

Direction générale des mobilités
Direction de l'exploitation

Concession de service de transport public urbain de
voyageurs et de services de mobilités durables de Bordeaux
Métropole 2023-2030

Analyse de l'activité du concessionnaire

Année 2025

SOMMAIRE

LES FAITS MARQUANTS.....	3
LE RESEAU TBM EN 2025.....	4
CHAPITRE 1 – EVOLUTION DU DISPOSITIF CONTRACTUEL	5
1.1 – La vie du contrat.....	5
1.2 – Le Plan pluriannuel d’Investissements du concessionnaire	6
1.3 – Travaux estivaux	7
1.4 – Lancement des lignes de tram E ET F	8
1.5 – Mise en service de la Ligne H.....	9
CHAPITRE 2 – PERFORMANCE OPERATIONNELLE	10
2.1 – Exploitation	10
2.2 – Maintenance.....	17
2.3 – Qualité de service et satisfaction	22
2.4 – Sûreté – sécurité.....	24
2.5 – Développement durable	27
2.6 – Fonds d’innovation	28
2.7 – Suivi des effectifs	28
CHAPITRE 3 – PERFORMANCE COMMERCIALE.....	30
3.1 – Recettes d’exploitation	30
3.2 – Fréquentation.....	32
3.3 – Ratios financiers.....	33
3.4 - Indicateurs de performance	34
CHAPITRE 4 – L’ASSISTANCE TECHNIQUE.....	37
CHAPITRE 5 – PERFORMANCE ECONOMIQUE.....	39
5.1 – Charges réalisées vs charges previsionnelles	39
5.2 – Coûts unitaires réalisés vs prévisionnels	42
5.3 – Productivité réalisée vs prévisionnelle	42
5.4 – Arrêté des comptes prévisionnel	44
CHAPITRE 6 – PERFORMANCE FINANCIERE	47
ANNEXES.....	48

LES FAITS MARQUANTS

Janvier

- Renforcement de l'offre Mobibus avec une augmentation des km commerciaux
- Poursuite du déploiement de l'offre Le Vélo par TBM (10 nouvelles stations VLS, 17 nouveaux abris, 33 nouveaux Vélobox et doublement de la capacité de la vélostation Belcier en 2025)

Juin juillet août

- Travaux pont de pierre et porte de Bourgogne : coupures lignes A, C et D
- Renforcement supplémentaire de l'offre Mobibus pour l'accompagnement des travaux du pont de pierre
- Création du pass TBM+Trains 3 mois durant les travaux du pont de pierre

Septembre

- Evolution de la gamme tarifaire TBM
- Inauguration du pôle d'échange multimodal de Talence-Médoquine
- Augmentation de 317 places de l'abri vélos Belcier (680 emplacements au total)
- Nouvelle desserte du ponton Belvédère intégré dans la ligne BATO 3 Benauges <> Bègles

Décembre

- Mise en exploitation d'un 5^{ème} bateau permettant le renforcement de la ligne BATO 2 Stalingrad <> Les Hangars

6 décembre

- Lancement de la 2^{ème} ligne de bus express H dite « circulaire » reliant les deux rives de la Garonne en passant par les boulevards, l'Arena, la gare de Cenon ou encore la Cité du vin
- Mise en service de deux nouvelles lignes de tramway :
 - E : Gare de Blanquefort - Floirac Dravemont
 - F : Mérignac aéroport - Gare de Bègles

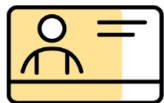
LE RESEAU TBM EN 2025

Voyages : **184 442 135**

+0,3% vs 2024

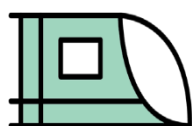
Offre kilométrique : **35,7 M**

+1% vs 2024



Abonnés : environ **260 000** (dont 97 000 solidaires)

Le tramway



6 lignes – **130** rames

-2% de validations vs 2024

59% de la fréquentation

8 M de km (-2,4%)

135 stations

Le bus



60 lignes – **594** véhicules

+13% de validations vs 2024

39% de la fréquentation

26 M de km (+2%)

Plus de 3 600 points d'arrêt

Le transport à la demande



Flex'Aéro, Flex'Artigues,
Flex'Bouliac, Flex'Gare,
Flex'Night

50 764 comptages (+20%)

188 413 km

17 véhicules

Le transport scolaire



ScoDi : **49** lignes

2 593 élèves inscrits

189 282 validations (+18%)

53 véhicules

Le Bato



7 navettes

Liaisons entre 9 pontons

651 832 voyages (+58%)

133 283 km (+58%)

Le Vélo



Près de **200** stations

2 340 vélos dont la moitié sont
électriques

2 242 649 emprunts (+131%)

Mobibus



48 véhicules

124 480 réservations
acceptées (+11%)

165 710 réservations
demandées (+5%)

964 577 km (+17%)

Les P+R



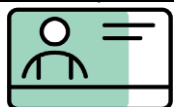
27 P+R

3 Parcs mixtes

1 285 674 véhicules accueillis
(-10%)

Principaux tarifs

Au 1er septembre



Occasionnel :

1 voyage = 1,90€

Abonnement :

Pass annuel = 549,6€

Salariés TBM



3 010 salariés en décembre 2025

(2 940 en décembre 2024)

Les recettes



Recettes tarifaires (sans le vélo) : **91 668 251 €** (+1%)

Recettes vélos : 1 460 672 € (-11%)

Recettes infractions : 2 783 661 € (+20%)

Recettes publicitaires et espaces commerciaux : 2 097 857 € (-4%)

Total recettes reversées : 98 010 439 € (+1%)

Le forfait de charges

(en attente contrôles BM)

320 021 886 € (+1% vs 2024)

Ratio recettes/dépenses : 31% (=2024)

CHAPITRE 1 – EVOLUTION DU DISPOSITIF CONTRACTUEL

Depuis le 1er janvier 2023, Bordeaux Métropole a confié à la société Keolis Bordeaux Métropole Mobilités (KB2M) l'exploitation du service public de transports de voyageurs dans le cadre d'un contrat de concession de service de transports urbains et de services de mobilités durables pour une durée de 8 ans.

Cette mission comprend l'exploitation d'un réseau multimodal constitué en 2025 :

- De 6 lignes de tramway ;
- De 2 lignes de bus express ;
- De 60 lignes de bus régulières ;
- D'un service de transport à la demande (Flex'Aéro, Flex'Artigues, Flex'Bouliac, Flex'Gare, Flex'Night) ;
- D'un service de transport événementiel (navettes Arena et Stade, et renforts occasionnels) ;
- Du service de transport des personnes à mobilité réduite (Mobibus) ;
- De 49 lignes assurant les circuits scolaires des collèges et lycées (Scodi) ;
- De 27 parcs relais, 3 parcs mixtes et des pôles d'échanges ;
- D'un service de prêt de vélos en libre-service (Le Vélo par TBM) avec près de 200 stations implantées, d'un service de prêt et location de vélos et d'abris-vélos sécurisés ;
- D'un service de navettes fluviales (Le Bato).

D'une manière générale, le contrat fixe les prérogatives respectives de Bordeaux Métropole et de KB2M. Il précise l'offre de service de référence, le niveau de qualité attendu ainsi que les engagements et objectifs fixés au concessionnaire. A charge pour ce dernier de mettre en œuvre les moyens humains et matériels nécessaires à l'atteinte de ces objectifs.

Pendant toute la durée du contrat de CSP, Bordeaux Métropole exerce ses compétences et prérogatives d'Autorité Organisatrice des Mobilités (AOM), au titre de son droit de contrôles permanent, portant sur la conformité des services effectués par le concessionnaire au regard des stipulations contractuelles et sur l'exécution technique et financière du contrat.

1.1 – LA VIE DU CONTRAT

Le contrat a fait l'objet d'un 1^{er} avenant qui avait été délibéré lors du conseil métropolitain du 27 mars 2024.

Un 2^{ème} avenant a été délibéré le 4 avril 2025 et avait notamment pour objet :

- La mise à jour de certains articles afin d'apporter des précisions ou des ajustements à la rédaction du contrat initial sur les ratios par modes - Bus et la formule d'indexation ;
- La mise à jour de certaines annexes consécutivement à des évolutions d'offres et de patrimoine, ou à des précisions et ajustements apportés à la rédaction des annexes en vigueur ;
- L'intégration des différents impacts techniques et financiers liés :
 - Aux délibérations du Conseil de Bordeaux Métropole n°2023-622 en date du 1er décembre 2023 et n°2024-259 en date du 7 juin 2024 relative aux évolutions de la gamme tarifaire ;

- Aux évolutions d'offres et principalement celles décidées dans le cadre de la délibération n°2024-337 du 9 juillet 2024 actant des modifications d'offre 2024 ;
- Aux évolutions du plan pluriannuel d'investissement conformément aux dispositions contractuelles.

Cet avenant n°2 induit une baisse du forfait de charges contractuel de 17,5M€HT₂₀₂₁ soit -0,8% sur la durée du contrat. Parallèlement, l'objectif contractuel des recettes tarifaires est diminué de 1,4M€HT₂₀₂₁ soit -0,2% sur la durée du contrat.

L'année 2025 a également fait l'objet de travaux pour élaborer deux avenants :

- L'avenant n°3, délibéré le 30 janvier 2026, vise à clarifier les missions imparties au concessionnaire au titre de l'assistance technique tant dans le périmètre attendu que dans l'étendue des missions ;
- L'avenant n°4, délibéré le 26 juin 2026, aura pour but de mettre à jour certains articles et annexes relatives aux évolutions d'offres et de patrimoine de l'année 2025, et d'intégrer les impacts techniques et financiers qui en découlent.

1.2 – LE PLAN PLURIANNUEL D'INVESTISSEMENTS DU CONCESSIONNAIRE

Chaque année, le concessionnaire doit porter à la connaissance du concédant avant le 30 juin de l'année n, le plan pluriannuel d'investissements (PPI) pour l'année n+1. Le concédant doit ensuite le valider avant le 30 septembre de l'année n. Tout au long de l'année 2025, Bordeaux Métropole a donc supervisé les avancées du PPI et notamment :

- Les opérations de l'année, intégrant les éventuelles substitutions d'opérations induites par les nécessités du service ;
- Le montant des opérations d'investissement de l'année, par opération et en cumulé ;
- Les dates de mise en service et de fin des opérations portées par le concessionnaire ;
- Le plan d'amortissement associé pour chaque investissement : durée d'amortissement, méthode d'amortissement et VNC de fin de contrat.

Le montant réajusté du PPI du concessionnaire pour l'année 2025 s'élève à 32,1 M€ (valeur 2025). Au titre de l'exercice 2025, KB2M annonce une réalisation (immobilisations de biens de retour) à hauteur de 25,8 M€HT (valeur 2025) soit un taux de réalisation de 80,4% en valeur sur l'année. En cumul, les opérations réalisées par KB2M depuis le début du contrat ont une valeur contractuelle de 64,3M€ bien que la dépense réelle s'élève à 55,9M€.

Les principales réalisations 2025 concernent :

- Les opérations de prolongations de vie des rames (OPVR) ;
- Le remplacement des rails APS ;
- Le raccordement de la ligne A avec la gare Saint Jean ;
- Le renouvellement partiel de la flotte des vélos dédiés au service Vélo (VLS et prêt).

Fin 2025, 53 projets d'une valeur contractuelle totale de 42,2M€ auraient dû être clôturés. Seuls 30 sont l'ont été opérationnellement, pour une valeur de 25,3M€ (immobilisation et en-cours), soit 60% du montant attendu.

Les écarts financiers à fin 2025 s'expliquent principalement par des décalages temporels dans la réalisation des opérations suivantes :

- La motorisation des appareils de voie de la branche Pessac alouette de la ligne B (-1,2M€) ;
- La création d'une interface unique pour alimenter l'ensemble des informations voyageurs (-0,8M€) ;
- Le déploiement d'un système de comptage passagers dans les bus et tramway (-0,8M€).

Plus globalement, ils peuvent également s'expliquer par des décalages de comptabilisation d'immobilisation du fait du délai de garantie de parfait achèvement comme pour les projets de remplacement des automates PIPC de Thiers Benauges et du Dépôt Bastide (-1,7M€), ou encore de plus ou moins-values financières par rapport à l'offre avec notamment :

- Le raccordement de la ligne A avec la Gare St Jean (+1,7M€) ;
- Le projet MasS (+0,9M€) ;
- Les achats de VLS (-0,9M€).

Des pénalités sont dues par KB2M en cas de retard sur les projets PPI (hors causes exogènes).

1.3 – TRAVAUX ESTIVAUX

Des travaux réalisés entre le 2 juin et le 31 août 2025 au niveau de Porte de Bourgogne et sur le pont de pierre ont eu des impacts importants sur le réseau TBM.

Tout d'abord, afin de préparer la mise en service des lignes de tramway E et F, de nouveaux aiguillages ont été installés à Porte de Bourgogne. Dans le même temps, des travaux de rénovation ont été entrepris sur le pont de pierre. Construit au début du 19^{ème} siècle, le pont de pierre permet la circulation de la ligne de tramway A, ainsi que des lignes de bus, des vélos et des piétons. Les autres véhicules à moteur sont interdits depuis août 2017. En raison des effets du temps et de son poids, des travaux ont démarré en 2025 pour renforcer ses fondations et améliorer son étanchéité. Ils auront lieu chaque été jusqu'en 2027.

Ces différents travaux ont eu notamment pour effet d'interrompre les lignes de tramway :

- A : entre Sainte-Catherine et Stalingrad puis entre Mérignac Centre et Le Haillan Rostand (en raison de l'installation d'une zone de maintenance provisoire) ;
- C-D : interruption entre Quinconces et Carle Vernet/Villenave Pyrénées.

D'importants moyens ont été mis en place par BM et KB2M pour informer les usagers et proposer des solutions de mobilités alternatives (affichages sur toutes les stations tram non desservies et dans les rames, présences sur le terrain, vidéos explicatives...). Une enquête menée par le concessionnaire durant les travaux a montré que les usagers avaient une bonne connaissance de ces derniers et des solutions de report, mais ont tout de même déploré un effet de saturation des bus relais.

Par ailleurs, en dehors de la mise en place de bus relais et de parcours alternatifs en bus, deux stations mobiles de VLS ont été implantées de part et d'autre du pont de pierre et ont permis 28 000 emprunts de VLS sur la période. Le service Mobi'Vélo a également été proposé entre Sainte-Catherine et Stalingrad et permettait notamment le transport de personnes à mobilité réduite. 8 400 trajets ont été réalisés sur la période. De plus, un bateau de réserve est venu renforcer l'offre de la ligne BATO 2 notamment sur les traversées entre les pontons Stalingrad et Quinconces.

Enfin, un titre spécifique 3 mois TBM+Trains a été proposé aux abonnés du réseau pendant la durée des travaux. Environ 70 pass ont été vendus et ont eu le mérite de proposer une solution alternative aux usagers.

1.4 – LANCEMENT DES LIGNES DE TRAM E ET F

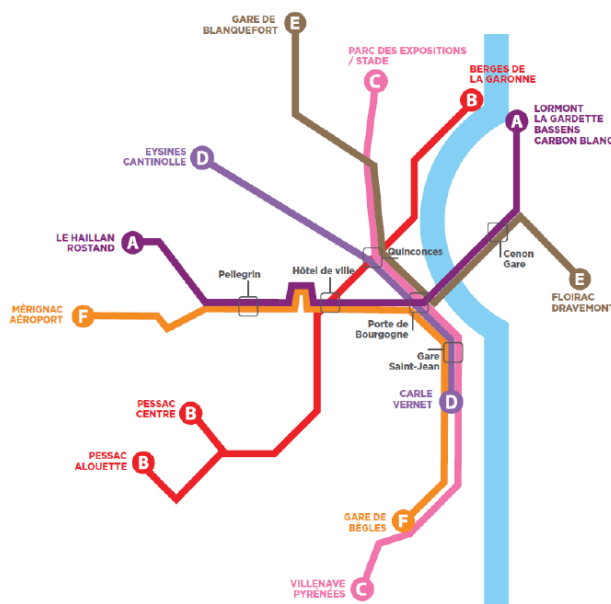
Grâce aux travaux estivaux réalisés en 2025, deux nouvelles lignes de tram ont été mises en service le 6 décembre :

- Ligne E : gare de Blanquefort – Floirac Dravemont ;
- Ligne F : Mérignac aéroport – Gare de Bègles.

Ces créations ont également entraîné des évolutions sur deux autres lignes qui ont maintenant les tronçons suivants :

- Ligne A : Le Haillan Rostand – La Gardette ;
- Ligne C : Parc des expositions – Villenave Pyrénées.

Comme le montre le schéma ci-dessous, ces lignes ont permis de créer de nouvelles liaisons entre la Gare Saint-Jean et l'aéroport en 45mn, de relier directement Quinconces avec la rive droite et de diminuer les correspondances à Porte de Bourgogne.



Une importante phase de communication avait été mise en place par le concessionnaire dès la mi-octobre pour préparer les usagers à ces changements. La signalétique des stations de tramway a notamment été mise à jour. Un site dédié était disponible avec un calculateur d'itinéraire actif dès le 6 novembre pour visualiser les changements.

Par ailleurs, KB2M a distribué un kit mobilités dans l'ensemble des boîtes aux lettres de Bordeaux Métropole. Un affichage spécifique a ensuite été réalisé sur une quarantaine de stations avec des messages sur les bornes info-voyageurs et les sonos. Des agents furent également présents sur le terrain les premiers jours pour rassurer les usagers.

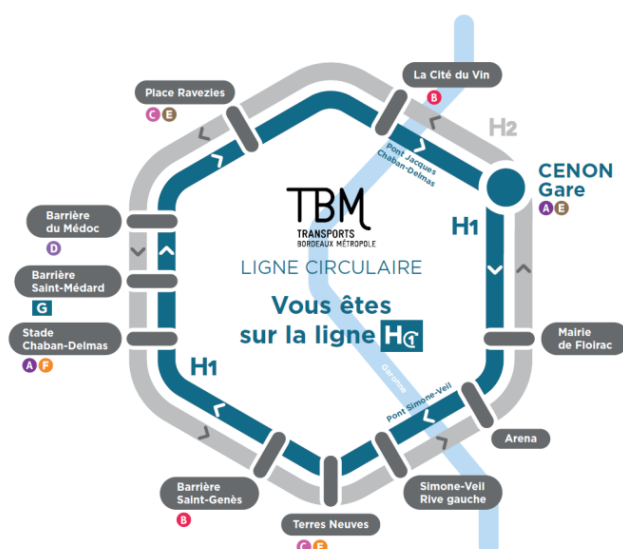
Les modifications de lignes réalisées sur des structures existantes ont pour objectifs d'augmenter l'offre et de la diversifier. La fréquence initiale de 3mn20 en heure de pointe les jours ouvrés sur les tronçons les plus utilisés (Cenon gare – Hôpital Pellegrin) a pour objectif de passer à 2mn30, puis de 5mn à 3mn20 le reste de la journée. Il convient de préciser que le concessionnaire a rencontré d'importantes difficultés dans la mise en œuvre de ces nouvelles lignes. En effet, les fréquences attendues ne sont à ce stade pas atteintes et ont eu pour répercussion de dégrader l'offre tram sur la fin de l'année. Le concessionnaire est depuis engagé dans une démarche

d'amélioration et de résolution des problèmes en vue d'atteindre les objectifs de fréquence annoncés pour 2026.

1.5 – MISE EN SERVICE DE LA LIGNE H

En plus des nouvelles lignes de tramway, une 2^{ème} ligne de bus express (H) a intégré le réseau TBM le 6 décembre. Une 1^{ère} ligne (G) avait été mise en service le 1^{er} juin 2024 et effectue la liaison entre Saint-Aubin/Saint-Médard et la station Meca.

Cette 2^{ème} ligne, d'une longueur de 21km, est scindée en deux pour assurer la circulaire des boulevards (H1=sens intérieur des boulevards, et H2=sens extérieur) et relie les deux rives de la Garonne.



La ligne H, qui dessert notamment l'Arena, la Cité du vin ou encore le stade Chaban-Delmas, est intercalée avec la Lignes 9 sur le tronçon Latule / Barrière de Toulouse permettant une fréquence cumulée de 5 mn en jour ouvré. Cette ligne dispose de couloirs dédiés sur une partie de son itinéraire.

Comme pour les nouvelles lignes de tramway, un important dispositif de communication a été développé par KB2M. Une nouvelle signalétique a par exemple été mise en place sur les arrêts de la ligne. Les fiches horaires et le plan poche ont été réédités, le nouveau plan posé sur l'ensemble des arrêts, et les dépliants P+R, Arena et touristique ont été mis à jour.

Le lancement de cette 2^{ème} ligne de BEX s'est très bien déroulé et la ligne rencontre déjà un franc succès avec 18 000 voyages en moyenne en jour ouvré et en période scolaire. De plus, une enquête réalisée en avril et mai 2026 a démontré que 44% des usagers enquêtés utilisent davantage le réseau TBM depuis le lancement de la ligne H. Toujours selon l'enquête, 92% des usagers sont satisfaits de cette ligne.

CHAPITRE 2 – PERFORMANCE OPERATIONNELLE

Un tableau récapitulant l'ensemble des pénalités du concessionnaire en 2025 au titre du parcours usager, de l'exploitation et de la maintenance est présent en annexe 1.

2.1 – EXPLOITATION

2.1.1 – Réalisation de l'offre

a) Le tramway

Il convient tout d'abord de préciser que BM souhaite revoir le mécanisme de l'indicateur qui doit permettre d'évaluer l'offre du service tramway. L'indicateur ci-dessous regarde les heures alors qu'il serait plus juste et cohérent de se baser sur les kilomètres. BM et KB2M sont en discussion pour revoir le fonctionnement de l'indicateur contractuel.

L'année 2025 a été particulière pour la réalisation de l'offre de tram puisque cette dernière a été fortement impactée par les travaux survenus à Porte de Bourgogne et sur le pont de pierre pendant les mois de juin, juillet et août (voir détails dans le 1.3). En dehors de cette période, 94% de l'offre prévue pour l'utilisateur a été réalisée :

% de l'offre réalisée pour l'utilisateur	94% (87% en 2024)
Heures de fonctionnement théoriques en 2025	24 490h
Offre réalisée	24 180h
% des perturbations pour causes non imputables au concessionnaire (travaux liés à des travaux du concédant, encombrement des voies, manifestations, grèves nationales...)	77,5% (-9pts vs 2024)
% des perturbations pour causes imputables au concessionnaire	22,5% (+9pts vs 2024)

Comme indiqué dans le 1.4, le réseau de tramway a connu une évolution majeure en décembre 2025 avec la mise en exploitation des lignes E et F. Ces lancements ont malheureusement rencontré différentes difficultés avec notamment une période de rodage compliqué en raison d'un temps d'exploitation supérieur aux prévisions de KB2M pour les nouvelles lignes de tram. En effet, le temps de franchissement de la zone Porte de Bourgogne, le retournement des rames en services partiels ainsi que l'impact des travaux du pont de pierre sur la vitesse commerciale entraînent une dérégulation des lignes qui réduit la capacité du concessionnaire à assurer l'offre initialement prévue. 50% des trajets furent perturbés en heures pleines en décembre. L'exploitant travaille activement à un plan d'actions pour améliorer les performances de la nouvelle offre tram courant 2026.

D'un point de vue contractuel, l'objectif mensuel de 99,2% sur les causes imputables n'a été respecté qu'à une seule reprise en 2025 contre 3 en 2024. La moyenne annuelle de l'indicateur a tout de même progressé de 0,5pt (98,8 en 2025 et 98,3 en 2024).

Les 4 panes ci-dessous expliquent principalement la non atteinte de l'objectif :

Types de pannes	Nombre d'heures sur l'année
1) APS Pannes d'équipements sol	119h (-86h vs 2024)
2) Pannes du matériel roulant hors garantie	112h (-4h)
3) Pannes sur voie (signalisation et autres équipements hors garantie)	97h (-50h)
4) Erreurs d'exploitation ou de maintenance	39h (+18h)

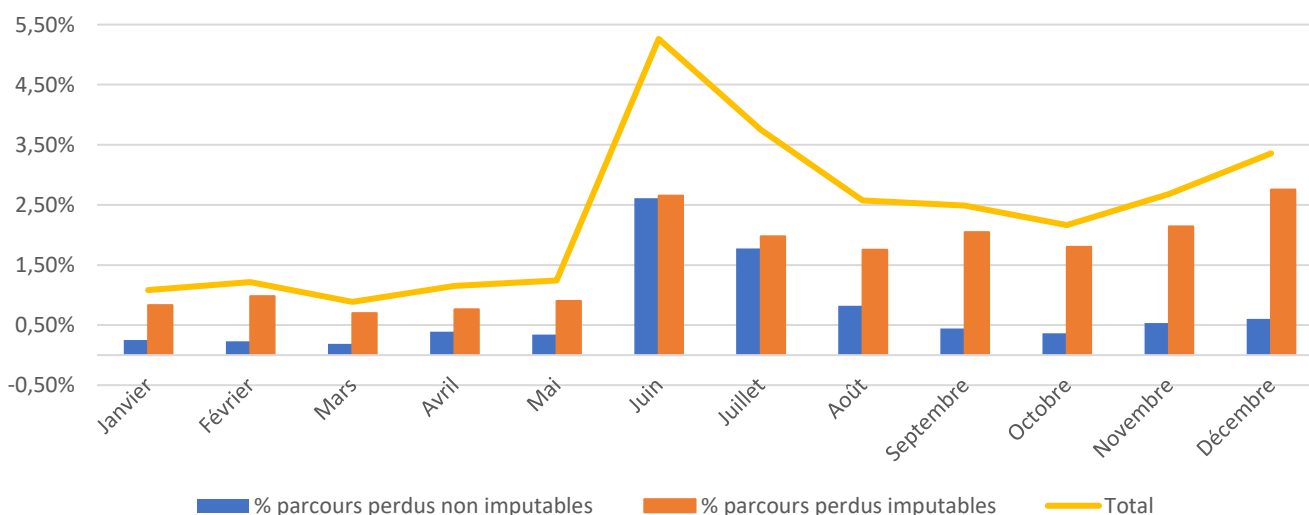
La ligne A fut la plus impactée de l'année par des perturbations imputables au concessionnaire avec 142h d'interruptions, devant les lignes B (109h), C (69h) et D (47h).

b) Le bus

97,7% des 1 465 625 parcours prévus en 2025 pour le service bus ont été réalisés. Ce chiffre, qui donne une vision usager, a baissé de de 0,7 point par rapport à 2024.

Ainsi, 2,3% des parcours n'ont pas été réalisés pour des causes imputables ou non imputables. Le graphique ci-dessous montre la réalisation mensuelle de l'offre pour l'utilisateur :

Parcours perdus par mois



L'objectif de descendre sous les 1% de parcours perdus n'a pas été atteint en 2025, et la situation s'est même dégradée par rapport à 2024. Au total, 70% des parcours perdus étaient imputables à KB2M. 50% du total étaient le fait d'un manque de conducteurs (60% en 2024).

Il faut cependant scinder l'analyse selon les périodes de l'année. En effet, les chiffres furent acceptables jusqu'en mai avant de se dégrader ensuite. Plusieurs causes peuvent expliquer cette dégradation :

- Un manque de conducteur dû notamment à un nombre de grévistes et un taux d'absentéisme supérieurs aux prévisions et qui n'ont pas été comblés par le concessionnaire ;
- Des mouvements sociaux en fin d'année qui ont été marqués par un nombre important de grévistes et donc de services non réalisés ;
- Le matériel roulant qui a souffert de la canicule ;
- Les travaux qui ont entraîné des coupures dans le centre-ville.

Parmi les causes non imputables au concessionnaire, la circulation est la principale cause des parcours perdus (61%).

c) Les navettes fluviales

Taux mensuel de réalisation de l'offre attendu en 2025	98,5%
Moyenne annuelle constatée	95,9% (-3pts vs 2024)
Nombre de mois avec l'objectif respecté	2 (12 en 2024)

Le service des navettes fluviales s'est fortement dégradé en 2025 qui fut la 1^{ère} année complète avec le service Le Bato.

Les avaries du matériel fluvial hors garantie furent la 1^{ère} cause des kilomètres perdus imputables à KB2M, avec notamment différents problèmes survenus sur les batteries, les groupes électrogènes ou encore les systèmes de réfrigération. Des travaux ont été réalisés en 2025 comme le nettoyage des armoires électriques, et se poursuivent en 2026 avec des études sur l'amélioration du fonctionnement des écrans radars et de la cartographie par exemple.

Le manque de personnel naviguant fut la 2^{ème} cause des kilomètres perdus imputables au concessionnaire. Ce service a été impacté, comme le bus, par une quantité de personnel insuffisante. Le sous-traitant de KB2M a mené une campagne de recrutement courant 2025 qui devrait réduire fortement les kilomètres perdus pour manque de conducteurs en 2026.

d) Le service Mobibus

Taux mensuel de réalisation de l'offre attendu en 2025	99,6%
Moyenne annuelle constatée	100% (=)
Nombre de mois avec l'objectif respecté	12 (11 en 2024)

Le concessionnaire a réalisé sa mission en assurant les prises en charge planifiées 12 mois sur 12. Une augmentation du parc de véhicules, une meilleure organisation dans l'affectation de ces derniers, ainsi que l'augmentation du taux de groupage expliquent l'atteinte des objectifs.

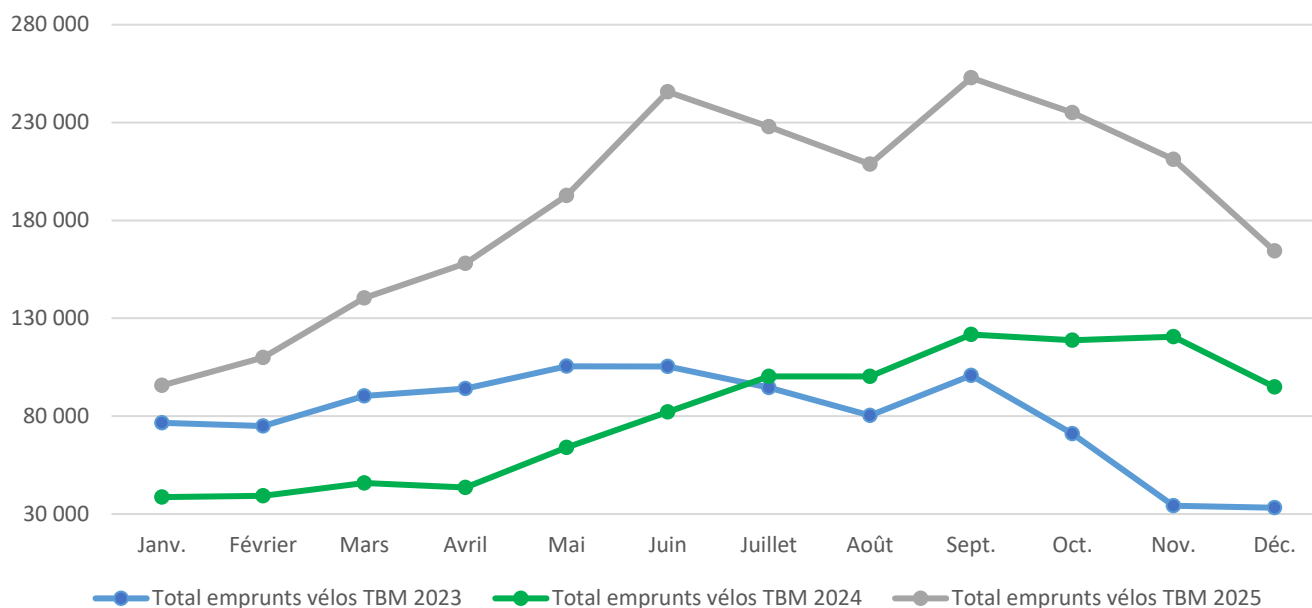
En revanche, le taux de refus qui correspond au refus par le concessionnaire d'une réservation demandée par l'usager, ne respecte pas l'objectif. Même s'il a diminué de 2,8pts grâce aux efforts énoncés ci-dessus, il reste supérieur à l'objectif contractuel : 3,16% vs 1,35%. KB2M doit donc poursuivre ses efforts avec notamment une démarche auprès des associations pour reporter les demandes de trajets quand c'est possible, ainsi que la mise en avant du service Mobiguide. BM mène par ailleurs une réflexion sur la saturation structurelle de ce service malgré des injections d'offre en 2024 et 2025, du fait d'une forte évolution de la demande.

e) Le service vélo

Le vélo en libre-service (VLS) :

Après quelques mois de retard, le nouveau service vélo a été lancé en avril 2024. Après des débuts poussifs marqués par du vandalisme et des défauts de qualité sur les vélos électriques, les emprunts sont clairement repartis à la hausse en 2025 (+130%) comme le montre le graphique ci-dessous :

Emprunts VLS 2023 2024 2025



Grâce notamment à un renforcement des opérations de maintenance et une augmentation des équipes dédiées à la récupération des vélos abandonnés sur le terrain, le concessionnaire a trouvé les ajustements nécessaires qui se caractérisent par une amélioration globale du service. Une vigilance doit tout de même se poursuivre comme le démontre l'incident électrique survenu sur les armoires de charge des batteries qui ont impacté le service en octobre.

Par ailleurs, 10 nouvelles stations, dont l'implantation était prévue en 2023/2024, ont été installées en 2025. Une des 2 stations mobiles déployées lors des travaux du pont de pierre a été installée en octobre à côté de l'UCPA situé rive droite.

4 nouveaux ilots smart ont également été déployés en 2025 portant le total à 14.

54% des VLS empruntés en 2025 étaient des électriques (46% des musculaires). La tendance s'est inversée par rapport à 2024 (53% de musculaires et 47% d'électriques).

Par ailleurs, le contrat prévoit un intéressement sur l'usage du service vélo.

Nombre d'emprunts attendus en 2025	2 445 967
Nombre d'emprunts réalisés	2 242 649
Intéressement concessionnaire	0 €

Malgré une amélioration du service, cela n'a pas permis au concessionnaire d'atteindre l'objectif d'emprunts et de percevoir l'intéressement.

Le vélo'c :

Même s'ils ont progressé de 4% en 2025, le nombre de contrat de prêts et de locations de vélos n'a pas été suffisant pour remplir l'objectif contractuel fixé en 2025 :

Nombre de contrats attendus en 2025	6 080
Nombre de contrats réels	5 625
Intéressement concessionnaire	0 €

Par ailleurs, les prêts et locations des vélos poursuivent leur progression, mais cette dernière doit être mise en perspective avec l'augmentation du parc disponible :

- Contrats de prêt pour les vélos classiques longue durée : +5% (augmentation du parc de 2% en 2025) ;
- Contrats de prêt pour les VAE courte durée (2 mois) : +3% (augmentation du parc de 2%) ;
- Contrats de location pour les VAE longue durée (12 mois) : +3% (augmentation du parc de 50%).

Vélobox :

33 installations ont porté le nombre de Vélobox à 149 en 2025. 745 places étaient disponibles au total.

551 usagers se sont abonnés à ce service (455 en 2024), alors que le taux d'usage des Vélobox était de 74% fin 2025 (66% fin 2024). Cette amélioration a été permise par un changement des règles avec notamment la limitation du renouvellement de l'abonnement à 2 reconductions ainsi que le plafond de deux abonnements souscrits par foyer par Vélobox.

A fin 2025, 1 171 usagers étaient en liste d'attente pour obtenir l'accès à un Vélobox.

Le Vélo-park :

17 nouveaux abris ont été installés en 2025 : 11 de 12 places, 1 de 19 places, 2 de 20 places, 2 de 22 places et 1 de 30 places. Les abris de 12 places ont été posés par KB2M et tous les autres par BM.

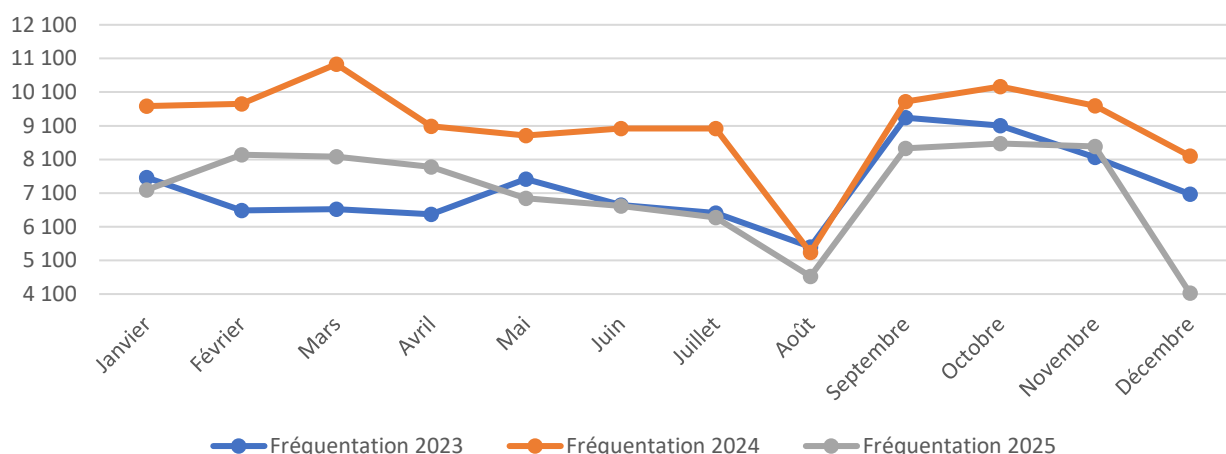
La fréquentation des abris vélos a diminué de 22% par rapport à 2024. Cette baisse s'explique en grande partie par les travaux d'agrandissement réalisés à l'abri Saint Jean Belcier qui représentait 16% de la fréquentation totale en 2024. Cet abri a été fermé à partir du 18 février et a réouvert le 22 septembre avec la création d'une mezzanine passant la capacité de 363 places à 680 avec notamment 23 emplacements dédiés aux vélos cargos et longtails, 40 casiers avec prise électrique, une borne de réparation et une borne de gonflage.

De plus, la fermeture du P+R Fontaine d'Arlac, et donc de son abri vélos, depuis avril 2025 a entraîné une baisse de 2 200 entrées par rapport à 2024.

Enfin, des défauts d'entretien sur les contrôleurs d'accès ont été constatés et ont pu sous-estimer les comptages. KB2M va mener une étude sur la sécurisation des contrôleurs d'accès pour améliorer la disponibilité du service pour les usagers.

En conclusion, la baisse observée des entrées dans les abris vélos doit être relativisée au regard de tous ces événements.

Fréquentation abris vélos



L’abri Saint Jean Domercq représentait 58% de la fréquentation totale en 2025.

Les indicateurs de performance :

Comme 2023 et 2024, l’année 2025 fut compliquée en termes d’atteinte des objectifs. Il faut cependant souligner que 4 indicateurs sur 6 se sont améliorés. Les indicateurs relatifs à la disponibilité des VLS (+25pts) et à la disponibilité des stations (+7pts) se sont notamment distingués. Ce dernier a réussi à respecter son objectif contractuel 5 fois durant l’année, contre 0 en 2024. Si ces tendances se poursuivent, ces indicateurs pourront atteindre les objectifs fixés en 2026.

En revanche, l’indicateur relatif aux VAE a connu des difficultés en 2025 puisque l’ensemble des mois fut supérieur à l’objectif des 5%, tandis que 7 d’entre eux étaient en dessous en 2024. KB2M a justifié la dégradation de l’indicateur par un manque de personnel (absentéisme élevé et difficultés de recrutement).

f) Les P+R

Fréquentation :

1 285 674 entrées ont été recensées dans les P+R en 2025, dont 12 292 (+32%) dans les P+R mixtes (Metpark+TBM). Cette fréquentation a diminué de 10% par rapport à 2024.

Cette évolution s’explique principalement par la fermeture des P+R Bougnard (depuis octobre 2024 en raison de travaux de rénovation) et Arlac (depuis avril 2025 en raison de défauts structurels de la rampe d’accès) avec respectivement -30 144 et -94 114 entrées, ainsi que des intrusions illicites dans les P+R Bougnard, gare de Bègles, Caroline Aigle et Pessac Alouette.

Les données transmises mensuellement par KB2M permettent à BM de calculer un taux moyen de remplissage par mois en prenant la moyenne des taux maximum de chaque jour. Sur l’année complète, les P+R les plus fréquentés sont :



Classement	P+R	Taux moyen de remplissage
1	Stalingrad	86%
2	Galin	83%
3	Buttinière	71%
4	Brandenburg	70%
5	Ravezies	68%

A l’inverse, les P+R les moins fréquentés sont :



P+R	Taux moyen de remplissage
Caroline Aigle	1%
Cap Métiers	7%
Les Pins	9%
Quarante Journaux	13%
Cantinolle	13%

Deux nouveaux services pour compléter l’offre P+R avaient été lancés en juin 2023 :
1 : le service courts séjours permet aux usagers de garer leur voiture jusqu’à 5 jours (4 nuits) dans des parcs relais à un tarif réduit. 6 687 tickets ont été vendus en 2025, soit une augmentation

2 : une expérimentation sur le stationnement de nuit dans 6 P+R. Initialement, les usagers avaient la possibilité de se garer uniquement après 17h et devaient retirer leur véhicule avant 8h du matin. Face au peu d'engouement rencontré par le dispositif (2 abonnements en 2023 et 0 en 2024), la contrainte d'horaires a été retirée, et il était désormais possible de mensualiser l'abonnement de 300€ puisque le paiement de la somme totale était obligatoire au démarrage. Cette offre n'a toujours pas trouvé son public puisque seuls 3 abonnés annuels ont souscrit au service en 2025 malgré les modifications apportées.

Indicateur	Objectif mensuel	Moyenne annuelle	Vs 2024	Nombre de mois avec l'objectif respecté	Vs 2024
Régularité/ponctualité bus	92%	76,2%	+4pts	0	=
Régularité/ponctualité bus express	95%	82,7%	+2pts	0	=
Ponctualité départ bus	94%	87,8%	+0,2pt	0	=
Régularité/ponctualité tramway	94%	84,8%	+2pts	0	=
Ponctualité TPMR	95%	93,7%	-1pt	2	-7
Ponctualité transport à la demande	91%	98,1%	-1pt	12	=
Régularité/ponctualité navette fluviale	95%	91,05%	-2pts	1	-3

Même si un seul indicateur a atteint son objectif en 2025, 4 ont progressé par rapport à 2024.

Concernant le service bus, des révisions de temps de parcours avaient été mises en place à la rentrée 2024 et avaient déjà montré des premiers signes positifs à la fin de l'année. Ces adaptations ont permis d'améliorer la ponctualité en 2025. Cependant, comme expliqué dans la partie relative à l'offre bus, le manque de conducteurs, les mouvements sociaux, les travaux estivaux et la canicule ont fortement impacté les indicateurs de régularité du bus.

Les chiffres du tramway ont progressé en 2025 sans toutefois atteindre une seule fois l'objectif mensuel. Comme expliqué dans le paragraphe 2.2.1.a, le nombre de rames nécessaires à l'exploitation n'a été sorti du dépôt que 84% du temps en 2025 (comme en 2024). Additionnés à la canicule et aux problèmes de cadencements de la nouvelle offre, ces éléments n'ont pas permis une amélioration de la régularité aussi marquée que sur le bus.

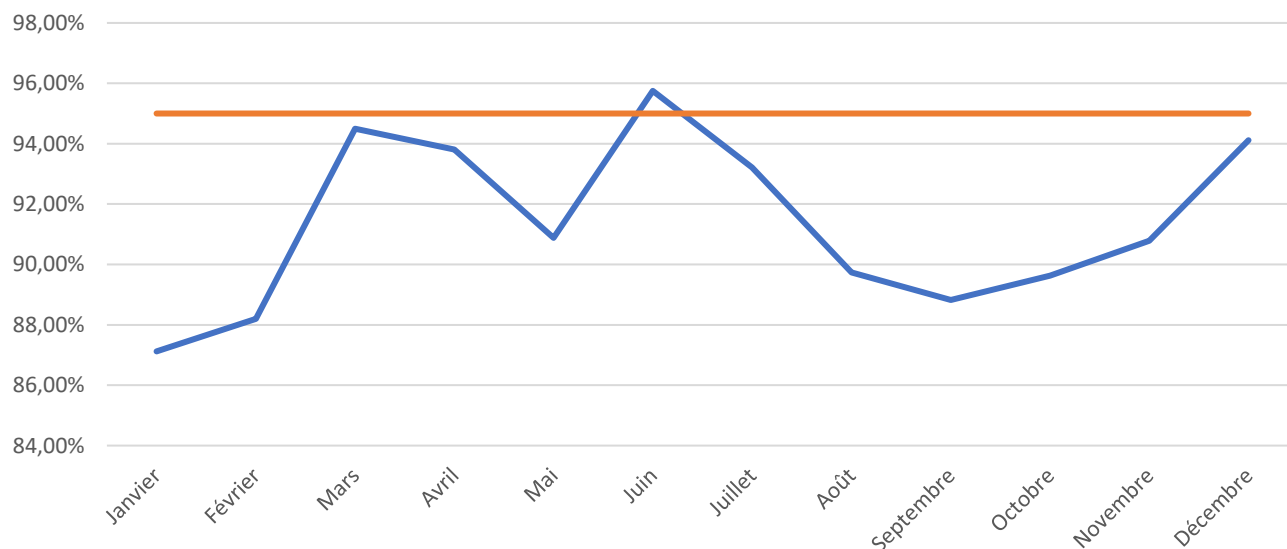
Le service des navettes fluviales avait connu une année correcte en 2023 (10 objectifs mensuels atteints sur 12 et une moyenne de 96%) avant de se dégrader en 2024 (4 mois réussis et une

moyenne de 93%). La régularité s'est à nouveau détériorée en 2025 avec un seul objectif atteint et une moyenne annuelle de 91% (-2pts).

Un manque de personnel, des dysfonctionnements matériels et des coupures d'électricité persistantes sur les pontons sont à l'origine de ces difficultés.

Néanmoins, une courbe de l'année 2025, et donc, de la 1^{ère} année complète du nouveau service lancé en novembre 2024, démontre une amélioration qui a démarré en septembre avant de repasser la barre des 95% en janvier 2026. La situation reste tout de même fragile et les efforts doivent se poursuivre.

Régularité Le Bato 2025

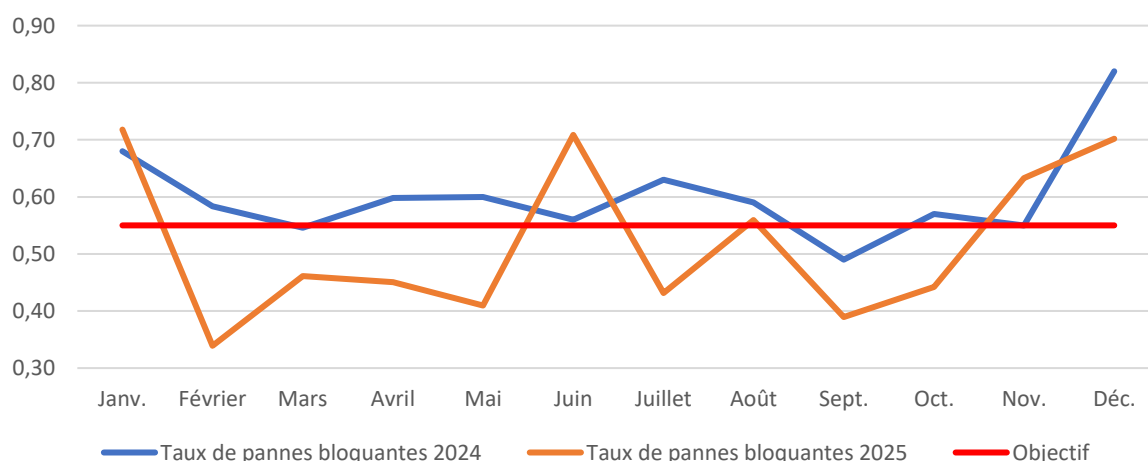


2.2 – MAINTENANCE

2.2.1 – Patrimoine roulant

a) Le tramway

Taux de pannes bloquantes tous les 10 000 km



Le concessionnaire s'est engagé à assurer un taux de pannes inférieur à 0,55/10 000km. Ce taux fut exactement de 0,55 en moyenne en 2025 (-0,05pt vs 2024).

Les portes et l'APS sont encore cette année les principales fonctions à l'origine de pannes bloquantes, qui sont toutefois en diminution par rapport aux années précédentes. On trouve également les problématiques d'énergie auxiliaire comme causes de pannes bloquantes.

Toujours mobilisé pour améliorer la fiabilité, au travers d'actions ciblées pour le traitement de ces causes, le concessionnaire a terminé notamment son programme de remplacement des vis sans fin des portes des rames phases 1 et 2 à l'été 2025, et de remises à niveau technique des coffres batteries APS sur toutes les rames (avec pour objectif de limiter les risques de courts-circuits d'un organe spécifique que peuvent provoquer des stagnations d'eau encore possibles dans la configuration existante). Le remplacement du dissipateur de diode, pour éviter la stagnation d'eau, ne s'est finalement pas avéré concluant, un nouveau joint va être testé dès 2026.

Une modification de l'organisation de l'atelier de maintenance de batteries APS offre désormais une maintenance préventive plus fréquente, limitant les occurrences curatives et permettant une meilleure disponibilité du stock. Une maintenance préventive annuelle des climatisations est aussi reconduite afin de limiter les pannes en saison estivale.

L'année 2025 a été marquée par une organisation de KB2M élargissant son panel de compétences internes :

- Les portes étant un équipement sensible (panne bloquante) et complexe, KB2M a formé une équipe au contrôle régulier des réglages et ajustements nécessaires ;
- Suite à des problèmes récurrents d'approvisionnement de roues et de casses des ponts de bogies, conduisant à l'immobilisation de rames, KB2M s'est formé et outillé pour internaliser, depuis fin 2025, les réparations des ponts et la maintenance des roues.

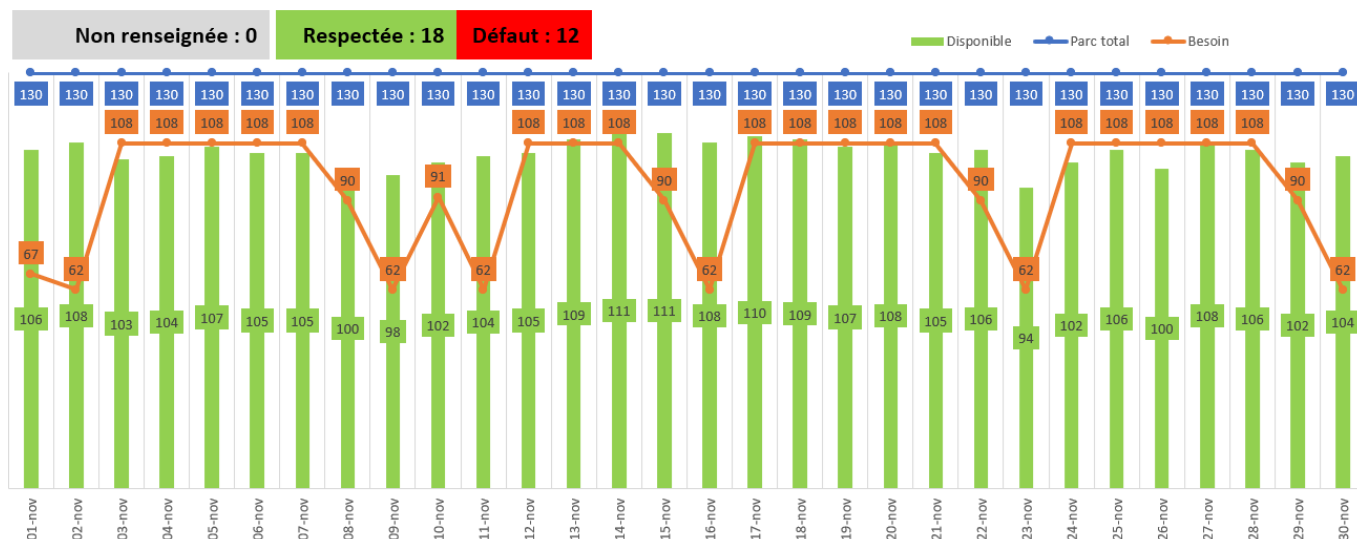
De nombreuses casses de patins APS sont apparues fin 2025, une réflexion est en cours afin de robustifier les bielles afin qu'elles soient plus résistantes aux contraintes latérales.

En ce qui concerne la maintenance préventive, le concessionnaire a quasiment rempli sa mission puisque 318 visites préventives ont été réalisées sur les 333 prévues.

Les opérations de gros entretiens des rames programmées sur 2025 se sont bien déroulées. Les opérations de GER 1 200 000 km ont continué pour les rames les plus anciennes. 21 rames ont été traitées sur l'année 2025, il reste 5 rames à traiter en 2026. 2 semaines d'immobilisation sont nécessaires pour chaque rame pour réaliser notamment la maintenance des bogies (reconditionnement), du groupe de refroidissement, des freins, des moteurs traction ou encore des ponts.

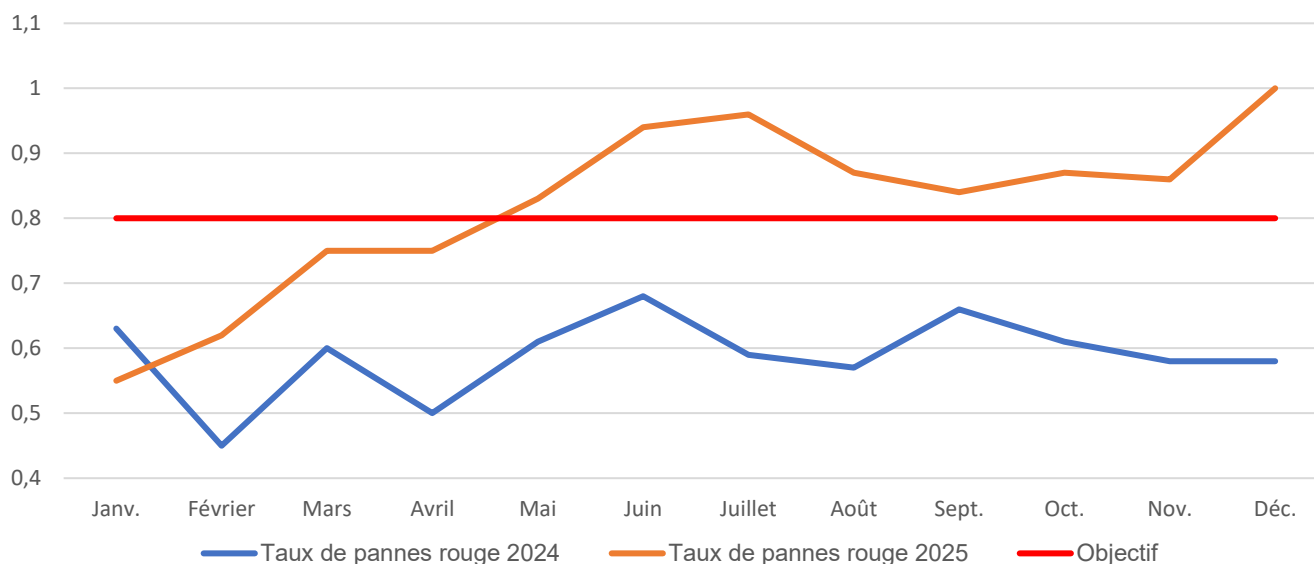
Enfin, sur la fin de l'année 2025, une fois la rame prototype finalisée (en septembre), les travaux de l'opération de prolongation de vie des 62 rames les plus anciennes, à Clermont-Ferrand chez ACC M, sont montés en charge (4 rames traitées au dernier trimestre) avec succès.

Par ailleurs, le concessionnaire a pu sortir du dépôt le matin le nombre de rames suffisantes pour assurer le service à 308 reprises en 2025, et s'est retrouvé en défaut 56 fois (308 et 57 en 2024). En raison des différents problèmes décrits dans ce rapport, le mois le plus dégradé fut novembre avec seulement 18 sorties respectées sur 30 jours :



b) Le bus

Taux de pannes rouges tous les 10 000 km



Une panne est rouge lorsqu'elle a un impact direct sur les usagers. Dans cette situation, le bus rentre au dépôt sans atteindre son terminus.

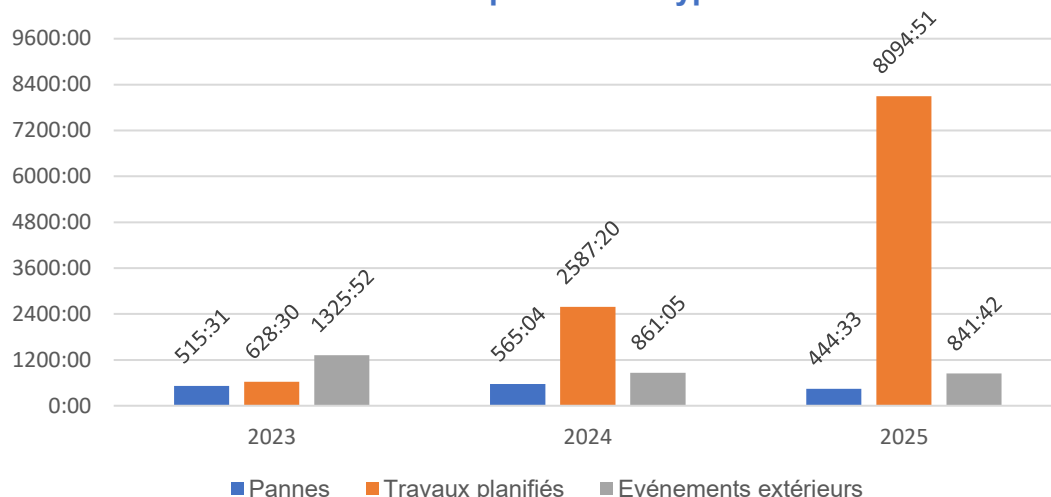
Le concessionnaire s'est engagé à améliorer la fiabilité du parc en maintenant un taux de pannes inférieur à 0,8 tous les 10 000 km. Il n'y est pas parvenu en 2025 puisque la moyenne était de 0,82 (0,59 en 2024). Les 0,8 sont dépassés depuis le mois de mai et un pic a même été atteint en décembre avec un taux de 1%. Cette augmentation du taux s'explique par le vieillissement du parc en 2025. Cependant, la réforme des bus Citelis en 2026 va baisser l'âge moyen du parc de 3 années et devrait donc permettre de revenir à un taux de pannes rouges inférieur à l'objectif. Par ailleurs, le parc bus était disponible à 99,97% en moyenne le matin en 2025.

2.2.2 – Les installations fixes

Les installations fixes concernent les éléments d'infrastructures comme la LAC (Ligne aérienne de contact) et l'APS (alimentation par le sol).

L'année 2025 a été marquée par une forte indisponibilité des installations fixes avec un total d'heures cumulées d'indisponibilité de près de 9 400h.

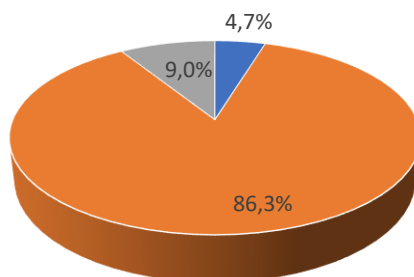
Nombre d'heures d'indisponibilité / Types d'évènements



Cette indisponibilité est essentiellement due aux nombreux travaux réalisés sur le réseau durant l'année et plus particulièrement aux travaux de modification de la zone Porte de Bourgogne. En effet, à eux seuls, ces travaux représentent plus de 7 800h soit plus de 83% de l'indisponibilité totale.

Il est également constaté que la durée d'indisponibilité liée aux pannes représente moins de 5% des causes d'indisponibilité et que ce chiffre est en diminution (-21,3% par rapport à 2024).

Répartition des causes d'indisponibilité 2025



■ Pannes 444:33 ■ Travaux planifiés 8094:51 ■ Evénements extérieurs 841:42

En 2025, les principaux équipements d'installation fixes ayant provoqués des arrêts d'exploitation concernent l'alimentation par le sol (APS) (29%) et la signalisation ferroviaire (SF) (18%).

Remarque : le matériel roulant représente 25% des pannes ayant provoquées un arrêt d'exploitation.

Pannes	Heures d'indisponibilité	%
Alimentation par le sol	129:55	29,2%
Signalisation ferroviaire	81:34	18,3%
Equipements énergie	30:27	6,8%
Ligne Aérienne de Contact	4:03	0,9%
Voie ferrée	35:46	8,0%
Ponts tournants	12:20	2,8%
Matériel roulant	111:37	25,1%
Autres causes	38:51	8,7%
	444:33	

Afin de moderniser et fiabiliser le réseau de tramway, le concessionnaire a mis en œuvre un certain nombre d'opérations dont la plus importante a été les travaux de modification et de modernisation du secteur Porte de Bourgogne avec la mise en place de nouveaux aiguillages et de nouveaux équipements de signalisation ferroviaire permettant la création de nouvelles lignes de tramway. Durant cette opération, a été également effectué le remplacement de rails de roulement en courbe et de rails APS ainsi que du PIPC (Poste d'aiguillage Informatique à technologie Personal Computer - organe SF qui gère les commandes d'itinéraires) devenu obsolète.

En 2025, la durée d'immobilisation du réseau pour cause APS sol a atteint les 119 heures contre 205 heures en 2024. Malgré cette baisse, le concessionnaire n'a donc pas respecté son objectif fixé à 50h. Pour l'APS, qui reste donc la principale cause technique d'indisponibilité, des opérations comme le remplacement de 20 rails endommagés par des rails nouvelle génération, le déploiement de 364 nouveaux coffrets d'alimentation, ou encore la modernisation du système de supervision pour améliorer le diagnostic des pannes, ont été menées afin de fiabiliser ce système.

D'autres actions marquantes ont été effectuées sur les installations fixes comme la réfection du revêtement de la plate-forme tramway circulée (15 zones traitées) et la réfection du joint de rail.

2.2.3 – Bâtiments

La maintenance :

Dans la continuité de la matrice de typologie de maintenance établie en 2024, les points de maintenance bâti ont été analysés à l'occasion d'une réunion annuelle.

Les volets contrôles réglementaires et maintenance réglementaire sont bien suivis par le concessionnaire avec un respect du planning prévisionnel.

Un processus de répartition des actions réglementaires entre le concédant et le concessionnaire post contrôles a fait l'objet d'un travail collaboratif.

Différents points restant à améliorer ont été relevés en 2025 :

- Un suivi des P+R moins efficient que pour les autres bâtiments : Bordeaux Métropole a donc demandé une homogénéisation des actions et des retours d'informations. Notamment, certaines remarques issues des visites de commission de sécurité n'avaient pas été levées dans les délais impartis ;
- Des difficultés persistent sur le volet de la maintenance préventive. KB2M devait transmettre en 2025 un diagnostic sur la structure et la charpente de l'ensemble du patrimoine bâti, mais il n'a été livré qu'en mars 2026 et demeure incomplet. BM est en attente d'une réunion de présentation avec les défauts constatés pour définir le périmètre des actions entre BM et KB2M ;
- Certaines non-conformités liées aux VMC font l'objet d'un travail d'identification et nécessitent d'être levées ;
- Les dépôts ne bénéficient pas à ce jour de la désignation d'un responsable de site alors que cette personne est indispensable au titre de la sécurité et qu'elle apporterait également une contribution de fait au bon fonctionnement global du dépôt et à la responsabilisation du concessionnaire sur son maintien en bon état. Dans l'attente, une fiche d'action de

contrôle de l'état des équipements a été proposée en vue de mettre en place des passages réguliers sur site par des agents du concessionnaire.

2.3 – QUALITE DE SERVICE ET SATISFACTION

2.3.1 – Le parcours usager

Afin de mesurer et d'améliorer la qualité de service proposée aux usagers, le concédant procède à des vagues de contrôles sur l'ensemble du parcours usagers confiées au prestataire SCAT. Bordeaux Métropole a identifié plusieurs critères et sous-critères avec des objectifs à atteindre pour chacun d'entre eux dans le but d'estimer le niveau du service rendu à l'utilisateur. 17 indicateurs sont suivis grâce à 3 vagues de contrôles par an, et deux indicateurs sont annuels.

Au total, à partir des résultats obtenus lors de l'ensemble des contrôles réalisés, 72 000 € de pénalités ont été appliquées au concessionnaire en 2025 (le détail est présent en annexe 1).

Par ailleurs, après les réunions de restitutions, des actions sont entreprises par le concessionnaire pour remédier aux non-conformités constatées. Bordeaux Métropole procède également à des contrôles, soit pour vérifier que les défauts identifiés ont été corrigés, soit pour élargir le champ des enquêtes du prestataire. Le concessionnaire peut de nouveau être pénalisé en cas de nouvelle constatation de non-conformité lors des vagues ultérieures.

Comme les années précédentes, l'information destinée aux voyageurs est un sujet qui revient dans plusieurs aspects du parcours usager avec notamment des manques constatés au niveau des arrêts de bus ou des stations de tram.

Afin d'améliorer l'information voyageurs en situation perturbée, le concessionnaire a mis en place une phase de test en 2025 en indiquant sur 10 stations de tram l'offre de substitution en cas de coupure tram. Une enquête menée sur le terrain a montré que les usagers trouvaient cette proposition utile, mais qu'elle manquait encore de précision sur la localisation des arrêts de bus relais, le temps d'attente et de trajet. Les répondants avaient également remonté le besoin de développer l'accessibilité (annonces sonores, traduction pour les touristes, QR code pour accéder aux informations détaillées...).

En dehors de l'information voyageur, des problèmes de propreté ont été constatés sur les Vélobox et abris-vélos (tags et détrit), ainsi que dans les véhicules (aussi bien bus que tram) en sortie de dépôt. De même, des chocs et rayures importants ont été relevés sur ces véhicules.

Enfin, des problèmes d'ordre matériel sont apparus comme des valideurs non fonctionnels dans les bus (en plus des écrans), des contrôleurs d'accès en panne qui laissent un libre accès aux abris-vélos, ou encore des dysfonctionnements d'éclairage et de clignotants sur les VLS et plus particulièrement sur les cockpits des VLS électriques.

En revanche, comme en 2023 et 2024, les enquêtes menées dans les espaces mobilités, les tramways en circulation (équipements billettiques et informations) et les pontons se sont révélées satisfaisantes. La qualité du parcours d'achat sur la boutique en ligne a également été soulignée.

2.3.2 – La satisfaction des usagers

L'enquête de satisfaction 2025 du réseau TBM a été commandée par Bordeaux Métropole et réalisée par le cabinet d'études Tryom en mars 2025. Le sondage a été effectué auprès d'un échantillon représentatif de 2 208 personnes (dont 1 206 abonnés).

Alors qu'elle avait diminué pendant 3 années consécutives, la satisfaction du réseau (94% en 2021, 91,6% en 2022, 88,9% en 2023 et 86,2% en 2024), la satisfaction du réseau est restée stable en 2025 avec 86,3%. Aucune pénalité n'a donc été appliquée au concessionnaire.

Bordeaux Métropole a également commandé une enquête de satisfaction du service Mobibus. Cette dernière a été menée par Tryom début avril 2025. Après avoir déjà augmenté en 2024, la satisfaction du réseau Mobibus progresse de nouveau de 2,5pts 2025.

De manière générale, ces enquêtes ont permis de mettre en avant certains points forts comme :

- La pertinence de l'information dans les Espaces mobilités ;
- La conduite des conducteurs de tramway ;
- Le succès de la ligne BEX G et du nouveau service Le Bato ;
- La prise en charge des usagers Mobibus ;
- La propreté des véhicules Mobibus ;
- La facilité de règlement pour l'usage du service Mobibus.

A l'inverse, des points d'amélioration ont aussi été relevés :

- L'information en cas de perturbations ;
- La fiabilité et la ponctualité du réseau ;
- Le sentiment d'insécurité, surtout en soirée ;
- Le temps d'attente au téléphone et de trajet du service Mobibus ;
- Le traitement des réclamations des usagers Mobibus.

Les résultats de cette enquête sont partagés avec l'exploitant pour alimenter leur plan d'actions d'amélioration continue du parcours usagers.

En dehors de la phase de test en situation perturbée du service tram, le concessionnaire a mobilisé des agents et des PIMMS pendant les travaux du pont de pierre aux stations de tram impactées et au niveau des solutions de report pour rassurer et diriger les usagers. L'information voyageurs en situation perturbée demeure une attente forte des usagers et le concessionnaire continue de travailler pour trouver des solutions adaptées.

2.4 – SURETE – SECURITE

2.4.1 – Bilan contrôle et fraude

a) Taux de contrôles annuels

Hors juillet aout	Taux de contrôles des voyageurs attendus	Taux de contrôles des voyageurs réalisés en 2025	Vs 2024
Global réseau	≥4%	4,3%	+0,5pt
Tramway, Bus express	≥4,5%	5,2%	+0,7pt
Bus Lianes, Directes	≥2%	3,1%	=
Bus locales et navettes fluviales	≥1,5%	1,8%	+0,3pt
Soirée	≥2%	3%	+0,6pt

Juillet aout	Taux de contrôles des voyageurs attendus	Taux de contrôles des voyageurs réalisés en 2025	Vs 2024
Global réseau	≥3%	3,9%	-0,6pt
Tramway	≥3%	4,8%	-1,1pt
Bus Lianes, Directes	≥1%	3,1%	+0,7pt
Bus locales et navettes fluviales	≥1%	1,5%	+0,3pt
Soirée	≥1%	1,4%	-1,3pt

Des attendus différents sont appliqués en juillet et août et sur le reste de l'année. Contrairement à 2024, tous les objectifs ont été respectés en 2025. Tous les taux ont augmenté sur la période hors juillet/août hormis celui des Lianes et Directes qui est resté stable.

A l'inverse, même si tous les objectifs ont été atteints, 3 taux sur 5 ont diminué par rapport à l'année dernière sur la période juillet/août. Les taux de contrôle sur les Lianes et Directes, locales, navettes fluviales et en soirée avaient déjà baissé en 2024.

Au total, 4 654 867 voyageurs ont été contrôlés en 2025, répartis selon les deux catégories ci-dessous :

- 3 271 772 contrôles répressifs : actions de contrôle réalisées par les agents de contrôle assermentés ;
- 1 398 095 contrôles dissuasifs : actions de sensibilisation et d'incitation à la validation réalisées par les agents du concessionnaire ou mandatés par celui-ci.

b) Taux de fraude

Objectif taux de fraude 2025	9,9%
Taux de fraude constaté	12%
Pénalité concessionnaire	300 000 €

L'enquête réalisée en novembre 2025 par le cabinet Tryom, à partir de 9 369 questionnaires en journée et 1 756 en soirée, a montré un taux de fraude de 12% (+0,9pt vs 2024) soit 2,1pts de plus que l'objectif annuel. Le concessionnaire s'acquittera donc d'une pénalité de 300 000 € pour non-respect de l'objectif contractuel.

Afin de diminuer le taux de fraude, le concessionnaire s'est engagé tout au long du contrat sur les points suivants :

- Augmenter les effectifs d'agents de contrôle ;
- Renouveler les portables de contrôle pour améliorer l'efficacité des contrôles et obtenir davantage d'informations sur le contrôle (ligne, arrêt, horaire etc...) ;
- Développer de nouveaux outils (statistiques, cellule de comptage) ;
- Augmenter les effectifs d'agents de médiation (PIMMS) pour informer et inciter à la validation ;
- Créer une cellule d'observation et d'analyse de la fraude et de la délinquance ;
- Intervention en milieu scolaire et campagne de communication semestrielle pour encourager à la validation.

Certaines actions ont correctement été réalisées en 2025 comme le renouvellement des portables de contrôle et les interventions dans les établissements scolaires. En revanche, le concessionnaire n'a toujours pas atteint son objectif cible d'agents de contrôle, d'autant plus que des agents polyvalents viennent compenser le manque de conducteurs au détriment de la lutte contre la fraude.

2.4.2 – Accidentologie

a) Bus et bus express

Objectif taux d'accidentologie 2025 (taux 10 000km)	0,234‰
Taux d'accidentologie réel	0,221‰
Pénalité concessionnaire	0 €

Le concessionnaire a respecté l'objectif contractuel.

Au total, 692 accidents dont la responsabilité incombent au concessionnaire sont à dénombrer en 2025, soit une augmentation de 12% par rapport à 2024 (616 accidents). Afin de réduire ce chiffre, le concessionnaire a mis en place des outils d'analyse permettant de connaître les causes des collisions et d'identifier les pistes d'amélioration.

b) Tramway

Objectif accidentologie 2025	0 accident 100% responsable
Accidents responsables constatés	19
Pénalité concessionnaire	100 000 €

Le nombre d'accidents responsables continue d'augmenter en 19 (13 en 2024 et 6 en 2023).

118 collisions se sont produites en 2025, soit une baisse de -20% comparé à 2024. Le tableau ci-après démontre que les collisions ont baissé sur toutes les lignes hormis la D :

Ligne	2024	2025	Evolution
A	59	33	-44%
B	40	36	-10%
C	33	28	-15%
D	15	18	+20%
E		2	
F		1	
Total	147	118	-20%

Cette évolution s'explique par la baisse de -31% des collisions avec les véhicules routiers. Le nombre de collisions avec les véhicules légers reste stable.

Le nombre de victimes suite à une collision a lui légèrement augmenté : 45 en 2025 et 43 en 2024. 1 tiers a malheureusement été tué en 2025.

c) TPMR

Objectif taux d'accidentologie 2025 (taux 10 000km)	0,390‰
Taux d'accidentologie réel	0,238‰
Pénalité concessionnaire	0 €

Bien qu'en augmentation comparé à 2024 (0,149), le taux d'accidentologie du service Mobibus a été respecté en 2025. Seul le taux mensuel de novembre (0,404) était supérieur à l'objectif annuel. 6 accidents responsables sont survenus durant ce mois.

Au total, 41 accidents dont la responsabilité incombe au concessionnaire ont été dénombrés en 2025 contre 22 en 2024.

2.4.3 – Bilan sûreté

a) Incidents

Les incidents de vandalismes, actes d'incivilité et agressions se répartissent en 4 catégories :

- Les atteintes aux personnes ;
- Les atteintes aux biens ;
- Les atteintes visant à la tranquillité ;
- Les atteintes visant à perturber le service.

Alors que les incidents de sûreté avaient déjà augmenté de 14% en 2024, une hausse de 6% a de nouveau été constatée en 2025. Tous les types d'incidents ont augmenté en 2025 exceptées les atteintes aux biens (-5%).

Le délai d'intervention a augmenté de 6 secondes mais reste inférieur à l'objectif contractuel (8mn et 8 secondes vs 10mn). Cette mission est pilotée efficacement par le concessionnaire. De plus,

les opérations conjointes avec les forces de l'ordre sont en hausse avec 120 opérations au total en 2025 contre 86 en 2024. L'augmentation de ces opérations démontre le partenariat efficace entre les équipes de KB2M et les forces de l'ordre.

Par ailleurs, alors qu'elles avaient baissé de 22% en 2024, les agressions envers le personnel de KB2M ont augmenté de 34% par rapport à 2024 (75 contre 56).

Concernant les agressions envers les usagers, une baisse de 22% est observée en 2025 (40 faits en 2025 contre 51 faits en 2024). 55% des agressions ont été commises sur le réseau de bus et 45% sur le réseau de tram.

Même si les signalements réalisés par les victimes d'atteintes sexuelles avec contact n'ont pas évolué entre 2025 et 2024 avec 11 faits, les agressions signalées via le formulaire en ligne présent sur le site internet ou l'application mobile, ont fortement augmenté en passant de 18 faits en 2024 contre 34 en 2025.

2.5 – DEVELOPPEMENT DURABLE

En 2025, le concessionnaire s'était engagé dans la réalisation de plusieurs projets relatifs au développement durable. L'avancée de ces projets est détaillée dans le tableau ci-dessous :

Plan d'actions	Engagements 2025	Point de situation
Biodiversité	Obtention du label Eco Jardin	Obtenu pour le site de la Jallère. Le concédant ne dispose néanmoins d'aucune visibilité sur les pratiques de gestion appliquées sur ce site, ni sur le reste des espaces verts dont le concessionnaire a la responsabilité.
	"1 million d'arbres" - entretien des plantations	Contrôle annuel conjoint effectué. Certains sites présentent une mortalité très importante. Ces résultats et des rapports de suivi mettent en lumière des incohérences dans le suivi assuré par le concessionnaire.
Eau	Plateforme tramway - végétaux alternatifs au gazon	Clôture du projet : reportée.
	Arrosage plateforme tramway - alternatives à l'eau potable	Etude réalisée. Trois pistes ont été identifiées et sont en cours de chiffrage.
	Arrosage plateforme tramway - modernisation équipements	Réalisé.
Energie	Certification ISO 50001	Audit réalisé. Le concédant est néanmoins dans l'attente d'éléments attestant l'obtention de la certification ISO 50001.
Adaptation au changement climatique	Etude risque inondation - dépôt Bastide	Etude réalisée.

Mobilité des femmes	Formations des agents de terrains - accompagnement des victimes	Réalisé. Le contenu, la fréquence et la part d'agents de terrain ayant bénéficié de ces formations n'est cependant pas connu du concédant.
	Sensibilisation des usagers	Réalisé. Le concessionnaire a poursuivi ses actions de sensibilisation à travers la mise à jour de son Guide de lutte contre les agressions sexistes et sexuelles et la conduite d'une campagne de communication sur l'ensemble du réseau.

2.6 – FONDS D'INNOVATION

Le contrat permet de financer des projets novateurs ayant pour but de développer l'innovation au service de la mobilité sur le territoire autour de 4 thématiques :

- La qualité du service aux usagers ;
- L'efficacité / la productivité des services de transports urbains et de mobilité durables ;
- La sécurité des usagers et du personnel d'exploitation ;
- Les actions en faveur du développement durable.

Initialement à hauteur de 10 millions d'euros sur la durée du contrat, l'enveloppe du fonds d'innovation a été réduite à 8,4 millions en raison des mesures d'économies souhaitées par Bordeaux Métropole.

Les projets ont connu différentes étapes en 2025 :

- Fin de l'expérimentation : Blueboat, Télémaintenance ;
- En cours d'expérimentation : Réalité virtuelle incendie, Hot protection tram, BrushRail, Legouvernail, Prévention Collisions, ClimaData, Optiwork, Info station, Eco arrosage, Syster (système de comptage) ;
- Retour d'expérience : Mobi'Virtual, ExoMobilités, Valid'Attitude (puis lancement du Bip d'or).

2.7 – SUIVI DES EFFECTIFS

2.7.1 – Suivi global des effectifs

Le tableau ci-dessous fait un focus sur trois regroupements de métiers en nombre d'ETP et les compare avec le contrat :

	Réel 2024	Réel 2025	Contrat 2025	Vs contrat
Conduite	1 802	1 853	1 786	+68
Maintenance	242	238	244	-6
Contrôle	98	102	136	-33
Global	2 801	2 857	2 821	+36

Ces chiffres montrent un nombre d'ETP réels en 2025 supérieur au contrat. Cette évolution est portée par les affectifs de conduite puisque les catégories maintenance et contrôle sont inférieures au contrat. Le concessionnaire a dépassé le nombre d'ETP destinés à la conduite pour combler en partie l'absentéisme qui s'est avéré plus important que prévu.

La conduite représente toujours la part la plus importante des ETP avec 65% du total en 2025.

2.7.2 – L’absentéisme

Le taux d’absentéisme était de 11,5% toutes catégories confondues en 2025. Il a augmenté de 0,01pt et reste bien au-dessus de l’objectif qui avait été fixé à 8,16% en 2025.

La catégorie des conducteurs receveur présentait le taux le plus élevé avec 13,8%, devant les catégories employés (11,6%) et ouvriers (9,5%).

2.7.3 – Evolution des effectifs de conduite

Les difficultés rencontrées sur les effectifs de conduite persistent depuis le début du contrat. Malgré les efforts engagés, ce contexte a une nouvelle fois impacté plusieurs services (notamment bus et Bato) en 2025. Ce constat fut encore plus marqué en fin d’année avec un contexte social tendu qui a entraîné un taux d’absentéisme et de grévistes supérieurs aux prévisions de KB2M. Ce dernier n’ayant pas réussi à pallier les absences entraînant des impacts significatifs sur la réalisation de l’offre de service.

L’absentéisme chez les conducteurs est d’ailleurs le plus élevé parmi les différentes catégories comme indiqué dans le 2.7.2. Le concessionnaire a ainsi lancé en 2025 un programme spécifique pour lutter contre l’absentéisme avec la mise en place d’un comité de pilotage et la réalisation d’un diagnostic. Un plan d’actions sera ensuite déployé en 2026. Toujours en 2026, KB2M a lancé une phase de recrutement, accompagnée d’une importante campagne de communication, dans le but de remédier à ces difficultés.

CHAPITRE 3 – PERFORMANCE COMMERCIALE

3.1 – RECETTES D'EXPLOITATION

3.1.1 – Recettes tarifaires

a) Les recettes par catégorie

Catégories	Montants	Poids	vs 2024
Recettes abonnés (dont Modalis et Scodi)	49 522 616	52,7%	+5%
Recettes occasionnels (dont TAD)	39 183 386	41,7%	+1%
Recettes événements	3 118 268	3,3%	-17%
Recettes vélos	1 702 363	1,8%	+22%
Recettes Mobibus	367 833	0,4%	+10%
Recettes diverses (frais d'établissement de cartes, régul impayés...)	61 204	0,1%	-62%
Total Recettes tarifaires	93 955 670	100%	+2,5%

En atteignant quasiment 94 millions d'euros en 2025, les recettes tarifaires ont augmenté de 2,5% par rapport à 2024. Il faut cependant mesurer cette évolution et la mettre en perspective avec le contexte de l'année écoulée. En effet, une partie de l'année a tout d'abord profité de la hausse tarifaire de 3,6% mise en place le 1^{er} juillet 2024, et une nouvelle hausse tarifaire moyenne de 3% a été appliquée à partir du 1^{er} septembre 2025. A l'inverse, les recettes ont pu être impactées négativement par les travaux survenus sur le réseau en 2025.

Les abonnements TBM représentent la plus grande part des recettes avec 53%. Comme les années précédentes, les Pass jeune annuel et Pass salarié annuel demeurent les abonnements qui génèrent le plus de recettes avec respectivement 20,5M€ (-1%) et 9,5M€ (-1,5%).

Parmi les occasionnels, le titre 10 voyages plein tarif est de loin celui qui génère le plus de recettes avec 18,6M€ millions d'euros sur l'année (-2% néanmoins).

A la suite des nombreux événements réalisés en 2024 et notamment les jeux olympiques, la catégorie événements a logiquement baissé en 2025.

b) L'intéressement sur les recettes reversées

Chaque mois, KB2M reverse à Bordeaux Métropole l'ensemble des recettes d'exploitation perçues. Le montant reversé est légèrement différent du montant indiqué au point a) ci-avant, qui correspond au chiffre d'affaires de KB2M (Le chiffre d'affaires dépend de la période de validité du titre qui peut différer du paiement).

Recettes tarifaires Tram+Bus+TAD+Bat3+P+R+PMR attendues en 2025 (objectif ajusté)	93 060 594 €
Recettes reversées	91 668 251 €
Pénalité concessionnaire <u>provisoire</u>	-1 392 343 €

Le concessionnaire n'a donc pas réussi à décrocher l'intéressement relatif aux recettes tarifaires.

Recettes vélos attendues en 2025	2 430 841 €
Recettes réalisées	1 460 672 €
Pénalité concessionnaire <i>provisoire</i>	-970 170 €

Comme les années précédentes, le concessionnaire n'a pas réussi à atteindre l'objectif fixé sur les recettes vélos. A l'image de l'objectif sur le nombre d'emprunts qui n'a pas non plus été rempli, le concessionnaire doit poursuivre ses améliorations dans l'optique de développer le service et de répondre aux attentes.

L'écart entre l'objectif et le réalisé est suffisamment important pour engendrer une pénalité de 970 170 €.

3.1.2 – Recettes infractions

Recettes infractions attendues en 2025	1 873 387 €
Recettes réalisées	2 783 661 €
Intéressement concessionnaire <i>provisoire</i>	548 806 €

Le concessionnaire a dépassé le montant fixé des recettes d'infraction et reçoit donc un intéressement de 548 806 € calculé selon l'application des paliers contractuels.

3.1.3 – Recettes espaces publicitaires

Recettes espaces publicitaires attendues en 2025	1 689 661 €
Recettes réalisées	2 086 043 €
Pénalité concessionnaire	219 311 €

Avec l'atteinte de l'objectif relatif aux recettes publicitaires, le concessionnaire reçoit un intéressement de 219 311 €.

3.1.4 – Recettes espaces commerciaux

Recettes espaces commerciaux attendues en 2025	211 669 €
Recettes réalisées	11 813 €
Intéressement concessionnaire	-199 855 €

Le montant reçu est très éloigné de l'objectif initial en raison du commerce situé place des Quinconces qui n'est plus occupé depuis début 2025. Le concessionnaire se voit donc appliqué une pénalité de 199 855 €.

3.1.5 – Total intéressement du concessionnaire aux recettes d'exploitation reversées

Intéressement recettes tarifaires	-1 392 343 €
Intéressement recettes vélos	-970 170 €
Intéressement espaces publicitaires	219 311 €
Intéressement espaces commerciaux	-199 855 €
Intéressement infractions	548 806 €
Total	-1 794 251 €

3.2 – FREQUENTATION

3.2.1 Les validations par mode

Les validations brutes sont issues de la billettique. En 2025, 119 997 133 validations sont remontées dans le système en combinant les différents modes de transports :

Validations	2024	2025	Evolution
Tramway	72 694 526	71 380 051	-2%
Bus	41 808 752	47 056 283	+13%
Dont bus express	2 858 057	6 320 292	Non représentatif*
Le Bato	320 405	444 316	+39%
ScoDi	160 620	189 282	+18%
Cars Région	10 019	26 718	Non représentatif**
Inconnu	705 020	900 483	-
Total	115 699 342	119 997 133	+4%

* : la 1^{ère} ligne de Bus express a été mise en service en juin 2024. Il n'est donc pas encore possible de comparer deux années complètes.

** : les valideurs dans les cars de la Région sont en cours de déploiement. Les quantités de validations entre les années ne sont donc pas comparables pour l'instant.

Le total des validations a augmenté de 4% en 2025 malgré les perturbations dues aux différents travaux. Cette hausse est surtout portée par le bus et notamment par le succès rencontré par les lignes de Bux express.

La diminution observée sur le tram s'explique par les travaux survenus durant les mois de juin, juillet et août qui ont interrompus des tronçons des lignes A, C et D. En dehors de cette période, la fréquentation du tramway a augmenté de 3% sur les 9 mois restants de l'année (6% pour la fréquentation globale).

La mise en exploitation de nouvelles liaisons pour le service Le Bato à partir de novembre 2024, et le renforcement de l'offre en 2025, ont entraîné une forte hausse des validations en 2025.

Le concessionnaire utilise un outil de comptage sur ce service pour évaluer la fréquentation réelle qui prend en compte la non-validation. Ce dernier a comptabilisé 651 832 montées en 2025, soit une importante progression de 58% comparé à 2024.

Le tramway représente la part la plus importante de la fréquentation avec 59% des validations billettiques (39% pour le bus).

La fréquentation des services Transport à la demande et Mobibus ne se mesure pas en validations billettiques, mais à partir des comptages et des réservations :

Fréquentation	2024	2025	Evolution
Transport à la demande	42 355	50 764	+20%
Mobibus	112 200	124 480	+11%

L'ensemble des services proposés parmi les transports à la demande a augmenté en 2025 sauf le Flex'Artigues. Le Flex'Aéro a connu une croissance significative en raison d'une expérimentation permettant aux usagers d'utiliser le service avec la gamme tarifaire existante (tarif unitaire 1€90, abonnements TBM, et réservation via l'application TBM) au lieu de la tarification spécifique (3€ pour les abonnés, 5€ pour les non-abonnés, avec une réservation de nouveau réalisée via l'application TBM Flex'). Malgré ces progrès, la fréquentation des services

TAD restent en-deçà des projections. De nouvelles réflexions sont conduites pour développer l'usage de ces services.

En comptabilisant les validations brutes et la non-validation estimée, et en retirant la fraude enquêtée, 184 442 135 voyages auraient été effectués en 2025 selon le concessionnaire, soit une augmentation de +0,3% comparé à 2024.

3.2.2 Intéressement à la fréquentation du réseau bus

Le contrat prévoit un intéressement sur les validations réalisées dans les bus (hors lignes à vocation scolaire, TAD ou TPMR), mais uniquement à partir de la deuxième année du contrat. L'objectif 2025 a ainsi été calculé à partir des validations constatées en 2024 intégrant un objectif de progression de +6,42%. Cet objectif a largement été dépassé puisque la variation observée est de 13,6%.

Variation des validations attendues en 2025	+6,42%
Variation des validations comptabilisées	+13,6%
Intéressement concessionnaire	356 100 €

3.3 – RATIOS FINANCIERS

3.3.1 – Recettes/voyages

Le tableau présente la comparaison entre les recettes/voyages réalisées et les recettes/voyages contractuelles :

<i>En €HT courant</i>	Réalisé 2023	Réalisé 2024	Réalisé 2025	Contrat 2025	Ecart % contrat	Ecart % 2025/2024
Recettes tarifaires par voyage	0,48	0,49	0,50	0,54	-8%	+2%

Le concessionnaire affiche une performance commerciale inférieure au contrat ce qui s'explique principalement par :

- Une sous-évaluation de la non-validation pour la détermination de la fréquentation contractuelle ;
- Une déformation de la structure de vente vers les titres présentant un moins bon ratio de recette par voyage, principalement la hausse des abonnements gratuits, mais aussi la progression des titres solidaires et du titre 10 voyages réduit. Les ventes et l'usage de ces titres progressent plus vite que ceux des autres titres de la gamme TBM ;
- Nous constatons par ailleurs que la progression de la recette par voyage est inférieure à la hausse tarifaire ce qui sous-entend une progression plus rapide des titres avec un faible rendement.

Nous constatons également une évolution 2024/2025 de la recette tarifaire par voyage relativement conforme aux décisions tarifaires ce qui tend à démontrer que la structure de vente se stabilise.

Nota : les voyages correspondent aux validations brutes et à la non-validation estimée, moins la fraude.

3.3.2 – Voyages/kilomètres

Le tableau présente la comparaison entre les voyages/km réalisés et les voyages/km contractuels :

<i>En €HT courant</i>	Réalisé 2023	Réalisé 2024	Réalisé 2025	Contrat 2025	Ecart % contrat	Ecart % 2025/2024
Voyages par km	5,18	5,2	5,15	4,69	+10%	-1%

Le concessionnaire dépasse significativement les ambitions du contrat en matière de performance commerciale de l'offre, mais affiche une diminution entre 2024 et 2025. Ce point peut notamment s'expliquer par les éléments suivants :

- La pertinence des actions commerciales du concessionnaire ;
- L'attractivité de la nouvelle offre ;
- Les impacts des importants travaux estivaux sur le réseau Tram ;
- La sous-évaluation de la non-validation pour la détermination de la fréquentation contractuelle.

3.3.3 – Recettes/kilomètres

Le tableau présente la comparaison entre la recette/km réalisée et la recette/km contractuelle :

<i>En €HT courant</i>	Réalisé 2023	Réalisé 2024	Réalisé 2025	Contrat 2025	Ecart % contrat	Ecart % 2025/2024
Recettes tarifaires par km	2,48	2,55	2,58	2,55	+1%	+1%

Au global, compte tenu principalement du développement de la fréquentation, le concessionnaire affiche une performance commerciale conforme aux ambitions du contrat. Celle-ci continue de progresser entre 2024 et 2025 mais beaucoup moins vite que les prévisions contractuelles.

3.3.4 – Recettes/vélos

Le tableau présente la comparaison entre la recette/vélo réalisée et la recette/vélo contractuelle :

<i>En €HT courant</i>	Réalisé 2023	Réalisé 2024	Réalisé 2025	Contrat 2025	Ecart % contrat	Ecart % 2025/2024
Recettes tarifaires par vélo	140,46	238,66	249,38	373,85	-33%	+4%

Le concessionnaire affiche une performance commerciale du service vélo nettement inférieure aux ambitions contractuelles qui s'explique principalement par les difficultés rencontrées dans l'exploitation du service et le déploiement des nouvelles stations. Néanmoins, nous constatons que la performance commerciale continue de s'améliorer malgré l'absence de hausse tarifaire sur ce service.

3.4 - INDICATEURS DE PERFORMANCE

3.4.1 – Validations/kilomètres commerciaux

Les validations issues de la billettique et les kilomètres commerciaux réalisés permettent de calculer les ratios ci-dessous pour les modes bus et tram.

	2023	2024	2025
Validations billettiques bus	37 344 828	41 808 752	47 056 283
Km commerciaux bus	24 205 605	26 038 873	26 465 948
Validations/kilomètres commerciaux bus	1,54	1,61	1,78
Validations billettiques tram	68 245 184	72 694 526	71 380 051
Km commerciaux tram	8 189 493	8 170 475	7 973 580
Validations/kilomètres commerciaux tram	8,33	8,90	8,88

L'évolution des deux ratios en bleu dans le tableau permet de donner une idée de la pertinence et de l'efficacité des réseaux mis en place. Les tendances positives depuis 2023 et le lancement du contrat démontrent que les évolutions d'offres successives ont permis de répondre à un besoin.

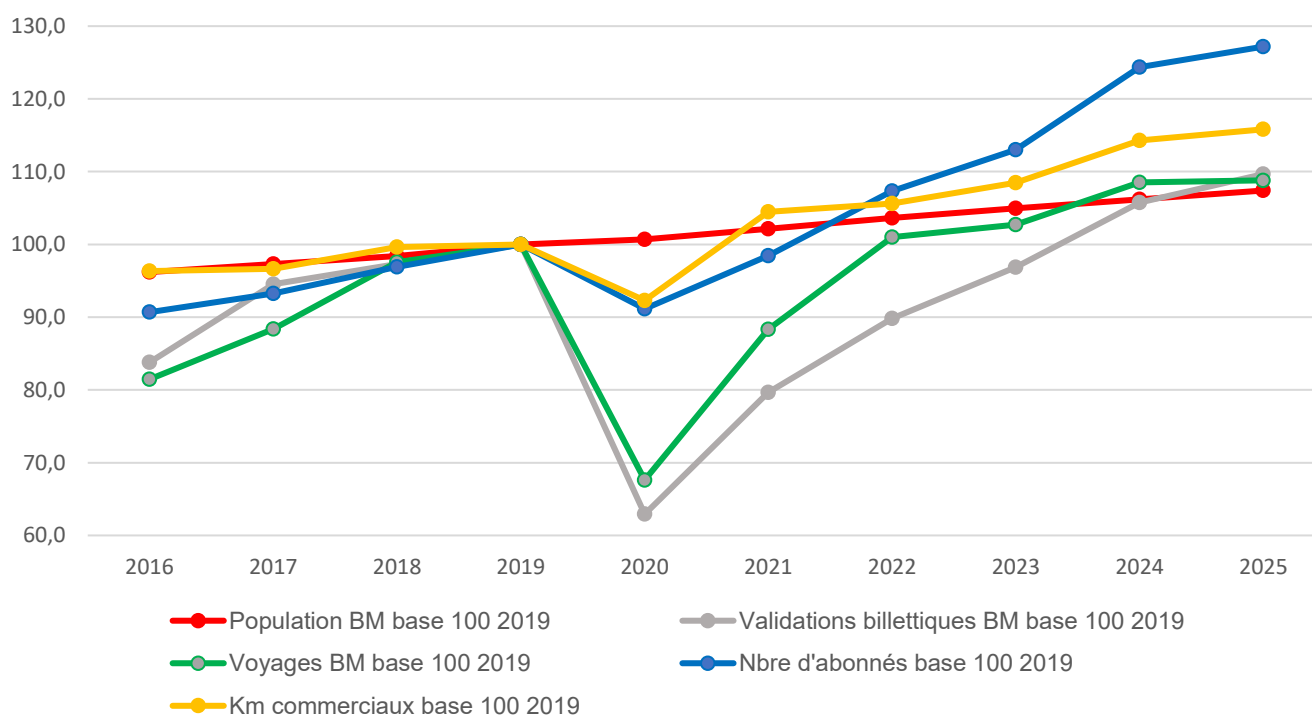
La mise en place du nouveau réseau de bus en septembre 2023 ainsi que l'apparition de la 1^{ère} ligne de bus express en juin 2024 ont entraîné une progression de 0,24pt du ratio pour le service bus.

L'augmentation des validations du mode tram en 2024 notamment grâce à la 1^{ère} année complète de l'extension vers l'aéroport avait permis une augmentation du ratio de 0,57pt. La performance de l'offre Tramway reste stable malgré les travaux estivaux qui ont fortement perturbé le réseau. L'année 2026 constituera une année clé permettant d'apprécier l'appropriation de la nouvelle offre Tramway mise en service en décembre 2025.

3.4.2 – Démographie vs réseau TBM

Le graphique ci-dessous en base 100 2019 permet de comparer les évolutions de plusieurs données avec la démographie de Bordeaux Métropole.

Evolution démographie BM et fréquentation TBM



Il convient tout d'abord de préciser que la population des années 2024 et 2025 sont des estimations en fonction de l'évolution des années précédentes, et non des chiffres issus de l'INSEE.

On peut observer que les courbes relatives aux nombres d'abonnés, aux validations et à la population évoluent différemment. En effet, alors que cette dernière est linéaire, la progression du nombre d'abonnés et des validations est importante depuis l'après covid. Ces courbes démontrent que l'augmentation du nombre d'abonnés et de la fréquentation ne s'explique pas seulement par l'accroissement de la population métropolitaine, mais aussi grâce à la politique des transports mises en place notamment par la CSP actuelle.

CHAPITRE 4 – L'ASSISTANCE TECHNIQUE

Le contrat intègre une mission d'assistance technique à maîtrise d'ouvrage apportée par le concessionnaire au concédant dans les projets portés par ce dernier. Cette assistance couvre à la fois les domaines de l'exploitabilité, de la maintenabilité, de la cohérence, de la sécurité et de la pérennité des systèmes.

Lescure :

A compter du second semestre 2024 et jusqu'à avril 2025, un travail collaboratif de préparation de la réception de la phase 1 et des déménagements interphase a été réalisé en lien avec l'OPC (Ordonnancement pilotage coordination) général effectué par l'AMO. KB2M avait à sa charge la consultation des déménageurs, l'information des équipes et l'organisation des déménagements. La phase 1 a été livrée en avril 2025 et mise en service. KB2M a alors contribué à l'organisation des venues d'entreprises et a fait remonter à BM différents éléments relevant de la garantie de parfait achèvement. Ces étapes se sont passées en bonne coordination dans leur globalité.

A contrario, KB2M a effectué différentes modifications de l'ouvrage (travaux de cloisonnement, d'électricité...) sans l'accord de BM alors que la période de garantie était encore en cours. Ces actions de KB2M contraires à la bonne gestion des bâtiments ont été analysées afin de convenir des modalités des futures interventions du concessionnaire sur ces thématiques de modifications.

Durant le dernier trimestre 2025, un travail identique a débuté en vue de préparer la réception de la phase 2A. Cette phase comportait notamment la livraison de systèmes (bornes de charges électriques bus et VL, vidéosurveillance, photovoltaïque, contrôle d'accès). Ce travail a été mené de façon active avec la Direction des systèmes d'informations de KB2M en lien avec les experts de Bordeaux Métropole.

3ème dépôt :

Le projet a été en phase d'études niveau projet sur 2025. Le concessionnaire a apporté son assistance technique lors des différentes phases d'études en formulant des avis sur les documents transmis. Ces contributions, jugées pertinentes, sont prises en compte par Bordeaux Métropole dans les phases ultérieures, notamment sur les thématiques liées à l'exploitation, à l'organisation du dépôt et aux équipements de maintenance des autobus. Bordeaux Métropole continuera de solliciter l'assistance technique du concessionnaire jusqu'aux phases d'appels d'offres des marchés de travaux, prévues en 2026.

Au regard de l'évolution de la flotte bus vers de l'électrique, un des enjeux majeurs de ce dépôt a été une mutation en tout électrique. KB2M a contribué sur ce sujet via un travail de graphicaire prospectif. Une assistance technique plus approfondie a également été apportée concernant le choix des équipements de recharge et leur dimensionnement en puissance, notamment grâce à l'expérience du groupe Keolis dans ces domaines.

Sécurisation des sites :

En 2025, KB2M a contribué à l'analyse du Projet V2 élaboré par INGEROP. Toutefois, la durée du contrat d'INGEROP s'étant révélée incompatible avec le calendrier global de l'opération, une nouvelle consultation de maîtrise d'œuvre a été lancée. La notification du nouveau titulaire est attendue aux alentours d'octobre 2026. Dans cette période d'attente, KB2M a su faire preuve d'une réelle souplesse organisationnelle.

En parallèle, Bordeaux Métropole a engagé des travaux prioritaires sur le site Bastide afin de compenser ce retard et de garantir les conditions de sécurité nécessaires : déploiement du système central de contrôle d'accès, installation de postes opérateurs et sécurisation de trois salles sur le site. Toujours dans une logique d'anticipation, Bordeaux Métropole a également déployé un dispositif de vidéosurveillance en périphérie du dépôt Bastide, en réponse à une demande formulée par KB2M.

En revanche, certaines actions qui relevaient de la responsabilité de KB2M et devaient être anticipées n'ont pas encore été réalisées, à l'image de la sécurisation du portail Tram. Ce point a pourtant fait l'objet d'une réunion conjointe entre KB2M et Bordeaux Métropole fin octobre 2025. Un projet d'ordre de service de KB2M n'a finalement été présenté qu'au début du mois de mars 2026.

Déploiement des bus électriques :

Concernant les bus électriques VDL, la mise en exploitation progressive a débuté le 7 novembre 2025 avec 8 bus puis 16 bus début 2026. Cette transition progressive du parc GNV vers une flotte électrique de 40 bus sur la ligne G se poursuivra jusqu'à l'été 2026. Les premiers mois d'exploitation ont permis de fiabiliser le fonctionnement de ces nouveaux bus avec quelques difficultés de disponibilité en raison de plusieurs pannes impactant l'ensemble de la flotte. La stratégie d'un parc mixte a permis de limiter les impacts sur l'offre de la ligne G. KB2M s'est également familiarisé à cette gestion d'une énergie nouvelle en dépôt et en ligne.

KB2M a réalisé la formation de 300 conducteurs avec 4 véhicules de septembre à décembre 2025. La prise en main d'un bus électrique nécessite quelques ajustements, surtout liés au système de recharge en ligne et au dépôt et par la gestion de l'autonomie du véhicule pour tous les agents. Les équipes de nuit au dépôt ont été formées afin d'assurer la recharge des véhicules entre 18h00 et 5h00 du matin, et ont découvert une nouvelle infrastructure de charge électrique accompagnée de plusieurs systèmes de supervision et de contrôle.

Le PC Bus est également équipé d'un nouveau système de supervision en embarqué garantissant une vision temps réel de l'état de la flotte électrique.

Enfin, les équipes de maintenance habituées aux systèmes électriques du tramway ont été formées à ce nouvel écosystème. KB2M, Bordeaux Métropole, VDL et ses sous-traitants ont collaboré de longs mois permettant la mise au point par les équipes KB2M de toutes les nouvelles procédures liées à l'électrification de la flotte bus. Les échanges se poursuivent chaque semaine afin d'améliorer les systèmes et leur utilisation.

CHAPITRE 5 – PERFORMANCE ECONOMIQUE

5.1 – CHARGES REALISEES VS CHARGES PREVISIONNELLES

5.1.1 – Charges globales

Le tableau ci-dessous présente une comparaison entre les charges réalisées et les charges prévisionnelles correspondant aux charges contractuelles indexées :

	Réalisé 2023	Réalisé 2024	Réalisé 2025	Contrat 2025 avenant 4 indexé	Ecart % contrat	Ecart % 2025/2024
Total des charges / Forfait de charges (k€)	-268 829	-318 161	-321 913	-331 255	-3%	+1%

Au global, les charges d'exploitation sont en augmentation de 1% principalement du fait des charges de personnel et du développement de l'offre de service. Les charges réalisées sont globalement en retrait des charges contractuelles indexées. Cet écart provient principalement des charges indirectes et notamment du poste marge et aléas.

5.1.2 – Charges directes

Le tableau ci-dessous présente une comparaison entre les charges réalisées et les charges prévisionnelles pour les charges directes de transport :

	Réalisé 2023	Réalisé 2024	Réalisé 2025	Contrat 2025 avenant 4 indexé	Ecart % contrat	Ecart % 2025/2024
Charges directes (k€)						
Personnel de conduite	-96 109	-102 155	-106 416	-108 790	-2%	+4%
Frais kilométriques	-29 239	-19 606	-18 223	-13 975	+30%	-7%
Entretien maintenance	-15 423	-18 520	-16 626	-16 427	+1%	-10%
Sous-traitance transports de voyageurs	-50 105	-56 124	- 58 389	-59 199	-1%	+4%
Assurances MR + P+R	-3 644	-867	-886	-1 722	-49%	+2%
Autres charges variables	-578	-1 123	-745	-662	+13%	-34%
Total charges variables	-195 098	-198 395	-201 285	-200 776	0%	+1%
Installations fixes	-11 290	-12 270	-8 995	-10 540	-15%	-27%
Personnel hors conduite exclusivement affecté au mode	-29 166	-30 902	-32 419	-30 221	+7%	+5%
Informatique / Systèmes	-732	-842	-662	-1 443	-54%	-21%
Investissements & GER	-	-1 976	-3 503	-4 066	-14%	+77%
Autres charges fixes	-1 233	-254	-599	-91	+561%	+136%
Total charges fixes	-38 383	-46 243	-46 178	-46 361	0%	0%
Total des charges directes transport (k€)	-202 137	-244 638	-247 463	-247 136	0%	+1%

Globalement en cohérence notamment avec l'évolution de l'offre de service, le concessionnaire voit ses charges directes transport augmenter à hauteur de 2,8M€ entre 2024 et 2025 soit +1%.

La comparaison 2024/2025 met notamment en évidence les phénomènes suivants :

- Les charges de personnel augmentent plus vite que l'offre de service notamment du fait que le concessionnaire a dû combler une perte de productivité lié à l'absentéisme par des embauches complémentaires ;
- Les frais kilométriques poursuivent leur diminution en raison notamment d'une dynamique favorable sur le prix de l'électricité ;
- Les coûts d'entretien maintenance sont en nette diminution par rapport à 2024 ce qui s'explique notamment par la fin de la campagne d'acquisition des boîtiers APS.

Malgré une réalisation de l'offre de service en retrait de l'offre contractuelle, les charges d'exploitation sont globalement équivalentes aux charges contractuelles indexées avec toutefois des écarts très hétérogènes d'un poste à l'autre.

Ainsi, nous constatons des charges de personnel globalement supérieures en dehors de la fonction conduite. Facialement les coûts d'énergie apparaissent également très supérieurs aux charges contractuelles mais ce point s'explique principalement par la méthodologie d'indexation des charges prévisionnelles. Inversement, le concessionnaire supporte des charges significativement moins élevées sur les installations fixes (entretien des infrastructures) et les investissements du fait notamment des décalages temporels de mise en service.

5.1.3 – Charges indirectes

Le tableau ci-dessous présente une comparaison entre les charges réalisées et les charges prévisionnelles correspondant aux charges contractuelles indexées :

	Réalisé 2023	Réalisé 2024	Réalisé 2025	Contrat 2025 avenant 4 indexé	Ecart % contrat	Ecart % 2025/2024
Charges indirectes (k€)						
Frais commerciaux	-4 326	-7 223	-6 796	-8 211	-17%	-6%
Information voyageurs	-281	-125	-119	-252	-53%	-5%
Assistance technique	-2 426	-2 404	-2 286	-2 726	-16%	-5%
Impôts et taxes	-1 375	-635	-506	-495	+2%	-20%
Autres charges variables	618	-2 889	-3 233	-2 258	+43%	12%
Total charges variables	-7 790	-13 276	-12 940	-13 942	-7%	-3%
Personnel de structure	-34 515	-38 450	-39 576	-41 779	-5%	+3%
Locaux	-7 119	-7 829	-8 359	-8 248	+1%	+7%
Informatique	-8 113	-7 650	-8 102	-10 858	-25%	+6%
Investissements & GER	-482	-981	-1 513	-1 894	-20%	+54%
Autres charges fixes	-7 401	-4 420	-5 243	-2 680	+96%	+19%
Marges, aléas et provisions	-1 272	-916	1 283	-4 717	-127%	-240%
Total charges fixes	-58 902	-60 247	-61 510	-70 177	-12%	+2%
Total des charges indirectes transport (k€)	-66 692	-73 523	-74 450	-84 119	-11%	+1%

Globalement les charges indirectes restent stables entre 2024 et 2025. Nous pouvons toutefois observer quelques évolutions significatives :

- Les investissements et GER qui progressent fortement sous l’impulsion de la réalisation du PPI ;
- Les autres charges variables et fixes progressent de manière significative ;
- Les frais commerciaux et l’information voyageurs diminuent malgré un contexte de dispositif renforcé pendant la période de travaux estivaux.

Nous constatons également que le concessionnaire affiche une marge négative pour la première fois depuis le début du contrat.

Les charges indirectes sont nettement en retrait par rapport aux prévisions contractuelles et cela concerne principalement les frais commerciaux, le personnel de structure et l’informatique. Ce décalage peut s’expliquer d’une part par des recherches d’optimisation du concessionnaire pour limiter les pertes économiques associées au contrat et d’autre part par des choix d’affectations analytiques différents que ceux retenus dans le contrat (notamment autres charges).

5.1.4 – Charges par mode

Le tableau suivant présente une comparaison des charges prévisionnelles et réalisées par mode :

<i>En K€HT courant</i>	Réalisé 2023	Réalisé 2024	Réalisé 2025	Contrat 2025	Ecart % contrat	Ecart % 2025/2024
Tramway	92 160	103 228	95 102	96 292	-1%	-8%
Bus et scolaires	159 959	192 333	201 583	206 445	-2%	+5%
Navette fluviale	1 898	3 158	3 721	3 959	-6%	+18%
Mobibus + TAD	4 897	6 631	6 549	10 358	-37%	-1%
Parcs-relais	3 714	4 660	4 525	3 980	+14%	-3%
Vélos	6 202	8 151	10 433	10 223	+2%	+28%
Total	268 829	318 161	321 913	331 256	-3%	-1%

L’analyse des évolutions 2024/2025 appelle les remarques suivantes :

- Les charges du Tramway évoluent significativement à la baisse pendant que celles du bus progressent fortement. Ces évolutions s’expliquent notamment par les travaux estivaux qui ont entraîné la mise en place d’une desserte de substitution bus pendant les phases de coupure du Tramway ;
- Les charges associées aux services de navettes fluviales et vélo progressent fortement du fait du développement de l’offre de service en 2025.

S’agissant de la comparaison aux charges contractuelles, nous pouvons formuler les remarques suivantes :

- Les charges sur les services TAD sont nettement inférieures aux prévisions du fait de déclenchements des services inférieurs aux prévisions. Ce décalage fait toutefois l’objet d’un ajustement de la rémunération de l’opérateur ;
- Les charges relatives aux parcs-relais sont quant à elle nettement supérieures aux prévisions contractuelles.

5.2 – COUTS UNITAIRES REALISES VS PREVISIONNELS

Le tableau suivant présente une comparaison prévisionnelle des ratios de dépense par km et par voyage :

<i>En €HT courant</i>	Réalisé 2023	Réalisé 2024	Réalisé 2025	Contrat 2025	Ecart % contrat	Ecart % 2025/2024
Dépense par km commercial	8,00	9,00	8,98	9,13	-2%	0%
Dépense par km total	6,97	7,77	7,74	7,76	-0%	0%
Dépense par voyage	1,56	1,71	1,75	1,95	-10%	+2%

Le concessionnaire parvient à maintenir ces coûts unitaires par rapport à 2024 ce qui s'explique à la fois par la bonne maîtrise des charges et par la diminution des coûts des énergies. Les coûts unitaires sont légèrement inférieurs aux prévisions contractuelles ce qui tend à démontrer la performance économique de l'opérateur.

Le tableau ci-dessous présente une comparaison des coûts unitaires réalisés et prévisionnels par mode :

<i>En €HT courant</i>	Réalisé 2023	Réalisé 2024	Réalisé 2025	Contrat 2025	Ecart % contrat	Ecart % 2025/2024
Tramway (€/km total)	11,13	12,48	11,78	11,51	+2%	-6%
Bus et scolaires (€/km total)	5,64	6,26	6,44	6,51	-1%	+3%
Navette fluviale (€/km total)	26,36	37,56	27,92	28,85	-3%	-26%
Mobibus + TAD (€/km total)	2,72	3,61	3,13	4,21	-26%	-13%
Parcs-relais (€/place)	787,43	877,18	856,16	499,98	+71%	-2%
Vélos (€/vélo)	1 100,34	1 397,17	1 528,66	1 587,42	-4%	+9%

S'agissant des agents roulants en propre, nous constatons que le coût unitaire réalisé est inférieur aux prévisions contractuelles et poursuit une évolution maîtrisée comme le montre le tableau ci-dessous :

<i>En €HT courant</i>	Réalisé 2023	Réalisé 2024	Réalisé 2025	Contrat 2025	Ecart % contrat	Ecart % 2025/2024
Coût par agent roulant (€/ETP)	54 757	56 699	57 422	62 898	-9%	+1%

5.3 – PRODUCTIVITE REALISEE VS PREVISIONNELLE

5.3.1 – Productivité des agents de conduite

Le tableau ci-dessous présente une comparaison de la productivité réelle et prévisionnelle des agents de conduite sur le périmètre tram et bus exploité en propre par le concessionnaire :

	Réalisé 2023	Réalisé 2024	Réalisé 2025	Contrat 2025	Ecart % contrat	Ecart % 2025/2024
Km totaux en propre	29 820 749	31 239 441	31 603 954	32 231 648	-2%	+1%
Km commerciaux par agent	16 990	17 339	17 054	18 635	-8%	-2%

Nous constatons que la productivité des agents de conduite se dégrade entre 2024 et 2025 et s'éloigne fortement des prévisions contractuelles. Ces écarts peuvent s'expliquer notamment par une diminution de la vitesse commerciale et la disponibilité de l'offre.

5.3.2 – Productivité de la maintenance

Le tableau suivant présente la productivité des personnels de maintenance sur le tram et le bus en propre :

	Réalisé 2023	Réalisé 2024	Réalisé 2025	Contrat 2025	Ecart % contrat	Ecart % 2025/2024
Service tramway						
Nombre de rames	130	130	130	130	0%	0%
Nombre agent de maintenance	72	77	77	90	-15%	0%
Rames par agent de maintenance	1,8	1,7	1,7	1,4	17%	0%
Service Bus						
Nombre de véhicules	418	417	420	422	0%	1%
Nombre agent de maintenance	99	99	99	107	-7%	0%
Véhicules par agent de maintenance	4,2	4,2	4,2	3,9	7%	1%

Nous constatons que la productivité des agents de maintenance reste globalement stable et en tout état de cause meilleure que la prévision contractuelle sur la base des informations du rapport annuel. Les gains de productivité par rapport aux prévisions contractuelles doivent toutefois être nuancés par les niveaux de performance atteints (cf Chapitre 2).

5.3.3 – Productivité du matériel roulant

Le tableau suivant présente la productivité du matériel roulant pour les services tram, bus en propre et Mobibus :

	Réalisé 2023	Réalisé 2024	Réalisé 2025	Contrat 2025	Ecart % contrat	Ecart % 2025/2024
Service tramway						
Km commerciaux tramway	8 189 493	8 170 475	7 973 580	8 261 203	-3%	-2%
Nombre de rames	130	130	130	130	0%	0%
Km commerciaux par rame	62 996	62 850	61 335	63 548	-3%	-2%
Service Bus						
Km commerciaux bus en propre	17 401 927	18 591 389	18 911 380	18 758 171	+1%	+2%
Nombre de véhicules	417	417	420	422	0%	+1%
Km commerciaux par véhicule	41 731	44 584	45 027	44 451	+1%	+1%
Service Mobibus						
Km commerciaux Mobibus	800 605	824 186	964 577	860 500	+12%	+17%
Nombre de véhicules	46	46	48	43	+12%	+4%
Km commerciaux par véhicule	17 404	17 917	20 095	20 012	0%	+12%

A l'exception du service Tramway impacté par les travaux estivaux et les opérations de prolongation de la vie des rames, le concessionnaire améliore constamment la productivité du matériel roulant et de manière particulièrement marquée sur le service Mobibus. Globalement, les niveaux de productivité atteints sont conformes aux prévisions contractuelles.

5.4 – ARRETE DES COMPTES PREVISIONNEL

Il convient de préciser que la totalité de l'arrêté des comptes n'a pas encore été validée au moment de l'écriture de ce rapport. Certains chiffres sont encore en cours de discussion ou font l'objet de divergence d'appréciation avec le concessionnaire. Les chiffres du présent rapport, et le tableau suivant présentent donc la situation prévisionnelle de l'arrêté des comptes à fin juillet 2026 sur la base de la dernière version transmise par le concessionnaire :

En €HT	2023	2024	2025
FCh : forfait de charges contractuel	269 179 434	278 312 981	279 540 212
FCh1 : impact de l'indexation	38 144 845	45 327 066	51 871 951
FCh2 : ajustement en cas de pertes kilométriques	-4 905 883	-2 849 460	
FCh3 : ajustement en cas de modification du service de PMR et TAD	-679 789	-1 147 466	-978 536
FCh4 : ajustement en cas de mise en œuvre des services occasionnels complémentaires	-266 527	0	0
FCh5 : ajustement en cas de modification de l'offre	-150 708	-934 569	-247 196
FCh6 : ajustement au titre du PPI	-61 083	-446 555	-454 765
Sous-total	301 260 287	318 261 997	329 731 668
Refacturation tunnel énergies	7 054 375	-1 557 962	-2 771 252
Remboursement de la Contribution économique territoriale	1 191 447		
Pénalités	-1 625 869	-1 705 750	-1 891 250
Intéressement du concessionnaire	1 015 543	2 625 494	100 494
Partage des gains de productivité	-2 701 155	0	0
Bordereau de coûts			60 242
Ajustement kilomètres parcourus		-2 099 298	-5 208 015
Total dû au Concessionnaire	306 194 628	315 524 482	320 021 886

A ce stade de l'instruction, il convient de préciser que certains sujets :

- N'ont pas été complètement instruit par KB2M :
 - Ajustement en cas pertes kilométriques/Ajustement kilomètres parcourus ;
 - Ajustement au titre du PPI ;
 - Pénalités.
- Font l'objet de divergence entre BM et KB2M et sont en cours de discussion :
 - Indexation ;
 - Ajustement en cas de modification de l'offre ;
 - Intéressement du concessionnaire.

La version présentée par KB2M constitue donc une vision « plafond » de la rémunération due au titre de 2025.

Néanmoins, nous pouvons en apporter l'analyse suivante :

- La rémunération du concessionnaire progresse exclusivement sous l'effet de l'augmentation de l'offre de service et de l'indexation ;
- La baisse des coûts de l'énergie et les effets d'inertie des indices contractuels conduit à un effet tunnel énergie générant une baisse plus importante de la rémunération de l'opérateur ;
- L'ambition des engagements contractuels en termes de recettes conduit à une baisse importante des intéressements du concessionnaire voire une pénalité selon l'interprétation de BM ;
- Pour la deuxième année consécutive, le concessionnaire n'est pas en capacité de restituer des gains de productivité à BM mettant en évidence ses difficultés à tenir l'équilibre économique prévisionnel du contrat.

Le tableau suivant présente le coût prévisionnel du contrat pour Bordeaux Métropole :

<i>En €HT courant</i>	2023	2024	2025
Rémunération du concessionnaire	306 194 628	315 524 482	320 021 886
Recettes d'exploitation reversées	86 803 227	96 772 256	98 010 439
Coût net du contrat	219 391 401	218 752 226	222 011 447
Taux de couverture	28,3%	30,7%	30,6%

Au moment de rédiger ce rapport, le coût net du contrat pour Bordeaux Métropole représente un montant de 222 M€HT avant prise en compte des instructions en cours tendant à réduire la rémunération de l'opérateur (les recettes reversées sont définitives). Il pourra évoluer en fonction du solde définitif de l'arrêté des comptes 2025. Les recettes d'exploitation perçues couvrent 31% de la rémunération du concessionnaire soit un niveau équivalent à l'année précédente.

CHAPITRE 6 – PERFORMANCE FINANCIERE

L'analyse économique et financière détaillée de la performance du concessionnaire est présente en annexe 2 au présent rapport. Il convient de préciser que cette analyse est provisoire à fin juillet en attendant la validation définitive de certaines données.

Le tableau ci-dessous synthétise la rentabilité du concessionnaire :

en M€HT		Réalisé 2023	Réalisé 2024	Réalisé 2025	Contrat 2025	Ecart % contrat	Ecart % 2025
Vision comptable	Chiffre d'affaires	304,9	320,5	322,8	331,1	-3%	+1%
	Charges d'exploitation	300,3	317,6	319,5	320,2	0%	+1%
	Excédent Brut d'exploitation	4,7	2,9	3,3	10,9	-70%	+14%
	Résultat net	1,3	0,9	-1,3	4,7	-127%	-243%
	EBE en % CA	1,5%	0,9%	1,0%	3,3%	-69%	+13%
	Résultat net % du CA	0,4%	0,3%	-0,4%	1,4%	-128%	-242%
Vision économique	Chiffre d'affaires	307,3	319,6	317,2	330,6	-4%	-1%
	Charges d'exploitation	298	313	318,9	319,6	0%	+2%
	Excédent Brut d'exploitation	9,3	6,6	-1,7	10,9	-116%	-126%
	EBE en % CA	3,0%	2,1%	-0,5%	3,3%	-116%	-126%

Il convient de préciser au préalable que la situation comptable du concessionnaire est le résultat des comptes certifiés du concessionnaire et ne traduit pas nécessairement avec précision la réelle rentabilité de l'opérateur. La vision économique s'appuyant sur les charges et recettes effectivement perçues par le concessionnaire au titre de l'exercice offre une appréciation alternative à la situation comptable. L'analyse de la situation appelle les remarques suivantes :

- Le chiffre d'affaires du concessionnaire progresse de 1% principalement sous l'effet de l'indexation ;
- Le chiffre d'affaires du concessionnaire est en retrait de la prévision contractuelle notamment du fait de l'application des mécanismes contractuels en matière de réduction de la rémunération au titre de la non-réalisation de l'offre et des pénalités ;
- La rentabilité de l'opérateur poursuit sa diminution en 2025 pour apparaître notamment comme négative et très loin des prévisions du contrat.

L'évolution de la situation 2025 traduit que le concessionnaire éprouve plus de difficultés à tenir l'équilibre économique du contrat. En matière de trésorerie, le concessionnaire affiche une position moyenne fin de mois de l'ordre de 34 M€ ce qui est relativement confortable mais correspond à une photographie fin de mois.

ANNEXES

[Annexe 1](#) : Résumé des indicateurs et engagements 2025

[Annexe 2](#) : Analyse économique et financière de la concession de service public de transport (version provisoire à fin juillet 2026)



Esplanade Charles-de-Gaulle
33045 Bordeaux Cedex
T. 05 56 99 84 84
F. 05 56 96 19 40
www.bordeaux-metropole.fr