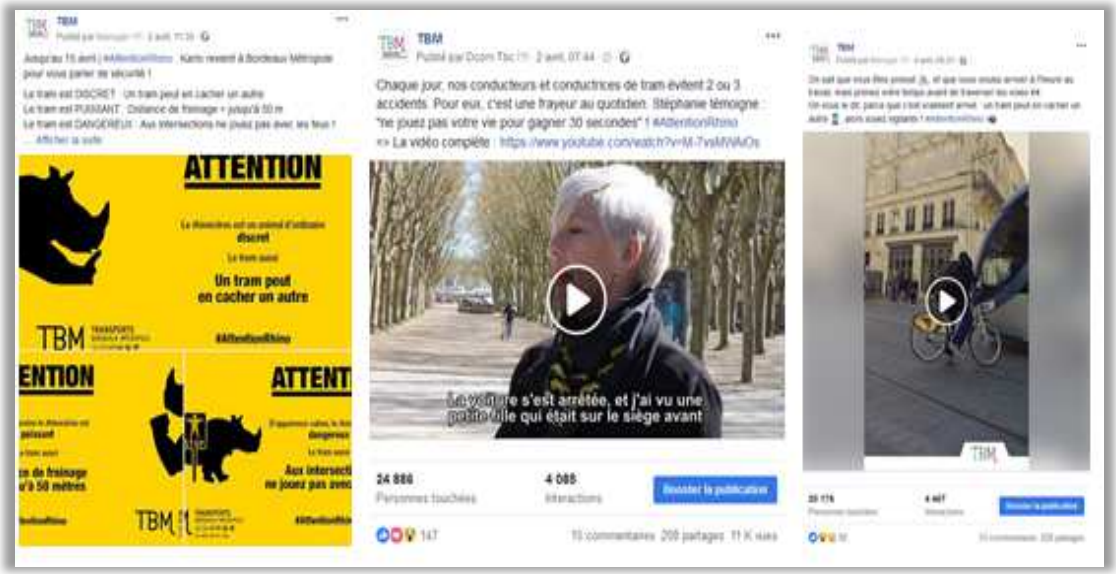
➲ *Les actions principales et temps forts de l'année sur les réseaux sociaux*

Campagne Sécurité « Karlo Le Rhino » :

Une nouvelle fois en 2019, TBM a mis en œuvre une campagne de sécurité tramway active autour de « Karlo Le Rhino ».

Afin d'élargir son rayonnement, cette campagne sur les réseaux sociaux s'est notamment accompagnée :

- De posts de la campagne sur les réseaux sociaux ;
- De réalisation de vidéos de témoignages de conducteurs ;
- De vidéos illustrant les risques pris par les voyageurs.



Animation TBM pour le 1er avril :

A l'occasion du 1er avril, le Délégataire a lancé un poisson d'avril en évoquant l'arrivée d'un nouveau service TBM : Les Péda^3 : les pédalos en libre-service de TBM

<u>Promotion des nouveautés de l'offre et de la rentrée :</u>

Le Délégataire accompagne largement les nouveautés et les évènements de la rentrée sur les réseaux sociaux. Il s'est notamment illustré cette année par :

- La réalisation de vidéos pédagogiques ;
- Le relais des nouveautés de l'offre ;
- La promotion de la campagne de rentrée et du Kit d'information TBM.

Chapitre VI

Accompagnement des travaux du tramway :

A l'occasion des travaux du tramway A et C, qui se sont déroulés durant l'été 2019 et à la suite de l'incident du parking des Salinières (Voir chapitre II.10.2) TBM a mis en place une communication spécifique, permettant d'informer les voyageurs.

D'autre part, TBM a relayé des informations pédagogiques en prenant la parole sur les réseaux sociaux pour expliquer les circonstances d'évènements exceptionnels de travaux, d'interruption du tramway ou autres évènements.

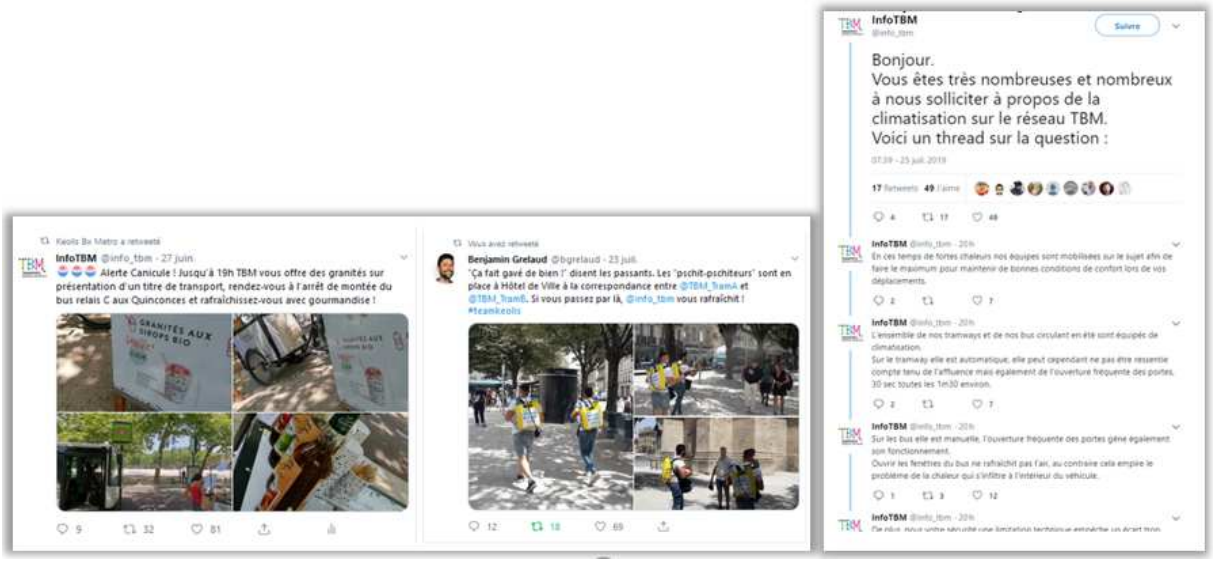
Accompagnement de l'ouverture de la voie du tramway D :

Le 12 août 2019, les Community manager étaient présents et ont accompagné en live l'ouverture de voies de la future ligne de tramway D.

Chapitre VI

Accompagnement de la période de canicule :

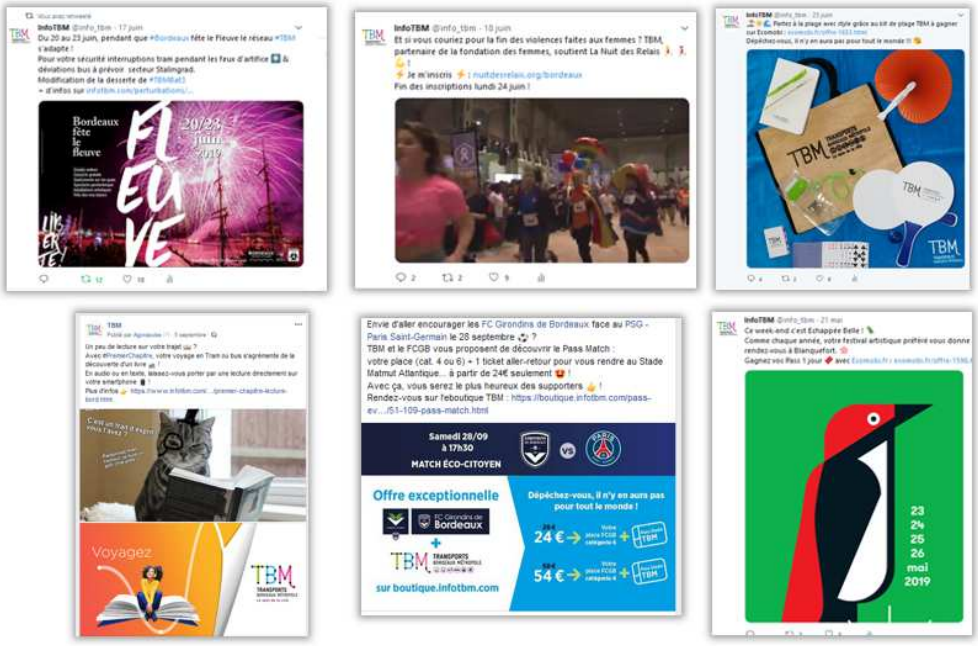
Lors des périodes caniculaires de l'été 2019, TBM a pris la parole pour parler de la climatisation du réseau, couplée à la mise en place aux stations Hôtel de ville et Quinconces de rafraichissements et de conseillers en mobilité avec des brumisateurs.



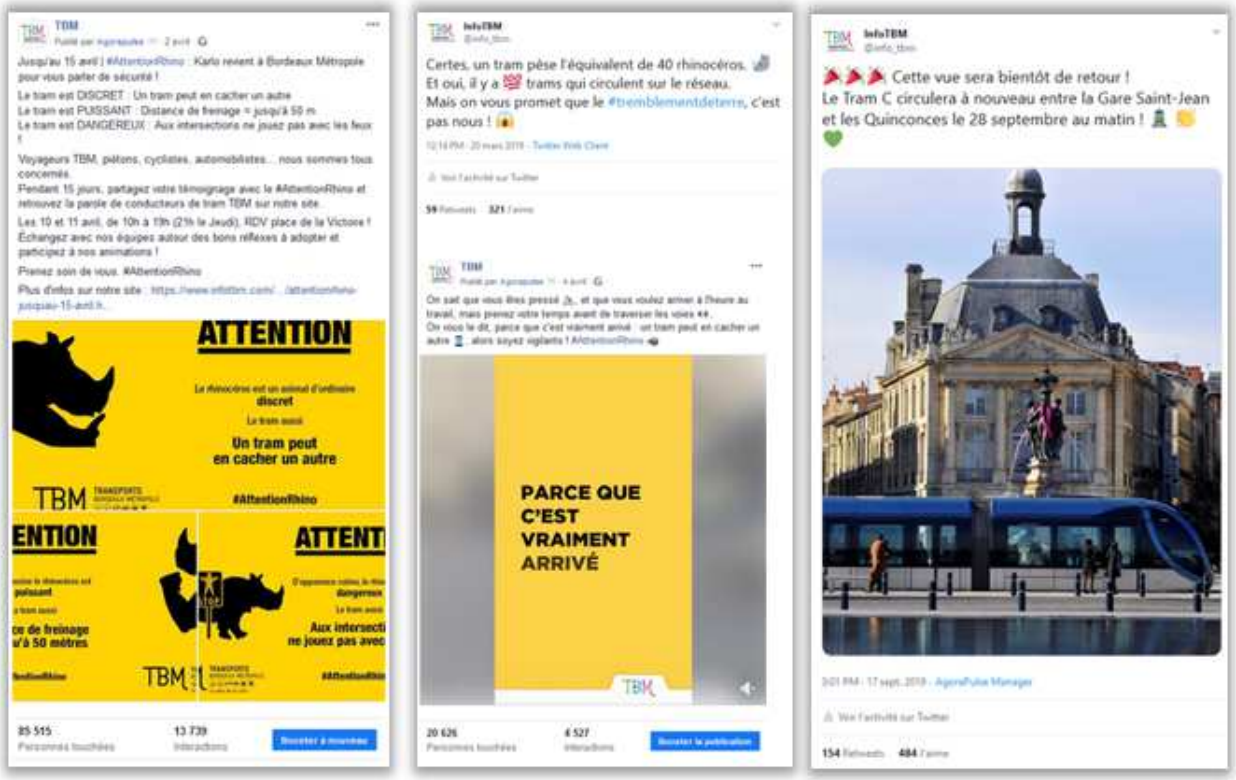
Relais des évènements partenariats :

Tout au long de l'année, dans le cadre des évènements de la ville de Bordeaux ou de partenariats en lien avec le programme de fidélité TBM Ecomobi, TBM a relayé l'information sur les réseaux sociaux.

Chapitre VI



➲ *Les 10 posts les plus engageants auprès du public*



Chapitre VI

Les posts qui ont le plus fait réagir les followers cette année 2019 :

(ii) Animation de la base clients billettique

A l'aide du logiciel de gestion de la relation client, le Délégataire a établi un plan de contact avec les clients connus. Allant du mail de bienvenue à la relance pour le non-renouvellement d'un abonnement, en passant par une information sur les services de la mobilité proposés par TBM, le CRM (logiciel de Gestion de la Relation Client) permet d'animer l'ensemble de la clientèle identifiée.

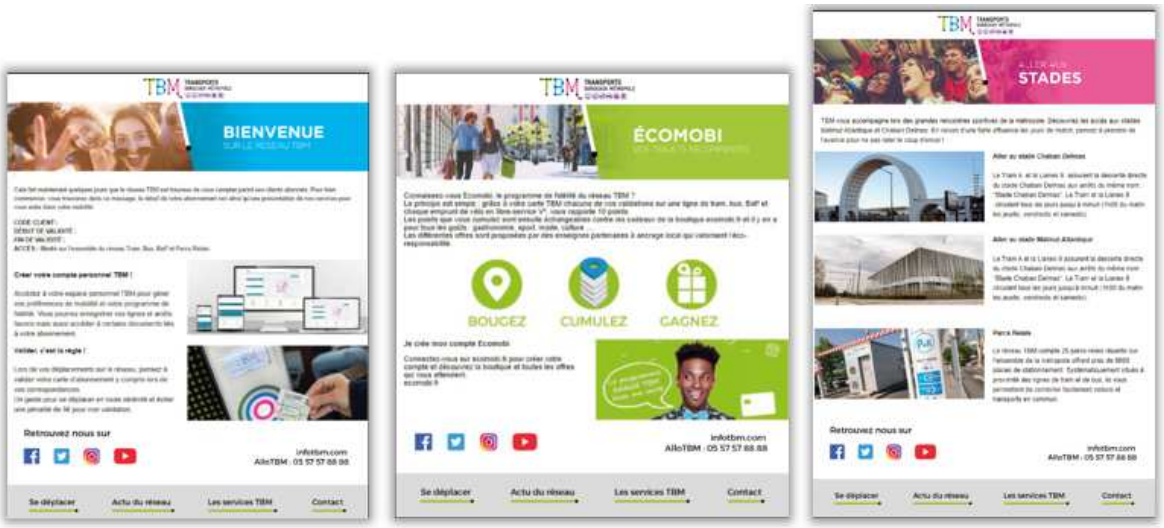
CE QU'IL FAUT RETENIR

Le Délégataire gère sa relation clients grâce à son outil de CRM.

➲ *Mails de contact pour tous les nouveaux entrants en base*

Des mails de contact sont envoyés aux nouveaux clients entrés dans la base de données clients :

- Un mail de bienvenue récapitulant le type et la durée de l'abonnement, l'aide à la création de la rubrique « Mon compte » et une mention de redirection vers les différents comptes TBM des réseaux sociaux ;
- Un mail d'information quant à l'accès en temps réel à chaque arrêt.



➲ *Aide au renouvellement de l'abonnement*

Un mail d'alerte est envoyé deux mois avant la date de fin de l'abonnement afin de permettre au client de se réabonner immédiatement en un seul clic.

➲ *Changement de statut*

Une offre commerciale est proposée à l'occasion du changement de statut : passage d'un Pass Pitchoun à un Pass Jeune, ou d'un Pass Jeune à un Cité Pass. Une offre est également proposée à l'occasion du passage d'un Cité Pass à un Pass Senior, en précisant aux abonnés leur réduction.

Chaque mois, TBM relance les clients « abandonnistes », qui n'ont pas renouvelé leur abonnement, ceci afin de comprendre leurs motivations et les inciter à se réabonner. Le mois suivant pour les informer et deux mois plus tard afin de les inciter à renouveler leur abonnement avec une offre accélératrice de 1 mois gratuit.

Du fait des difficultés rencontrées avec la billettique actuelle, seuls 10 000 mails ont été envoyés cette année pour 250 concrétisations.

(iii) Animation et promotion du programme Ecomobi

Le programme de fidélité Ecomobi récompense la mobilité tous modes, c'est-à-dire les modes TBM, mais aussi les modes doux tels que la marche à pied, l'utilisation du vélo personnel (via l'application partenaire Gotoo), et le mode co-voiturage (via l'application partenaire Boogi).

Ainsi, à chaque validation, à chaque décrochage d'un vélo, en marchant ou encore en covoiturant, les clients voyageurs inscrits et détenteurs d'une carte TBM accumulent des points Ecomobi utilisables sur la boutique Ecomobi.

Chapitre VI

A fin 2019, on compte plus de 51 000 adhérents à Ecomobi, 161 commerçants ou établissements culturels partenaires et plus de 4 000 lots distribués cette année.

Cette année, le Délégataire a valorisé son programme auprès des adhérents mais aussi auprès des commerçants partenaires. Chaque mois, une newsletter est envoyée aux adhérents ainsi qu'aux partenaires commerçants afin de rappeler le programme de fidélité et valoriser des offres partenaires.

Ainsi, Ecomobi ponctue les périodes de l'année avec des animations spécifiques :

- La Saint-Valentin ;
- Le printemps ;
- L'arrivée des V^3 électriques ;
- La valorisation de Karlo – Le Rhino ;
- Les sorties de mai et juin : Décastar, Foire internationale, Fête du fleuve, … ;
- Les bons plans de juillet et août ;
- La rentrée de septembre ;
- L'automne d'octobre et novembre ;
- Les fêtes de Noël.

Plus de 300 000 newsletters ont ainsi été envoyées sur l'année avec un taux d'ouverture de 27 % et près de 4 millions de points dépensés par les Ecomobistes.

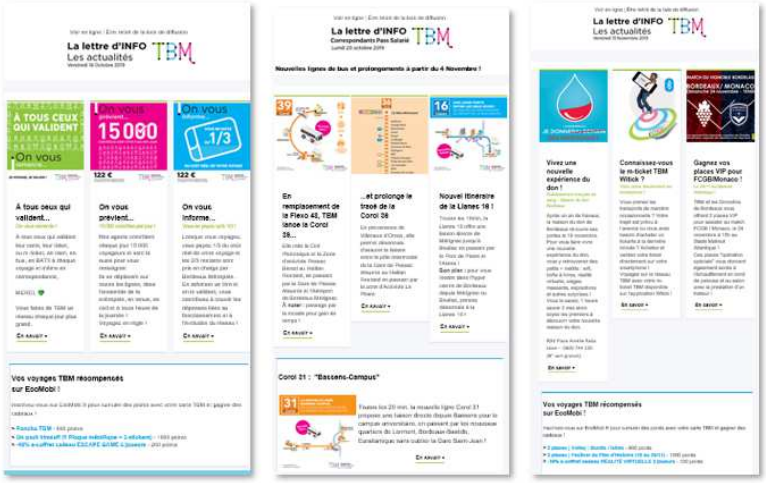
➲ *La lettre d'information TBM*

Keolis Bordeaux Métropole veille à apporter l'information la plus complète à ses clients par l'envoi de lettres d'information (newsletters) : info trafic, évènements, bons plans, promotion des services TBM, ….

CE QU'IL FAUT RETENIR

46 000 clients reçoivent les newsletters TBM.

2 500 correspondants entreprises sont également informés par ce biais.



La newsletter « tous voyageurs » compte plus de 46 000 inscrits et est envoyée 1 fois par mois en moyenne. La newsletter « correspondants entreprises » compte plus de 2 500 inscrits et est envoyée 6 fois par an. Les taux d'ouverture, selon les sujets, peuvent dépasser les 30 % chez les correspondants d'entreprises.

(iv) <u>Valoriser les nouveaux services TBM</u>

En 2019, TBM a inauguré le lancement du service lecture à bord « Premier chapitre ».

Il s'agit d'une invitation aux voyageurs à découvrir une sélection mensuelle de livres accessible en ligne et disponible sur mobile. En complément, une sélection de livre est également accessible en version audio.

Dispositif de communication : Réseaux sociaux, infotbm.com, écrans bus, écrans agence, bornes d'information voyageurs.

Depuis son lancement, plus de 2 000 personnes ont accédé au service.

VI.3.2.e) Communiquer sur les thèmes de la civilité, de la sécurité et du mieux vivre ensemble

(i) Campagne de lutte contre le harcèlement

Le Délégataire chaque année sensibilise sa clientèle et s'implique dans la lutte contre le harcèlement.

Pour cela, une campagne de communication grand public s'est accompagnée du témoignage d'un contrôleur sur son métier et notamment de la veille assurée le soir lors du contrôle, de la mise en évidence d'applications de co-piétonnage et de rassemblement pour voyager le soir. En parallèle de cette action, une sensibilisation est faite auprès du personnel de l'entreprise.

4 visuels percutant et impliquant dans les messages affichés ont été choisis afin :

- D'interpeller les agresseurs sur les sanctions qu'ils encourent et les dissuader de passer à l'acte ;
- D'informer les victimes et les témoins sur les dispositifs d'accompagnement matériels et humains ;
- D'encourager les victimes à déposer plainte ;
- De valoriser le rôle clef du témoin et mettre en avant les moyens d'alerte.

Dispositif de communication :

- Pack de communication TBM : réseaux sociaux, Newsletter, actu web, bornes d'information voyageurs ;
- Affichage à l'intérieur des rames de tramway ;
- Ecrans dynamiques dans les bus et les agences ;
- Communiqué de presse ;
- Relais sur les supports de communication du campus.

Ce sujet d'actualité a été plus largement abordé sur les réseaux sociaux, avec notamment :

- La diffusion du témoignage d'un vérificateur-percepteur de l'entreprise afin de mettre en lumière la vigilance dont les équipes font preuve au quotidien, la nuit particulièrement ;
- La diffusion d'informations utiles à destination des victimes et des témoins ;
- Le rappel de la descente à la demande avec les Lianes TBM et TBNight ;
- La valorisation des applications mobiles conçues en lien (direct ou indirect) avec le harcèlement sexiste comme « Mon Chaperon » et de « Hands away ».

409 952 vues (ouverture newsletter, impression, visiteurs web), 1 121 commentaires et 98 % de retours positifs.

(ii) Campagne de lutte contre la Fraude

La campagne 2019 de lutte contre la fraude s'est déclinée en octobre 2019 :

- Taux de mémorisation : 82 % ;
- Appréciation globale : 85 % ;
- Après avoir vu la campagne, 80 % estiment qu'il est « plutôt risqué » à « très risqué » de frauder.

Le traitement visuel a été maintenu pour cette nouvelle campagne avec 4 visuels simples et directs, dont deux nouveaux messages :

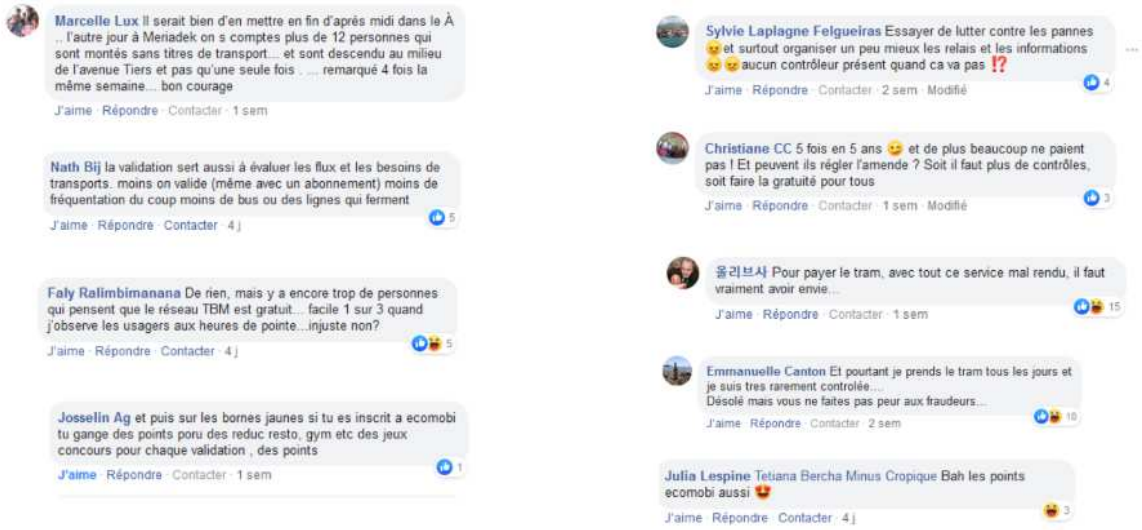
- « 15 000 contrôles par jour » : sensibilisation sur le nombre de contrôle réalisés chaque jour par les équipes TBM, afin de surprendre ceux qui défendent l'idée qu'il y a peu de contrôles sur le réseau TBM ;
- « Vous ne payez qu'1/3 du coût réel du contrôle » : prise de conscience que le prix du voyage est bien inférieur à son coût réel, afin de sensibiliser les personnes qui fraudent en raison du tarif jugé élevé ;
- Un rappel sur le prix de l'amende, argument incontournable pour changer l'idée qu'on peut frauder en toute impunité et afin d'alerter sur le risque encouru ;

- Des remerciements à tous les voyageurs qui valident, élément essentiel au réseau. C'est aussi un moyen de valoriser la grande majorité qui voyage en règle et d'encourager les bons comportements.

Dispositif de communication :

- Habillage de 50 stations de tramway et de 20 abris-voyageurs ;
- Pack de communication TBM (Newsletter, Réseaux sociaux, UNE et actu site web, écrans dynamiques à l'intérieur des bus, borne d'information voyageurs) ;
- Presse gratuite 20 minutes et Cnews ;
- Communiqué de presse.

Cette campagne a été également diffusée sur les réseaux sociaux et a suscité des réactions :



390 791 vues (ouverture newsletter, impression, visiteurs web), 860 commentaires et 87 % de retours positifs.

(iii) Campagne sécurité tramway

Depuis 2003, le tramway est parfaitement intégré dans le paysage métropolitain. Cependant, il n'en reste pas moins un mode de transport lourd. La sécurité aux abords du tramway reste une préoccupation constante du Délégataire.

La campagne « Attention Rhino », déployée en novembre 2017 et 2018 a rencontré un vif succès. Karlo Le rhino est bien présent dans les esprits, et notamment au niveau des jeunes.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Sur un thème ludique, **Karlo le Rhino** a permis de communiquer très largement sur la sécurité autour du tramway.*

En avril 2019, le Délégataire relance une campagne issue des campagnes précédentes avec 3 nouveaux visuels du rhinocéros dans des situations critiques :

- « Un tram peut en cacher un autre » ;
- « Aux intersections ne jouez pas avec les feux » ;
- « Distance de freinage = jusqu'à 50 mètres ».

Cette nouvelle campagne s'est organisée autour de 4 piliers :

- Une campagne d'affichage largement déployée et relayée sur les réseaux sociaux ;
- Une implication des conducteurs TBM rendue visible par leur bandana Rhino et par une prise de parole en station de tramway sur des thèmes liés à la sécurité et par des témoignages de conducteurs diffusés en vidéo sur les réseaux sociaux ;
- Un évènement phare sur la place de la Victoire ;
- Une sensibilisation des plus jeunes avec la distribution du jeu de l'oie « Karlo le Rhino » réalisé par Keolis Bordeaux Métropole.

Chapitre VI

➲ *La Campagne média*

La campagne média « Karlo le Rhino » s'est articulée de la façon suivante :

- Habillage des stations de tramway ;
- Relais Presse ;
- Pack de communication TBM ;
- Diffusion de bandes-annonces évènements dans les stades.

L'habillage a concerné 10 stations de tramway, 57 000 personnes touchées au cours des matchs, 27 000 newsletters du programme Ecomobi ont été envoyées avec une participation de 7 363 adhérents et 14 retombées presse.

➲ *L'implication des conducteurs*

Premiers témoins des comportements parfois inadaptés et dangereux, tous les jours des accidents sont évités grâce à leur vigilance et leur professionalisme. Afin d'accentuer l'impact de cette campagne de sécurité, TBM a décidé d'attribuer un rôle clef aux conducteurs, avec notamment :

- La distribution de bandana Karlo le Rhino aux conducteurs ;
- La diffusion de messages sécuritaire par les conducteurs de tramway ;
- Le témoignage d'un conducteur et deux conductrices diffusés sur les réseaux sociaux.

Chapitre VI

➲ *La sensibilisation des plus jeunes*

Une sensibilisation a été menée par les équipes TBM auprès des plus jeunes issus de 21 écoles sur la sécurité. A cette occasion, 2 500 élèves de CE1 et de CE2 ont obtenu le jeu « Karlo le Rhino ».

➲ *L'évènement place de la Victoire*

Le 10 et 11 avril 2019, les équipes TBM ont créé l'attraction et « le buzz » autour d'un évènement et animations grand public organisés place de la Victoire, avec notamment :

- Le Joug du Rhino pour tester sa force face à un rhinocéros et permettre aux voyageurs de faire le lien avec la masse d'une rame ;
- La mise à disposition d'une borne photo permettant l'envoi des photos par SMS ou e-mail ;
- La diffusion du film « 40 Rhinos » ;
- Le jeu de la Roue TBM permettant la distribution de goodies Rhino ;
- 8 volontaires mobilisés sur place en permanence pour informer et distribuer des dépliants d'information sur la sécurité tramway.

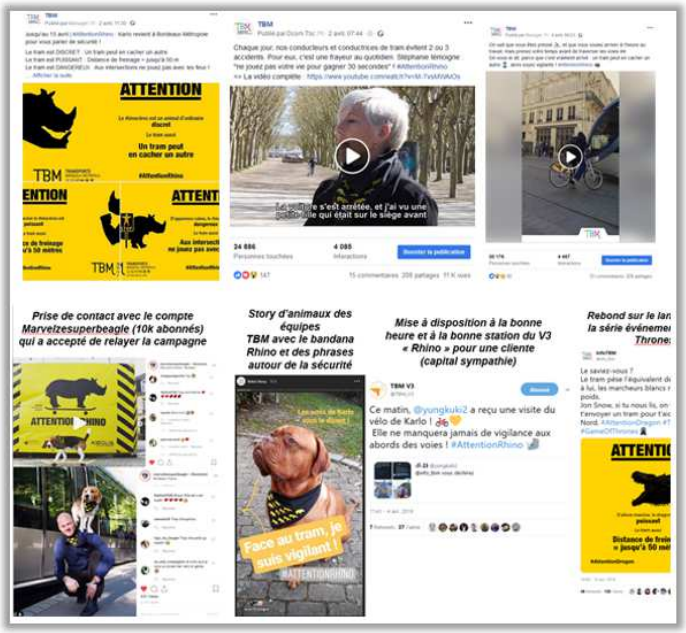
Plus de 4 000 passages sur le stand TBM Karlo le Rhino, 2 100 dépliants distribués, 4 000 goodies Rhino distribués, 387 photos-booth – Vu par 8 932 personnes.

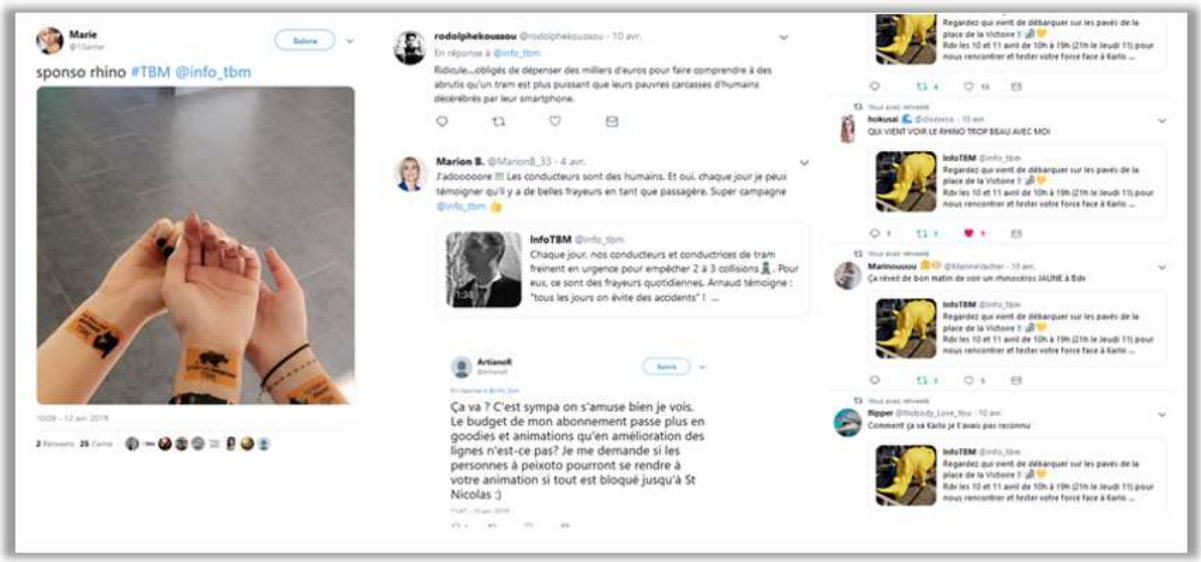
Chapitre VI

➲ *Le relais et travail sur les réseaux sociaux*

Positionner fortement la campagne sur les réseaux sociaux et élargir le rayonnement de l'évènement, tel fut l'objectif des équipes TBM, avec notamment :

- Les posts de la campagne sur les réseaux sociaux ;
- La diffusion de témoignages de conducteurs ;
- La diffusion de vidéos illustrant les risques pris par les voyageurs.





Cette campagne a eu énormément de retombées avec une forte appréciation de la part de voyageurs et beaucoup de retours positifs.

Bilan réseaux sociaux :

- Portée : 873 500 personnes ont vu la campagne ;
- Engagement : 37 354 personnes ;
- Taux d'engagement sur la portée : 14,42 %, 4 464 commentaires dont 96 % de positifs.

(iv) Campagne « fluidité »

Une campagne pour rappeler les gestes simples de civilité pour le confort de tous.

Ainsi TBM a relancé sa campagne « Les bons gestes ont du bon sens ! », l'objectif étant de limiter le temps passé en station, et de favoriser la fluidité à l'intérieur des rames.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Les messages et visuels de TBM visant à améliorer la fluidité des mouvements de voyageurs ont été plébiscités.

Des messages sur un ton décalé pour changer les comportements sur 4 thèmes :

- Attendre sur les côtés pour laisser descendre avant de monter ;
- S'avancer dans les couloirs pour faciliter la montée en cas d'affluence ;
- Remonter les strapontins en cas d'affluence ;
- Enlever son sac à dos.

Dispositif de communication :

- Affiche à l'intérieur des bus et des tramways ;
- Pack communication TBM (Newsletter, Réseaux sociaux, UNE et actu site web, écrans dynamiques intérieur bus, Bornes Information Voyageurs) ;
- Annonce sonore dans les rames en heures de pointe ;
- Equipe de 8 comédiens sur les stations et à l'intérieur des rames.

Bilan réseaux sociaux :

- Impressions : 35 767
- Engagements : 2 505

(v) <u>Accompagnement canicule de l'été</u>

Le Délégataire a accompagné les chaleurs de l'été par la mise en place de distribution gratuitement de « granité » sur les quais de la gare Saint-Jean et la place des Quinconces, d'éventails en station et à bord des rames. Des conseillers en mobilité avaient aussi pour mission de rafraichir les voyageurs avec un brumisateur sur demande.

Ces actions ont été valorisées sur le site infotbm et les réseaux sociaux TBM.

Bilan réseaux sociaux :

- Impressions : 80 350
- Engagements : 11 931

VI.3.2.f) Promouvoir l'accessibilité

La promotion de l'accessibilité se fait à plusieurs niveaux et engage le Délégataire dans des actions diverses qui associent toujours le réseau TBM et le service dédié Mobibus comme solutions de mobilité sur la Métropole.

Le schéma d'accessibilité de Bordeaux Métropole est actuellement actif.

Le détail des évènements auxquels les services Mobibus ont participé sont repris au chapitre XV.6.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le Délégataire fait une promotion active de l'accessibilité du réseau TBM, tant auprès des clients du réseau, que des associations du handicap ou de la mobilité et d'autres réseaux de France.

VI.4. Commercialisation et politique commerciale

VI.4.1. Amélioration de la relation clients : poursuite du projet « Cap Client »

VI.4.1.a) Conforter et étendre les nouvelles pratiques

Depuis son lancement en 2012, le projet « Cap Client », qui a pour objectif principal de mieux accompagner le voyageur tout au long de sa relation avec le réseau TBM, se poursuit et se renforce au quotidien pour atteindre et dépasser les objectifs ambitieux de fréquentation de la Délégation de Service Public. La relation clientèle a été en 2019 marquée par de longues séquences de préparation au lancement de la nouvelle billettique, maintes fois décalées. Dans ces conditions il a fallu continuer à s'organiser pour gérer avec l'ancienne billettique l'accroissement des volumes traités.

(i) Renforcement d'une organisation tournée vers le client

L'année 2019, comme les années passées, devait être consacrée à la bascule définitive sur la nouvelle billettique Thalès. Cela devait nous conduire à la mise en place de nouveaux process liés notamment à la digitalisation de nos outils et à la mise en œuvre de la tacite reconduction de nos titres annuels. Pour des raisons indépendantes de notre volonté, nos équipes ont dû déployer toute leur énergie cette année pour assurer la commercialisation des produits avec l'ancienne billettique fragilisée avec les reports successifs du lancement de la nouvelle billettique. Cette année a été marquée par des modifications de process et la mise en place de contournements pour gérer toutes les évolutions de la gamme tarifaire, avec une préparation des équipes à la mise en place d'une gamme solidaire.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Une organisation tournée vers le client qui s'appuie sur les équipes pour poursuivre sa progression.

Cette année de transition a permis de stabiliser nos organisations, après une année 2018 de mise en place des équipes et organisations. Nos organisations restent tournées vers le client en 2019 grâce à :

- La distinction et la séparation des services back et front office du Pôle Relation Clients. Cette séparation a permis de gagner en réactivité et d'assurer un meilleur relais d'information en interne ;
- La mise en place et l'amélioration des tableaux de bord de suivi d'activité ont permis une meilleure anticipation et gestion des volumes d'activité. Ces tableaux partagés lors de réunions

mensuelles et d'entretiens individuels avec les collaborateurs permettent le renforcement du partage et l'analyse des résultats globaux. Ils sont à l'origine d'ajustements pertinents ;

- La fusion des missions des centres d'appels TBM et Mobibus, avec les prises de réservations des transports de personnes à mobilité réduite par le personnel du centre d'appel TBM, a permis de mieux répartir les volumes d'appels avec notamment un meilleur traitement des pics d'appels. Les résultats sont aujourd'hui probants en termes de performance et de taux de prise d'appel ;
- Le rapprochement renforcé entre les équipes VPC (Ventes Par Correspondance) a permis d'instaurer une plus grande polyvalence au sein du service, notamment en période de rentrée ;
- La mise en place du recouvrement dans les 5 agences TBM a permis aux clients de disposer de plus de solutions de paiement avec le passage d'un point de recouvrement à 5 points de régularisation. Pour rappel, les clients peuvent régler leur PV par internet, virement bancaire, courrier ou en se déplaçant en agence. Au-delà du délai de 2 mois après verbalisation, le dossier est transféré au Trésor Public ;
- L'élargissement de la polyvalence des agents tant au Front Office qu'au Back Office avec également la mise en place d'un volontariat pour des conducteurs souhaitant exercer, en polyvalence, des missions d'AIV (Agents d'Information et de Vente) dans les agences, étendue aux missions du centre d'appels, de Mobibus et de la VPC ont permis aux agents un meilleur épanouissement professionnel avec cette ouverture ;
- La tenue de réunions bimensuelles interservices regroupant au moins un représentant de chaque service de la Direction Marketing Commerciale et Intermodalité (DMCI) pour partage et échange des différents sujets en cours ou à venir, afin d'assurer une meilleure coordination sur l'ensemble des sujets de la DMCI ;
- L'orientation vers de nouveaux services et de nouveaux partenariats visant à renforcer l'offre de service touchant à la mobilité globale : paiement de PV en agences, partenariats SNCF (ventes TGV, Pack Mobilité Etudiant), Ouibus, Citiz, Bluecub, gestion du parking vélos de la gare SNCF, concourent à la valorisation de l'intermodalité et à contribuer à réduire les points de contact lorsque le client choisit un titre combiné.

VI.4.1.b) Développement et/ou amélioration des systèmes d'information orientés client

(i) Renforcements et évolutions réalisées

Les systèmes d'information continuent d'évoluer afin d'apporter un meilleur niveau de service aux clients. Sur les dernières années, les évolutions suivantes ont été réalisées :

- Le déploiement de l'outil « CRM » (« Customer Relationship management », ou « gestion de la relation clients » en français) pour la gestion des réclamations dans les agences et à l'accueil Service Clients, permet un enregistrement en direct, un traitement plus rapide et plus pertinent, ainsi qu'un délai de réponse au client optimisé. Le déploiement a également été réalisé sur les postes du centre d'appels ;

CE QU'IL FAUT RETENIR

Un travail continu sur les outils rendu possible par la création de 2 postes au service Etudes, Développement et Innovation (EDI) en accompagnement des équipes de la relation client : un Chef de projet Marketing digital et un Chargé d'Études et d'Écoute Client.

- La gestion des appels téléphoniques VPC/Recouvrement par un « mini centre d'appels » (gestion des files d'attente, messages enregistrés d'information, organisation simplifiée de la prise des appels) a permis de mieux diriger les clients vers l'information ;
- L'installation sur tous les postes du centre d'appel d'un second écran a permis d'améliorer la productivité et le confort de travail des agents qui perdent moins de temps à accéder aux informations, d'autant plus qu'ils utilisent plusieurs programmes pour renseigner les clients, logiciels ou documents à la fois ;
- L'accès pour les agents du centre d'appel à l'application SAEIV tramway permet de disposer en temps réel du positionnement des tramways pour une meilleure information des clients sur les horaires de passage et perturbations constatées sur le réseau ;
- L'extension du dispositif de comptage des flux à 4 agences. Cet outil est une aide à la décision pour le dimensionnement des ressources et donc une meilleure gestion des files d'attente dans les agences de Quinconces, Gambetta, Arts et Métiers et Buttinière ;
- La mise en place en fin d'année 2018 d'un questionnaire Kalif permettant de quantifier et de qualifier tous les traitements opérés par les agents du Front Office (agences, CIT et Planification Mobibus) donne aujourd'hui une meilleure connaissance des traitements opérés par les agents de vente sur le terrain ;
- L'adaptation des fonctionnalités de l'e-boutique afin d'obtenir plus de cohérence avec le logiciel de ventes billettiques, dans l'attente de la mise en place d'une nouvelle e-boutique attachée à la nouvelle billettique Thalès ;
- La mise en place d'une organisation au centre d'appels lors de la rentrée scolaire a permis de franchir le cap de 80 % de taux de prise d'appels en septembre ;
- Le changement des outils utilisés par les conseillers commerciaux pour le réapprovisionnement des dépositaires, avec la mise en place de tablettes et l'envoi d'un relevé d'opérations aux dépositaires sur leur boîte mails, a permis de réduire le volume de documents papier, tout en réduisant les délais de transmission des documents auprès de nos partenaires.

(ii) Suivi régulier de l'activité

Pour chaque activité du Pôle Relation Clients, des indicateurs d'activité ont été définis. Pour chacun d'entre eux, un suivi mensuel est réalisé. Ils sont ensuite rapportés aux équipes concernées au cours de réunions mensuelles. Ce management de proximité permet une plus grande réactivité pour un ajustement et une adaptation des actions menées.

De même, pour les agents du centre d'appel, des indicateurs individuels d'activité sont suivis et régulièrement analysés et partagés avec les agents lors des entretiens individuels.

Dans une logique constante d'amélioration, un tableau de bord de l'activité DMCI est réalisé et commenté pour mise en œuvre de plans d'action si nécessaire.

VI.4.2. Être au plus proche des clients

TBM s'est associé tout au long de l'année aux événements organisés sur la Métropole, et a fait évoluer ses points de vente pour être toujours plus proche de ses clients, notamment à l'occasion des opérations commerciales et grandes manifestations.

VI.4.2.a) Zoom sur la nouvelle application M-ticket de TBM

Avec l'arrivée du nouveau système billettique Thalès, Bordeaux Métropole et le Délégataire ont initié le déploiement d'une nouvelle application TBM permettant de dématérialiser le titre de transport, et ainsi favoriser l'achat et la validation de titres de transport. Cette solution numérique entre dans le cadre du marché de renouvellement du système billettique et contractualisé entre Bordeaux Métropole et la société Myzee, fournisseur de l'application.

A ce jour, les tickets « du quotidien » destinés à un public occasionnel ont été proposés à l'achat :

- 1 voyage ;
- 2 et 10 voyages (permettant la multi validation) ;
- 24 h ;
- 7 jours.

Par une simple création de compte et association d'une carte bancaire, l'ensemble des voyageurs peuvent à tout moment acheter leur titre de transport directement sur leur smartphone et valider immédiatement sur les valideurs à bord des tramways et bus du réseau.

Depuis son lancement le 2 mai 2019, l'application rencontre un vrai succès commercial auprès des voyageurs et a su trouver son public. 177 500 tickets ont été vendus entre le mois de mai et le mois de décembre 2019, pour un montant total de 986 000 euros. Les titres 1 et 2 voyages représentent près de 70 % des ventes.

VI.4.2.b) Zoom sur l'évolution des points de ventes TBM

Les points de ventes TBM sont les suivants :

- Les agences commerciales : Quinconces, Gambetta et Saint-Jean, ouvertes du lundi au samedi ;
- Les agences Buttinière et Arts et Métiers restent quant à elles ouvertes du lundi au vendredi ;

CE QU'IL FAUT RETENIR

Les points de ventes du Délégataire évoluent pour plus de proximité.

Les Points d'Information et de Vente de La Gardette et Les Pins ont été fermés dans l'année en raison d'une faible fréquentation.

Aujourd'hui les horaires d'ouverture sont harmonisés et réglés sur l'activité liée aux périodes hivernale et estivale. Ainsi :

- D'octobre à juin, les agences commerciales et agences relais sont ouvertes de 7 heures à 19 heures, le samedi de 9 heures à 19 heures pour les agences commerciales, et de 12 heures à 19 heures pour les Points Information Voyageurs (PIV) ;
- De juillet à novembre, les agences commerciales et agences relais sont ouvertes de 7 heures à 20 heures, le samedi de 9 heures à 19 heures pour les agences commerciales, et de 13 heures à 20 heures pour les PIV.

Afin d'apporter une cohérence, les horaires du centre d'appels sont également harmonisés en fonction de ces deux périodes. Ainsi les horaires d'octobre à juin sont de 7 heures à 19 heures du lundi au

samedi, et de 9 heures à 19 heures le dimanche. De juillet à novembre, ces horaires sont portés de 19 heures à 20 heures.

Les agences de Quinconces et Gambetta disposent aujourd'hui d'équipements de vente (Distributeurs de Titres de Transport). Ces DTT installés au cœur des agences permettent de réduire les files d'attente par l'orientation de nos clients vers ces distributeurs afin qu'ils réalisent des opérations simples qui vont de l'achat de titres au renouvellement des abonnements hebdomadaires ou mensuels. Ce travail de fonds doit permettre à terme à nos clients de devenir plus autonomes sur les opérations simples.

Nous espérons ainsi que nos Agents d'Information et de Vente pourront se consacrer dans le futur à des opérations à plus forte valeur ajoutée (création de cartes et d'abonnements TBM, V^3 et partenaires, enregistrement de coordonnées bancaires, …).

VI.4.3. Statistiques de ventes

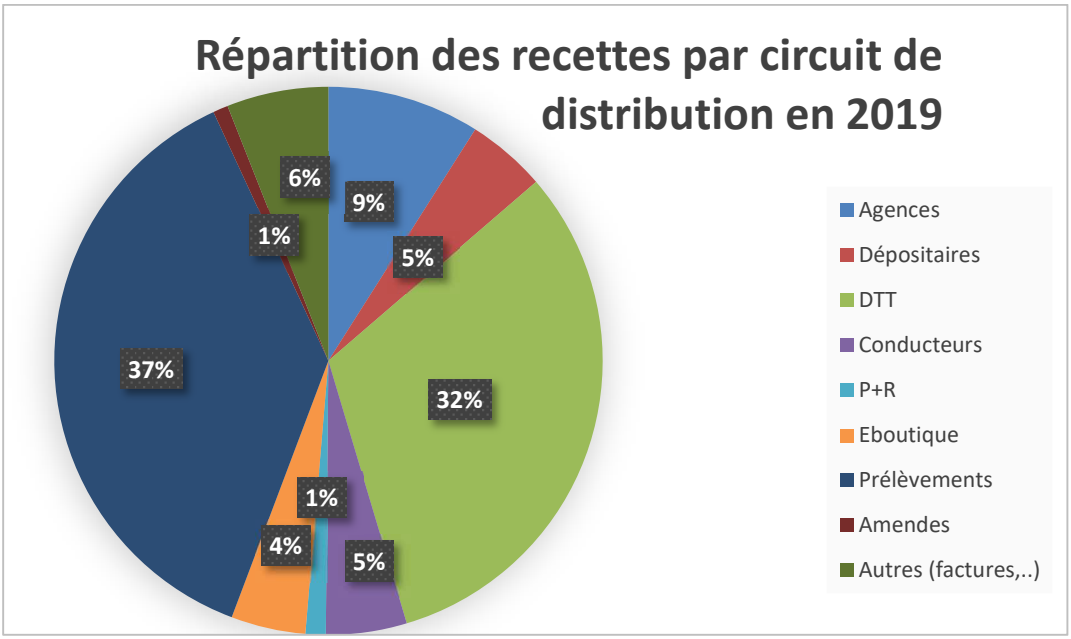
En 2019, le chiffre d'affaires des circuits de distribution est en hausse de +2,1 % par rapport à 2018. Le réseau de contact représentait 19 % des ventes, les 5 agences commerciales concentrent 9 % du chiffre d'affaires total et constituent donc le premier accès au réseau de distribution de contact. L'année a été fortement mouvementée dans les agences avec de multiples fermetures d'agences liées aux nombreuses manifestations de gilets Jaunes (essentiellement les samedis), aux intempéries et manifestations sur le réseau. L'activité s'en est ressentie.

Le réseau de dépositaires représente quant à lui, 5 % du chiffre d'affaires 2019 avec ses 240 points relais de vente. Il s'agit d'un réseau de maillage qui vient en complément des agences et des Distributeurs de Titres de Transport (DTT) positionnés sur les arrêts des lignes structurantes de tramway.

Les conducteurs commercialisent 5 % des ventes. Celles-ci se concentrent principalement sur 2 titres (1 et 2 voyages). Depuis son lancement à l'été 2018, le titre 2 voyages n'a cessé de progresser pour devenir un titre de référence sur le réseau. En 2019, ce titre représente 26 % des ventes des conducteurs.

Le réseau de distributeurs de titres de transports (DTT) occupe la 2ème place des ventes avec 32 %. En 2019, de nouveaux DTT plus ergonomiques ont été déployés et positionnés sur le réseau armature, ceci à tous les arrêts de l'ensemble des lignes de tramway. Malgré des difficultés de mise en place de ces nouveaux équipements, le taux de panne est en diminution et semble se stabiliser.

Les prélèvements, pilotés par la vente par correspondance (VPC) représentent près de 37 % du chiffre d'affaires de l'année, avec une moyenne de plus de 110 000 prélèvements par mois. Les difficultés de prélèvement avec l'ancienne billettique ont perduré en 2019, avec notamment le report pour la troisième année consécutive de la mise en place de la tacite reconduction pour les abonnements à prélèvement mensuels.



VI.4.4. Statistiques du centre d'appels

En 2019, pendant les horaires d'ouverture du centre d'appel, 535 000 appels ont été reçus (45 000 appels en moyenne par mois, avec un maximum d'appels en septembre de 58 000, et un minimum d'appels en août de 37 000).

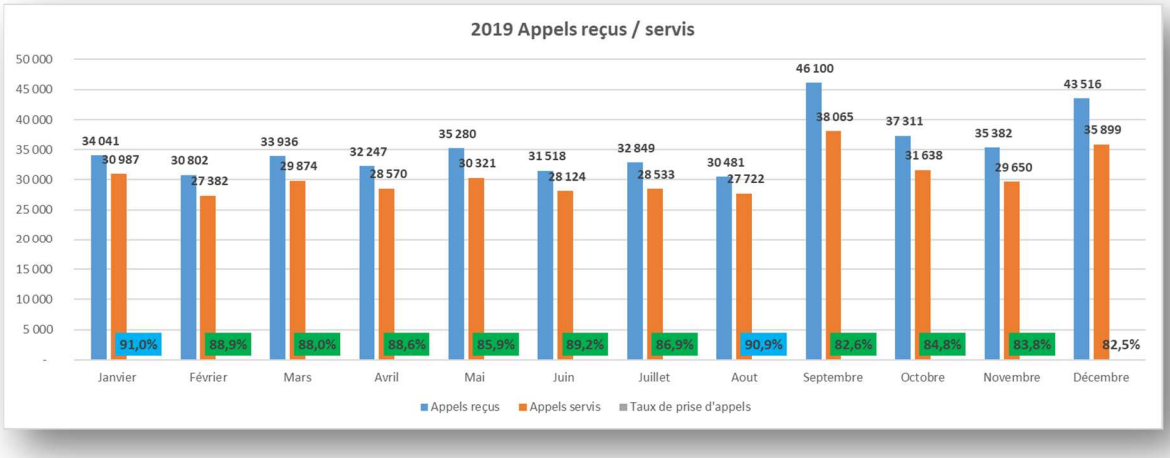
Une part importante des appels (20,8 %) n'ont pas été pris en charge par les opérateurs, les clients ayant été transférés directement sur un autre service ou ayant raccroché dans les 5 secondes.

Le volume des appels non pris en charge est de 129 000 appels. Ces appels, pour lesquels les clients abandonnent, ne sont pas comptés dans le taux de prise d'appels. Pour autant, bien que nous n'ayons pas la capacité de distinguer dans le détail le motif de raccrochage, nous estimons raisonnablement qu'une partie des appelants se sont vu délivrer l'information qu'ils attendaient avant de raccrocher. En effet, un message d'accueil est régulièrement actualisé, parfois plusieurs fois par jour, afin de tenir compte des évènements du réseau (messages d'activation des abonnements en période de rentrée, message d'envoi des échéanciers en décembre et janvier, message de perturbation sur le réseau, accidents, incidents, aléas, grève, ...). Dans les situations perturbées, ce message permet d'informer rapidement les clients sur le type d'incident, sa durée, sur les éventuels moyens de substitution, et sur l'heure de reprise progressive ou l'heure d'un retour à la normale.

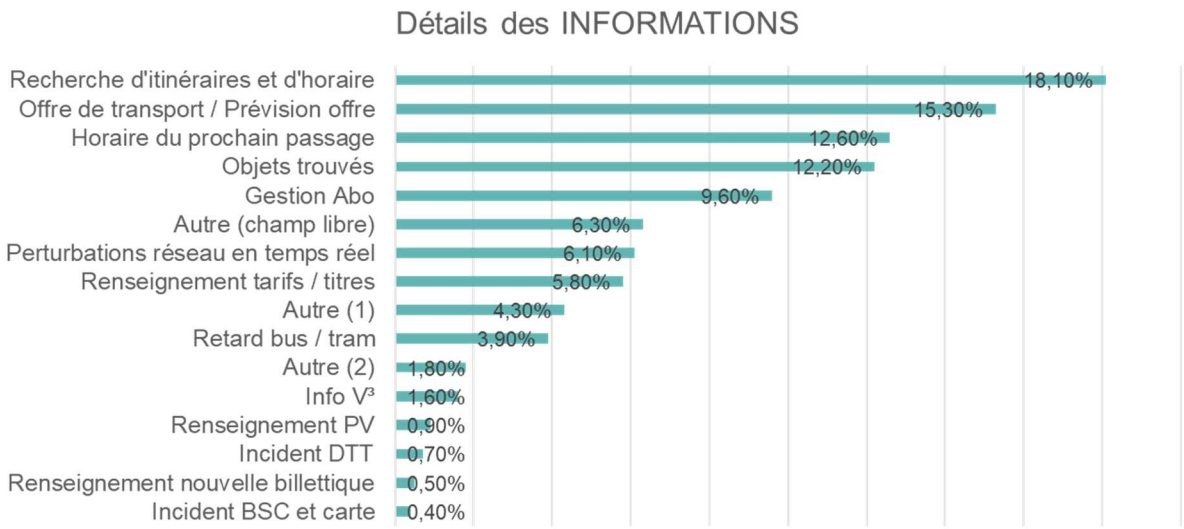
En 2019, le volume d'appels dissuadés reste faible (2,6 % des appels reçus). Les appels sont « dissuadés » lorsque le temps d'attente est supérieur à 4 minutes. Dans cette situation, le client reçoit un message de dissuasion, en raison d'un grand nombre d'appels. Dans la majeure partie des cas, il s'agit de périodes de grosses perturbations sur le réseau tramway (coupures longues du réseau tramway sur incident, accident ou manifestations).

Le nombre d'appels servis, déduction faite des éléments décrits précédemment, est de 366 765, soit un taux de prise d'appels pour l'année 2019 de 86,6 % (423 463 appels), soit 6 points de plus, après

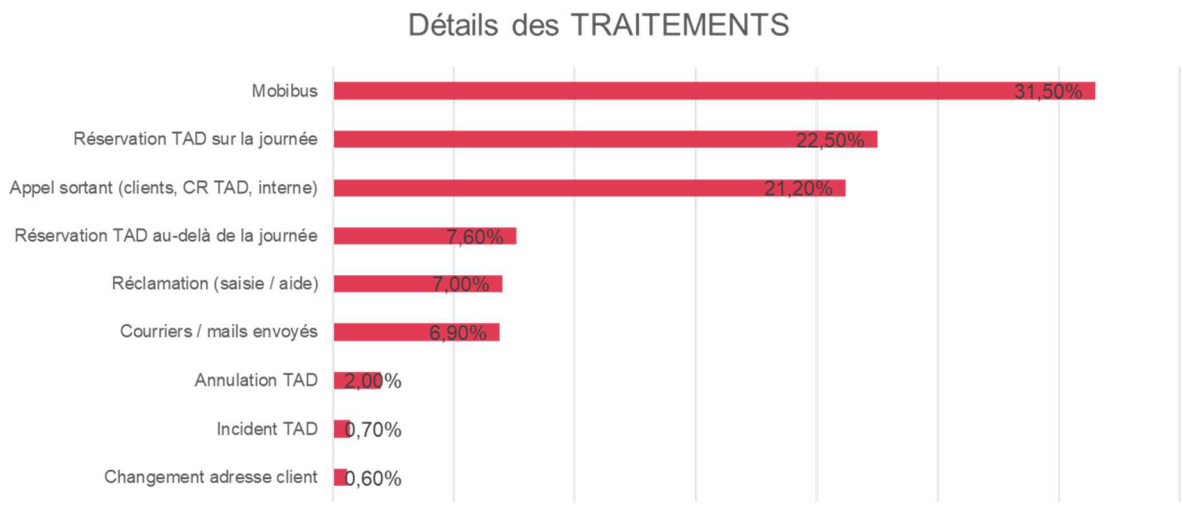
une année 2018 en forte progression par rapport à 2017 (+10 points). Ce taux s'explique par la mise en place de nombreuses procédures et d'outils permettant d'améliorer la réactivité et la productivité. Le temps d'attente d'un client au téléphone est en moyenne de 35 secondes sur l'année quand la durée moyenne de conversation est de 1 minute et 28 secondes.



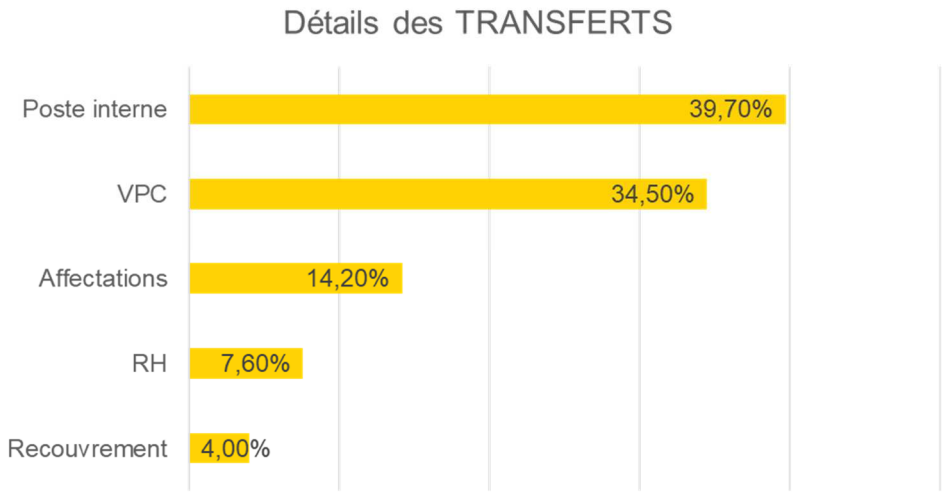
En 2019, 71 % des appels traités ont porté sur des sujets, tels que l'offre de transport, les perturbations réseau en temps réel, la recherche d'un itinéraire, d'un horaire ou du prochain passage, la gestion des abonnements, la recherche d'un objet perdu.



16 % des appels ont concerné les clients Mobibus (réservation, modification ou annulation d'un transport).



9 % des appels provenaient de tiers appelant le standard téléphonique afin d'être mis en relation avec le personnel de Keolis Bordeaux Métropole.



3 % des appels correspondaient à des réservations de transport à la demande.

Sur l'année les agents du centre d'information téléphonique (CIT) ont traité 7 475 mails. Le volume est sensiblement inférieur à celui de l'année précédente, ce qui s'explique par la refonte de la rubrique Aide et contacts du site « infoTBM » qui a permis de mieux adresser les demandes par nature et donc de réduire le nombre de demandes mal adressées.

Le nombre de conversations par chat est quant à lui en très nette diminution sur l'année à la suite de difficultés de fonctionnement et dans l'attente de la mise en place d'une nouvelle solution pour le premier trimestre 2020.

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

VI.5.1. Enquêtes « Performance de l'offre et des services TBM »

VI.5.1.a) Baromètre satisfaction V³ – vague 9

La première vague a été réalisée en mars 2010.

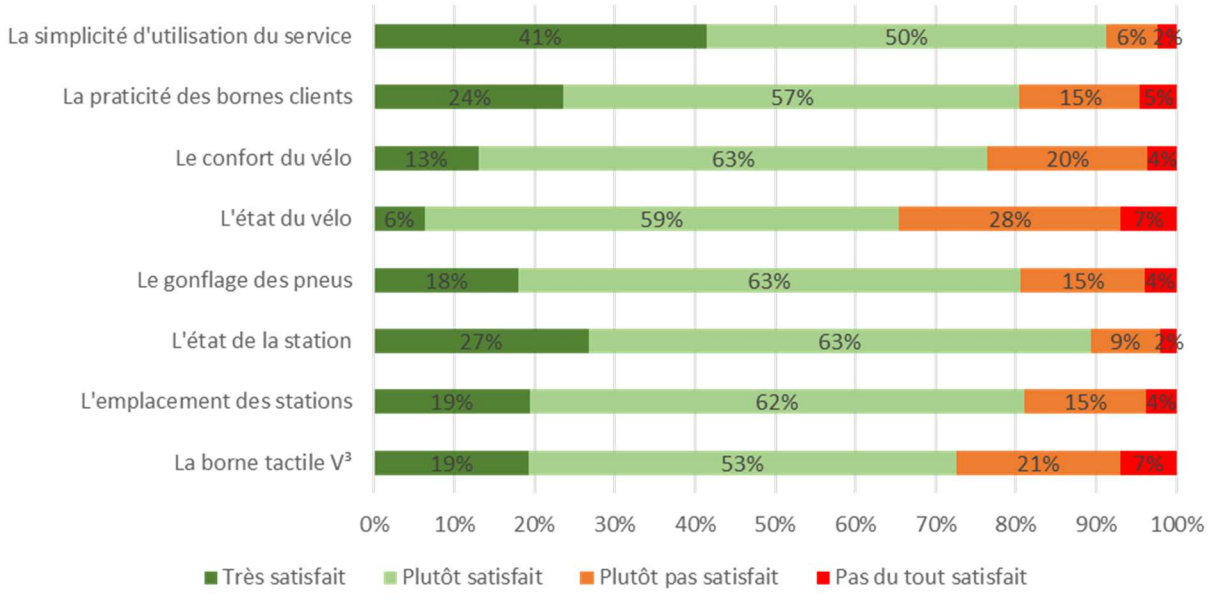
L'objectif de cette enquête est de mesurer la satisfaction des VCubistes et surtout de percevoir et d'analyser les évolutions au fil des vagues. La 9ème vague a été lancée en mai 2019 auprès des abonnés V³ sur internet. Les principaux résultats recueillis auprès d'un échantillon de près de 2 900 VCubistes sont :

CE QU'IL FAUT RETENIR

91 % de VCubistes sont satisfaits du service.

74 % jugent que le service s'améliore.

- Un taux de satisfaction élevé et stable : 91 % des enquêtés sont satisfaits du service avec une note moyenne de 7/10. 96 % recommandent le V³ à leur entourage ;
- Une évolution positive du service, et en hausse par rapport à 2018 : 74 % jugent que le service V³ s'améliore (+ 15 points) et moins de 5 % estiment qu'il se dégrade (stable) ;
- On observe une hausse de l'insatisfaction en 2019 concernant la simplicité d'utilisation du service (+2 pts), l'état du vélo (+5 pts) et le gonflage des pneus (+2 pts). A contrario, la praticité des bornes clients (+ 1 pt), l'état de la station (+1 pt), l'emplacement de la station (+ 2 pts) et la borne tactile (+ 5 pts) ont vu leur taux de satisfaction augmenter ;
- Les principales attentes des utilisateurs sont liées à la disponibilité des stations, l'état des vélos ou encore l'ajout de stations supplémentaires.



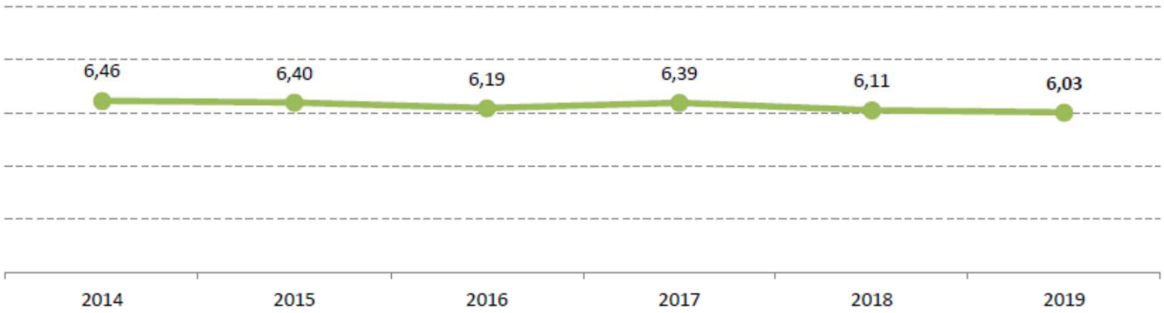
VI.5.1.b) Suivi du traitement des réclamations – vague 9

Une 9ème vague d'interrogation a été menée, faisant suite aux 8 premières réalisées depuis 2012. Au global, 401 réclamants ont été interrogés par téléphone en avril 2019 par le cabinet d'études TRYOM : 300 sur l'ensemble des services TBM, répartis selon le canal de contact et 100 particulièrement sur le service V3. Les résultats sont les suivants :

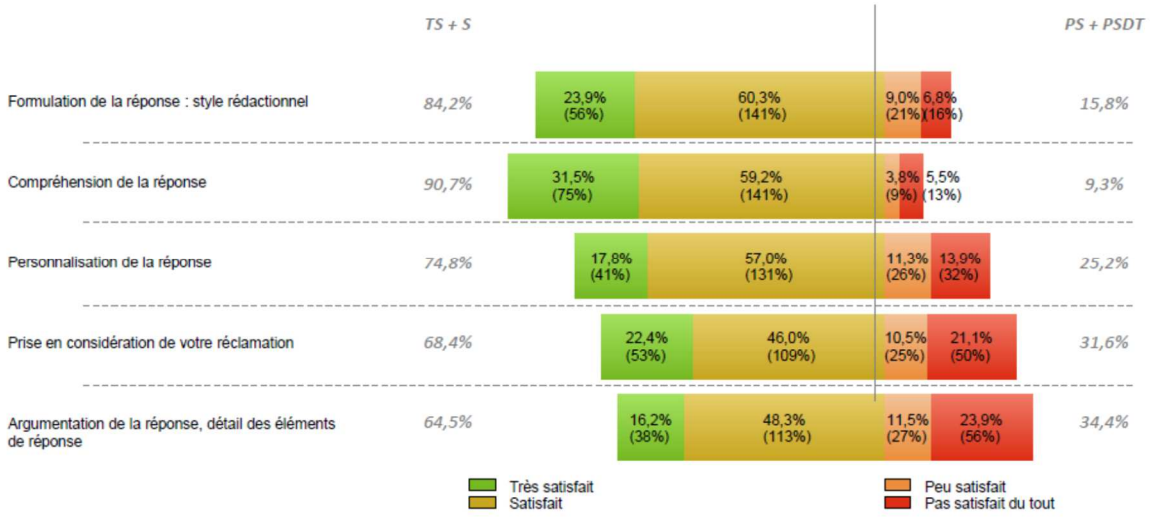
CE QU'IL FAUT RETENIR

*61 % des « réclamants » se disent **satisfaits du traitement de leur réclamation***

- Gestion des réclamations sur l'ensemble des services TBM :
  - Depuis 2014, la satisfaction globale envers le traitement et la gestion de la réclamation est stable et oscille entre de 6 et 6,5/10 ;



- Gestion des réclamations TBM :
  - Le délai de réponse est jugé bon par 71 % des interviewés (en légère diminution par rapport à la vague 8, 75 %), le nombre de réclamations traitées est quant à lui en augmentation ;
  - 61 % des répondants sont globalement satisfaits du traitement de leur réclamation (baisse par rapport à 2018) ;
  - Le taux de satisfaction est plus élevé pour les réclamations TBM effectuées en agence car les motifs (essentiellement billettique) conduisent à une action concrète compensatoire pour le client ;
  - La réponse apportée par TBM obtient un taux de satisfaction de près de 60 %, en baisse par rapport à 2018 (- 6 points), et la forme de la réponse obtient un taux de 94,5 %.



- Gestion des réclamations sur le service V³ :
  - La satisfaction globale du traitement et de la gestion de la réclamation V³ est stable et atteint une note de 7,3/10 ;
  - L'ensemble des critères obtient un niveau de satisfaction plutôt élevé, malgré une satisfaction en baisse à celle de 2018 :
    - Le délai de réponse : 84 % ;
    - Le traitement de la réclamation : 85 % ;
    - La réponse effectuée par TBM : 87 %.

VI.5.1.c) Baromètre de satisfaction (panel) – vague 7

La 7ème vague du baromètre satisfaction a été réalisée auprès des panélistes TBM en mai 2019 (la première vague avait été réalisée en février 2014). Plus de 227 personnes ont répondu soit un taux de retour de 30 %. Les personnes interrogées sont, pour la presque la totalité d'entre elles, des clients fidèles et quasi quotidiens du réseau, et dont les attentes et les exigences envers TBM sont les plus importantes.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Le baromètre satisfaction TBM affiche une **hausse de 9 points du taux de satisfaction**.*

Les principaux résultats sont les suivants :

- Satisfaction :
  - Un taux de satisfaction de 76 % : en hausse de 9 points par rapport à 2018 ;
  - Une note moyenne attribuée de 7,4/10 (en hausse également) ;
  - Les principaux motifs d'insatisfaction avancés par les panélistes sont la ponctualité des bus et les dysfonctionnements des valideurs ;
  - L'information voyageur (arrêts, véhicules, …) et la propreté aux arrêts sont parfois mises en cause par les clients ;
  - L'accueil des conducteurs est jugé très satisfaisant par les clients puisqu'il atteint 92 % d'avis favorable ;
  - Les outils digitaux sont assez satisfaisants pour les panelistes. 83 % d'entre eux jugent correctes et pertinentes les informations délivrées sur le site internet. L'arrivée du

nouveau site web a favorisé cette hausse (+ 2 points par rapport à 2018). Ils sont 74 % à juger l'application TBM satisfaisante.

- Fraude :
  - 84 % des répondants ont le sentiment de voir fréquemment des utilisateurs frauder, soit une hausse significative de 3 points par rapport à la dernière vague.
- Attentes et agacement :

Au-delà des attentes des voyageurs, le Délégataire a souhaité les interroger également sur leur(s) agacement(s) lors de leur trajet, l'objectif étant d'évaluer les actions prioritaires afin de faire évoluer la satisfaction des voyageurs :

- Les retards sur les lignes de bus et les incidents à répétition sur le tramway sont une forte source d'agacement pour les utilisateurs ;
- L'affluence à bord des tramways et des bus est également citée comme source d'agacement ;
- L'incivilité (fraude et comportements de certains voyageurs) sont également souvent relevés même si les clients n'ont pas de véritables attentes de notre part vis-à-vis de ces phénomènes.

VI.5.1.d) Enquête de satisfaction des parcs-relais

Une enquête satisfaction des utilisateurs des parcs-relais a été menée sur l'année 2019. La précédente étude s'était déroulée en mars 2015. L'objectif de cette deuxième vague était de mesurer la satisfaction des utilisateurs des parcs-relais et d'évaluer leur performance auprès des clients. L'enquête a été menée entre le 3 et le 8 juin 2019 par téléphone, auprès des utilisateurs du service. Les principaux résultats recueillis auprès d'un échantillon de plus de 400 clients sont les suivants :

CE QU'IL FAUT RETENIR

Quatre ans après la dernière enquête, les parcs relais sont toujours jugés satisfaisant avec un taux de 92 %, stable par rapport à l'enquête de 2015.

Les points d'attention restent l'accès et la sortie des parcs pour les véhicules.

- Profil de la clientèle :
  - La clientèle des parcs-relais est essentiellement composée de femmes actives d'un point de vue professionnel ;
  - Les clients réguliers représentent 80 % des voyageurs et l'utilisent majoritairement la semaine (87 % des clients interrogés) ;
  - Les abonnés TBM représentent 79 % des clients ;
  - L'analyse comparative 2015-2019 illustre une très grande stabilité dans le profil des voyageurs.
- Satisfaction et attentes des utilisateurs :
  - 92 % des personnes interrogées sont satisfaites ou très satisfaites du service (identique à 2015) ;
  - Comme lors de la dernière vague, la localisation des parcs-relais sur le territoire est jugée très positive, puisque 97 % des utilisateurs en sont satisfaits ;
  - L'accès au parc-relais, son entretien, la localisation des distributeurs de titre et leur tarification sont satisfaisants (entre 90 % et 93 % d'avis favorables) ;

- Les difficultés pour entrer et pour sortir sont des points d'insatisfaction (respectivement 21 % et 30 %), notamment en raison du lancement des nouveaux valideurs Thalès et de l'arrivée du billet sans contact (BSC) avec le maintien à la vente des titres magnétiques (difficilement compris par les clients).

Toutefois, sur les 4 dernières années, aucune baisse de satisfaction de l'ensemble des items n'a été observée.

- Les attentes spontanées des utilisateurs :
  - La moitié des demandes formulées (49 %) concerne l'accès aux parcs-relais, intégrant notamment le cheminement pour les véhicules et la fiabilisation des barrières, ainsi que l'augmentation du nombre de places offertes ;
  - L'amélioration de l'information voyageurs et des cheminements au sein des parcs-relais représentent 12 % des demandes ;
  - A noter, très peu de demande concernant la tarification qui est jugée adaptée au besoin.

VI.5.1.e) Premiers retours du service V³ électrique

Deux mois après le lancement du service, une enquête de satisfaction a été réalisée auprès des abonnés V³ électrique. 360 abonnés ont été sollicités par e-mail entre le 8 et le 13 juillet 2019. 160 clients ont répondu à l'enquête, soit un taux de retour de 45 %.

CE QU'IL FAUT RETENIR

__87 %__ des clients se disent satisfaits du service V³ électrique et __82 %__ le trouvent __« bon marché »__.

- Profil de la clientèle :
  - 76 % des répondants sont des hommes ;
  - 70 % ont entre 25 et 54 ans ;
  - Ils disposent pour deux tiers d'un abonnement V³ électrique 1 an TBM ;
  - 56 % d'entre eux habitent la commune de Bordeaux.

Chapitre VI

- Satisfaction des utilisateurs :
  - 87 % des abonnés V³ interrogés se disent satisfaits du service avec une part de 30 % de très satisfait ;
  - La note moyenne de recommandation atteint les 7,5/10, qui représente un bon démarrage pour le service ;
  - 98 % trouvent que la batterie est facile à installer et retirer ;
  - 94 % ont jugé le vélo, agréable à utiliser ;
  - 82 % trouvent que le prix de la location de la batterie est bon marché.

Les ¾ des clients interrogés déclarent que le V³ électrique leur permet d'aller plus vite et leur permet de réaliser de plus grandes distances.

La souscription à un abonnement au service a été plébiscité par 84 % des clients, et légèrement plus simple en ligne qu'en agence commerciale. Toutefois, près de 20 % déclare avoir rencontré des difficultés lors de la souscription en ligne, le manque d'informations précises sur la réception ou la livraison de celle-ci en sont les principales raisons avancées. Depuis l'enquête, ces informations ont été précisées afin d'améliorer le parcours d'achat.

- L'utilisation du service :
  - 81 % des abonnés déclarent utiliser le service au moins une fois par semaine et ils sont 44 % à l'utiliser plus de 4 fois ;
  - Le V³ électrique est majoritairement utilisé pour aller travailler (72 % des répondants) et pour se déplacer en centre-ville (1 répondant sur 2) ;
  - Un utilisateur sur 2 déclare utiliser moins le réseau bus ou tramway au profit du V³ électrique.

VI.5.2. Enquêtes « Observation sur le terrain »

VI.5.2.a) Disponibilité des Valideurs

Ces observations ont été réalisées par le cabinet Epsilon Marketing en février, juin et octobre 2019 afin de mesurer le taux de disponibilité des valideurs. Plus de 1 200 observations ont été réalisées par vague sur le tramway et le bus.

L'arrivée de la nouvelle billettique et la mise en place des nouveaux valideurs depuis septembre 2016 ont obligé à modifier la méthodologie de mesure afin de prendre en compte ce nouveau dispositif. De plus, les tests sur les titres magnétiques ont été remplacés par ceux effectués sur les billets sans contact, à partir du mois de février 2019.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*La **disponibilité des valideurs** a été mesurée à **98 %** en octobre 2019.*

Grâce aux mises à mises à jour effectuées sur les nouveaux valideurs Thalès, le taux de disponibilité est revenu à une situation conforme.

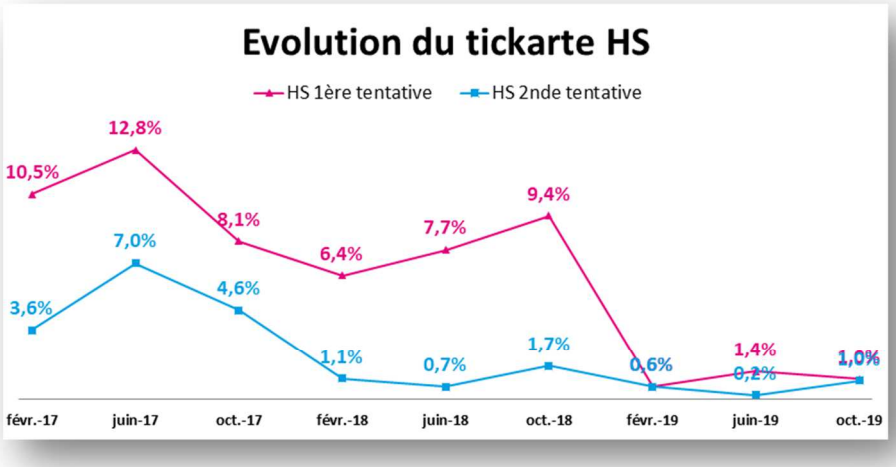
Les résultats sont les suivants :

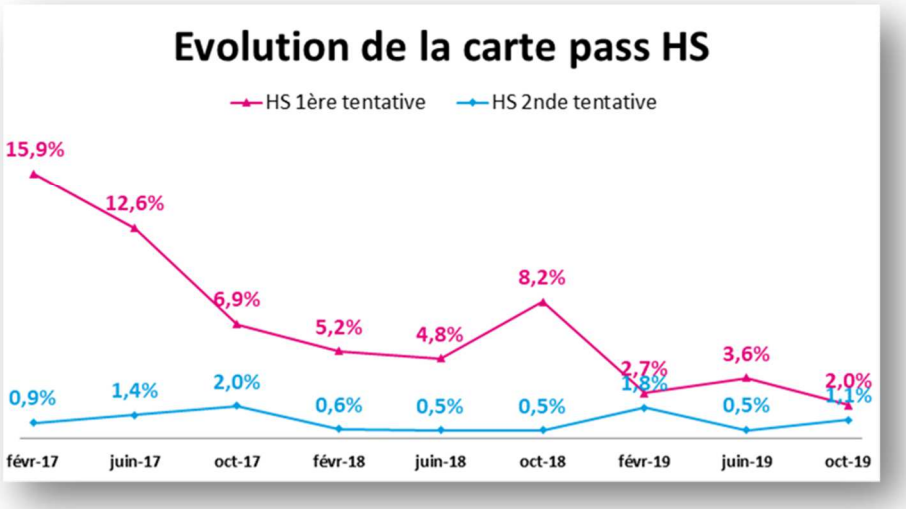
- Indisponibilité du 1er valideur dans les bus :
  - En octobre 2019, le taux de disponibilité sur l'ensemble des valideurs atteignait 98 % (en nette hausse par rapport à 2018), les tests effectués se réalisant désormais uniquement sur les nouveaux valideurs ;

- Indisponibilité par mode :
  - A bord du tramway, le taux de disponibilité des valideurs atteint 98 % ;
  - A bord des bus, il est également de 98 %.

- Indisponibilité par support :
  - Pour les tickartes, le taux d'indisponibilité évolue à la baisse entre juin et octobre 2019 pour représenter 1,0 % ;
  - Pour les cartes billettiques (Pass), sur la même période, le taux d'indisponibilité est en baisse de 3,6 % à la première tentative, puis 2,0 % à la seconde.

La mise en service des billets sans contact et des nouveaux valideurs favorisent les bons résultats de ce baromètre.





VI.5.3. Enquêtes « Performance des outils et solutions digitales »

VI.5.3.a) Enquête « post-test » de l'application M-ticket TBM

Après son lancement commercial au mois de mai 2019, une enquête « post lancement » a été menée auprès des utilisateurs de la nouvelle application. L'enquête a été réalisée auprès des clients ayant effectué un achat en mai 2019, soit un total de 4 033 clients sollicités par mail entre le 16 et le 22 juillet 2019. Plus de 868 clients ont répondu à l'enquête, soit un taux de retour de 21,5 %.

- Avec un taux de satisfaction de 95 % et un Net Promoter Score de 75 (le NPS mesure le niveau de recommandation), le M-Ticket semble largement séduire les voyageurs et répondre à un réel besoin. Ils sont 80 % à avoir donné une note de 9/10 ou 10/10 à l'application ;
- L'application vient en substitution aux achats aux DTT pour 87 % des répondants ayant déjà acheté un titre sur le réseau ;
- Les clients semblent également satisfaits de la facilité d'utilisation de l'application ;
- 84 % des utilisateurs de l'application utilisent le réseau TBM au moins une fois par mois et 94 % des répondants ne possèdent pas d'abonnement TBM personnel.

Grace à ce service, 88 % estiment que l'application leur permet d'être plus en règle lorsqu'ils voyagent sur le réseau.

Près de la moitié des utilisateurs disent avoir déjà rencontré des difficultés pour valider leur titre, parmi eux 5 % déclarent rencontrer ces problèmes régulièrement ou à chaque fois. A noter que des mises à jour successives ont permis d'améliorer significativement la validation des titres.

« Pratique », « facile », « simple », « rapide », voici les mots les plus employés selon les utilisateurs.

VI.5.4. Enquêtes « qualitatives »

VI.5.4.a) Table ronde autour du traitement de la situation perturbée

A la suite de l'enquête de satisfaction réalisée en 2018, une table ronde d'échanges sur la thématique du déplacement a été organisée avec une trentaine de clients afin d'approfondir les résultats de cette enquête, notamment autour des thématiques les plus saillantes (offre, ponctualité et information voyageurs). L'objectif de cette étude est de mieux identifier les insatisfactions clients, au-delà de la statistique, et ainsi d'analyser le vécu des situations perturbées.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Une forte demande des clients est de travailler sur l'**information en situation perturbée.** Des premières réponses ont été apportées par le Délégataire, comme la **présence d'agent sur terrain** et **l'alerte personnalisée**.*

Pour mieux saisir les forces et les faiblesses, 3 groupes de clients ont été constitués regroupant des utilisateurs occassionels et réguliers du réseau. Ci-dessous les points marquants et important de l'étude.

Chacun a en tête les changements apportés par le tramway depuis son arrivée : un nouveau mode de transport très attractif, régulier, rapide, silencieux, esthétique, confortable, …. Autant de caractéristiques qui véhiculent la promesse d'un transport facile à utiliser, sans stress et agréable. La restructuration complète du réseau de bus associé n'est pas en reste, perçue comme assurant une desserte optimale de ce qui est important dans la Métropole, et notamment au centre de Bordeaux.

Mais les clients pointent du doigt une époque révolue. En effet, les transports de la Métropole commencent à saturer, voire sont surchargés aux heures de pointe avec une amplitude qui augmente :

capacité de transport insuffisante, manque de fréquence aux heures de pointe notamment, associés à un manque de régularité. Mais la densification du trafic automobile est aussi identifié comme cause réelle des difficultés rencontrées, principalement sur le réseau bus.

Ci-dessous sont résumés les principales problématiques formulées par les voyageurs :

- Un manque d'anticipation de la part de ceux qui conçoivent et organisent le transport dans la Métropole. En effet, ils perçoivent une forme d'incohérence entre l'explosion démographique de la Métropole et la façon dont les infrastructures et équipements ont été pensés ;
- Un manque d'information au préalable sur les perturbations en cours, des informations qui manquent d'alerte, de personnalisation et de réactivité ;
- Un service de substitution qui n'est parfois pas au rendez-vous, comme la mise en place systématique de « bus relais » en cas de coupure, ou encore l'accompagnement sur le terrain de personnel TBM.

Ces clients savent néanmoins que ces problématiques ne peuvent être résolues à court terme mais identifient deux leviers d'actions prioritaires, sur l'information transmise aux clients :

- Le traitement des pannes de tramway en termes d'information notamment, avant et pendant le trajet, et une proposition de personnalisation des messages ;
- L'apprentissage des informations et des solutions mises à disposition, notamment sur les supports numériques.

A la suite de ces retours, le Délégataire s'est attaché à proposer des solutions rapides, comme le déploiement d'agents d'information affectés en permanence sur le terrain, afin de se rendre rapidement sur les lieux d'interruption du tramway, pour guider et accompagner les voyageurs vers les solutions de substitution.

De plus, un travail sur l'année 2019 a permis de développer des alertes personnalisées par notification push et par mail, envoyées à la demande des clients, et qui seront déployées en janvier 2020. De plus, une solution interne développée pour le réseau TBM a permis de centraliser, traiter et diffuser simultanément les messages de perturbation sur l'ensemble des solutions numériques.

VI.5.5. Enquêtes commanditées par la Métropole

VI.5.5.a) Enquête satisfaction 2019 du réseau TBM

L'enquête annuelle commanditée par Bordeaux Métropole, réalisée auprès d'un échantillon représentatif de la population de 2 216 personnes (1 207 abonnés et 1 009 occasionnels), a été menée en mai 2019 par le cabinet d'études Tryom. La précédente enquête avait été réalisée en juin 2018.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Les clients sont **satisfaits** du réseau TBM à **86,8 % chez les abonnés**, et **88,1 % chez les occasionnels**.*

Les principaux résultats sont les suivants :

- Note de satisfaction :
  - Tous clients confondus : note de 15,2/20 (en légère hausse par rapport à 2018) et 87,4 % de clients satisfaits (légère baisse de 1 point) ;
  - Clients abonnés : 86,8 % satisfaits ;

- Clients occasionnels : 88,1 % satisfaits des notes moyennes données aux différents critères entre 14,5 et 16 ;
- Les clients tramway sont plus satisfaits (90 %) que les clients bus (83 %) ;
- Une satisfaction de 85 % pour les clients réguliers et 90 % pour les occasionnels.

- Points forts :
  - Le personnel TBM, et principalement les équipes des agences commerciales et du centre d'appels ;
  - La gamme de titres de transports proposée ;
  - Les informations aux stations de tramway ;
  - La conduite fluide et prudente des conducteurs de tramway.
- Actions prioritaires à mener :
  - La ponctualité des bus ;
  - Les solutions de substitution en cas d'incident tramway ;
  - La capacité offerte (saturation en heure de pointe notamment) ;
  - Les fréquences le dimanche et les jours fériés ;
  - La conduite des véhicules sur le réseau bus.

De plus, 89,5 % des voyageurs continueraient à utiliser le réseau TBM, même s'ils avaient la possibilité d'utiliser un autre mode de transport.

VI.5.5.b) Baromètre satisfaction 2019 du service Mobibus

Les résultats sont présentés au chapitre XV.4.

VI.5.5.c) Enquête Fraude

L'enquête, commanditée par Bordeaux Métropole au Cabinet Tryom a été réalisée du 18 au 25 novembre 2019 auprès de 5 942 personnes. L'objectif contractuel 2019 était d'atteindre un taux de fraude enquêté de 7,5 % (construit sur base du taux 2013 de 10,8 %).

Les résultats de l'enquête font ressortir un taux de fraude global de 10,5 %, stable par rapport à 2018 (-0,1 point).

Chapitre VI

Les résultats détaillés sont les suivants :

- Le taux de fraude global est stable : 10,5 % (10,6 % en 2018) ;
- Le taux de fraude du tramway est en baisse : 10,5 % (11,0 % en 2018). Le taux de fraude des lignes A et B diminue pour atteindre respectivement 10,4 % et 10,2 %. On observe toutefois une légère augmentation de la fraude sur la ligne C (11,4 % contre 11,0 % en 2018) ;
- Le taux de fraude pour le bus passe de 9,9 % à 10,5 %. Il s'élève à 9,9 % sur les Lianes, comme en 2108, 12,7 % sur les lignes principales (9,4 % en 2018) et 14,7 % sur les Corols (10,9 % en 2018) ;
- Nous constatons une légère hausse de la fraude en semaine (10,4 %), mais à l'inverse une baisse de celle-ci le samedi qui revient à son niveau de 2017 (10,4 %) ;
- Après une nette baisse en 2018, le taux de fraude les dimanches se stabilise également à 13,6% ;
- La part de la fraude dure (sans titre) diminue et atteint 69,0 %, contre 73,0 % en 2018. Cependant, la fraude sur les tickartes est passée de 20,0 % à 22,5 % entre 2018 et 2019 ;
- Les caractéristiques des fraudeurs sont sensiblement identiques à celles constatées les années précédentes : les hommes fraudent plus que les femmes puisqu'ils sont respectivement 14,1 % et 7,6 % en situation irrégulière (stable par rapport à 2018). Comme les années précédentes, on constate une fraude importante chez les inactifs (21,0 %) et 14,5% chez les demandeurs d'emploi, en nette baisse par rapport à 2018 (20,2 %)
- Le taux de non-validation enquêté est en légère baisse, et passe de 7,1 % à 6,8 %.

VI.6. Réclamations clients

VI.6.1. Récapitulatif des réclamations 2019

Les signalements clients progressent en 2019. 8 492 réclamations (pour 8 915 thèmes) ont été enregistrées contre 7 405 l'an dernier, soit une augmentation de +15 %, due en partie à un dernier semestre particulièrement chargé.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le nombre de réclamations a augmenté de 15 % en 2019.

Réclamations par ligne Année 2019 (en nombre)	Absence information/ information non conforme	Amélioration de l'offre	Billettique	Billettique Thalès	Comportement anti-commercial	Confort attente arrêt	Confort déplacement à bord du véhicule	Divers	Incident circulation	Non-respect des horaires	Passagers non pris ou déposés à l'arrêt	Sécurité non liée à la conduite	Tramway	Total général
Tram A	23	22	87	413	46	8	38	40	3	6		22	428	1136
Tram B	20	19	74	443	39	4	31	34		3	2	15	316	1000
Tram C	42	67	62	354	25	8	33	45	2	6	7	13	504	1168
Tram D	2		1	13		1	1	2					4	24
Sous-total tramway	87	108	224	1223	110	21	103	121	5	15	9	50	1252	3328
Bat[3]	3				8	1	1	2		5				20
Lianes 1	16	54	8	17	49	6	42	14	15	112	47	3	1	384
Lianes 10	18	32	5	5	16	2	3	14	10	79	22	2		208
Lianes 11	20	22	2	2	23	5	14	13	4	118	46	1		270
Lianes 15	8	22	4	1	26		10	5	9	81	32	3		201
Lianes 16	10	37	1	3	10	8	18	23	1	208	13			332
Lianes 2	2	6	2		10	1	3	8	5	37	13	2		89
Lianes 3	6	15	3	7	22	2	13	4	9	52	22	3		158
Lianes 4	19	9	2	8	20		11	5	10	64	28	5	1	182
Lianes 5	12	23		11	17	3	12	25	13	114	28	2		260
Lianes 6	1	12		2	3	1	1	1	2	24	7			54
Lianes 7	2	9	2	6	10	1	8	4	2	40	17	1		102
Lianes 8	2	5		3	6	1	7	3	2	26	6	1		62
Lianes 9	8	4	3	10	16	2	21	10	8	86	16		3	187
Ligne 20	3	4			3	1	1		3	9	6	1		31
Ligne 21	2	3			3	1	1	7	1	13	4	1		36
Ligne 22	4	4			5		1		1	11	4			30
Ligne 23	8	2			4	1	1	1		15	5			37

Chapitre VI

Réclamations par ligne Année 2019 (en nombre)	Absence information/ information non conforme	Amélioration de l'offre	Billettique	Billettique Thalès	Comportement anti-commercial	Confort attente arrêt	Confort déplacement à bord du véhicule	Divers	Incident circulation	Non-respect des horaires	Passagers non pris ou déposés à l'arrêt	Sécurité non liée à la conduite	Tramway	Total général
Ligne 24	1	21	1	2	10	4	1	3	3	40	21			107
Ligne 25	7				1		1	1		9				19
Ligne 26	2	5		1	11	2	8	3	3	28	5			68
Ligne 27	2	3	1	2	3	1			1	15	3			31
Ligne 28	3	4			2	1		3	1	18	3			35
Ligne 29	2	11	1	2	8	1	2	2	1	18	13			61
Ligne 30	2	22			10	2	9	8	1	52	9	1		116
Citéis 41	2	10		1	3		16			20	8			60
Citéis 42	2	1	1			1				7	4	1		17
Citéis 44	1	1			2		2	1	1	9	9			26
Citéis 45	1	9		1	1	5	5	2		47	10	1		82
Citéis 46	2				1		1			8	3			15
Citéis 63	1				2					2				5
Corol 31	3				2					2	1	1		9
Corol 32	8	19			8		10	3	1	60	9	1	2	121
Corol 33	4	2		1	6		3		3	16	3	1		39
Corol 34	9	4	1		11	2	16	1	3	52	11			110
Corol 35	11	13	2	1	10	2	12	12	3	109	12			187
Corol 36	3	18			3		1	1		20	4			50
Corol 37	4	2			1		2	5	1	16	4			35
Corol 39		2								1				3
Flexo 48	2	5		1	1				1	17	3			30
Flexo 49					6			1		3	1			11
Flexo 50										1				1
Flexo 51					1									1
Flexo 52		2							1					3
Flexo 54		2								1				3
Flexo 55	1									1				2
Flexo/Resago 38										1				1
Ligne 58 soir					1					1				2

Chapitre VI

Réclamations par ligne Année 2019 (en nombre)	Absence information/ information non conforme	Amélioration de l'offre	Billettique	Billettique Thalès	Comportement anti-commercial	Confort attente arrêt	Confort déplacement à bord du véhicule	Divers	Incident circulation	Non-respect des horaires	Passagers non pris ou déposés à l'arrêt	Sécurité non liée à la conduite	Tramway	Total général
Ligne 64				1	2				1	2	5			11
Ligne 67		1								1	1			3
Ligne 70									1					1
Ligne 71		4			5		2	1	1	15	2			30
Ligne 72					2		2	3	1	7	8			23
Ligne 73	2								1	2	1			6
Ligne 74		1												1
Ligne 76	2	5			4	3	1			6	3			24
Ligne 77	2	1			1					3				7
Ligne 78										1				1
Ligne 79										7				7
Ligne 80	1	1								4				6
Ligne 81										1				1
Ligne 82									1	1	1			3
Ligne 83	1	4		1	1		6			14	1		1	29
Ligne 87					2		1		1	4	1			9
Ligne 88					1									1
Ligne 89	2	7			1		1			12				23
Ligne 90		3			2		2	3	1	18	4		1	34
Ligne 91	3	1			2			3		9	4			22
Ligne 92	2	1			5		1	2		12	5	1		29
Ligne 93					1		1			8	1			11
Ligne 94											1			1
Ligne 95					1									1
Ligne 96		1									1			2
Navette électrique 47		1												1
Spécifique 85		2									1			3
Sous-total bus	232	452	39	89	385	60	274	197	127	1795	492	32	9	4183
Sous-total tram/bus lignes non identifiées	32	21	71	416	49	4	19	711	16	4	2	3	56	1404

Réclamations par ligne Année 2019 (en nombre)	Absence information/ information non conforme	Amélioration de l'offre	Billettique	Billettique Thalès	Comportement anti-commercial	Confort attente arrêt	Confort déplacement à bord du véhicule	Divers	Incident circulation	Non-respect des horaires	Passagers non pris ou déposés à l'arrêt	Sécurité non liée à la conduite	Tramway	Total général
Sous-total Mobibus	15	0	0	0	46	0	14	175	0	60	9	6	0	325
Total Général	366	581	334	1728	590	85	410	1204	148	1874	512	91	1317	9240

VI.6.2. Analyse des réclamations

Les thèmes les plus abordés par les clients sont identiques entre 2019 et 2018 :

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le premier motif de réclamation demeure la billettique.

1. Billettique : Cet item est composé des réclamations liées à la billettique VIX (système en cours) et celles liées à Thalès (en cours de déploiement). La proportion de réclamations est constante par rapport à l'an dernier (23 % des thèmes traités) mais orientée à la hausse en valeur brute (+7 % de signalements), et ce malgré l'implantation de nouveaux DTT et de correctifs apportés par l'industriel. Deux sujets majeurs se démarquent au sujet de la nouvelle billettique : la non-délivrance de titres sur les nouveaux DTT (777 réclamations) et les problèmes de billets sans contact, plus particulièrement celui du rechargement (près de 400 réclamations). Le retard de la billettique et le maintien en mode dégradé du système actuel a eu des répercussions sur la prise en compte des renouvellements à distance des abonnements annuels à la rentrée ;

2. Non-respect des horaires (bus) : 20 % des thèmes en 2019 (19 % l'an dernier). L'amélioration ou la dégradation constatée dans la réalisation de l'offre de référence impacte toujours directement le niveau des retours clients. Les sujets prépondérants de 2019 sont la dégradation des conditions de circulation et les conséquences des divers travaux sur la régularité des lignes. Le dernier trimestre a été particulièrement impacté par les modifications sur la Lianes 16 qui ont occasionné à elles seules près de 150 réclamations en novembre, avant l'adaptation de l'offre horaire intervenue le 9 décembre ;

3. Tramway : ce thème conserve et conforte sa 3ème place en 2019, même s'il est en légère baisse en proportion (-6 % entre 2019 et 2018) avec 1 344 signalements. La recrudescence des perturbations et des interruptions de ligne reste la principale source d'agacement des clients, avec ses conséquences (attente aux arrêts, régulation des destinations en temps réel et information voyageurs adaptée). En 2019, l'interruption liée à l'incendie du parking des Salinières a provoqué une recrudescence de réclamations (voir chapitre II.10.2).

Il convient également de noter la baisse significative des réclamations, hors réseau TBM, sur le service dédié Mobibus entre 2018 et 2019 (passant de 375 à 299), en corrélation directe avec les résultats positifs du service et la maîtrise du logiciel de planification avec plus d'un an d'expérience.

Bien qu'elles ne soient pas répertoriées dans ce tableau général, les réclamations concernent aussi le sujet de la fraude et les contestations de PV. En 2019, on en dénombrait 4 092 réclamations (+4 % par rapport à 2018).

VI.7. Contrôle des voyageurs

La lutte contre la fraude est un des enjeux majeurs de la Délégation de Service Public. Aussi, l'année 2019 a été consacrée à la poursuite de la mise en œuvre de la nouvelle stratégie de lutte contre la fraude : « Valoriser le client et insécuriser le fraudeur ».

Néanmoins, la production des contrôleurs a été perturbée par l'attribution de nouveaux portables de contrôle, beaucoup plus lents pour la réalisation du contrôle et subissant des instabilités fonctionnelles sporadiques. Cette situation a nécessité l'adaptation et le renfort des moyens de contrôle pour limiter l'impact sur le nombre de contrôles.

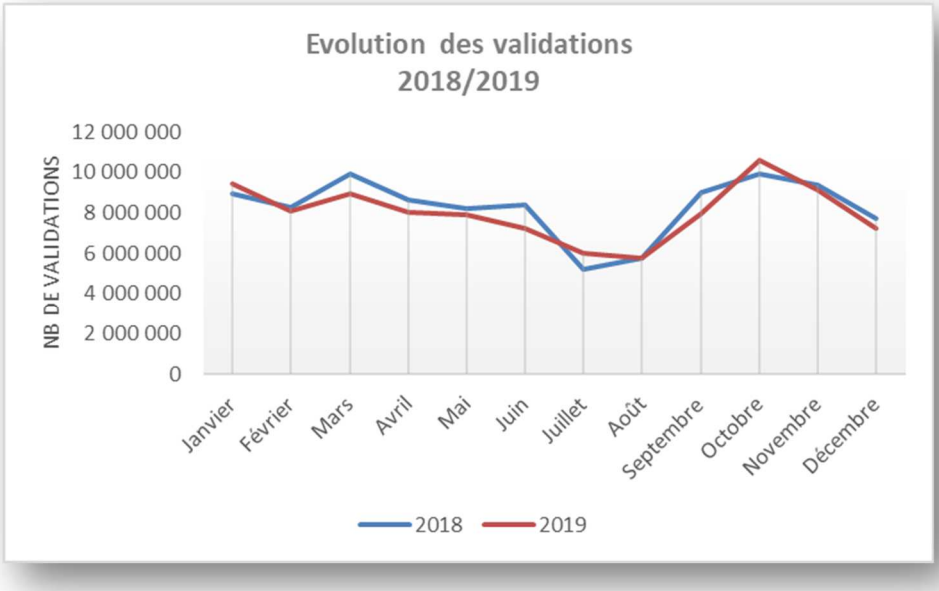
De même, les problématiques de mise à jour de la billettique (voir chapitre III.2.2.a) et les délais de mise à jour des abonnements a nécessité sur le terrain de la « bienveillance » à l'égard de la clientèle, et donc plus d'actions d'information et de prévention que de rédaction de procès-verbaux.

VI.7.1. Chiffres clés

	Année 2018	Année 2019
Nb voyageurs contrôlés	4 226 156	4 200 868
dont contrôles répressifs (a)	*2 993 550*	*3 020 777*
Taux de contrôle (nb voyageurs contrôlés / nb validations brutes corrigées)	4,26 %	4,36 %
Nb PV (b)	71 462	61 386
Taux de fraude constaté (b) / (a)	2,3 %	2,03 %
Taux de fraude enquêté	10,4 %	10,5 %
Nb présentations cartes en régularisation (c)	11 257	10 353
Nb infractions payées (d)	32 098	28 373
Taux de recouvrement (d) / (b-c)	53,31 %	55,59 %
Sommes encaissées issues du TM3 (en €)	1 561 945 €	1 310 082 €

VI.7.1.a) Validations

Les validations brutes corrigées ont enregistré une baisse de -2,98 % par rapport à 2019.



VI.7.1.b) Nombre de voyageurs contrôlés

Le nombre de voyageurs contrôlés est en légère baisse (-0,60 %). Nous enregistrons une progression sur le Bus Structurant (+31,58 %) due aux renforts de contrôle sur les Lianes 1, 9 et 11 (voir chapitres II.7.2 et VII.2.2.a). Le nombre de contrôles de nuit sur le réseau bus a aussi augmenté de +4,64 %. La baisse des contrôles sur le réseau tramway est en partie due à l'absence de contrôle les samedis de manifestation des « Gilets Jaunes » et au recentrage des contrôles sur le réseau structurant. Les réseaux locaux et principaux sont aussi en baisse.

Réseaux	Nb validations	Nb de contrôles préventifs	Nb de contrôles répressifs	Total contrôles préventifs et répressifs	% de voyages contrôlés	Evol. Nb contrôles 2018/2019
Bus structurant	28 993 393	157 973	1 159 495	1 317 468	4,54 %	+31,58 %
Bus Principal	9 127 262	40 975	184 426	225 401	2,47 %	-6,75 %
Bus local et Bat[3]	3 392 378	8 467	55 004	63 471	1,87 %	-10,84 %
Soirée	1 922 796	9 285	46 122	55 407	2,88 %	+4,64 %
Tramway	52 880 670	963 391	1 575 730	2 539 121	4,80 %	-11,19 %
Global réseau	96 316 499	1 180 091	3 020 777	4 200 868	4,36 %	-0,60 %

VI.7.1.c) Taux de contrôle

En 2019, le Délégataire a enregistré une très légère baisse du nombre de contrôles (-0,60 %), tout en augmentant son taux de contrôle global réseau TBM (4,36 % en 2019 contre 4,26 % en 2018) du à la baisse du nombre de validation retenues et dépassant ainsi l'objectif contractuel fixé à 4 %.

VI.7.1.d) Procès-verbaux

Le nombre de procès-verbaux émis en 2019 a chuté de -14,10 % (61 386 en 2019 contre 71 462 en 2018). Tous les motifs de verbalisation y compris les motifs de non-validation sont en baisse, excepté le motif « défaut carte tarif réduit » (motif avec un volume marginal).

Les présentations d'abonnements ont baissé de -8,03 % après deux années d'augmentation, soit 16,97 % des infractions constatées contre 15,75 % en 2018.

Le taux de fraude brut constaté (rapport entre le nombre de PV établis et le nombre de clients contrôlés en répressifs uniquement) poursuit sa baisse : 2,02 % en 2019, 2,39 % en 2018, 2,68 % en 2017.

Le taux de recouvrement enregistre une hausse remarquable en 2019 : 55,59 % contre 53,3 % en 2018. Il prend en compte les PV payés directement aux contrôleurs lors des opérations de contrôle, ainsi que les PV qui ne font pas l'objet d'un paiement immédiat.

Le dispositif de transaction commerciale « Trok'it » continue de porter ses fruits. En 2019, ce sont 1 474 contrevenants qui ont accepté de souscrire un abonnement d'au moins 2 mois en contrepartie de l'annulation du procès-verbal. Cela représente sur la période 2,76 % des verbalisations des « sans titre de transport » contre 2,29 % en 2018.

VI.7.2. Evolution de l'Entité Contrôle-Sûreté

VI.7.2.a) Augmentation de l'effectif de vérificateurs polyvalents

En 2019, l'entité Contrôle-Sûreté a stabilisé son organisation en se dotant d'effectifs supplémentaires, ceci afin d'augmenter sa capacité de lutte contre la fraude et d'amélioration de la sûreté sur le réseau TBM.

La lutte contre la fraude repose sur une organisation qui implique toutes les fonctions « terrain » en contact avec la clientèle, dont les conducteurs. A ce titre, le Délégataire a poursuivi en 2019 le recrutement en interne de conducteurs pour exercer le métier de vérificateur en polyvalence. Formés et assermentés, ils viennent compléter les équipes de contrôle. Leur double regard, en tant que conducteur et vérificateur, s'inscrit pleinement dans la démarche de Validation Encouragée à l'Entrée (VEE) et contribue à alimenter le plan de contrôle des points de fraude identifiés sur leurs lignes.

Ainsi, le nombre de conducteurs polyvalents détachés au contrôle a été maintenu en 2019, ce qui permet de respecter les missions de contrôle et de sécurisation prévues au contrat.

En complément, pour répondre à l'extension du réseau et aux besoins de visibilité, le Délégataire a renforcé les équipes de contrôle de 6 vérificateurs de perceptions supplémentaires en 2019.

VI.7.2.b) Efficacité de la coordination des moyens par le PCS

Le Poste de Commandement Sûreté (PCS) est chargé de centraliser tous les appels à caractère sécuritaire et de coordonner les équipes opérationnelles. Le PCS est aussi chargé de recaler le plan de contrôle en fonction des évènements perturbateurs sur le réseau. Malgré la recherche permanente d'optimisation du positionnement des équipes sur le terrain, les délais d'intervention se sont très légèrement dégradés. Ainsi, en 2019, les délais d'intervention moyens ont été de 12,15 minutes (contre 11,47 minutes en 2018). Il n'y a pas de variation de ce délai selon les mois de l'année, c'est relativement stable. Plus de 50 % des interventions sont réalisées par les véhicules de service qui subissent les aléas de la circulation, des déviations et des travaux. Néanmoins, cette dégradation n'a pas généré de retard important et préjudiciable dans la prise en charge des salariés ou dans l'assistance des clients.

En 2019, le Délégataire a renforcé le Poste de Commandement Sûreté avec 2 opérateurs supplémentaires pour un fonctionnement 24h/24h et 7 jours sur 7.

Sur le terrain, les équipes opérationnelles, équipées de radio et géolocalisées, agissent selon 3 modes de déplacement (en pédestre, en voiture ou à moto) sur toute l'amplitude de fonctionnement du réseau.

Ces équipes assurent les missions de contrôle des titres de transport prévues dans le plan de contrôle et interviennent sur demande du PCS pour assister les personnels et voyageurs, et traiter les incidents en collaboration, si nécessaire, avec les services de secours (police et pompiers) :

- Des équipages pédestres (dont la composition varie en fonction de la méthode de contrôle déployée) sont plus particulièrement dédiées au contrôle des tramways ;

- Des équipages en voiture contrôlent les lignes excentrées et à faible fréquence, et assurent la prise en charge des personnels nécessitant un accompagnement. Un véhicule est systématiquement affecté sur la rive droite pour renforcer l'action des médiateurs du PIMMS ;
- Des équipages en motos couvrent prioritairement le secteur de Bordeaux jusqu'à la rocade. Plutôt dédiées aux interventions « sécuritaires », les motos assurent au quotidien des actions d'incitation à la validation sur les pôles d'échange, et de prévention aux abords des établissements scolaires.

Afin de permettre une meilleure assistance et la sûreté des voyageurs et des agents, le Délégataire a renforcé les équipes de deux agents de maîtrise supplémentaires, permettant d'assurer la présence permanente sur le terrain (2 véhicules d'intervention en simultané).

VI.7.3. Types de contrôles menés

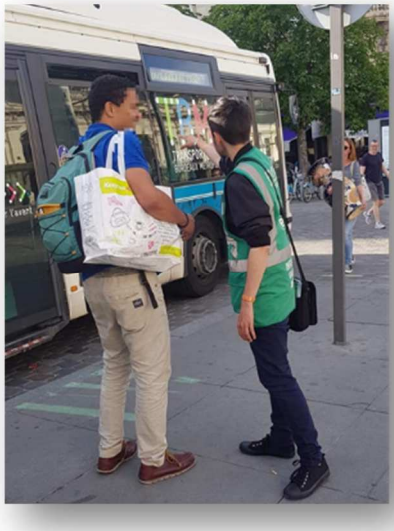
L'année 2019 s'inscrit dans la continuité du déploiement du plan d'actions qui repose sur les trois piliers de la lutte contre la fraude que sont, la prévention, la dissuasion et la répression.

VI.7.3.a) Actions de prévention

Les actions de prévention constituent le premier pilier de lutte contre la fraude :

- En matière de prévention, le Délégataire a maintenu l'action pédagogique auprès des voyageurs en poursuivant la démarche de Validation Encouragée à l'Entrée (VEE) par le conducteur. Cette pratique, maillon important de la lutte contre la fraude, vise à rappeler au client l'obligation de la validation ;
- Le deuxième axe de la pédagogie repose sur des actions de sensibilisation au respect des règles applicables dans les transports, dans les établissements scolaires et en milieu associatif. L'objectif de 9 000 élèves pour 2019 est largement dépassé puisque ce sont 14 400 élèves issus de 92 établissements de la Métropole qui ont été sensibilisés aux règles du civisme et de la sécurité ;

- Les médiateurs des PIMMS contribuent également à l'application de la règle par leur médiation quotidienne et leur pédagogie. Au total, ce sont plus de 94 000 voyageurs qui se sont mis en règle à la suite d'une incitation à la validation ou à l'achat d'un titre ;



- Pour compléter le dispositif pédagogique vis-à-vis du client, une campagne de communication a été réalisée en octobre 2019 :

Cette campagne vise à décourager les fraudeurs. Les affiches réalisées dévoilent des informations fortes : nombre de voyageurs contrôlés chaque année, technique de contrôle en civil, montant du procès-verbal. Au-delà de l'effet dissuasif, cette campagne vise à augmenter le niveau d'information des voyageurs et à mettre à bas les idées reçues.

VI.7.3.b) Actions de dissuasion

Ce deuxième pilier de lutte contre la fraude est le soutien des actions de dissuasion à travers la démarche de la Validation Systématique à l'Entrée (VSE). Ces actions participent à l'augmentation de la visibilité des agents et contribuent à identifier et à agir sur les secteurs et horaires de fraude et de non-validation sur le réseau.

Chapitre VI

En 2019, les équipes de la Validation Systématique à l'Entrée (VSE) dans les bus ont poursuivi leurs actions au quotidien pour rappeler la règle aux clients et les inciter à valider. En binôme, un agent de maîtrise et un conducteur se déplacent sur les lignes, se positionnent aux arrêts et rappellent aux voyageurs la nécessité de valider et les risques encourus s'ils restent en fraude.

Ces équipes, dont la présence rassure autant le conducteur dans sa pratique de la VEE que les clients dans leur légitimité à valider, sont au premier plan de la chaîne de lutte contre la fraude grâce à leur approche pédagogique et préventive. Ils contribuent à hauteur de 50 % au contrôle préventif.

En outre, pour sensibiliser les voyageurs à l'obligation de détenir et valider un titre de transport pour accéder à une rame, tout en facilitant la montée, le Délégataire a organisé des opérations de validation à quai. L'objectif consiste à faire valider les clients sur le quai et leur permettre ainsi de monter et de s'installer dans la rame sans se préoccuper de valider.

Les clients sont accueillis à leur arrivée sur le quai par des agents de Keolis Bordeaux Métropole, et invités à préparer leur titre de transport et à le valider sur un des valideurs mobiles positionnés en amont et en aval de chaque quai.

En 2019, 38 opérations, représentant 32 190 voyageurs, ont été organisées sur 17 stations différentes de la Métropole a toutes les heures de la journée.

VI.7.3.c) Actions de contrôle répressif

Le troisième pilier qui complète la stratégie que le Délégataire s'est engagé à poursuivre pour déstabiliser les fraudeurs est le contrôle répressif. Celui-ci aboutit à la verbalisation si le contrevenant reste en fraude. Cette stratégie repose sur la démultiplication des techniques et méthodes de contrôle.

En dehors des opérations quotidiennes de contrôle, des équipes pédestres ou en véhicule mènent mensuellement des opérations spécifiques et/ou communes avec des autorités ou des partenaires.

Chapitre VI

En 2019, 344 opérations spécifiques ont été organisées contre 243 en 2018. Les opérations conjointes avec les forces de l'ordre ont augmenté de 23 % par rapport à 2018 : 33 opérations conjointes avec la Police Nationale, 4 opérations avec la Gendarmerie et 49 avec la Police Municipale de Bordeaux ont eu lieu en 2019. Au total, 78 000 voyageurs ont été contrôlés en présence des forces de l'ordre, ce qui représente sur l'année contre 2,58 % contrôles répressifs et 8,16 % des procès-verbaux émis contre 7,6 % en 2018. Les opérations s'effectuent en dynamique dans les bus et les tramways, ou en statique à une station de tramway ou un arrêt de bus.

En 2019, les équipes de contrôle ont réalisé 94 opérations en civil dans le tramway (TOC) et dans le bus (BOC), ce qui représente 92 000 voyageurs contrôlés (3 % du contrôle répressif) et 7,76 % des procès-verbaux émis. Une équipe de contrôleurs en civil monte dans un bus ou dans une rame et annonce le contrôle après la fermeture des portes. Dans le tramway, une variante a été mise en œuvre. L'équipe est composée pour une partie de contrôleurs en civil et pour l'autre de contrôleurs en tenue. Abordée de manière professionnelle, cette méthode est appréciée par les clients en règle et se déroule sereinement vis-à-vis des fraudeurs qui n'opposent pas de résistance à l'établissement du procès-verbal, ayant été pris en flagrant délit.

L'OPimms (technique qui consiste à doubler le chaînage préventif des médiateurs d'un PIMMS, d'une opération de contrôle purement répressive) a été poursuivie en 2019. 12 opérations OPimms ont ainsi été organisées en 2019 contre 8 en 2018.

Enfin, le Délégataire a organisé en 2019 une opération de contrôles conjointe avec la SNCF sur le pôle d'échange de Pessac Gare.

VI.8. Compte-rendu du suivi du réseau interurbain pour les voyageurs effectuant un parcours entièrement inclus sur le ressort territorial de la Métropole (lignes harmonisées)

Les kilomètres effectués sur le réseau interurbain ne sont pas suivis par Keolis Bordeaux Métropole. Les données de validation, et donc de voyage, des lignes harmonisées ne remontent pas dans les systèmes et ne peuvent donc pas être suivies. A noter que la plupart des véhicules des lignes ne sont pas équipés de valideurs TBM.

Chapitre VI

SÉCURITÉ DES BIENS ET DES PERSONNES, ACCIDENTS, ET SÛRETÉ DE FONCTIONNEMENT

7

RAPPORT ANNUEL du délégataire

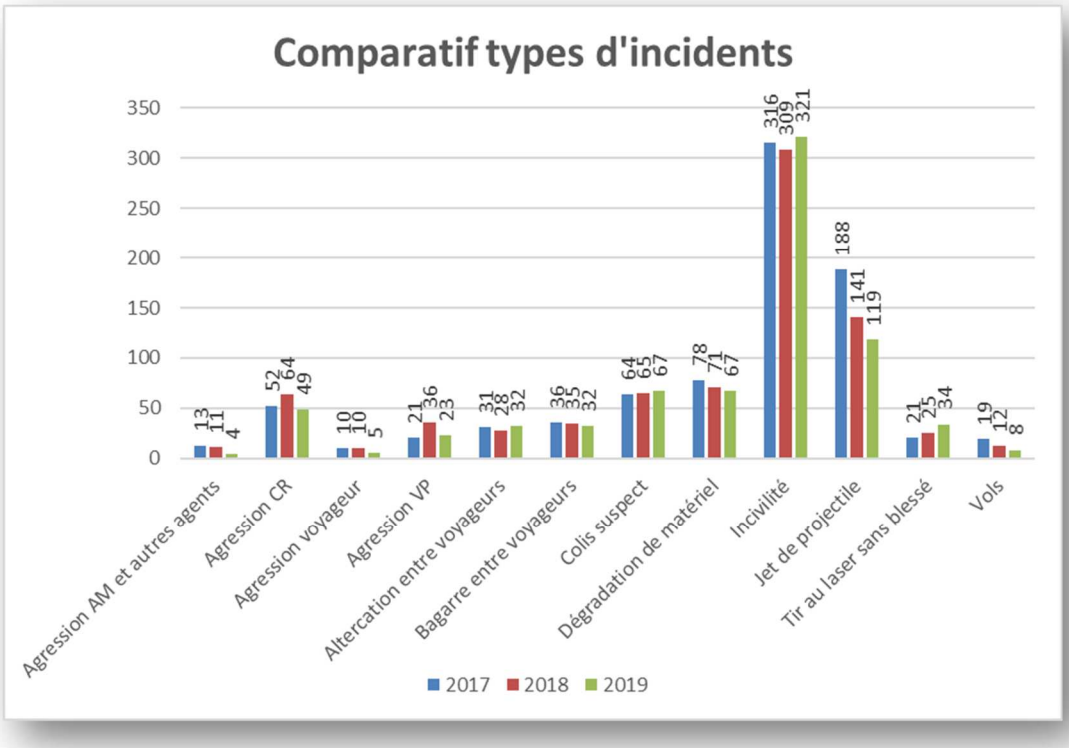
TBM TRANSPORTS BORDEAUX MÉTROPOLE

BORDEAUX MÉTROPOLE

KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLE

Chapitre VII. Sécurité des biens et des personnes, accidents, et sûreté de fonctionnement

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



Comparatif types d'incidents de 2017 à 2019

La décroissance du nombre d'incidents se poursuit. En 2018, nous avions enregistré une baisse des incidents de -4,95 % par rapport à 2017. En 2019, nous enregistrons une baisse de -5,70 % par rapport à 2018. Cette baisse touche tous les types d'incidents à l'exclusion des incivilités, des visées laser, des colis douteux et des altercations entre voyageurs.

La baisse la plus significative concerne les agressions à l'égard du personnel de Keolis Bordeaux Métropole. Nous enregistrons une baisse de -33 % des agressions tant sur les agents de conduite, les encadrants terrain que sur les contrôleurs de titre de transport.

La présence quotidienne sur le terrain d'équipes de contrôle et de sûreté en voiture, moto et pédestre exerce à la fois, une fonction « dissuasive » aux intentions de commettre des actes d'incivilité et rassurante pour la clientèle. En effet, leur présence à l'intérieur des bus et tramway contribue fortement au maintien d'un climat serein sur le réseau.

Les actions des équipes VSE (Validation Systématique à l'Entrée), l'incitation à la validation sur les lignes de bus et le rappel de la règle de la Validation Encouragée à l'Entrée (VEE) sont des leviers complémentaires permettant de contribuer à l'amélioration du sentiment de sécurité et de l'ambiance à bord des véhicules.

VII.1.1. Incivilités

Les incivilités sont en augmentation par rapport à 2018 (+3,88 %). 53 % des incivilités ont eu lieu dans le bus (54 % en 2018).

Les faits d'incivilités les plus importants ont été commis sur les Lianes 1, 3, 4, 9, 10, 11, et 15 (plus de 10 faits sur l'année). Les faits ont augmenté en 2019 sont les Lianes 1, 11, 15, 4 et 9. En revanche, les incivilités ont baissé sur la Lianes 10 et se sont stabilisées sur la Lianes 3.

Par commune, en dehors de Bordeaux, qui comptabilise 71 % des incivilités (60 % en 2018), ce sont les communes de Pessac (20 faits), Mérignac (16 faits) et Bègles (9 faits) qui concentrent les incivilités. A noter que les communes de la rive droite enregistrent une baisse de -31 % de faits d'incivilités.

A Bordeaux, les secteurs les plus touchés par des comportements inciviques sont ceux de la Bastide (27 faits), de la gare Saint-Jean (21 faits), des Quinconces/Grands Hommes (19 faits), de Mériadeck (17 faits) et de la Victoire (9 faits).

Les secteurs qui enregistrent la plus forte progression d'incivilités sont le secteur de la gare Saint-Jean (+6 faits) et le quartier de la Bastide (+9 faits).

Le non-respect des règles de transport demeure stable (90 faits en 2019 comme en 2018). Les altercations, insultes et outrages sont en hausse de +15 %. Ces atteintes sans violence physique envers le personnel du Délégataire font désormais l'objet de dépôt de plainte pour outrage et injure, et sont comptabilisées dans les agressions non verbales. Le personnel de conduite est de plus en plus sujet au comportement de voyageurs irrespectueux.

Les incidents d'ambiance (altercations et bagarres entre voyageurs) sont stables (64 en 2019 contre 63 en 2018).

Les évacuations d'individus en états d'ébriété enregistrent une baisse (-4 %).

VII.1.2. Jets de projectiles

Les jets de projectiles, avec ou sans dégât, sont en baisse de -16 % sur l'ensemble du réseau.

- 61 % des jets de projectiles ont généré des dégâts (contre 65 % en 2018) ;
- 71 % des jets projectiles ont eu lieu sur le réseau bus contre 64 % en 2018, et 29 % sur le réseau tramway contre 36 % en 2018 ;
- Les jets de projectiles poursuivent leur baisse sur la rive droite (29 faits en 2019 contre 38 en 2018).

Comme en 2018, la commune la plus touchée par les jets de projectiles sur les véhicules bus et tramway reste Bordeaux (31 % en 2019 contre 30 % en 2018), 35 % des jets de projectiles sont commis sur des rames.

Concernant les lignes de bus :

- Malgré une diminution en 2019, la ligne de bus la plus touchée par des jets de projectiles est la Lianes 10 (14 jets en 2019 contre 24 en 2018) ;
- Les autres lignes fortement impactées par des jets de projectiles (au moins 5 faits) sont les Lianes 11 et 15.

Concernant le tramway, les jets de projectiles sont en baisse de -29,0 % (36 faits en 2019 contre 51 faits en 2018) :

- La baisse des jets de projectiles concerne les 3 lignes de tramways et plus particulièrement la ligne A (12 faits en 2019 contre 23 en 2018, soit -47,8 %) (-17,0 % sur la ligne B et -12,5 % sur la ligne C).

Chaque jet de projectiles avec dégât fait l'objet d'un dépôt de plainte et de mesures de surveillance, tant par les forces de Police que par les équipes d'intervention du Délégataire.

Les cas de mise en place du plan de sûreté (déviation ou rebroussement) à la suite de jets de projectiles sont en baisse (-14 % par rapport à 2018).

VII.1.3. Visées laser

De manière générale, en 2019, les visées laser sont en hausse de +18 % par rapport à 2018.

Les visées laser avec blessures ont diminué de -56 % par rapport à 2018 (4 en 2019 contre 9 en 2018), elles sont considérées comme des agressions. Cette évolution s'explique par des mesures de prévention diffusées aux conducteurs lors de visées laser.

Les signalements de visées laser émis par le personnel de conduite et n'ayant entrainé aucune blessure sont quant à eux en hausse de +36 %.

En 2019, 54 % des visées laser ont eu lieu sur le réseau tramway.

Les faits de visées laser ont majoritairement été commis sur la commune de Bordeaux (45 % en 2019 contre 47 % en 2018). Les communes de Bègles (5 cas en 2019 contre 1 en 2018) et de Mérignac (5 cas en 2019 contre 2 en 2018) enregistrent les plus fortes hausses de visées laser.

Comme en 2018, les visées laser se répartissent sur plusieurs secteurs du réseau (9 communes en 2019 contre 12 en 2018). Les secteurs non touchés en 2019 sont Blanquefort, Bouliac, Carbon blanc, Gradignan, Le Bouscat et Talence.

Sur la rive droite, les faits sont stables (7 faits en 2019 contre 6 en 2018). Seules les communes de Cenon, Floirac et Lormont sont concernées par ce phénomène (1 fait à Cenon, 2 faits à Floirac et 4 faits à Lormont).

VII.1.4. Agressions

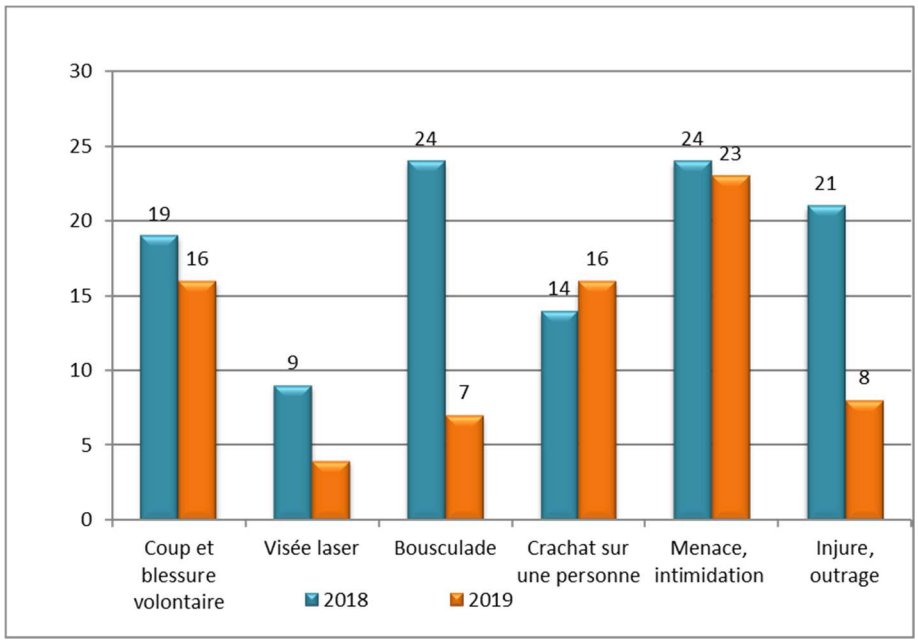
Le Délégataire a enregistré une baisse des agressions envers ses agents (-32 %) alors qu'entre 2017 et 2018, le Délégataire enregistrait une augmentation notable des agressions envers ses agents (+29 %).

La plus forte régression concerne les agressions envers les contrôleurs (-36 %). En valeur, cela représente 23 agressions contre 36 en 2018.

Les agressions envers les conducteurs diminuent également (-23 %). En valeur, cela représente 49 agressions contre 64 en 2018.

En revanche, la proportion d'agressions envers les conducteurs de tramways augmente (20,8 % des conducteurs ont été agressé dans le tramway en 2019 contre 14,5 % en 2018).

Enfin, les agressions envers les autres personnels du Délégataire (agents commerciaux, régulateurs, agents de maintenance, …) sont en baisse (4 agressions en 2019 contre 11 en 2018).



Typologie des agressions

Les atteintes avec violences physiques (coups et blessures volontaires, crachats, visées laser, bousculades) sont en baisse (-35 %), soit 43 faits en 2019 contre 66 en 2018. Seuls les crachats sont en augmentation.

Les coup et blessures volontaires poursuivent leur baisse (-16 %), soit 16 faits en 2019 contre 19 en 2018.

Les agressions par visée laser sont aussi en baisse (4 en 2019 contre 9 en 2018).

Les bousculades contre les agents de contrôle sont en forte baisse (-71 %), ce qui représente 7 faits contre 24 en 2018.

Les atteintes sans violence physique (menaces, outrages, injures) sont en diminution (-31 %), soit 31 faits contre 45 en 2018.

Les menaces et intimidations enregistrent une baisse de -4 % (23 faits en 2019 contre 24 en 2018).

Les outrages enregistrent également une forte diminution (-62 %), représentant 8 faits en 2019 contre 21 en 2018.

En 2019, 62 % des agressions ont été commises sur le réseau bus (contre 57 % en 2018) :

- 56,5 % des agressions ont eu lieu à Bordeaux (contre 65 % en 2018). Les secteurs sur lesquels les agents du Délégataire sont les plus exposés sont ceux de Quinconces, Gambetta, la gare Saint-Jean et Mériadeck. Ces 4 secteurs ont enregistré 12 agressions contre 16 en 2018 ;
- Les lignes de Bus qui ont enregistré une hausse des agressions sont la Lianes 10 (7 faits contre 4 en 2018) et la Lianes 1 (6 faits contre 5 en 2018). En revanche, les lignes qui ont enregistré une baisse des agressions sont les Lianes 11 (1 faits contre 4 en 2018), la Lianes 15 (4 faits contre 9 en 2019), la Lianes 4 (3 faits contre 8 en 2018) et la Lianes 9 (1 fait contre 7 en 2018) ;
- La commune de Bordeaux enregistre la plus forte baisse concernant les agressions (43 faits en 2019 contre 75 en 2018) ; Les communes de Bègles (1 fait en 2019 contre 10 en 2018), Pessac (5 faits contre 6 en 2018) et Villenave d'Ornon (3 faits contre 4 en 2018) observent la même tendance ;
- Sur la rive droite, nous enregistrons une augmentation de 2 faits d'agression (8 en 2019 contre 6 en 2018) sur les communes de Cenon et de Lormont ;
- Sur la rive gauche, les communes de Mérignac (7 faits contre 6 en 2018), Gradignan (2 faits contre 0 en 2018) et Talence (3 faits contre 2 en 2018) enregistrent des augmentations du nombre des agressions ;
- La Lianes 3, qui a continué de faire l'objet d'un accompagnement par des agents de sécurité sur les premiers départs des samedis et des dimanches matin jusqu'à la rentrée de septembre, n'a enregistré qu'une agression contre 2 en 2018.

VII.1.5. Dégradations et vols

Les dégradations du matériel et des équipements, y compris les tags et les graffitis, sont en baisse (-6 % par rapport à 2018), ce qui représente 67 faits contre 71 :

- 62,5 % des dégradations sont perpétrées dans les rames de tramways ou contre leurs équipements (contre 52 % en 2018). Cela représente 12 faits sur la ligne A contre 16 en 2018, 15 sur la ligne B contre 9 en 2018, et 12 sur la ligne C contre 11 en 2018 ;
- Au global, 9 communes sont impactées contre 15 en 2018 : 3 communes sont en augmentation, Lormont (3 faits contre 1 en 2018), Mérignac (6 faits contre 2 en 2018) et Bègles (3 faits contre 1 en 2018). Bordeaux comptabilise à elle seule 62,5 % des dégradations contre 60 % en 2018 mais enregistre une baisse de -11 % des dégradations. De même, une baisse est constatée pour la commune de Cenon (1 fait contre 5 en 2018) ;
- Les vols, tant à l'encontre des clients que des agents du réseau, sont en diminution (-33 %), ce qui représente 8 faits contre 12 en 2018.
  Seuls 3 vols à l'encontre de voyageurs ont été signalés au Délégataire (4 en 2018). Il s'agit principalement de vols de téléphones portables et de sacs. Les vols déclarés par les agents du Délégataire concernent des vols de caisse ou de sacoche, ainsi que des vols d'équipement (valideurs, marteaux, …). Les vols ont été commis ou signalés majoritairement à Bordeaux (5 faits comme en 2018). Il y a autant de vols dans les bus que dans les tramways. Les lignes de bus sur lesquelles ont été signalés des vols sont les Lianes 1, 15 et Corol 35.

VII.1.6. Impact des manifestations

Comme pour les années précédentes, les manifestations ont été nombreuses sur la Métropole et ont impacté plus particulièrement le fonctionnement du réseau dans le centre de Bordeaux. Des déviations de bus et des rebroussements de rames de tramway ont été mis en œuvre. Aucun incident grave sur le plan sécuritaire n'est à déplorer.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Les manifestations constituent toujours une des principales causes d'interruption du service public.

A chaque manifestation festive ou sportive, afin d'assurer la sûreté et la sécurité des voyageurs et des agents sur l'ensemble du réseau, les effectifs sur le terrain sont renforcés par du personnel supplémentaire du Délégataire et par des agents de sécurité ; certains tronçons de lignes sont, si nécessaire, interrompus ou déviés :

- Dimanche 03 mars 2019 : Carnaval de Bordeaux (dispositif renforcé avec la présence des motos). Aucun incident à signaler ;
- Du samedi 1er juin au lundi 10 juin 2019 : Foire internationale de Bordeaux au Parc des Expositions ;
- Du lundi 13 mai au jeudi 16 mai 2019 : Vinexpo au Parc des Expositions ;
- Du vendredi 24 au samedi 25 mai 2019 : World Impact Summit à Quinconces. Aucun incident à signaler ;
- Vendredi 14 juin 2019 : Fête de la morue à Bègles ;
- Samedi 16 juin 2019 : Marche des fiertés à Bordeaux (dispositif renforcé avec la présence de motos) ;
- Du Jeudi 20 au lundi 24 juin 2019 : Fête du fleuve sur les quais (dispositif renforcé avec la présence de motos et de médiateurs du PIMMS de Cenon). Aucun incident grave à signaler ;
- Fête de la musique, 21 juin 2019 : dispositif renforcé avec la présence de motos toute la nuit pour pallier les différents incidents liés à l'alcool. Aucun incident majeur à signaler ;
- Samedi 26 juin 2019 : 1er week-end des soldes d'été (dispositif renforcé avec des agents de sécurité). Pas d'incident à signaler ;
- Feu d'artifice du 14 juillet 2019 : PCO et dispositif sécuritaire renforcé ;
- Du mercredi 17 au samedi 20 juillet 2019 : Braderie de Bordeaux. (dispositif renforcé avec des agents de sécurité). Pas d'incident à signaler ;
- Du vendredi 11 octobre au dimanche 3 novembre 2019 : Foire aux plaisirs située place des Quinconces. Agression d'un agent du Délégataire en marge de la foire. Renfort des effectifs terrain par des agents de sécurité ;
- Le samedi 26 octobre 2019 : Marathon de Bordeaux. Renfort des effectifs sur le terrain avec la présence de motos ;
- Matchs au Stade Matmut Atlantique (23 matchs de football) : Dispositif renforcé lors des matchs à forte affluence afin de gérer les flux de spectateurs à l'arrivée et à la sortie du stade à l'aide d'un système de barrières. Présence de motos pour faciliter le passage des rames en sortie de stade ;
- Matchs au Stade Chaban Delmas (15 matchs de Rugby) : Dispositif renforcé avec la présence de motos afin de faciliter le passage des rames ;
- 75 spectacles et concerts dans la salle Arkéa Arena.

Chapitre VII

VII.2. Incitation à la validation

Les dispositifs d'incitation à la validation continuent d'être déployés sur le réseau et concourent à la lutte contre la fraude et à la baisse des incivilités.

VII.2.1. Les principales actions poursuivies en 2019

VII.2.1.a) La Validation Encouragée à l'Entrée (VEE)

La Validation Encouragée à l'Entrée (VEE) est une action pratiquée par le conducteur lors de l'accueil des clients.

Sa mission consiste à inciter les voyageurs à valider leur titre de transport, sans jamais se mettre en danger et sans l'imposer. Un simple bonjour, un simple regard, un rappel de la règle suffit largement à inciter la majorité des voyageurs à valider : c'est l'objectif que le Délégataire fixe à ses conducteurs.

C'est bien au moment de la montée dans le bus qu'il est nécessaire de capter le voyageur et c'est donc bien avec le professionnalisme du conducteur que nous agissons sur la lutte contre la fraude.

Par ailleurs, une bonne qualité d'accueil contribue à générer un climat relationnel de meilleure qualité.

VII.2.1.b) La Validation Systématique à l'Entrée (VSE)

La validation systématique à l'entrée (VSE) est une action qui vise à inciter les voyageurs à valider systématiquement leur titre de transport lorsqu'ils montent dans un transport en commun (Bus, Tramway ou Bat[3]). Ce dispositif a été initié par le Délégataire en 2010 et s'inscrit dans une démarche d'entreprise de lutte contre la fraude des voyageurs. Il s'agit d'un projet participatif et évolutif.

Ce dispositif a pour objectif de faire comprendre aux clients pourquoi il est indispensable de valider son titre de transport, et par la même occasion de revaloriser le travail du conducteur en réaffirmant son statut de conducteur-receveur.

Depuis son lancement, le Délégataire constate que les clients sont réceptifs et approuvent ce dispositif garantissant l'équité entre voyageurs. Le nombre de validations augmente, les conducteurs observent un changement positif au niveau de la vente de titres à bord et également du comportement de la clientèle.

En 2019, les équipes VSE ont rappelé l'obligation de valider à plus de 650 000 voyageurs, ce qui représente une augmentation de +7 % par rapport à 2018.

VII.2.1.c) Les Valid'Actions

Ce dispositif a pour objectif de sensibiliser les voyageurs à l'obligation de détenir et de valider un titre de transport pour accéder à un véhicule de transport et plus particulièrement au tramway. La technique consiste à accueillir les clients à leur arrivée sur le quai d'une station, à les inviter à préparer leur titre de transport et à le valider en amont de la montée sur un valideur mobile positionné sur le quai. Si le voyageur se présente sans titre de transport, il lui est proposé l'achat d'un BSC. Si le voyageur

n'a pas de moyen de paiement et/ou refuse d'acheter un titre, soit il est verbalisé s'il veut absolument prendre le transport, soit il lui est interdit l'accès au transport.

VII.2.2. Nouvelles opérations 2019

VII.2.2.a) Montée toutes portes sur la Lianes 1 et 9

Après avoir mis en place à la gare Saint-Jean, pour les Lianes 1 et 9, un dispositif permettant aux voyageurs de valider avant de monter par toutes les portes (valideurs à quai), Bordeaux Métropole a demandé au Délégataire d'expérimenter la montée toutes portes (voir chapitre II.7.2).

Une expérimentation a débuté en septembre 2019 pour une durée de 12 mois. Celle-ci et s'applique sur l'ensemble des arrêts de la Lianes 1 et uniquement à l'arrêt de la gare Saint-Jean pour la Lianes 9.

Les médiateurs du PIMMS de Cenon, déjà présents pour l'ancien dispositif, invitent les voyageurs à se repartir sur toutes les portes, et incitent à l'achat d'un titre au DTT en amont de la montée aux heures de pointes.

De septembre à la fin de l'année 2019, ce sont 260 000 clients qui ont été sensibilités à monter par toutes les portes sur la Lianes 1 et 124 000 sur la Lianes 9 à la gare Saint-Jean.

Compte tenu de la fréquentation importante à l'arrêt de l'aéroport, le Délégataire a aussi positionné des médiateurs de 7h30 à 20h00. Sur le dernier trimestre 2019, ce sont plus de 12 000 voyageurs qui ont été accompagnés pour l'achat de titres sur les distributeurs.

VII.2.2.b) Opérations de contrôle mixte « Validation et contrôle »

Ce nouveau dispositif conjugue préventif et répressif, à savoir : « incitation des voyageurs à valider à la montée et contrôle des voyageurs à la descente ». Sur une même station de tramway, une équipe de Valid'Action incite les voyageurs qui montent dans le tramway à valider sur les valideurs à quai alors qu'une équipe de contrôle procède à la vérification des titres de transport des voyageurs qui descendent du tramway.

L'accès à la station est restreint par de la rubalise, deux sorties sont prévues à chaque extrémité. Les contrôleurs se positionnent aux sorties et procèdent aux contrôles par filtrage (à l'image d'une sortie de métro).

Ce nouveau dispositif a pour objectif de contrôler tous les voyageurs sur le quai lors de leur descente de la rame.

Nous avons organisé 5 opérations de ce type depuis septembre 2019, 5 788 voyageurs ont été contrôlés et 150 procès-verbaux ont été émis.

Ces nouvelles opérations permettent à la fois de rappeler les règles de la validation, de rassurer la clientèle en règle et de verbaliser les contrevenants qui descendent sur le quai.

VII.2.3. Les résultats 2019

VII.2.3.a) Valid'Action

En 2019, le Délégataire a organisé 38 opérations de Valid'Action contre 24 en 2018 sur 17 stations de tramway différentes. Au total, ce sont 32 190 voyageurs qui ont été sensibilisés avec ce dispositif.

VII.2.3.b) Contribution de la VSE au taux de contrôle

Les opérations VSE menées par les différentes entités managériales participent à hauteur de 14,5 % du nombre total de contacts répressifs.

VII.3. Convention avec la Police Municipale

VII.3.1. Convention avec la Police Municipale de Bordeaux

La convention de partenariat signée entre la Mairie de Bordeaux et le Délégataire en 2013 se poursuit. Cette convention avait fait l'objet dès 2015 d'une augmentation du nombre d'opérations conjointes (4 par mois), et de l'élargissement de l'amplitude horaire des opérations (entre 7 heures et 1 heure).

Les objectifs de cette convention sont atteints :

- Lutter contre les incivilités : la présence de la Police Municipale aux côtés des équipes de contrôle du Délégataire rend plus efficace les actions de contrôles compte-tenu de leur participation active en matière de recueil d'identité mais également de verbalisation pour incivilités. En 2019, 49 opérations de contrôle en commun (OCPM - Opération de contrôle avec la Police Municipale) ont été organisées dans le centre de Bordeaux sur des créneaux horaires différents tant dans les bus que dans les tramways (contre 38 en 2018) ;
- Lutter contre l'alcoolisation excessive dans les transports en commun : la Police Municipale intègre dans ses patrouilles de nuit des passages sur le pôle des Quinconces principalement, et procède à des verbalisations pour consommation d'alcool ou bien demande à ce que les bouteilles détenues par les voyageurs soient vidées ;
- Lutter contre le stationnement gênant : la Police Municipale est régulièrement sollicitée sur différents secteurs de la Métropole pour verbaliser et mettre en fourrière des véhicules gênants.

VII.3.2. Conventions entre le Délégataire et des Mairies de la Métropole

A fin 2019, en plus de la Mairie de Bordeaux, quatre mairies de la Métropole ont lié un partenariat avec le Délégataire : Blanquefort, Mérignac, Bassens et Ambarès.

En tout, 5 conventions de partenariat entre le Délégataire et les Polices Municipales des mairies de la Métropole sont en vigueur en 2019.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Keolis Bordeaux Métropole poursuit son **partenariat opérationnel avec d'autres Polices Municipales** de la Métropole.*

Sur les mêmes bases que celui de Bordeaux, ces partenariats prévoient des opérations conjointes de lutte contre les incivilités et contre l'alcoolisation excessive dans les bus et sur les pôles d'échanges. Ces actions conjointes contribuent à développer un sentiment de sécurité dans les transports. Des actions spécifiques sont aussi organisées au travers de chaînage permettant aux policiers municipaux d'adapter leurs déplacements aux problématiques de circulation.

VII.4. Observatoire de sûreté des transports en commun de la Métropole

L'Observatoire de sûreté des transports s'est réuni en juin 2019. En complément des actions initiées à l'origine, dont la lutte contre l'alcoolisation excessive des jeunes, la prévention dans les établissements scolaires et les actions de sécurisation du réseau avec l'assistance des forces de l'ordre, il a été convenu :

- De mobiliser le Groupe de Partenaires Opérationnels, spécifiquement dédié aux problématiques de transport la nuit, afin d'engager des actions coordonnées et ciblées avec tous les contributeurs pour l'apaisement dans les transports ;
- De réactiver l'éclairage public jusqu'à la fin de service des lignes du réseau ;
- D'améliorer l'intervention de la Police pour les évacuations d'individus alcoolisés dans les bus et tramway ;
- De lancer une campagne de communication sur la cohabitation entre les transports en commun, les piétons et les cyclistes.

VII.4.1. Prévention de l'alcoolisation des jeunes

VII.4.1.a) Soul Tram

Keolis Bordeaux Métropole continue son partenariat avec la Mairie de Bordeaux et l'association Tendances Alternatives Festives sur le dispositif « Soul Tram » tous les jeudis soir de 21h30 à 00h30 en diffusant des messages informatifs sur les bornes d'information voyageurs des stations et à l'intérieur des rames. Ces opérations de déambulation dans les rames accompagnées d'un « caddy musical » visent à sensibiliser le public étudiant à une consommation modérée d'alcool et à faire de la prévention des incivilités dans les transports.

VII.4.1.b) Le Bus Hangrove Café

Le dispositif « Hangrove Café » est un bus itinérant qui se déplace dans les principaux lieux festifs bordelais trois nuits par semaine, avec à son bord des animateurs de prévention, une infirmière, des jeunes en service civique et un coordonnateur pour rencontrer un public de « fêtards ». Celui-ci a pour finalité de permettre aux jeunes alcoolisés d'avoir accès à un lieu médicalisé au lieu de déambuler à proximité des infrastructures du tramway, plus principalement sur la Victoire, Paludate et Bassins à Flot.

VII.4.1.c) Extension de la Ligne 58 (TBNight)

Rebaptisée « TBNight » la ligne 100 % nocturne du bus 58 étend son champ d'action géographique et son amplitude horaire (voir chapitre IV.4.1.a)(iii). Elle poursuit son objectif de prendre en charge des jeunes fréquentant les établissements de nuit.

La ligne relie désormais Gradignan à la Base sous-marine (via Nansouty, Victoire, Capucins, Porte de Bourgogne, Quinconces et Chartrons) et dessert ainsi le secteur animé des Bassins à Flot, dont plusieurs établissements de nuit, à raison d'un bus toutes les 30 minutes de 1h30 à 5h30, les jeudis, vendredis et samedis, de septembre à début juillet.

VII.4.1.d) Opérations conjointes de nuit avec les forces de l'ordre

Des opérations conjointes de nuit avec les forces de l'ordre visant à lutter contre la consommation d'alcool dans les transports en commun ont été organisées (8 opérations conjointes entre 21h30 et

23h30 contre 5 en 2018) et ont permis de diffuser des messages de prévention tout en procédant à des contrôles de titres.

VII.4.2. Prévenir et sensibiliser

Keolis Bordeaux Métropole continue d'intervenir dans les établissements scolaires et dans des associations afin de sensibiliser les jeunes au respect des règles de transport, à la sécurité et aux règles de civisme. En 2019, 14 400 élèves répartis dans 92 collèges, lycées et associations (Petits débrouillards, …) de la Métropole ont été sensibilisés aux règles du transport et à la sécurité par des agents du Délégataire (conducteurs, contrôleurs, …).

VII.4.3. Concevoir et conduire des actions de sécurisation

Les partenariats avec la Police Nationale, la Gendarmerie et la Police Municipale ont été entretenus et, comme en 2018, le nombre d'opérations communes sur le réseau a été maintenu et amplifié (86 opérations communes contre 70 en 2018). Ces chiffres sont en hausse grâce aux Polices municipales qui ont répondu positivement à nos sollicitations d'opérations communes sur le réseau TBM.

Les actions de sécurisation par des agents de sécurité extérieurs ont été maintenues sur les premiers départs des lignes de tramways les vendredis, samedis et dimanches matin de 4h30 à 7h30. Leurs missions consistent en un accompagnement des voyageurs à l'intérieur des rames, à des rondes sur les pôles d'échanges de Quinconces et Saint-Jean, afin de rassurer les voyageurs et les conducteurs et à maintenir le calme aux abords des voies.

Déployé sur le dernier trimestre 2018, le dispositif d'accompagnement des voyageurs entre Quinconces et Berges de Garonne dans les rames de nuit de 21h30 à 03h30 par des agents de sécurité a été poursuivi. L'ouverture de nouveaux établissements de nuit sur ce secteur ayant eu pour incidence de transporter des personnes fortement alcoolisées, pas toujours respectueuses des règles de civisme.

La présence d'agents de sécurité vise aussi à renforcer la « sécurisation » du réseau dans le cadre des consignes de vigilance « Vigipirate » (repérage de colis douteux, …).

Le plan Vigipirate renforcé a été maintenu, et il est rappelé aux agents par notes de service les consignes à appliquer sur le réseau. Une procédure spécifique concernant le traitement des objets douteux est également rediffusée pour rappel à l'ensemble des agents. Une note de service précisant

la conduite à tenir en présence de personnes au visage dissimulé dans les transports a été retransmise aux agents.

En compléments de ces notes internes, sont diffusés des messages de prévention sonores et visuels en stations et dans les rames à destination de la clientèle.

VII.5. PIMMS

VII.5.1. Cenon

CE QU'IL FAUT RETENIR

Outre les résultats positifs obtenus par les PIMMS en matière de médiation entrante et sortante, il faut souligner un taux de 74 % de sortie positive vers un emploi ou une formation qualifiante.

Le nombre de médiateurs du PIMMS de Cenon a connu une légère augmentation en 2019. Ce sont 8 médiateurs en moyenne par jour qui sont intervenus sur le réseau en rive droite contre 7 en 2018. Malgré la suppression des « contrats emplois aidés » et la recherche d'autres types de contrat pour maintenir l'activité du PIMMS, l'effectif a été globalement maintenu.

Pour le PIMMS de Cenon, la médiation « postée » a accueilli 11 738 personnes, soit 11 % de plus qu'en 2018. La médiation sortante comptabilise 271 769 contacts pour l'année 2019. La présence de la médiation sortante au quotidien favorise l'humanisation des transports et contribue au respect des règles de civisme et du règlement d'exploitation des transports. Il est a noté que le nombre de voyageurs qui a voyagé en règle grâce à leurs actions a augmenté (89 % en 2019 contre 87 % en 2018).

Le PIMMS participe à toutes les grandes manifestations de Bordeaux Métropole, telles que le Marathon, la Fête Nationale du 14 juillet, la Fête du fleuve, la Braderie, les matchs au Stade Matmut Atlantique, et également aux dispositifs d'information à la suite de travaux ou de déviations importantes (gare Saint-Jean, Gambetta).

Nous constatons un taux de sortie positive de 74 % vers l'emploi ou vers une formation qualifiante pour les emplois aidés depuis sa création.

VII.5.2. Bordeaux

En 2019, le PIMMS de Bordeaux a poursuivi son engagement de la médiation entrante et a accueilli plus de 10 000 personnes recherchant des informations et/ou des solutions dans les domaines représentés par ses partenaires (transport, énergie, eau, logement, social, …).

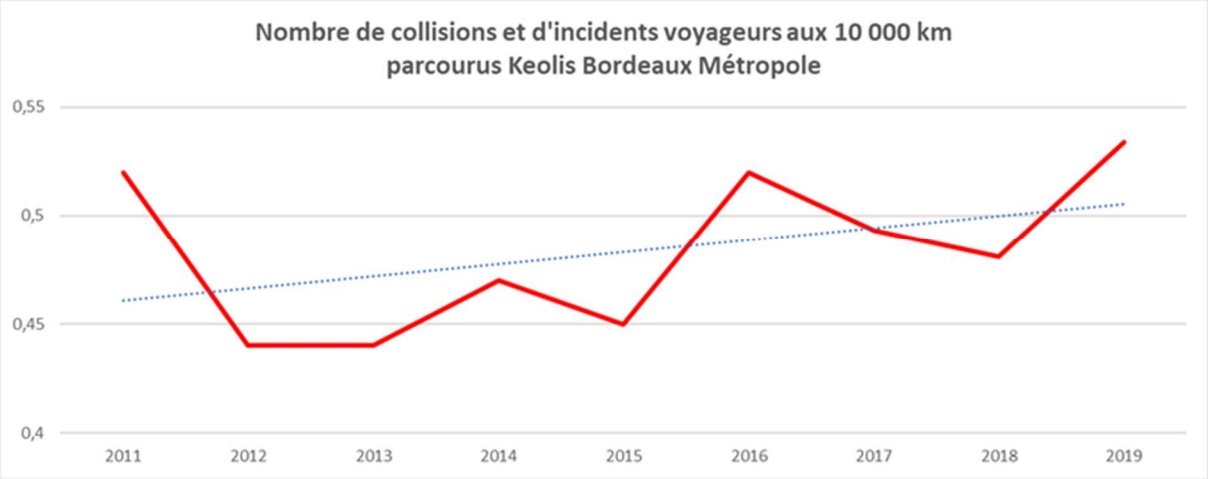
Par ailleurs, le PIMMS de Bordeaux a accompagné plus de 1 000 personnes au CCAS sur la médiation tarification sociale.

VII.6. Accidentalité

VII.6.1. Bus

VII.6.1.a) Taux de fréquence

En 2019, le taux d'accidents (matériels et corporels) aux 10 000 kilomètres est supérieur à celui constaté en 2018. 0,53 accidents aux 10 000 kilomètres contre 0,48.



VII.6.1.b) Nombre d'accidents

Accidents bus	2018	2019	Ecart en %
Conducteurs-receveurs (CR) Classés et Polyvalents	648	716	10,49 %
Conducteurs-receveurs (CR) Intégration	289	376	30,10 %
Total	937	1 092	16,54 %

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le nombre d'accidents survenus en 2019 est de 1 092 pour le réseau bus et de 71 pour Mobibus, soit un taux de fréquence aux 10 000 kilomètres de 0,54 accidents.

Chapitre VII

Les déclarations d'accidents corporels ont légèrement baissé en 2019, avec 168 accidents ayant eu des conséquences corporelles contre 163 en 2018. Il est à noter une baisse de -47 % des accidents corporels avec cyclistes ou piétons (16 en 2019 contre 30 en 2018).

Les incidents corporels intérieurs (152 en 2019, 136 en 2018) correspondent à des chutes consécutives à des freinages brusques, mais aussi des chutes à la descente ou à la montée.

Le nombre important de recrutement en 2019 conjugués aux nouvelles offres de transport et à l'augmentation du déclenchement de lignes de substitution tramway (travaux infrastructures, ligne de substitution bus sur C suite à l'interruption de la ligne « incendie parking Salinières », pannes, …) sont les principales causes de l'évolution de l'accidentologie en 2019.

Cette situation explique et conforte la mise en place de notre nouveau processus d'intégration et de formation des conducteurs.

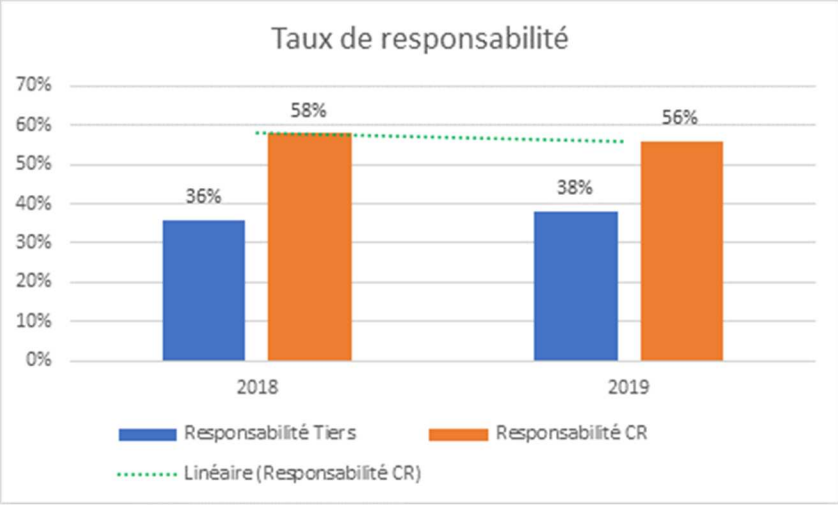
Par ailleurs, les lignes de substitution étant beaucoup plus accidentogènes qu'une ligne commerciale, une réflexion sur l'accompagnement des conducteurs lors du déclenchement et déploiement de ces lignes sera lancée.

La nouvelle organisation de la Direction de l'Exploitation (DEX) mobilise les équipes autour de la notion de sécurité avec un processus spécifique « manager la sécurité » engagé afin de déterminer les plans d'action adéquats.

Il est à noter la progression des accidents matériels expliquée en partie par les obstacles fixes (52 en 2019 dont 37 accidents ont eu lieu sur la ligne de substitution mise en place lors de l'interruption de la ligne C suite à l'incendie du parking des Salinières, contre 11 en 2018).

(i) <u>Taux de responsabilité</u>

On note une diminution des responsabilités en terme assurantiel des conducteurs par rapport à 2018.



Le taux de responsabilité des tiers augmente de 2 % en 2019.

(ii) Conducteurs multi-sinistrés

Sont ainsi dénommés les conducteurs ayant au moins trois déclarations d'accidents sur les 12 derniers mois, quelle que soit la responsabilité engagée.

Ces conducteurs sont envoyés en formation Amélioration Continue de la Conduite.

A fin 2019, 85 conducteurs sont concernés. Ils sont à l'origine de 314 déclarations de sinistres, soit 29 % des sinistres (contre 14 % l'an dernier). Les nouveaux conducteurs entrants en 2019 représentent la moitié de ces données.

VII.6.1.c) Faits notables

En 2019, il n'a été constaté aucun accident corporel grave avec implication d'un bus.

Les actions mises en œuvre en 2017 et en 2018 permettant d'harmoniser les pratiques et de faire émerger de nouvelles pistes de prévention ont été renforcées par la nouvelle organisation de la DEX : Il s'agit d'une mission support « responsable sécurité opérationnel tramway et bus » et du lancement de la démarche processus « manager la sécurité ».

Les évolutions en 2019 :

- Une amélioration des données statistiques et du traitement des données avec la création de l'Entité Technique à la DEX ;
- Un élargissement du périmètre du responsable sécurité opérationnelle du tramway au Bus ;
- Un regard croisé des multi-sinistrés pour les polyvalents tramway et bus ;
- Un accès amélioré à une base de données ;
- L'amélioration de la fiche d'audit ;
- Le déploiement total de l'analyse d'un accident, avec une culture « un accident - une analyse », un accompagnement des managers afin de décorréler le niveau de responsabilité assurantiel de l'évitabilité.

VII.6.1.d) Etudes en cours avec Bordeaux Métropole

Lors des réunions trimestrielles avec Bordeaux Métropole, l'accidentologie bus et tramway est analysée. Au-delà des résultats mensuels, cette réunion est l'occasion pour le Délégataire de présenter à Bordeaux Métropole les actions en cours.

Dans ce cadre, sont évoqués les lieux accidentogènes avec pour support des fiches « points noirs » décrivant les problématiques rencontrées vis-à-vis de la voirie. Keolis Bordeaux Métropole et Bordeaux Métropole discutent ensemble les solutions possibles et le suivi des actions en cours.

VII.6.2. Tramway

L'accidentalité générale sur les lignes de tramway est en amélioration constante. Toutefois le niveau de risque depuis 2015 entre tramways et piétons présente une nette dégradation à la fois sur l'occurrence et sur la gravité corporelle. Cette tendance, bien que trop élevée, a légèrement baissé pour les piétons, alors qu'elle augmente pour les cyclistes. La population de cycliste augmente significativement chaque année dans la Métropole, rendant cette problématique particulièrement

présente vis-à-vis de l'interface avec les circulations tramways. C'est également le cas dans une moindre mesure pour les engins de déplacements électriques (trottinette électrique, hoverboard, gyropode, monoroue).

Collisions tramway	2015	2016	2017	2018	2019
Nb de collisions tiers	163	169	185	179	175
Nb collisions avec des piétons	30	42	40	41	38
Nb collision avec des cyclistes	12	15	28	29	30
Dommages corporels graves	3	10 dont 1 décès	12 dont 3 décès	7 dont 2 décès	6 et 1 suicide

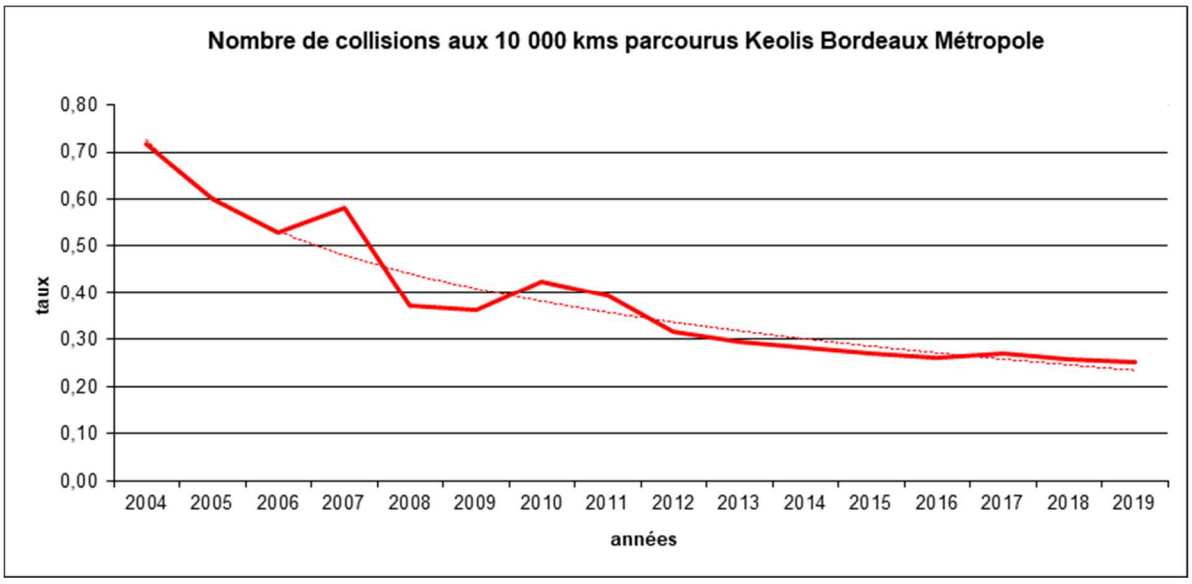
VII.6.2.a) Taux de fréquence

L'accidentalité avec les tiers présente une tendance à la baisse, en s'approchant des 0,25 collision pour 10 000 kilomètres parcourus par les tramways en 2019. Chaque collision fait l'objet d'une analyse pour déterminer les actions d'améliorations de la conduite et les aménagements de voirie.

Pour les accidents ayant généré des blessures et des dégâts importants, un rapport dédié est envoyé aux services de contrôle de l'Etat.

CE QU'IL FAUT RETENIR

L'indicateur général du nombre des collisions tramway avec les tiers tend vers une valeur de 0,25 collisions pour 10 000 kilomètres parcourus.



Chapitre VII

VII.6.2.b) Nombre de collisions

Collisions tramway	2015	2016	2017	2018	2019
Nb de collisions	163	169	185	179	175
Nb de victimes associées (hors incidents voyageurs dans la rame)	57	87	74	71	85

VII.6.2.c) Faits notables

Date incident	Incident
19/01/2019	Suicide aux Chartrons
08/02/2019	Collision piéton en station Bois fleuri
22/02/2019	Collision piéton aux Chartrons (objet d'une enquête Bureau d'Enquêtes sur les Accidents de Transport Terrestre)
05/03/2019	Collision piéton aux Chartrons
09/03/2019	Collision piéton Tauzia
15/03/2019	Entrainement piéton station Hôpital Pellegrin
19/04/2019	Rupture hauban LAC station Buttinière
30/04/2019	Collision cycliste cours du Médoc
26/05/2019	Incendie Parking Salinières
07/06/2019	Collision piéton Buttinière
26/08/2019	Déraillement par Bivoie Buttinière
25/09/2019	Déraillement suite collision avec un véhicule léger à Chaban Delmas
08/12/2019	Dépassement fin de voie à La Gardette (déraillement)

VII.6.2.d) Actions d'amélioration : Les nudges

(i) La démarche

Avec le soutien du groupe Keolis, le Délégataire a expérimenté en 2019 plusieurs solutions potentielles dans le but de réduire l'accidentologie avec les modes doux. Ces expérimentations font suite à l'étude réalisée en 2018 pour trouver de nouvelles idées afin de tenter de faire évoluer le comportement des piétons.

Cette démarche est connue sous le nom de « nudge » (coup de pouce).

Trois expérimentations ont été menées en 2019 :

- Les peintures sur passages piétons ;
- Les rames flashs ;
- La projection d'une signalisation lumineuse d'alerte devant la rame.

Une 4ème sera menée début 2020 :

- Le mur du son.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Keolis Bordeaux Métropole initie une démarche innovante pour essayer de diminuer le nombre des collisions tramways et piétons.

Des actions sont expérimentées sur le réseau TBM afin de déterminer l'impact sur le changement des comportements des piétons.

Pour chaque expérimentation, l'objectif est de mesurer l'efficacité de la solution mise en œuvre, en comparant la situation initiale, et de constater la plus-value de l'expérimentation réalisée. Un partenaire spécialisé a été missionné pour effectuer cette analyse, il s'agit de la société Ersya. Cette société est spécialisée dans l'ergonomie des systèmes avancés, et dans l'analyse des comportements humains. Elle intervient afin d'évaluer de façon objective et quantifiée l'efficacité des expérimentations mises en œuvre en se basant sur l'observation des comportements des piétons, et en interviewant un panel significatif de personnes.

Bordeaux Métropole a été associée à notre démarche tout au long de la phase d'expérimentation, car nous partageons les mêmes valeurs sociétales et le même objectif de réduire l'accidentologie tramway avec les modes doux.

(ii) Analyse de la situation initiale

L'état initial correspond à la situation de référence, c'est-à-dire avec pour seuls avertisseurs vers l'environnement extérieur le gong, le klaxon, et le bruit résiduel du tramway.

L'analyse de l'état initial s'est déroulée en trois parties :

- Une partie d'observations par les experts en stations voyageurs ;
- Une partie d'entretiens et de questions posées auprès de voyageurs et de tiers ;
- Une partie d'entretiens posées aux conducteurs.

En synthèse, les éléments qui ressortent de cette évaluation sont :

- 16 ans après son implantation à Bordeaux, le tramway est complètement intégré au paysage urbain, il ne semble pas assez visible pour les voyageurs, parfois inattentifs ;
- Les voyageurs de la Métropole bordelaise et les piétons de manière générale, semblent très éloignés de la question de l'accidentologie tramway/piéton, rejetant parfois le problème de comportement sur autrui ;

- Les conducteurs et les voyageurs partagent un même objectif sur le réseau, mais ne se comprennent pas toujours ;
- De nouvelles solutions pourraient augmenter la saillance visuelle et auditive du tramway, qui permettrait au tramway d'imposer sa position dans l'environnement ;
- Une discipline (indicateurs/consignes de priorité) pourrait être instaurée pour les nombreux engins qui circulent sur les voies du tramway (en particulier les vélos et les trottinettes).

(iii) 1ère expérimentation : les peintures sur passages piétons

En juillet 2019, 45 passages piétons ont été peints en peinture jaune sur les lignes A et B du tramway, en référence à la campagne de communication grand public « Rhino ».

L'objectif de l'expérimentation est :

- De guider les piétons vers les cheminements piétons prévus ;
- Interpeller visuellement les piétons en traverse pour appeler à la prudence.

Les éléments à retenir de l'évaluation de cette expérimentation sont :

- Le passage piéton étonne et amuse les non-habitués (touristes, nouveaux arrivants bordelais) ;
- Le passage piéton ternit relativement vite avec le temps et la météo ;
- La première impression du passage piéton est bonne, mais une fois passé le phénomène de surprise, seulement 30 % des personnes interrogées comprennent le message du passage piéton ; 11 % des piétons ne comprennent toujours pas que c'est un passage piéton ;
- La couleur, le logo, les triangles interrogent et ne font pas consensus dans l'interprétation : certains y voient une zone de travaux à éviter, certains expriment une méconnaissance de la signification du rhinocéros, d'autres procèdent à une inversion du sens de lecture des triangles ;
- Le trait d'humour avec le rhinocéros est bien accepté, et après explication : 76 % finissent par comprendre le sens du passage piéton mais l'interprétation est trop difficile, le message trop implicite pour l'action réflexe qui est demandée ;
- Nous notons une faible propension au changement de comportement avec ce dispositif ;
- La plupart des piétons ne se sentent toujours pas concernés par la dangerosité directe du tramway.

En conclusion, cette expérimentation présente des résultats partagés, mais elle mérite d'être approfondie afin de répondre de manière plus directe aux attentes des piétons par rapport à la

signalisation communément comprise d'un passage piéton, tout en prenant en compte les spécificités d'une traversée tramway.

(iv) 2ème expérimentation : les rames flashs

En 2018, la rame 1301 a été équipée de flashs sur les parties frontales. Ils s'activent en même temps que le conducteur utilise l'avertisseur spécifique du tramway, le « gong ».

En 2019, les 12 rames de tramway supplémentaires (rames courtes) ont été équipées de flashs ;

Les éléments importants de l'analyse sont :

- Les participants sont sensibles à l'utilisation d'un autre canal sensoriel (la vue) pour attirer la population la plus large possible (démarche qui convient mieux aux personnes sourdes et aux personnes portant un casque/des écouteurs) ;
- Les conducteurs ne déplorent pas d'impact sur leur activité avec l'utilisation des rames équipées de flashs couplés au gong ;
- Les conducteurs sont enthousiastes par rapport à ce dispositif et sont certains de l'intérêt que cela peut présenter, notamment lors des situations d'urgence pour lesquelles ni le gong ni le klaxon n'ont permis de « réveiller » le piéton imprudent ;
- Des piétons et des voyageurs qui veulent majoritairement voir se développer encore plus de rames flash sur le réseau.

CE QU'IL FAUT RETENIR

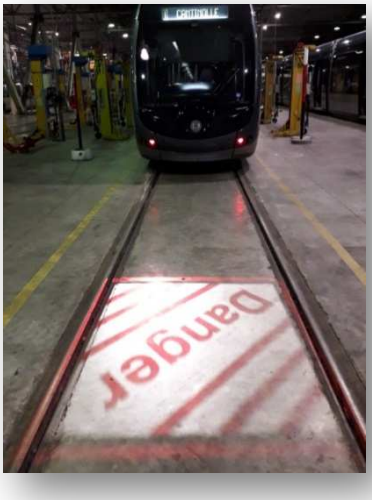
La solution flashs sur les rames tramways, déployée et testée par Keolis Bordeaux Métropole, fait consensus auprès des conducteurs, des voyageurs et des piétons. Cette solution technique permettrait de disposer d'un dispositif d'alerte visuel efficace en complément du dispositif d'alerte sonore existant.

Les résultats de cette expérimentation sont globalement très positifs, que ce soit de la part des conducteurs, des voyageurs, ou des experts ayant réalisé l'évaluation de l'efficacité de cette expérimentation. Les flashs semblent bénéfiques pour améliorer l'alerte des tramways vis-à-vis des piétons, sans complexifier les repères dans l'environnement.

(v) 3ème expérimentation : La projection d'une signalisation lumineuse d'alerte devant la rame

Cette expérimentation a consisté à projeter une image devant la rame en mouvement dans le but d'alerter les piétons à l'aide d'un message visuel projeté sur le sol.

Cette expérience a été réalisée sur une rame, durant quatre jours de circulation, du 17 au 20 décembre 2019.



Ce système présente deux limites techniques fortes qui contraignent l'atteinte de l'objectif recherché :

- Il est impossible de créer un tapis lumineux suffisamment lointain pour alerter à temps les piétons en zone dangereuse, l'image étant projetée 4 à 5 mètres devant le tramway ;
- La lisibilité du logo est très dépendante de la luminosité ambiante ; le message est très difficilement perceptible de jour, même par temps couvert.

Toutefois, malgré ces résultats non concluants, la démarche a été appréciée par les conducteurs et les tiers.

(vi) 4ème expérimentation Le mur du son

L'objectif de cette expérience est d'interpeller les piétons, qui ne font pas attention au danger à l'approche des rames, à l'aide d'un canal sonore.

Les personnes ciblées se situent généralement en zones piétonnes débouchant directement sur une plateforme tramway.

Par définition, ces zones requièrent toute l'attention afin d'analyser correctement le danger environnant (tramways en circulation).

Cette expérience n'a pas été réalisée en 2019, elle est programmée pour le premier trimestre 2020.

VII.6.3. Mobibus

La sinistralité du service Personnes à Mobilité Réduite (PMR) est analysée au chapitre XV.9.

VII.6.4. Bat³

Aucun accident avec blessé ne s'est produit en 2019. Nous dénombrons toutefois 3 accidents sans gravité (chutes de voyageurs).

Dates	Lignes	Ponton	Escale	Nombre sans gravité	Nombre avec gravité
11/06/2020	6 902	Quinconces	12h22	1	
22/06/2020	6 902	Lormont	18h30	1	
19/11/2020	6 902	Quinconces	8h22	1	

Chapitre VII

VII.7. Sécurité des systèmes de transport guidé

VII.7.1. Organisation de la mission de Sécurité des Systèmes

La mission de Sécurité des Systèmes fait partie intégrante de la Direction Qualité, Sécurité et Environnement depuis le 1er janvier 2015. Le Responsable de la Sécurité des Systèmes rend compte directement au Directeur Général du niveau de sécurité du réseau afin de garantir son indépendance de second regard. Il est désigné point de contact unique des services de contrôle de l'État.

En 2019, 6 entretiens ont eu lieu pour faire le point sur les actions en cours, dont 2 réunions avec le Comité de Direction de Keolis Bordeaux Métropole pour la revue annuelle de sécurité systèmes et le plan d'actions général « nudge ».

VII.7.2. Suivi des plans d'actions

Le suivi du plan d'actions du Dossier de Sécurité Actualisé (DSA) et des diverses actions de prévention des risques est préparé par Keolis Bordeaux Métropole qui transmet les documents nécessaires à la revue semestrielle avec les représentants de la Préfecture, du STRMTG-BSO et de Bordeaux Métropole.

L'ensemble des actions à réaliser est dorénavant rassemblé dans un « plan d'actions unique », document partagé avec Bordeaux Métropole pour maintenir et améliorer la sécurité du système. Ce document s'inscrit dans le cadre du décret 2017-440 relatif à la sécurité des transports publics guidés.

CE QU'IL FAUT RETENIR

La mise en place d'un plan d'actions unique va permettre de suivre les actions de sécurité, qu'elles soient portées par Bordeaux Métropole ou le Délégataire, afin d'améliorer leur efficacité et leur délai de mise en œuvre.

L'investissement principal à poursuivre est le remplacement général des tendeurs de Ligne Aérienne de Contact (LAC). Le retour d'expérience s'est significativement amélioré mais il subsiste quelques ruptures de tendeurs non modifiés. Le risque système est l'accrochage du pantographe sous la potence provoquant l'arrachement d'un tir de LAC. La probabilité de survenance de cet événement repose sur la capacité du conducteur du tramway à détecter l'anomalie, et s'arrêter avant le passage sous la potence.

Le retour d'expérience sur les rames de la phase III concernant le risque incendie des coffres de batteries APS a contraint le Délégataire à mettre en place des mesures compensatoires d'exploitation et de maintenance au détriment de la qualité de service. Des modifications logicielles et les nouvelles cartes MESBAC présentent dans le coffre batterie en toiture des rames ont aussi amélioré la disponibilité du système. La ségrégation des batteries sur le banc de test reste une contrainte forte pour la maintenance. Toutefois, le risque d'incendie des coffres de batteries APS reste à surveiller sur l'ensemble du parc matériel roulant.

VII.7.3. Phase de pré-exploitation ligne D

L'année 2019 correspond à l'année de suivi de pré-exploitation de la ligne D du tramway de Bordeaux, mise en service le 14 décembre 2019.

Chapitre VII

Cette phase de pré-exploitation a nécessité un suivi particulier du Délégataire pour assurer une mise en exploitation commerciale dans les conditions de sécurité requises. La particularité du site partagé sur un linéaire important implique d'adapter les règles de conduite et d'anticiper au maximum les événements pouvant se produire sur cette nouvelle portion. De plus, le suivi des essais des systèmes, notamment la signalisation ferroviaire, est essentiel pour couvrir les risques de déraillement et de collision sur les zones de manœuvres. L'appui du Délégataire est essentiel pour détecter et corriger les anomalies techniques en lien avec la cohérence globale du réseau.

GESTION DES VÉHICULES ET AUTRES ÉQUIPEMENTS MIS À DISPOSITION PAR BORDEAUX MÉTROPOLE OU PROPRIÉTÉ DE L'EXPLOITANT

8

RAPPORT ANNUEL du délégataire

TBM TRANSPORTS BORDEAUX MÉTROPOLE

BORDEAUX MÉTROPOLE

KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLE

Chapitre VIII. Gestion des véhicules et autres équipements mis à disposition par Bordeaux Métropole ou propriété de l'exploitant

VIII.1. Nombre de véhicules routiers exploités au 31 décembre

VIII.1.1. Autobus, tramways et véhicules Mobibus

Le parc exploité au 31 décembre 2019 était le suivant :

VIII.1.1.a) Autobus

Marque	Type	Carburant	31-déc.-19
IRISBUS	CITELIS-L	GNV	94
EVOBUS	CITARO	GNV	8
HEULIEZ BUS	GX 427	Gazole	43
VOLVO	7700A	Gazole	6
MAN	Lion's	GNV	63
Sous-total bus articulés			214
HEULIEZ BUS	GX 217	GNV	6
HEULIEZ BUS	GX 327	GNV	35
HEULIEZ BUS	GX 327	Gazole	10
HEULIEZ BUS	GX 327 Hybride	Gazole	28
MAN	Lion's	GNV	92
Sous-total bus standards			171
HEULIEZ BUS	GX 127	Gazole	22
HEULIEZ BUS	GX 137	Gazole	2
Sous-total gabarits réduits			24
BREDA	ZEUS	Electricité	5
Sous-total minibus			5
DIETRICH	City 23	Gazole	2
Sous-total microbus			2
TOTAL BUS			416

Le parc bus exploité est de 416 véhicules à fin 2019.

VIII.1.1.b) Tramways

Marque	Type	Carburant	31-déc.-19
ALSTOM	CITADIS TGA 402	Electricité	111
Sous-total rames longues			111
ALSTOM	CITADIS TGA 302	Electricité	12
Sous-total rames courtes			12

Marque	Type	Carburant	31-déc.-19
TOTAL TRAMWAY			123

Le parc de rames de tramway a augmenté de 19 rames Citadis 402 en 2019.

VIII.1.1.c) Véhicules Mobibus

Marque	Type	Carburant	31-déc.-19
RENAULT	KANGOO 1 FR	Gazole	7
OPEL	MOVANO 5 FR	Gazole	11
FIAT	DUCATO	Gazole	14
TOTAL PMR			32

Le parc de véhicules Mobibus est inchangé en 2019.

VIII.1.1.d) Total du parc

TOTAL PARC	571

Au global, le parc de véhicules de transport était de 571 unités à fin 2019.

VIII.1.2. Véhicules de service

Marque	Type	31-déc.-19
RENAULT	Camion Benne + grue	1
Sous-total camions (CAM)		1
MERCEDES	Remorqueur	5
RENAULT	Clio	1
Sous-total camions (VASP)		6
RENAULT	Clio	1
RENAULT	Kangoo	20
RENAULT	Master	4
RENAULT	(camion benne)	1
RENAULT	Trafic	35
Sous-total camionnettes (CTTE)		61
RENAULT	Clio	21
RENAULT	Kangoo	17
RENAULT	Trafic	1
Sous-total véhicules particuliers (VP)		39
CMAR	Balayeuse	3
HONDA	Moto	7
R.S.A.	Remorque	3
Sous-total autres véhicules de service		13
TOTAL VEHICULES DE SERVICE		120

Chapitre VIII

VIII.2. Age moyen du parc de véhicules

Age moyen du parc (en années)	31-déc.-2017	31-déc.-2018	31-déc.-2019	Nbr de véhicule
Bus	8,25	8,31	7,88	416
Tramway	10,53	11,10	10,29	123
PMR	2,73	3,76	4,76	32
				571

L'âge moyen du parc bus, calculé sur la base des véhicules exploités, est en baisse par rapport à 2018 (baisse de 0,43 an). La mise en exploitation en 2019 de 37 bus articulés MAN remplaçant des bus âgés (sortie de 25 bus Agora) a permis d'améliorer l'âge moyen du parc.

L'arrivée de 19 nouvelles rames en 2019 a réduit considérablement l'âge moyen du parc de rames de tramway (baisse de 0,81 an).

Enfin, l'absence de renouvellement de véhicules Mobibus induit une hausse de 1 an l'âge moyen de ce parc.

VIII.3. Mouvements de parc (entrées et sorties)

VIII.3.1. Autobus

	Marque	Type	Sorties physiques
	Agora.L	GNV	25
Sous-total Articulé			25
Heuliez	GX217		6
Sous-total bus standards			6
TOTAL BUS			31

	Marque	Type	Entrées physiques
	MAN Articulé	Lion's	37
Sous-total Bus Articulés			37
	Dietrich city 23		2
Sous-total MINI Bus			2
TOTAL BUS			39

En 2019, 25 bus Agora.L et 6 bus Heuliez GX217 ont été réformés, laissant place aux 37 Man articulés Lion's réceptionnés cette même année. A la suite de la réforme de 2 bus Gruau en 2018, le Délégataire a également réceptionné 2 nouveaux minibus de la marque Dietrich en juin 2019.

VIII.3.2. Tramways

Marque	Type	Entrées physiques
ALSTOM	402	19
Sous-total rames longues		19
TOTAL TRAM		19

La commande par la Métropole de 30 nouvelles rames de tramway auprès d'Alstom s'est concrétisée dès l'été 2018 par les réceptions de 4 rames Citadis 402 et 19 en 2019 (23 rames au total). La livraison des 7 rames complémentaires se poursuivra en 2020.

VIII.3.3. Véhicules Mobibus

Il n'y a pas eu de mouvement du parc en 2019.

VIII.4. Equipement des points d'arrêt bus et tram

VIII.4.1. Equipement des points d'arrêt bus

VIII.4.1.a) Volumétrie

Au 31 décembre 2019, le réseau de bus comptait 3 243 points d'arrêts (contre 3 258 à fin 2018), répartis de la manière suivante :

- 1 472 abris voyageurs Clear Channel ;
- 1 652 poteaux d'arrêts fixes ;
- 90 poteaux mobiles ;
- 29 arrêts divers, non matérialisés ou équipés d'un abri voyageurs particulier, simple mât SIV, pontons, pancartes, ….

80 poteaux d'arrêts ont été implantés en 2019 à la suite de la création de nouveaux arrêts, ou pour implanter définitivement des arrêts auparavant gérés en poteaux mobiles.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Le réseau bus compte **3 243 points d'arrêt**.*

55 % sont équipés de poteaux, entretenus et renouvelés par le Délégataire.

45 % disposent d'abris gérés par un marché public de la Métropole (l'entretien de l'information étant assuré par le Délégataire).

En 2019, les causes d'implantations sont toujours liées aux travaux de mise en accessibilité des arrêts, aux modifications d'itinéraires dans le cadre de l'adaptation de l'offre, notamment en lien avec les travaux de la ligne D du tramway et sa mise en service partielle le 14 décembre 2019.

Les poteaux mobiles sont installés à titre provisoire sur des déviations importantes de plusieurs mois (Bordeaux, Le Bouscat, …), et sur des arrêts qui ne peuvent être posés en fixe car en attente de travaux ou d'un abri voyageurs. En 2018, 23 arrêts provisoires ont pu être implantés de façon définitive. D'autres arrêts ont été créés provisoirement dans l'attente de la pérennisation de l'arrêt ou du réaménagement de la voirie.

Afin d'améliorer qualitativement nos mobiliers, nous avons procédé en 2018 au remplacement de 95 poteaux Rousseau par des poteaux neufs Clear Channel. Ils ont été implantés sur le secteur du centre-ville, avec des dessertes multi lignes et hors zones de travaux.

VIII.4.1.b) Entretien des arrêts

(i) Arrêts équipés de poteaux

Afin d'assurer l'entretien des arrêts tout au long de l'exploitation, ceux-ci font l'objet :

- De visites régulières afin d'assurer une maintenance préventive (nettoyage des boîtiers, remise en ordre, …) avec une périodicité mensuelle pour les arrêts des Lianes et pôles d'échanges majeurs, et trimestrielle pour les autres arrêts du réseau ;
- D'interventions curatives déclenchées par des signalements ou à la suite de visites préventives.

Les interventions pour remise en état sont l'occasion d'effectuer des visites préventives sur les autres points d'arrêt situés dans le même secteur.

L'équipe signalétique est en charge du nettoyage des bornes BIV et totems TFT, et effectue le cas échéant les signalements si une panne est constatée.

Le nombre d'interventions est de l'ordre de 200 par mois pour les remises en état. A cela s'ajoutent les interventions pour les changements d'horaires (au minimum 2 fois par an, été et septembre), changement d'édition des plans, adaptations de l'offre, pose et dépose des poteaux aux arrêts provisoires, et pose des poteaux fixes sur les nouveaux arrêts.

L'année 2019 a été particulièrement chargée avec des évolutions successives et rapides du réseau : coupures tramway pour travaux et parking Salinières, création des Corols 31 et 39, reprise des itinéraires par la rue Fondaudège, adaptations liées à l'ouverture de la ligne D.

Les dégradations et incivilités représentent une part importante des besoins d'intervention. Certains arrêts sont vandalisés plusieurs fois par an.

(ii) Arrêts équipés d'abris voyageurs

Pour les abris voyageurs, Keolis Bordeaux Métropole ne s'occupe que de la pose et de l'entretien de l'information voyageurs dans les cadres prévus à cet effet, ainsi que des adhésifs des noms d'arrêt et numéros des lignes.

Les signalements pour remise en état des cadres, plexi et vitres sont adressés à Clear Channel, qui assure l'entretien du mobilier, dans le cadre de son contrat avec la Métropole.

Il faut noter que les cadres supports de cette information sont vieillissants et sont difficiles à maintenir en bon état de présentation.

Force est de constater que les abris voyageurs font eux aussi l'objet d'un vandalisme important sur les cadres d'information comme sur les vitres.

VIII.4.2. Stations tramway

Au 31 décembre 2019, le réseau comptait 121 stations, toutes accessibles aux Personnes à Mobilité réduite.

VIII.5. Taux de pannes perturbantes pour les clients

VIII.5.1. Autobus

	Pannes perturbatrices pour le client	
	Nombre pannes	Taux aux 10000 km
Année 2017	2 273	1,18
janvier-18	162	0,91
février-18	152	0,99
mars-18	182	1,02
avril-18	185	1,08
mai-18	152	0,91
juin-18	233	1,45
juillet-18	169	1,37
août-18	141	0,92
septembre-18	177	1,08
octobre-18	153	0,87
novembre-18	109	0,64
décembre-18	135	0,80
Année 2018	1 950	1,00
janvier-19	144	0,80
février-19	156	0,96
mars-19	138	0,74
avril-19	158	0,90
mai-19	160	0,94
juin-19	192	1,13
juillet-19	144	0,96
août-19	127	0,90
septembre-19	150	0,82
octobre-19	131	0,72
novembre-19	117	0,64
décembre-19	115	0,66
Année 2019	1 732	0,85

Nota : Les pannes perturbatrices pour les clients ne sont distinguées que depuis mai 2009 dans le cadre du nouveau plan qualité.

Chapitre VIII

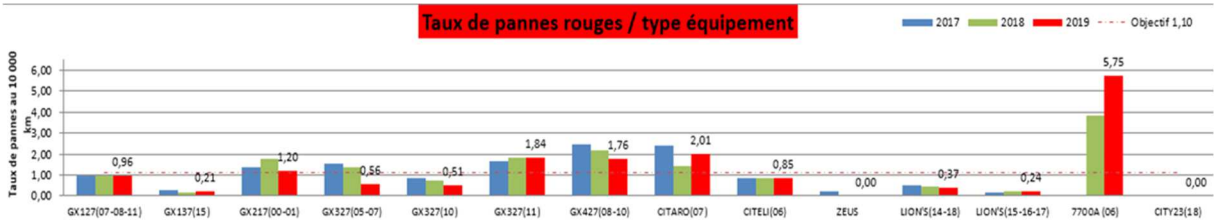
Le taux de panne en ligne en 2019 est de 0,85 contre 1,00 sur 2018, soit une réduction de -15 %.

Les séries les plus fiables sont les bus MAN articulés et standards, les bus standards GX 327 (2005 et 2007) et les articulés CITELIS GNV.

Les séries de bus articulés Heuliez GX427 GO présentent un taux de fiabilité en baisse par rapport à 2018. Le Délégataire a engagé depuis 1 an un programme de fiabilisation.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le renouvellement de la flotte et les actions de maintenance entreprises par le Délégataire ont permis d'améliorer significativement le taux de panne en 2019.



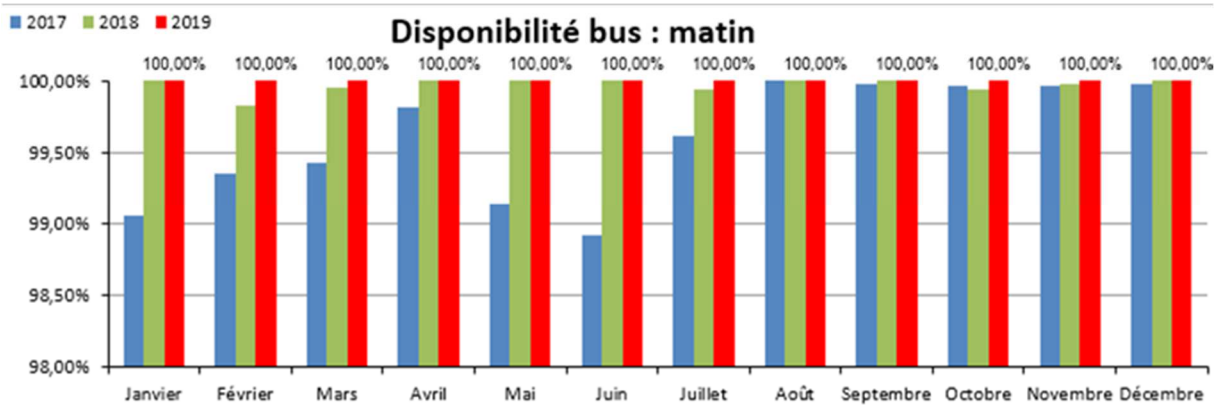
Cette diminution est observée sur la majorité des séries de bus entretenues par le Délégataire. Elle témoigne de la rigueur dans le suivi du comportement des séries et le traitement adapté des pannes rencontrées.

Les partenariats entretenus avec les constructeurs (MAN principalement) et le Délégataire sont constructifs. Ils permettent de partager objectivement les problématiques rencontrées sur le réseau TBM, et de confronter les solutions techniques apportées.

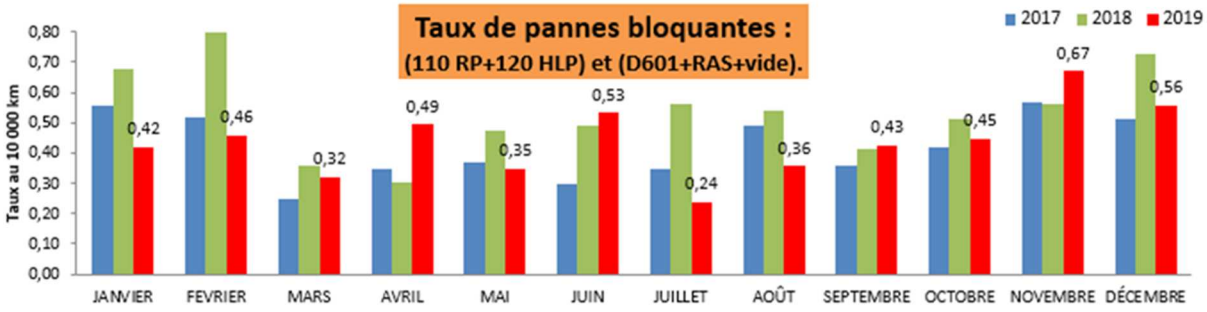
Concernant la disponibilité des bus à la sortie du matin (07h30) sur l'année 2019, ce taux atteint 100 %, soit une progression de 1 % par rapport à l'année 2018.

La disponibilité du parc est pilotée par anticipation, en utilisant si besoin des équilibrages de parc entre les différents dépôts pour assurer systématiquement le plan de transport.

La gestion du site distant de Bastide Niel (74 emplacements de bus standards) est dorénavant fiabilisée.



VIII.5.2. Tramway



Moyenne du taux de pannes tramway aux 10000km	
2017	0,42
2018	0,54
2019	0,44

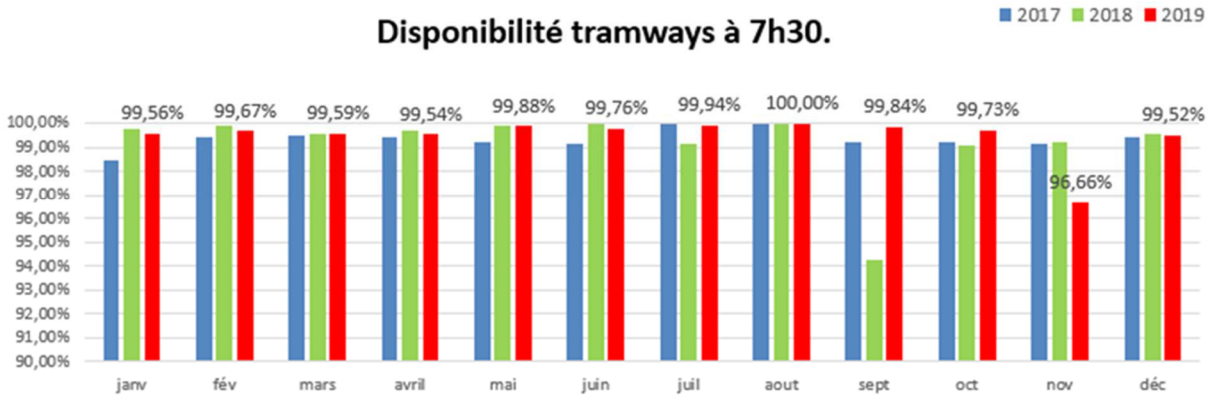
Le taux de pannes global du matériel roulant tramway s'améliore en 2019 de 18,5 % par rapport à 2018. Les défauts de batteries APS (Alimentation Par le Sol) Alstom des rames constituent toujours la cause principale de dysfonctionnement.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le taux de pannes du tramway s'améliore en 2019.

Concernant la disponibilité des tramways à la sortie du matin sur l'année 2019, ce taux atteint 99,47 %, soit une progression de 1 % par rapport à l'année 2018.

Le mois de novembre 2019 présente un résultat en retrait comparativement aux autres mois. Cela fait suite aux nombreuses dégradations subies sur le matériel roulant lors de la tempête Amélie du 03 novembre 2019 qui a balayé la façade Atlantique de l'hexagone (détaillée au chapitre IV.6).



VIII.5.3. Mobibus

	Pannes perturbantes pour le client	
	Nombre pannes	Taux aux 10000 km
2015	77	0,68
2016	33	0,28
2017	19	0,17
2018	17	0,14
2019	37	0,33

Le nombre de pannes pénalisantes pour les clients est en augmentation par rapport à 2018, notamment pour les critères crevaison et panne moteur.

En 2019, il n'y a pas eu de renouvellement de véhicules.

L'agent de maintenance identifié au sein de l'organisation de la Direction de la Maintenance Patrimoniale reste un gage de qualité sur la maintenance préventive et sur les actions curatives.

VIII.6. Détail des pannes par cause

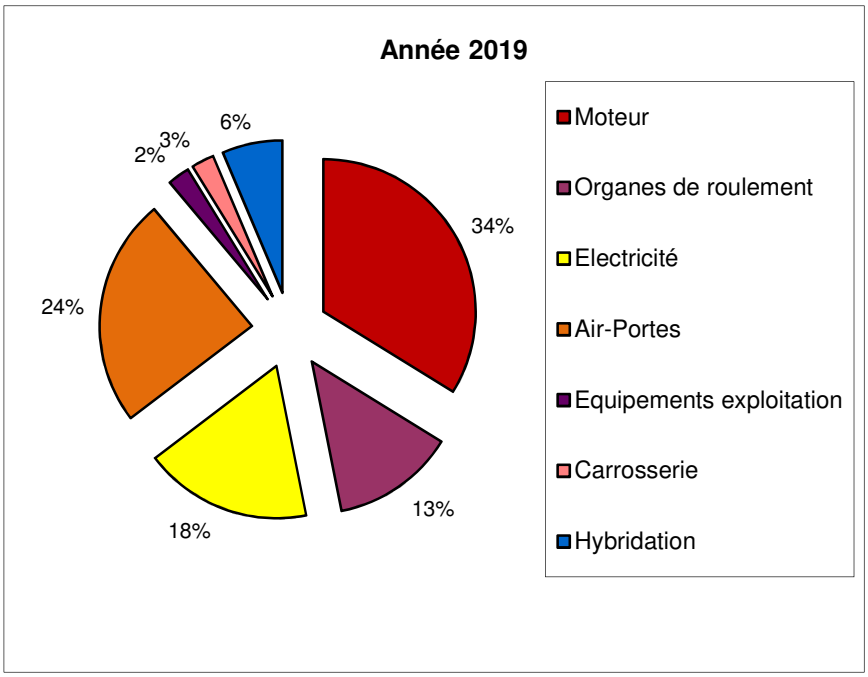
VIII.6.1. Autobus

Pannes perturbatrices par cause (y compris crevaisons, éclatements de roues et accidents)	Année 2017 En nombre	Année 2018 En nombre	Année 2019 En nombre
Moteur	788	643	551
Organes de roulement	262	238	213
Electricité	470	352	290
Air-Portes	389	387	395
Equipements exploitation	40	51	38
Carrosserie	150	122	39
Hybridation	19	23	104
Divers	81	70	41
En cours de réparation	74	64	61
TOTAL	2 273	1 950	1 732

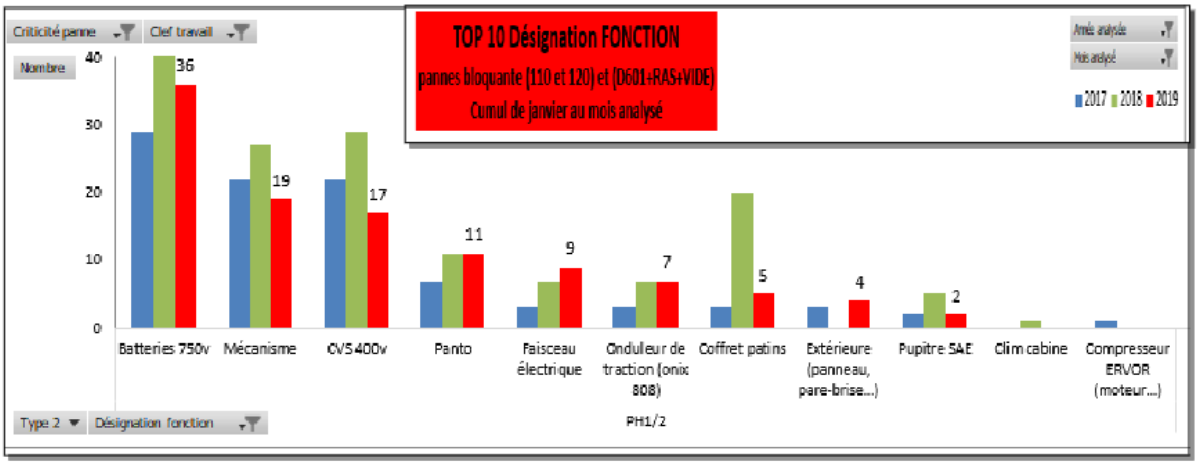
Ces pannes proviennent majoritairement des organes suivants :

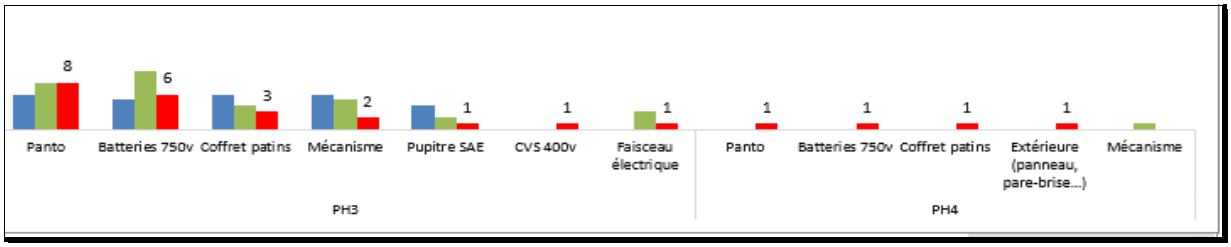
- Moteur (34 % des pannes, en baisse de -14 % par rapport à 2018) avec une réduction des pannes majoritairement au niveau du circuit de refroidissement ;
- Air-Portes (23 % des pannes, stable par rapport à 2018) ;
- Electricité (17 % des pannes, en baisse de -17 % par rapport à 2018) ;
- Organes de roulement (13 % des pannes, en baisse de -10 % par rapport à 2018) principalement sur le freinage et la suspension.

Le Délégataire a par ailleurs engagé dès fin 2018 une remise à niveau technique sur les véhicules GX427 dans le but de fiabiliser cette flotte afin de réduire les pannes liées au circuit de refroidissement et les suspensions. Cette opération a été menée par le concessionnaire Bacqueyrisses de novembre 2018 à mars 2019. En interne, des actions spécifiques au niveau du compartiment moteur se sont poursuivies sur toute l'année 2019 au sein de l'atelier mécanique.



VIII.6.2. Tramway





Les batteries APS constituent encore en 2019 la première cause d'indisponibilité et de pannes de la flotte de tramway.

Afin de réduire les conséquences des problèmes batteries APS sur la fiabilité et la disponibilité du parc, le Délégataire a renforcé nettement depuis plusieurs années les moyens humains et matériels.

Par ailleurs, le cofinancement d'un ingénieur pendant 3 mois entre Alstom et Keolis Bordeaux Métropole a été mis en place en février 2019 afin d'analyser les origines des dysfonctionnements pour permettre une réduction du temps de l'immobilisation d'une rame ayant un problème de batterie APS.

Mais le sujet demeure complexe : les batteries APS sont sollicitées au passage des rustines APS aux carrefours, des traversées obliques, des aiguillages, des coffrets APS isolés .... Leur comportement en exploitation présente encore beaucoup trop d'inconnues pour en prévenir les dysfonctionnements.

Sur 2019, une recrudescence des dysfonctionnements sur les batteries des rames phase III ont été constatés, dont la durée de vie des batteries est de 4,3 mois seulement. Les nouvelles rames phase III bis, dont les mises en service ont commencé en septembre 2018, souffrent également de dysfonctionnements similaires et représentent déjà 14 % des rames immobilisées pour cette cause.

Outre le sujet des batteries APS, d'autres causes de dysfonctionnements sont présentes :

- Les nombreux dysfonctionnements sur les patins APS, qui s'étaient manifestés en période hivernale 2018, se sont nettement réduits. Le remplacement systématique d'un capteur et une analyse plus affinée des dysfonctionnements ont permis de réduire significativement les pannes sur les patins de captage APS ;
- Le nombre de pannes sur le convertisseur de tension CVS400 a également diminué en 2019. C'est un élément du convertisseur (bobine) qui se met en défaut lors de l'apparition d'un pic d'intensité. Une analyse a été engagée afin de comprendre les origines des dysfonctionnements. Il a été constaté que certains composants électroniques dérivaient dans le temps. Un remplacement systématique en préventif a été mis en place ;
- Le nombre de défauts concernant les systèmes de portes est également à la baisse. Au-delà des pannes liées directement à l'augmentation de la fréquentation du réseau TBM en pointe (portes bloquées par des voyageurs), ou aux actes de malveillance, la précision des réglages mécaniques et leur évolution suivant le degré de vieillissement du mécanisme permettent d'en améliorer le fonctionnement.

Pour les rames phase III, les opérations de maintenance des 300 000 kilomètres, effectuées en 2018, ont permis de reprendre les réglages de toutes les portes et de fiabiliser le fonctionnement. Un travail est également effectué régulièrement afin de détecter les rames et les portes ayant des pannes récidivistes, ceci afin de mettre en place des actions propres à chaque rame.

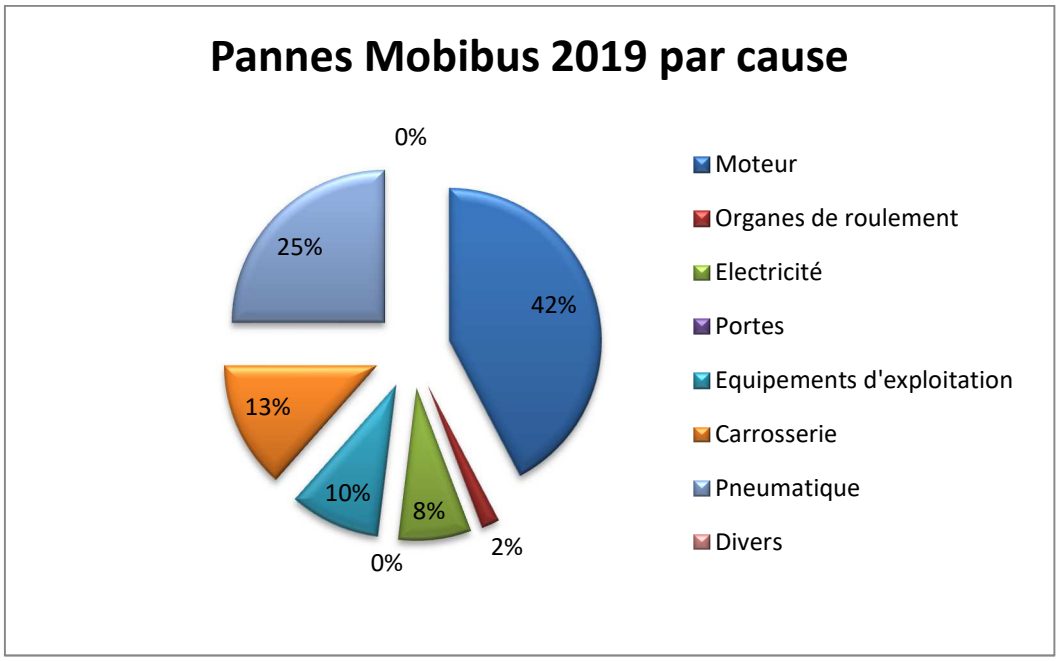
Concernant les rames des phases I et II, il a été découvert fin 2018 l'apparition de fissures sur les chariots des mécanismes de portes d'accès voyageurs. Conformément aux prescriptions d'Alstom et de STRMTG, un état complet sur l'ensemble des portes de toutes les rames a été effectué par le Délégataire. 40 portes ont présenté des fissures à des degrés de fissurations plus ou moins importants. Les chariots défectueux sont remplacés par le Délégataire. Dans l'attente de la réalisation de cette opération techniquement longue et complexe, les portes sont condamnées.

Les opérations de maintenance des 900 000 kilomètres des rames Phases I et II, initialement prévues à partir de 2019 et intégrant le remplacement du moteur, des freins, et des galets de guidage des portes, ont été repoussées en 2020 dans l'attente de la validation par le STRMTG du système de bridage des chariots de portes, proposé par Alstom.

VIII.6.3. Mobibus

Le nombre de pannes en 2019 est en légère hausse par rapport à 2018 sans pour autant atteindre les niveaux de 2015 à 2017.

Toutes pannes par cause	Année 2015 En nombre	Année 2016 En nombre	Année 2017 En nombre	Année 2018 En nombre	2019 En nombre
Moteur	15	14	17	12	22
Organes de roulement	22	16	10	5	1
Electricité	35	20	25	3	4
Portes	8	7	8	0	0
Equipements d'exploitation	23	13	12	0	5
Carrosserie	22	11	13	21	7
Pneumatique	19	14	10	2	13
Divers	13	9	12	0	0
TOTAL	178	104	107	43	52



VIII.6.4. Bat[3]

Depuis 2018 des problèmes subsistent sur le fonctionnement des moteurs électrique des navettes fluviales. En conséquence, le fonctionnement en diesel électrique a de nouveau été sur-sollicité en 2019 avec la constatation d'une usure prématurée des moteurs.

Keolis Bordeaux Métropole a donc décidé de procéder à une opération de remotorisation des deux catamarans avec l'installation de moteurs de la marque Cummins (déjà installé sur le bateau de réserve). Ces moteurs permettent un meilleur rendement et sont adaptés à l'exploitation. Cette opération doit également permettre au Délégataire de diminuer les coûts d'exploitation et d'entretien, d'harmoniser la maintenance et de fiabiliser le fonctionnement des navettes fluviales.

En complément, une étude a été lancée en 2019 afin d'améliorer le fonctionnement en mode électrique.

En 2019, les durées de fonctionnement par bateau ont été les suivantes :

- Hirondelle : 3 208 heures contre 2 522 en 2018 (1 170 heures théoriques prévues) ;
- Gondole : 2 319 heures (dont 661 sur l'ancien moteur) contre 3 897 en 2018 (1 170 heures théoriques prévues) ;
- Avocette : 2 396 heures contre 2 740 en 2018 (2 000 heures théoriques prévues).

Au-delà des arrêts techniques annuels programmés (un par bateau par an), les entretiens périodiques sont conformes aux plans de maintenance des constructeurs. Des modifications sur le fonctionnement général des bateaux ont été effectuées sur les deux catamarans, afin d'améliorer l'exploitation :

- Remplacement du câble de puissance ;
- Mise à jour de la carte variateur ;

- Mise en place de l'interface en timonerie ;
- Mise en place de système simplifié ;
- Recalibrage du moteur électrique ;
- Modification de la fréquence et du régime moteur ;
- Simplification du câblage électrique ;
- Mise en place d'un radar.

Les pannes subies sur les composants peuvent trouver leur origine dans différents domaines :

- Mécanique : Hélices, Safran, Filtre GO ;
- Electromécanique : ECU (unité de contrôle électronique) paramètres entrée / sortie (ex : moteur) variateur, carte de régulation Génératrice … ;
- Electrique : chargeur, câble électrique, connectique….

En 2019, 300 parcours perdus ont été totalisés (sur 23 224 parcours théoriques) en lien avec des pannes, soit 1,3 % de parcours perdus. Pour y remédier, nous réalisons des opérations de maintenance prédictives et préventives. Celles-ci permettent de maintenir la flotte disponible afin d'éviter les arrêts d'exploitation.

Lorsqu'une panne survient, un bateau de réserve est mis en remplacement. Celui-ci a toutefois dépassé son temps prévisionnel d'exploitation. Il a notamment été sollicité pour les renforts d'offre l'été et les week-ends de septembre et d'octobre (soit environ 390 heures de fonctionnement), et également lors de prestations privées validées par Bordeaux Métropole (notamment la manifestation culturelle « liberté » et le tournage de films).

VIII.7. Taux de refus et de sursis aux contrôles techniques et évolution sur 3 ans

VIII.7.1. Contrôles techniques des autobus

	Année 2017	Année 2018	Année 2019
Nombre de visites	788	890	875
Nombre de sursis	8		
Nombre de refus	2	9	7
Taux de refus et sursis	1,27 %	1,01 %	0,80 %

Ces contrôles sont réalisés sur une périodicité maximale de 6 mois, au sein des ateliers d'un professionnel agrémenté (Dekra).

Depuis le 20 mai 2018, le contenu et les critères du contrôle technique des bus ont évolué. Ils ont été renforcés dans de nombreux domaines : visibilité du champ de conduite, état général du compartiment moteur, ….

La désignation des écarts relevés a également évolué : défaillance mineure, défaillance majeure, défaillance critique.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le taux de réussite aux contrôles techniques est en constante amélioration. A noter que les critères de contrôle ont été durcis depuis le 20 mai 2018.

VIII.7.2. Contrôles techniques des véhicules Mobibus

Tous les véhicules du parc sont à jour des contrôles techniques.

VIII.8. Consommation de carburant par type de véhicule

VIII.8.1. Gazole

Marque	Type	Gazole (en litres)	Kilomètres	Conso aux 100 km
HEULIEZ BUS	GX 427	1 167 845	2 276 585	51,3
VOLVO	7700A (06)	42 157	75 988	55,5
Sous-total bus articulés		1 210 002	2 352 573	51,4
HEULIEZ BUS	GX 327 Hybride	517 056	1 633 436	31,7
HEULIEZ BUS	GX 327	190 731	488 833	39,0
Sous-total bus standards		707 787	2 122 269	33,4
HEULIEZ BUS	GX 127	308 266	861 211	35,8
HEULIEZ BUS	GX 137	34 942	95 640	36,5
Sous-total midibus		343 208	956 851	35,9
MERCEDES	CITY 23	6 003	38 847	
Sous-total minibus		6 003	38 847	15,5
TOTAL		2 267 000	5 470 540	41,4

La consommation kilométrique globale a légèrement augmenté en 2019 (41,4 contre 41,2 en 2018, soit +0,5 %).

VIII.8.2. GNV

GNV en Nm3			Conso Globale (Nm3)	Kilomètres	Conso aux 100 km
	IRISBUS	AGORA-L	406 870	561 743	72,4
	IRISBUS	CITELIS-L	3 784 420	5 305 510	71,3
	EVOBUS	CITARO	212 904	293 944	72,4
(LION 14 -18)	MAN	Lion's	1 836 383	2 429 869	75,6
Sous-total bus articulés			6 240 577	8 591 066	72,6
	HEULIEZ BUS	GX 217	84 830	141 313	60,0
	HEULIEZ BUS	GX 327	631 164	1 051 415	60,0
(LION 15 -16-17)	MAN	Lion's	3 202 643	5 250 234	61,0
Sous-total bus standards			3 918 638	6 442 962	60,8
TOTAL			10 159 215	15 034 028	67,6

Le Délégataire constate une réduction de la consommation entre 2018 et 2019 (67,6 en 2019 contre 72,1 en 2018, soit -6,2 %).

VIII.8.3. Electricité

Electricité en KWh	Conso Globale (KW)	Kilomètres	Conso aux 100 km
Tramway	41 444 537	6 946 980	596,6
Navette électrique BREDA	57 358	82 515	69,5
TOTAL	41 501 895	7 029 495	

La consommation des tramways est en augmentation (596,6 en 2019 contre 586,6 en 2018, soit +1,7 %).

VIII.8.4. Actia

D'abord utilisé sur une ligne pilote en septembre 2018, le système Actia a été déployé sur l'ensemble du réseau au cours du premier semestre 2019.

Le pupitre installé en embarqué permet au conducteur de vérifier en temps réel le confort qu'il offre aux passagers, ses freinages brusques et ses accélérations brutales, et ainsi de s'auto-évaluer.

La plateforme Actia permet aux managers de suivre les performances de conduite (scores de sécurité, scores d'économie), et de suivre les consommations de carburant des conducteurs.

Une cartographie permet d'identifier les évènements singuliers enregistrés sur une course (un freinage brusque par exemple).

Ce système permet aux managers d'analyser les résultats avec chaque conducteur, et de renforcer la démarche d'économie d'énergie engagée par Keolis Bordeaux Métropole.

VIII.9. Maintenance et gros entretien des véhicules et autres équipements mis à disposition par le Délégant : politique suivie, coûts, problèmes rencontrés

VIII.9.1. Bus

VIII.9.1.a) Difficultés rencontrées au cours de l'année

(i) Incendie bus Citélis

Le 7 janvier 2019, un incendie s'est déclaré depuis l'arrière d'un bus articulé GNV, de marque Citélis, sur le boulevard Albert-Brandenburg, au niveau de l'arrêt Blanqui peu avant 16 heures. Malgré l'intervention des pompiers, l'incendie s'est propagé très rapidement sur la remorque arrière du véhicule pour gagner ensuite l'articulation et la caisse avant.

Au regard des éléments calcinés, l'origine du départ du feu provient du côté gauche du compartiment moteur (radiateur de refroidissement, système de ventilation hydraulique, échangeur d'air).

Il est à noter que ce véhicule était passé au contrôle technique auprès d'un organisme indépendant DEKRA une semaine avant l'incendie, et qu'il ne comportait aucune observation.

Par ailleurs, le plan de maintenance était suivi scrupuleusement et aucun dysfonctionnement ne laissait présager de tels conséquences.

L'origine de l'incendie s'oriente donc vers une fragilité d'étanchéité au niveau du moteur de ventilateur de refroidissement du radiateur qui est présente de conception.

Il est à noter que contrairement aux flottes de bus dernièrement acquises depuis 2015 par le Délégant, les véhicules Citélis de 2006 ne sont pas équipés d'un système de détection et d'extinction incendie dans le compartiment moteur. Par ailleurs, en 2019, Keolis Bordeaux Métropole a signé un contrat cadre avec la société DAFO et a proposé au Délégant d'équiper en rétrofit la flotte de véhicules Citélis et MAN de 2014 d'un système d'extinction d'incendie. Cet équipement aurait permis assurément de limiter les conséquences de la défaillance technique d'un des composants. Après accord de Bordeaux Métropole, ce système va être mis en place au cours de l'année 2020.

(ii) Maintenabilité des navettes électriques BREDA ZEUS

Les véhicules de marque Breda Industria Italiana Autobus S.P.A. ont remplacé les navettes électriques OREOS et assurent l'exploitation de la Citéis 47 en hyper centre-ville.

Depuis 2017, le constructeur, qui rencontre des difficultés financières, n'assure plus le suivi de garantie, laissant seul le Délégataire face aux difficultés techniques rencontrées. L'impossibilité de s'approvisionner en pièces de rechange, au-delà des difficultés opérationnelles de disponibilité que cette situation a générées, a mobilisé Keolis Bordeaux Métropole et le groupe Keolis durant ces deux dernières années. Même si des solutions ponctuelles émergent sur la partie logistique et le travail collaboratif avec les autres réseaux ayant le même type de navette, la pérennité de cette flotte n'est plus assurée.

Le Délégataire partage régulièrement avec le Délégant les difficultés croissantes à maintenir cette flotte de 5 véhicules, dont un remplacement anticipé dès 2021 devient nécessaire.

VIII.9.1.b) Grosses opérations sur les véhicules

(i) Charte TBM

La modification de la charte TBM sur le parc de bus est un projet convenu et engagé depuis 2017. Les bus neufs sont équipés directement en usine, les Citélis ont été modifiés lors des opérations de rénovation, et les autres bus ont fait l'objet d'une reprise en interne par le Délégataire ou en sous-traitance qui s'est terminé à l'été 2019 dans les délais impartis, sans pénaliser la disponibilité du parc et tout en respectant le budget alloué.

Ci-dessous, la chartre graphique sur un bus GX327 et un bus GX427 articulé.

VIII.9.2. Tramway

VIII.9.2.a) Matériel roulant

(i) Opération des 900 000 kilomètres

Les opérations de maintenance 900 000 kilomètres des rames phases I et II a démarré en janvier 2019.

Les principales réalisations sont les suivantes :

- Maintenance des freins ;

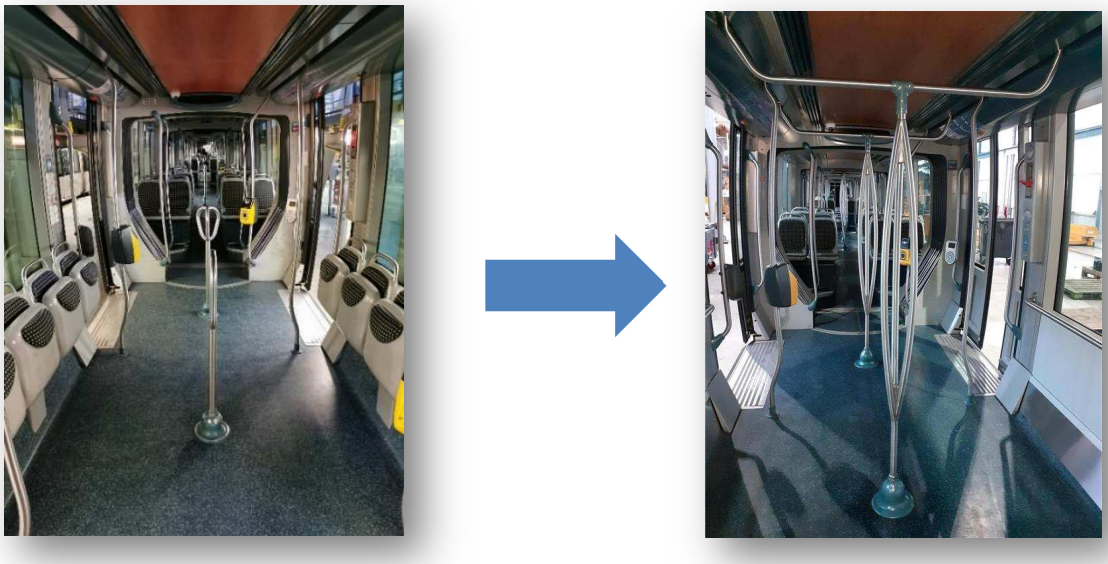
- Maintenance climatisation salle et cabine ;
- Maintenance du groupe de refroidissement ;
- Remplacement des amortisseurs sous châssis ;
- Maintenance des amortisseurs inter-caisses ;
- Maintenance préventive des Onix, Xbox et Agate Mini ;
- Maintenance préventive des coffres batteries APS phase I ;
- Maintenance des portes : reporté à la suite de la découverte de fissuration sur les chariots de portes. La proposition Alstom est globalement retenue, mais des précisions sur le traitement des fissurations des chariots ainsi que sur la maintenance des freins doivent être apportées.

La durée de maintenance pour ce type d'intervention est de deux semaines par rame (hors interventions sur les portes). A fin 2019, 23 rames sont déjà réalisées et la fin de l'opération est prévue début 2022.

Des difficultés sont actuellement rencontrées sur l'opération de maintenance des climatisations salle phases I et II par le fournisseur Faiveley (retard de livraison, pannes récurrentes, flashs de BCC, …). Un suivi régulier avec ce fournisseur est effectué rigoureusement par le Délégataire afin de corriger les défauts de qualité constatés.

(ii) Modification du diagramme d'aménagement intérieur phases I et II

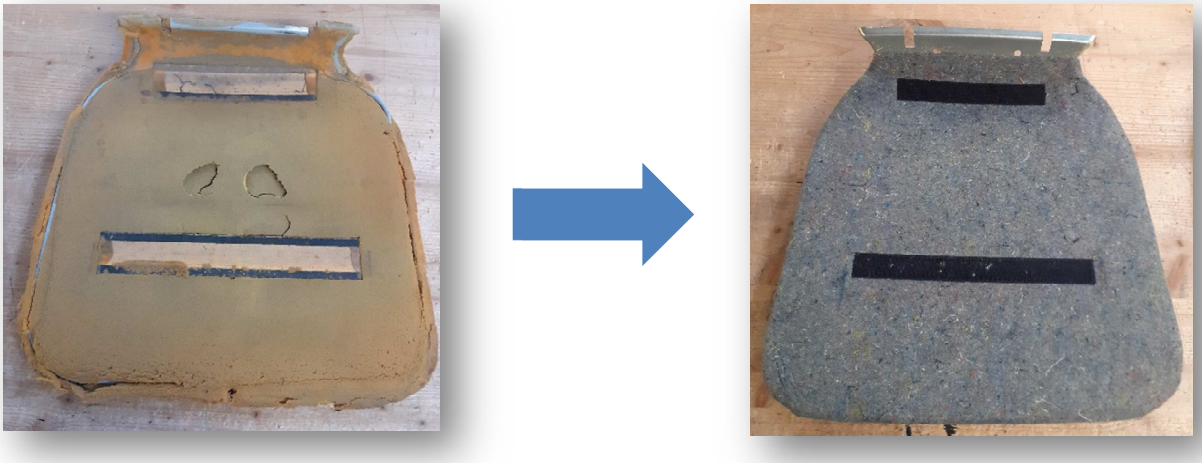
Le Délégant a lancé en 2019 une modification du diagramme intérieur des rames phases I et II. Ce projet a pour but de fluidifier le flux de voyageurs à l'intérieur des rames, ainsi que de se rapprocher du diagramme proposé dans les rames des phases postérieures.



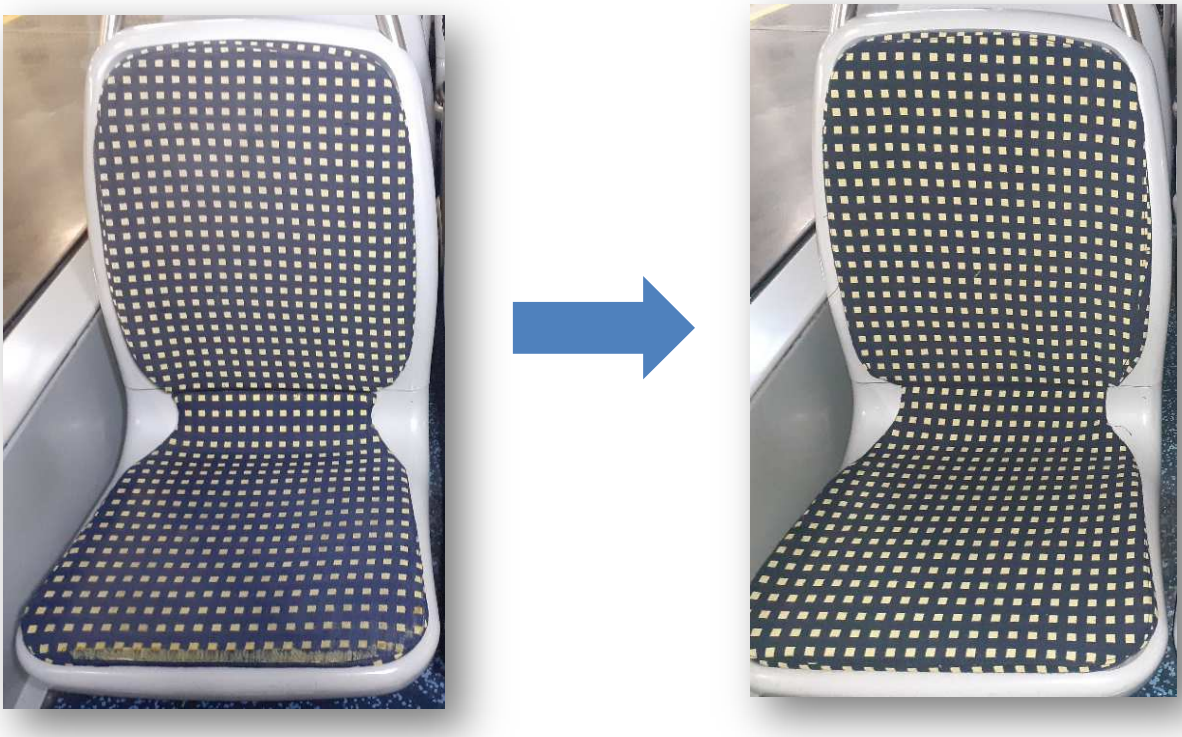
Dans ce projet, le Délégataire assure la planification, la mise à disposition des rames et le suivi des véhicules traités.

Par ailleurs, le Délégataire suit de manière rigoureuse l'usure de l'aménagement intérieur afin de maintenir un bon niveau de confort aux voyageurs. Il s'investit pleinement dans la maintenance des équipements intérieurs et profite de l'immobilisation de la rame pour remplacer toutes les mousses d'assises des sièges voyageurs ainsi que les coiffes d'assises et de dossiers des sièges voyageurs.

68 sièges sont ainsi rénovés dans chacune des rames des phases I et II. 19 rames ont déjà été traitées à fin 2019. Cela témoigne de l'engagement du Délégataire dans une véritable gestion patrimoniale du tramway.



Avant *Après*



Avant *Après*

(iii) Livraison des rames de la TC1

La tranche conditionnelle du marché MR 301 permet au Délégant d'acheter 30 rames supplémentaires dans le but d'exploiter la ligne D livrée entre 2019 et 2020, ainsi que l'extension de la ligne A en direction de l'aéroport.

Ces 30 véhicules sont livrés entre septembre 2018 et mars 2020. Le Délégataire participe activement à la bonne réception, mise en exploitation et suivi des rames exploitées au travers des taches suivantes :

- Mise à disposition des voies d'ateliers nécessaires au fournisseur pour la livraison, maintenance curative et modifications à effectuer sur les rames ;
- Impressions des bons de travaux édités par le PCC dans la GMAO pour le fournisseur, suivi de la réalisation des tâches et clôture des bons ;
- Suivi du taux de panne et de disponibilité du parc de véhicules neufs ;
- Planification et suivi de l'installation des équipements invités (SAE, billettique, télécommande d'aiguille) ;
- Interventions curatives sur les équipements invités ;
- Planification et réalisation de la maintenance préventive de ces rames ;
- Participation aux réunions de suivi ;
- Collaboration quotidienne avec le fournisseur.

A fin décembre 2019, 25 des 30 rames sont mises en exploitation.

VIII.9.2.b) Installations fixes

(i) Reprise de certaines stations phase I

Dans le cadre du contrat de Délégation de Service Public, la réalisation de travaux de rénovation de stations voyageurs sur les trois lignes de tramway a été confiée au Délégataire. Les stations concernées sont les stations réalisées lors de la phase I du tramway, dont les ouvertures se sont faites entre 2003 et 2004. Les stations ont logiquement subi un vieillissement naturel, et ce malgré la maintenance courante.

Ces travaux visent à traiter le mobilier et les revêtements de quai pour les remettre à niveau d'un point de vue esthétique et non structurel (en particulier, ces travaux ne visent donc pas à reprendre les stations défaillantes).

➲ *Sols*

- Nettoyage général ;
- Reprise des éclats accidentels des parements ;
- Dalle de chambre : changement des dalles et renforcement structure ;
- Ponçage des émergences ;
- Reprise des joints abimés.

➲ *Nez de quai*

- Réfection des fusibles de quai ;
- Réparation des angles cassés dû à une dégradation (si constat avant intervention).

➲ *Mobilier*

- Remise en peinture : mâts d'éclairage, meubles techniques, … ;
- Remise en état des bancs ;
- Remplacement des corbeilles par des corbeilles type Vigipirate.

Il faut souligner que ces travaux ne peuvent se faire en présence de la clientèle. En fonction des contraintes, 3 types d'organisation de travaux se sont mis en place :

- Fermeture de la station pour 1 semaine :
  - Permet une meilleure prestation des travaux et de répartir la coactivité entre les entreprises ;
  - Permet aussi une maintenance préventive sur le matériel de station pour les équipes du Délégataire.
- Travaux de jours et de nuits :
  - Les travaux préparatoires s'effectuent de jour sous exploitation pendant 3 jours ;
  - Le reste des travaux est effectué de nuit en coupure d'exploitation quotidienne pendant les 3 nuits du lundi, mardi, et mercredi.
- Travaux quai par quai :

- Cas où la desserte est à maintenir (hôpitaux et pôle d'échange), offrant la possibilité aux voyageurs d'aller à la station suivante pour revenir vers la station (PMR) ;
- Un quai est traité sur 3 jours de travaux (le plus contraignant) et un quai sur 2 jours de travaux.

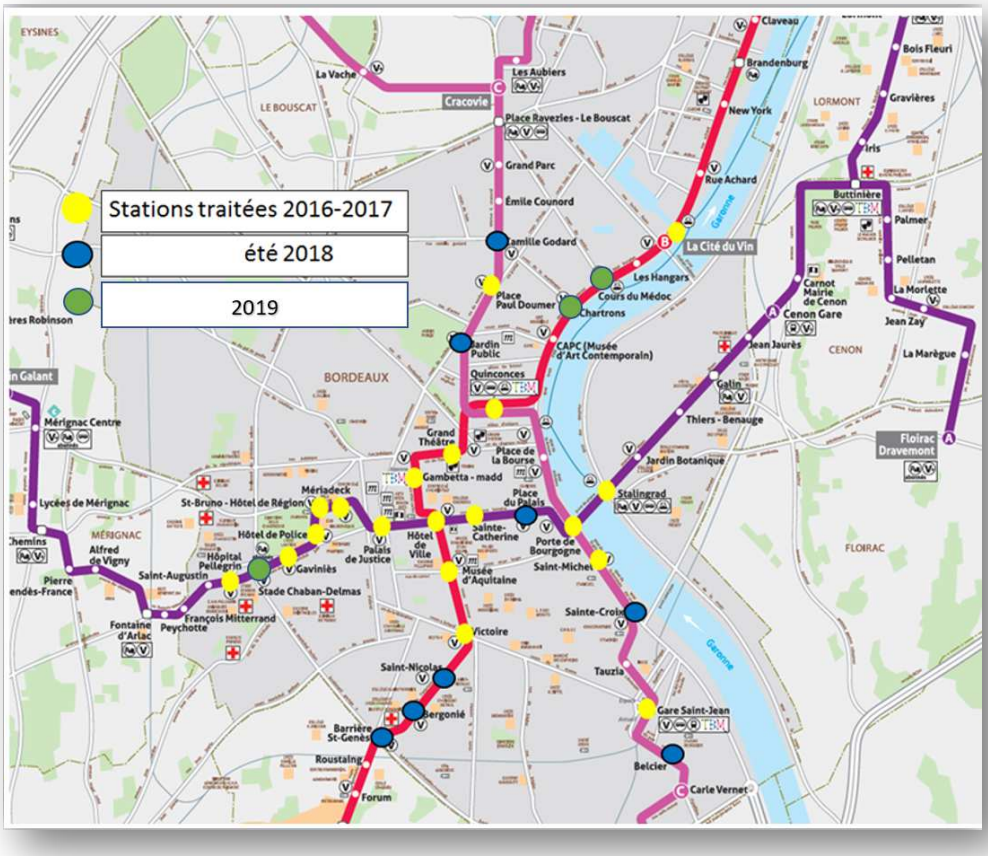
3 stations ont été reprises en 2019 :

- Ligne A : Stade Chaban Delmas ;
- Ligne B : Chartrons, Cours du Médoc

Depuis 2016, 33 stations ont ainsi été traitées. L'engagement du Délégataire portait sur la rénovation de seulement 18 stations.

Avant

Après



VIII.9.3. Gestion patrimoniale

L'état des immobilisations réalisées par Bordeaux Métropole, entre 2015 et 2018, a été remis à Keolis Bordeaux Métropole pour rapprochement. Celui-ci n'intègre toujours pas les immobilisations relatives à la voie du site de La Jallère dont le découpage du marché (7,8 M€) a été réalisé cette année. Ce décalage entre la mise en service des équipements et la mise à jour des bases comptables par le Délégant ne facilite pas le suivi des biens. Il résulte d'un décalage très important dans la mise à disposition des Décomptes Généraux Définitifs (DGD).

Les points périodiques entre Bordeaux Métropole et Keolis Bordeaux Métropole ont été exclusivement consacrés au découpage de marchés voie de la phase III.

La procédure de réforme des biens a été utilisée afin de formaliser les sorties de patrimoine dorénavant suivies comptablement par Bordeaux Métropole (exemples : véhicule, outillage, …).

Chapitre VIII

VIII.10. V³ : Eléments relatifs au parc et à la maintenance des vélos et des stations

VIII.10.1. Organisation du service

L'exploitation du V³ est sous-traitée à la société Cykleo (anciennement dénommée Effia Transport), comme c'est le cas depuis l'origine de ce service.

VIII.10.1.a) Flotte de véhicules

La flotte de véhicules de régulation est composée de la façon suivante :

- Quatre véhicules de régulation mis en service en 2015. Ces véhicules sont équipés des derniers aménagements spécifiques à ce métier pour améliorer les conditions de travail et de sécurité, à savoir :
  - Châssis sur coussin d'air permettant de descendre au maximum le seuil de chargement ;
  - 2 feux de pénétration à éclat à l'avant et 2 à l'arrière pour améliorer la visibilité et la sécurité ;
  - Système de fixation pour sécuriser le chargement de vélos ;
  - Arrivée d'air et gonfleur embarqué ;
  - Bâche avec logo en remplacement des portes arrière pour faciliter la manutention ;
  - L'ensemble de la flotte de régulation a été équipée d'un système de géolocalisation et d'écoconduite en janvier 2017, les 2 derniers véhicules livrés ont été équipés fin 2018.
- Le reste de la flotte de véhicules se compose de la manière suivante :
  - Un véhicule d'intervention électrique depuis mai 2017 ;
  - Un véhicule d'intervention depuis octobre 2018 ;
  - Une voiture de service électrique depuis février 2019 ;
  - Une voiture de service depuis mars 2019 ;
  - Les deux derniers véhicules issus de l'ancienne Délégation de Service Public (propriété de Bordeaux Métropole) ont été restitués le 28 juin 2019. Il s'agissait d'un véhicule de régulation de remplacement et d'un véhicule d'intervention.

VIII.10.1.b) Moyens humains

- L'équipe de maintenance des vélos est composée de 4 agents permanents et d'un apprenti ;
- L'équipe de maintenance du mobilier est composée de 3 agents permanents ;
- L'équipe de régulation est composée de 12 agents permanents, incluant la mission de récupération des vélos volés et le suivi du vandalisme ;
- Les fonctions supports et le responsable représentent 3 personnes ;
- Les renforts sont assurés par du recours à l'intérim.

En 2020, l'équipe sera renforcée d'un adjoint d'exploitation.

VIII.10.2. Stations et box

VIII.10.2.a) Nouvelles stations

(i) Programme 2018

La campagne 2018 de construction de 5 stations supplémentaires n'a pu être que partiellement menée en 2018. Celle-ci a été achevée en 2019.

CE QU'IL FAUT RETENIR

5 nouvelles stations V³ ont ouvert leur bornettes en 2019.

Station(s)	Date d'ouverture	Nombre de bornettes
Aréna	02/01/2018	20
Musée Mer Marine	08/02/2019	20
Jean Jaurès	04/03/2019	20
Rue Paulin	28/02/2019	26
Cité Numérique	29/10/2019	24

(ii) Programme 2019

La Métropole a commandé la création d'une station supplémentaire à Parempuyre (l'Art Y Show) et 3 stations dans le cadre du prolongement de la ligne D du tramway. Ces stations bénéficient du nouveau modèle de mobilier urbain (nouveau design).

L'ouverture des 3 stations en lien avec le tramway D est prévue début 2020.

Station(s)	Date d'ouverture	Nombre de bornettes
Art Y Show	16/11/2019	20

VIII.10.2.b) Station mobile

A la suite de la dépose de la station Gambetta dans le cadre du réaménagement de la place, une station mobile de 30 bornettes totalement autonome a été installée à proximité.

Station(s)	Date d'ouverture	Date de fermeture	Nombre de bornettes
Gambetta Mobile	13/11/2018	26/11/2019	30

A la suite de la réouverture de la station Gambetta d'origine, la station mobile a été fermée le 26 novembre 2019 et rapatriée au dépôt Cykleo.

VIII.10.2.c) Programme d'extensions de stations

(i) Programme 2018

La campagne 2018 d'extension de deux stations a été partiellement réalisée en 2018. La campagne a été achevée en 2019.

Station(s)	Date d'ouverture	Nombre de bornettes supplémentaires	Nombre total de bornettes
Cite Administrative	28/11/2018	10	30
Dubreuil Turenne	29/03/2019	16	30

CE QU'IL FAUT RETENIR

3 stations V³ *ont été agrandies, soit 51 bornettes supplémentaires en 2019.*

2 autres stations suivront début 2020.

(ii) Programme 2019

La campagne 2019 d'extension de trois stations a été partiellement réalisée en 2019.

Le changement d'implantation de la station « Belcier » a permis d'inclure les travaux d'agrandissement prévus initialement dans le chantier de déplacement. Les moyens économisés ont pu être mobilisés pour agrandir une station supplémentaire, à savoir la station « Darwin ».

Station(s)	Date d'ouverture	Nombre de bornettes supplémentaires	Nombre total de bornettes
St Louis Haussmann	07/10/2019	12	30
Darwin	30/09/2019	23	43
Cité du Vin	A faire	10	30
Belcier	A faire	19	40

VIII.10.2.d) Boxs fermés

Dans le cadre de la précédente Délégation de Service Public, dix abris sécurisés avaient été financés : six sont ouverts depuis 2014, deux ont été ouverts en 2016, les deux derniers ouverts en 2017.

D'autre part, la Métropole a annulé la construction de 5 nouveaux boxs programmés en 2015, et suspendu le programme 2016 à 2020 de 5 boxs par an prévus au contrat de Délégation de Service Public. Ces investissements ont été substitués par ceux relatifs aux V³ électriques. L'enveloppe a été utilisée pour le financement de cette évolution de service.

CE QU'IL FAUT RETENIR

10 boxs sont opérationnels.

Le programme 2015 a été annulé, et le programme 2016 à 2020 suspendu par la Métropole.

VIII.10.2.e) Parcs vélos Saint-Jean Domercq et Saint-Jean Belcier

Le parc à vélos Saint-Jean Domercq (aussi connu sous le nom abri Saint-Jean) est exploité par Cykleo. En 2017, la Métropole a commandé une prestation comprenant :

- L'augmentation de la capacité de l'abri de 248 places à 355 places, 2 places pour vélos cargo et 40 casiers de consigne avec prise électrique ;
- La mise en place d'un système d'accès occasionnel ;
- La mise en place d'un système de comptage.

CE QU'IL FAUT RETENIR

2 parcs à vélos sont opérationnels aux abords de la gare Saint-Jean. Ils représentent une capacité de plus de 700 places.

Les travaux pour remplacer les arceaux vélos par des « racks doubles » (système de stockage sur 2 niveaux) et des « velowup » (système de stockage vertical) ont eu lieu en octobre 2017 avec une fermeture partielle du local. L'ouverture à pleine capacité a eu lieu le 20 octobre 2017.

40 casiers de consigne spécialement équipés pour la recharge des batteries des vélos à assistance électrique ont été ajoutés au dispositif fin décembre 2017. Le branchement électrique et sa mise en service ont été réalisés début 2018.

Les installations des systèmes d'accès occasionnel et du comptage ont été reportées à la suite d'un problème technique. L'installation a eu lieu fin 2019 pour une ouverture début 2020.

En 2018, Cykleo a pris en charge l'exploitation du parc à vélo Saint-Jean Belcier (363 places), et a commandé l'installation des mêmes équipements que pour Domercq.

La livraison de ces équipements prévue initialement début 2019 a été reportée fin 2019, en même temps que celle des équipements de Domercq. La mise en service est prévue début 2020.

VIII.10.2.f) Fermetures temporaires et déplacements de stations

(i) Déplacements de stations en 2019

Station(s)	Date de début	Date de fin	Commentaires
76 - Pont de la Maye	19/11/2015	31/01/2019	Déménagement suite travaux tramway
35 - Place Marie Brizard	11/03/2016	13/12/2019	Déménagement suite travaux tramway
131 - Nansouty	25/06/2018	06/09/2019	Déménagement suite réaménagement de la place
14 - Dubreuil Turenne	05/07/2018	29/03/2019	Agrandissement et déménagement suite réaménagement de la place
43 - Saint-Paul	30/07/2018	08/03/2019	Requalification de la voirie
47 - Magendie	09/08/2018	20/06/2019	Requalification de la voirie
5 - Place Gambetta	29/08/2018	27/11/2019	Déménagement suite réaménagement de la place

Station(s)	Date de début	Date de fin	Commentaires
19 - Place Tourny	05/02/2019	29/07/2019	Requalification de la voirie
42 - Camille Jullian	04/03/2019		Requalification de la voirie
20 - Grands Hommes	07/05/2019		Réfection du marché des Grands Hommes
145 - Berges du Lac	11/06/2019		Requalification de la voirie
138 - Barbey	22/07/2019		Déménagement suite réaménagement de la place
25 - François de Sourdis	23/09/2019		Requalification de la voirie
29 - Saint-Augustin	15/10/2019	16/10/2019	Déménagement suite demande mairie
33 - Barrière du Médoc	19/12/2019	19/12/2019	Déménagement suite travaux tramway
500 - Station autonome	26/11/2019		Retrait suite mise en service Place Gambetta

(ii) Autres fermetures de stations en 2019

Station(s)	Date de début	Date de fin	Commentaires
137 - Place André Meunier	16/11/2016	20/12/2019	Travaux sur bâtiment contre la station
38 - Place Charles Gruet	21/01/2019	18/10/2019	Travaux de voirie sur la place
138 - Barbey	27/03/2019	29/03/2019	Elagage d'arbres
27 - Bordeaux II	21/01/2019	13/09/2019	Réfection voirie
145 - Berges du Lac	04/06/2019	07/06/2019	Montage d'une grue
67 - Allee de Serr Abadie	19/07/2019	09/10/2019	Travaux le long de la station
168 - Mairie de Blanquefort	25/07/2019	10/09/2019	Travaux le long de la station
1 - Mériadeck	03/09/2019	11/10/2019	Coupure alimentation électrique
143 - Pins Francs	08/10/2019	22/11/2019	Travaux le long de la station
69 - Cours Le Rouzic	13/12/2019	15/12/2019	Evènement en lien avec Noël
123 - Porte de Bourgogne	10/12/2019		Accident routier

Chapitre VIII

Station(s)	Date de début	Date de fin	Commentaires
68 - Thiers Jardin Botanique	01/04/2019	02/04/2019	Remise en peinture
71 - La Gardette	01/04/2019	02/04/2019	Remise en peinture
72 - Jean Zay	02/04/2019	02/04/2019	Remise en peinture
114 - Compostelle	03/04/2019	04/04/2019	Remise en peinture
115 - CREPS	08/04/2019	09/04/2019	Remise en peinture
54 - Rue Saint-Vincent de Paul	09/04/2019	09/04/2019	Remise en peinture
146 - Palais des Congrès	10/04/2019	11/04/2019	Remise en peinture
4 - Saint Seurin	15/04/2019	16/04/2019	Remise en peinture
7 - Palais de Justice	15/04/2019	16/04/2019	Remise en peinture
9 - Gaviniès	16/04/2019	17/04/2019	Remise en peinture
12 - Grand Lebrun	16/04/2019	17/04/2019	Remise en peinture
24 - Libération	17/04/2019	18/04/2019	Remise en peinture
31 - Caudéran	17/04/2019	18/04/2019	Remise en peinture
6 - Square A. Lhote	23/04/2019	24/04/2019	Remise en peinture
32 - Parc Bordelais	29/04/2019	29/04/2019	Remise en peinture
33 - Barriere du Médoc	29/04/2019	30/04/2019	Remise en peinture
34 - Tivoli	30/04/2019	30/04/2019	Remise en peinture
37 - Jardin Public	30/04/2019	30/04/2019	Remise en peinture
23 - République	06/05/2019	07/05/2019	Remise en peinture
48 - Barriere de Pessac	07/05/2019	09/05/2019	Remise en peinture
40 - Grand Théâtre	07/05/2019	09/05/2019	Remise en peinture
49 - Le Bouscat Mairie	13/05/2019	14/05/2019	Remise en peinture
50 - Mandron Godard	13/05/2019	14/05/2019	Remise en peinture

Chapitre VIII

Station(s)	Date de début	Date de fin	Commentaires
51 - Place Ampère	14/05/2019	15/05/2019	Remise en peinture
58 - Chartrons	14/05/2019	15/05/2019	Remise en peinture
129 - Barriere de Begles	15/05/2019	16/05/2019	Remise en peinture
134 - Pl. du Maucaillou	15/05/2019	16/05/2019	Remise en peinture
135 - Place Saint-Michel	20/05/2019	22/05/2019	Remise en peinture
140 - Charles Perrens	21/05/2019	22/05/2019	Remise en peinture
141 - Médoquine	22/05/2019	23/05/2019	Remise en peinture
154 - Thouars	22/05/2019	27/05/2019	Remise en peinture
98 - Bassins à flot	27/05/2019	29/05/2019	Remise en peinture
162 - Gare de Bègles	27/05/2019	31/05/2019	Remise en peinture
172 - La Cité du Vin	03/06/2019	04/06/2019	Remise en peinture
174 - Darwin	03/06/2019	04/06/2019	Remise en peinture
73 - Terres Neuves	04/06/2019	06/06/2019	Remise en peinture
173 - Rue Achard	04/06/2019	06/06/2019	Remise en peinture
63 - François Mitterrand	05/06/2019	07/06/2019	Remise en peinture
70 - Buttinière	06/06/2019	07/06/2019	Remise en peinture
65 - Stalingrad	17/06/2019	18/06/2019	Remise en peinture
1 - Mériadeck	18/06/2019	19/06/2019	Remise en peinture
104 - Grosse Cloche	19/06/2019	20/06/2019	Remise en peinture
152 - Robert Picqué	19/06/2019	20/06/2019	Remise en peinture
153 - Parc Sourreil	24/06/2019	25/06/2019	Remise en peinture
113 - Ecole de Management	24/06/2019	25/06/2019	Remise en peinture
99 - Les Hangars	25/06/2019	26/06/2019	Remise en peinture

Station(s)	Date de début	Date de fin	Commentaires
163 - Lycée Vaclav Havel	25/06/2019	26/06/2019	Remise en peinture
170 - Lucien Faure	26/06/2019	27/06/2019	Remise en peinture
100 - Cours du Médoc	02/07/2019	03/07/2019	Remise en peinture
110 - Forum	03/07/2019	04/07/2019	Remise en peinture
125 - Conservatoire	08/07/2019	09/07/2019	Remise en peinture

VIII.10.3. Vélos

Il convient de rappeler que les vélos qui existaient au 1er mai 2015 sont la propriété de la Métropole, et avaient été remis en gestion au Délégataire dans le cadre de la nouvelle Délégation de Service Public. Le Délégataire a la charge de leur maintenance puis de leur renouvellement, et de l'achat de vélos supplémentaires pour les nouvelles stations.

CE QU'IL FAUT RETENIR

1 258 nouveaux vélos** ont été mis en circulation, **dont 1 053 électriques.

L'année 2019 est marquée par le lancement des vélos électriques, déployés en mai à hauteur de 50 % du parc.

Ainsi, en 2019 les stocks de vélos neufs ont été approvisionnés de la manière suivante :

- 1 053 vélos électriques : 760 livrés en janvier, 115 en février et 178 en mai ;
- 205 vélos classiques livrés et déployés en octobre.

A noter que tous les vélos livrés en 2019 bénéficient du nouveau design. Il s'agit du nouveau modèle développé par Cykleo.

En contrepartie, 1 163 vélos ont été démobilisés, dont 300 ont été livrés début septembre à l'association Vélophonie.

271 vélos ont été déclarés volés en 2019, et 43 vélos, déclarés volés par le passé, ont été retrouvés et réintégrés dans le système. Par ailleurs, on comptait un en-cours de 321 vélos « disparus » depuis plus de 24 heures au 31 décembre 2019. Il s'agit en grande partie de vélos mal raccrochés qui réapparaissent quelques jours plus tard, ou de vélos « volés temporairement » qui finissent par être retrouvés ou raccrochés.

1 068 vélos ont été vandalisés ou dégradés en 2019 (1 550 en 2018), dont 19 ont fait l'objet d'un dépôt de plainte car dégradés en masse sur une station donnée.

L'année 2019 a été marquée par des vagues de vols de vélos très importantes entre juin et septembre, et par des dégradations en série sur les coffrets Enedis d'alimentation des stations.

VIII.10.4. Maintenance des vélos et des stations

Le nombre d'interventions sur stations a été de 5 198, dont 304 à la suite d'actes de vandalisme (hors graffitis et dégradations minimes). Chaque station a fait l'objet de 29 interventions en moyenne (31 en 2018).

En atelier, 7 668 réparations ont été réalisées sur les V^3 (ne comprenant pas les interventions préventives et petites réparations faites sur site), dont 6 600 dans le cadre de la maintenance courante et 1 068 à la suite d'actes de vandalisme. Le ratio est de 4,29 réparations pour 1 000 locations.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*La maintenance du service a nécessité **5 198 interventions sur stations**, et **7 668 réparations de vélos**.*

A ces réparations s'ajoutent les 600 remises en état des vélos prêtés pour l'opération « Top XIV » (voir chapitre II.9).

VIII.10.4.a) Les tournées des agents polyvalents

Lors de leurs tournées, les agents assurent les missions suivantes : contrôle du fonctionnement de la station, contrôle des vélos sur place, rééquilibrage, retrait des vélos endommagés, diagnostic des pannes des stations, réparation sur place des vélos et stations lorsque cela est possible, renseignement des clients, remontée des informations au central pour les interventions lourdes et reporting.

Depuis l'origine, les agents en tournée utilisent et renseignent des feuilles de route (FDR) leur indiquant les stations prioritaires à contrôler (stations importantes, stations vides/pleines, stations en maintenance) et le nombre de vélos devant être en station en fonction de l'heure de passage. Ce nombre de vélos est calculé à partir de l'historique des mouvements. Les FDR sont régulièrement révisées pour prendre en compte l'évolution du service et les nouvelles habitudes des clients.

En 2018, une application d'aide à la régulation a été mise en service. Cette application permet, entre autres, de prioriser certaines stations en fonction de critères, et d'indiquer en temps réel le besoin en nombre de vélos sur chaque station.

Depuis 2019, les feuilles de route papier ont définitivement été remplacées par l'application de régulation.

VIII.10.4.b) Optimisation de la maintenance

Il s'agit des sources permettant d'optimiser l'organisation de la maintenance. Celles-ci sont au nombre de trois :

- Les diagnostics des agents ;
- Les déclarations des utilisateurs auprès du service client qui génèrent soit une intervention immédiate, soit une intervention planifiée, les agents étant directement reliés au centre de relation clientèle ;
- Les capteurs installés au cœur des stations remontant des alertes automatiques prises en compte dans le système informatique de gestion de la maintenance.

VIII.10.4.c) Les opérations de maintenance

(i) <u>Les opérations de maintenance sur les vélos</u>

Pour compléter les réparations en atelier, des contrôles approfondis sont réalisés :

- Contrôle de cohérence du numéro de cadre, du numéro de puce RFID et du numéro d'antivol ;
- Contrôle intégral et resserrage complet du vélo au premier retour en atelier ;
- Essai systématique du vélo en atelier.

En 2019 ont été mis en place :

- Le déploiement du nouveau modèle de V^3 électrique ;
- Le déploiement du nouveau système central de gestion des vélos, permettant d'améliorer la traçabilité des vélos et la gestion du système dans son ensemble ;
- La mise en service d'un véhicule d'intervention supplémentaire.

Sont prévus en 2020 :

- Le déploiement d'un nouveau système informatique de gestion de la maintenance ;
- Le déploiement de tablette sur les postes de travail, permettant d'éliminer la gestion papier pour l'entretien des vélos ;
- Le renouvellement de la flotte de véhicule de régulation.

(ii) Les opérations de maintenance sur les stations

En 2019, ont été mis en place :

- L'agrandissement de 3 stations ;
- L'ouverture de 5 nouvelles stations ;
- La construction de la première station équipée du nouveau modèle de mobilier ;
- La mise en peinture de 1 200 bornettes, soit 53 stations ;
- La mise en service d'un véhicule d'intervention supplémentaire ;
- Le déploiement du nouveau système central de gestion des vélos, permettant d'améliorer le suivi et la supervision de l'état des stations ;
- L'installation du contrôle d'accès et du comptage à la place sur les parcs vélos Saint-Jean Domercq et Belcier.

Sont prévus en 2020 :

- La mise en service du contrôle d'accès et du comptage à la place sur les parcs vélos Saint-Jean Domercq et Belcier ;
- L'ouverture des 3 stations prévues le long de la ligne D du tramway ;
- L'agrandissement de 2 stations (« Cité du Vin » et « Belcier ») ;
- Une intervention lourde sur les terminaux de paiement à la suite d'une évolution de la norme ;
- Le déploiement d'un nouveau système informatique de gestion de la maintenance ;
- La mise en exploitation de nouveaux boxs sécurisés en lien avec la SNCF (2 boxs à « Pessac Alouette »).

VIII.10.5. Réparations des vélos par organe

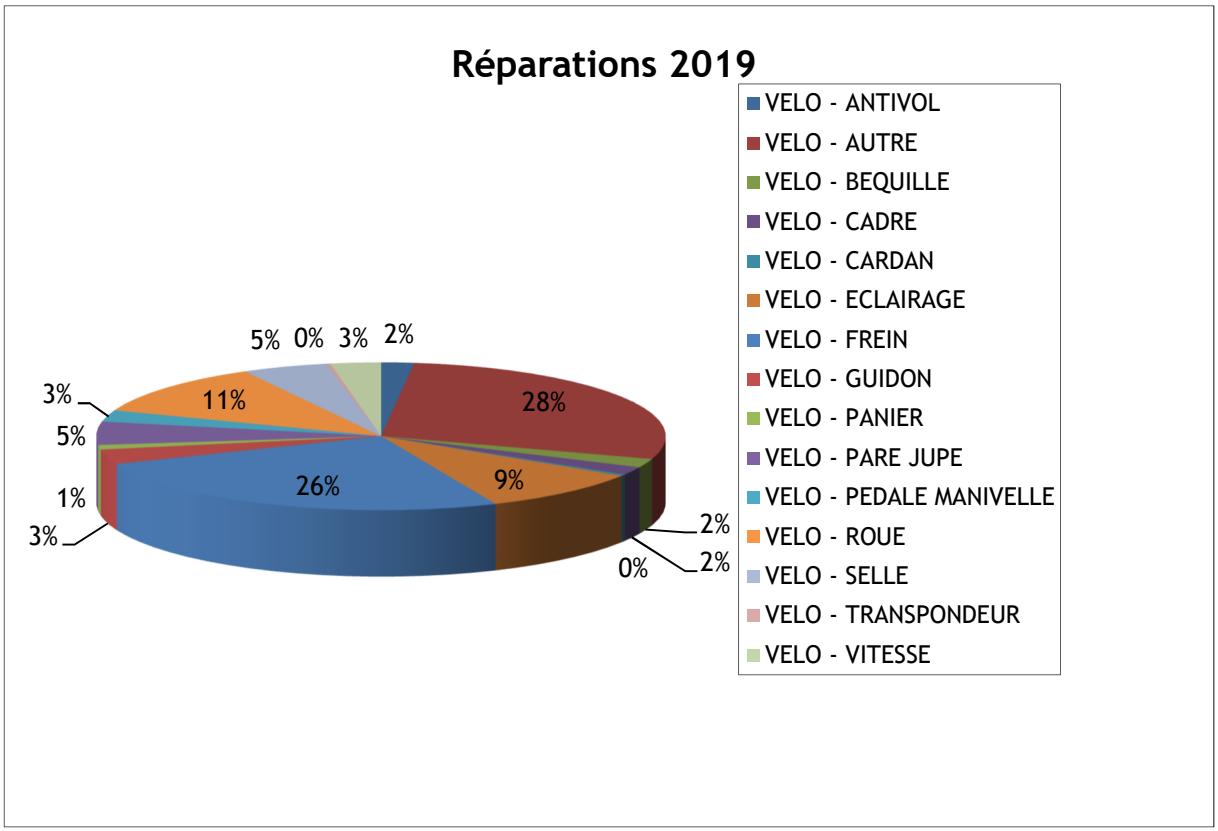
Toutes réparations par organe (y compris à la suite de vandalisme)	Année 2017 En nombre	Année 2018 En nombre	Année 2019 En nombre
Roues	6 403	6 271	4 666
Pare jupe	1 664	1 696	2 084
Selle	2 820	1 880	1 988
Eclairage	2 437	1 882	3 862
Antivol	761	759	763
Freins	16 748	11 133	10 443
Pédales manivelle	1 423	1 090	1 034
Béquille	1 422	858	793
Cadre	1 030	798	716
Vitesse	1 541	1 169	1 177
Panier	1 679	534	409
Guidon	5 812	2 478	1 325
Cardan	486	223	139
Transpondeur	190	204	104
Autres	12 393	11 566	11 558
TOTAL	56 809	42 541	41 061

La catégorie « autres » regroupe essentiellement des réparations multiples à la suite de vols ou d'accidents, de graffitis, de petites pannes (sonnette, ressort de direction, …) ou encore d'interventions préventives.

Les réparations effectuées sur le terrain (éclairage, poignées, paniers, gonflage, resserrage, …) ne sont pas comptabilisées.

De plus, n'apparaissent pas dans ces statistiques :

- Pour 2017, les opérations de mise en service de 870 vélos neufs ;
- Pour 2018, les opérations de mise en service de 678 vélos neufs.
- Pour 2019, les opérations de mise en service de 1 258 vélos neufs.



VIII.10.6. Réparations des stations par cause

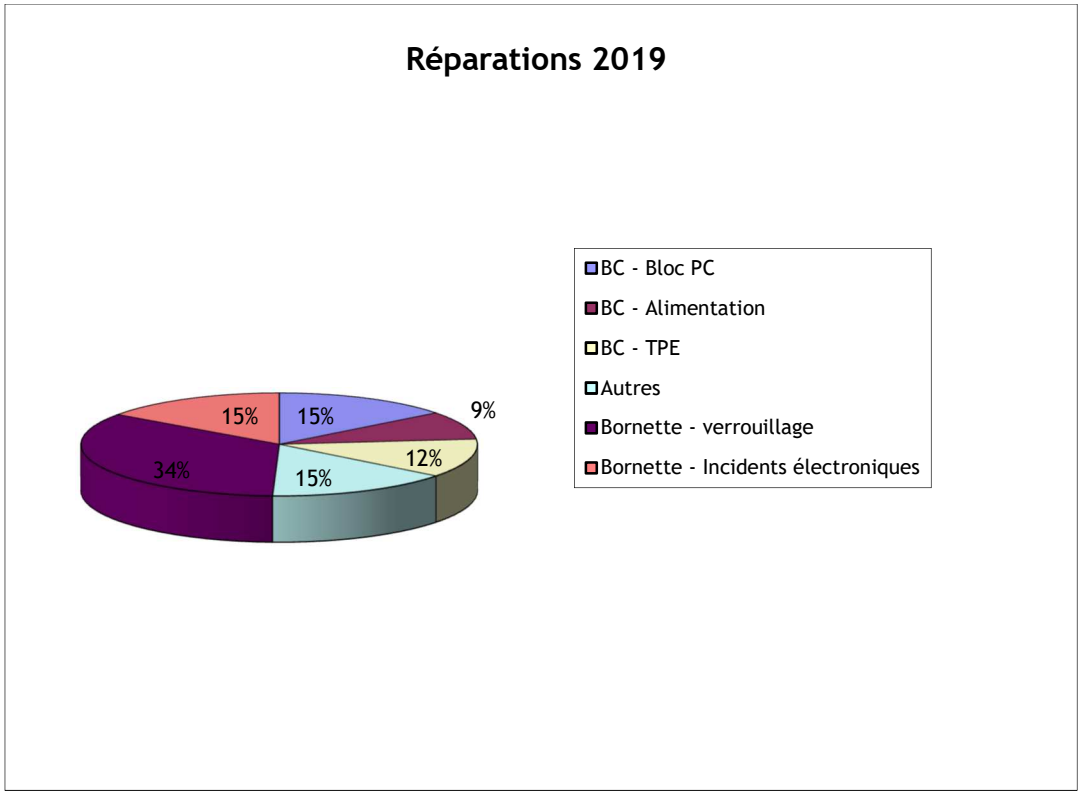
Toutes réparations par cause (y compris à la suite de vandalisme)	Année 2017 En nombre	Année 2018 En nombre	Année 2019 En nombre
BC - Bloc PC	364	382	755
BC - Alimentation	492	454	461
BC - TPE	556	499	631
Autres	338	633	780
Bornette - verrouillage	2323	2538	1783
Bornette - Incidents électroniques	1150	1038	788
TOTAL	5 223	5 223	5 544

BC = borne client

TPE = terminal de paiement électronique

La catégorie « Autres » concerne essentiellement les révisions complètes des stations, les interventions ne nécessitant pas d'échange standard de pièces (paramétrage, connectique, …), les problèmes extérieurs (EDF, …), et le vandalisme.

Ne sont pas comptabilisés, les débogages, les petites interventions et tests, les recharges de papier, le resserrage des bornettes, les contrôles de bon fonctionnement. Ces interventions sont traitées directement par les agents au cours de leurs tournées.



VIII.11. Parcs Relais

VIII.11.1. Evolution du périmètre P+R fin 2019

Un nouveau parc-relais a été ouvert en 2019, en lien avec l'extension de la ligne C à Villenave d'Ornon. Au total sur le territoire, 23 parcs sont accessibles à la clientèle du réseau TBM, soit 6 600 places en connexion avec le tramway. 6 parcs sont en ouvrage et 3 sites sont réservés à la clientèle abonnée.

Les évolutions constatées en 2019 :

- Le P+R Pyrénées est ouvert au public depuis le 02 février 2019, lors de l'extension de la ligne C vers Villenave d'Ornon. Il s'agit d'un parc en ouvrage sur 4 niveaux comprenant 753 places, dont 49 en extérieur ;
- A la suite d'une anomalie de structure, le P+R Arts et Métiers a été fermé le 31 janvier pour des raisons de sécurité. Il a réouvert partiellement le 02 septembre 2019 (rez-de-chaussée et 1er étage) après des travaux de confortement, soit 252 places. Les niveaux supérieurs sont toujours en travaux en fin d'année 2019 ;

Chapitre VIII

- Le site d'Arlac a été fermé pour des travaux de confortement de structure et de reprise de l'étanchéité du 26 août au 26 décembre 2019 ;
- Le P+R Stalingrad est toujours ouvert à la demande de Bordeaux Métropole alors que contractuellement il devait être fermé à compter du 31 décembre 2015 ;
- Depuis le 18 octobre 2019, les disponibilités des places des parcs est indiquée en temps réel sur le site InfoTBM.

INVESTISSEMENTS RÉALISÉS PAR BORDEAUX MÉTROPOLE

9

RAPPORT ANNUEL du délégataire

TBM TRANSPORTS BORDEAUX MÉTROPOLE

BORDEAUX MÉTROPOLE

KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLE

Chapitre IX. Investissements réalisés par Bordeaux Métropole

IX.1. Suivi des investissements réalisés

Dans le cadre de la nouvelle convention de Délégation de Service Public, et depuis le 1er janvier 2015, les investissements réalisés par Bordeaux Métropole ne sont plus suivis comptablement par le Délégataire, mais directement par la Métropole.

IX.2. Variations du patrimoine immobilier intervenues dans le cadre du contrat

Le patrimoine immobilier en propriété de la Métropole, mis à disposition du Délégataire, a augmenté en 2019. Il s'agit de :

- L'extension de la ligne C de Vaclav Havel à Pyrénées le 02 février 2019 (1,4 kilomètres) ;
- La ligne D de Quinconces à Mairie du Bouscat le 14 décembre 2019 (9,8 kilomètres) ;
- L'extension du remisage des rames à la Jallère.

Chapitre IX

10

INVESTISSEMENTS RÉALISÉS PAR L'EXPLOITANT

RAPPORT ANNUEL du délégataire

TBM TRANSPORTS BORDEAUX MÉTROPOLE

BORDEAUX MÉTROPOLE

KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLE

Chapitre X

Chapitre X

Chapitre X

ORGANISATION ET GESTION

11

RAPPORT ANNUEL du délégataire

TBM TRANSPORTS BORDEAUX MÉTROPOLE

BORDEAUX MÉTROPOLE

KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLE

Chapitre XI. Organisation et gestion

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

XI.1.1. Directions opérationnelles

XI.1.1.a) Direction de l'exploitation

DEX 2020 est un projet de transformation mis en œuvre fin 2018 qui a mobilisé près de 100 agents de la direction de l'exploitation et des autres directions (voir chapitre II.13).

Le bilan de cette première année de fonctionnement se traduit par :

- Un management de proximité des Conducteurs Receveurs renforcé ;
- Un professionnalisme reconnu de l'Entité Technique avec une meilleure visibilité des interlocuteurs de Keolis Bordeaux Métropole auprès des collectivités ;
- Une expertise Sécurité opérationnelle bus et tramway auprès des managers ;
- Une mise en cohérence des pratiques managériales entre entités.

A partir des orientations du projet d'entreprise KEOLIFE, et des principes d'animation de l'ISO 9001, le pilotage de la performance s'inscrit autour de 4 axes :

- La sécurité du travail ;
- La sécurité mode lourd et routière ;
- Les engagements de la Délégation de Service Public et qualité clients ;
- La performance opérationnelle de l'exploitation.

XI.1.1.b) Direction de la maintenance patrimoniale

La Direction de la Maintenance Patrimoniale (DMP) assure l'entretien de tous les biens qui concourent à l'exécution du service de transport, sans distinction d'affectation, de technologie ou d'importance. Elle intègre des fonctions transversales (bureau de méthodes, logistique, …), des services opérationnels (maintenance bus et tramway), des infrastructures, des systèmes industriels (SAEIV, Billettique), et des bâtiments.

Cette direction crée la transversalité et la cohérence des méthodes de maintenance afin de réaliser la maintenance du patrimoine de Bordeaux Métropole conformément aux différents plans fournis par les constructeurs ainsi qu'au Plan Qualité Maintenance (PQM).

XI.1.1.c) Direction marketing, commerciale et intermodalité

La Direction Marketing, Commerciale et Intermodalité (DMCI) conçoit et met en œuvre la stratégie commerciale et marketing du réseau TBM, en s'appuyant sur sa connaissance du marché des déplacements, des attentes des clients voyageurs et de la politique de déplacements impulsée par la Métropole.

Elle développe l'intermodalité sur le territoire de la Métropole et apporte son expertise auprès de Bordeaux Métropole sur le développement du réseau.

La DMCI s'organise autour de cinq pôles :

- Offre : évolution, mise en œuvre, suivi, signalétique, information des voyageurs, … ;
- Etudes-Développements-Innovations (EDI) : projets digitaux, enquêtes, cartographie, tarification ;
- Conquête commerciale (promotion, e-business, conquête, plan de mobilité et relations entreprises, …) ;
- Relation clients Front Office : agences, dépositaires, centre d'information téléphonique (CIT) ;
- Relation clients Back Office : vente par correspondance (VPC), réclamations, … ;
- Communication externe : relations presse et médias, partenariats commerciaux, ….

XI.1.2. Directions fonctionnelles

XI.1.2.a) Direction des ressources humaines

La Direction des Ressources Humaines (DRH) assure à la fois la paie et l'administration du personnel, la gestion prévisionnelle des ressources humaines (recrutement, évolutions des carrières), les relations sociales, la formation, et la communication interne. Dans un objectif d'améliorer la transversalité et le partage des bonnes pratiques des ressources humaines, la DRH a ancré sa présence au sein de la DEX, de la DMP et dernièrement de la DMCI, à travers la présence de responsables des ressources humaines opérationnels.

Les enjeux de la DRH sont d'accompagner les projets du Délégataire par la performance de la fonction Ressources Humaines au travers notamment de nouveaux outils et process.

XI.1.2.b) Direction qualité, sécurité et environnement

La Direction Qualité, Sécurité et Environnement (DQSE) assure le pilotage de toutes les démarches d'amélioration continue, qu'elles aient trait à la qualité, à l'environnement et au développement durable, à la responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE) ou aux questions de Sécurité et Santé au Travail (SST).

Elle fournit appui et conseils aux différents services pour mener à bien les démarches de certification qualité et mettre en œuvre le système de management par la qualité (SMQ).

Cette direction a également la responsabilité du suivi de la sécurité des systèmes exploités (notamment celui du tramway) et constitue l'interlocuteur du STRMTG dans l'entreprise.

XI.1.2.c) Direction administrative et financière

La Direction Administrative et Financière (DAF) est constituée du service comptable (dont le contrôle des recettes), du contrôle de gestion, du reporting contractuel, des achats et du service contentieux-assurances.

La DAF a pour mission de diffuser, tant au niveau de la direction générale que dans chaque direction de l'entreprise, la culture de la transparence et des bonnes pratiques de la gouvernance contractuelle. Cette transversalité garantit l'exactitude et la cohérence des informations communiquées à Bordeaux Métropole, et le respect des engagements contractuels de la Délégation de Service Public.

XI.1.2.d) Direction des projets, des systèmes d'information et de l'innovation

La Direction des Projets, des Systèmes d'Information et de l'Innovation (DPSII) vise à projeter l'entreprise sur des enjeux majeurs : le développement de la digitalisation des services de transport, la coordination des innovations, l'exploitabilité des projets majeurs portés par Bordeaux Métropole, ou encore l'adaptation du plan d'investissements portés par le Délégataire. Cette direction regroupe la direction des Systèmes d'Information (DSI) et le service Projets/Investissements. Cette direction n'a pas vocation à centraliser tous les projets innovants initiés dans l'entreprise, mais elle les coordonne et les priorise de manière à garantir leur mise en œuvre.

XI.1.2.e) Direction générale

La direction générale pilote l'ensemble des directions opérationnelles et fonctionnelles. Elle assure la définition et la mise en œuvre des différentes politiques de l'entreprise visant à l'atteinte des objectifs économiques et contractuels.

Elle gère en direct les relations et la communication institutionnelles et veille également à la diffusion des informations de et vers Bordeaux Métropole.

XI.2. Organisation du contrôle

XI.2.1. Contrôle interne

Le contrôle interne s'appuie sur des processus formalisés mis en œuvre au sein de chaque direction. Des délégations de pouvoir sont formalisées avec chaque membre du Comité de Direction et déclinées au sein de chaque direction.

Les principaux processus sont encadrés par les processus de contrôle interne et le programme de conformité définis au niveau du groupe Keolis. L'audit interne groupe exerce des contrôles ponctuels afin de s'assurer de la qualité et du respect des processus au sein de la société Keolis Bordeaux Métropole. Des audits sont également conduits chaque année par les commissaires aux comptes et dans le cadre des démarches de certification.

Les travaux récurrents en termes de contrôle interne ont porté, en 2019 comme les années précédentes, sur la comptabilité (modifications et écritures de procédures, la prévention du risque de fraudes), le contrôle de gestion (renforcement des analyses en lien avec les unités opérationnelles) et les achats (le logiciel de GMAO et le circuit de traitement des factures fournisseurs, la gestion des stocks, le pilotage des fournisseurs).

Les processus de gestion patrimoniale, mis en place en 2012 après approbation par les services métropolitains, ont été largement éprouvés et renforcés, toujours en partenariat avec la Métropole.

Enfin, le processus qualité ISO 9001 sur le circuit des recettes, et une démarche d'amélioration continue du service comptabilité sont l'occasion permanente de revoir certains processus. En 2019, dans le cadre de sa mission d'audit, Bordeaux Métropole a confié au cabinet KPMG la mission d'audit de contrôle du cycle des recettes. Cet audit relève que le processus est relativement mature avec l'intervention de nombreux acteurs qualifiés. Les principaux points d'attention sont notamment en lien avec la fiabilisation nécessaire de la nouvelle billettique Thalès.

XI.2.2. Programme « Konformité » du groupe Keolis

Depuis 2013, sous l'appellation « Konformité », le groupe Keolis a mis en place une démarche volontariste de prévention et de gestion des risques, à travers la mise en place d'un programme de conformité ciblé sur 3 domaines, dont le respect est au cœur des engagements de la Direction du groupe. Ces 3 domaines sont :

- Le respect strict d'une concurrence libre et loyale ;
- La prévention de la corruption et de la fraude ;
- La protection des données à caractère personnel.

Le groupe décline ces principes fondamentaux au plus près des opérations, pour permettre à tous les collaborateurs de disposer de principes et de règles clairs, constituant des repères efficaces, pour adopter « les bonnes attitudes » dans le cadre de leurs responsabilités.

Enfin, une organisation et des dispositifs sont mis en place pour animer le programme et s'assurer de son application au quotidien et dans la durée. En particulier, un correspondant « Ethique et conformité » est nommé au sein de Keolis Bordeaux Métropole en la personne du Directeur Administratif et Financier.

Le mémo « L'essentiel de Konformité » reprend ces éléments sous une forme synthétique, pour que chacun puisse s'en imprégner facilement. De façon plus détaillée, un « Guide de conduite éthique des affaires » appelle chaque collaborateur du groupe Keolis à respecter et promouvoir l'éthique professionnelle dans la conduite des affaires. Ces documents ont été transmis au G70 (groupe des 70 principaux managers) du Délégataire.

A noter que, dans le cadre du volet prévention de la corruption du programme « Konformité », le groupe Keolis a développé un module d'e-learning sur la « prévention de la corruption » pour faciliter l'appropriation de la politique éthique Keolis par l'ensemble des cadres et managers du groupe.

En complément, le Directeur Général de la société a relayé au G70 le message du Président du groupe Keolis informant de l'entrée en vigueur de la loi Sapin II, instaurant de nouvelles règles en matière de respect de la réglementation et de l'éthique des affaires.

XI.2.3. Contrôle exercé par la Métropole

La Métropole dispose d'un pouvoir de contrôle selon des modalités définies dans la convention de délégation :

- Contrôle sur la base des informations fournies périodiquement par le Délégataire (rapport annuel, tableaux de bord mensuels, mains courantes) ;
- Contrôles qualité réalisés par un organisme extérieur ;
- Contrôle au travers de différentes instances :
    - Comités de coordination Délégant / Délégataire tenus mensuellement ;
    - Réunions mensuelles entre les DG Mobilités de la Métropole et le DG de Keolis Bordeaux Métropole ;
    - Comités techniques SI ;
    - Réunions de suivi de la maintenance basées sur le PQM (plan qualité maintenance) et le programme de maintenance annuelle du Délégataire ;
    - Réunions de suivi du PPI du Délégataire ;
    - Groupes de travail sur la gestion patrimoniale ;
    - Groupes de travail contractuels et financiers.
- Accès sur demande à l'ensemble des documents comptables, fiscaux, techniques, sociaux et juridiques, ainsi qu'aux bases de données informatiques ;
- Droit de faire procéder par un expert au contrôle des obligations liées au niveau de qualité de service ;
- Réalisation d'audits ponctuels ;
- Questions transmises par courriers et courriers électroniques.

Au cours de l'année 2019, Bordeaux Métropole a fait procéder à un nombre important d'audits par des auditeurs externes. Les missions ont porté sur :

- L'audit et le contrôle du cycle des recettes ;
- Le plan de formation du Délégataire ;
- L'audit du service des parcs relais de stationnement ;
- L'audit du service de vélos en libre-service et ses services associés.

XI.3. Entité Etudes, Méthodes et Ordonnancement

L'entité Etudes, Méthodes et Ordonnancement est issue du remaniement effectué en mars 2019 avec le regroupement des entités Méthodes et Ordonnancement/Gestion/Performance. Ses domaines de gestion s'étendent de l'établissement du budget de la Direction de l'Exploitation (DEX) et son suivi, jusqu'au reporting contractuel en collaboration avec la Direction Administrative et Financière (DAF).

XI.3.1. Service études et méthodes

Le service études et méthodes est garant du respect du cahier des charges contractuel et de la conception du service offert à la clientèle.

XI.3.1.a) L'équipe

L'équipe est placée sous l'autorité du responsable du BEM (Bureau Etudes et Méthodes).

Tous les agents sont positionnés sur un même site pour favoriser la cohésion de l'équipe, les flux d'informations, les échanges sur les diverses problématiques à prendre en compte. Cela permet d'organiser et de planifier au mieux la charge de travail pour respecter les délais impartis.

XI.3.1.b) Les missions

(i) Le graphicage

Cette opération consiste à élaborer les horaires voyageurs dans le respect des engagements contractuels. Le graphicage est garant du respect du cahier des charges (nombre de kilomètres, de parcours par ligne, et par type de jour), des contraintes d'exploitation (types de bus, temps de parcours, départs et/ou arrivées impératives, fréquences, …) et de maintenance du matériel. Il met en adéquation et optimise les besoins et ressources en matériel roulant du parc de bus et de tramways.

(ii) L'habillage

Ce travail consiste à élaborer les services agents (horaires de travail) dans le respect des contraintes légales et des accords d'entreprise liés aux conditions de travail. Il met en adéquation et optimise les besoins et ressources humaines des effectifs de conducteurs.

XI.3.1.c) Les outils

Le logiciel « HASTUS » permet la construction des graphiques et de l'habillage. La mise en production d'horaires à partir de cet outil se déroule en 2 phases :

- Les bases de données (flux entrants) :
  - Service marketing : structure de la ligne (nom d'arrêts, distances inter-arrêts) issue de la base de données cartographique, cahier des charges (fréquences, amplitude du service des lignes, …), type de matériel (articulés, standards, …) ;
  - Entités managériales : contraintes terrain, départs impératifs, dessertes scolaires (horaires) ;
  - Service technique : autonomie des bus, gestion du parc pour la maintenance et répartition par dépôt.
- Les interfaces (flux sortants) : création de fichiers d'export vers les applications des différents services.
  - SAE (système d'aide à l'exploitation) et SIV (système d'information des voyageurs) : bus et tramway ;
  - Impression des horaires voyageurs ;
  - Impression des horaires des poteaux d'arrêt ;
  - Impression des horaires des conducteurs.

XI.3.2. Service ordonnancement / affectations

Le service « affectations » est garant des conditions de travail des salariés par le respect des règles d'exploitation en termes d'affectation, du code du travail, de la convention collective nationale et des accords d'entreprise en la matière.

XI.3.2.a) L'équipe

L'équipe est placée sous l'autorité du responsable Ordonnancement, Budget et Reporting.

XI.3.2.b) Les missions

(i) Gestion de l'activité au quotidien des agents

Cette gestion concerne tous les agents de la DEX et plus particulièrement des conducteurs qui constituent la population la plus nombreuse :

- Planification des conducteurs sur les services en fonction de leurs connaissances de lignes et de leurs éventuelles contraintes (médicales et sociales), gestion des congés, échanges de service et de congés entre conducteurs ;
- Traitement et suivi de toutes les absences et autres activités (maladies, formations, …) à J-3 dans le respect des règles établies et des spécificités des agents.

(ii) Mise à jour de l'activité en temps réel

Le but est double :

- Mettre en adéquation les besoins (services à couvrir) et les ressources (conducteurs disponibles) variables en fonction de l'absentéisme (en cas de sous-effectif, par l'appel de volontaires en heures supplémentaires, en cas de sureffectif, par la satisfaction des demandes de congés individuels ou par l'attribution de repos fériés, congés d'office) ;
- Garantir une équité de traitement pour l'ensemble des conducteurs dans le respect de la réglementation du travail.

XI.3.2.c) Les outils

Le module d'affectation DailyCrew d'Hastus gère l'interface affectation - paie.

Ce complément du logiciel Hastus, par son module d'affectation, constitue une base de données unique et une continuité de la chaîne d'information qui permet notamment :

- L'affectation des conducteurs et l'optimisation de l'amplitude des services des conducteurs volants dans le respect des règles établies et des spécificités des agents ;
- La gestion quotidienne de l'ensemble du personnel Keolis Bordeaux Métropole tous services confondus ;
- Un suivi et des alertes programmées pour garantir le respect du cadre réglementaire, notamment en matière de temps de travail ;
- L'élaboration des éléments de prépaie et la mise à disposition d'un fichier d'interface pour l'intégration dans le logiciel de paie ;

- La réalisation des statistiques d'exploitation.

Ce module est utilisé de concert avec le module SelfService, en technologie Web, qui a été intégré à l'intranet du Délégataire et qui offre une interface utilisée vers les données quotidiennes. Il est à la disposition des conducteurs au travers des différentes bornes installées dans les dépôts et les salles de repos. Il est également accessible à l'ensemble des employés par le Web depuis n'importe quel ordinateur ou smartphone à partir d'une connexion à l'intranet. Au-delà de la consultation de son planning et de ses compteurs, le salarié a la possibilité de faire des demandes d'absences ainsi que des demandes d'échanges de travail et/ou de congés, et de se porter volontaire pour du travail en heures supplémentaires (conducteurs). Ces demandes sont ensuite traitées par le service des affectations dans le respect de la réglementation.

XI.3.3. Contrôle de gestion de la direction de l'exploitation

Chaque année, avec l'aide du service marketing et de l'entité méthodes et innovation, le contrôle de gestion de la direction de l'exploitation (DEX) établit le budget de la direction sur la base des cahiers des charges commerciaux. En collaboration avec la direction des ressources humaines (DRH), l'entité met également en place une Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC) afin d'assurer un suivi continu des unités d'œuvre. Elle ajuste et optimise les moyens pour permettre de pallier divers aléas et garantir l'offre de services par la révision régulière des prévisions journalières. Elle réalise le reporting, analyse des unités d'œuvres et étudie les écarts avec le budget. Le cas échéant, des plans d'actions sont proposés et élaborés pour mise en œuvre.

XI.4. Systèmes d'information

XI.4.1. Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)

La fonction de Data Protection Officer (DPO) de Keolis Bordeaux Métropole est externalisée auprès d'un avocat. Un plan de mise en conformité au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) a été élaboré et va être achevé au cours du 1er trimestre 2020. Des comités de pilotage internes sont organisés toutes les 6 semaines, des échanges entre filiales sont coordonnés par la direction juridique du groupe Keolis.

XI.4.2. SDSI et PAS

XI.4.2.a) SDSI (Schéma Directeur des Systèmes d'Information)

Un projet du Schéma Directeur du Système d'Information (SDSI) a été réalisé par le Délégataire dans le cadre de l'appel d'offres lancé par la Métropole ayant conduit au présent contrat de délégation et concernant l'exploitation du réseau TBM pour la période 2015-2022.

Le SDSI proposé par Keolis Bordeaux Métropole a été revu et complété de 2015 à 2017 dans le cadre des Comités Techniques entre Bordeaux Métropole et Keolis Bordeaux Métropole. En 2019, un Comité Technique a été organisé.

XI.4.3. Organisation SI du Délégataire

Le management des systèmes d'information est réparti sur deux équipes, avec une vision consolidée SI, placée sous la responsabilité d'un Directeur des Systèmes d'Information.

XI.4.3.a) Equipe « Systèmes industriels »

Une première équipe est dédiée aux systèmes « industriels » qui couvrent les systèmes avec une part importante d'équipements embarqués ou positionnés sur le terrain, et fournis dans le cadre de marchés de Bordeaux Métropole : SAEIV, vidéo, billettique.

Cette équipe regroupe l'ensemble des ressources humaines et compétences intervenant sur l'exploitation des systèmes industriels : billettique, SAEIV bus et tramway, applications spécifiques au tramway.

Rattachée à la Direction de la Maintenance Patrimoniale (DMP), elle est placée sous la responsabilité d'un Responsable des Systèmes Industriels et est constituée :

- D'une équipe informatique ;
- D'une équipe équipements billettiques ;
- D'une équipe équipements SAE, SIV, vidéo, radio.

XI.4.3.b) Equipe « SI »

L'équipe « SI » est dédiée aux systèmes « non industriels » (Hastus, paie, comptabilité, internet, …). Elle est placée sous la responsabilité d'un Directeur des Systèmes d'Information et est constituée :

- D'une assistante administrative ;
- D'un pôle infrastructures et sécurité informatiques pour traiter entre autres serveurs, administration du réseau informatique (y compris le RMS), interconnexion des sites, supervision, sécurité informatique ;
- D'un pôle poste de travail et support informatique (PC, imprimantes et autres périphériques, copieurs, téléphonie) ;
- D'un pôle applications métiers avec la gestion des applications « fonctionnelles » (graphicage, habillage, affectation des conducteurs, …) et des interfaces.

XI.4.4. Evolution des systèmes d'exploitation

XI.4.4.a) Systèmes industriels

En 2019, les principaux efforts ont porté sur :

- La fiabilisation des systèmes centraux courants faibles, vidéoprotection principalement ;
- Le perfectionnement et l'appropriation du système vidéoprotection des rames phase III et la mise en place d'un plan de maintenance préventif sur ce nouvel équipement ;
- L'assistance technique auprès de la Métropole et de son Assistance à Maitrise d'Ouvrage (AMO) pour le projet de renouvellement de la billettique, notamment dans les phases de spécifications, de réceptions techniques et de mise en production ;
- L'extraction des données clients à récupérer ;
- Le maintien en condition de la billettique actuelle (mise à jour logiciel valideur, déplacement des valideurs, préventif TPV) ;
- L'assistance technique sur les marchés CFA401 et SAE401 pour la mise en place de la ligne D.

XI.4.4.b) Autres systèmes

(i) Système Actia

Ce système permet aux managers de suivre les scores de leur conducteur (économie, sécurité, confort). Le système est constitué de matériels embarqués et d'une plate-forme accessible sur le Web. Les conducteurs ont une vision en temps réel de la qualification de leur conduite. A noter que ce système permet également d'éditer un bilan de la conduite lors des épreuves de formation continue obligatoire (FCO) qui sont effectuées par les formateurs internes.

(ii) Réseau RMS

Le réseau RMS a bénéficié d'attentions particulières en 2019 :

- Expertise : recommandations ;
- Installations de sondes enregistreuses ;
- Audit de la radio TETRA (TELLPASS).

Il ressort de l'expertise que l'architecture du réseau est à consolider et que l'hétérogénéité des équipements rend le réseau sensible et fragile. La gouvernance avec Bordeaux Métropole est en cours d'établissement.

(iii) Evolution de la suite office

Sous l'impulsion du groupe Keolis, et à la suite de l'obsolescence de la messagerie Microsoft Exchange, Keolis Bordeaux Métropole a migré sur la messagerie Office 365 et déployé cette suite pour les salariés utilisateurs. La migration a été menée au cours du 1er semestre 2019.

(iv) Migration du logiciel Phoenix

Afin de fiabiliser le service aux stations vélos (meilleure réactivité des écrans des bornes, moins de déconnexion), d'augmenter les fonctionnalités proposées en station (impression d'un ticket du dernier emprunt réalisé, faciliter les signalements des clients, …) et de faciliter la gestion en back office, le système d'exploitation a migré vers le nouvel environnement Phoenix le 23 janvier 2019.

Cette évolution permet d'envisager des évolutions commerciales à moyen terme (création de communautés d'abonnés, opérations promotionnelles à la station, …). Cette évolution était un prérequis indispensable au lancement des V³ électriques le 6 mai 2019.

XI.4.4.c) Veille du système d'information

Plusieurs évolutions ont été mises en service en 2019 :

- Le site institutionnel (voir chapitre VI.3.1.j) ;
- Le nouveau système de gestion des V³ (voir chapitre XI.4.4.b)(iv).

Des évolutions sont en cours et vont être mises en service début 2020 :

- La finalisation du projet de renouvellement du SIG (voir chapitre III.2.2.c)(iii) ;
- La finalisation du projet de Mainta v12 web (voir chapitre III.2.2.c)(i) ;
- La mise en service du nouvel intranet.

Des évolutions significatives sont prévues en 2020 (investissement à la charge de Bordeaux Métropole ou du Délégataire selon les cas) :

- La finalisation du projet de remplacement du système billettique avec notamment le déploiement des TPV ;
- Montée de version du système de gestion financière utilisé pour la comptabilité (voir chapitre III.2.2.c)(v).

XI.4.5. Organisation Projet

La DPSII met en place une gouvernance projet. Les premiers éléments déployés sont :

- La fiche d'opportunité afin de faire un 1er cadrage du projet en phase expression de besoin ;
- Le reporting ;
- Le plan de management de projet.

L'objectif de ce travail est d'instaurer une culture projet dans l'entreprise afin de garantir la livraison des projets dans les délais.

GESTION DU PERSONNEL

12

RAPPORT ANNUEL du délégataire

TBM TRANSPORTS BORDEAUX MÉTROPOLE

BORDEAUX MÉTROPOLE

KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLE

Chapitre XII. Gestion du personnel

XII.1. Effectifs

Les effectifs en CDI de l'entreprise étaient de 2 699 à fin décembre 2019 (dont 88 contrats suspendus pour invalidité, longue maladie ou congé sans solde), soit une augmentation de 117 postes par rapport à fin décembre 2018 (2 582 dont 79 suspendus).

En tenant compte des 16 CDD et 10 apprentis, l'effectif à fin d'année était de 2 725 personnes.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Le Délégataire a procédé en 2019 à **285 recrutements en CDI.***

285 recrutements ont été réalisés en 2019 dont 262 en CDI (incluant 3 transformations de CDD en CDI).

XII.1.1. Effectifs nominaux à fin de mois (hors personnel mis à disposition)

L'effectif à fin décembre est passé de 2 607 personnes à fin 2018 à 2 725 à fin 2019.

	janv.-19	févr.-19	mars-19	avr.-19	mai-19	juin-19
Effectifs						
CDI	2 578	2 589	2 596	2 617	2 636	2 640
CDD	14	14	13	12	12	11
Apprentis	9	9	9	9	9	9
Effectif total	2 601	2 612	2 618	2 638	2 657	2 660

	juil.-19	août-19	sept.-19	oct.-19	nov.-19	déc.-19
Effectifs						
CDI	2 644	2 667	2 679	2 688	2 694	2 699
CDD	10	10	10	10	16	16
Apprentis	9	9	11	10	10	10
Effectif total	2 663	2 686	2 700	2 708	2 720	2 725

XII.1.2. Effectifs moyens mensuels (hors personnel mis à disposition)

L'effectif moyen (*) est passé de 2 422 en 2018 à 2 503 en 2019.

	janv.-19	févr.-19	mars-19	avr.-19	mai-19	juin-19
temps pleins	2 342,47	2 349,98	2 363,88	2 380,42	2 399,40	2 402,07
temps partiels	103,80	104,56	101,13	99,65	97,76	99,23
TOTAL	2 368,27	2 372,87	2 446,27	2 454,54	2 465,01	2 480,07

	juil.-19	août-19	sept.-19	oct.-19	nov.-19	déc.-19	Moyenne
temps pleins	2 404,28	2 405,10	2 419,68	2 440,82	2 436,79	2 476,27	2 401,76
temps partiels	103,81	104,21	103,21	104,93	103,01	100,79	102,17
TOTAL	2 508,09	2 509,31	2 522,89	2 545,75	2 539,80	2 577,06	2 503,94

(*) Effectif pondéré des temps partiels, des entrées / sorties en cours de mois et hors contrats suspendus pour longue maladie, congé sans solde et invalidité.

XII.1.3. Effectifs par catégorie – Entrées et Sorties

	janv.-19	févr.-19	mars-19	avr.-19	mai-19	juin-19
Effectifs						
Conducteurs	1 691	1 703	1 705	1 715	1 728	1 738
Ouvriers	386	385	384	395	393	382
Employés	78	78	78	80	78	78
Maitrises & Techniciens	398	398	403	399	409	412
Cadres	48	48	48	49	49	50
Effectif total	2 601	2 612	2 618	2 638	2 657	2 660
ENTREES						
Conducteurs	20	7	11	15	24	1
Ouvriers	3	14	1	13		1
Employés			1	3		1
Maitrises & Techniciens	1		3			3
Cadres				1		
Total Entrées	24	21	16	32	24	6
SORTIES						
Conducteurs	20	7	8	6	4	2
Ouvriers	1	2	1	1	1	
Employés	1			1		1

Chapitre XII

	janv.-19	févr.-19	mars-19	avr.-19	mai-19	juin-19
Maitrises & Techniciens	6	1	1	3		
Cadres	2			1		
Total Sorties	30	10	10	12	5	3
MOTIFS						
Décès				2		
Démission	4	1	2	1	1	2
Fin de CDD	2		1	1		1
Fin d'essai			1	2		
Licenciement	1	6	3		3	
Rupture Conventionnelle	1			1		
Transfert interne de personnel dans le groupe	1					
Retraite	21	3	3	5	1	
Total Sorties	30	10	10	12	5	3

	juil.-19	août-19	sept.-19	oct.-19	nov.-19	déc.-19	Total
Effectifs							
Conducteurs	1 752	1 762	1 772	1 782	1 790	1 796	
Employés	77	78	77	77	77	78	
Maitrises & Techniciens	405	407	411	414	418	419	
Cadres	50	51	53	53	52	51	
Effectif total	2 663	2 686	2 700	2 708	2 720	2 725	
ENTREES							
Conducteurs	24	15	15	21	14	15	182
Ouvriers	1	13	3	1	14	1	65
Employés			2			1	8
Maitrises & Techniciens	1	1	9	1	3	1	23
Cadres		1	2				4
Total Entrées	26	30	31	23	31	18	282
SORTIES							

Chapitre XII

	juil.-19	août-19	sept.-19	oct.-19	nov.-19	déc.-19	Total
Conducteurs	9	4	2	9	14	10	95
Ouvriers	4	3	4	1	3	2	23
Employés	1		3				7
Maitrises & Techniciens	9		8	5	1		34
Cadres					1	1	5
Total Sorties	23	7	17	15	19	13	164
MOTIFS							
Décès	1				3	1	7
Démission	4	1	2	4	2	4	28
Fin de CDD	2		9	1	2		19
Fin d'essai			2		3	2	10
Licenciement	3	3		4	7	5	35
Rupture Conventionnelle	2						4
Transfert interne de personnel dans le groupe	1		1				3
Retraite	10	3	3	6	2	1	58
Total Sorties	23	7	17	15	19	13	164

Concernant les entrées de 2019 :

- 92 % des embauches ont été réalisées en CDI, 2 % en contrat d'apprentissage et 6 % en CDD ;
- 76 % concernent des embauches de Conducteurs-Receveurs (182 embauches directes et 36 en contrat de professionnalisation - Titre professionnel conducteur du transport routier interurbain de voyageurs) ;
- 9 % concernent des Ouvriers Professionnels au sein de la direction de la maintenance patrimoniale.

Le principal motif de départ reste la retraite (58 départs en 2019) :

- Les licenciements (35) sont essentiellement liés des impossibilités de reclassement à la suite d'inaptitude définitive, et concernent principalement des conducteurs en fin de parcours professionnels, éligibles au dispositif assuranciel conventionnel (IPRIAC) ;
- Les démissions (28) sont essentiellement motivées par des raisons personnelles ou le départ sur un autre réseau.

XII.1.4. Personnels mis à disposition de l'entreprise par Keolis S.A. (au 31/12/2019)

Fonctions	Directions	NB
Directeur Général Keolis Bordeaux	DG	1
Responsable Etudes / Méthodes et Affectations	DEX	1
Directeur Exploitation	DEX	1
Expert Méthodes et Production	DEX	1
Directeur Marketing et Commercial	DMCI	1
Responsable Service Clients front office	DMCI	1
Responsable Service Etude, Data et Innovation	DMCI	1
Directrice des Ressources Humaines	DRH	1
Directeur Etudes et Projets	DPSII	1
Directeur Maintenance et Patrimoine	DMP	1
Directeur Administratif et Financier	DAF	1
Directrice Qualité Hygiène Sécurité et Environnement	DQSE	1
TOTAL		12

Evolution de l'organisation en 2019 :

- Départ Cadres Keolis S.A. mis à disposition puis remplacement par Cadre mis à disposition :
  - Directeur des Ressources Humaines ;
  - Directeur Général ;
  - Directeur Exploitation.
- Départs de 2 Cadres Keolis S.A. mis à disposition remplacés par l'embauche de 2 Cadres Keolis Bordeaux Métropole :
  - Responsable Sécurité Systèmes Tramway et Bus ;
  - Directeur des Systèmes d'Information.
- Départ de la Responsable Relations Sociales – Recrutement, en cours de remplacement ;
- Transfert interne de Keolis Bordeaux Métropole vers Keolis S.A. du Responsable du Service Etude, Data et Innovation pour mise à disposition Keolis Bordeaux Métropole.

XII.1.5. Intérimaires (au 31/12/2019)

Fonctions	DEX	DMP	DMCI	DAF	NB
Techniciens et Agents de Maîtrise					
Employés			26	1	27
Ouvriers / Conducteurs PMR	3	9	1		13
TOTAL	3	9	27	1	40

XII.1.6. Compteurs sociaux

Le solde des compteurs sociaux au 31 décembre 2019 est en augmentation de +11 % par rapport à fin 2018.
Cette hausse est particulièrement impactée par une hausse des soldes des Repos Fériés (+19 %), des RTT (+15 %) et des Repos Compensateurs Travailleur de Nuit (+12 %).

Compteurs sociaux au 31/12 (en nombre de jours)	2018	2019	%
Congés Payés	6 221	6 070	-2 %
Récupération RTC (Repos Travail Compensé)	1 849	1 961	6 %
Repos Compensateurs Obligatoires	281	236	-16 %
Repos Non-Maladie	2 649	2 333	-12 %
Repos Fériés	15 373	18 311	19 %
Repos Médaille	188	183	-3 %
Repos Bonification	63	56	-11 %
Repos compensateurs Travailleurs Nuit	1 339	1 499	12 %
RTT	15 608	17 928	15 %
TOTAL	43 570	48 577	11 %

XII.2. Recrutement

L'effort de recrutement, particulièrement important cette année, a été établi pour répondre aux besoins générés par l'augmentation de l'offre de transport, en particulier l'ouverture le 14 décembre 2019 de la ligne D du tramway et les remplacements des départs naturels.

Au total, ce sont 262 salariés qui ont été embauchés en 2019 dont 218 conducteurs.

CE QU'IL FAUT RETENIR

218 conducteurs recrutés et formés pour répondre à l'évolution de l'offre bus et préparer l'ouverture de la ligne D du tramway en décembre 2019 et en février 2020.

Par ailleurs, conformément à la dynamique lancée depuis plusieurs années, l'entreprise porte une attention particulière à l'intégration en alternance (apprentissage et professionnalisation) dans toutes les directions de l'entreprise.

XII.3. Absentéisme et accidents du travail

XII.3.1. Taux d'absentéisme

XII.3.1.a) Absentéisme par catégories

Maladie payée	Total 2019	Total 2018	Diff N et N-1
CADRES	0,69 %	0,27 %	0,42 %
MAITRISES	2,45 %	2,18 %	0,27 %
EMPLOYES	2,81 %	4,91 %	-2,10 %
CONDUCTEURS	4,68 %	4,79 %	-0,12 %
OUVRIERS	3,43 %	4,17 %	-0,74 %
APPRENTIS	1,14 %	0,12 %	1,02 %
TOTAL	4,01 %	4,20 %	-0,19 %

Maladie sans maintien de salaires	Total 2019	Total 2018	% Evol N et N-1
CADRES	0,01 %	0,09 %	-0,08 %
MAITRISES	0,82 %	0,57 %	0,25 %
EMPLOYES	2,52 %	2,04 %	0,48 %
CONDUCTEURS	3,80 %	3,36 %	0,44 %
OUVRIERS	1,78 %	2,70 %	-0,91 %
APPRENTIS	0,78 %	0,52 %	0,26 %
TOTAL	2,94 %	2,72 %	0,21 %

Maternité / Paternité :	Total 2019	Total 2018	% Evol N et N-1
CADRES	0,07 %	0,77 %	-0,70 %
MAITRISES	0,21 %	0,04 %	0,17 %
EMPLOYES	0,16 %	0,45 %	-0,29 %
CONDUCTEURS	0,18 %	0,20 %	-0,02 %
OUVRIERS	0,07 %	0,29 %	-0,22 %
APPRENTIS	0,00 %	0,00 %	0,00 %
TOTAL	0,17 %	0,21 %	-0,04 %

Accident Travail/Maladie Professionnelle :	Total 2019	Total 2018	% Evol N et N-1
CADRES	0,00 %	0,00 %	0,00 %
MAITRISES	0,20 %	0,67 %	-0,47 %
EMPLOYES	1,58 %	1,94 %	-0,36 %
CONDUCTEURS	2,88 %	2,72 %	0,16 %

Accident Travail/Maladie Professionnelle :	Total 2019	Total 2018	% Evol N et N-1
OUVRIERS	2,74 %	2,53 %	0,21 %
APPRENTIS	0,33 %	0,00 %	0,33 %
TOTAL	2,35 %	2,29 %	0,06 %

Accident de Trajet	Total 2019	Total 2018	% Evol N et N-1
CADRES	0,00 %	0,14 %	-0,14 %
MAITRISES	0,82 %	0,57 %	0,25 %
EMPLOYES	0,02 %	0,29 %	-0,28 %
CONDUCTEURS	0,24 %	0,21 %	0,03 %
OUVRIERS	0,14 %	0,13 %	0,01 %
APPRENTIS	0,00 %	0,00 %	0,00 %
TOTAL	0,18 %	0,18 %	0,01 %

XII.3.1.b) Absentéisme total

Absentéisme total	Total 2019	Total 2018	% Evol N et N-1
CADRES	0,76 %	1,27 %	-0,51 %
MAITRISES	4,49 %	4,02 %	0,47 %
EMPLOYES	7,08 %	9,63 %	-2,55 %
CONDUCTEURS	11,78 %	11,29 %	0,49 %
OUVRIERS	8,16 %	9,81 %	-1,65 %
APPRENTIS	2,25 %	0,63 %	1,61 %
TOTAL	9,65 %	9,60 %	0,05 %

Entre 2017 et 2018, nous avions noté une augmentation de +0,76 point au niveau du taux d'absentéisme global.

Le taux d'absentéisme global 2019 est en augmentation de +0,05 point par rapport à 2018, soit une croissance relativement faible.

On constate une diminution de la maladie avec complément de salaire (-0,19 %) et une augmentation de la maladie sans complément de salaire (+0,21 %). Soit +0,03 % concernant la Maladie.

Le taux d'absentéisme Accident de Travail/Maladie Professionnelle est en hausse de +0,06 %.

XII.3.2. Taux d'accident du travail

Le taux d'AT (Accidents du Travail) a progressé en 2019, augmentant de 0,52 point par rapport à 2018.

Années	Révisé	Taux AT
2017	3,19 %	Taux arrêté par la CARSAT le 02/08/2018
2018	3,32 %	Taux arrêté par la CARSAT le 25/09/2019

Chapitre XII

Années	Révisé	Taux AT
2019	3,84 %	Taux arrêté par la CARSAT le 25/09/2019

Les taux d'accident du travail (AT) sont notifiés en début de chaque année et sont révisés périodiquement en fonction des différents accidents de travail impactant le compte AT et des accords, rejets d'accident, requalifications en maladie intervenant à la suite de recours éventuels.

Cette hausse provient de l'effet conjoint de l'augmentation du nombre d'AT sur les 3 années précédentes, mais aussi de l'augmentation des barèmes forfaitaires de la tarification de la CARSAT qui augmente bien au-delà de l'inflation.

L'analyse complète de l'évolution des taux d'accident du travail sont détaillés au chapitre II.6.3.a).

Les chiffres concernant les accidents du travail et leur analyse sont les suivants :

Accidents travail et trajet (nb, fréquence, gravité, causes)	2017	2018	2019
nombre d'accidents (accidents déclarés+registre+trajet)	**451**	**491**	**343**
nombre d'accidents déclarés à la CPAM	**451**	**491**	**343**
nombre total d'accidents avec arrêt de travail	**258**	**289**	**241**
- nombre d'accidents de trajet	34	36	37
- nombre d'accidents de travail	224	253	204
taux de fréquence des AT *(nb d'accidents avec arrêts x 1 000 000) / nb heures travaillées théoriques*	**61,56**	**69,04**	**54,10**
taux de gravité des AT *(nb journées perdues x 1 000) / nb heures travaillées théoriques*	**4,46**	**5,67**	**5,70**
nombre d'incapacités permanentes (partielles ou totales) notifiées dans l'année	**22**	**19**	**14**
nombre d'accidents mortels	**0**	**1**	**1**
répartition des accidents par cause (total) :	**451**	**491**	**343**
- chutes de dénivellation	8	9	19
- chutes de niveau	20	16	25
- glissades	23	17	3
- machines et matériels	19	21	25
- manutention et stockage	18	18	14
- circulation sur la voie publique	111	113	86
- circulation (autres)	35	41	28
- objets, masses, particules en mouvement accidentel	22	26	10
- autres cas	67	65	64
- agressions	128	165	69

Chapitre XII

(*) A compter du 1er janvier 2017, le mode de calcul du taux de fréquence et du taux de gravité a été mis en adéquation avec les préconisations du groupe Keolis, à savoir :

Taux de Fréquence :

$$\frac{\text{Nb d'AT avec arrêt}}{\text{Nb d'heures travaillées DADS X 1 000 000}}$$

Taux de Gravité :

$$\frac{\text{Nb de jours perdus pour AT (jrs calendaires)}}{\text{Nb d'heures travaillées DADS X 1 000}}$$

Antérieurement à 2017, ces indicateurs étaient calculés en prenant en compte :

- *Un nombre d'heures travaillées théoriques ;*
- *Un nombre de journées perdues pour les accidents du travail de l'année de référence au réel et non en calendaire.*

XII.4. Intéressement

salaire de base + ancienneté + prime annuelle fixes	janv.-19	févr.-19	mars-19	avr.-19	mai-19	juin-19
coefficient moyen ancienneté incluse	235,61	236,51	235,72	235,58	235,34	235,75
valeur du point	10,02717	10,02717	10,02717	10,02717	10,02717	10,02717
salaire mensuel moyen	2 362,50	2 371,53	2 363,60	2 362,20	2 359,79	2 363,91
primes générale, vacances et 13ème mois					2 178,04	
Salaire annuel brut hors éléments variable et heures supplémentaires	2 362,50	2 371,53	2 363,60	2 362,20	4 537,83	2 363,91

Le précédent accord triennal étant arrivé à son terme, les parties se sont retrouvées pour négocier un nouvel accord d'intéressement pour les années 2019, 2020 et 2021. Celui-ci a été signé unanimement le 16 mai 2019. Il s'applique pour la première fois à l'exercice ouvert à compter du 1er janvier 2019.

La condition préalable au déclenchement de l'intéressement est l'atteinte du budget.

Les indicateurs retenus dans le cadre de l'accord d'intéressement sont :

- La satisfaction client ;
- Le taux de fraude et les recettes tarifaires ;
- La préservation de l'environnement ;
- L'absentéisme.

Cet accord traduit la volonté de partager entre l'entreprise et l'ensemble du personnel, les gains qui peuvent être réalisés du fait d'une amélioration de la performance collective sur les indicateurs choisis.

Cet accord vise deux objectifs :

- Attribuer aux salariés une part du résultat d'exploitation ;
- Être lisible et compréhensible de tous.

L'intéressement est versé proportionnellement à la durée de travail de l'année considérée et nécessite une ancienneté d'au moins 3 mois dans l'entreprise.

XII.5. Compte-rendu du plan de formation

XII.5.1. Les chiffres de la formation

Année 2019	Nb total h formation	Nb h formation Hommes	Nb h formation Femmes	Nb stagiaires	Hommes	Femmes
Ouvriers	100 364	80 535	19 829	1 502	1 258	244
Employés	1 618	178	1 440	51	11	40
Agents de maîtrise	11 739	8 766	2 973	303	243	60
Cadres	883	709	174	35	24	11
Apprentis	5 442	4 182	1 260	12	8	4
TOTAL	120 046	94 370	25 676	1 903	1 544	359

Le montant global de la dépense de formation a représenté 5,82 % de la masse salariale brute de l'année 2019, il est conforme à la prévision.

L'effort de formation « pur » (volume d'heures stagiaires, nombre de personnes formées, coûts pédagogiques externes et internes, maintien de la rémunération des stagiaires, hébergement, transport et restauration) a été réalisé conformément à la prévision avec un taux de réalisation proche de 100 %.

CE QU'IL FAUT RETENIR

__120 046 heures de formation__ ont été réalisées en 2019, ce qui représente une dépense de __5,82 % de la masse salariale__ et __1 903 personnes formées__.

Ainsi, 120 046 heures stagiaires ont été réalisées au 31 décembre 2019 et 1 903 salariés ont suivi au moins une action de formation.

XII.5.2. Les orientations générales

Le plan de formation 2019 a été réalisé conformément aux orientations prises fin 2018.

Les besoins actés lors du plan prévisionnel ont été satisfaits :

- La formation initiale à la conduite du tramway avec utilisation du simulateur tramway ainsi que le perfectionnement à la conduite du tramway ;
- Le perfectionnement dans le domaine de l'exploitation et la poursuite des actions obligatoires FIMO (Formation Initiale Minimale Obligatoire) et FCO (Formation Continue Obligatoire de 5 jours) dans le respect de la réglementation ;

- Le perfectionnement à la conduite des autobus, la reprise des conducteurs poly-accidentés ;
- La gestion du stress pour les conducteurs bus et tramway ;
- Le perfectionnement technique dans le domaine de la maintenance, la mécanique, et l'électricité matériel roulant bus et tramway et infrastructure ;
- Les perfectionnements divers pour les personnels des services centraux.

Le partenariat Pôle Emploi, OPCA Transport et Services, AFPA et Keolis Bordeaux Métropole, engagé depuis 2012, a été poursuivi avec succès. Il vise la professionnalisation de personnes éloignées de l'emploi par l'obtention d'un titre professionnel pour exercer le métier de conducteur receveur.

- 12 stagiaires ont bénéficié d'une formation de préqualification sur les savoirs de base leur permettant de se préparer à la formation qualifiante dont l'objectif final est l'obtention du titre professionnel Conducteur de Transport en Commun sur Route (CTCR : niveau CAP/BEP) ;
- 36 stagiaires sont entrés directement en formation qualifiante dans le cadre d'un contrat de professionnalisation en CDI dans le même objectif ;
- 12 autres sont entrés en formation financée par Pôle Emploi dans le cadre d'une Préparation Opérationnelle à l'Emploi Individuelle dans le même objectif, elles bénéficient d'une préqualification et devraient être diplômées en 2020.

Ces 60 personnes, toutes issues de Pôle Emploi, ont été recrutées selon la Méthode de Recrutement par Simulation.

43 personnes sur 48 ont obtenu leur diplôme et occupent aujourd'hui le poste de conducteur-receveur en CDI. 1 stagiaire a abandonné la formation, 4 autres ont échoué à l'examen.

XII.5.3. Les principales actions de l'année 2019

Tout au long de l'année, des actions de formation ont été suivies dont :

- Intégration de nouveaux conducteurs bus (formation au métier de conducteur via un contrat de professionnalisation ou une préparation opérationnelle à l'emploi individuelle), cette formation comprend une formation à la relation clientèle ;
- Habilitation à la conduite du tramway en exploitation commerciale ;
- Perfectionnement tramway : l'ensemble des habilités à la conduite du tramway, présents à l'effectif, a suivi ce module dont le thème principal a porté sur l'exploitation de la ligne D avec, entre autres, l'apprentissage de la ligne D modélisée sur simulateur ;
- Formation Continue Obligatoire ;
- Formation « module KISS » à l'utilisation des outils digitaux et à la prise de paroles en situations perturbées dans l'optique du service rendu à la clientèle ;
- Gestion du stress pour les conducteurs bus et tramway ;
- Amélioration continue de la conduite, complément de formation sur les manœuvres notamment marche arrière sur véhicules articulés ;
- Sensibilisation à l'accueil des personnes à mobilité réduite en partenariat avec les associations de personnes handicapées ;
- Diverses formations pour le personnel en charge du contrôle (formation d'intégration au poste, cursus spécifique développé par le groupe Keolis portant sur l'exercice de leur métier

et plus spécifiquement sur la gestion de la relation client en situation de contrôle, formation à la prévention des risques d'agressions en situations professionnelles) ;
- Cursus de formation en management dans le cadre du projet DEX 2020 (détaillé au chapitre II.13) ;
- Permis C, CE, D et FIMO pour des salariés de la maintenance ;
- Formations pour le personnel de maintenance sur le matériel roulant tramway et les installations fixes (poursuite des modules : généralités de la maintenance tramway, maintenance des bogies moteurs et porteurs, maintenance des équipements APS embarqués, maintenir les équipements de climatisation, maintenance des portes d'accès IFE, maintenance des aiguillages, maintenance et rénovations des infrastructures tramway, …) ;
- Autorisation de conduite en manœuvres sur dépôt ;
- Formation règlementaire sur la manipulation de batteries B2XL ;
- Formations habilitation GNV de niveau 1 ;
- Formation à la maîtrise de la règlementation ICPE, à la manipulation et au stockage des produits dangereux ;
- Formation pour le personnel de maintenance (techniciens électriciens) bus sur de nouveaux véhicules MAN (Généralités, circuit électrique, système incendie, chauffage et climatisation LION'S CITY, moteur GNV et suspension MAN, chaîne de traction GX 227, généralités, diagnostic chaîne 327/427de traction GX …) ;
- Formation à l'évolution de la Gestion de maintenance assistée par ordinateur MAINTA dans sa version WEB ;
- Diverses formations pour les personnels des fonctions Marketing et supports : prévention des conflits et agressions en agence, découverte d'Office 365, recruter sans discriminer, billettique formation de formateurs, d'utilisateurs de TPV, de portable de contrôle, diverses formations bureautiques et informatiques pour informaticiens ….

XII.5.4. Les actions réalisées dans le cadre de l'alternance

- 24 contrats de professionnalisation « TP CTCR (Titre Professionnel Conducteur du Transport en Commun sur Route »), débutés en 2018 se sont terminés en 2019 ;
- 12 contrats de professionnalisation « TP CTCR (Titre Professionnel Conducteur du Transport en Commun sur Route »), réalisés sur 2019 ;
- 24 contrats de professionnalisation « TP CTCR (Titre Professionnel Conducteur du Transport en Commun sur Route »), débutés en 2019 qui se termineront en 2020 ;
- 1 contrat d'apprentissage « BAC PRO VTR Maintenance auto-option transport » débuté en 2016, fin prévue en 2019 ;
- 1 contrat d'apprentissage « BAC PRO Logistique » débuté en 2017, fin prévue en 2020 ;
- 1 contrat d'apprentissage « BAC PRO Maintenance Auto-option Conducteur Routier » débuté en 2017, fin prévue en 2020 ;
- 1 contrat d'apprentissage « MASTER Manager de l'organisation des ressources humaines et des relations sociales » débuté en 2017, fin prévue en 2019 ;
- 1 contrat de professionnalisation « TP Responsable Qualité Environnement » débuté en 2017, fin prévue en 2019 ;

- 1 contrat de professionnalisation « Master Manager Marketing et Commercial » débuté en 2017, fin prévue en 2019 ;
- 2 contrats de professionnalisation « Titre certifié Manageur de la Communication Stratégique et Digitale » débuté en 2017, fin prévue en 2019 ;
- 1 contrat d'apprentissage « Bac Pro Maintenance Véhicules Automobiles option Transport Routier » débuté en 2018, fin prévue en 2020 ;
- 1 contrat d'apprentissage « Bac Pro Maintenance Véhicules Automobiles option Transport Routier » débuté en 2018, fin prévue en 2020 ;
- 1 contrat de professionnalisation « Titre certifié Concepteur Designer Graphique » débuté en 2018, fin prévue en 2019 ;
- 1 contrat de professionnalisation « Titre certifié Manager de la communication et du digital marketing » débuté en 2018, fin prévue en 2019 ;
- 1 contrat de professionnalisation « Titre certifié Responsable de la communication » débuté en 2018, fin prévue en 2019 ;
- 1 contrat d'apprentissage « Master 2 Manager des Ressources Humaines » débuté en 2018, fin prévue en 2019 ;
- 1 contrat d'apprentissage « BTS Négociation et digitalisation de la relation client » débuté en 2018, fin prévue en 2020 ;
- 1 contrat d'apprentissage « Licence Professionnelle Gestion des achats et des approvisionnements » débuté en 2018, fin prévue 2019 ;
- 1 contrat de professionnalisation « BTS Comptabilité et Gestion » terminé en 2019 ;
- 1 contrat d'apprentissage « Bac Pro Maintenance Véhicules Automobiles option Transport Routier » débuté en 2019, fin prévue en 2021 ;
- 1 contrat de professionnalisation « Titre certifié Mastère Direction Artistique numérique » débuté en 2019, fin prévue en 2021 ;
- 1 contrat d'apprentissage « Master 2 Sciences sociales chargé d'études sociologiques » débuté en 2019, fin prévue en 2020 ;
- 1 contrat d'apprentissage « Master 2 Communication responsable développement durable et RSE » débuté en 2019, fin prévue en 2020 ;
- 1 contrat d'apprentissage « Programme grande école option marketing business développement » débuté en 2019, fin prévue en 2021 ;
- 1 contrat d'apprentissage « Master 1 acheteur leader responsable des achats » débuté en 2019, fin prévue en 2020.

Ces chiffres soulignent la particulière attention que porte le Délégataire à l'intégration en alternance (apprentissage et professionnalisation) dans ses différentes directions, et notamment à la maintenance.

Chapitre XII

XII.6. Etat récapitulatif du programme d'insertion professionnelle et de diversité de recrutement

Critères	Objectif	Résultat
Taux de salariés issus de l'insertion *(sous-traitance comprise – tel que défini à l'article 9.9.2 du contrat de Délégation de Service Public)*	5,00 %	12,10 %
Taux de travailleurs handicapés *(entreprise Délégataire)*	6,00 %	7,34 %
Recrutement de demandeurs d'emploi au cours de l'année	40,00 %	42,37 %
Recrutement de candidats de sexe féminin au cours de l'année	30,00 %	24,43 %
Recrutement de jeunes de moins de 26 ans au cours de l'année	20,00 %	9,54 %
Recrutement de séniors au cours de l'année	10,00 %	20,99 %
Recrutement par la voie de la professionnalisation et contrats d'avenir au cours de l'année	40	43

L'objectif en termes d'insertion professionnelle a été nettement dépassé, le résultat de 12,1 % est supérieur à celui de 2018.

Le taux d'emploi de travailleurs handicapés est nettement supérieur à l'obligation légale et à l'objectif fixé.

Le taux de recrutement des demandeurs d'emploi s'élève à 42,37 %, il est conforme à l'objectif. Les nombreux recrutements de conducteurs réalisés en association avec Pôle Emploi sur la méthode MRS permettent, entre autres, le recrutement de demandeurs d'emploi.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Les objectifs en matière d'insertion et de recrutement sont atteints.

*En outre, le Délégataire **dépasse l'obligation** légale d'emploi de **travailleurs handicapés** avec un taux atteignant **7,34 %**.*

Malgré toutes les démarches engagées par l'entreprise sur la diversité et la mixité, le taux global de recrutement de candidat de sexe féminin s'élève à 24,43 %, il reste inférieur à 30 %. Il est en diminution par rapport à 2018. Il faut également préciser que ce taux est conditionné par le nombre de candidatures féminines reçues et étudiées.

Le pourcentage de femmes recrutées sur le seul métier de la conduite s'élève à 22,02 %.

Le taux de recrutement des jeunes de moins de 26 ans est inférieur à l'objectif, il peut s'expliquer par le manque de candidatures sur le métier de conducteurs qui représente 83 % de nos recrutements. En effet, pour s'inscrire au permis transport en commun de voyageurs les jeunes doivent avoir 23 ans révolus.

Le taux de recrutement des séniors est nettement supérieur à celui de 2018, il est supérieur à l'objectif fixé.

Enfin, pour le recrutement par la voie de la professionnalisation, comme prévu, 3 sessions de 12 conducteurs ont été réalisées. 1 session menée en POEI a permis de professionnaliser et d'intégrer 11 personnes de plus, l'objectif est dépassé malgré des échecs à l'examen pour 4 stagiaires.

XII.7. Eléments de gestion sociale

XII.7.1. Elections professionnelles

Les dernières élections professionnelles au Comité social et économique et au Conseil de discipline se sont tenues le 21 décembre 2018 par voie électronique. La durée des mandants étant de 3 ans, les prochaines élections auront lieu fin 2021.

XII.7.2. Bilan de l'accord du Comité Social et Economique (CSE)

Dans le cadre de l'accord relatif au Comité social et économique, à l'article 8 « Suivi de l'accord », les parties ont convenu « *de se retrouver 6 mois après l'entrée en vigueur de l'accord afin de s'assurer de l'adaptation des dispositions prévues aux besoins de fonctionnement et d'organisation de l'instance et de l'entreprise* ».

Les parties se sont donc rencontrées le 19 septembre 2019 pour établir un bilan de l'accord CSE portant sur le fonctionnement des Instances Représentatives du Personnel.

Un avenant à l'accord CSE a été conclu à l'unanimité le 18 octobre 2019 pour apporter des modifications mineures sur le fonctionnement de certaines Instances.

XII.7.3. Accords d'entreprise et concertations

XII.7.3.a) Accords d'entreprise

Au cours de l'année 2019, 4 accords d'entreprise ont été conclus sur les sujets suivants.

CE QU'IL FAUT RETENIR

***4 accords d'entreprise** ont été signés en 2019.*

(i) <u>Accord d'intéressement pour la période 2019 - 2021</u>

Le précédent accord triennal étant arrivé à son terme, les parties se sont retrouvées pour négocier un nouvel accord d'intéressement pour les années 2019, 2020 et 2021. Celui-ci a été signé unanimement par les parties le 16 mai 2019. Il s'applique pour la première fois à l'exercice ouvert à compter du 1er janvier 2019. La condition préalable au déclenchement de l'intéressement est l'atteinte du budget. Les indicateurs retenus dans le cadre de l'accord d'intéressement : satisfaction client, fraude et recettes tarifaires, préservation de l'environnement, absentéisme. Cet accord traduit la volonté de partager entre l'entreprise et l'ensemble du personnel, les gains qui peuvent être réalisés du fait d'une amélioration de la performance collective sur les indicateurs choisis.

(ii) Accord collectif sur le recours au vote électronique pour les élections des représentants du personnel des salariés au conseil d'administration de la SNCF

Le groupe Keolis étant filiale de la SNCF, la société Keolis Bordeaux Métropole est concernée par les élections au conseil d'administration de la SNCF. Ces élections, organisées par la SNCF, auront lieu en juin 2020. Le principe du recours au vote électronique pour les élections des représentants des salariés au conseil d'administration de la SNCF est retenu par les parties signataires, en date du 28 octobre 2019.

(iii) Plan de congés payés des conducteurs

Les dispositions des accords des années précédentes ont été reproduites par accord signé le 13 novembre 2019, entre la Direction et la majorité des organisations syndicales représentatives pour définir le plan de congés annuel des conducteurs. Cet accord est conclu pour une durée déterminée de 3 ans.

(iv) Négociation annuelle obligatoire (NAO) 2020

La Négociation Annuelle Obligatoire (NAO) 2020 s'est conclue au terme de 5 réunions par un accord signé par quatre des cinq organisations syndicales de Keolis Bordeaux Métropole le 04 décembre 2019. Cet accord comporte les dispositions principales suivantes :

➲ *Les éléments financiers : + 1,39 % sur la masse salariale*

- Augmentation de la valeur du point et des primes indexées : + 1,2 % au 1er janvier 2020 ;
- Augmentation de la prime vacance identique à celle du point ci-dessus ;
- Versement d'une prime exceptionnelle de pouvoir d'achat de 110 euros par salarié au mois de janvier 2020 ;
- Possibilité de demande du paiement des jours de repos en compteurs : RF (Repos Férié), RTT (Réduction du Temps de Travail), RNM (Repos Non-Maladie). Cette demande est plafonnée à 15 jours par salarié ;
- Création d'une prime pour 40 ans d'activité dans l'entreprise d'un montant brut de 900 euros et attribution d'un jour de repos.

➲ *Reconduction des mécanismes liés à l'absentéisme*

- Révision de l'accord de 1994 avec l'application progressive des jours de carence en fonction du nombre d'arrêts maladie sur les 24 mois précédents :
  - Du 5ème au 6ème arrêt : 1 jour de carence ;
  - Du 7ème au 8ème arrêt : 2 jours de carence ;
  - Au-delà du 9ème arrêt : 3 jours de carence.
- Transformation des 2 jours de Repos Non-Maladie (RNM) en une prime d'assiduité pour tous les salariés (montant annuel équivalent à 2 jours de repos). Cette prime d'assiduité est bonifiée par le versement d'une partie des économies liées à la réduction des jours de carence maladie versés.

➲ *Les dispositions relatives aux conditions de travail*

- Suppression du groupe 9 au tramway à compter du 06 janvier 2020. Pour pallier cette suppression, une étude sur les modalités d'expérimentation de recrutement et de formation d'étudiants à la conduite du tramway sera faite ;
- Engagement sur l'amélioration des conditions de travail liées au matériel et aux locaux (fréquence de nettoyage des sanitaires et des locaux, travaux au sein des salles de prise de service et de repos, remplacement des sièges conducteurs) ;
- Réflexion sur les temps de conduite au tramway et au bus.

➲ *Adoption de l'agenda social 2020*

- Finalisation de l'accord Sûreté au 31 janvier 2020 ;
- Négociation sur le Télétravail au 1er trimestre 2020 ;
- Lancement d'une enquête sociale sur la Qualité de Vie au Travail au 1er semestre 2020 ;
- Négociation sur l'organisation du travail et les astreintes pour les équipes de Mobibus, du PC AIV et de la Maintenance, ainsi que de la flexibilité des horaires pour les personnels sédentaires avant la fin du premier semestre 2020 ;
- Négociation sur le Compte Epargne Temps au second semestre 2020.

XII.7.3.b) Autres négociations n'ayant pas encore abouti

(i) La sûreté et sécurité des personnels et des biens du réseau TBM

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le sujet de la sûreté a été au cœur des préoccupations de l'entreprise.

Malgré une baisse significative du nombre d'agressions sur des salariés de l'entreprise depuis le début de l'année 2019, le sentiment d'insécurité s'est développé du fait de l'augmentation du niveau de gravité de ces agressions et du nombre d'incivilités. C'est pourquoi, les partenaires sociaux et la Direction, faisant de la lutte contre les agressions une priorité de l'entreprise, ont convenu de renégocier l'accord d'entreprise relatif à la sécurité des personnes et des biens du 06 juin 2003 en vue de l'adapter et le moderniser à la taille du réseau et à sa densification.

4 réunions de négociation ont eu lieu entre juin et octobre 2019. Un projet d'accord sûreté sera soumis aux Organisations syndicales début 2020.

XII.7.4. Conflictualité au sein de l'entreprise Délégataire

CE QU'IL FAUT RETENIR

Un niveau de conflictualité en nette augmentation.

L'année 2019 marque une conflictualité en nette augmentation par rapport à 2018, en raison d'une actualité nationale chargée relative à la réforme des retraites, et liée à l'augmentation du nombre d'incivilités sur le réseau TBM.

12 demandes de négociations préalables ont été déposées, suivies de 8 préavis de grève (dont 5 pour des motifs nationaux).

	2017	2018	2019
KBM (hors Mobibus)			
Nombre de jours perdus	972	358	2 444
Nombre de km non réalisés	68 558	1 154	196 641
Mobibus			
Nombre de jours perdus	0	0	0
Nombre de km non réalisés	0	0	0

XII.8. Engagement de non-discrimination et de diversité

Keolis Bordeaux Métropole a repris l'engagement du précédent exploitant qui avait signé la Charte de la Diversité le 29 septembre 2010, et s'était engagé à lutter contre les discriminations et à promouvoir la diversité au sein de l'entreprise, confortant ainsi la démarche volontariste de sa maison mère signataire au niveau national de la Charte en 2006.

Keolis Bordeaux avait été récompensée en 2012 du prix de la Charte de la diversité.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*S'inscrivant dans sa politique de non-discrimination et de diversité, Keolis Bordeaux Métropole a obtenu le **Label Egalité Professionnelle**.*

En 2016, Keolis Bordeaux Métropole, avec le groupe Keolis, s'était portée candidate au Label Egalité Professionnelle, ce qui a été l'occasion de valoriser les actions entreprises et les résultats de la politique égalité.

Le Délégataire a obtenu ce Label en octobre 2017, ce qui identifie, dans le cadre de sa politique citoyenne et sociale, l'engagement de Keolis Bordeaux Métropole à développer des actions en matière de diversité et d'égalité.

Les actions ont été développées autour de 4 axes forts :

- Atteindre la mixité des effectifs dans toutes les filières métiers (répartition égale ou supérieure à 30 % - 70 %) ;
- Garantir un meilleur accès des femmes aux postes à responsabilités ;
- Sensibiliser l'ensemble des collaborateurs aux enjeux de l'égalité professionnelle et de la diversité, au fonctionnement des stéréotypes et au contexte légal de non-discrimination ;
- Appliquer le principe de l'égalité salariale « à travail égal, salaire égal ».

Ces actions se sont notamment concrétisées par diverses campagnes de communication (voir le chapitre XII.10).

De plus, à compter du 1er Mars 2019, les entreprises de plus de 1 000 salariés sont tenues de calculer et de publier sur internet un Index de l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes.

Les indicateurs sont calculés selon une méthode fixée par décret et ont trait aux écarts de rémunération, aux pourcentages d'augmentations individuelles, de promotions, ou encore d'augmentation au retour des congés maternité.

Keolis Bordeaux Métropole a obtenu la note exemplaire et maximale de 100/100 à l'issue du calcul de l'index de l'égalité professionnelle, le maximum des points ayant été obtenu sur la totalité des indicateurs.

Le dialogue social engagé sur le thème de la diversité et de l'égalité avec les organisations syndicales a toujours permis d'aboutir à la conclusion d'un accord. Celui en vigueur pour la période 2019-2021, signé à l'unanimité, marque la volonté de l'entreprise de respecter le principe d'égalité de traitement pour tous les salariés. Elle s'engage en matière de non-discrimination et de promotion de l'égalité et s'oppose aux comportements discriminants de toute nature ou contraires à la dignité qui pourraient survenir dans le cadre de l'activité professionnelle.

XII.9. Rôle de l'assistante sociale

Au cours de l'année 2019, l'assistante sociale a reçu 631 salariés à l'occasion de 1 060 entretiens.

Les demandes exprimées peuvent être catégorisées de la façon suivante :

- La santé (31 %) ;
- Le logement et l'accession au logement (27 %) ;
- Le budget (18 %) ;
- La vie au travail (11 %) ;
- La vie familiale (9 %) ;
- La vie quotidienne (4 %).

Les actions mises en œuvre l'ont été au titre de :

- L'ouverture de droits et écrits professionnels : aide aux écrits, dossiers de reconnaissance de travailleur handicapé, garanties prévoyance, caisse d'allocations familiales, caisse primaire d'assurance maladie ;
- L'information – conseil : retraite, maladie, petite enfance, droit du travail ;
- L'écoute psychosociale ;
- L'accompagnement financier : conseil budgétaire, avances sur salaire, prêts CSE, recours gracieux, aides financières diverses ;
- L'action logement : dossiers locatifs, informations logement, aide à la mobilité.

XII.10. Communication interne

La communication interne vise à garantir la cohérence des actions de communication au sein de Keolis Bordeaux Métropole mais aussi leur diffusion au moment opportun vers les bons destinataires. Nous

veillons notamment à ce que les femmes et les hommes travaillant au sein de Keolis Bordeaux Métropole soient informés des projets et actions menés par les différentes directions.

Parmi les objectifs de la communication interne :

- Partager une information qui soit cohérente avec les valeurs de l'entreprise et susciter l'adhésion au projet d'entreprise KeoLife Bordeaux ;
- Valoriser les compétences et les contributions des collaboratrices et collaborateurs ;
- Inciter à l'interaction au quotidien entre salariés, et au sein des services ;
- Renforcer le sentiment d'appartenance à Keolis Bordeaux Métropole, opérateur du réseau TBM et au groupe Keolis.

XII.10.1. Evènements

Tout au long de l'année, Keolis Bordeaux Métropole propose aux collaboratrices et aux collaborateurs des évènements pour les informer, les sensibiliser, mais également pour les impliquer dans les démarches et projets initiés dans l'entreprise.

XII.10.1.a) Semaine de la mixité et de l'égalité professionnelle

Dans le cadre de ses engagements en termes de Responsabilité Sociétale des Entreprises, Keolis Bordeaux Métropole continue de déployer des actions en faveur de la mixité et de l'égalité professionnelle.

Comme chaque année, le mois de mars est ponctué par une semaine de la mixité qui s'est déroulée du 11 au 15 mars et dont l'objectif est notamment de remettre en lumière les engagements de notre politique égalité professionnelle.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Keolis Bordeaux Métropole, en accord avec ses engagements de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE), continue de déployer des programmes ambitieux en faveur de l'égalité professionnelle et de la mixité.

Les actions menées reposent sur les 4 engagements du groupe :

- Appliquer le principe de l'égalité salariale « à travail égal, salaire égal » ;
- Sensibiliser sur les enjeux de non-discrimination et les stéréotypes ;
- Atteindre la mixité des effectifs ;
- Garantir un meilleur accès aux femmes aux postes à responsabilité.

La campagne d'information mixité égalité 2019 « S'ENGAGER ET AGIR » a été déployée sur les sites.

L'objectif est de sensibiliser et d'informer les collaborateurs et les collaboratrices sur les engagements, actions et objectifs de l'entreprise sur ces sujets.

Chapitre XII

XII.10.1.b) Rallye des Pépites

Dans le cadre de la semaine de la mixité, Keolis Bordeaux Métropole a participé pour la première fois en 2019 au Rallye des Pépites qui s'est déroulé le samedi 09 mars 2019, en tant qu'entreprise étape.

Le Rallye des Pépites est un jeu de pistes ludique afin de découvrir le potentiel économique de la Métropole sous l'angle de la mixité et de l'entrepreneuriat au féminin.

Keolis Bordeaux Métropole a ouvert les portes du dépôt Achard et a reçu 48 équipages pour leur faire découvrir les métiers parfois méconnus du transport public, rencontrer les collaborateurs et valoriser nos actions en termes d'égalité professionnelle.

CE QU'IL FAUT RETENIR

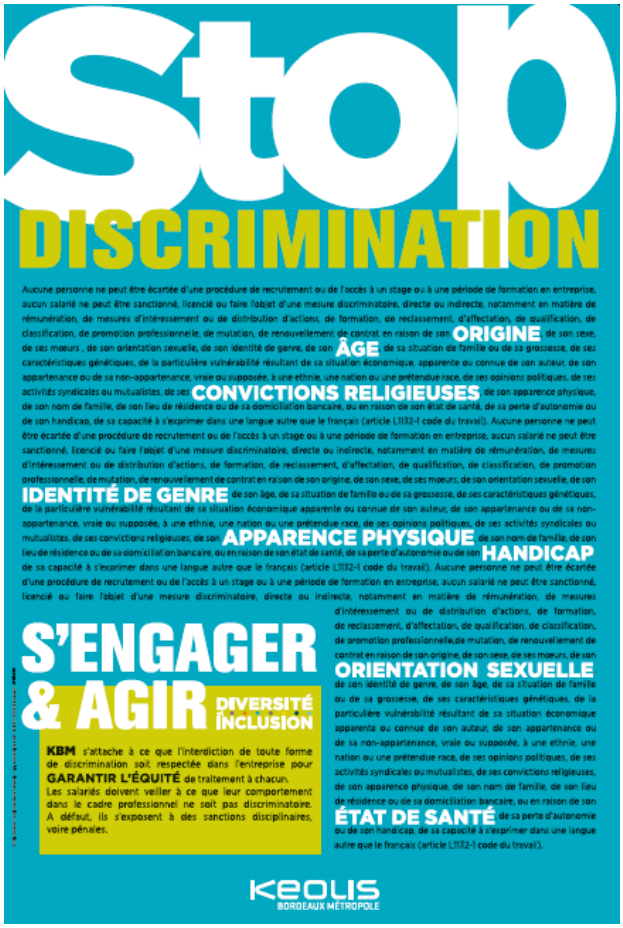
Le Rallye des Pépites est dédié à la mixité et à l'égalité professionnelle. 192 participants d'univers différents ont pu découvrir les métiers du transport sous un angle ludique grâce aux actions menées par Keolis Bordeaux Métropole autour de la mixité.

XII.10.1.c) Campagne de lutte contre les discriminations

Keolis Bordeaux Métropole, signataire de la charte de la diversité depuis 2010 est fermement engagée dans la lutte contre toutes les formes de discriminations qui est un axe important dans la politique de mixité mise en œuvre.

En avril 2019, une campagne d'affichage dans l'ensemble des locaux rappelait l'engagement de l'entreprise à ce que l'interdiction de toute forme de discrimination soit respectée afin de garantir l'équité de traitement à chacun.

Les salariés doivent ainsi veiller à ce que leur comportement dans le cadre professionnel ne soit pas discriminatoire.



DIVERSITÉ et INCLUSION

XII.10.1.d) Café du don

Dans le cadre de sa démarche solidaire, Keolis Bordeaux Métropole est investie auprès de l'Etablissement Français du Sang (EFS) de Bordeaux afin de sensibiliser les collaborateurs de l'entreprise à la grande collecte organisée les 4 et 5 avril 2019 à Bordeaux.

Un petit-déjeuner nommé « Café du don » a été organisé le 21 mars dans le hall de l'entreprise au cours duquel l'EFS a expliqué et sensibilisé les salariés au don du sang.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Organisée dans le hall du siège de Keolis Bordeaux Métropole, le café du don sensibilise les salariés au don du sang. A cette occasion, une cinquantaine de salariés ont été sensibilisés par les équipes de l'EFS.

A cette occasion, une campagne de sensibilisation a été menée avec des « salariés ambassadeurs » du mouvement.

XII.10.1.e) Des collaborateurs investis et solidaires : Opération coups de cœur solidaires

L'entreprise est engagée dans le programme mené par la fondation SNCF nommé les « Coups de Cœur Solidaires ». Cette opération soutient l'engagement bénévole des salariés dans une association sur leur temps personnel. La fondation valorise des associations qui œuvrent autour de la solidarité, de la culture et de l'éducation avec comme mot d'ordre « le mieux vivre ensemble ».

CE QU'IL FAUT RETENIR

Depuis 2015, près de 10 collaborateurs ont pu bénéficier d'une aide financière pour soutenir leurs projets.

Cette année, 3 lauréates de Keolis Bordeaux Métropole ont décroché une dotation de 2 000 euros pour leur association.

3 salariés, 3 engagements :

- Avec l'association « Baria 33 », Aminata lutte contre l'obésité. La structure accompagne des personnes opérées ou prochainement opérées de chirurgie bariatrique à travers différentes activités. Avec le projet « Du sport dans ma vie », Baria 33 permet aux adhérents de bénéficier d'activités sportives tout en étant accompagnés par un coach diplômé d'état dans le cadre de la marche nordique ;
- Nelly est impliquée auprès de l'association « Parrainage 33 » qui œuvre depuis plus de trente ans, pour le parrainage de proximité. Cette forme de parrainage participe à la prévention des ruptures et de l'isolement familial. Parrainage 33 permet ainsi d'accompagner des enfants, âgés de 2 à 21 ans, et des familles fragilisées en leur apportant du soutien via diverses missions : accueil de l'enfant, soutien scolaire, accompagnement dans des activités sportives … ;
- Fatima est investie auprès de l'association « Ombre et Lumière 33 » fondée en 2019 qui permet à des enfants de participer à un programme d'insertion par le sport via des cours de boxe.

XII.10.1.f) Contribuer à l'écomobilité avec le Plan de Mobilité Entreprise

Initié en 2018, le Plan de Mobilité (PDM) constitue l'ensemble des mesures qui vise à optimiser et à augmenter l'efficacité des déplacements des salariés de l'entreprise afin de diminuer les émissions polluantes et réduire le trafic routier.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Des salariés provenant de toutes les directions se sont mobilisés pour réfléchir à des plans d'actions à mettre en œuvre à court et à plus long terme.

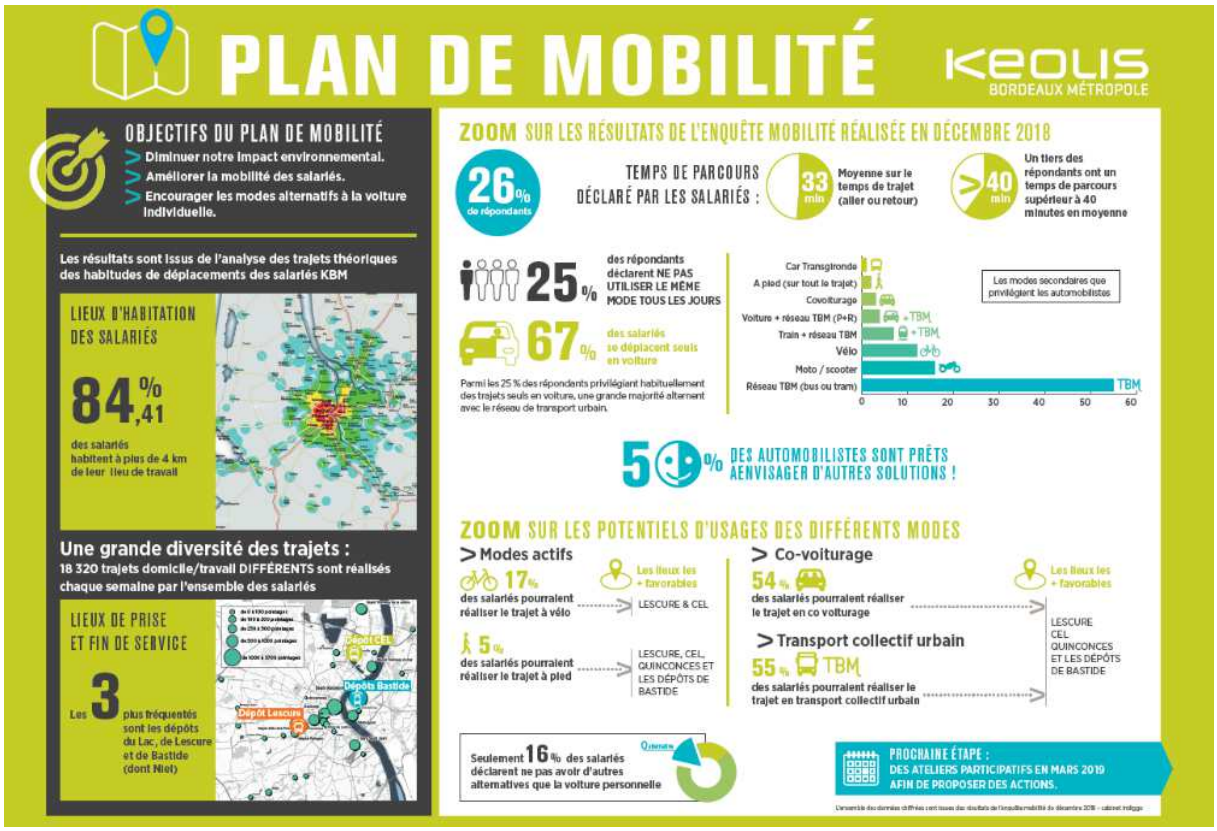
Chapitre XII

Pour mener à bien cette démarche, Keolis Bordeaux Métropole a constitué un groupe de travail pluridisciplinaire composé d'une dizaine de représentants issus de toutes les directions de l'entreprise. Afin de compléter la phase diagnostic réalisée en 2018 et récolter des données plus qualitatives, des enquêtes et questionnaires ont été déployés fin 2018 - début 2019.

A l'issue de cette enquête, deux réunions de travail réunissant des profils de salariés différents ont permis d'extraire des propositions d'actions réalisables à court et à moyen termes.

Ce plan d'actions sensibilise l'ensemble des salariés aux modes de déplacements alternatifs à la voiture en solo, la promotion des initiatives personnelles à l'instar du covoiturage et l'utilisation des transports en commun.

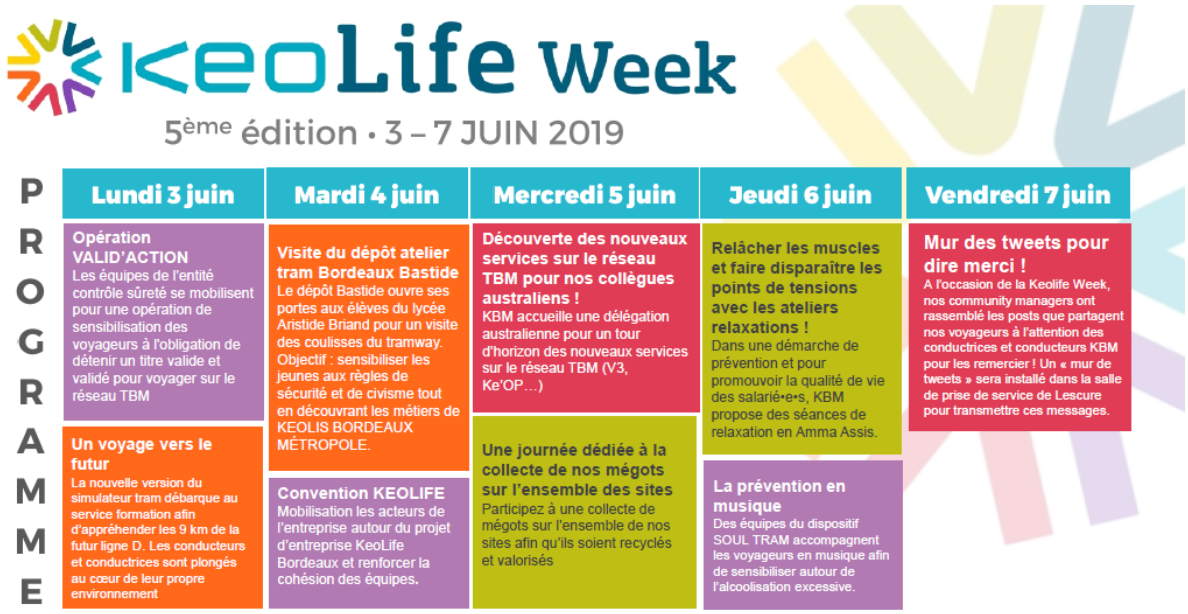
Deux opérations promotionnelles ont été réalisées en 2019 auprès des salariés pour promouvoir l'utilisation du V^3 classique et électrique.



XII.10.1.g) La Keolife Week Bordeaux

L'engagement des 63 000 salariés du groupe Keolis sur des événements forts durant les 5 jours de la Keolife Week s'est déroulé du 03 au 07 juin 2019 à travers le monde.

Keolis Bordeaux Métropole a organisé pendant cette semaine 9 événements terrain répondant au projet Keolife. Une vingtaine de photos illustrant la mobilisation de Keolis Bordeaux Métropole ont été partagées.



(i) <u>Opération Valid'Action</u>

Les collaborateurs Keolis Bordeaux Métropole ont été appelés à se mobiliser pour une opération de sensibilisation des voyageurs à l'obligation de détenir un titre valide et validé pour voyager sur le réseau TBM. Cet évènement coordonné par la direction de l'exploitation est une opération récurrente sur le terrain.

(ii) La découverte de la ligne D

Les salariés de Keolis Bordeaux Métropole ont eu l'occasion de tester le nouveau simulateur de la ligne D, et de découvrir les 9 kilomètres de cette dernière.

Le simulateur permet de découvrir le métier de conducteur tramway et de mieux connaitre son environnement.

(iii) Une collecte de mégots de cigarettes

Dans le cadre de son partenariat avec EcoMégot, Keolis Bordeaux Métropole a organisé une journée dédiée à la collecte des mégots sur l'ensemble des sites afin qu'ils soient recyclés et valorisés.

81 kilos de mégots ont été récoltés sur les 16 sites équipés de bornes EcoMégot lors de cette opération, ce qui représente 37 000 mégots de cigarettes.

(iv) Un mur de tweets : transmettre des messages positifs aux collaborateurs

Parce qu'au-delà des réclamations, les clients partagent aussi sur les réseaux sociaux des messages positifs à l'attention des collaborateurs sur le terrain, nos Community managers ont rassemblés les posts de remerciements qui ont été affichés dans chaque entité.

(v) Convention Keolife

Chaque année, Keolis Bordeaux Métropole organise un évènement fédérateur afin de mobiliser les collaborateurs et acteurs de l'entreprise.

XII.10.1.h) Sensibilisation des salariés : distribution d'éthylotests

En juin, lors d'une action de sensibilisation, les Responsables d'Entités Managériales et leurs équipes de managers ont réalisé une opération de contrôle d'alcoolémie dans les dépôts.

A cette occasion, des éthylotests ont été distribués pour promouvoir leur usage auprès des agents de Keolis Bordeaux Métropole, et sensibiliser aux dangers de la consommation d'alcool.

CE QU'IL FAUT RETENIR

200 éthylotests ont été distribués lors de cette opération de contrôle et de sensibilisation menée dans les lieux de prise de service.

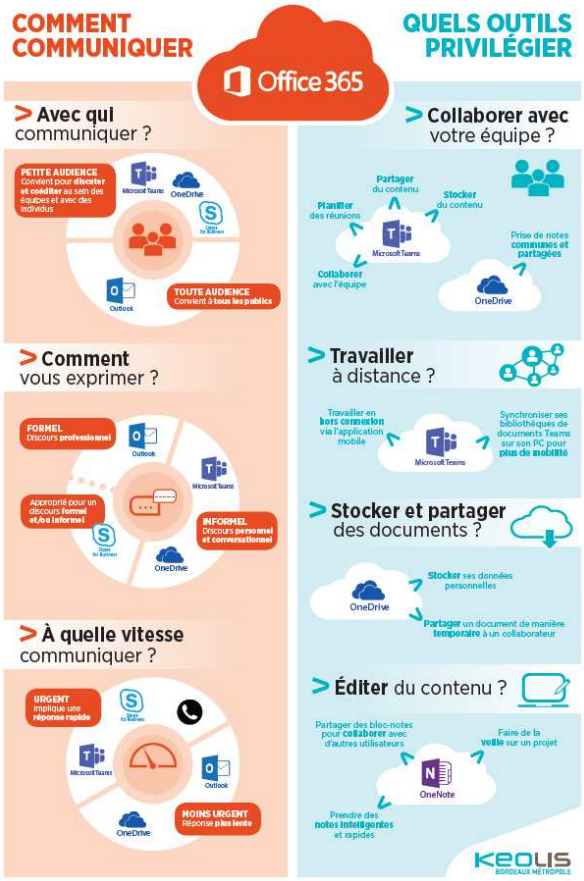
XII.10.1.i) Aider les collaborateurs et collaboratrices au déploiement des nouveaux outils Office 365

En juillet, Keolis Bordeaux Métropole a organisé un showroom dédié à la mise en place d'Office 365 sur tous les postes de travail. Une véritable nouveauté qui a nécessité la mise à disposition de tutoriels et conseils d'utilisation pour les collaborateurs.

Un guide d'utilisation et des vidéos ont été produits à l'attention de l'ensemble des utilisateurs afin d'appréhender ces nouveaux outils.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Plus de 50 participants ont pu découvrir les nouveaux outils et les usages associés lors du showroom organisé au siège le 11 juillet 2019.



XII.10.1.j) Cérémonie de remise des médailles des chemins de fer et des départs à la retraite

Au titre de l'année 2018, 86 médailles ont été remises et 62 départs à la retraite ont été salués.

Cette cérémonie traditionnelle est l'occasion de réunir au dépôt Achard les salariés de Keolis Bordeaux Métropole autour d'un moment convivial, afin de valoriser leur implication au sein de l'entreprise au cours de leur carrière professionnelle.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Chaque année, cette cérémonie réunit près d'une centaine de personnes issus de toutes les directions autour d'un moment convivial.

XII.10.1.k) Le Marathon de Bordeaux Métropole

À l'occasion du marathon de Bordeaux Métropole, 108 participants ont parcouru la Métropole sous les couleurs de Keolis Bordeaux Métropole et du réseau TBM.

Un moment de partage et de convivialité mêlant tous les services et toutes les directions, et une présence remarquée des salariés du réseau TBM sur la Métropole.

CE QU'IL FAUT RETENIR

En 2019, Keolis Bordeaux Métropole a obtenu la 3ème place du challenge entreprise avec 1 604 kilomètres parcourus.

Chapitre XII

XII.10.1.l) Etude psycho-sociale sur les incivilités numériques perpétrées sur les médias sociaux

Une enquête a été menée en interne afin d'étudier l'impact des incivilités numériques (commises par les collègues, les supérieurs et les clients-voyageurs) sur les collaboratrices et collaborateurs de Keolis Bordeaux Métropole.

CE QU'IL FAUT RETENIR

137 collaborateurs ont participé à l'étude sur les incivilités numériques.

À la suite d'un nombre important d'expériences négatives sur les médias sociaux vécues par les collaboratrices et collaborateurs, Keolis Bordeaux Métropole s'est saisie de cette problématique à l'aide d'une intervention psycho-sociale.

À travers une enquête quantitative et qualitative, l'étude s'est concentrée sur l'impact psychologique des incivilités numériques sur l'engagement organisationnel et la satisfaction au travail.

Un travail de sensibilisation sur ces impacts et les bonnes pratiquent à déployer sera développé au cours de l'année 2020.

XII.10.1.m) Challenge des fêtes de fin d'année pour fédérer l'ensemble des collaborateurs

A l'approche des fêtes, pour fédérer l'ensemble des collaborateurs et collaboratrices et mettre à l'honneur les équipes, un mini défi a été proposé sur une journée : le défi consistait à poster une photo seul ou en équipe avec un accessoire en référence aux fêtes et/ou une décoration dans les locaux.

CE QU'IL FAUT RETENIR

127 personnes ont participé au challenge, près de 300 votes ont été réalisés sur la plateforme.

Un vote permettait ensuite d'élire les meilleures photos.

XII.10.2. Accompagner les directions Keolis Bordeaux Métropole

La communication, interne en tant que service support, accompagne l'ensemble des directions opérationnelles dans leurs actions de communication auprès des collaborateurs.

XII.10.2.a) Sensibilisation des salariés à la santé et à la sécurité

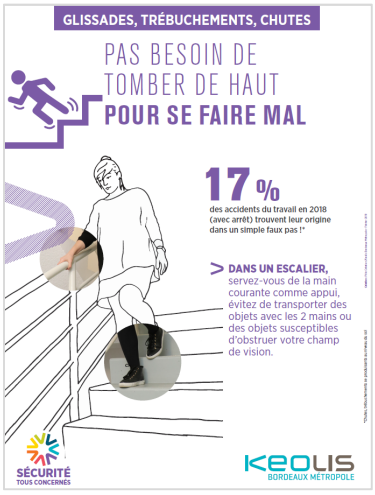
En février 2019, la direction Qualité Sécurité et Environnement donnait rendez-vous aux collaborateurs de Keolis Bordeaux Métropole afin de parler et de sensibiliser sur les problématiques de chutes, trébuchements et glissades.

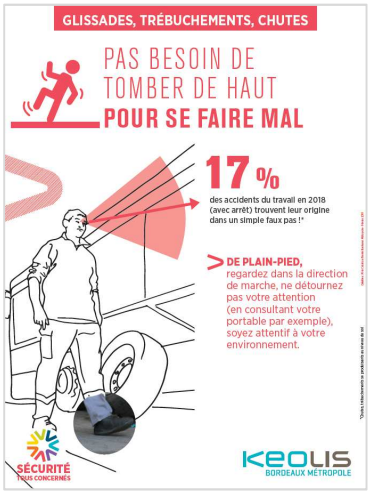
CE QU'IL FAUT RETENIR

Près de 300 salariés rencontrés lors des 7 journées sécurité organisées sur les différents sites de l'entreprise.

Un dispositif de communication a été mis en place auprès du plus grand nombre de collaborateurs pour sensibiliser et faire prendre conscience des règles à respecter :

- Campagne d'affiches avec une déclinaison en 3 visuels ;
- Réalisation de 3 films de sensibilisation avec des collaborateurs et diffusés sur le site intranet et les écrans dynamiques ;
- Distribution de flyers aux collaborateurs par les managers et lors des forums sur sites ;
- Mis en place de forums sécurité dans les différents sites pour échanger avec les salariés.





XII.10.2.b) Campagne de lutte contre le harcèlement pour informer et sensibiliser les collaboratrices et collaborateurs

Keolis Bordeaux Métropole, acteur sur le territoire, se mobilise pour lutter contre le harcèlement sexiste et sensibilise ses collaboratrices et collaborateurs. Pour accompagner la campagne de lutte contre le harcèlement à destination du grand public par la direction Marketing, Commerciale et Intermodalité, un guide a été réalisé et mis à disposition auprès de l'ensemble des salariés de l'entreprise afin de faire connaitre et promouvoir les bons gestes.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Réalisée en collaboration avec les services sûreté et marketing, le guide regroupe des conseils et des ressources pour aider à réagir lorsque nous sommes témoin d'une agression.

Une campagne d'affichage et de sensibilisation des collaborateurs a permis d'annoncer la sortie de la nouvelle campagne : « Tout le réseau fait bloc face au harcèlement sexiste ».

XII.10.2.c) Réalisation du film de valorisation de la démarche KIHM

En accompagnement de la direction de la maintenance patrimoniale, la réédition du film de promotion en interne de la démarche KIHM a été réalisée. Ce film de 7 minutes retrace les étapes du projet depuis sa mise en place en 2017.

XII.10.2.d) Keolis Informe et Signe ses Services

Afin de mieux répondre aux attentes de ses clients des villes du monde entier, Keolis travaille sur une approche innovante nommée KSS pour Keolis Signature Service. Le projet KSS décliné par le groupe, et dont Bordeaux est l'une des filiales pilote, a pour ambition d'améliorer la posture de service de manière visible pour nos clients et pour l'Autorité Organisatrice. La démarche s'est construite avec l'ensemble des parties prenantes :

CE QU'IL FAUT RETENIR

Des cartes mémo KISS ont été réalisées pour les collaborateurs du service Maintenance afin de les aider à orienter au mieux les clients lorsqu'ils sont sur le terrain.

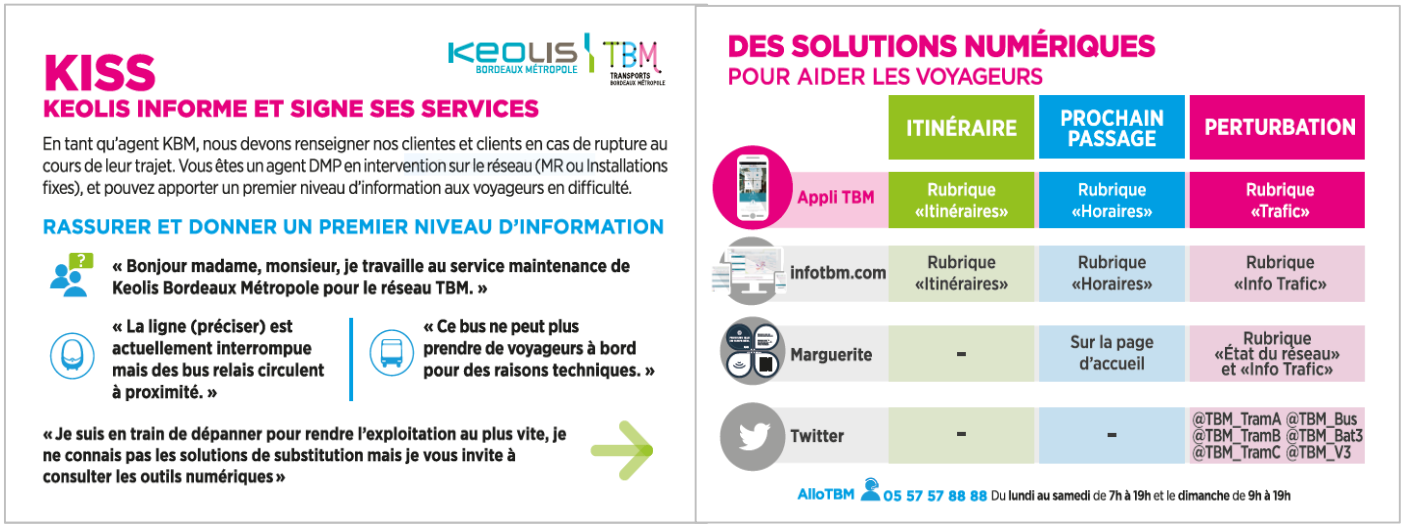
- Les clients utilisateurs du réseau ;
- Les Autorités Organisatrices de Transport ;

- Les équipes Keolis, pour identifier et ritualiser les gestes de service.

Keolis Informe et Signe ses Services s'intègre dans le projet d'entreprise Keolife Bordeaux. Un travail collaboratif a été mené autour des réflexions, telle que l'amélioration du service et du parcours pour que l'expérience client soit plus positive. À la suite du diagnostic et en constante discussion avec Bordeaux Métropole, deux promesses ont été retenues pour les clients du réseau TBM :

- Informer en situation perturbée ou perturbante pour faciliter la suite du voyage ;
- Accompagner vers les outils facilitant le voyage.

Un travail de concert entre les services formation, exploitation, marketing et communication interne a été mené pour former les agents de conduite des lignes pilotes à mieux connaître les services numériques et ainsi permettre d'apporter des réponses adéquates à la clientèle.



XII.10.2.e) Sensibilisation du personnel à l'environnement

Fédérer les salariés autour des préoccupations toujours grandissantes d'environnement et de développement durable reste un des axes de la communication interne.

Ainsi, tout au long de l'année, en s'appuyant sur les événements au niveau national ou européen, les collaborateurs sont sensibilisés au développement durable :

- Semaine européenne de la réduction des déchets du 16 au 24 novembre 2019 ;
- Journée du développement durable du 30 mai au 05 juin 2019 ;
- Journée mondiale de l'environnement le 05 juin 2019.

Les engagements de Keolis Bordeaux Métropole en matière de réduction de l'impact environnemental des activités répondent aux enjeux nationaux et internationaux de préservation de la biodiversité, de réduction des émissions de gaz à effet de serre et des déchets en partenariat avec Bordeaux Métropole.

Afin de sensibiliser sur les gestes éco-responsables, dans le cadre de la semaine européenne dédiée à la réduction des déchets, l'entreprise sensibilisait les collaborateurs à la trop forte consommation de gobelets en plastique et donnait les clés pour la réduire.

XII.10.2.f) Créer des espaces zéro mégot : « Nous sommes tous concernés par l'environnement »

En mars 2019, 16 sites de Keolis Bordeaux Métropole ont été équipés de bornes EcoMégot. Les mégots sont ensuite recyclés en matière plastique ou valorisés énergétiquement.

Après les déchets de bureaux, alimentaires, non dangereux et dangereux, c'est au tour des mégots de cigarettes d'être recyclés et valorisés.

Pour accompagner la direction qualité, sécurité et environnement, une campagne d'affichage multisites a été déployée afin de sensibiliser le personnel à des gestes simples.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Pour poursuivre les actions dans le cadre de la démarche environnementale, Keolis Bordeaux Métropole s'associe à EcoMégot pour créer des espaces zéro mégot.

XII.10.2.g) Obtention du label « Engagé RSE – Confirmé »

Keolis Bordeaux Métropole a atteint le niveau confirmé du modèle d'évaluation « Engagé RSE ». Une communication sur divers supports de communication a été faite à destination de l'ensemble des salariés de l'entreprise.

keo INFO

Ref : EO D17 148 — Affichage jusqu'au 30 novembre 2019

ENGAGÉ RSE MODÈLE AFAQ 26000 Confirmé ★★ AFNOR CERTIFICATION

Obtention du label « ENGAGÉ RSE »

KBM a atteint le niveau « confirmé » du modèle d'évaluation « Engagé RSE » de l'organisme AFNOR avec un score de 634 points.

Ce label évalue le niveau d'intégration des principes de la norme ISO 26000 (responsabilité sociétale des entreprises) dans la stratégie et le management des entreprises. Il est basé sur un référentiel exigent qui évalue le pilotage de la responsabilité sociétale de manière efficace et visible.

keolis BORDEAUX MÉTROPOLE

C'est la récompense du travail mené depuis plusieurs années au quotidien par les équipes en relation avec les enjeux du territoire et en lien avec les parties prenantes externes. Cette note a été obtenue après une série d'entretiens menés par des experts indépendants de l'organisme AFNOR auprès d'une trentaine de collaborateurs, d'organisations syndicales, le Comité de direction.

Un panel de parties prenantes externes a également participé à ces entretiens (institutionnels, fournisseurs, clients du réseau de transport, représentants d'associations du territoire).

« Selon l'organisme AFNOR, devenir Engagé RSE, c'est adresser un signal fort : celui d'une entreprise qui assume les impacts de ses décisions et s'engage pour un développement durable de ses activités.

KBM est la 1ère filiale labellisée du groupe Keolis.

keolis

XII.10.3. Réunions en interne

XII.10.3.a) Les réunions du G70 : partage des expériences, des projets et des résultats au sein de l'encadrement

En 2019, 4 réunions ont été organisées afin de réunir les 70 principaux encadrants de Keolis Bordeaux Métropole autour du comité de direction.

Ces réunions permettent d'aborder les sujets stratégiques, et structurants de l'entreprise et d'organiser des séquences de sensibilisation sur différents thèmes d'actualité tout en favorisant le dialogue.

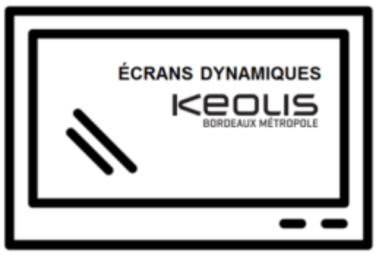
Les supports de présentation sont ensuite à la disposition des encadrants pour leur permettre de diffuser l'information auprès de leurs équipes respectives.

XII.10.3.b) Convention annuelle Keolis Bordeaux Métropole

La convention annuelle de Keolis Bordeaux Métropole, qui s'est déroulée le 04 juin 2019, permet de mobiliser les managers autour du projet d'entreprise KeoLife Bordeaux et de renforcer la cohésion des équipes.

XII.10.4. Diffusion de l'information dans l'entreprise

XII.10.4.a) Ecrans dynamiques sur les sites



Divisés en 4 rubriques distinctes, le « zapping », « l' actu RH », l' « actu », « KBM aime », les écrans d'affichages dynamiques permettent de diffuser une information courte et percutante sur tous les sujets et dans de nombreux sites. L'ensemble des actualités diffusées sur les écrans sont également relayées sur l'intranet.

Les objectifs sont multiples :

- Fédérer des lieux de rencontre des collaborateurs (salle de repos et lieux de vie) ;
- Communiquer en temps réel par une information textuelle ou vidéo ;
- Créer une dynamique visuelle ;
- Faciliter les mises à jour des informations.

XII.10.4.b) Les panneaux d'affichage sur les sites

Au total, 48 sites sont équipés de panneaux d'affichage qui sont mis à jour par les correspondants communication dans les différents sites. Ils permettent l'affichage de l'information par rubrique : informations de l'entreprise avec les actualités sécurité, Keo'MOUV, Keo'INFO, les appels à candidature ....

XII.10.4.c) Publications et informations courantes

(i) Le journal Keo'Bordeaux

Des comités de rédaction, composés de 10 personnes au maximum, sont organisés sur des sites différents de l'entreprise afin d'aller à la rencontre des collaborateurs pour un vrai partage de l'information et des actualités attendues.

Chaque collaborateur peut s'inscrire selon le site et la date proposée. L'objectif est de multiplier les rencontres dans les différents lieux de l'entreprise afin de faciliter les échanges. En participant aux comités de rédaction chacun peut selon son souhait proposer des sujets et / ou écrire.

CE QU'IL FAUT RETENIR

8 pages pour mieux comprendre les projets et actions menés au sein des différentes directions de l'entreprise.

3 publications en 2019.

Au programme, des rubriques récurrentes de suivi des indicateurs, des actualités en bref, des sujets traités plus en profondeur avec FOCUS, des rencontres de salariés, ….

keo BORDEAUX
LE JOURNAL DE CELLES ET CEUX QUI FONT LE RÉSEAU TBM
L'ENGAGEMENT SOLIDAIRE DES COLLABORATRICES ET COLLABORATEURS KBM
Indicateurs
89 445 013 voyages
123 dont 122 en CDI
SNC bus : 0,55%
SNC tram : 0,11%
9,64 %

FOCUS
ZOOM SUR LA LIGNE D
LE D DAY SE RAPPROCHE !
La ligne D renforce l'offre tram de la gare jusqu'au Quinconces, les passagers auront le choix de prendre la ligne C ou D sur ce tronçon.
CHIFFRES CLÉS
9,8 km de voies supplémentaires
15 nouvelles stations
7/8 minutes de fréquence en journée
62 000 voyageurs attendus par jour
2 nouveaux parcs-relais :
Carbon Blanc > 800 places
Pessac-Centre > 750 places
Ce qu'il en pense
PHASE 1
PHASE 2
DES CONTRAINTES TECHNIQUES

(ii) La publication « Fokus »

Les publications « Fokus » permettent de mieux communiquer et informer sur un enjeu, un sujet stratégique pour l'entreprise. Imprimées et distribuées par les managers auprès des collaborateurs, elles sont également mises à disposition dans les salles et divers lieux de l'entreprise pour consultation.

Fokus fait un zoom sur un sujet en particulier pour informer et mieux comprendre les enjeux.

FOKUS
BORDEAUX
KiSS
AMÉLIORER EN TOUTES SITUATIONS, LA PRISE EN COMPTE DE NOS PASSAGERS.
Le mot de
Innovant
Solidaire
Responsable

FOKUS
BORDEAUX
Konfort
AMÉLIORER LE CONFORT DU CLIENT ET DIMINUER LA CONSOMMATION DE CARBURANT
Le mot de
Innovant
Solidaire
Responsable

(iii) Le Keo'Mouv

Un support d'information diffusé par voie informatique et à l'affichage présente les mouvements au sein de Keolis Bordeaux Métropole :

- Nouveaux embauchés ;
- Mobilités internes ;
- Départs.

Keo'Mouv permet de garder un œil sur les mouvements dans l'entreprise et d'identifier les nouveaux arrivants pour mieux les intégrer.

CE QU'IL FAUT RETENIR

10 publications en 2019.

(iv) Le Keo'Info

Keo'Info est un support d'information transmis par mail et en affichage. Avec des thématiques variées en fonction de l'actualité de l'entreprise, sa diffusion se fait ponctuellement au gré des informations à communiquer.

CE QU'IL FAUT RETENIR

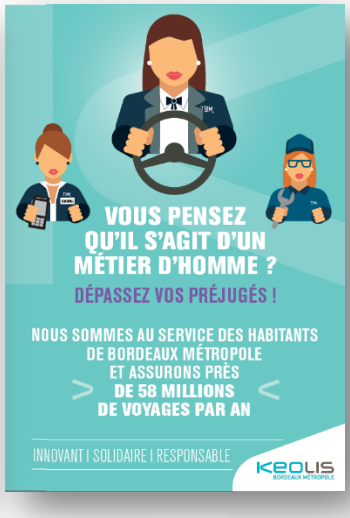
42 publications en 2019.

Chapitre XII

(v) Publications sur les projets

Pour accompagner le déploiement des projets des différentes directions, le communication interne, service support de l'entreprise, produit et diffuse des informations sur divers sujets.

En 2019, la communication interne a soutenu la diffusion des informations sur le déploiement de la charte graphique sur les véhicules TBM, les informations et mode d'emploi pour le M-ticket TBM, ... forum d'emploi à destination des femmes ... et d'autres sujets divers.



(vi) Livrets Managers

Il s'agit de livrets à destination des managers pour mettre en lumière les idées essentielles d'un projet, et faciliter la communication des réponses à apporter aux agents.

CE QU'IL FAUT RETENIR

A la demande de la direction de l'exploitation, deux livrets ont été réalisés en 2019 afin d'aider les managers à communiquer sur les projets impactant leur activité.

XII.10.4.d) Distribution des agendas et calendriers pour les salariés de Keolis Bordeaux Métropole

Des agendas Keolis Bordeaux Métropole sont distribués à l'ensemble des salariés. Ce support permet de diffuser des messages forts et fédérateurs de l'entreprise : les engagements RSE, l'égalité professionnelle, la lutte contre les discriminations, les valeurs, le projet d'entreprise, et les chiffres clés sont rappelés au fil de l'agenda.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Encore très attendus en 2019, 2 800 agendas ont été distribués aux collaborateurs et sont prévus pour les futures intégrations.

XII.10.4.e) Intranet UNIK – le site intranet des collaborateurs et collaboratrices de Keolis Bordeaux Métropole

L'intranet constitue un espace de communication transversal et une ressource documentaire pour les salariés. Il permet de retrouver les différentes informations utiles au quotidien (notes de services, formulaires, … documents utiles, et informations diffusées sur les écrans dynamiques), et de faire découvrir l'actualité de l'entreprise de manière ludique au travers des quizz.

Une nouvelle version est actuellement en cours de développement et en test auprès d'un panel de salariés. Le futur site intranet nommé MY KBM sera lancé en début d'année 2020.

SUIVI DE LA QUALITÉ 13

RAPPORT ANNUEL du délégataire

TBM TRANSPORTS BORDEAUX MÉTROPOLE

BORDEAUX MÉTROPOLE

KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLE

Chapitre XIII

LE PLAN QUALITÉ MAINTENANCE

14

RAPPORT ANNUEL du délégataire

TBM TRANSPORTS BORDEAUX MÉTROPOLE

BORDEAUX MÉTROPOLE

KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLE

Chapitre XIV. Plan Qualité Maintenance

XIV.1. Suivi du Plan Qualité Maintenance

XIV.1.1. Elaboration du PQM et gouvernance sur la maintenance

L'élaboration du Plan Qualité Maintenance (« PQM ») et le suivi du Plan de Maintenance (« PDM ») sont décrits au chapitre I.7.3.

XIV.1.2. Indicateurs de suivi

Outre les présentations faites au cours de réunions régulières par mode (voir chapitre I.7.3) et des comités de coordination (voir chapitre I.7.1), les indicateurs de suivi sont inclus dans les axe 3 (voir chapitre XIII.1.3) et axe 5 (voir chapitre XIII.1.5) de la démarche qualité.

Le taux de panne est également suivi, et présenté au chapitre VIII.5.

XIV.1.3. Nombre de pannes annuelles et leur allocation par grandes origines

Cette analyse est présentée au chapitre VIII.6.

XIV.1.4. Taux de maintenance préventive pour les niveaux assurés par le Délégataire

L'ensemble des indicateurs ont été atteints (voir chapitre XIII.1.3.a).

XIV.2. Synthèse des rapports réglementaires sur les bâtiments

Le Délégataire sous-traite l'ensemble des obligations des visites périodiques obligatoires à l'entreprise Dekra.

Les sites concernés sont les bâtiments et les équipements industriels de production soumis à visites règlementaires périodiques les annexes remis au Délégataire, ainsi que les locaux loués à un tiers comme listés ci-dessous.

La planification des visites et inspections sont planifiées et intégrés à la GMAO Mainta selon les périodicités, déclenchant une visite obligatoire. Chaque installation ou groupe d'équipement visité fait l'objet d'un procès-verbal par l'organisme Dekra. Les PV sont archivés et consultables sur la plateforme partagée avec Bordeaux Métropole.

Les équipements concernés sont :

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le Délégataire fait preuve de qualité et de réactivité dans la maintenance du patrimoine confié. Aucune Mise à l'arrêt conseillé par l'organisme DEKRA n'est à déplorer lors des visites règlementaires.

- Les ascenseurs ;
- Les installations électriques ;
- Les équipements de sécurité incendie (hors extincteurs) ;
- Les équipements industriels de levage ;
- Les machines-outils soumises ;
- Les portes ;
- Les portails ;
- Et les équipements sous pression (ESP).

Chaque contrôle fait l'objet de la part de Dekra d'un rapport avec ou sans réserve.

Si le rapport présente des observations, une analyse est effectuée et s'accompagne de la mise en place d'une action curative afin de clôturer l'observation.

Toute observation de l'année N-1 fait l'objet d'un signalement dans notre GMAO Mainta (Logiciel de Maintenance assistée par Ordinateur) et doit être traitée dans l'année en cours. Un bilan annuel avec Bordeaux Métropole permet de définir les actions à réaliser par le propriétaire lorsque des observations ne sont pas du ressort de l'exploitant.

Les rapports et l'archivage sont consultables sur le site -my dekra- par Bordeaux Métropole qui dispose des accès nécessaires.

Sur l'année 2019, la liste des équipements suivis par Dekra a été modifiée. En effet, les équipements (armoires station voyageur, SSR, SF) sous la compétence du service Infrastructure Tramways CFO/CFA sont désormais contrôlés par un autre organisme, Bureau Veritas. Le 1er contrôle a été effectué en novembre 2019, pour lesquels nous attendons encore les rapports mais aucune remarque bloquante n'a été émise lors des contrôles réglementaires.

En 2019, 369 rapports ont été émis comportant 825 observations. La prise en compte des équipements VMC et aéraulique non présents en 2018 représente une évolution de 310 observations.

Il est à noter qu'il n'y a eu aucune mise à l'arrêt conseillée par Dekra, à l'issue des visites réalisées.

	2017	2018	2019 (*)
Nombre de rapports	464	512	369
Observations	642	583	825
Nombre de matériel soumis	11 495	11 665	4731
Mise à l'arrêt	0	0	0
Observation présente N-1	0	0	0

(*) De nombreux équipements sont désormais regroupés par site et ne sont plus comptés de manière isolée (unitaire), passant ainsi de 11 665 biens en 2018 à 4 731 biens en 2019.

Le bilan des rapports règlementaires sur les bâtiments remis en gestion par Bordeaux Métropole est le suivant :

Chapitre XIV

PLANIFICATION CONTROLES

SITE	DOMAINE	EQUIPEMENT	PERIODICITE	JANVIER	FÉVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOUT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DÉCEMBRE
ACHARD	LEVAGE	Levage	ANNUELLE											SEM45 à 48	
		Levage	SEMESTRIELLE				SEM15								
		Portes et Portails	SEMESTRIELLE				SEM15							SEM45 à 48	
	MACHINE	Plieuse+Emporte pièces	TRIMESTRIEL			27			24			23			17
	SANTE	VMC/Cabine Peinture	ANNUELLE							10					
		Disconnecteurs (2)	ANNUELLE											19	
		CLIMATISATION > 12kw	QUINQUENNALE (2023)												
	ASCENSEUR	Ascenseur CARROSSERIE	QUINQUENNALE (2022)												
			ANNUELLE										14		
		Ascenseur PMR	ANNUELLE										14		
	ESP	Cuve air	40 mois (2019)(1)									SEM37			
			48 mois (2022)												
			10 ans (2018)												
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE									16,17 et 18			
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE					22							
		Trappes Désenfumage(21)	ANNUELLE					6							
		Poteau et réserve Incendie	ANNUELLE						20&21						
		SSI et détection gaz	TRIENNALE (2020)												
			ANNUELLE (Bat Exploitation)					6 & 7							
			ANNUELLE (Carrosserie)					6 & 7						20	
ALLEE DES PINS	LEVAGE	Levage	ANNUELLE											SEM45 à 48	
		Levage	SEMESTRIELLE				SEM15								
		Portes	SEMESTRIELLE												
	SANTE	Disconnecteurs	ANNUELLE												
		VMC	ANNUELLE								10				
	MACHINE	Plieuse+Emporte pièces	TRIMESTRIEL			27			24			23			17
	ASCENSEUR	Monte-charge (Magasin)	ANNUELLE										14		
	ESP	Cuve air	48 mois (2018)												
			40 mois (2019)(1)									SEM37			
			10 ans (2018)												
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE									23 & 24			
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE				11 & 12								
		RIA	ANNUELLE				11 & 12								
			QUINQUENNALE (2024)										3		
		Détection gaz	ANNUELLE					17						20	
BASTIDE	LEVAGE	Levage	ANNUELLE											SEM45 à 48	
		Levage	SEMESTRIELLE				SEM15								
		Portes et Portails	SEMESTRIELLE				SEM15							SEM45 à 48	
	MACHINE	Plieuse+Emporte pièces	TRIMESTRIEL			27			24			23			17
	ASCENSEUR	Ascenseur	ANNUELLE										14		
		Monte-charge	ANNUELLE										14		
		Ascenseur	QUINQUENNALE (2021)												
	ESP	Cuve air	40 mois (2019)(3)									SEM37			
			48 mois (2023)												
			10 ans (2019)									Réformé			
	CHAUFFERIE	Chaudière	Biannuel(2020)												
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						SEM 23						
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE				23,24&25								
		RIA	ANNUELLE				23,24&25								
			QUINQUENNALE (2024)										9		
		Trappes Désenfumage(51)	ANNUELLE				9								
		Bâche Incendie	ANNUELLE						20&21						
		SSI	TRIENNALE (2020)												
			ANNUELLE					9							
	SANTE	CLIMATISATIONS > 12kw (2)	QUINQUENNALE (2023)												
		Disconnecteurs(9)	ANNUELLE											19	
		VMC/Cabine Peinture	ANNUELLE							10					
BASTIDE NIEL	Portails		SEMESTRIELLE				SEM15							SEM45	
	ESP	Cuve air	40 mois (2019)(1)(2020)(2)										30		
			48 mois (2023)												
			10 ans (2019)(1)												
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						SEM 23						
	SANTE	Disconnecteurs (2)	ANNUELLE											19	
		VMC	ANNUELLE								10				
	INCENDIE	Détection gaz	ANNUELLE							22					
		Extincteurs	ANNUELLE				25								
CEL	LEVAGE	Levage	ANNUELLE											SEM45 à 48	
		Levage	SEMESTRIELLE				SEM15								
		Portes	SEMESTRIELLE				SEM15							SEM45 à 48	
	SANTE	Disconnecteurs (2)	ANNUELLE											19	
		VMC	ANNUELLE							10					
	MACHINE	Presse	TRIMESTRIEL			27			24			23			17
	ASCENSEUR	Ascenseur	QUINQUENNALE						Hors service						
		Monte-charge (Restaurant)	ANNUELLE										18		
		Ascenseur	ANNUELLE						Hors service						
	ESP	Cuve air	40 mois (2019)(4)									SEM37			
			48 mois (2022)(6)												
			10 ans (2018)(6)												
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE				SEM17 & 18								
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE					20,21,&24							
		Trappes Désenfumage(62)	ANNUELLE					13							
		Poteau et réserve Incendie	ANNUELLE						20&21						
		SSI et détection gaz	TRIENNALE (2020)												
			ANNUELLE (Halls et atelier)					13 & 17						20	
			ANNUELLE (Mécanique)					13 & 17							
	PARAFOUDRE	Equipements Parafoudre	ANNUELLE										21		

Chapitre XIV

PLANIFICATION CONTROLES

SITE	DOMAINE	EQUIPEMENT	PERIODICITE	JANVIER	FÉVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOUT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DÉCEMBRE
LA JALLERE	LEVAGE	Levage	ANNUELLE											SEM45 à 48	
		Levage	SEMESTRIELLE				SEM15								
		Portes et Portails	SEMESTRIELLE				SEM15							SEM45 à 48	
	MACHINE	Plieuse	TRIMESTRIEL			27			24			23			17
	SANTE	Disconnecteurs (4)	ANNUELLE											19	
		VMC	ANNUELLE							10					
	ASCENSEUR	Ascenseur	ANNUELLE												
		Ascenseur	QUINQUENNALE (2024)										14		
	ESP	Cuve air	40 mois (2018)(4)									SEM37			
			48 mois (2023)(5)												
			10 ans (2024)(5)												
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE			sem10									
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE					23&24							
		RIA	ANNUELLE					23&24							
			QUINQUENNALE (2020)												
		Trappes Désenfumage(54)	ANNUELLE											18	
		Poteau et réserve Incendie	ANNUELLE						20&21						
		SSI	TRIENNALE (2020)												
			ANNUELLE											SM47	
LESCURE	LEVAGE	Levage	ANNUELLE											SEM45 à 48	
		Levage	SEMESTRIELLE				SEM15								
		Portes	SEMESTRIELLE												
	ESP	Cuve air	48 mois (2022)												
			10 ans ()												
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE									19 & 20			
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE				12								
		HYDRANT	ANNUELLE							22					
		RIA	ANNUELLE				Réformé								
		SSI	TRIENNALE						Réformé						
			ANNUELLE						Réformé						
		SSI Informatique	ANNUELLE												
	SANTE	Disconnecteurs (4)	ANNUELLE											19	
		VMC	ANNUELLE									10			
	PARAFOUDRE	Equipements Parafoudre	ANNUELLE											Réformé	
Services Bâtiments, Billettique et Voie et LAC	EPI	Gilet de sauvetage	ANNUELLE												12
		Harnais	ANNUELLE											SEM45 à 48	
PORTE DE BORDEAUX	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						SEM 25						
	SANTE	VMC	ANNUELLE									10			
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE				16								
Espace commercial Buttinière	PORTE	Porte automatiques	SEMESTRIELLE				SEM15							SEM45 à 48	
	SANTE	VMC	ANNUELLE									10			
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						SEM 25						
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE				15 & 16								
Espace Commercial GAMBETTA	PORTE	Porte automatiques	SEMESTRIELLE				SEM15							SEM45 à 48	
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						SEM 25						
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE				15 & 16								
Entité managériale GAMBETTA et LOCAL CR MICHELET	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						SEM 25						
	SANTE	VMC	ANNUELLE									10			
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE				15 & 16								
Entité managériale ST-BRUNO	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						19						
	SANTE	VMC	ANNUELLE									10			
	INCENDIE	Trappes Désenfumage(2)	ANNUELLE											7	
		Extincteurs	ANNUELLE				15 & 16								
Entité managériale STALINGRAD	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						SEM 25						
	SANTE	VMC	ANNUELLE									10			
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE				15 & 16								
Entité managériale QUINCONCES	LEVAGE	Point d'Ancrage et Ligne de Vie	ANNUELLE											SEM45 à 48	
	PORTE	Porte automatiques	SEMESTRIELLE				SEM15							SEM45 à 48	
	ASCENSEUR	Ascenseur PMR	ANNUELLE										14		
	SANTE	VMC										10			
		CLIMATISATION > 12kw	QUINQUENNALE (2023)												
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						SEM 25						
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE				15 & 16								
		SSI	TRIENNALE (2020)												
			ANNUELLE										29		
		Trappes Désenfumage(1)	ANNUELLE										30		
Entité managériale ST-JEAN	ASCENSEUR	Ascenseur	ANNUELLE										14		
		Ascenseur	QUINQUENNALE(2021)												
	PORTE	Porte automatiques	SEMESTRIELLE				SEM15							SEM45 à 48	
	SANTE	VMC										10			
		CLIMATISATION > 12kw	QUINQUENNALE (2023)												
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						SEM 25						
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE				15 & 16								
		SSI	TRIENNALE (2020)												
			ANNUELLE										29		
		Trappes Désenfumage(1)	ANNUELLE										30		
LOCAL CR ARLAC	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						SEM 25						
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE				15 & 16								
LOCAL CR Arts et Métiers	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						SEM 25						
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE				15 & 16								
AUSONE	Ascenseurs()	Ascenseur	ANNUELLE												
		Ascenseur	QUINQUENNALE ()												

Chapitre XIV

PLANIFICATION CONTROLES															
SITE	DOMAINE	EQUIPEMENT	PERIODICITE	JANVIER	FÉVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOUT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DÉCEMBRE
LOCAL CR BLANQUEFORT GARE	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						SEM 25						
	LEVAGE	Ligne de Vie	ANNUELLE												
	Ascenseurs(2)	Ascenseur	ANNUELLE												
		Ascenseur	QUINQUENNALE ()												
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE				15 & 16								
LOCAL CR BOUGNARD	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						SEM 25						
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE				15 & 16								
LOCAL CR BUTTINIERE	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						SEM 25						
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE				15 & 16								
LOCAL CR CENON GARE	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						SEM 25						
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE				15 & 16								
LOCAL CR CRACOVIE	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						SEM 25						
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE				15 & 16								
LOCAL CR DRAVEMONT	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						SEM 25						
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE				15 & 16								
LOCAL CR LA GARDETTE	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						SEM 25						
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE				15 & 16								
LOCAL CR LES AUBIERS	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						SEM 25						
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE				15 & 16								
LOCAL CR LES PINS	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						SEM 25						
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE				15 & 16								
LOCAL CR Palais de Justice	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						SEM 25						
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE				15 & 16								
LOCAL CR Parc des Expositions	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						SEM 25						
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE				15 & 16								
LOCAL CR PEIXOTTO	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						SEM 25						
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE				15 & 16								
LOCAL CR Pessac Alouette	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						SEM 25						
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE				15 & 16								
LOCAL CR Pessac Centre	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						SEM 25						
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE				15 & 16								
LOCAL CR POMPIDOU	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						SEM 25						
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE				15 & 16								
LOCAL CR STALINGRAD	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						SEM 25						
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE				15 & 16								
LOCAL CR SUD MEDOC	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						SEM 25						
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE				15 & 16								
LOCAL REPUBLIQUE	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						SEM 25						
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE				15 & 16								
LOCAL CR UNITEC	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						SEM 25						
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE				15 & 16								
LOCAL CR VACLAV HAVEL	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						SEM 25						
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE				15 & 16								
LOCAL CR VICTOIRE	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE						SEM 25						
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE				15 & 16								
PONTON BENAUGE	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE										21		
PONTON PARLIER	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE										21		
PONTON LORMONT	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE										21		
PONTON JEAN-JAURES	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE										21		
Tous Locaux CR	SANTE	VMC	ANNUELLE									10			
ARTS ET METIERS	ASCENSEUR	Ascenseur	ANNUELLE											26	
		Ascenseur	QUINQUENNALE (2023)												
	Porte	Rideaux Métalliques(6)	ANNUELLE				15								
	SANTE	Disconnecteurs	ANNUELLE			1									
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE								28				
	INCENDIE	SSI	TRIENNALE (2022)												
			ANNUELLE												
		Extincteurs	ANNUELLE										17		
BUTTINIERE	ASCENSEUR	Ascenseur	ANNUELLE												
		Ascenseur	QUINQUENNALE (2019)	31	Ascenseur rouge ok										
		Ligne de vie													
	Porte	Rideaux Métalliques(5)	ANNUELLE				16								
	SANTE	Disconnecteurs	ANNUELLE			1									
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE								27				
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE												4
		Trappes Désenfumage	ANNUELLE								30				
		SSI	TRIENNALE (2021)												
			ANNUELLE										30		
ARLAC	ASCENSEUR	Ascenseur	ANNUELLE							17					
		Ascenseur	QUINQUENNALE (2023)												
	Porte	Portails(2)	SEMESTRIELLE				15								
	SANTE	Disconnecteurs	ANNUELLE			4									
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE								26				
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE											16	
		Colonnes Sèches	ANNUELLE					14							
		SSI	TRIENNALE (2021)												
			ANNUELLE												30
4 CHEMINS	ASCENSEUR	Ascenseur	ANNUELLE										15		
		Ascenseur	QUINQUENNALE (2023)												
		Ligne de vie													
	Porte	Rideaux Métalliques(4)	ANNUELLE				15								
	SANTE	Disconnecteurs	ANNUELLE			4									
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE								28				
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE											20	
		Colonnes Sèches	ANNUELLE					14							
		SSI	TRIENNALE (2021)												
			ANNUELLE										30		

Chapitre XIV

PLANIFICATION CONTROLES																
SITE	DOMAINE	EQUIPEMENT	PERIODICITE	JANVIER	FÉVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOUT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DÉCEMBRE
CAP METIER	ASCENSEUR	Ascenseur	ANNUELLE												
		Ascenseur	QUINQUENNALE (2023)												
	Porte	Portails(2)	SEMESTRIELLE				17								
	SANTE	Disconnecteurs	ANNUELLE												
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE									2			
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE											28	
		Colonnes Sèches	ANNUELLE												
		Désenfumage	ANNUELLE												
		SSI	TRIENNALE (2021)												
			ANNUELLE											31	
PYRENEES	ASCENSEUR	Ascenseur	ANNUELLE												
		Ascenseur	QUINQUENNALE (2023)												
	Porte														
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE												
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE												
		Colonnes Sèches	ANNUELLE												
		Désenfumage	ANNUELLE												
		SSI	TRIENNALE (2021)												
			ANNUELLE											31	
RAVEZIES	ASCENSEUR	Ascenseur	ANNUELLE												
		Ascenseur	QUINQUENNALE (2019)		20										
	Porte	Rideaux Métalliques (5)	ANNUELLE				11								
	SANTE	Disconnecteurs	ANNUELLE			1									
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE								30				
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE											22	
		Colonnes Sèches	ANNUELLE					14							
		Désenfumage	ANNUELLE											29	
		SSI	TRIENNALE (2021)												
			ANNUELLE										30		
40 Journaux	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE									8			
	Porte	Portail(1)	SEMESTRIELLE				17								
BOUGNARD	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE								28				
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE					14							
BRANDENBURG	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE								30				
	Porte	Portail(1)	SEMESTRIELLE				17								
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE					14							
DRAVEMONT	Porte	Portails(2)	SEMESTRIELLE				16								
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE								27				
GALIN	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE								29				
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE					14							
GARE DE BEGLES	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE								27				
	Porte	Portails(2)	SEMESTRIELLE				16								
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE					14							
GARE DE BLANQUEFORT	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE												
	Porte	Portails(2)	SEMESTRIELLE				11								
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE										18		
GARE DE BRUGES	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE												
	Porte	Portails(2)	SEMESTRIELLE				11								
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE										18		
HAILLAN ROSTAND	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE											28	
	Porte	Portails(2)	SEMESTRIELLE				11								
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE								26				
LA GARDETTE	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE								29				
	Porte	Portails(2)	SEMESTRIELLE				11								
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE					14							
LES AUBIERS	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE								28				
	Porte	Portails(2)	SEMESTRIELLE				11								
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE					05							
LES PINS	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE								26				
	Porte	Portails(2)	SEMESTRIELLE				11								
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE											28	
LAURIERS	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE								27				
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE					14							
PESSAC ALOUETTE	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE											05	
	Porte	Portails(2)	SEMESTRIELLE				11								
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE								30				
STALINGRAD	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE								29				
	Porte	Portails(2)	SEMESTRIELLE				11								
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE					14							
UNITEC	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE								28				
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE					14							
VMC (Parcs-Relais)	SANTE	Installation	ANNUELLE									29			

DONNÉES SPÉCIFIQUES AU TRANSPORT DES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

15

RAPPORT ANNUEL du délégataire

TBM TRANSPORTS BORDEAUX MÉTROPOLE

BORDEAUX MÉTROPOLE

KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLE

Chapitre XV. Données spécifiques au transport des personnes à mobilité réduite

XV.1. Recettes tarifaires

Titres	2018		2019		Variation	
	Nombre	Recette HT	Nombre	Recette HT	Recette HT	%
Mobibus - abonnements	93 225	254 253	97 568	266 095	11 842	4,7 %
Mobibus - tickets	6 359	17 343	5 441	14 813	-2 530	-14,6 %
Mobibus - annulations	5 187	14 146	4 954	13 511	-635	-4,5 %
Mobibus - annulations	1 206	10 964	1 261	11 464	500	4,6 %
TOTAL		296 705		305 882	9 177	3,1 %

Ces évolutions sont commentées au chapitre VI.2.

XV.2. Parc de véhicules et âge moyen du parc

XV.2.1. Parc de véhicules

Au 31 décembre 2019, le parc de véhicules Mobibus comprend 32 véhicules.

Marque	Type	Carburant	31-déc.-19
RENAULT	KANGOO 1 FR	Gazole	7
OPEL	MOVANO 5 FR	Gazole	11
FIAT	DUCATO	Gazole	14
TOTAL PMR			32

Trois types de véhicules sont exploités :

- Véhicules 4 UFR de type Ducato. Ils peuvent accueillir jusqu'à 4 UFR et/ou 4 semi-valides ou non-voyants. Ils sont aussi tous équipés d'un hayon électrique pour l'accès des PMR ;
- Véhicules 3 UFR de type Ducato. Ils peuvent accueillir jusqu'à 3 UFR et/ou 3 semi-valides ou non-voyants. Ils sont aussi tous équipés d'un hayon électrique pour l'accès des PMR ;
- Véhicules 1 UFR de type Kangoo. Ces véhicules peuvent accueillir 1 UFR et 2 semi-valides ou non-voyants, et sont équipés de rampes manuelles.

En 2019, il n'y a pas eu de renouvellement de véhicules.

XV.2.2. Age moyen

Age moyen du parc (en années)	31-déc.-2017	31-déc.-2018	31-déc.-2019
Véhicules Mobibus	2,73	3,76	4,76

XV.3. Effectifs par catégories et gestion du personnel

Les effectifs du Délégataire dédiés au service étaient les suivants, au 31 décembre 2019 :

Fonctions	Cadres	Techniciens et agents de maitrise	Ouvriers	Nombre
Agent d'Exploitation	0	0	2	2
Conducteur PMR	0	0	37	37
Conducteur PMR - Agt Planning Niv3	0	0	5	5
Responsable Mobibus/Navette Elec	1	0	0	1
Tech d'Exploit Mobibus Navette élec	0	2	0	2
TOTAL	1	2	44	47

Une dizaine de conducteurs intérimaires assurent la fonction de « Conducteurs Volants » afin de compléter les moyens permanents du Délégataire et pallier les maladies et autres absences.

L'organisation de l'exploitation Mobibus et de la navette électrique est affectée à l'Entité Management de Saint-Jean de la Direction d'Exploitation.

Chapitre XV

XV.4. Enquête annuelle de mesure de satisfaction des voyageurs

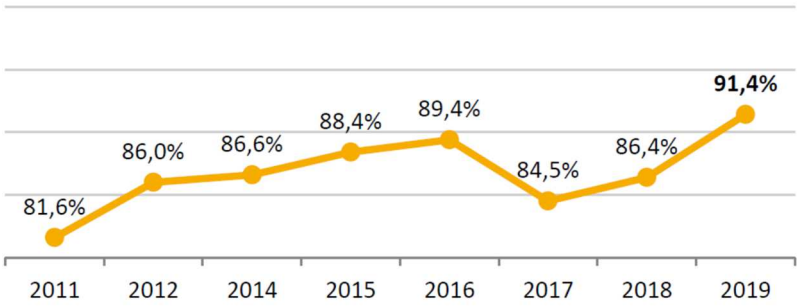
L'enquête annuelle demandée par Bordeaux Métropole a été réalisée du 29 mai au 02 juin 2019 par le bureau d'études TRYOM auprès de 300 clients du service Mobibus. Il en ressort les constats suivants :

CE QU'IL FAUT RETENIR

***91,0 % des voyageurs** de Mobibus sont **satisfaits** du service, et **86,5 %** en ont une **image positive**.*

- Le voyageur « moyen » de Mobibus est assez identique d'année en année. Il s'agit d'une femme inactive, âgée en moyenne autour de 55-60 ans, qui se déplace en fauteuil roulant, réside hors de Bordeaux et utilise plusieurs fois par semaine le service Mobibus.
- Les voyageurs portent toujours une appréciation très positive sur le service :
  - Le taux de satisfaction globale est de 91,0 % (86,4 % en 2018), soit une forte progression par rapport à 2018 (+ 5 points), et le meilleur niveau atteint depuis la mise en place de l'enquête en 2011 ;
  - 86,5 % des voyageurs de Mobibus ont une image positive de l'accueil téléphonique, en léger recul par rapport à l'an dernier ;
  - La prise en charge par les conducteurs, le confort à bord des véhicules ainsi que le titre de transport, obtiennent les notes de satisfaction les plus élevées (16,2/20) ;
  - L'une des plus fortes progressions de satisfaction concerne l'information pour se déplacer, puisqu'elle gagne près de 3 points par rapport à 2018 ;
  - Le principal motif d'insatisfaction en 2018 concernait le traitement des réclamations. Ce thème est en nette progression et enregistre les plus fortes hausses de ce baromètre.

La réorganisation du service opérée fin d'année 2017 et début 2018, la mise en place d'un nouvel outil de gestion des réservations et de l'exploitation du service, ainsi qu'une meilleure prise en charge des réclamations, continuent de porter leurs fruits. Le trafic routier, critère intégrant à la bonne définition des heures de prise en charge, a également permis de favoriser la ponctualité des véhicules.



XV.5. Services sous-traités

Le renouvellement intégral des contrats de sous-traitance Mobibus a eu lieu le 31 août 2015. Les contrats signés avec les transporteurs prévoient un âge limite des véhicules affectés à l'exploitation de 8 ans, ce qui est le cas des 3 sous-traitants depuis les achats de 2016.

En 2017, un 12ème service de sous-traitance a été mis en œuvre : prévu pour les jours où le taux de refus était le plus important, les mardis, jeudis, samedis et dimanches. Il est adapté à la demande.

La qualité des services rendus par ces entreprises est satisfaisante : Mobibus a vu sa certification NF reconduite en 2019. Les services sous-traités sont analysés de façon identique à ceux effectués en propre par Keolis Bordeaux Métropole. Les éventuelles réclamations et retards sont traités. 2 fois par an sont tenues des réunions de suivi des engagements contractuels.

Il est fréquemment fait appel aux sous-traitants pour les services des week-ends. La souplesse de leur exploitation est un critère primordial qui permet à Mobibus de pallier différents aléas et la demande croissante des voyageurs le week-end.

Après quelques mois de test du logiciel Pass, en décembre 2017, une évolution du paramétrage des services affrétés a été opérée. Cette évolution a permis d'améliorer la communication et la souplesse d'utilisation.

Depuis novembre 2018, un envoi automatique des feuilles de route est effectué à J-1 (19h01) pour le travail du lendemain et à J+1 (7h01) pour le travail de la veille réalisé, ceci afin de mieux répondre au prévisionnel attendu par nos sous-traitants.

Les kilomètres parcourus par les entreprises affrétées sont précisés au chapitre XV.7.3.

XV.6. Eléments significatifs intervenus au cours de l'exercice

Tout au long de l'année 2019, le service Mobibus a été partie prenante de différents événements significatifs :

- Reconduction de la certification NF Services ;
- Participation, animation de réunions et formations accessibilité :
  - En réponse aux sollicitations des professionnels du handicap :
    - 13 mars : réunion APF, forum inter-structures ;
    - 18 juillet : réunion avec le comité de direction de l'APF sur les réclamations (10 décembre 2019, rapport remis à la structure, projet à poursuivre en 2020 sur les thèmes récurrents) ;
  - En participant à des études / projets :
    - 19 mars : atelier sociolinguistique Wimoov ;
  - En animant ou participant à des réunions :
    - 14 mars, 09 avril et 20 septembre : participation au Conseil Bordelais Mairie de Bordeaux ;
    - 3 mai : comité tripartite avec les représentants associatifs dans le cadre du renouvellement de la certification NF Services ;
    - 20 juin : réunion Ambassadeurs PMR ;
    - 22 octobre : présentation du service au Comité de Direction de la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH) 33.

Chapitre XV

En octobre 2019, les utilisateurs du service Mobibus ont reçu le « Mobibus Info », une lettre d'information axée sur l'accessibilité sur le service dédié et sur le réseau TBM.

A noter également les engagements pris et les actions menées sur le réseau TBM en termes d'accessibilité :

- Sensibilisation des agents TBM au handicap et plus largement aux publics fragiles :
  - Sensibilisation des agents en contact direct avec des personnes à mobilité réduite sur le réseau (action menée chaque année depuis 2009) ;
  - Sensibilisation en interne multi-métiers sur les enjeux des publics fragiles en termes de mobilité ;
  - Ouverture d'un guichet d'accès prioritaire aux personnes fragiles dans chaque agence commerciale TBM ;
  - Participation à l'Adaptathon 2019 : réunions du comité de pilotage organisées de janvier à mai 2019, équipe de représentation de Keolis Bordeaux Métropole aux Adaptagames qui se sont déroulés le 13 juin, participation à la remise des prix à Bordeaux Métropole le 12 décembre.
- Valorisation des métiers du transport avec la participation de l'Institution Régionale des Sourds et des Aveugles (IRSA) sur le dépôt de la Bastide, découverte et accompagnement d'une personne mal voyante ;
- Accompagnement des publics fragiles vers l'autonomie sur le réseau :
  - Auprès du public de jeunes déficients visuels du centre Peyrelongue à l'utilisation du réseau : 16, 24 janvier et 28 octobre sur l'univers bus, 18 juin, 25 juillet et 24 octobre sur l'univers tramway ;
  - Auprès du public d'Usagers Fauteuil Roulant à l'utilisation du réseau du Foyer Monséjour de l'APF : réunion de préparation le 21 mars et de présentation aux adhérents le 24 avril, 9 mai découverte bus, 5 juin découverte tramway, 8 octobre réunion de synthèse sur le projet pour poursuite convention en 2020.
- Accompagnement et information des voyageurs en situations perturbées :
  - Information adaptée pour les sourds-signeurs sur notre site internet pour les 2 périodes de longs travaux durant l'été 2019 sur les lignes A et C du tramway ;
  - Information aux stations de tramway : lors de perturbations, en complément de l'information communiquée à l'arrêt, une information orale est donnée à l'intérieur du tramway ;
  - Solution pour les pannes inter-stations tramway : nous avons fait l'acquisition de 5 rampes amovibles, ces rampes sont positionnées sur 5 sites stratégiques du réseau afin de permettre d'évacuer une personne en fauteuil roulant d'une rame qui serait stoppée en inter-stations ;
  - Organisation spéciale UFR en cas de situations perturbées sur le bus : le poste de contrôle devient le pivot dans la recherche de solutions pour un client UFR ne pouvant accéder au bus. Sur appel du conducteur, il mène une analyse en temps réel sur les passages suivants afin de proposer au client la meilleure solution ;
- Valorisation des ambassadeurs PMR qui ont été sollicités en 2019 sur 3 sujets majeurs :
  - Partenariat avec l'APF Monséjour ;

- Tests sur application Witick pour les personnes mal voyantes avec la mise en avant, notamment, de la fonction « vibreur » qui permet la réassurance au moment de la validation ;
- 6 journées terrain en juillet et août pour tester les itinéraires accessibles entre les stations de tramway et les arrêts de report (lignes régulières ou bus-relais).

Le réseau poursuit son équipement en bus permettant d'accueillir 2 UFR (Usagers Fauteuil Roulant). En septembre 2019, 42 % du parc en propre offre cette configuration.

XV.7. Service offert et relations avec les voyageurs

L'offre proposée par le Délégataire a été lancée en septembre 2015. Il n'y a pas eu de nouvelles évolutions significatives depuis.

XV.7.1. Pass Trapèze

Depuis le 22 février 2017, l'activité Mobibus est gérée sous un nouvel outil de planification : le logiciel Pass (fourni par l'entreprise Trapèze).

Le choix de basculer vers un nouveau logiciel se justifie par un double objectif à court terme :

- Baisser le taux de refus ;
- Améliorer la qualité de service.

Les objectifs ont été atteints ces dernières années avec une baisse sensible du taux de refus, et un taux de satisfaction globale en progression sur l'ensemble du service (Voir chapitre V.2.1.c).

XV.7.1.a) Amélioration de l'information client

Malgré cela, l'enquête annuelle de satisfaction réalisée en 2018 auprès des clients du service Mobibus, par la société Tryom à la demande de Bordeaux Métropole, mettait en exergue un taux de satisfaction de 71,9 % sur l'information en cas de retard.

En 2019, les équipes de Keolis Bordeaux Métropole ont souhaité améliorer cet indicateur pour les années à venir.

A cette issue, de nouveaux développements permettent de mieux informer nos clients, public fragile, sur leur transport du jour.

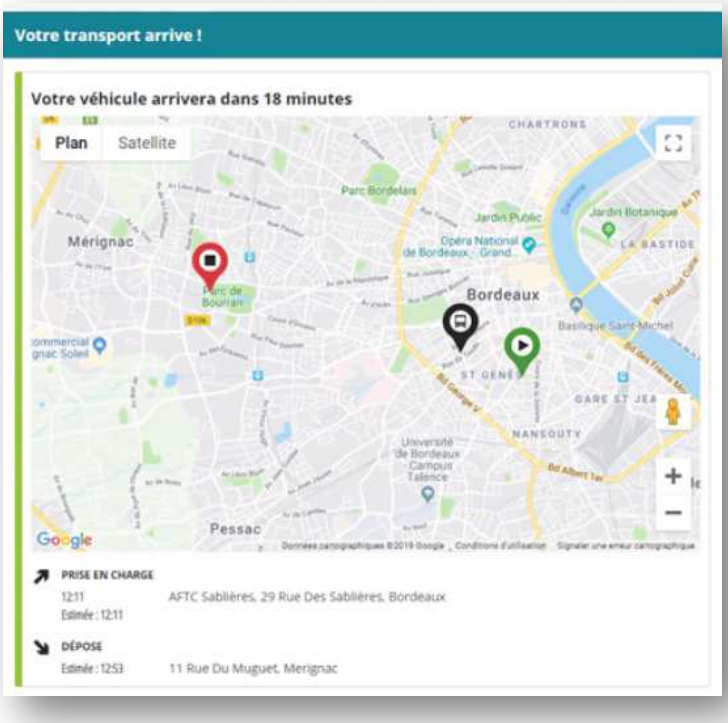
Désormais, le service Mobibus envoie au client une confirmation par SMS ou par e-mail de la prise en compte effective de son transport, lorsqu'un agent le planifie.

La veille du transport, une seconde confirmation de l'horaire de passage est envoyée au client via le même canal d'information. En cas d'annulation des transports (dans les délais et hors délais), le client reçoit également une notification.

Toutes ces notifications permettent d'apporter une meilleure prise en charge et d'informer le client, notamment en cas de retard du véhicule.

XV.7.1.b) Information en temps réel : Application Véhicule en approche

Depuis le printemps 2019, les clients du service Mobibus ont accès à l'application du véhicule en approche. 20 minutes avant l'heure d'arrivée estimée en temps réel, le client peut désormais géolocaliser le véhicule et connaître le temps d'attente estimé avant sa prise en charge. L'application, qui se met à jour toutes les minutes, permet également au client d'identifier sur une carte interactive son lieu de prise en charge (vert) et de dépose (rouge).



Le jour de la prise en charge, un SMS avertit le client en temps réel de l'approche du véhicule 10 minutes avant son arrivée.
Lorsqu'un conducteur est susceptible d'avoir du retard (au-delà de la tolérance de 10 minutes), le client reçoit deux notifications :

- Un 1er SMS le prévenant du retard, le client peut alors suivre le véhicule sur l'application ;
- Un 2ème SMS lui annonçant l'arrivée du véhicule 10 minutes avant la prise en charge effective.

Cette évolution permet de concourir à une meilleure information voyageur, avec un 1er effet bénéfique sur la ponctualité.

Bonjour M. TEST GRANDSART, votre véhicule est en retard. Veuillez-nous en excuser. Vous serez prévenu de son arrivée 10 minutes avant. Vous pouvez suivre son approche sur l'application Mobibus ou sur www.mobibus.fr. Rappel de votre identifiant et mot de passe : 304683. Le Service Mobibus.

XV.7.1.c) Synthèse

Support	Avant le jour du transport	En temps réel
Site internet et application	Information sur le site et l'application.	Visualisation du véhicule en approche 20 minutes avant l'heure d'arrivée estimée.
Téléphone portable et messagerie électronique	Sms ou mail de confirmation de la planification ou de l'annulation en temps réel et la veille du transport après 19 heures.	Notification automatique d'approche 10 minutes avant l'heure d'arrivée estimée.
Téléphone fixe	Serveur Vocal Interactif (7j/7 et 24h/24).	Appel des régulateurs selon disponibilité information.

XV.7.2. Evolution des tarifs

Pas d'évolution du tarif unique du voyage, fixé à 3 euros depuis août 2017.

XV.7.3. Kilomètres parcourus

Km Mobibus	Année 2018	Année 2019	Variation (en %)
Km commerciaux totaux (a)	742 672	751 957	+1,25 %
dont Km sous-traités	*189 941*	*205 910*	+8,41 %
Km Hlp totaux	683 836	709 254	+3,72 %
dont Km sous-traités	*211 577*	*236 714*	+11,88 %
Km totaux (b)	1 426 508	1 461 211	+2,43 %

Km Mobibus	Année 2018	Année 2019	Variation (en %)
dont Km sous-traités	*401 518*	*442 624*	+10,24 %
% de Km commerciaux par rapport aux Km totaux (a) / (b)	52,06 %	51,46 %	

Contrairement aux données voyages, strictement comparables d'un outil à l'autre, les kilomètres ne peuvent être comparées qu'à compter de mars 2018 (un an d'historique avec Pass).

XV.8. Fréquentation du service

Les données de fréquentation sont présentées au chapitre V.2.

XV.8.1. Fréquentation par motif

Les motifs ne sont pas demandés lors des réservations : ces données ne sont donc pas disponibles.

XV.8.2. Fréquentation par type de handicap

Ces données sont présentées au chapitre V.2.

XV.9. Sécurité et Accidents

XV.9.1. Statistiques

L'année 2019 enregistre une baisse de la sinistralité Mobibus pour les corporels et une augmentation des accidents matériels, pour lesquels la responsabilité du conducteur est engagée à 50 %. Il convient également de noter une augmentation significative des sinistres matériels dont la responsabilité des conducteurs est à 0 %. Depuis 2019, tout accrochage, même minime, est déclaré, ce qui fait augmenter le nombre global au regard des années précédentes.

Sinistres	2016	2017	2018	*2019*	*Evolution*
Matériels 100 %	42	23	29	50	72 %
Matériels 50 %	1	2	2	3	50 %
Matériels 0 %	11	13	6	18	200 %
Corporels	1	4	4	0	-100 %
TOTAL	56	42	41	71	73 %

XV.9.2. Analyse

(i) Accidents corporels

La formation des conducteurs et la reprise de l'ancrage des fauteuils ont permis de ne pas renouveler les accidents de 2018 pour nos voyageurs.

(ii) Accidents matériels

Beaucoup de sinistres avec obstacles fixes sont enregistrés. Le Délégataire prend en charge les clients à leur domicile. Les itinéraires par lesquels doivent passer les véhicules pour y accéder sont fréquemment complexes et générateurs de petits accrochages (nombreuses casses de pare-chocs et rétroviseurs). Ceux-ci font désormais l'objet d'un constat systématique, même sans tiers, pour être conforme avec le reste du réseau.

XV.10. Les investissements réalisés par l'exploitant

Comme prévu au contrat, l'exploitant n'a pas réalisé d'investissement dans le cadre du transport des personnes à mobilité réduite.

XV.11. L'organisation et la gestion du service

L'accord d'entreprise relatif à la durée du travail et à l'aménagement du temps de travail des conducteurs PMR a été signé le 10 juillet 2015 avec les Organisations Syndicales représentatives. L'organisation n'a pas évolué depuis.

Forts de l'amélioration des paramétrages réalisés en 2017, les remontées de nos conducteurs tout au long de 2019 permettent d'améliorer le service : géolocalisation plus précise, compléments d'information sur les clients présentés à la tablette, … De plus, le logiciel va nous permettre en 2020 de supprimer les impressions des feuilles de route dès lors qu'une borne HASTUS sera mise en place.

Nous notons une augmentation du nombre des personnes transportées de + 2,5 % et une stabilisation du nombre de kilomètres effectués, conséquence d'un meilleur taux de groupage.

XV.12. Suivi de la qualité

Les résultats sont présentés au Chapitre XIII du présent rapport.

Deux indicateurs complémentaires sont suivis, hors plan qualité :

% de km commerciaux	2018	2019
Résultat	52,1 %	51,5 %

Chapitre XV

% de km commerciaux	2018	2019
Objectif	56,2 %	56,4 %
Impact financier en €2013	Malus 5 000€	Malus 5 000€

Taux d'annulation	2018	2019
Résultat	24,6 %	24,6 %
Objectif	23,4 %	23,2 %
Impact financier en €2013	Malus 5 000€	Malus 5 000€

Chapitre XV

STATISTIQUES 16

RAPPORT ANNUEL du délégataire

TBM TRANSPORTS BORDEAUX MÉTROPOLE

BORDEAUX MÉTROPOLE

KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLE

Chapitre XVI. Statistiques

XVI.2. Nombre de PKO offertes

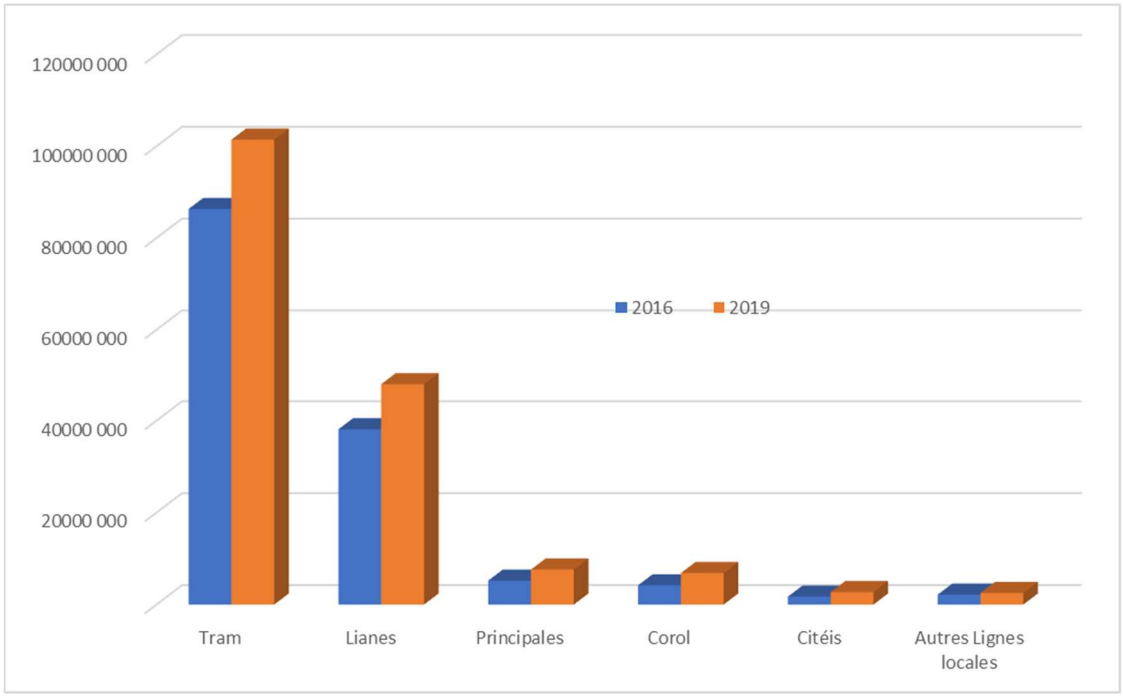
Le nombre de PKO par ligne figure en Annexe 1.

Les PKO sont calculés sur la base du nombre de places des véhicules utilisés sur chaque ligne et des kilomètres réels commerciaux.

XVI.3. Evolution du réseau sur les trois dernières années

Entre fin 2016 et fin 2019 le trafic a progressé de plus de 31 millions de voyages. Cette croissance a été portée en volume à part égale par le bus et par le tramway, mais eu égard au poids des modes, le bus a nettement plus cru en valeur relative. Cependant, l'analyse sur 2019 est déformée par des effets exogènes majeurs : l'incendie du parking des Salinières, qui a principalement impacté le tramway et créé du report sur les lignes de bus.

Chapitre XVI



Pour autant, le bus, malgré une offre kilométrique relativement stable et son remplacement par des tramways sur des itinéraires à potentiel, continue de croître.

En 2019, les Lianes croissent de +12 %, les principales de +10 %, les Corol de +24 % et les Citéis de +17 %.

Concernant le trafic détaillé par ligne, outre les précautions d'interprétations déjà mentionnées au Chapitre V, il convient d'ajouter d'autres impacts parmi lesquels, les changements d'itinéraires (exemple : Lianes 10, Principale 24, …) ainsi que des ventilations de validations pour les lignes groupées notamment sur la rive droite.

RATIOS 17

RAPPORT ANNUEL du délégataire

TBM TRANSPORTS BORDEAUX MÉTROPOLE

BORDEAUX MÉTROPOLE

KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLE

Chapitre XVII. Ratios

XVII.1. Ratios d'offre (km/habitant) et d'usage (voyages/habitant)

Réseau Tbm urbain (avec Bat³ mais hors Mobibus et V³)	2018	2019
Km offerts (commerciaux + Hlp)	34 110 002	34 942 831
Km offerts (commerciaux uniquement)	29 987 723	30 094 979
Nombre habitants Bordeaux Métropole *	773 542	783 031
Nombre de voyages **	165 382 440	169 512 206
Km par habitant (commerciaux + Hlp)	44,1	44,6
Km par habitant (commerciaux uniquement)	38,8	38,4
Voyages par habitant	213,8	216,5
Voyageurs par Km (commerciaux + Hlp)	4,85	4,85
Voyageurs par Km (commerciaux uniquement)	5,52	5,63

** source : INSEE - ** Pas de données pour les occasionnels et les locations.*

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Le nombre de **voyages par habitant** est de 216,5 là où il n'était que de 132 en 2009, soit une **progression de +64 % en 10 ans.***

Les ratios d'usage sont tous en amélioration. Il faut souligner que le nombre de voyages par habitant est de 216,5, là où il n'était que de 132 en 2009, soit une progression de +64 % en 10 ans.

XVII.2. Ratio de productivité : km parcourus par agent roulant

Production en propre du Délégataire (hors Mobibus)	2019
Km totaux bus + tram	27 534 063
Effectif ETP roulant moyen	1 626
Km parcourus par agent roulant	16 934

Le ratio de productivité s'établit à 16 934 kilomètres parcourus par an et par conducteur.

Chapitre XVII

XVII.3. Ratios financiers

Dans le tableau ci-dessous, les dépenses correspondent aux sommes engagées par le Délégataire (telles que ventilées entre les activités dans la comptabilité analytique, hors bonus ou malus contractuels). Il ne s'agit donc pas des dépenses (forfait de charges), ou des recettes de Bordeaux Métropole (recettes et pénalités du Délégataire).

Le taux de couverture tel que calculé ci-dessous n'est donc pas l'exacte représentation de celui calculé à partir des charges et des produits de la collectivité.

Il faut enfin souligner que certains coûts ont été induits par des évènements exogènes non prévus au contrat de Délégation de Service Public, ce qui a pour effet de dégrader les ratios par rapport à ce qu'ils auraient pu être sans ces impacts.

XVII.3.1. Ratios du réseau TBM

Réseau Tbm urbain (avec Bat[3] mais hors Mobibus et V[3])	2018	2019
Recettes (en €) *	80 779 962	82 086 388
Dépenses (en €)	220 253 363	227 651 137
Km offerts (commerciaux + Hlp)	34 110 002	34 942 831
Km offerts (commerciaux uniquement)	29 987 723	30 094 979
Nombre de voyages **	165 382 440	169 512 206
Recettes par Km (commerciaux + Hlp) en €	2,37	2,35
Recettes par Km (commerciaux uniquement) en €	2,69	2,73
Dépenses par Km (commerciaux + Hlp) en €	6,46	6,51
Dépenses par Km (commerciaux uniquement) en €	7,34	7,56
Recettes par voyage (en €)	0,49	0,48
Taux de couverture des dépenses par les recettes	36,68 %	36,06 %

* Recettes y compris amendes et publicité

** Pas de données pour les occasionnels et les locations.

CE QU'IL FAUT RETENIR

*Les ratios présentés ci-après correspondent aux sommes engagées par le Délégataire. Des **évènements exogènes** ont pour effet de **dégrader ces ratios** par rapport à ce qu'ils auraient pu être.*

XVII.3.2. Ratios du service Mobibus

Mobibus	2018	2019
Recettes (en €)	296 705	305 882
Dépenses (en €)	4 348 677	4 259 988
Km offerts (commerciaux + Hlp)	1 426 508	1 461 211
Km offerts (commerciaux uniquement)	742 672	751 957
Nombre de voyages	108 063	111 779
Recettes par Km (commerciaux + Hlp) en €	0,21	0,21
Recettes par Km (commerciaux uniquement) en €	0,40	0,41
Dépenses par Km (commerciaux + Hlp) en €	3,05	2,92
Dépenses par Km (commerciaux uniquement) en €	5,86	5,67
Recettes par voyage (en €)	2,75	2,74
Taux de couverture des dépenses par les recettes	6,82 %	7,18 %

XVII.3.3. Ratios du service V³

V³	2018	2019
Recettes (en €)	1 556 509	1 385 434
Dépenses (en €)	3 893 275	4 525 007
Nombre de locations	2 192 303	1 777 779
Recettes par location (en €)	0,71	0,78
Dépenses par location (en €)	1,78	2,55
Taux de couverture des dépenses par les recettes	39,98 %	30,62 %

Chapitre XVII

COMPTES DE L'EXPLOITATION 18

RAPPORT ANNUEL du délégataire

TBM TRANSPORTS BORDEAUX MÉTROPOLE

BORDEAUX MÉTROPOLE

KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLE

Chapitre XVIII

CONTRATS DU DÉLÉGATAIRE

19

RAPPORT ANNUEL du délégataire

TBM TRANSPORTS BORDEAUX MÉTROPOLE

BORDEAUX MÉTROPOLE

KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLE

Chapitre XIX. Contrats du Délégataire

XIX.1. Sous-occupations de locaux du réseau

Le Délégataire a la charge de valoriser les locaux mis à sa disposition par la Métropole, et non nécessaires à l'exploitation du réseau.

Dans ce cadre, le Délégataire a accordé, avec l'aval de la Métropole, des autorisations de sous-occupation sur les lieux suivants :

CE QU'IL FAUT RETENIR

La Métropole et le Délégataire soutiennent des projets à vocation « sociale ».

- Quinconces : la société Relay France dispose des locaux commerciaux qui accueillent un espace de restauration rapide et de commerce multiservices ;
- Arts et Métiers : l'enseigne « Au Nouveau Monde » exploite un lieu de restauration rapide et de commerce multiservices ;
- P+R Galin : l'AIRAQ dispose d'un emplacement pour une station de mesure de la qualité de l'air ;
- Bâtiment intermodal de Pessac Centre : le local héberge l'association « La Loco Coworking » qui a pour objet l'accueil, l'organisation, l'entretien et la gestion d'un espace de travail partagé et collaboratif ;
- Arlac : le local héberge un café familial ;
- P+R Ravezies : un distributeur de légumes est disposé sur le site ;
- Cenon gare : la SNCF a installé un écran TFT ayant nécessité de creuser une canalisation sous-terraine ;
- P+R Buttinière : Cartrans Gironde Services exploite une activité d'administration fonctionnelle et technique du système billettique du réseau TransGironde.

Les occupations d'enseignes commerciales donnent lieu au versement de redevances au profit de la Métropole. Les projets à vocations « sociale » et/ou de retour à l'emploi sont soutenus gracieusement ou contre une redevance symbolique.

Chapitre XIX

ANNEXES

RAPPORT ANNUEL du délégataire

BORDEAUX MÉTROPOLE

KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLE

Annexes

Km,PKO, validations, voyages et V/K par ligne

	2017						2018						2019					
	Km réels tot (com + Hlp) (a)	Km réels com (hors Hlp)	PKO base Km réels commerciaux	Nombre de validations	Nb voyages (voy cpta) (b)	V / K (b) / (a)	Km réels tot (com + Hlp) (a)	Km réels com (hors Hlp)	PKO base Km réels commerciaux	Nombre de validations	Nb voyages (voy cpta) (b)	V / K (b) / (a)	Km réels tot (com + Hlp) (a)	Km réels com (hors Hlp)	PKO base Km réels commerciaux	Nombre de validations	Nb voyages (voy cpta) (b)	V / K (b) / (a)
A	2 658 969	2 509 306	754 192 894	26 046 282	37 575 330	14,13	2 664 413	2 510 882	754 748 424	26 191 740	40 515 819	15,21	2 657 733	2 485 920	717 784 906	26 023 363	40 135 881	15,10
B	2 145 987	2 025 344	608 735 224	23 361 718	33 807 532	15,75	2 176 994	2 051 754	616 737 253	23 524 813	36 131 518	16,60	2 231 134	2 092 389	602 984 496	23 421 418	35 885 284	16,08
C	2 041 367	1 926 759	516 990 527	17 635 662	25 384 071	12,43	2 050 584	1 932 644	515 563 573	18 742 312	28 898 183	14,09	1 967 540	1 844 192	469 839 440	16 292 545	24 980 115	12,70
D													37 920	33 011	3 823 415	252 081	431 055	11,37
Sous-total	6 846 323	6 461 409	1 879 918 644	67 043 662	96 766 933	14,1	6 891 991	6 495 280	1 887 049 250	68 458 865	105 545 520	15,3	6 894 326	6 455 511	1 794 432 258	65 989 407	101 432 335	14,7
Lianes 1	1 183 077	973 576	126 105 598	3 683 266	5 266 715	4,45	1 194 067	1 030 722	135 701 087	4 121 580	6 279 047	5,26	1 313 558	1 099 567	87 415 983	5 032 525	7 592 550	5,78
Lianes 2	480 197	395 583	52 648 108	1 043 332	1 502 269	3,13	468 746	405 745	55 474 624	1 003 257	1 546 542	3,30	465 185	389 616	38 196 142	1 191 320	1 836 394	3,95
Lianes 3	1 352 933	1 114 247	140 729 730	2 448 874	3 548 585	2,62	1 317 730	1 141 216	142 875 799	2 514 565	3 892 204	2,95	1 362 764	1 141 057	82 164 486	2 765 981	4 292 142	3,15
Lianes 4	1 250 511	1 030 243	134 774 161	2 778 849	4 003 906	3,20	1 203 511	1 042 257	140 206 721	2 785 422	4 324 825	3,59	1 243 436	1 041 188	80 982 487	2 924 987	4 534 707	3,65
Lianes 5	1 558 078	1 285 978	157 371 040	3 092 208	4 445 491	2,85	1 508 741	1 306 162	162 426 449	3 145 862	4 867 555	3,23	1 517 270	1 271 004	94 810 479	3 499 071	5 405 354	3,56
Lianes 6	369 166	304 785	31 959 821	643 443	930 407	2,52	348 302	301 744	32 611 773	647 428	994 798	2,86	346 683	290 796	20 323 853	640 582	991 878	2,86
Lianes 7	993 275	905 859	74 280 469	1 127 422	1 640 973	1,65	1 011 691	922 781	75 668 034	1 296 337	2 081 784	2,06	1 028 389	938 445	76 952 504	1 329 157	2 175 549	2,12
Lianes 8	500 209	412 415	57 958 672	945 876	1 388 776	2,78	499 109	432 215	62 378 765	925 690	1 460 699	2,93	500 230	418 761	68 262 086	1 092 113	1 726 192	3,45
Lianes 9	892 414	735 460	104 998 605	2 771 290	3 978 597	4,46	875 221	757 315	109 155 499	2 884 150	4 490 764	5,13	935 365	782 859	106 371 655	3 301 625	5 134 789	5,49
Lianes 10	1 650 873	1 358 345	179 016 223	2 720 393	3 951 738	2,39	1 636 404	1 416 885	192 564 389	2 663 549	4 204 344	2,57	1 554 672	1 305 204	127 542 309	3 011 496	4 745 117	3,05
Lianes 11	1 478 878	1 218 671	112 870 066	1 748 796	2 543 889	1,72	1 417 239	1 228 371	117 672 609	1 706 344	2 681 060	1,89	1 524 311	1 276 036	97 576 865	1 674 018	2 628 291	1,72
Lianes 15	1 458 240	1 203 578	110 429 338	2 376 250	3 389 444	2,32	1 378 620	1 194 329	110 834 440	2 575 563	4 009 005	2,91	1 452 843	1 216 362	65 205 946	2 818 545	4 418 612	3,04
Lianes 16	572 826	472 085	62 347 200	1 257 666	1 806 041	3,15	548 383	475 245	65 115 508	1 303 000	2 018 965	3,68	686 877	570 171	60 466 188	1 581 395	2 462 164	3,58
Principale 20	271 449	223 893	21 120 849	447 365	642 978	2,37	273 509	236 912	22 924 182	482 102	761 822	2,79	307 438	257 480	19 048 317	526 367	834 858	2,72
Principale 21	197 832	176 514	18 004 440	318 004	464 909	2,35	205 000	182 934	18 659 302	269 695	428 678	2,09	205 807	183 704	18 737 833	179 344	285 954	1,39
Principale 22	337 335	315 857	32 277 916	200 105	293 512	0,87	342 297	320 531	32 755 549	231 912	368 095	1,08	341 773	320 096	32 711 155	169 800	279 947	0,82
Principale 23	387 406	319 599	29 442 136	365 364	539 391	1,39	380 081	329 156	33 162 029	404 839	646 655	1,70	376 817	315 886	19 984 146	453 741	716 496	1,90
Principale 24	624 630	514 148	47 747 311	638 817	924 180	1,48	658 662	570 398	55 427 406	856 914	1 358 612	2,06	656 831	550 979	40 929 084	949 703	1 505 380	2,29
Principale 25	191 590	166 600	18 159 357	180 459	255 117	1,33	202 380	175 983	19 182 146	100 098	163 061	0,81	196 865	171 187	18 659 394	102 583	171 439	0,87
Principale 26	269 073	222 007	11 877 395	286 332	421 605	1,57	259 290	224 359	12 743 533	280 560	442 645	1,71	326 357	273 218	10 305 332	328 145	516 301	1,58
Principale 27	463 677	383 007	36 545 931	461 329	662 626	1,43	449 756	389 279	38 629 151	486 975	762 330	1,69	466 636	390 903	36 226 751	513 348	808 685	1,73
Principale 28	322 234	266 154	26 259 869	262 129	379 179	1,18	316 588	274 022	27 617 658	332 186	521 494	1,65	315 743	264 529	24 553 897	339 338	534 781	1,69
Principale 29	583 781	481 461	39 668 228	514 501	745 938	1,28	562 157	486 692	37 941 849	624 854	973 810	1,73	570 930	478 370	17 668 422	691 628	1 085 565	1,90
Principale 30	687 135	560 970	57 218 923	427 857	629 814	0,92	698 680	570 506	58 191 591	311 689	486 218	0,70	705 236	576 080	58 760 155	560 936	886 663	1,26
Corol 31													87 944	70 198	4 991 679	56 923	93 211	1,06
Corol 32	709 034	624 458	51 205 549	546 048	783 367	1,10	741 533	653 080	53 552 574	548 925	884 132	1,19	725 698	639 133	52 408 947	788 470	1 302 255	1,79
Corol 33	281 576	233 073	18 390 710	231 770	335 528	1,19	290 472	251 677	24 874 316	296 047	462 334	1,59	284 960	238 790	28 891 033	333 833	527 151	1,85
Corol 34	713 054	588 698	65 413 798	811 545	1 182 477	1,66	730 121	633 321	67 386 885	933 963	1 472 428	2,02	710 638	596 126	41 122 437	1 112 545	1 756 462	2,47
Corol 35	811 663	667 014	85 237 090	1 157 720	1 683 432	2,07	794 901	688 730	84 560 405	1 193 286	1 867 188	2,35	847 849	709 359	94 945 304	1 475 341	2 306 477	2,72
Corol 36	543 280	509 756	51 995 067	312 742	459 273	0,85	611 263	573 543	58 501 347	332 871	532 353	0,87	456 412	428 247	43 681 220	280 559	450 001	0,99
Corol 37	324 863	268 595	23 262 268	178 384	264 950	0,82	340 955	295 591	26 636 999	188 320	302 351	0,89	330 489	277 407	14 703 548	247 719	392 739	1,19
Corol 39													69 485	55 463	1 933 605	16 939	25 871	0,37
Citéis 40	259 316	213 715	19 545 137	175 498	256 002	0,99	270 364	234 396	21 959 239	204 057	324 224	1,20	265 951	222 880	16 223 264	220 042	347 379	1,31
Citéis 41	223 784	185 065	9 501 634	100 724	145 533	0,65	226 939	196 806	10 419 054	128 752	200 933	0,89	217 509	182 494	9 537 538	135 988	211 813	0,97
Citéis 42	231 204	191 434	11 991 896	109 649	159 559	0,69	241 952	209 694	13 059 694	121 857	191 358	0,79	235 988	198 007	28 194 832	131 880	206 462	0,87
Citéis 43	187 697	165 060	11 059 001	194 776	285 471	1,52	193 253	169 982	11 388 765	226 910	362 699	1,88	195 648	172 159	11 534 683	229 418	371 963	1,90
Citéis 44	345 157	316 638	32 297 045	159 838	238 974	0,69	367 950	337 548	34 429 937	200 097	315 765	0,86	364 293	334 644	34 133 663	244 339	392 919	1,08
Citéis 45	308 828	254 148	25 033 972	233 151	339 323	1,10	371 218	322 515	33 168 945	413 211	653 551	1,76	440 221	368 871	38 794 154	547 821	863 372	1,96
Citéis 46	65 851	59 991	1 379 789		52 557	0,80	72 824	66 121	1 520 779		49 041	0,67	76 294	69 744	1 604 122		40 190	0,53
Citéis 47	103 693	86 197	1 867 141	18 453	71 874	0,69	79 480	68 966	1 545 898	10 604	51 610	0,65	83 088	69 563	1 440 258	24 539	55 612	0,67
Flexo 48	220 152	178 276	10 693 960	103 738	151 636	0,69	278 582	241 253	14 588 481	122 225	193 904	0,70	244 328	206 583	8 889 256	132 240	210 049	0,86
Flexo 49	127 508	115 803	9 495 830	10 910	16 643	0,13	132 463	120 341	9 867 946	9 364	15 660	0,12	130 776	118 809	9 742 297	29 643	49 950	0,38
Flexo 50	71 442	53 809	4 412 338	1 952	2 847	0,04	72 425	54 588	4 476 204	1 112	1 674	0,02	73 520	55 523	4 552 870	32 119	53 374	0,73
Flexo 51	16 681	10 903	894 038	223	319	0,02	16 396	10 738	880 537	174	261	0,02	17 138	11 255	922 885	887	1 335	0,08
Flexo 52	37 951	21 070	1 727 752	1 070	1 553	0,04	38 148	21 170	1 735 911	847	1 300	0,03	40 796	22 722	1 863 168	1 842	2 779	0,07
Flexo 54	37 347	30 393	2 492 201	2 792	4 165	0,11	37 607	30 627	2 511 406	1 095	1 720	0,05	38 083	31 062	2 547 068	15 205	24 129	0,63
Flexo 55	25 898	18 433	1 511 503	144	4 400	0,17	25 964	18 485	1 515 786		4 142	0,16	26 540	18 939	1 553 014	4	4 544	0,17
Flexo 57	41 570	31 976	2 622 039	1 359	1 909	0,05	42 524	32 728	2 683 713	896	1 363	0,03	45 155	34 815	2 854 813	2 554	4 093	0,09
Locale soirée 58	22 421	18 179	2 258 628	16 747	24 289	1,08	20 166	17 522	2 210 484	2 135	3 036	0,15	30 924	25 705	1 949 427	763	1 142	0,04
Locale 62	107 828	88 836	8 129 536	90 673	132 784	1,23	69 464	58 705	5 403 849	58 261	91 272	1,31						0,00
Citéis 63	74 271	61 442	5 009 336	32 718	48 269	0,65	76 847	66 599	5 480 449	40 838	65 522	0,85	75 510	63 316	2 793 202	48 900	77 011	1,02
Locale 64	119 929	98 673	8 215 733	82 149	120 496	1,00	116 210	100 572	9 113 565	86 043	136 889	1,18	114 071	95 553	4 698 839	116 181	181 309	1,59
Navette travaux Barrière Médoc (66	27 325	21 159	486 663		8 166	0,30	43 959	34 051	783 168		11 288	0,26	40 334	31 070	714 602	21	11 627	0,29
Locale 67	29 692	24 500	2 208 790	27 881	41 861	1,41	28 880	24 974	2 321 356	21 706	34 521	1,20	29 258	24 518	2 124 748	22 850	35 891	1,23

Km,PKO, validations, voyages et V/K par ligne

	2017						2018						2019					
	Km réels tot (com + Hlp) (a)	Km réels com (hors Hlp)	PKO base Km réels commerciaux	Nombre de validations	Nb voyages (voy cpta) (b)	V / K (b) / (a)	Km réels tot (com + Hlp) (a)	Km réels com (hors Hlp)	PKO base Km réels commerciaux	Nombre de validations	Nb voyages (voy cpta) (b)	V / K (b) / (a)	Km réels tot (com + Hlp) (a)	Km réels com (hors Hlp)	PKO base Km réels commerciaux	Nombre de validations	Nb voyages (voy cpta) (b)	V / K (b) / (a)
Flexo 68	16 091	15 117	1 239 619	4 512	6 257	0,39	20 971	19 714	1 616 513	3 179	4 502	0,21	23 386	22 004	1 804 334	3 340	4 971	0,21
(*) Resago Bouliac (70)	39 853	22 173	177 382	428	1 764	0,04	44 018	24 387	195 096	8	1 714	0,04	44 795	24 817	198 538		1 488	0,03
Locale 71	379 718	321 884	27 681 997	116 041	172 464	0,45	393 924	335 039	28 813 392	104 709	168 670	0,43	400 747	341 572	29 375 183	104 199	168 594	0,42
Citéis 72	229 956	211 948	21 618 716	59 783	87 515	0,38	246 977	227 860	23 241 749	51 696	81 852	0,33	239 258	220 519	22 492 987	74 769	121 562	0,51
Locale 73	118 367	85 658	7 023 936	24 622	33 845	0,29	122 082	88 370	7 246 301	9 498	13 768	0,11	116 883	86 316	7 077 898	32 472	51 156	0,44
Spécifique 74	4 959	1 653	135 556	3 521	5 210	1,05	4 607	1 536	125 932	1 406	2 137	0,46	3 807	1 465	120 123	1 024	1 634	0,43
Locale 75							6 431	5 274	432 428	8 951	6 839	1,06						0,00
(*) Flexo 75	12 106	11 465	91 723		5 440	0,45	6 148	5 854	46 830		5 697	0,93	10 540	10 068	80 547		6 469	0,61
Locale 76	156 862	146 739	12 032 607	40 155	61 629	0,39	156 966	146 837	12 040 607	63 536	101 622	0,65	161 628	151 360	12 411 548	66 086	108 612	0,67
Spécifique 77	22 983	18 201	1 492 465	8 743	12 299	0,54	22 370	17 716	1 452 676	3 234	4 285	0,19	20 622	16 542	1 356 418	3 714	5 629	0,27
Spécifique 78	11 920	3 201	262 503	2 128	3 206	0,27	11 050	2 968	243 362	442	637	0,06	8 594	2 754	225 808	1 765	2 937	0,34
Spécifique 79	26 599	12 463	2 218 338	8 326	12 219	0,46	26 293	12 319	2 192 822	2 912	4 254	0,16	21 659	11 054	1 967 608	6 978	10 585	0,49
Locale 80	17 896	7 019	575 565	4 606	6 871	0,38	17 601	6 903	566 078	1 096	1 663	0,09	18 002	7 061	578 971	7 485	12 295	0,68
Spécifique 81	11 538	5 769	473 058	774	1 200	0,10	11 218	5 609	459 918	683	1 062	0,09	10 095	5 048	413 896	142	222	0,02
Spécifique 82	14 277	7 694	630 891	4 502	6 925	0,49	13 871	7 475	612 915	4 038	6 325	0,46	12 728	6 859	562 417	2 468	3 867	0,30
Locale 83	140 948	97 750	8 015 538	48 771	72 120	0,51	143 002	99 175	8 132 354	54 087	82 959	0,58	143 209	99 319	8 144 135	50 639	78 650	0,55
Spécifique 85	18 759	15 372	322 804		11 744	0,63	17 651	14 463	303 732		10 889	0,62	13 929	11 413	239 683		9 464	0,68
Spécifique 86	9 339	4 134	338 988	4 776	7 294	0,78	9 006	3 987	326 910	951	1 360	0,15	8 314	3 680	301 785	3 970	6 451	0,78
Locale 87	151 075	123 571	12 800 778	185 877	274 338	1,82	144 593	125 393	12 018 135	170 091	271 744	1,88	150 930	126 421	6 406 490	242 211	383 573	2,54
Spécifique 88	15 991	8 504	697 338	4 077	6 284	0,39	15 575	8 283	679 208	3 266	5 061	0,32	14 351	7 632	625 803	1 981	3 147	0,22
Locale 89	24 400	20 812	1 706 593	7 168	10 637	0,44												
Citéis 89	45 251	21 270	1 765 445	11 883	9 280	0,21	129 973	61 039	5 066 273	25 511	20 897	0,16	127 526	57 713	4 790 209	29 107	24 343	0,19
Locale 90	481 103	414 016	24 840 973	171 049	253 611	0,53	480 021	413 157	24 789 426	138 154	225 732	0,47	472 114	406 469	24 388 139	266 182	437 694	0,93
Locale 91	363 583	305 718	18 343 097	133 123	194 655	0,54	371 861	312 733	18 763 979	150 835	237 481	0,64	370 137	311 378	18 682 706	162 095	261 802	0,71
Locale 92	306 458	255 414	21 965 625	117 632	172 312	0,56	315 171	262 815	22 602 083	88 848	141 106	0,45	324 719	270 902	23 297 545	190 320	307 424	0,95
Locale 93	86 926	51 856	3 111 331	25 475	38 628	0,44	87 273	52 063	3 123 758	5 891	8 719	0,10	85 682	51 114	3 066 811	25 744	41 467	0,48
Spécifique 94	16 835	10 903	654 168	2 138	3 400	0,20	16 244	10 520	631 229	1 166	1 804	0,11	15 076	9 764	585 826	7 918	13 079	0,87
Spécifique 95	8 491	4 077	334 316	1 652	2 641	0,31	8 297	3 984	326 692	584	898	0,11	7 494	3 598	295 070	1 670	2 796	0,37
Spécifique 96	13 351	8 853	725 974	2 753	4 089	0,31	12 981	8 608	705 881	569	852	0,07	11 819	7 838	642 689	4 139	6 793	0,57
Sous-total	26 891 469	22 391 561	2 323 427 150	36 337 096	52 651 614	1,96	26 945 201	23 234 162	2 443 254 066	37 993 508	59 412 060	2,20	27 538 958	23 171 132	1 943 335 116	43 217 731	67 647 622	2,46
Substitution	42 059	34 883	5 201 351				106 683	92 154	13 369 290				321 650	280 439	9 931 743			
Autres																		
Sous-total régulier bus et tram	26 933 527	22 426 444	2 328 628 501	36 337 096	52 651 614	1,95	27 051 884	23 326 316	2 456 623 356	37 993 508	59 412 060	2,20	27 860 608	23 451 571	1 953 266 858	43 217 731	67 647 622	2,43
Navettes fluviales	67 369	67 369		54 586	363 353	5,39	68 200	68 200			395 029	5,79	68 278	68 278		204 939	415 664	6,09
Sous-total BatCub	67 369	67 369		54 586	363 353		68 200	68 200			395 029		68 278	68 278		204 939	415 664	
Occasionnels bus	54 791	54 791	5 918 646	9 379	13 382		63 071	63 071	7 915 309	20 552	29 831		81 859	81 859	9 331 322	13 159	16 585	
Occasionnels tramway	50 308	50 308	14 228 055				33 529	33 529	9 461 584				37 520	37 520	9 930 845			
Spéciaux et occasionnels batcub							234	234					175	175				
Sous-total occasionnels bus et tram	105 099	105 099	20 146 701	9 379	13 382	0,13	96 834	96 834	17 376 892	20 552	29 831	0,31	119 554	119 554	19 262 167	13 159	16 585	0,14
Locations bus	1 561	1 561	214 153				1 028	1 028	127 214									
Locations tramway	2 026	2 026	416 510				65	65	19 500				65	65	14 170			
Sous-total locations	3 587	3 587	630 663			0,00	1 093	1 093	146 714			0,00	65	65	14 170			0,00
Mobibus	1 467 363	748 312			106 538	0,07	1 426 508	742 672			108 063	0,08	1 461 211	751 957			111 779	0,08
Sous-total Mobibus	1 467 363	748 312			106 538	0,07	1 426 508	742 672			108 063	0,08	1 461 211	751 957			111 779	0,08
TOTAL	35 423 269	29 812 220	4 229 324 510	103 444 723	149 901 820	4,23	35 536 510	30 730 395	4 361 196 212	106 472 925	165 490 503	4,66	36 404 042	30 846 936	3 766 975 453	109 425 236	169 623 985	4,66

(*) La Resago 38 est devenue la Resago 70 le 1er septembre 2019 - La Flexo 38 est devenue la Flexo 75 le 1er septembre 2019

Cegid Group

Cegid Group

Cegid Group

Cegid Group

Cegid Group

Cegid Group

Cegid Group

Cegid Group

Cegid Group

Cegid Group

Cegid Group

CEGID Group

Cegid Group

CEGID Group