Délégation de service public des transports urbains et du transport pour personnes à mobilité réduite

RAPPORT ANNUEL 2010 (v2)

Keolis Bordeaux

Tram et Bus de la Cub

Sommaire

1. La société exploitante et le rappel du cadre contractuel 7

1.1. Dénomination 7
1.2. Siège social 7
1.3. Montant et mouvements de capital 7
1.4. Mandataires sociaux 7
1.5. Commissaires aux comptes 8
1.6. Organigramme 8
1.7. Rappel du cadre contractuel : convention et avenants en vigueur, principes contractuels. 10
1.8. Gouvernance contractuelle entre la CUB et le Délégataire 11

2. Eléments significatifs intervenus au cours de l'exercice 13

2.1. Vie du contrat 13
2.2. Evolution des dessertes et principaux aménagements du service 14
2.3. Tarification 15
2.4. Sécurité 15
2.5. Social 15
2.6. Lutte contre la fraude 16
2.7. Autres éléments significatifs 16

3. Fonctions d'études et de planification, et missions d'assistance et de conseil 19

3.1. Etudes et planification 19
3.2. Missions d'assistance et de conseil (art 7-11 de la Convention) 20

4. Service offert 29

4.1. La mise en œuvre du nouveau réseau Tbc le 22 février 2010 29
4.2. Km parcourus par mode 49
4.3. Zoom sur les km sous-traités au titre du contrat, précisant les km taxis 51
4.4. Zoom sur les km Mobibus 51
4.5. Km effectués au titre des services pénétrants 52
4.6. Km et PKO par ligne sur plusieurs années 52
4.7. Vitesse commerciale en vigueur et modalités de calcul de cette vitesse 52
4.8. Km effectués par véhicule au cours de l'année 57
4.9. Motivation des décisions de changement de consistance de l'offre 57
4.10. Evolution d'une année sur l'autre : explication des variations, leur impact financier ... 58
4.11. Mise en perspective de l'évolution de l'offre sur les dernières années 58
4.12. Services non couverts 58
4.13. Organisation pour la gestion des intempéries 59

5. Fréquentation 61

5.1. Nombre de voyageurs transportés par les véhicules exploités par le délégataire et par les véhicules des sous-traitants au titre du réseau Tbc (hors Mobibus) 61
5.2. Nombre de voyages service PMR (Mobibus) 63
5.3. Fréquentation des parcs relais 65
5.4. Fréquentation du service VCub 69

5.5. Fréquentation et V/K par ligne 71
5.6. Fréquentation par ligne par sens et par arrêt pour le tramway 71
5.7. Ventilation par catégorie de voyageurs et fréquentation par titre 75
5.8. Mise en perspective de l'évolution de la fréquentation sur plusieurs années 78

6. Relations avec la clientèle 79

6.1. Politique tarifaire 79
6.2. Ventes et recettes par titre 81
6.3. Bilan d'exploitation des recettes relatives aux modifications d'offre décidées par la CUB au cours de l'année 83
6.4. Information du public 83
6.5. Commercialisation et politique commerciale 97
6.6. Sondages et enquêtes effectués auprès du public et de la clientèle 101
6.7. Réclamations clients 103
6.8. Contrôle des voyageurs 105
6.9. Compte-rendu du suivi du réseau interurbain pour les voyageurs effectuant un parcours entièrement inclus sur le PTU (lignes harmonisées) 110

7. Sécurité des biens et des personnes, accidents, sûreté de fonctionnement 111

7.1. Incidents de l'année par type et tendance sur 3 années : vandalisme, actes d'incivilité et agressions 111
7.2. PIMMS (point d'information et de médiation multi-services) 112
7.3. Sinistralité (accidents) et évolution sur 3 ans, distinguant les accidents corporels 113
7.4. Sécurité des systèmes de transports guidés (art 7-12 de la Convention) 114

8. Gestion des véhicules et autres équipements mis à disposition par la CUB ou propriété de l'exploitant 117

8.1. Nombre de véhicules par type (y compris véhicules de service) au 31 décembre 117
8.2. Etat du parc faisant apparaître l'âge de chaque véhicule et l'âge moyen du parc ainsi que son évolution sur les dernières années 120
8.3. Mouvements du parc (entrées / sorties) en 2010 120
8.4. Equipement des points d'arrêt 122
8.5. Taux de panne aux 10 000 km, nombre total des pannes en ligne et évolution sur 3 ans, distinguant les pannes perturbatrices de services clients 123
8.6. Détail des pannes par cause 127
8.7. Taux de refus et de sursis aux contrôles techniques et évolution sur 3 ans 130
8.8. Consommation de carburant par type de véhicule (année 2010) 131
8.9. Maintenance et gros entretien des véhicules et autres équipements mis à disposition par la CUB : politique suivie, coûts, problèmes rencontrés 132
8.10. VCub : Eléments relatifs au parc et à la maintenance des vélos et des stations 135

9. Investissements réalisés par la CUB 139

9.1. Investissements de l'année par type (nature et montant brut) 139
9.2. Détail des investissements en matériel roulant, mobilier urbain… 140
9.3. Etat des acquisitions et cessions de l'année au titre des immobilisations mises à disposition par la CUB 140
9.4. Etat des immobilisations mises à disposition par la CUB 141

10. Investissements réalisés par l'exploitant 143

10.1. Investissements prévus, engagés ou achevés dans le cadre du contrat et tableaux d'amortissements 143
10.2. Opérations de renouvellement et gros entretien menées par l'exploitant 144
10.3. Tableau récapitulatif des biens propres de l'entreprise actualisé chaque année 144
10.4. Etat d'amortissement par bien 144

11. Organisation et gestion 145

11.1. Organisation générale de l'entreprise pour la gestion du réseau 145
11.2. Organisation du contrôle 146
11.3. Méthodes (graphicage et habillage) : moyens et organisation 147
11.4. Informatique 148

12. Gestion du personnel 151

12.1. Effectifs 151
12.2. Absentéisme 155
12.3. Salaires 158
12.4. Compte-rendu du plan de formation 158
12.5. Eléments de gestion sociale 160
12.6. Engagement de non discrimination et de diversité 163
12.7. Prévention des conduites addictives 164
12.8. Rôle de l'assistante sociale 164
12.9. Communication interne 164

13. Suivi de la qualité 167

13.1. Rappel des résultats de l'année des indicateurs de suivi de la qualité : objectif assigné, niveau atteint 167
13.2. Rappel des objectifs et niveaux atteints au titre des exercices précédents 167
13.3. Analyse des résultats. Mise en perspective des principales difficultés et des pistes d'amélioration 167
13.4. Impact financier du système d'incitation à la qualité (détail par indicateur) 171
13.5. Certification : nouvelles certifications mises en œuvre au cours de l'exercice, certifications perdues 172

14. Données spécifiques au TPMR, aux Parcs relais et aux vélos 175

15. Statistiques 177

15.1. Caractéristiques des lignes, ligne par ligne, au titre de l'année écoulée et de l'année précédente 177
15.2. Nombre de PKO 177
15.3. Evolution du réseau sur quelques années 177

16. Ratios 179

16.1. Ratios d'offre et d'usage 179
16.2. Ratio de productivité : km parcourus par agent 179
16.3. Ratios financiers 180
16.4. Véhicules en ligne en pointe du matin, pointe du midi, pointe du soir, heures creuses du matin et de l'après-midi 181

17. Comptes de l'exploitation 187

17.1. Informations faisant apparaître les produits et charges réels pour l'activité faisant l'objet de la présente convention 187
17.2. Points faisant l'objet d'une explicitation détaillée et présentation des justificatifs correspondants 198
17.3. Compte de résultat analytique annuel 210
17.4. Comptes sociaux de l'entreprise 211
17.5. Engagements à incidences financières, y compris en matière de personnel, liés à la DSP et nécessaires à la continuité du service public 212
17.6. Immobilisations 213
17.7. Inventaire à jour 217

18. Divers 219

18.1. Compte-rendu des services spécifiques 219
18.2. Cahier des charges à jour 219
18.3. Graphiques de l'offre de service de septembre et de l'été 219
18.4. Services additionnels 219

Préambule

Ce rapport annuel constitue le rapport de délégation pour la période du 1er janvier au 31 décembre 2010, qui est la première année pleine de la nouvelle délégation de service public.

Autant que possible, et bien que l'exercice 2009 de la nouvelle délégation n'ait été que de 8 mois, certains indicateurs sont présentés en année pleine sur 2009 afin de faciliter l'analyse du rapport et la comparaison avec les exercices antérieurs.

Le rapport annuel respecte le plan prévu dans l'annexe 6 de la convention de délégation de service public, telle que complétée par l'article 3 de l'avenant n°2.

Les éléments concernant le transport pour personnes à mobilité réduite, les parcs relais et le service VCub sont intégrés dans les différents chapitres.

Chapitre 1

Société exploitante et cadre contractuel

1. La société exploitante et le rappel du cadre contractuel

1.1. Dénomination

Le délégataire est la société Keolis Bordeaux, société anonyme inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Bordeaux sous le numéro 509 752 218.

1.2. Siège social

Le siège social de Keolis Bordeaux est situé 12 boulevard Antoine Gautier, 33 000 Bordeaux, sans modification par rapport à l'an dernier.

1.3. Montant et mouvements de capital

Le capital social de Keolis Bordeaux est d'un montant de 300 000 euros. L'actionnariat est le suivant :

Keolis Bordeaux

Composition du capital

Actionnaire	Nb d'actions	% de détention
Keolis S.A.	29 994	99.980%
Michel BLEITRACH	1	0.003%
Eric CHAREYRON	1	0.003%
Jean-Michel FERRARIS	1	0.003%
Michel LAMBOLEY	1	0.003%
Hervé LEFEVRE	1	0.003%
Jacques MOUTON	1	0.003%
Total	**30 000**	**100.000%**

Montant du capital	**300 000**
Nominal d'une action	**10.00**

Ni le montant du capital social, ni l'actionnariat, n'ont évolué au cours de l'exercice 2010.

1.4. Mandataires sociaux

Le 4 février 2010, la SNCF a augmenté sa participation au capital du groupe Keolis et dépassé le seuil de 50%. Keolis Bordeaux, filiale du groupe Keolis, est alors entrée dans le champ d'application de la loi n°83-6 75 du 26 juillet 1983 relative à la Démocratisation du Secteur Public.

Cette loi prévoit en particulier une représentation des salariés au Conseil d'Administration à travers 3 administrateurs élus par les salariés de l'entreprise. Ces administrateurs élus jouissent des mêmes droits et obligations que les autres administrateurs nommés par l'Assemblée Générale.

Les statuts de Keolis Bordeaux ont donc été mis en conformité avec cette loi. Une élection s'est tenue le 14 octobre 2010. Les salariés ont élu Messieurs Stéphane FAIVRE, Ragnar JOHANSSON et Philippe MAGNE pour les représenter au Conseil d'Administration.

L'Assemblée Générale de Keolis Bordeaux du 23 novembre 2010 a pris acte du résultat des élections, et formé un nouveau Conseil d'Administration qui se compose désormais des personnes suivantes (Madame Anne LIEURE faisant également son entrée au Conseil comme représentant des actionnaires) :

- Michel BLEITRACH,
- Eric CHAREYRON,
- Stéphane FAIVRE,
- Jean-Michel FERRARIS,
- Ragnar JOHANSSON,
- Michel LAMBOLEY,
- Anne LIEURE,
- Philippe MAGNE,
- Jean-Claude MOUTON.

Le Conseil d'Administration du 23 novembre 2010 a confirmé dans leurs fonctions respectives Messieurs Jean-Michel FERRARIS et Bruno DANET en tant que Président Directeur Général et Directeur Général Délégué de Keolis Bordeaux.

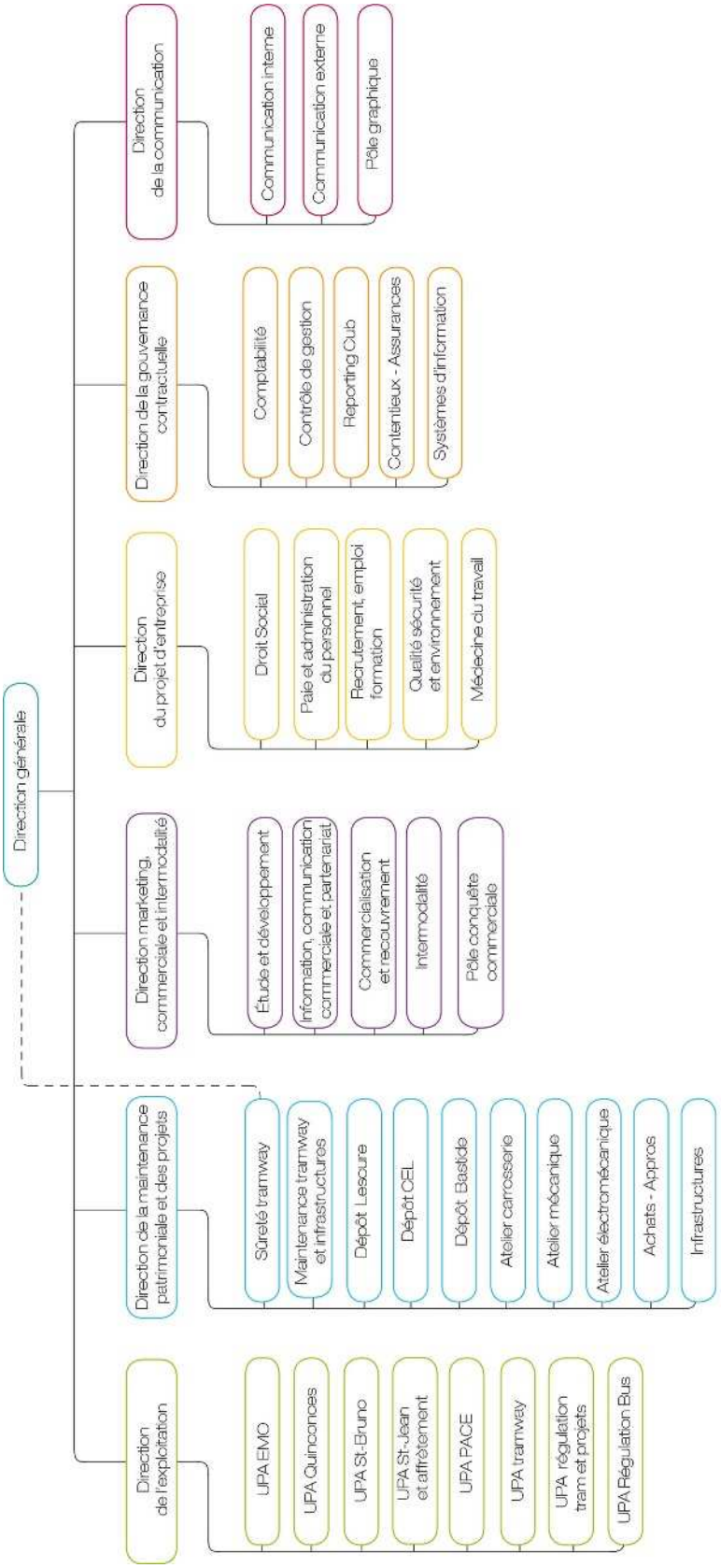
1.5. Commissaires aux comptes

Le cabinet PriceWaterhouseCoopers demeure commissaire aux comptes titulaire. La mission est assurée par le bureau local, sis 179 cours du Médoc, 33 000 Bordeaux. L'associé en charge du dossier est Monsieur Michel PASQUET.

Monsieur Etienne BORIS est commissaire aux comptes suppléant.

1.6. Organigramme

L'organigramme de Keolis Bordeaux au 31 décembre 2010 est le suivant :


Direction générale
Direction de l'exploitation
UPA EMO
UPA Quinconces
UPA St-Bruno
UPA St-Jean et affrètement
UPA PACE
UPA tramway
UPA régulation tram et projets
UPA Régulation Bus
Direction de la maintenance patrimoniale et des projets
Sûreté tramway
Maintenance tramway et infrastructures
Dépôt Lescure
Dépôt CEL
Dépôt Bastide
Atelier carrosserie
Atelier mécanique
Atelier électromécanique
Achats - Appros
Infrastructures
Direction marketing, commerciale et intermodalité
Étude et développement
Information, communication commerciale et partenariat
Commercialisation et recouvrement
Intermodalité
Pôle conquête commerciale
Direction du projet d'entreprise
Droit Social
Paie et administration du personnel
Recrutement, emploi formation
Qualité sécurité et environnement
Médecine du travail
Direction de la gouvernance contractuelle
Comptabilité
Contrôle de gestion
Reporting Cub
Contentieux - Assurances
Systèmes d'information
Direction de la communication
Communication interne
Communication externe
Pôle graphique

1.7. Rappel du cadre contractuel : convention et avenants en vigueur, principes contractuels

Le cadre contractuel qui régit l'activité de Keolis Bordeaux est celui de la « Convention de délégation de service public des transports urbains et du transport pour personnes à mobilité réduite » du 1er avril 2009.

La convention fixe les principes contractuels dont les principaux sont détaillés ci-dessous. Le nom du réseau exploité est Tbc (tramway et bus de la CUB) pour les tramways et les bus, Mobibus pour le transport des PMR et VCub pour le système de vélos en libre service.

En 2010, deux avenants sont venus modifier la convention : les modifications apportées sont explicitées dans le chapitre suivant.

1.7.1. Missions déléguées

Les missions déléguées concernent l'exploitation du réseau constitué :

- des lignes de tramway
- des lignes d'autobus dont l'exploitation est assurée en direct par le délégataire
- des services de transport à la demande
- des services de transport des personnes à mobilité réduite
- des lignes et services sous-traités
- des parcs relais
- des services de stations/locations de vélos en libre service

Ces missions sont assurées sur le périmètre des transports urbains (PTU) dont les limites territoriales sont celles de la CUB.

Le contrat précise l'offre de référence, le niveau de qualité de service attendu et les objectifs fixés au délégataire.

Le délégataire est en charge de mettre en œuvre les moyens humains et matériels nécessaires à l'atteinte de ces objectifs, étant précisé qu'une bonne partie des biens lui sont fournis par la Communauté (matériel roulant et infrastructure du tramway, autobus, dépôts, …), le délégataire ayant la charge de les entretenir et de les renouveler dans le cadre du plan d'investissement contractuel. Par ailleurs, le délégataire a la charge de procéder à l'acquisition des investissements relatifs à la mise en œuvre du système de vélos en libre service VCub.

1.7.2. Contribution forfaitaire

Le contrat fixe le montant annuel de contribution forfaitaire que la CUB alloue au délégataire pour l'exercice de ses missions. Les montants contractuels, indiqués en euros valeurs 2008, sont traduits en euros courants par le biais de formules d'actualisation prévues au contrat.

Le caractère forfaitaire de la contribution fait peser un aléa économique sur le délégataire.

1.7.3. Tarifs et reversements de recettes

Le contrat prévoit que le délégataire est chargé de percevoir les recettes tarifaires et recettes annexes du service pour le compte de la CUB, dans le respect des tarifs qu'elle fixe.

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

1.7.4. Intéressements et pénalités

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

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

Le contrat prévoit enfin un mécanisme de partage des produits financiers et un mécanisme de partage des gains de productivité (amélioration de l'excédent brut d'exploitation) en cas de meilleure performance financière du délégataire que ce qui était anticipé au contrat.

1.8. Gouvernance contractuelle entre la CUB et le Délégataire

Comme prévu à l'article 22-8 du contrat, un Comité de Coordination réunit mensuellement les services communautaires et les services du délégataire. En 2010, douze Comités de Coordination se sont tenus et ont donné lieu à la rédaction d'un compte-rendu validé conjointement.

En parallèle, des réunions de travail ad hoc ont lieu sur les différents sujets nécessitant une coordination entre les services, et/ou sur les thèmes entrant dans les missions d'assistance et de conseil confiées au délégataire au titre de l'annexe 17 du contrat de délégation.

En outre, le délégataire produit mensuellement à la CUB un rapport, retraçant tant les événements que les éléments statistiques du mois écoulé.

Enfin, la CUB procède à un audit des comptes du délégataire qui donne lieu à un rapport voté par le Conseil communautaire.

Il faut également noter la tenue en 2010 de trois comités tripartites ayant réuni la CUB, le délégataire et les organisations syndicales du délégataire.

La CUB et le délégataire réfléchissent à une évolution du mode de fonctionnement, à mettre en œuvre en 2011, afin de constituer des groupes de travail sur des sujets identifiés, et de recentrer le Comité de Coordination sur les décisions à prendre en regard des travaux de ces groupes de travail.

1 La société exploitante et le rappel du cadre contractuel

Chapitre 2

Eléments significatifs de l'exercice

2. Eléments significatifs intervenus au cours de l'exercice

2.1. Vie du contrat

2.1.1. Avenant n°1 au contrat

Conséquence du décalage dans la date d'effet (1er mai 2009 au lieu du 1er janvier 2009 prévu dans la convention), la convention a accusé un retard de 4 mois.

Par conséquent, la convention devait être adaptée au nouveau calendrier, notamment pour ce qui concerne sa date de début et de fin, ainsi que la date de mise en œuvre du nouveau réseau qui a été reportée au 22 février 2010.

Les services de la CUB et le Délégataire ont ainsi travaillé fin 2009 et début 2010 à l'élaboration d'un avenant n°1 permettant de recaler à ce nouveau calendrier le texte du contrat et les engagements financiers. Cet avenant a été voté le 19 février 2010 par le Conseil Communautaire, et signé le 14 avril 2010.

L'avenant n°1 apporte ainsi les principales modifications suivantes :

- recalage des dates d'effet et d'échéance du contrat, respectivement fixées au 1er mai 2009 et 30 avril 2014, maintenant ainsi la durée prévue de 5 ans,
- recalage du montant de la CFE (contribution forfaitaire d'exploitation) de chacune des années du contrat et de tous les autres éléments à incidence financière (engagement de recettes, plan d'investissement, etc…) en adéquation avec le nouveau calendrier,
- correction de diverses erreurs matérielles relevées dans le texte de la convention,
- conséquences de la délibération n°2009/0783 du 27 novembre 2009 décidant de procéder au renfort des fréquences tramway dès le 14 septembre 2009,
- prise en compte des achats de logiciels et/ou licences informatiques supportés par le délégataire actuel alors qu'ils auraient dû lui être remis par le délégataire sortant.

2.1.2. Avenant n°2 au contrat

En application des dispositions prévues soit dans le contrat, soit dans l'avenant n°1, plusieurs annexes du contrat devaient faire l'objet d'une mise à jour.

Un avenant n°2 a donc été élaboré aux fins de modifier :

- l'annexe 12 (règlements d'usage) :
  - le règlement d'usage Tbc a été mis à jour (en ajoutant une nouvelle disposition permettant de pénaliser la non validation) ;
  - le règlement d'usage Mobibus a également été mis à jour (en ajoutant une nouvelle disposition permettant de pénaliser la non annulation d'un transport programmé) ;

- ont été créés des règlements d'usage pour les parcs relais, le service VCub et le service de parc de stationnement pour vélos personnels du pôle Saint-Jean.

- l'annexe 14 (plan qualité) :
  - le plan de certification a été mis à jour en particulier pour définir les lignes du réseau Tbc à certifier NF ;
  - des précisions ont été apportées sur les modalités de calcul de certains indicateurs, et certains attendus ont été affinés sur la base du retour d'expérience.
- l'annexe 17 (missions d'études, d'assistance technique et d'expertise) :
  - une convention d'échange de données numériques a été formalisée.
- l'annexe 20 (plan de transport adapté et plan d'information des usagers en cas de perturbation) :
  - les deux plans ont été modifiés pour tenir compte de la mise en place du nouveau réseau.
- l'annexe 24 (vitesse commerciale) :
  - la base de référence des vitesses commerciales par ligne a été mise à jour du nouveau réseau.

L'avenant n°2 a également apporté quelques compléments au contenu du rapport annuel prévu en annexe 6, et corrigé deux erreurs matérielles qui figuraient dans l'avenant n°1.

Cet avenant a été voté le 26 novembre 2010 par le Conseil Communautaire, et signé le 7 janvier 2011.

2.1.3. Autres points

Initiées en 2009, les discussions se sont poursuivies avec les services communautaires afin de prendre en compte les sujets suivants :

- retards d'investissement et de maintenance,
- impact des NAO (négociations annuelles obligatoires) 2009, menées par le précédent délégataire,
- conséquences de l'impact de l'avenant au contrat de commercialisation des espaces publicitaires réduisant le minimum garanti et de la constatation d'un niveau de recettes publicitaires en 2009 très inférieur au niveau connu lors des précédents exercices,
- impact d'un taux de fraude 2009 en nette dégradation par rapport aux références historiques.

2.2. Evolution des dessertes et principaux aménagements du service

Fruit de la période de concertation de l'automne 2009 avec les communes et le public, le nouveau réseau a été adopté par le Conseil Communautaire le 27

novembre 2009 et mis en œuvre le 22 février 2010.

Des premiers ajustements ont eu lieu dès le mois de mars, puis à la rentrée des vacances de Pâques. Il s'agit d'adaptations de fréquences ou de meilleurs calages horaires.

Lors de la mise en place des horaires d'hiver, 4 évolutions sont à noter :

- La lianes 4 sur le secteur entre Cap de Bos et Magonty
- La ligne 23 ne passant plus par la rue Saufrignon
- La ligne 73 se connectant à Aubiers et non plus à Ravezies
- L'inversion de la Lianes 5 et de la Corol 37 sur le quartier de Hontane

2.3. Tarification

La gamme tarifaire a évolué de façon significative en 2010, avec des hausses de prix se situant dans une fourchette de 0 à 6,7% (augmentation moyenne pondérée de 2,92%) et la création de nouveaux titres : le Pass Senior (décliné en hebdomadaire, mensuel et annuel), le Pass Jeune hebdomadaire, le Pass soirée, le Cité Pass groupé 10 et le Cité Pass Duo.

Une tarification VCub a été mise en place avec un positionnement visant à en faciliter l'accès au plus grand nombre.

2.4. Sécurité

Le 1er Mai 2010, le service assistance/prévention a été séparé de l'UPA régulation pour être regroupé avec le service de contrôle des voyageurs au sein de la nouvelle UPA PACE (Prévention Assistance Contrôle Environnement).

2.5. Social

L'année 2010 a été marquée par la mise en œuvre du nouveau réseau le 22 février, qui s'est faite sans tension sociale majeure grâce à la large concertation menée en amont avec l'ensemble des instances de représentation du personnel.

Les effectifs ont connu en 2010 une forte augmentation, liée d'une part aux recrutements de conducteurs pour faire face aux besoins du nouveau réseau, et d'autre part à l'intégration des salariés de Mobibus le 1er août et des ex-salariés d'Evadys (qui exploitait les navettes électriques, que le Délégataire a internalisées) le 1er septembre.

Les négociations annuelles obligatoires sur les salaires 2011 et les conditions de travail ont donné lieu à un conflit interne du 17 décembre 2010 au 3 janvier 2011 avec des arrêts de travail d'une journée ou de 58 minutes ; un plan de transport adapté a été mis en œuvre durant toute cette période.

Keolis Bordeaux a signé la charte de la diversité le 29 septembre, s'engageant ainsi à lutter contre les discriminations et à promouvoir la diversité au sein de l'entreprise.

Par ailleurs, une démarche de prévention des conduites addictives a été mise en œuvre.

2.6. Lutte contre la fraude

L'enquête fraude de fin 2009 ayant révélé un taux de fraude en très forte hausse (15,1% contre 10% en 2008), une restructuration du service de contrôle a été mise en œuvre, accompagnée d'une augmentation des moyens humains. Le plan de lutte contre la fraude n'a véritablement démarré qu'en septembre 2010 après une longue négociation sur l'organisation du travail (techniques de contrôle, amplitudes horaires) et les salaires avec les personnels concernés et les partenaires sociaux. Le taux de fraude enquêté fin 2010 est en léger retrait (14,6%). Une baisse plus significative est attendue en 2011 grâce à la poursuite du plan de lutte contre la fraude et à la mise en place de la pénalisation de la non validation.

2.7. Autres éléments significatifs

2.7.1. Appel d'offres affrètement

Le délégataire avait initié fin 2009 un appel d'offre en vue de sélectionner des sous-traitants pour l'exploitation de certaines lignes du réseau Tbc 2010. Bien que le délégataire ne soit pas soumis à une obligation légale en la matière, le contrat de DSP prévoit cette procédure qui permet d'assurer à la CUB la transparence du choix des prestataires.

A l'issue de cette procédure d'appel d'offres, les attributions ont été prononcées début février 2010, pour une mise en œuvre le 22 février 2010 à l'occasion du lancement du nouveau réseau.

D'autre part, fin août 2010, Keolis Bordeaux a repris en direct l'exploitation de la navette électrique, précédemment sous-traitée. Le personnel de l'ancien sous-traitant a été repris par Keolis Bordeaux.

L'affrètement Mobibus fera l'objet d'une consultation courant 2011.

2.7.2. Modernisation de l'agence commerciale des Quinconces

Au cours de l'été, l'agence commerciale des Quinconces a été totalement réaménagée afin d'améliorer la qualité de l'accueil et de la relation avec les 100 000 clients qui la fréquentent annuellement. L'accès à l'information, notamment sur les solutions d'intermodalité, est facilité, en particulier par la mise en place d'un ordinateur en libre service permettant de consulter les sites Tbc et du VCub. La borne SNCF a été conservée et mieux mise en valeur. La signalétique est repensée et les produits présentés sur un mobilier en libre-service. Un îlot mobile est implanté pour orienter les clients en fonction de leurs besoins.

2.7.3. PIMMS (point d'information et de médiation multi-services)

Keolis Bordeaux est partenaire du PIMMS de Cenon avec 4 autres acteurs du service public : La Poste, EDF, la SNCF et la Ville de Cenon. Le PIMMS, qui a ouvert le 11 octobre 2010, est un lieu privilégié d'information, de conseil et de médiation. Concernant Tbc, on y trouve des renseignements sur les démarches d'abonnement, le réseau et les règles d'usage dans les transports en commun.

2.7.4. Ouverture du parc de stationnement vélo du pôle intermodal St-Jean

Le parc de stationnement vélo du pôle intermodal St-Jean a ouvert le 26 octobre 2010, en complément de l'offre de transports bus, car, TER, TGV, VCub et tramway. Il est accessible aux abonnés VCub qui trouvent là une solution pratique de stationnement de leur vélo personnel, et compte 250 places de stationnement.

2.7.5. Mobilisation à l'occasion de l'éruption volcanique en Islande

Les 19 et 20 avril 2010, Keolis Bordeaux a renforcé l'offre sur la Lianes 1 et mis en place des services spéciaux pour prendre en charge à l'aéroport de Mérignac et rapatrier vers la gare St-Jean les voyageurs dont les avions ont été détournés de leur destination finale (aéroports fermés suite à l'éruption du volcan islandais).

Chapitre 3

Etudes, planification, assistance, conseil

3. Fonctions d'études et de planification, et missions d'assistance et de conseil

3.1. Etudes et planification

Les principales études et enquêtes réalisées sont listées ci-dessous. Leurs modalités et résultats sont présentés dans le chapitre 6.

3.1.1. Etudes visant aux adaptations annuelles de l'offre

- Etudes des demandes relatives au réseau 2010
- Présentation et suivi des concertations publiques
- Contribution à l'organisation de la mise en service du réseau 2010 : cahier des charges des lignes, tracés, offre et définition du service
- Réalisation d'enquêtes et comptages relatifs au projet de réseau :
  - Comptages ad hoc à Gradignan, Floirac, Blanquefort, mesures de temps de parcours Pont de Pierre et Pont d'Aquitaine
  - Enquêtes téléphoniques Eysines Migron, Le Taillan Hontane, Floirac
  - Mise en place d'un panel client pré/post nouveau réseau, réalisation de 3 vagues en 2010
  - Mise en place de deux enquêtes de satisfaction auprès des abonnés
  - Mesure du taux de fraude en soirée
  - Enquête bilan valideurs à quai, comptages et questionnaires face à face
  - Enquête point de vente Arts et Métiers
- Enquête de satisfaction des clients de Mobibus dans le cadre de la nouvelle offre du 22 février 2010
- 1ère enquête de satisfaction VCubistes en avril 2010, enquête qui a permis à Tbc d'apporter des améliorations en termes d'informations sur l'utilisation et l'emplacement des stations (autocollants paniers, dépliants d'information, affichage aux stations)
- 2ème étude post-lancement du nouveau réseau avec 6 réunions dans 6 communes en mai 2010 (Eysines, Bassens-Carbon Blanc, Gradignan, Floirac, Bègles, Blanquefort-Parempuyre)
- 2ème enquête de satisfaction VCubistes début octobre 2010
- Lancement d'une enquête de satisfaction sur internet auprès des abonnés VCUB à l'occasion de l'ouverture du local vélo du pôle multimodal gare St-Jean.

3.1.2. Etudes à moyen terme et de clientèle

Keolis Bordeaux a accompagné la CUB dès septembre 2009 sur le dossier du projet d'extension du tramway.

En 2010, ce travail s'est intensifié pour :

- Préparer les plans de déviation de bus à mettre en œuvre sur la période de travaux de la phase III. La réflexion menée respecte les principes du nouveau réseau et des réponses aux besoins de déplacement mises en œuvre avec le nouveau réseau. L'enjeu consistait à identifier des itinéraires conservant leur attractivité tout en limitant l'impact sur la qualité de service rendu (régularité, ponctualité…) et à garantir leur « exploitabilité ». Les itinéraires de déviation prévus ont donc intégré autant que possible ces contraintes et seront mis en œuvre dès 2011 pour l'ensemble de la période de travaux. Il a été convenu de maintenir des itinéraires uniques conformément au plan de voirie proposé par Tysia. Ce dossier a donné lieu à de nombreuses réunions d'échanges entre la CUB et Keolis Bordeaux, puis avec les communes concernées (Mérignac, Pessac, Bègles, Bordeaux) pour validation des propositions.
- Engager des réflexions communes d'adaptation d'offre des lignes de bus en cohérence avec le développement du tramway et des grands projets urbains. Des études ont été engagées par Keolis Bordeaux afin d'identifier des axes d'amélioration possibles dans les années à venir. Des premières propositions d'adaptation du réseau ont été réalisées pour les 3 dates clés suivantes :
  - 2012 à l'ouverture du Pont Bacalan Bastide.
  - 2014 à la mise en service des extensions.
  - 2016 à l'ouverture prévisionnelle de la ligne D, du tram train du Médoc et du franchissement JJ Bosc.

3.1.3. Moyens mis en œuvre

- Equipe Développement : 3 chargés d'étude et 1 responsable
- 1 Chef de Projet Marketing
- Cabinets extérieurs : Epsilon Marketing, BVA, M.Pitolet sociologue, IDA prestataire de services, Tryom

3.2. Missions d'assistance et de conseil (art 7-11 de la Convention)

3.2.1. Tarification

Un document nommé « Stratégie tarifaire Tbc – propositions pour 2010 à 2013 » a été remis à la CUB fin 2009. Il intègre un ensemble de mesures visant à renforcer l'attractivité de la gamme tarifaire.

Ces propositions sont de 2 ordres :

- Amélioration du positionnement-prix de la gamme, au travers des principes suivants :
  - Maintien du tickarte 1 voyage à un prix attractif,
  - Modulation du taux de réduction entre le tickarte 1 voyage et le tickarte 10 voyages (a fortiori le tickarte 5 voyages),
  - Accentuation de l'attractivité du titre mensuel par rapport au titre hebdomadaire,
  - Augmentation modérée des titres annuels.
- Adaptation de la gamme tarifaire pour mieux répondre à la diversité et à l'évolution des profils de clientèle.

3.2.2. Réseau de substitution

Keolis Bordeaux a mené une réflexion sur les plans de substitution afin d'éviter d'y avoir recours de façon trop systématique, ce qui pénalise les lignes de bus puisque le réseau de substitution est activé par prélèvement de bus sur les lignes du réseau :

- Les critères de mise en application des plans ont été revus.
- Les procédures génératrices de plans (notamment la procédure SAP –signal d'autorisation de parcours - au rouge) ont été redéfinies.
- Des aménagements limités des infrastructures de tramway au niveau de l'énergie permettant, en cas d'incident, de limiter l'ampleur des plans de substitution ont été inscrits au PPI (plan pluriannuel d'investissement) 2011.

Le nouveau réseau 2010, du fait d'un plus grand nombre de connexions des lignes de bus à fortes fréquences (Lianes) avec le tramway, permet un report plus efficace sur le réseau existant, facilitant ainsi la prise en charge des clients sans avoir recours à un réseau de substitution.

Il reste à déployer l'information voyageurs, notamment sur les plans de station, en ce qui concerne le report des clients sur les bus des lignes régulières (prévu en 2011).

3.2.3. Pont tournant aval bassin à flot

Le Délégataire a accompagné la CUB dans le processus de mise en exploitation du pont principal, laquelle a été réalisée le 14 septembre 2009, avec malgré tout un certain nombre de réserves qui pour certaines ne sont pas encore levées à ce jour, en particulier le coincement des ouvrages lors des fortes chaleurs.

De nouveaux problèmes sont apparus :

- Inondation du Basjoyer (partie de l'ouvrage qui comporte les installations hydrauliques) lors d'une forte marée en janvier 2010, bloquant le fonctionnement du pont le temps de vider l'ouvrage et de remplacer les équipements qui n'étaient pas prévus pour cette situation et n'ont pas supporté d'être plongés dans l'eau,
- Dérive du signal de mesure du positionnement du pont en juillet 2010, nécessitant l'arrêt de celui-ci le temps d'intervenir sur les équipements de positionnements,
- Ecart lors des contrôles annuels de l'alignement des rails pont / culée au-

delà de la consigne de sécurité de +/- 1 mm, imposant l'arrêt de l'utilisation du pont tant que cet écart ne retrouve pas une valeur conforme à la consigne : cet arrêt s'est prolongé jusqu'à la fin de l'année 2010. Devant l'absence de proposition de solution de la part du constructeur et afin de diminuer la gêne occasionnée à la clientèle, Keolis Bordeaux a proposé un meulage des rails pour retrouver un alignement conforme, puis la mise en place d'un suivi manuel de l'écartement des rails par rapport à la consigne de sécurité après chaque passage de tramway sur toute la durée de l'exploitation. Cette solution, validée par le STRMTG-BSO (Services Techniques Interdépartementaux des Remontées Mécaniques et des Transports Guidés - Bureau Sud-Ouest), a retenu l'attention de la CUB et est en application depuis le 24 janvier 2011. En complément, Keolis Bordeaux a déplacé le terminus de la ligne 76 de Claveau à Bassins à Flots. Cette solution est toutefois transitoire et une solution pérenne doit être apportée par le constructeur.

Il faut souligner que les dysfonctionnements rencontrés ont fortement dégradé les conditions de dessertes de Claveau pendant toute l'année 2010.

3.2.4. Avant Projet Sommaire tramway phase III

Keolis Bordeaux est intervenue dans la poursuite de ce dossier sur plusieurs sujets :

- organisation de la régulation des tramways en proposant un schéma d'exploitation,
- mise en avant de la nécessité de faire évoluer le SAE (système d'aide à l'exploitation) tramway pour que l'exploitation multi-services soit pleinement réalisable,
- définition fonctionnelle du futur centre de maintenance.

3.2.5. Audit environnemental

Dans le cadre de la reprise du réseau, Keolis Bordeaux a fait réaliser en 2009 un audit environnemental par le cabinet Véritas afin de pouvoir préconiser un plan d'action à la CUB.

Ce plan a fait l'objet d'une classification suivant les différentes natures de risque et les domaines de responsabilité.

En 2010, Keolis Bordeaux a mis en place une démarche de normalisation ISO 14 001 et obtenu en novembre 2010 le premier niveau de certification. Les données fournies dans le cadre de l'audit Véritas ont permis de rapidement mettre à jour les pistes d'action pour l'obtention de ce premier niveau.

3.2.6. Réseau multi service (RMS)

Constatant l'obsolescence de la technologie ATM utilisée pour le RMS (réseau informatique reliant les stations du tram au Poste Central de Commandement), la CUB a décidé de procéder à son remplacement par une technologie Ethernet.

Dans l'attente du renouvellement, Keolis Bordeaux a pris des dispositions pour sécuriser l'exploitabilité du réseau en place jusqu'à son terme, notamment au travers

du contrat de maintenance confié à un fournisseur spécialisé en la matière, et en s'assurant de la disponibilité en nombre suffisant de pièces de rechange.

Keolis Bordeaux a en outre apporté son assistance à la CUB pour la constitution du cahier des charges. L'appel d'offres communautaire a eu lieu à la mi-2010. Après le choix du groupement par la CUB, les travaux ont été lancés début janvier 2011.

Keolis Bordeaux suit l'avancement de ce projet.

3.2.7. Mouvable : vers une culture de la mobilité

Keolis Bordeaux apporte son expertise auprès de la CUB, du Conseil Général et du Conseil Régional en tant que membre de la Conférence Permanente des Autorités Organisatrices de Transport créée au printemps 2009. L'objectif partagé est de donner un cadre au développement de l'offre transport à 20 ans en répondant à la demande de mobilité urbaine et périurbaine tous modes.

Les quatre séminaires organisés en 2010, dont l'un a fait l'objet d'un supplément dans le quotidien Sud Ouest, ont permis un brassage d'idées avec des témoignages venus de Grenoble, de Lille, de Lyon et de spécialistes français des transports publics. Le Directeur Marketing du Groupe Keolis, Eric Chareyron, est intervenu dans le cadre d'un des séminaires.

3.2.8. Règlements publics d'usage

Dans la poursuite du travail initié en 2009 sur les Parcs Relais et sur Mobibus, Keolis Bordeaux a proposé à la CUB d'actualiser ou formaliser les règlements publics d'usage (anciennement dénommés « règlements d'exploitation ») pour l'ensemble des activités intégrées dans la DSP.

Les règlements Tbc et Mobibus ont ainsi été actualisés. Les règlements des Parcs Relais, du VCub, et du parc de stationnement pour vélos personnels du pôle Saint-Jean ont été rédigés.

Ces nouveaux règlements ont été adoptés par le Conseil Communautaire dans le cadre de l'avenant n°2.

3.2.9. SAEIV (système d'aide à l'exploitation et à l'information voyageurs) bus

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

Une équipe projet regroupant l'ensemble des services a été constituée au sein de Keolis Bordeaux afin d'assister la CUB, qui est maître d'ouvrage, dans la définition des besoins fonctionnels tant pour le SAE que pour le SIV. La rédaction du cahier des charges fonctionnel sera achevée début 2011. Un travail important a été fait avec la CUB pour la définition des besoins d'information des voyageurs et pour la définition des modalités d'exploitation de l'outil qui regroupera l'ensemble des lignes du réseau.

La mise en place d'une ligne pilote est planifiée pour l'automne 2012 et la fin du déploiement du SAEIV sur l'ensemble des lignes du réseau est prévue à l'automne 2013.

3.2.10. Schéma d'amélioration de la vitesse commerciale

La CUB a demandé une étude sur le nouveau réseau avec pour objectif de dégager des pistes d'amélioration de la vitesse commerciale.

Cette étude vise à analyser les pertes de temps de parcours sur les 19 lignes fortes du réseau (13 Lianes et 6 Corols) afin de proposer des aménagements résorbant les « points noirs » identifiés.

La méthode d'analyse consiste dans le croisement des perceptions des différents acteurs du réseau avec les données objectives.

Ainsi, 4 approches distinctes ont été superposées :

- l'analyse « technique » des temps de parcours grâce à un système d'équipement des bus permettant de mesurer les pertes de temps en ligne (système embarqué OKATIA permettant d'enregistrer les temps parcours par rapport à des points de passage localisés par GPS) ;
- la vision « politique » suite aux rencontres des élus des communes ;
- la vision des techniciens (DDU et Tbc) ;
- la vision « clientèle » issue d'enquêtes auprès des voyageurs réalisées par un bureau d'étude spécialisé (Epsilon).

Au total, et au travers des trois cibles enquêtées, 90 points durs ont été identifiés :

- 69 points par les élus,
- 60 points par les techniciens,
- 72 points par les clients.

Ils concernent essentiellement les cours, les boulevards et les franchissments des barrières.

Les points d'étapes de cette étude ont été présentés aux comités stratégie du 16 juin et du 30 septembre 2010, les premières propositions d'aménagement devant se faire au comité stratégie de janvier 2011.

3.2.11. Navettes fluviales sur la Garonne

A la demande de la CUB, Keolis Bordeaux a réalisé une étude de faisabilité sur la mise en service de navettes fluviales sur la Garonne en complémentarité du réseau Tbc. Cette étude a été réalisée en deux étapes :

- un diagnostic de l'offre de mobilité au départ de pontons pré-déterminés et l'identification de liaisons pertinentes et complémentaires au réseau,
- la détermination d'une offre de service (type de bateau, amplitude, fréquence…) sur les axes retenus.

Le scénario arrêté propose la création de deux liaisons rapides, de rive à rive, et la mise en place d'un service de cabotage, en semaine aux heures creuses et le week-end :

- Liaisons rapides Lormont - Claveau à Bordeaux, en alternative au franchissement du pont d'Aquitaine (600 m à parcourir) et Stalingrad - Quinconces à Bordeaux, en alternative à l'utilisation de tronçons des lignes A et C de tramway particulièrement chargés (650 m à parcourir). Proposant un temps de parcours de l'ordre de 4 mn (hors temps d'embarquement /

débarquement) et des rotations toutes les 15 à 20 mn, ces services seraient opérationnels à l'heure de pointe (de 7 h à 10 h et de 16 h à 19), du lundi au vendredi. A noter qu'une liaison Floirac Arena / Porte de Bourgogne, fonctionnant sur ce même schéma, est également envisagée à moyen terme,

- Circuit Lormont / Claveau / Hangars des Quais / place Stalingrad / place des Quinconces à Bordeaux (5,9 km à parcourir pour un temps de trajet de l'ordre d'une grosse ½ heure) serait par ailleurs institué, sur la base de 8 rotations par jour, du lundi au dimanche.

L'acquisition de 3 bateaux de 30 places, à alimentation hybride électro solaire - à l'image des bateaux utilisés à Berlin, Evian, Lausanne ou Saragosse - constitue la piste privilégiée de travail, selon les conclusions de l'étude technique. L'intérêt majeur de ces bateaux est de fonctionner avec des coûts d'exploitation réduits.

Au plan financier, l'étude évalue la charge globale d'investissement (bateaux plus aménagement des pontons) à 2,2 M€ et les frais de fonctionnement à un peu plus 0,5 M€ / an. Près de 267 000 voyages sont prévus par an. Le délai de mise en service de ces nouveaux bateaux bus est de 18 à 24 mois.

Keolis Bordeaux a présenté les grandes lignes de ce projet le 30 septembre 2010 au comité stratégique mobilité de la CUB qui a jugé l'étude de faisabilité très positive. L'acquisition et l'exploitation de la navette fluviale devraient s'intégrer à la DSP confiée à Keolis Bordeaux de façon à ce qu'avec un même titre de transport le client puisse emprunter le bus, le tram ou la navette fluviale.

Le projet a été soumis aux élus communautaires au conseil de novembre 2010.

3.2.12. Récuparation de l'eau de pluie pour le nettoyage des véhicules

Chaque mois, le parc du réseau est lavé à plusieurs reprises, ce qui représente le deuxième pôle de consommation d'eau du réseau, après l'arrosage de la pelouse des voies de tramway.

Afin d'optimiser cette consommation d'eau, les dépôts du CEL, de Bastide et de Bacalan, se sont dotés d'une machine à laver équipée d'un système de recyclage de l'eau.

En fin d'année 2009, la Lyonnaise des Eaux a proposé un système de récupération d'eau de pluie sur le dépôt du CEL.

Objectif : utiliser l'eau récupérée pour compenser l'apport en eau potable de la machine à laver. L'étude de faisabilité a montré que la récupération de l'eau de pluie d'une partie de la toiture du CEL pourrait combler plus de 60% de l'apport en eau potable nécessaire au lavage des bus.

En 2010, Keolis Bordeaux a poursuivi avec la Lyonnaise des Eaux l'étude précise de faisabilité et de chiffrage des économies d'eau ainsi réalisées. Cette étude complémentaire a démontré la validité du projet sera proposé à la CUB en vue d'une inscription au PPI 2012.

3.2.13. Evaluation du risque incendie

Fin 2009, Keolis bordeaux a fait réaliser une évaluation du risque incendie par le cabinet Generali qui assure les biens mis à disposition par la CUB. Cette étude a permis de faire également un point sur les questions réglementaires.

Les recommandations ont été analysées tant pour adapter nos modes d'exploitation (consignes, procédures, formations) que pour identifier les investissements nécessaires, lesquels seront proposés à la CUB dans le cadre du PPI 2012.

3.2.14. Audit sur les stocks de la DSP

Contractuellement, les stocks de pièces détachées existant au début du contrat sont remis en dotation au délégataire par la CUB, des dotations complémentaires pouvant être faites en cours de contrat à l'occasion des nouveaux marchés communautaires. En fin de contrat, le délégataire doit remettre les stocks à la CUB, l'éventuel écart de valeur (en plus ou en moins) entre les dotations CUB et le stock final étant compensé dans un sens ou dans l'autre.

Fin 2009, Keolis Bordeaux avait proposé à la CUB de préciser les modalités de gestion et de valorisation de ces stocks. La CUB a ainsi lancé un audit sur le sujet.

Dans le cadre de cet audit, la CUB et Keolis Bordeaux sont en train de définir des procédures visant à :

- d'une part, renforcer la coordination entre la CUB et le délégataire sur l'expression des besoins lors de la rédaction des cahiers des charges des marchés communautaires ;
- d'autre part, préciser la notion de « stock », et définir une méthode de valorisation qui puisse mieux allier obligations contractuelles et contraintes propres du délégataire.

Ces travaux se poursuivront en 2011, pour prise en compte dans un futur avenant.

3.2.15. Energies Bus

Dans le cadre du plan de renouvellement des autobus, Keolis Bordeaux a produit une étude complète sur les différentes filières énergétiques disponibles pour les motorisations bus : motorisations GNV, motorisations hybrides (diesel/électrique), motorisations électriques, utilisation de biocarburant ou de carburant classique. Pour chaque solution, Keolis Bordeaux a fait un état des lieux et des perspectives.

L'étude a été présentée en commission transport du 30 octobre 2010.

3.2.16. Etudes de travaux tramway

Plusieurs dossiers de travaux ont été étudiés concernant des interventions sur le réseau de tramway :

- Mise en place de la halte ferroviaire à Mérignac-Arlac et étude de modification de la caténaire,
- Dossier de déviation de réseau pour le passage d'un nouveau pont SNCF à Cenon Pont Rouge : Le premier dimensionnement de ces travaux conduit Keolis Bordeaux à préconiser l'assistance d'une maîtrise d'ouvrage du fait

de l'aspect très spécifique des travaux (déviation de réseau importante sous circulation tramway) qui vont au-delà de la mission d'assistance du délégataire.

3.2.17. Définition fonctionnelle de bâtiment

En 2010, Keolis Bordeaux a contribué à la définition fonctionnelle du projet d'implantation de l'atelier mécanique au CEL et de l'atelier carrosserie à Achard. Dans les deux cas, Keolis Bordeaux a fourni l'ensemble des besoins permettant de préciser les missions réalisées par ces ateliers, de dimensionner les postes de travail et les outillages. Ces travaux ont fait l'objet de plusieurs réunions de travail avec les services concernés de la CUB.

3.2.18. Plan prévisionnel d'investissements 2011

Comme prévu au contrat, Keolis Bordeaux a soumis à la CUB un plan prévisionnel d'investissements à réaliser au cours de l'exercice 2011, prenant en compte tant des investissements nécessaires à l'exploitation du réseau que des propositions visant à amélioration du service rendu aux voyageurs.

Chapitre 4

Service offert

4. Service offert

4.1. La mise en œuvre du nouveau réseau Tbc le 22 février 2010

Construit pour prendre en compte les nouveaux besoins en mobilité des habitants, l'évolution des rythmes de vie et l'organisation du territoire, la nouvelle offre se décline autour des principes de réseau unifié et hiérarchisé et se compose de :

- 3 lignes de tram,
- 65 lignes de bus comportant des Lianes, des Corols, des Citéis, des Flexo ou des Résago
- Mobibus offrant un nouveau service Prompto
- 1 545 VCub sur 139 stations

Accompagnant cette évolution de l'offre, une nouvelle signalétique a été mise en place. Plus simple et plus lisible, elle a pour but de faciliter l'accès au réseau et à sa structuration.

4.1.1. Le tramway

Dès septembre 2009, l'augmentation significative de la fréquence des tramways a donné le tempo de la nouvelle organisation du réseau Tbc.

- 6 minutes maximum d'attente entre 7h et 20h,
- un tram toutes les 8 à 15 minutes le reste du temps,
- d'avantage de tramways les week-ends (samedi après-midi : même fréquence qu'en semaine),
- un service de 5h à minuit toute la semaine et jusqu'à 1h du matin les jeudis, vendredis et samedis (hors branche et terminus partiels).

4.1.2. Les lignes de bus

4.1.2.1. les Lianes

Ce sont des lignes à niveau élevé de services pour rendre le bus plus performant.

Ces 13 Lianes couvrent 80% de la population de la CUB. A l'image du tramway, ce sont des lignes simples, avec une amplitude de service de 5h30 à 24h00 ou 1h00, un cadencement à 10 ou 15 minutes entre 7h00 et 20h00, et ce également le samedi après-midi. Les Lianes sont en connexion avec 2 lignes de tramway minimum pour permettre aux voyageurs de mieux jongler avec le tramway sans pour autant imposer la correspondance.

4.1.2.2. Les Corols

Ce sont des lignes créées pour se déplacer de périphérie à périphérie sans passer par le centre ville de Bordeaux.

Elles desservent des lieux de fort trafic, des quartiers d'habitat et des pôles d'activités (centre commerciaux, campus, …) tout en assurant une desserte fine au sein des communes traversées.

Les Corols fonctionnent de 6h00 à 21h00 du lundi au samedi, adoptent une fréquence de 20 ou 30 minutes et offrent de multiples correspondances avec les Lianes et le tramway.

4.1.2.3. Les Citéis

Elles concernent les déplacements au coeur des communes, afin de renforcer la proximité inter quartiers.

Les Citéis répondent le plus finement possible aux attentes de chacun en matière de déplacement au cœur de la commune. Elles relient entre eux les bassins de vie, d'activités, les lieux de loisirs d'une commune et sont organisées en boucle à double sens.

Elles circulent de 6h30 à 20h00 et adoptent une fréquence de 20 minutes ou 30 minutes (60 minutes pour le Bouscat).

4.1.2.4. Les autres lignes

D'autres lignes complètent l'offre de transport en desservant finement les différents quartiers :

- **Les principales** circulent en moyenne toutes les 15 à 30 minutes.
- **Les locales** circulent en moyenne toutes les 30 à 45 minutes.
- **Les spécifiques** prennent en compte la desserte actuelle de certains établissements scolaires. Ouvertes à tous, elles fonctionnent sur le rythme scolaire (180j / an).

4.1.2.5. Une gamme de transport à la demande

- **Les Flexos** : Les lignes Flexo sont en contact avec une Lianes ou une ligne de tramway. Elles desservent des lieux très spécifiques, non couverts par les transports en commun traditionnels. Pour se rendre dans la zone Flexo, il suffit d'indiquer au conducteur l'arrêt de descente souhaité, lors de la montée dans le bus. Pour quitter une zone Flexo (si on ne se trouve pas à un des arrêts desservis systématiquement), il faut demander le passage du bus à un arrêt spécifique en appelant le service AlloFlexo, ou par Internet : www.infotbc.fr, ou en le signalant au conducteur lors du trajet aller.

- **Les ResaGo** : Cette offre de transport à la demande et sur réservation concerne les communes du Taillan-Médoc, de Bouliac et d'Artigues. Ces lignes ne sont déclenchées que sur demande individuelle par simple réservation téléphonique la veille avant 19h.

- **Mobibus** : En 2010, le service spécifique à la demande pour personnes à mobilité réduite Mobibus offre encore plus de mobilité avec la création du service Prompto qui permet de réserver son trajet le jour même à l'intérieur de la zone Bordeaux - Mérignac - Talence - Pessac, du lundi au samedi de 8h00 à 20h00. Les réservations sont facilitées grâce à un accueil téléphonique ouvert tous les jours 24h/24 (numéro vert gratuit) pour simplifier les confirmations et annulations de trajets.

4.1.3. Le VCub, le vélo en libre service de la CUB

Dernier maillon de l'intermodalité, le VCub offre une véritable alternative de déplacement, en complément des moyens existants.

1 545 vélos sont disponible 7j/7 et 24h/24h, accessibles depuis 139 stations avec une carte bancaire ou une carte d'abonnement Tbc.

Ces vélos en libre-service offrent aux voyageurs la possibilité de combiner le tramway et/ou le bus et/ou le vélo, en passant facilement d'un mode de transport à l'autre.

La plupart des stations VCub sont situées à proximité immédiate d'un arrêt de bus, de tramway ou d'une gare : une interconnexion parfaite permettant d'intégrer le vélo à part entière dans les stratégies de déplacements.

4.1.4. Une information des voyageurs plus simple et plus lisible

L'enjeu de la nouvelle signalétique est d'exprimer la hiérarchisation des lignes sur le terrain afin de favoriser l'appropriation du réseau et de simplifier les déplacements.

Un code couleur par famille de produit : Rouge pour le tramway, Bleu pour les Lianes, Vert et Jaune pour les Corols, Orange à Rouge pour les autres lignes dont les Citéis.

Une forme d'expression de sticker ligne par famille renforce la signalétique et l'identification de la ligne sur tous les supports : plan, arrêts, girouette…

1 600 nouveaux poteaux d'arrêt de bus pour baliser les lignes :

En 2 mois, 1 600 nouveaux poteaux d'arrêts ont été implantés.

Durant le week-end précédent le lancement du nouveau réseau, des équipes de volontaires Tbc sont passées sur chacun d'eux afin de mettre à jour les nouvelles informations.

Grâce à cette nouvelle signalétique, en plus des informations sur les horaires, le voyageur sait immédiatement :

- dans quelle commune de la CUB il se trouve,
- la direction de sa ligne,
- les autres lignes du réseau,
- les différents lieux desservis par sa ligne.

Les **plans** affichés dans les rames de tramway comprennent depuis février 2010 les 3 lignes de tramway ainsi que l'affichage des connexions aux Lianes.

Des plans simplifiés du réseau ont été créés, traduisant la lisibilité du réseau et facilitant la compréhension du voyageur.

4.1.5. L'accompagnement du changement

Afin d'accompagner au mieux le changement, une campagne d'information des voyageurs et futurs utilisateurs est mise en œuvre au sein des mairies, à destination de l'ensemble des habitants de la CUB et, de façon plus ciblée, des étudiants, des entreprises…. Des « médiateurs Tbc », facilement identifiables et chargés d'informer le public, sont à pied d'œuvre à partir du 8 février dans les communes de l'agglomération.

4.1.5.1. Une identité graphique dynamisée qui ancre la marque Tbc

Conformément à ses engagements envers l'autorité organisatrice, Keolis Bordeaux crée une nouvelle identité graphique afin d'ancrer la marque Tbc sur le territoire.

Cette charte graphique est déclinée sur l'ensemble des supports de communication internes (écrans d'affichage dynamique, panneaux d'affichages, lettres d'informations mensuelles et magazine trimestriel) afin que l'identité de l'entreprise soit claire pour l'ensemble des salariés.

Tbc est également identifié par les cibles externes (client, presse et institutionnelle) par le biais de la déclinaison de la charte Tbc sur les supports d'affichage, d'édition commerciale ou encore les sites internet de l'entreprise. Le logotype est accompagné par d'une nouvelle signature « Bouger, ça créé des liens » qui renforce le dynamisme et le lien social associé aux transports en commun.

4.1.5.2. Une communication externe qui accompagne le changement : pédagogie et présence terrain

- **Création de supports événementiels aux couleurs du changement**

- **Un accompagnement dédié envers les élus et les administrés**
  - **181 mailings** envoyés aux élus des 27 communes de la CUB : une lettre d'information, ainsi que le dépliant « **Top départ pour le nouveau réseau** » et « **Le journal des élus** » qui reprend de manière pédagogique les étapes de la mise en œuvre du réseau.

    Objectif : permettre aux élus de répondre à leurs administrés et à la presse en cas de sollicitation.

  - **création et diffusion d'une annonce presse** dédiée au lancement pour reprise dans les imprimés des collectivités.

- **Expositions pédagogiques**
  - **Au sein des 27 mairies, 8 quartiers de Bordeaux et hôtel de CUB :** (4 kakemonos, plans de la commune ou du quartier concerné, poteau d'arrêt de la commune, 12 fiches pédagogiques et un dépliant « Mon Tbc pratique », questions-réponses pour le futur utilisateur du réseau)

- **Au sein des entreprises**

- **Au sein des campus universitaires** : expositions accompagnées d'un **jeu « Takafairetavideo.com »** déstiné aux étudiant désireux de filmer leur réseau Tbc et de diffusion de Cart'com aux couleurs de Tbc.

Affiche « takafairetavideo.com »

- **Des clients voyageurs informés et accompagnés**
  - **Marketing direct et relations clients personnalisées** : mailing d'information du changement aux 128 000 abonnés Tbc (4 janvier 2010), campagne d'information auprès des 250 dépositaires et revendeurs Tbc.
  - 2 vagues de distribution du coffret d'information diffusé dans 350 000 foyers de la CUB.

Coffret d'information n°1 diffusé le 1 er février :

Coffret d'information n°2 diffusé le 15 février :

- **Une campagne de communication grand public (19 janvier au 4 mars) simple, lisible et attractive** : affichage, mobiliers urbains, presse, radio, achats d'espace, rédactionnel, reportage, interviews… La CUB vit au rythme du changement de son réseau pendant 1 mois.
  - 700 faces de mobilier urbain, 700 flancs et arrières de bus, 5 abribus situés aux endroits-clés de l'agglomération, sont habillés aux couleurs du nouveau réseau.

- **38 parutions publicitaires** dans la presse hebdomadaire locale, presse spécialisée, économique …Sud ouest (dont 2 suppléments 8 et 4 pages), Bordeaux 7, 20 minutes, Spirit, Let'sMotiv, Paru Vendu, APS Aquitaine Presse service, Journal des entreprises, TVMag, le Point, Bordeaux Magazine, télé 7 jours, Objectif Aquitaine.

- **Sensibilisation commerciale dans la rue - 50 000 post-it** apposés sur les pare-brises des voitures situées aux alentours des pôles intermodaux et parc relais afin de sensibiliser les automobilistes
- **500 spots radios** (tout ciblage) qui déclinent les accroches de la campagne de communication en complément
- Pédagogie et répétition via **1 spot publicitaire TV** sous forme de saga rappelant les idées reçues quant aux transports en commun – diffusion pendant 3 semaines sur TV7

- **Information et accompagnement terrain**
  - Affichettes à chaque arrêt de bus, le nouveau plan du réseau est dévoilé et permet ainsi aux voyageurs d'appréhender le changement sur site.

- **250 ambassadeurs Tbc** sont recrutés, formés, mobilisés pour informer au mieux les habitants.

- **Le Bus Info Tbc sillonne 39 communes, quartiers et établissements scolaires** avec, mis à disposition, les plans du nouveau réseau, les nouvelles fiches horaires et toute la documentation d'information estampillée « Nouveau réseau ».

- **Samedi 20 et dimanche 21 février : un lancement du nouveau réseau placé sous le signe de la fête, de la convivialité et … de l'information**

  Musiciens, sculpteurs de ballons, troupe de théâtre habillée aux couleurs du nouveau réseau animent les bus, tramways et stations VCub sur l'ensemble du territoire.

  277 ballons biodégradables décorent les arrêts d'une ligne de chaque famille.

En collaboration avec la direction de la communication de la CUB, à hauteur du pôle intermodal des Quinconces **lance le VCub et sa première collection de 13 jupes** créées par Franck Tallon, Directeur artistique de la CUB. Le troisième maillon de la chaine de la mobilité défile. Concours photos, rallye touristique.

- **Lundi 22 février : lancement du nouveau réseau de bus** - 6 000 croissants sont offerts aux voyageurs par les ambassadeurs Tbc dans les pôles intermodaux. Une action appréciée et relayées par la presse.

- **Des retombées presse globalement positives** : Les retombées presse sont à la hauteur de l'événement : 58 articles parus en presse écrites et 36

passages audio-visuels (hors achat d'espace) en moins d'un mois. Les thèmes abordés sont la pré-information auprès des habitants, le fonctionnement du nouveau réseau, le lancement du VCub et le lancement du réseau de bus le 22 février. Les angles traités sont pédagogiques, sociaux, techniques, humains. La tonalité globalement positive est nuancée par l'aspect social (embauche de conducteurs et conditions de travail).

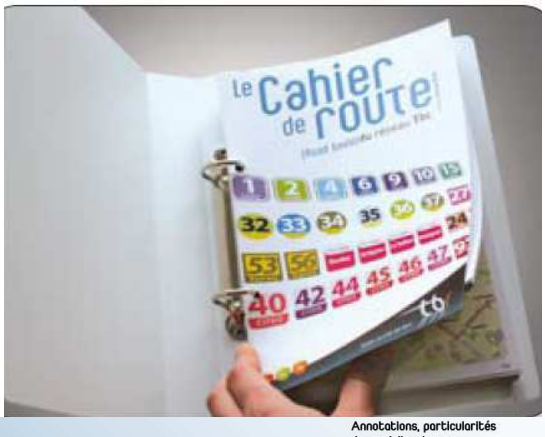
4.1.5.3. Accompagnement du projet en interne : Cap Réseau Tbc

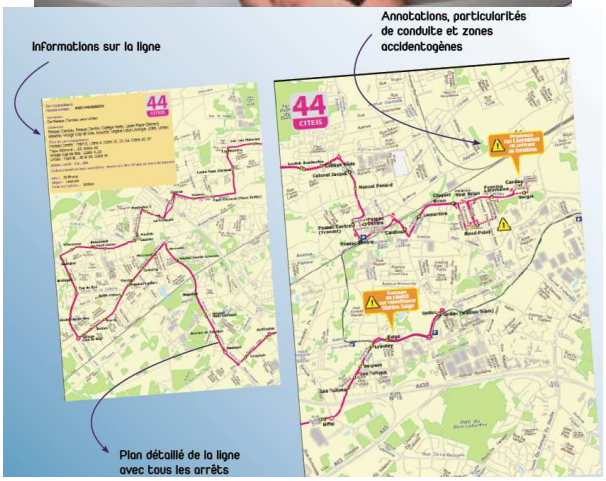
Le nouveau réseau Tbc, véritable projet d'entreprise mobilisateur, s'est doté d'un nom : Cap réseau Tbc. Un nom de « code » facilement identifiable afin que les étapes et enjeux soient compris, partagés et portés par l'ensemble des collaborateurs.

Afin d'accompagner au mieux les différentes étapes, des supports sont créés et diffusés en accompagnement des réunions sur le terrain :

- Le **guide pratique du nouveau réseau** identifie les différentes étapes du projet, propose quelques éléments de langage, des questions / réponses sur le réseau unifié bus+tram+VCub.

- Après l'édition, en novembre 2009, de la première version du guide des lignes qui rappelle la répartition des lignes par dépôt, le **cahier de route (Roadbook)** reprend les 65 plans de lignes, 148 commentaires de conduite apportés par les responsables de lignes, 450 repères (La Poste, CAF, Mairies, …). Il est diffusé à l'ensemble des conducteurs, personnels du centre d'appel, des espaces accueil et de la maintenance.





- **10 forums internes** sont organisés entre le 11 et le 15 janvier 2010 dans les salles conducteurs, les dépôts et les espaces commerciaux. Ces rendez-vous permettent d'échanger et de répondre aux questions des collaborateurs. Des affiches pédagogiques « Cap réseau Tbc » et les dépliants y sont diffusés.

- **Un mini-site interne dédié au personnel Tbc autour du nouveau réseau,** accessible du 1er au 17 février 2010, est créé : mise en ligne de quizz hebdomadaires, d'une boite à idées (sur le thème du futur intranet Tbc), d'un concours photo (dont les résultats seront annoncés le 19 février lors de la

soirée interne dédiée au lancement du réseau Tbc) et d'un site de discussion en ligne avec le comité de direction.

- Un compte à rebours et les chiffres clés de « Cap réseau Tbc » sont relayés sur les 17 écrans d'affichage dynamiques sous format « Flash ».

Zoom sur la mobilisation des collaborateurs via des chiffres clés :
- 2 848 journées consacrées à la reconnaissance des lignes
- 392 girouettes reprogrammées
- 33 réunions de formation
- 180 informations dédiées au nouveau réseau diffusées sur les écrans d'affichage dynamique
- 700 000 coffrets d'information.

- Un appel aux volontaires Tbc est lancé. Une centaine de personnes se mobilisent afin d'actualiser les informations sur les nouveaux poteaux d'arrêt le week-end des 20 et 21 février.

- **13 petits déjeuners** sont mis à disposition des salariés le Jour J, 22 février à 4h30 du matin.

Le 22 février marque également le lancement de la première version de **l'intranet Tbc** : un site qui se veut pratique, informatif et participatif. Son évolution est programmée jusqu'en février 2011

4.2. Km parcourus par mode

Km réels (commerciaux + HLP) par mode	Année 2009	Année 2010
Tramway	4 452 733	4 695 999
Sous-total tramway (a)	4 452 733	4 695 999
Bus standard	9 563 143	9 521 255
Bus articulés	7 507 282	9 178 887
Bus gabarit réduit	404 565	733 788
Minibus	99 331	276 723
Sous-total bus hors affrétés (b)	17 574 321	19 710 653
Affrétés	3 199 181	4 796 349
Sous-total affrétés (c)	3 199 181	4 796 349
Mobibus - parc propre	1 456 540	1 375 681
Mobibus - affrétés	144 343	173 297
Sous-total Mobibus **(2)**	1 600 883	1 548 978
TOTAL périmètre délégué	26 827 118	30 751 979
Occasionnels bus (d)	28 445	33 939
Occasionnels tramway (e)	29 581	21 849
Occasionnels affrétés (f)	3 084	7 830
Sous-total occasionnels	61 109	63 618
Locations (g)	6 301	3 957
Sous-total locations	6 301	3 957
TOTAL occasionnels et locations	67 410	67 575
TOTAL général (hors Km techniques) **(1)**	26 894 528	30 819 554
TOTAL réseau Tbc urbain **(1)-(2)**	25 293 645	29 270 576

Nota : Les km bus affrétés sont des km uniquement commerciaux jusqu'en février 2010. A partir de mars 2010 (nouveau réseau), les km Hlp affrétés sont pris en compte.
Les km occasionnels et locations sont des km uniquement commerciaux (hors Hlp)
Les km des lignes harmonisées ne sont pas intégrés

Les km parcourus au titre du réseau de substitution sont intégrés aux km parcourus par les différentes catégories de bus. Ils s'élèvent à 14 641 km pour l'année 2010.

Km réels par type de km (commerciaux et HLP)	Année 2009	Année 2010
Tramway	4 286 935	4 584 055
Bus parc propre	14 593 363	17 339 667
Bus affrétés	3 199 181	4 162 438
Mobibus parc propre	530 977	639 539
Mobibus affrétés	58 613	79 402
Occasionnels bus parc propre	28 445	33 939
Occasionnels tramway	29 581	21 849
Occasionnels bus affrétés	3 084	7 830
Locations	6 301	3 957
Sous-total Km commerciaux	22 736 479	26 872 676
Tramway	165 798	111 944
Bus parc propre	2 980 958	2 370 990
Bus affrétés	*non suivi*	633 910
Mobibus parc propre	925 563	736 126
Mobibus affrétés	85 730	93 911
Occasionnels bus parc propre	*non suivi*	*non suivi*
Occasionnels tramway	*non suivi*	*non suivi*
Occasionnels bus affrétés	*non suivi*	*non suivi*
Locations	*non suivi*	*non suivi*
Sous-total Km Hlp	4 158 049	3 946 881
TOTAL général (hors Km techniques)	26 894 528	30 819 557

Km totaux : km réels + km techniques (entretien, ramassage pers, formation)	Année 2009	Année 2010
Tramway (a) + (e)	4 482 314	4 717 848
Bus (b) + (d) + (g)	17 609 066	19 748 549
Affrétés bus (c) + (f)	3 202 265	4 804 179
Mobibus	1 600 883	1 548 978
Sous-total km réels	26 894 528	30 819 554
Tramway (h)	10 921	7 499
Bus (i)	79 453	77 681
Mobibus		
Sous-total km techniques	90 374	85 180
TOTAL	26 984 902	30 904 734

Nota : Les km techniques Mobibus ne sont pas suivis. Ils sont non significatifs (entretien réalisé sur place, pas de ramassage de personnel ni de formation).

Synthèse Km totaux par mode	Année 2009	Année 2010
Tramway (a) + (e) + (h)	4 493 235	4 725 347
Bus Tbc (b) + (d) + (g) + (i)	17 688 519	19 826 230
Bus affrétés (c) + (f)	3 202 265	4 804 179
Mobibus	1 600 883	1 548 978
TOTAL	26 984 902	30 904 734

L'augmentation des km offerts entre 2009 et 2010, en particulier pour le bus, est liée à la mise en œuvre du nouveau réseau le 22 février 2010.

4.3. Zoom sur les km sous-traités au titre du contrat, précisant les km taxis

Km sous-traités au titre du contrat Km réels commerciaux (hors HLP)	Année 2009	Année 2010
Affrétés Tbc	3 202 265	4 197 276
Dont taxis	*25 978*	*83 234*
Affrétés Mobibus	58 613	79 402
TOTAL contrat Affrétés	3 260 878	4 276 678

Dessertes taxis ancien réseau : S13, TAD St Médard et TAD Le Taillan.
Dessertes taxis nouveau réseau : Résagos Bouliac, Artigues et Le Taillan ;
Résago Le Taillan est passé en gabarit réduit en février 2011.

4.4. Zoom sur les km Mobibus

	Année 2009	Année 2010	Variation (en %)
Km commerciaux totaux (a)	675 320	718 941	6,5%
dont Km sous-traités	*58 613*	*79 402*	*35,5%*
Km Hlp totaux	925 563	830 037	-10,3%
dont Km sous-traités	*85 730*	*93 911*	*9,5%*
Km totaux (b)	1 600 883	1 548 978	-3,2%
dont Km sous-traités	*144 343*	*173 313*	*20,1%*
% de Km commerciaux par rapport aux Km totaux (a) / (b)	42,2%	46,4%	

Le déménagement de Mobibus Allée des Pins début septembre a entraîné une augmentation du taux de km commerciaux étant donné que 70% des transports sont

effectués sur la zone Bordeaux-Mérignac-Talence-Pessac. L'objectif de 46% de km commerciaux en 2010 est dépassé.

4.5. Km effectués au titre des services pénétrants

Les distances parcourues par les lignes du réseau TransGironde sont suivies par le Conseil Général de la Gironde dans le cadre de la convention d'harmonisation tarifaire liant la Communauté urbaine et le département.

4.6. Km et PKO par ligne sur plusieurs années

Voir tableau en annexe 2.

4.7. Vitesse commerciale en vigueur et modalités de calcul de cette vitesse

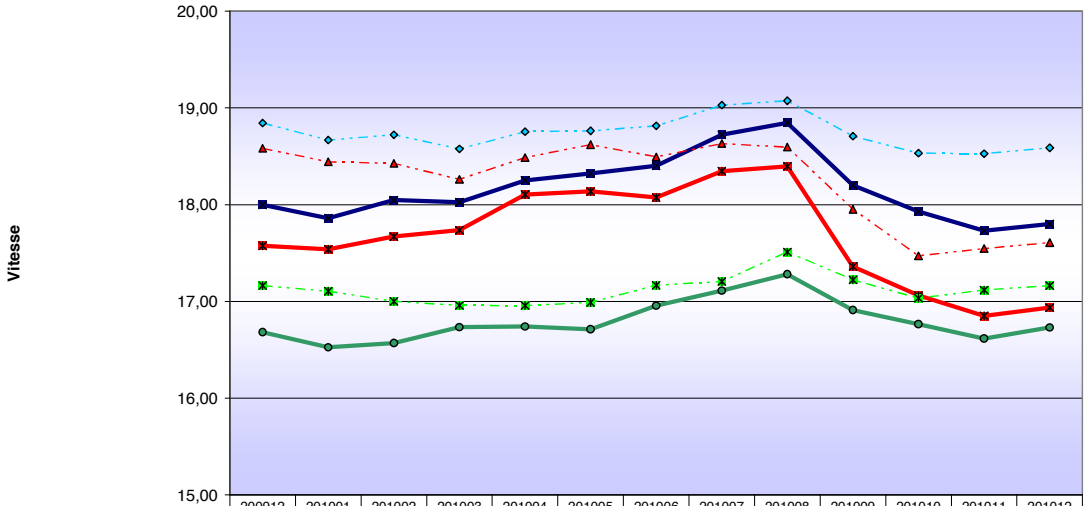
4.7.1. Tramway

Vitesse commerciale (en km/h)	Tranche horaire	Année 2008	Année 2009	Année 2010
Ligne A	Heure Creuse	18,85	18,89	18,72
Ligne A	Heure Pointe	18,22	18,30	18,16
Sous-total		18,59	18,66	18,51
Ligne B	Heure Creuse	19,00	18,36	18,20
Ligne B	Heure Pointe	18,27	17,84	17,65
Sous-total		18,70	18,16	18,00
Ligne C	Heure Creuse	16,89	17,03	17,11
Ligne C	Heure Pointe	16,69	16,78	16,78
Sous-total		16,81	16,93	16,99
TOTAL général		18,20	18,08	18,00

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

La mesure concerne les heures creuses et de pointe pour tous les jours de circulation sur toute l'amplitude quotidienne.

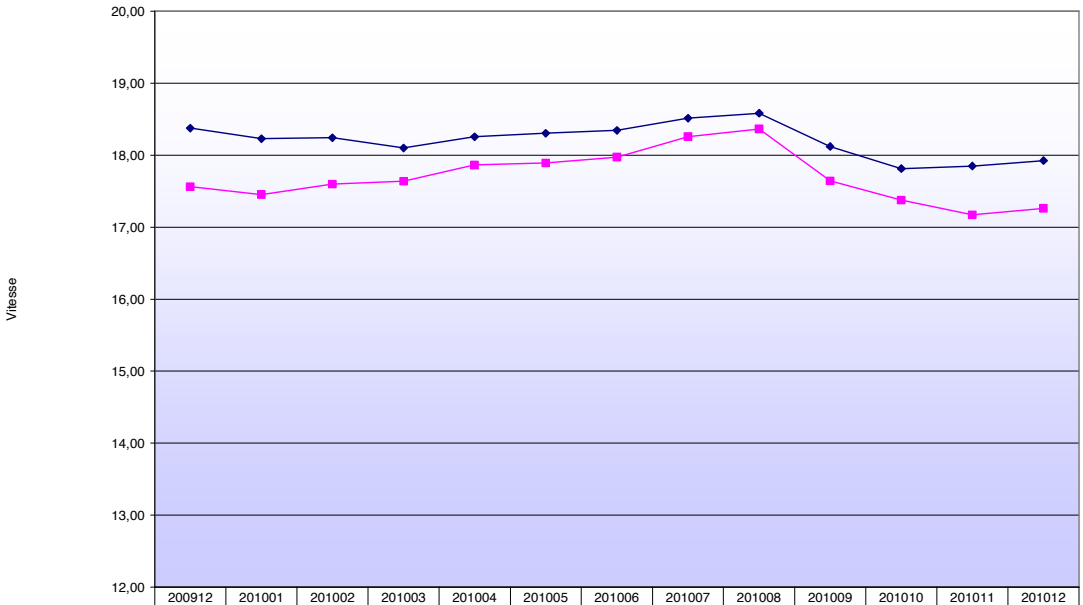
Vitesse commerciale lignes A B C par mois et tranche horaire (Comparatif 12 derniers mois)



	200912	201001	201002	201003	201004	201005	201006	201007	201008	201009	201010	201011	201012
Heures creuses Ligne A	18,84	18,67	18,72	18,58	18,75	18,76	18,81	19,03	19,07	18,71	18,53	18,53	18,59
Heures pointe Ligne A	18,00	17,86	18,05	18,02	18,25	18,32	18,40	18,72	18,85	18,20	17,93	17,73	17,80
Heures creuses Ligne B	18,58	18,44	18,43	18,26	18,49	18,62	18,49	18,63	18,60	17,95	17,47	17,54	17,61
Heures pointe Ligne B	17,58	17,54	17,67	17,74	18,10	18,14	18,07	18,35	18,40	17,36	17,06	16,85	16,93
Heures creuses Ligne C	17,16	17,10	17,00	16,96	16,96	16,99	17,17	17,21	17,51	17,22	17,03	17,12	17,16
Heures pointe Ligne C	16,68	16,52	16,57	16,73	16,74	16,71	16,95	17,11	17,28	16,91	16,76	16,62	16,73

Mois et année

Vitesse commerciale réseau tramway par mois et tranche horaire (Comparatif 12 derniers mois)



	200912	201001	201002	201003	201004	201005	201006	201007	201008	201009	201010	201011	201012
Heures creuses	18,38	18,23	18,24	18,10	18,26	18,31	18,34	18,51	18,58	18,12	17,81	17,85	17,92
Heures pointes	17,56	17,45	17,60	17,64	17,86	17,89	17,97	18,26	18,37	17,64	17,38	17,17	17,26

Mois

La baisse de la vitesse commerciale constatée de septembre à décembre

correspond à l'arrivée des étudiants. C'est un phénomène observé chaque année et qui s'explique par le fait que la vitesse est dépendante du nombre de voyageurs.

Ce phénomène a été accentué en 2010 :

- Sur la ligne A depuis le mois d'octobre du fait d'une réduction à 10 km/h de la vitesse maximale autorisée sur le viaduc de la côte des 4 Pavillons en raison d'une altération du rail de roulement dans la courbe. Plusieurs interventions de Keolis Bordeaux (dernière en date du 16 février 2011) ont été nécessaires pour réparer le rail à l'identique et permettre la circulation des tramways à 25 km/h. Le retour à la vitesse normale de 35 km/h sera envisagé après une période d'observation.
- Sur la ligne B depuis le mois de septembre en raison des difficultés sur la conformité des mesures de positionnement du pont aval à bassins à flots.

4.7.2. Bus

En mars 2010, des mesures de temps de parcours (logiciel Okatia) ont démarré sur les Lianes et seront réalisées sur l'ensemble des lignes du réseau d'ici l'été 2011. Pour les lignes enquêtées, les nouveaux temps de parcours ont été intégrés dans Hastus pour une mise en application dès septembre 2010. La vitesse commerciale moyenne sur le réseau de bus au 24 septembre 2010 est de 18,09 km/h.

- Vitesse commerciale des lignes Keolis Bordeaux au 24 septembre 2010

Ligne	Distance en service (en km)	Durée en service (en heures et centièmes d'heures)	Vitesse moyenne en service (en km/h)
1	2 660,42	166,98	15,93
2	1 410,78	89,32	15,80
3	3 631,30	208,72	17,40
4	3 745,63	219,55	17,06
5	4 579,48	269,87	16,97
6	2 162,79	115,40	18,74
7	2 729,62	118,18	23,10
8	1 355,24	70,68	19,17
9	2 429,13	178,25	13,63
10	4 577,28	267,87	17,09
11	3 191,03	193,58	16,48
15	5 140,19	317,47	16,19
16	2 466,63	177,10	13,93
20	560,27	37,43	14,97
23	1 135,78	51,65	21,99
24	1 795,64	101,05	17,77
26	997,54	72,50	13,76
27	1 316,70	68,98	19,09
28	835,97	40,77	20,51
29	1 292,26	74,72	17,30
33	1 004,73	62,72	16,02
34	2 036,19	110,45	18,44
35	2 079,97	109,00	19,08
37	1 035,22	40,68	25,45
40	787,31	34,25	22,99
41	585,91	27,85	21,04
42	910,32	47,25	19,27
44	997,49	45,35	22,00
45	1 074,56	79,73	13,48
46	313,42	16,83	18,62
47	292,11	32,55	8,97
48	345,11	16,78	20,56
56	1 265,40	64,45	19,63
58	113,31	5,22	21,72
62	353,77	16,25	21,77
64	425,23	22,57	18,84
67	309,33	14,73	21,00
72	584,31	32,18	18,16
74	18,51	1,20	15,43
87	559,42	26,58	21,04
Total	63 105,30	3 646,70	17,30

- Vitesse commerciale des lignes affrétées au 24 septembre 2010

Ligne	Distance en service (en km)	Durée en service (en heures et centièmes d'heures)	Vitesse moyenne en service (en km/h)
21	616,63	30,78	20,03
30	1 788,34	82,27	21,74
32	2 040,57	103,50	19,72
36	1 901,23	81,33	23,38
38	73,25	4,50	16,28
39	366,00	11,17	32,78
43	1 043,83	79,63	13,11
49	306,65	15,65	19,59
50	130,04	5,00	26,01
51	22,69	1,17	19,45
52	51,30	1,67	30,78
54	68,93	2,25	30,63
55	6,00	4,50	1,33
57	62,09	2,08	29,81
70	204,55	10,57	19,36
71	983,25	33,63	29,23
73	327,92	17,03	19,25
76	274,09	7,40	37,04
77	193,57	7,57	25,58
78	33,87	1,73	19,54
79	84,48	3,50	24,14
80	32,77	2,23	14,67
83	478,79	20,43	23,43
86	52,09	2,60	20,04
88	67,55	3,73	18,09
89	68,33	3,58	19,07
90	1 449,86	68,53	21,16
91	1 088,60	29,58	36,80
92	934,57	27,18	34,38
93	186,24	5,67	32,87
94	121,43	5,17	23,50
95	34,09	1,25	27,27
96	98,97	4,67	21,21
Total	15 192,57	681,57	22,29

4.8. Km effectués par véhicule au cours de l'année

	Année 2009	Année 2010
Bus articulés	7 545 616	9 210 269
Bus Standards	9 872 850	9 547 109
Gabarits réduits	440 650	611 295
Minibus (navette électrique)	98 467	359 155
Microbus	99 637	144 647
Sous-total Bus	18 057 220	19 872 475
Rames longues	3 811 652	4 029 425
Rames courtes	681 583	698 329
Sous-total Tramway	4 493 235	4 727 754
TOTAL	22 550 455	24 600 229

L'écart avec les lignes « Tramway » et « Bus Tbc » du tableau de synthèse des km totaux par mode en paragraphe 4.2 s'explique par le fait que les 2 approches sont différentes. En effet, les km du tableau 4.8 correspondent à des km « compteurs » dont les remontées depuis les véhicules peuvent comporter des erreurs ou faire l'objet de décalages d'un mois sur l'autre (essentiellement sur les premiers mois de l'année). Les km du tableau 4.2 correspondent à des km « exploitation » calculés sur la base des km « compteurs » mais faisant l'objet chaque mois de corrections manuelles en cas d'incohérences par rapport aux parcours réellement effectués sur le mois.

Le détail véhicule par véhicule des km « compteurs » effectués figure en annexe 3.

4.9. Motivation des décisions de changement de consistance de l'offre

Le nouveau réseau a été mis en service le 22 février 2010. Un observatoire du nouveau réseau a été créé : cet observatoire s'est réuni tous les soirs au cours des premières semaines, afin d'assurer une remontée terrain quasi en temps réel, et de pouvoir prendre des mesures d'ajustement très réactives. Des évolutions ont été mises en œuvre suite à des remarques de la clientèle : créations d'arrêts supplémentaires sur les lignes express, resserrements de fréquences en heures de pointe à partir du 3 mai sur les Lianes 3, 5, 6, 29, ainsi qu'à la rentrée de septembre, communications spécifiques « Voyagez malin ».

4.10. Evolution d'une année sur l'autre : explication des variations, leur impact financier

La mise en œuvre du nouveau réseau était intégrée dans les éléments financiers du contrat de DSP. A ce titre, il n'y a pas d'impact financier sur le contrat.

Il faut toutefois signaler que, afin de faciliter sa mise en œuvre, le délégataire a accepté de financer temporairement un volume de kilomètre dépassant le niveau de son engagement contractuel, sans impact sur le montant de contribution financière versé par la CUB.

En outre, postérieurement à la mise en œuvre du nouveau réseau, sont intervenues quelques modifications d'offre mineures, sans impact financier significatif.

4.11. Mise en perspective de l'évolution de l'offre sur les dernières années

Compte-tenu de la refonte complète du réseau en février 2010, ce paragraphe est sans objet.

4.12. Services non couverts

4.12.1. Bus

En 2010, le taux de services non couverts s'élève à 0,84% pour un objectif de 0,3% ; la part imputable au manque de conducteurs est de 0,55%.

Compte tenu du volume des embauches à réaliser pour couvrir les besoins du nouveau réseau mais également pour compenser une augmentation non prévisible des demandes de départ en retraite (impact de la réforme et des modifications à venir des conditions d'âge), l'effectif cible n'a pu être atteint que fin août.

En raison des capacités requises pour l'exercice de la fonction de conducteur tramway et bus, et du faible taux de rotation, Keolis Bordeaux a souhaité maintenir un niveau d'exigence élevé pour la sélection des nouvelles recrues.

Par ailleurs, dans le cadre du nouveau réseau, des roulements spécifiques avec un rythme de travail plus élevé le samedi avaient été proposés par un groupe de travail puis exposés en commission tripartite, notamment en décembre 2009. Ces roulements permettaient d'avoir une bonne adéquation des besoins et des ressources et un rythme de travail des conducteurs en phase avec les besoins d'exploitation (augmentation de l'offre du samedi et plan de congés de l'été de juin à septembre). Pour des raisons sociales, le principe de maintien de l'ancien roulement avec une proposition de compensation par appel à volontariat de conducteurs pour combler les besoins supplémentaires de l'offre les samedis et pendant les congés d'été a été mis en œuvre à titre expérimental.

Le retour d'expérience montre que l'appel à volontariat n'a pas suffi à couvrir les besoins supplémentaires.

A l'automne 2010, le bilan de l'expérimentation a été réalisé et la question de

l'opportunité de mettre en place une organisation qui réponde mieux à l'équilibre de l'offre doit être étudiée en 2011.

4.12.2. Tramway

En 2010, le taux de services non couverts a été constamment meilleur que l'objectif contractuel de 0,5%.

4.13. Organisation pour la gestion des intempéries

Une instruction spécifique d'exploitation a été rédigée concernant les modalités de déclenchement et de mise en place d'un plan opérationnel pour faire face aux intempéries en préservant le fonctionnement du réseau structurant tramway et bus. Sous le terme d'intempéries sont pris en compte les cas de chute de neige, de verglas, de vents violents, de crue de la Garonne et de canicule.

Dans ce cadre, un organigramme de cellule de crise a été constitué pour gérer et coordonner en temps réel les différents services de du délégataire et être l'interface avec les services extérieurs (voiries, collectivités, Préfecture, secours, forces de l'ordre, …).

Dans le cas plus particulier du plan neige et des opérations de déneigement pour l'exploitation du réseau de tramway, un circuit spécifique de libération des zones APS a été ordonnancé en note de service de manière à pouvoir injecter les rames sur le réseau commercial avec un maximum d'efficacité. Les lignes de bus ainsi que les carrefours tramway ont été repris et les zones de franchissement difficile identifiées et hiérarchisées avec les services communautaires pour favoriser la prise en compte du salage des itinéraires appropriés.

Chapitre 5

Fréquentation

5. Fréquentation

5.1. Nombre de voyageurs transportés par les véhicules exploités par le délégataire et par les véhicules des sous-traitants au titre du réseau Tbc (hors Mobibus)

Trafic (en nb voyages)	2009	2010	Evolution
Lignes régulières (hors Mobibus)	92 945 532	99 423 689	7,0%
Lignes affrétées	1 448 225	3 247 790	124,3%
Spéciaux		8 600	
Sous-total réseau Tbc urbain	94 393 757	102 680 079	8,8%
Lignes harmonisées	29 226	10 058	-65,6%
TOTAL	94 422 983	102 690 137	8,8%
Poids lignes régulières (en %)	98,4%	96,8%	
Poids lignes affrétées (en %)	1,5%	3,2%	
Poids lignes harmonisées (en %)	0,0%	0,0%	
TOTAL	100,0%	100,0%	

Les voyages "spéciaux" correspondent à la navette mise en place pour la Foire de Bordeaux au mois de mai.

Le calcul des voyages a fait l'objet d'un changement de méthode entre 2009 et 2010. En 2009, les voyages étaient calculés sur la base d'une méthode mixte mêlant voyages comptables à mobilités variables et validations. En 2010, les voyages sont des voyages comptables tels que calculés dans l'arrêté des comptes en application des dispositions contractuelles.

Le nombre de voyages (hors Mobibus) augmente de 8,8% entre 2009 et 2010 (6,9% hors changement de méthode) ; la barre symbolique des 100 millions de voyages est franchie. L'augmentation avait été de 4,5% entre 2008 et 2009.

La part des lignes affrétées est en nette progression en raison des nouveaux contrats qui ont démarré à l'occasion du nouveau réseau. Ces contrats prévoient une offre kilométrique affrétée supérieure à ce qu'elle était auparavant, et intègrent des lignes fortes tandis qu'auparavant les lignes sous-traitées étaient de moindre importance.

Trafic (en nb voyages)	2009	2010	Evolution
Tramway	59 389 305	61 984 374	4,4%
Bus (hors harmo-Mobibus-spéciaux)	35 004 452	40 687 105	16,2%
Spéciaux		8 600	
Sous-total réseau Tbc urbain	94 393 757	102 680 079	8,8%
Lignes harmonisées (bus)	29 226	10 058	-65,6%
TOTAL	94 422 983	102 690 137	8,8%
Poids Tramway (en %)	62,9%	60,4%	
Poids Bus (en %)	37,1%	39,6%	
TOTAL	100,0%	100,0%	

La croissance du trafic est tirée par le bus. Le trafic bus augmente en effet de 16,2% (14,3% hors changement de méthode de calcul des voyages) sur l'ensemble de l'année 2010, tandis que celui du tramway ne progresse que de 4,4% (2,5% hors changement de méthode de calcul des voyages). Cette évolution s'inscrit dans la logique du nouveau réseau :

- report des clients du tramway vers les lignes de bus diamétrales en centre ville,
- création de nouvelles dessertes directes bus se substituant au tramway : liaison Gare Saint-Jean / Centre Hospitalier Régional par la Lianes 11, liaison Floirac / Gare Saint-Jean / Campus par la Lianes 10…

Des progressions intéressantes de fréquentation sont constatées après 21h (+90%) ainsi que le samedi (+16%) et le dimanche (+20%).

5.2. Nombre de voyages service PMR (Mobibus)

Trafic (en nb voyages)	2009	2010	Evolution
Fauteuils roulants (FR)	22 915	22 030	-3,9%
Non-voyants (NV)	19 253	20 099	4,4%
Semi-valides visuels (SV-V)	17	14	-17,6%
Semi-valides (SV)	26 715	29 539	10,6%
Fauteuils roulants élec (FR élec)	14 075	15 597	10,8%
TOTAL	82 975	87 279	5,2%
Poids FR	27,6%	25,2%	
Poids NV	23,2%	23,0%	
Poids SV-V	0,0%	0,0%	
Poids SV	32,2%	33,8%	
Poids FR élec	17,0%	17,9%	
TOTAL	100,0%	100,0%	

	Année 2009	Année 2010	Variation (en %)
Voyages	82 975	87 279	5,2%
dont voyages sous-traités	*7 654*	*9 339*	22,0%
Transports demandés (a)	124 220	126 563	1,9%
Transports refusés (b)	2 599	2 726	4,9%
Transports annulés par le client (c)	38 858	35 334	-9,1%
Taux de refus (b) / (a)	2,1%	2,2%	
Taux d'annulation (c) / (a)	31,3%	27,9%	

La fréquentation est en augmentation de 5,2% entre 2009 et 2010 (après une baisse de 1,8% entre 2008 et 2009) mais reste malgré tout en-deçà de l'objectif annuel de 89 576 voyages. Il faut noter que 2 079 voyages ont dû être annulés pour cause de grèves, manifestations (Tour de France) ou intempéries.

Deux facteurs contribuent la hausse de la fréquentation :

- La mise en œuvre du service Prompto avec 2 véhicules dédiés depuis le 22 février a généré 3 395 voyages en 2010 ; ce nouveau service permet de répondre à des demandes occasionnelles non anticipées sur un périmètre géographique restreint.

- Le taux d'annulation par les clients est en léger retrait, passant de 31,3% en 2009 à 27,9% en 2010. Les règles d'annulation ont été durcies à partir du 22 février 2010 (facturation des voyages annulés dans la journée), mais ce taux reste élevé et pénalisant pour l'exploitation.

De nouvelles règles d'annulation ont été intégrées au règlement public d'usage Mobibus voté par la CUB le 26 novembre 2010 dans le cadre de l'avenant 2 au contrat de DSP: une indemnité de 10 € pour annulation de trajet ayant fait l'objet d'un déplacement du véhicule PMR ou moins de 10 minutes avant l'heure convenue a été créée. Ces nouvelles dispositions devraient avoir un impact favorable sur le nombre d'annulations, et donc permettre de libérer de la capacité de transport pour augmenter le nombre de voyages réalisés.

La commission d'accessibilité est chargée d'examiner la situation des personnes ne pouvant accéder de plein droit au service, mais désireuses d'en bénéficier. Elle s'est réunie 5 fois en 2010 et a octroyé 63 accords définitifs, 29 accords provisoires et 17 refus ou suspensions.

Mobibus compte 2 500 adhérents au 31 décembre 2010.

5.3. Fréquentation des parcs relais

5.3.1. Taux d'occupation

	Date ouverture	Nombre places	Année 2010			
			Nombre véhicules (a)	Nombre voyageurs	Nb places*nb jours ouverture (b)	Taux occupation moyen (a) / (b)
Bougnard	03/07/04	187	81 158	131 753	68 068	119%
Galin	21/12/03	399	144 647	199 774	145 236	100%
Buttinière	15/03/04	603	216 501	327 690	219 492	99%
Les Aubiers	27/02/08	246	85 997	128 215	89 544	96%
Stalingrad	22/11/04	250	85 542	110 447	91 000	94%
Carle Vernet	27/02/08	206	66 594	95 785	74 984	89%
Arlac	28/04/08	395	101 521	136 819	143 780	71%
Ravezies	27/10/08	369	84 372	125 006	134 316	63%
Lauriers	21/12/03	190	37 894	65 930	69 160	55%
Unitec	03/07/04	249	46 021	75 680	90 636	51%
Quatre Chemins	15/09/08	398	73 457	129 899	144 872	51%
Arts et métiers	15/09/04	594	99 423	177 646	216 216	46%
La Gardette	31/05/08	390	61 529	86 378	141 960	43%
Dravemont *	01/06/07	46	1 713	1 713	16 744	10%
Brandenburg	26/05/09	206	6 061	10 637	74 984	8%
Sous-total Parcs relais		4 728	1 192 430	1 803 372	1 720 992	69%
Mérignac centre	21/06/07	84	7 412	7 412	21 336	35%
Portes de Bordeaux	29/05/07	84	7 483	7 483	21 336	35%
Pessac centre	29/05/07	84	1 563	1 563	21 336	7%
Sous-total Parcs mixtes		252	16 458	16 458	64 008	26%
TOTAL		4 980	1 208 888	1 819 830	1 785 000	68%

* Fréquentation non suivie en 2009. Chiffres communiqués à partir de 2010.
Nota : Les parcs relais sont ouverts tous les jours (sauf le 1er mai) tandis que les parcs mixtes ne sont ouverts que du lundi au vendredi (sauf les jours fériés).

	Date ouverture	Nombre places	Année 2009 Nombre véhicules (a)	Nombre voyageurs	Nb places*nb jours ouverture (b)	Taux occupation moyen (a) / (b)
Bougnard	03/07/04	187	82 187	132 829	68 068	121%
Galin	21/12/03	399	138 330	194 970	145 236	95%
Buttinière	15/03/04	603	222 247	336 091	219 492	101%
Les Aubiers	27/02/08	246	71 995	110 256	89 544	80%
Stalingrad	22/11/04	250	86 110	111 549	91 000	95%
Carle Vernet	27/02/08	206	67 350	93 376	74 984	90%
Arlac	28/04/08	395	75 973	103 581	143 780	53%
Ravezies	27/10/08	369	52 053	78 280	134 316	39%
Lauriers	21/12/03	190	40 101	69 194	69 160	58%
Unitec	03/07/04	249	49 849	79 836	90 636	55%
Quatre Chemins	15/09/08	398	55 962	100 230	144 872	39%
Arts et métiers	15/09/04	594	96 605	172 896	216 216	45%
La Gardette	31/05/08	390	57 706	81 929	141 960	41%
Dravemont *	01/06/07	46			16 744	
Brandenburg	26/05/09	206	1 144	2 331	45 320	3%
Sous-total Parcs relais		4 728	1 097 612	1 667 348	1 691 328	65%
Mérignac centre	21/06/07	84	7 788	7 788	21 252	37%
Portes de Bordeaux	29/05/07	84	3 062	3 062	21 252	14%
Pessac centre	29/05/07	84	1 303	1 303	21 252	6%
Sous-total Parcs mixtes		252	12 153	12 153	63 756	19%
TOTAL		4 980	1 109 765	1 679 501	1 755 084	63%

* Fréquentation non suivie en 2009. Chiffres communiqués à partir de 2010.
Nota : Les parcs relais sont ouverts tous les jours (sauf le 1er mai) tandis que les parcs mixtes ne sont ouverts que du lundi au vendredi (sauf les jours fériés).

En termes de fréquentation, les parcs relais peuvent être classés en 5 catégories :

- Parcs déjà saturés en 2009 et qui le sont encore en 2010 : Bougnard, Buttinière, Galin et Stalingrad,
- Parcs faisant partie de la dernière série d'ouverture et dont la fréquentation est toujours en progression : Les Aubiers qui atteint un taux d'occupation maximum, Arlac dont la montée en puissance se confirme, Ravezies et Quatre chemins,
- Parcs dont la fréquentation est stable : Carle Vernet, Lauriers, Unitec,
- Parcs conservant un faible taux d'occupation : Arts et métiers, La Gardette, Dravemont (réservé aux abonnés) et Brandenburg, qui reste le parc le moins fréquenté en raison de son ouverture récente et sans doute d'un niveau d'offre tramway dégradé du fait des difficultés rencontrées sur le pont tournant,
- Parcs relais mixtes dont l'utilisation est plus réduite que celle des parcs

classiques étant donné qu'ils sont réservés aux abonnés ; à noter cependant la progression de la fréquentation du parc Porte de Bordeaux.

On note un taux d'occupation plus élevé les jours ouvrés que les samedis et dimanches sur l'ensemble des mois de l'année, même sur le mois de décembre ; en décembre 2009, le taux d'occupation avait été le plus fort les samedis (achats de Noël), ce qui ne s'est pas reproduit en 2010.

5.3.2. Fréquentation par type de client

Fréquentation (en nombre et %)	Année 2010				
	Abonnés	Titres Parcs relais conducteurs	Bordeaux Découverte 1 jour	Pass soirée	TOTAL
Arts et Métiers	32 488 32,7%	65 242 65,6%	1 451 1,5%	242 0,2%	99 423 100,0%
Bougnard	32 898 40,5%	47 089 58,0%	777 1,0%	394 0,5%	81 158 100,0%
Buttinière	111 924 51,7%	101 502 46,9%	2 378 1,1%	697 0,3%	216 501 100,0%
Stalingrad	63 406 74,1%	21 577 25,2%	354 0,4%	205 0,2%	85 542 100,0%
Galin	84 838 58,7%	58 263 40,3%	1 123 0,8%	423 0,3%	144 647 100,0%
Lauriers	12 963 34,2%	24 265 64,0%	646 1,7%	20 0,1%	37 894 100,0%
Unitec	16 964 36,9%	28 557 62,1%	424 0,9%	76 0,2%	46 021 100,0%
Dravemont	1 713 100,0%				1 713 100,0%
Les Aubiers	49 565 57,6%	35 679 41,5%	537 0,6%	216 0,3%	85 997 100,0%
Carle Vernet	43 679 65,6%	22 276 33,5%	528 0,8%	111 0,2%	66 594 100,0%
Arlac	67 370 66,4%	33 053 32,6%	717 0,7%	381 0,4%	101 521 100,0%
La Gardette	32 024 52,0%	28 878 46,9%	536 0,9%	91 0,1%	61 529 100,0%
Quatre Chemins	25 527 34,8%	46 122 62,8%	1 396 1,9%	412 0,6%	73 457 100,0%
Ravezies	45 710 54,2%	37 357 44,3%	945 1,1%	360 0,4%	84 372 100,0%
Brandenburg	2 782 45,9%	3 087 50,9%	176 2,9%	16 0,3%	6 061 100,0%
Pessac Centre	1 563 100,0%				1 563 100,0%
Portes de Bordeaux	7 483 100,0%				7 483 100,0%
Mérignac Centre	7 412 100,0%				7 412 100,0%
TOTAL	640 309 53,0%	552 947 45,7%	11 988 1,0%	3 644 0,3%	1 208 888 100,0%

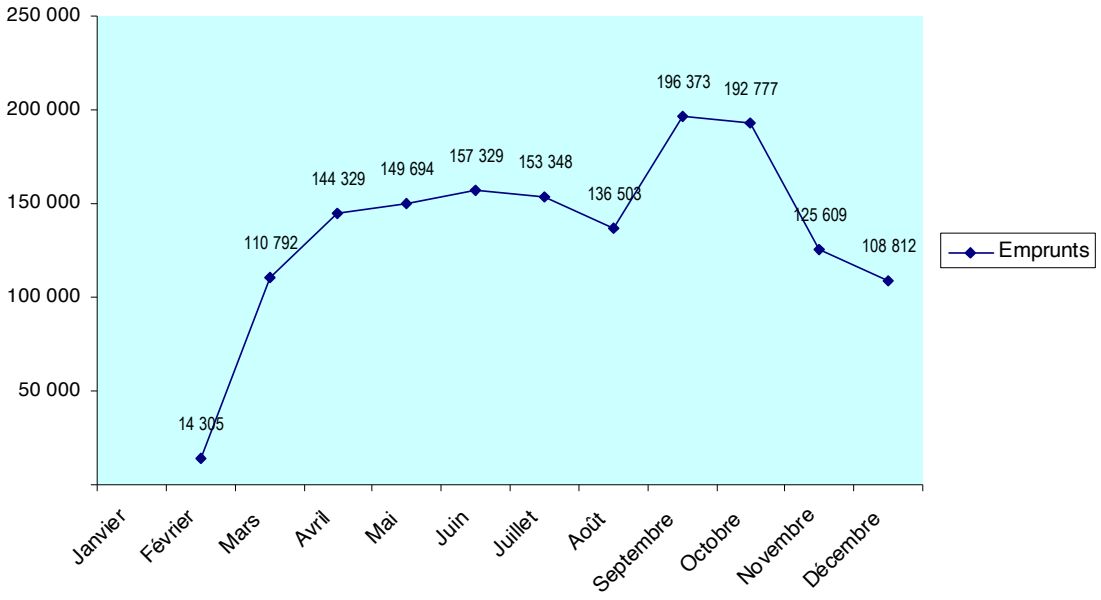
La part des titres abonnés est de 53%, celle des titres parcs relais conducteur de 46%, celle des titres Bordeaux découverte 1 jour de 1% et celle des Pass Soirée de 0,3%. Cette ventilation est stable par rapport à 2009, le Pass soirée créé le 22 février 2010 restant marginal.

5.4. Fréquentation du service VCub

Le VCub a été lancé le 20 février 2010 à l'occasion de la mise en œuvre du nouveau réseau afin de compléter l'offre de transport. Au 31 décembre 2010, 133 stations sur 139 sont ouvertes. Le nombre moyen de vélos disponibles fin décembre est de 1 215.

5.4.1. Emprunts

Nombre d'emprunts	Année 2010
Janvier	
Février	14 305
Mars	110 792
Avril	144 329
Mai	149 694
Juin	157 329
Juillet	153 348
Août	136 503
Septembre	196 373
Octobre	192 777
Novembre	125 609
Décembre	108 812
TOTAL	1 489 871



Le nombre d'emprunts a connu une progression rapide dès le lancement du VCub pour atteindre un total de 1 489 871 sur l'ensemble de l'année 2010. Le millionième emprunt, réalisé le 22 septembre, a été fêté le 26 octobre à l'occasion de l'inauguration du parc de stationnement vélo du pôle intermodal Saint-Jean.

Le nombre d'emprunts est fortement lié aux conditions météorologiques. D'autres facteurs ont un impact significatif. Ainsi, on observe une moindre fréquentation en période de vacances scolaires (août, 2ème quinzaine de décembre), et a contrario une explosion du nombre d'emprunts les jours de grève ou de perturbations sur le réseau de bus et tramway. Ainsi, le cap des 10 000 emprunts/jour a été franchi le 23 septembre, jour de grève nationale. Le nombre moyen d'emprunts par jour en 2010 est de 4 745.

Les stations les plus fréquentées sont celles du centre ville : Place de la Victoire, Place Gambetta, Place de l'Hôtel de Ville et Quinconces. En revanche, les stations de périphérie, et en particulier les stations VCub+, sont encore peu utilisées.

5.4.2. Nombre et profil des abonnés

Le nombre d'abonnés est de 12 318 au 31 décembre 2010. Il s'agit quasiment exclusivement d'abonnés annuels. 78% des abonnés sont des abonnés Tbc et 22% des abonnés vélo seul. La part des abonnés Tbc est en progression constante.

L'enquête réalisée par mail du 14 octobre au 7 novembre auprès des abonnés fait ressortir un certain nombre d'éléments concernant leur profil :

- 54% sont des hommes, la part des femmes étant cependant en hausse
- 72% résident à Bordeaux et 92% sur la CUB
- 60% sont des actifs (en hausse), et 33% des scolaires ou étudiants
- 52% utilisent le VCub plus de 3 fois par semaine
- La moyenne d'âge est de 32 ans et tend à augmenter

5.5. Fréquentation et V/K par ligne

5.5.1. Données chiffrées

Le tableau détaillé par ligne figure en annexe 2.

5.5.2. Principales évolutions du nombre de voyages sur les lignes de bus entre 2009 et 2010 (années pleines)

Le nombre de voyages bus (hors harmonisés et spéciaux) augmente de 16,2% entre 2009 et 2010, passant de 35 004 452 à 40 687 105. Hors changement de méthode de calcul des voyages, l'augmentation aurait été de 14,2%.

5.6. Fréquentation par ligne par sens et par arrêt pour le tramway

Les données détaillées par sens et par arrêt sont fournies en annexe 4.

5.6.1. Ligne A

Validations moyennes en jours ouvrés	Année 2009	Année 2010	Evolution (en %)
Janvier	51 234	56 942	11,1%
Février	54 301	58 185	7,2%
Mars	56 656	57 435	1,4%
Avril	62 018	60 600	-2,3%
Mai	59 654	56 254	-5,7%
Juin	54 858	56 831	3,6%
Juillet	44 890	45 530	1,4%
Août	36 331	34 981	-3,7%
Septembre	60 557	62 868	3,8%
Octobre	64 170	62 173	-3,1%
Novembre	61 760	60 410	-2,2%
Décembre	61 532	63 238	2,8%

Validations billettiques brutes, correspondant aux montées uniquement, hors vacances scolaires, sauf pour juillet et août.

5.6.2. Ligne B

Validations moyennes en jours ouvrés	Année 2009	Année 2010	Evolution (en %)
Janvier	45 137	50 735	12,4%
Février	47 558	50 537	6,3%
Mars	49 049	47 505	-3,1%
Avril	57 203	49 117	-14,1%
Mai	51 776	46 180	-10,8%
Juin	48 813	42 772	-12,4%
Juillet	36 674	34 004	-7,3%
Août	28 914	25 497	-11,8%
Septembre	55 220	54 792	-0,8%
Octobre	58 703	57 134	-2,7%
Novembre	56 205	56 044	-0,3%
Décembre	54 607	55 259	1,2%

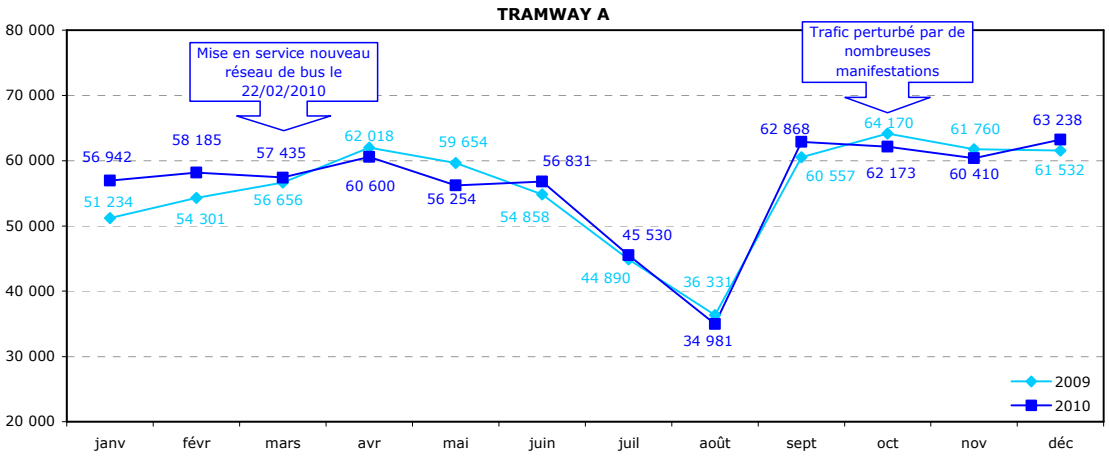
Validations billettiques brutes, correspondant aux montées uniquement, hors vacances scolaires, sauf pour juillet et août.

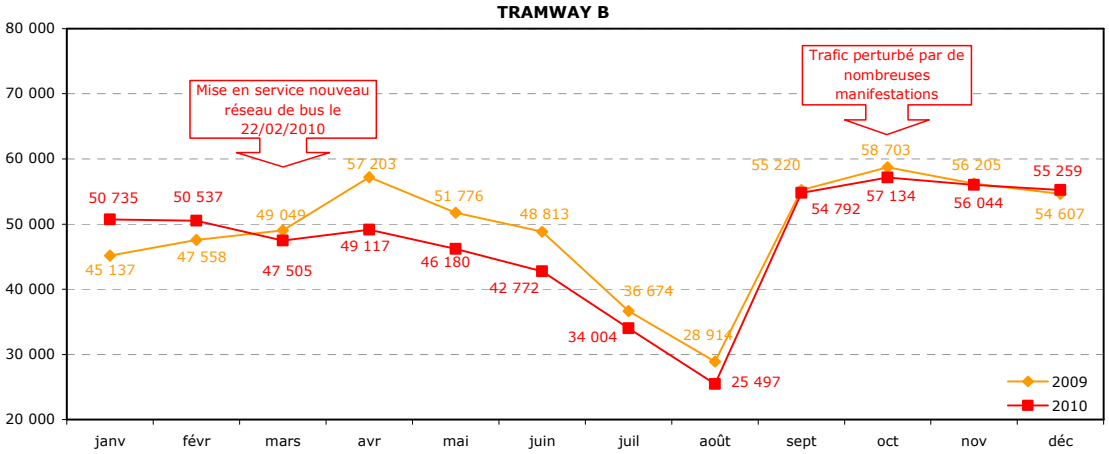
5.6.3. Ligne C

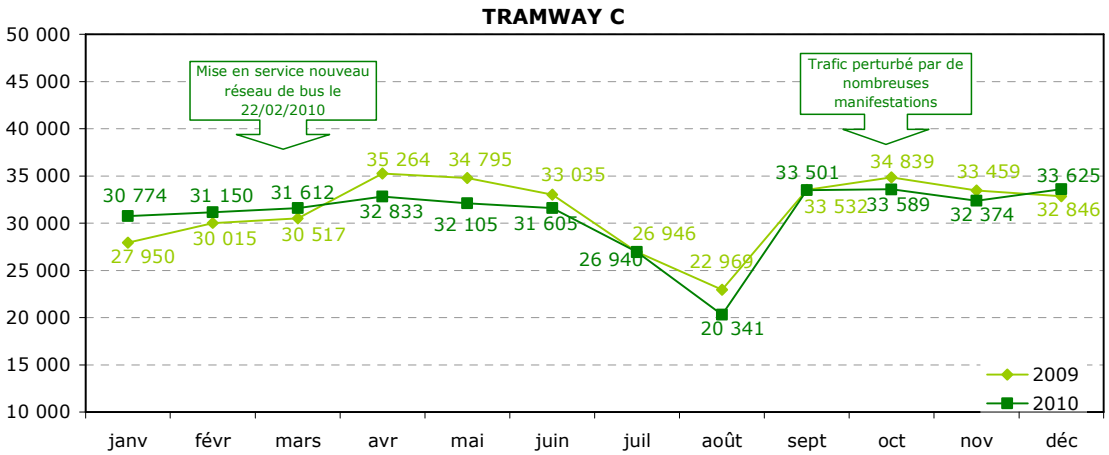
Validations moyennes en jours ouvrés	Année 2009	Année 2010	Evolution (en %)
Janvier	27 950	30 774	10,1%
Février	30 015	31 150	3,8%
Mars	30 517	31 612	3,6%
Avril	35 264	32 833	-6,9%
Mai	34 795	32 105	-7,7%
Juin	33 035	31 605	-4,3%
Juillet	26 946	26 940	0,0%
Août	22 969	20 341	-11,4%
Septembre	33 532	33 501	-0,1%
Octobre	34 839	33 589	-3,6%
Novembre	33 459	32 374	-3,2%
Décembre	32 846	33 625	2,4%

Validations billettiques brutes, correspondant aux montées uniquement, hors vacances scolaires, sauf pour juillet et août.

5.6.4. Graphiques et commentaires







Les événements marquants de l'année 2010 ayant impacté directement la fréquentation sont la mise en œuvre du nouveau réseau le 22 février qui a induit un

report partiel sur les bus, le lancement de la campagne contre la fraude en septembre 2010 et les manifestations du mois d'octobre qui ont entrainé de nombreuses perturbations sur le réseau.

Ligne A : trafic stable par rapport à 2009, après la mise en place du nouveau réseau.

Ligne B : suite à la mise en place du nouveau réseau, perte d'attractivité sur le 1er semestre liée à un report de trafic sur les nouvelles lignes de bus qui desservent les cours (Lianes diamétrales 4, 5 et 15) et le campus (liaison gare-campus directe par la Lianes 10 et attractivité des Corols 34, 35 et 36 en lien avec le campus) ; 2ème semestre sensiblement équivalent à celui de 2009.

Ligne C : évolution similaire à celle de la ligne B, avec un report de trafic sur les nouvelles lignes de bus desservant la gare (Lianes 10 et 11) et le secteur de Bordeaux Lac (Lianes 7 et 15 et Corols 32, 33 et 37).

On peut noter que le renfort d'offre tram, anticipé en septembre 2009, n'a pas généré de hausse de fréquentation dans les mêmes proportions.

5.7. Ventilation par catégorie de voyageurs et fréquentation par titre

5.7.1. Ventilation par catégorie de voyageurs et évolution sur 3 ans

en % (source : enquête fraude)	Année 2007	Année 2008	Année 2009	Année 2010
Hommes	42,3%	42,3%	43,4%	45,1%
Femmes	57,7%	57,7%	56,6%	54,9%
Total hommes / femmes	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
< 25 ans	45,3%	42,3%	42,9%	42,4%
25 - 34 ans	19,2%	20,3%	19,1%	19,3%
35 - 64 ans	30,0%	32,8%	32,1%	(*) 28,5%
65 ans et plus	5,5%	4,6%	5,8%	(*) 9,8%
Total tranches d'âge	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Scolaires, étudiants	40,7%	34,3%	35,7%	36,8%
Employés	27,4%	32,8%	30,5%	29,1%
Cadres	11,3%	10,8%	13,0%	10,6%
Sans activité, chômeurs	8,1%	8,8%	8,5%	7,9%
Retraités	7,4%	7,4%	7,2%	9,4%
Autres	5,0%	5,9%	5,1%	6,2%
Total CSP	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Études	24,6%	22,0%	21,3%	24,0%
Travail	34,5%	37,7%	37,2%	32,3%
Loisirs	22,1%	21,7%	19,7%	20,8%
Achats	8,9%	6,5%	10,4%	9,4%
Autres	10,0%	12,1%	11,4%	13,4%
Total motifs de voyage	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
>2 f/jour	18,8%	25,9%	27,2%	21,3%
1 à 2 f/jour	51,5%	47,5%	45,7%	42,6%
1 à 5 f/sem	19,3%	18,4%	17,4%	22,6%
< 4 f/mois	10,4%	8,2%	9,8%	13,4%
Total fréquence de voyage	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

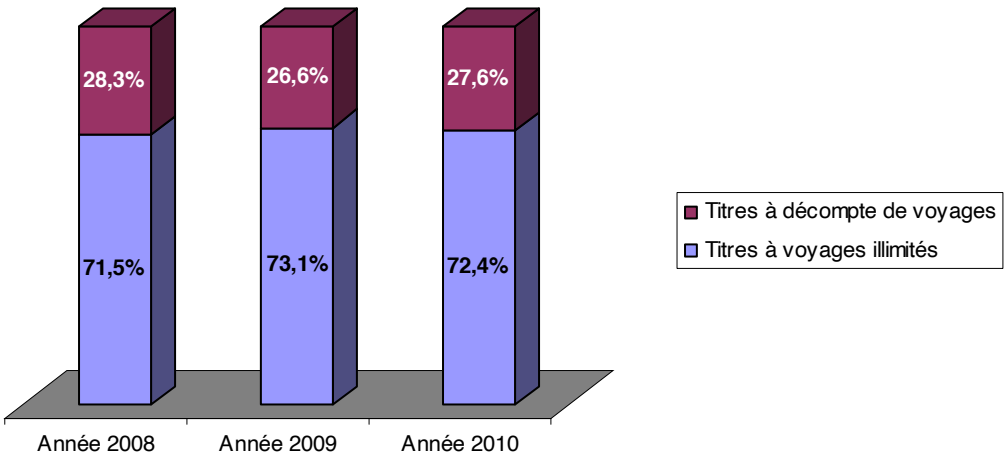
* Pour 2010, les 2 dernières tranches d''âge sont « 35-59 ans » et « 60 ans et plus ».

5.7.2. Fréquentation par titre et évolution sur 3 ans

Fréquentation par titre (en nombre de voyages)	Année 2008	Année 2009	Année 2010	Evolution 2008/2009	Evolution 2009/2010
Tickarte 1 voyage (y comp JAPD)	5 232 743	5 180 563	5 988 831	-1,0%	15,6%
Tickarte 10 voyages plein tarif	12 302 956	11 634 852	12 898 574	-5,4%	10,9%
Tickarte 5 voyages plein tarif	2 777 502	2 744 099	2 202 090	-1,2%	-19,8%
Tickarte 10 voyages tarif réduit	3 236 854	3 309 151	3 462 160	2,2%	4,6%
Titres Parc Relais	1 780 090	2 042 167	3 049 030	14,7%	49,3%
Carte groupe	165 392	183 180	414 725	10,8%	126,4%
Échange billet	63 913	61 046	279 328	-4,5%	357,6%
Foire Expo	3 267	5 111	3 212	56,4%	-37,2%
Cité Pass mensuel	1 484 272	1 452 930	1 445 139	-2,1%	-0,5%
Cité Pass annuel	4 274 432	5 025 686	6 272 662	17,6%	24,8%
Cité Pass groupé	5 164 783	6 690 069	7 958 517	29,5%	19,0%
Pass Jeune mensuel	796 196	731 309	774 653	-8,1%	5,9%
Pass Jeune annuel	36 981 055	40 447 562	41 133 244	9,4%	1,7%
Bx scol subv+Modalis scolaire	911 078	1 087 995	1 211 588	19,4%	11,4%
Hebdo 7 j ours	2 557 310	2 354 702	2 068 017	-7,9%	-12,2%
Modalis Ter-Bus	733 070	744 347	805 133	1,5%	8,2%
Modalis Car-Bus	238 814	311 980	400 784	30,6%	28,5%
Bordeaux Découverte 1J-2J-3J	265 738	230 060	318 436	-13,4%	38,4%
Bordeaux Congrès	67 837	45 616	166 568	-32,8%	265,2%
Titres sociaux	3 117 296	2 690 015	3 612 892	-13,7%	34,3%
Demandeurs d'emploi	6 478 145	6 183 171	6 293 350	-4,6%	1,8%
TBC	1 078 111	929 118	944 108	-13,8%	1,6%
Tempo	156 134	143 196	173 410	-8,3%	21,1%
Comptages	195 058	195 058		0,0%	-100,0%
Pass Soirée			72 393		
Pass Senior Hebdo			12 816		
Pass Senior Mensuel			105 672		
Pass Senior Annuel			309 886		
Pass Jeune Hebdo			69 209		
Cité Pass Duo			24 725		
Opérations exceptionnelles			218 984		
Clip Jeune	169 399			-100,0%	
Police	86 169			-100,0%	
TOTAL (hors Mobibus)	90 317 614	94 422 983	102 690 137	4,5%	8,8%

Changement de méthode de calcul des voyages entre 2009 et 2010 :
* 2009 : voyages calculés sur la base d'une méthode mixte mêlant voyages comptables à mobilités variables et validations
* 2010 : voyages comptables tels que calculés dans l'arrêté des comptes en application des dispositions contractuelles.
Hors changement de méthode, on compte 100 891 908 voyages en 2010.

Fréquentation par type de titre (en nombre de voyages)	Année 2008	Année 2009	Année 2010	Evolution 2008/2009	Evolution 2009/2010
Titres à décompte de voyages	25 562 717	25 160 169	28 297 951	-1,6%	12,5%
Titres à voyages illimités	64 559 839	69 067 756	74 392 186	7,0%	7,7%
Comptages	195 058	195 058	0	0,0%	-100,0%
TOTAL (hors Mobibus)	90 317 614	94 422 983	102 690 137	4,5%	8,8%



Le nombre de voyages augmente de 4,5% entre 2008 et 2009 et de 8,8% entre 2009 et 2010 (6,9% hors changement de méthode de calcul des voyages). L'évolution plus forte entre 2009 et 2010 est liée à la mise en œuvre du nouveau réseau.

Les titres à voyages illimités sont en constante progression depuis plusieurs années et représentent 72,4% du trafic en 2010 (73,6% hors changement de méthode de calcul des voyages). Cette progression est alimentée d'une part par le succès des titres existants et d'autre part par la création de nouveaux titres en 2010 (Pass senior, Pass jeune hebdo, Pass soirée, Cité Pass duo). Les titres générant le plus de voyages restent les Pass jeune (56% des voyages titres illimités) et les titres sociaux et demandeurs d'emploi (13%). Les Cité Pass annuels et Cité Pass groupé confirment leur progression.

Après une baisse en 2009, les titres à décompte de voyages progressent de 12,5% en 2010 (5,0% hors changement de méthode de calcul des voyages), mais moins fortement que les titres à voyages illimités (+7,6% hors changement de méthode de calcul des voyages). Le tickarte 1 voyage augmente de 15,6% (6,6% hors changement de méthode de calcul des voyages), tandis que le tickarte 10 voyages reste stable (+1,0% hors changement de méthode de calcul des voyages) et que le tickarte 5 voyages est en baisse (-24,9% hors changement de méthode de calcul des voyages) en raison de l'évolution de son niveau de tarif (+3,85% au 1er juillet 2010, avec un prix au voyage moins intéressant que le titre 10 voyages).

5.8. Mise en perspective de l'évolution de la fréquentation sur plusieurs années

La progression du trafic en 2010 est de 8,8% par rapport à 2009 (6,9% hors changement de méthode de calcul des voyages). Cette évolution représente une croissance significative dans un contexte difficile :

- une conjoncture morose des transports publics (+1,5% seulement sur l'ensemble des réseaux),
- un bouleversement des habitudes en cours d'année avec la mise en place du nouveau réseau,
- des impacts de mouvements sociaux internes et externes.

Cette croissance est tirée par le bus (+14,3% par rapport à 2009 hors changement de méthode de calcul des voyages), et est moindre sur le tramway (+2,5% par rapport à 2009 hors changement de méthode de calcul des voyages). Il faut noter que le poids du tramway dans le trafic global diminue très sensiblement, passant de 62,9% en 2009 à 60,4% en 2010.

Le réseau structurant (tramway et Lianes) représente près de 90% des voyages.

Les nouveaux produits trouvent leur public dans le temps sur l'année 2010 : Lianes +1,3% ; Citéis +2,7% ; Corols +15%.

Le trafic de 2010 hors changement de méthode de calcul des voyages est supérieur à 100 millions de voyages, soit une progression de 11,7% en deux ans.

Chapitre 6

Relations avec la clientèle

6. Relations avec la clientèle

6.1. Politique tarifaire

GRILLES TARIFAIRES	Grille 2009	Grille 2010	Evolution
Titres à décompte de voyages			
1 voyage	1,40 €	1,40 €	0,0%
10 voyages plein tarif	10,30 €	10,60 €	2,9%
5 voyages plein tarif	5,20 €	5,40 €	3,8%
10 voyages tarif réduit	6,20 €	6,30 €	1,6%
Parcs relais	3,00 €	3,00 €	0,0%
JAPD	1,24 €	1,26 €	1,6%
Carte Groupe	25,10 €	25,50 €	1,6%
Titres à voyages illimités			
Cité Pass mensuel	38,50 €	38,50 €	0,0%
Cité Pass annuel	378,00 €	378,00 €	0,0%
Cité Pass annuel tarif famille (si 2 abonnés)		283,50 €	
Cité Pass groupé 30	28,35 €	28,35 €	0,0%
Cité Pass groupé 200	25,20 €	25,20 €	0,0%
Cité Pass groupé 500	22,05 €	22,05 €	0,0%
Pass Jeune 7 jours (-28 ans)		8,00 €	
Pass Jeune mensuel (-28 ans)	27,50 €	27,50 €	0,0%
Pass Jeune annuel (-28 ans)	180,00 €	192,00 €	6,7%
Pass Senior 7 jours		8,50 €	
Pass Senior mensuel		31,00 €	
Pass Senior annuel		288,00 €	
Hebdo 7 jours	10,10 €	10,60 €	5,0%
Bordeaux scolaire subventionné (annuel)	50,00 €	50,00 €	0,0%
Modalis TER-BUS hebdomadaire	7,60 €	7,95 €	4,6%
Modalis TER-BUS mensuel	28,90 €	28,90 €	0,0%
Modalis CAR-BUS hebdomadaire	7,60 €	7,95 €	4,6%
Modalis CAR-BUS mensuel	28,90 €	28,90 €	0,0%
Modalis CAR-BUS jeune mensuel (-28 ans)	24,80 €	24,80 €	0,0%
Modalis CAR-BUS jeune annuel (-28 ans)	180,00 €	192,00 €	6,7%
Bordeaux découverte 1 jour	4,10 €	4,10 €	0,0%
Pass soirée	2,00 €	2,00 €	0,0%
Divers			
Duplicatas	5,00 €	5,00 €	0,0%
TOTAL			

Les grilles tarifaires 2009 et 2010 ont été mises en application le 1er août 2009 (grille 2009) et le 1er juillet 2010 (grille 2010).

L'augmentation tarifaire au 1er juillet 2010 a été adoptée par les élus communautaires le 18 décembre 2009. Le vote a également entériné la mise en place de nouveaux titres.

Parmi les nouveautés :

- *Le Pass soirée* est disponible depuis le 22 février 2010 concomitamment au lancement du nouveau réseau. Cette création de titre a permis de mieux accompagner une des mesures phares du nouveau réseau, l'homogénéisation de l'offre sur l'ensemble de la journée, et la permanence d'attractivité assurée par les Lianes jusqu'à minuit ou 1h. Ce titre à 2€ donnant accès de manière illimitée au réseau de 19h à la fin du service attire les utilisateurs occasionnels du réseau.
- Le *Pass Senior* est une gamme à destination des plus de 60 ans avec des tarifs répondant mieux aux spécificités de cette population. Ce titre vise à fidéliser une population peu utilisatrice d'abonnements. La gamme est déclinée en hebdomadaire, mensuel et annuel.
- Le *Pass Duo* permet de faciliter la prise en charge de 2 abonnements plein tarif au sein d'un même foyer, le 2ème abonnement bénéficiant d'une réduction de 25%.
- Le *Cité Pass Groupé* est désormais disponible dès le 10ème abonnement pour faciliter le basculement des actifs vers une plus grande utilisation des transports en commun tant pour leurs déplacements professionnels que personnels. Le taux de réduction est resserré et varie de 20 à 30% suivant le nombre d'abonnements pris conjointement par l'entreprise ou le groupement d'entreprises.
- L' *Hebdo Jeune* complète la gamme à destination des moins de 28 ans.

Tbc dispose désormais d'une offre d'abonnements complète (hebdomadaire, mensuelle et annuelle) à destination des principales cibles (jeunes, tout public, seniors).

L'évolution des tarifs correspond à une augmentation de 2,92% en moyenne pondérée. Elle se situe au-dessus de l'inflation qui a été de 1,5% en 2010. Les tarifs ont été modulés titre par titre afin d'améliorer leur positionnement respectif et dans le but de fidéliser la clientèle.

Des titres sont restés stables en terme de prix, en particulier le tickarte unité, « titre d'appel » du réseau donc très visible, et dont le prix à 1,40 € semble bien positionné.

Le tarif des tickartes 1 jour et Parcs relais n'a pas non plus évolué.

Concernant les abonnements, le choix s'est porté sur le maintien de leur tarif pour améliorer leur positionnement pour les clients occasionnels-fréquents et faciliter ainsi leur basculement vers une utilisation plus intensive.

L'évolution la plus significative concerne le Pass Jeune annuel (+6,7%) dont le tarif reste malgré tout un des plus bas de France.

En ce qui concerne Mobibus, le prix unitaire du voyage est resté inchangé à 2,52 €.

La tarification du VCub a été positionnée de manière à faciliter son accès au plus

grand nombre. L'attractivité des prix (en particulier des formules annuelles) et la réduction proposée aux abonnés annuels de Tbc (15 €) a conforté le succès du VCub. La tarification horaire reste compatible avec une utilisation prolongée dans le cadre de trajets occasionnels type balade.

6.2. Ventes et recettes par titre

Ventes de titres	Année 2009		Année 2010		Evolution (en %)	
	Nombre	Recette HT	Nombre	Recette HT	Nombre	Recette HT
Tickarte 1V	4 182 170	5 547 806	4 570 750	6 064 307	9,3%	9,3%
Tickarte Plein tarif 10 voyages	957 653	9 237 064	984 624	9 752 419	2,8%	5,6%
Tickarte Plein tarif 5 voyages	463 801	2 245 474	336 197	1 683 141	-27,5%	-25,0%
Tickarte Tarif réduit 10 voyages	259 844	1 512 793	264 287	1 565 832	1,7%	3,5%
Tickarte Bordeaux Découverte 1j	57 506	223 440	79 609	309 346	38,4%	38,4%
Tickarte Hebdo 7 jours	127 557	1 191 877	111 664	1 093 973	-12,5%	-8,2%
Tickarte parc relais conducteurs	516 074	1 466 821	554 645	1 575 857	7,5%	7,6%
Tickarte parc relais passagers	569 362		609 107		7,0%	
Tickarte JAPD	1 064	1 239	877	1 037	-17,6%	-16,3%
Pass Soirée			21 871	41 457		
Sous-total		21 426 513		22 090 018		3,1%
Cité Pass mensuel	21 865	794 008	21 704	791 979	-0,7%	-0,3%
Cité Pass annuel	86 644	2 571 498	102 443	3 063 132	18,2%	19,1%
Cité Pass Duo			294	6 584		
Pass Jeune Hebdo 7 Jours			3 737	28 334		
Pass Jeune Mensuel	12 624	327 026	12 823	334 231	1,6%	2,2%
Pass Jeune Annuel	836 095	11 679 043	868 058	12 512 250	3,8%	7,1%
Cité Pass Groupe 10			11 480	274 211		
Cité Pass Groupe 30	18 572	483 725	10 987	289 050	-40,8%	-40,2%
Cité Pass Groupe 200	11 181	253 016	5 964	139 621	-46,7%	-44,8%
Cité Pass Groupe 500	130 259	2 646 981	149 999	3 134 767	15,2%	18,4%
Sous-total Cité pass Groupe	*160 012*	*3 383 722*	*178 430*	*3 837 650*	*11,5%*	*13,4%*
Modalis Car Bus Hebdo 7 Jours			16 605	118 664		
Modalis Car Bus Mensuel			1 147	29 389		
Modalis Car Bus Jeune Mensuel			784	18 314		
Modalis Car Bus Jeune Annuel			140	25 365		
Sous-total Modalis Car Bus	*11 345*	*133 896*	*18 676*	*191 732*	*64,6%*	*43,2%*
Modalis Ter Bus Hebdo 7 Jours			13 640	100 178		
Modalis Ter Bus Mensuel			13 842	379 241		
Sous-total Modalis Ter Bus	*24 990*	*396 760*	*27 482*	*479 419*	*10,0%*	*20,8%*
Bordeaux Scolaire Subventionné	13 977	180 931	14 958	59 373	7,0%	-67,2%
Pass Senior Hebdo 7 Jours			692	5 544		
Pass Senior Mensuel			1 585	46 565		
Pass Senior Annuel			3 656	83 130		
Sous-total		19 466 884		21 439 924		10,1%

Ventes de titres	Année 2009 Nombre	Année 2009 Recette HT	Année 2010 Nombre	Année 2010 Recette HT	Evolution (en %) Nombre	Evolution (en %) Recette HT
Cartes Groupes	3 936	92 983	4 397	105 650	11,7%	13,6%
Cartes Congrès	44 079	61 655	35 234	64 493	-20,1%	4,6%
Tickets Foire	1 368	9 722	51 226	43 071	3644,6%	343,0%
Tickets Opérations Eceptionnelles			4 746	4 498		
Sous-total		164 360		217 712		32,5%
Vélo Occasionnels Adhésion 1 Jour			323 720	269 102		
Vélo Occasionnels Adhésion 1 Semaine			11 777	49 937		
Vélo Occasionnels Usage du Service (30 min gratuites)			257 421	430 459		
Abonnés Vélos - Adhésion Mensuelle			702	4 109		
Abonnés Vélos - Adhésion Annuelle			30 683	54 193		
Abonnés Vélos - Usage Serv (30 min grat) + (a), (b) et (c)			22 503	93 324		
Abonnés TBC + Vélo - Adhésion Mensuelle			916	3 064		
Abonnés TBC + Vélo - Adhésion Annuelle			59 927	62 639		
Abonnés TBC + Vélo - Usage Service (30 min gratuites) (a)						
VLS - Gratuité 2 Heures + Forfait 1/2 Journée (b)						
VLS - Gratuité 2 Heures + Forfait Journée (c)						
Sous-total (**)				966 826		
Mobibus - abonnements	73 579	175 784	79 186	188 499	7,6%	7,2%
Mobibus - tickets	9 396	22 444	8 497	20 296	-9,6%	-9,6%
Mobibus - annulations	2 036	4 815	1 746	4 171	-14,2%	-13,4%
Sous-total		203 043		212 965		4,9%
Ventes billettiques		173 479		8 387		-95,2%
Harmonisés		13 389		4 425		-66,9%
Frais d'établissement de cartes		52 354	10 755	53 449		2,1%
Amendes		1 029 421		901 585		-12,7%
Régul (impayés, fausse monnaie…)		-188 239		-218 437		16,0%
Sous-total		1 080 404		746 761		-30,9%
TOTAL		42 341 204		45 674 206		7,9%

Les tickets "opérations exceptionnelles" correspondent aux tickartes journée à 1 € vendus à l'occasion de la journée des transports publics le 15 septembre 2010.

Les ventes de l'année 2010 sont marquées pour la 2ème année consécutive par une forte progression des abonnements (+9,1% en recettes hors Mobibus et VCub). Cette évolution est liée d'une part à la création de nouveaux abonnements (Pass senior, Pass jeune hebdo 7 jours, Cité Pass duo) et d'autre part à un fort taux de croissance des Cités Pass annuels et des Cités Pass Groupe.

Le nombre d'abonnements annuels créés ou renouvelés en 2010 est en progression de 5,7% par rapport à 2009. Cette évolution est plus ou moins significative selon les types d'abonnement :

- Pass jeune : + 0,8% soit 73 034 abonnements créés ou renouvelés en 2010,

- Cité Pass : +12,5% soit 9 560 abonnements créés ou renouvelés en 2010,
- Cité Pass Groupé : +16,3% soit 17 193 abonnements créés ou renouvelés en 2010,

Les nouveaux abonnements annuels proposés à compter du 1er juillet 2010 ont généré 1 294 adhésions pour le Pass Sénior et 130 adhésions pour le Cité Pass Duo.

Les tickartes à décompte de voyages progressent de façon globalement moins marquée (+5,2% en nombre et +3,2% en recettes). Les plus fortes hausses concernent le tickarte 1 voyage et les tickartes parcs relais dont les prix sont restés stables ; le tickarte 5 voyages, dont le prix a augmenté de près de 4%, est en net recul.

Pour Mobibus, l'augmentation des recettes est directement liée à celle de la fréquentation (cf : chapitre 5).

6.3. Bilan d'exploitation des recettes relatives aux modifications d'offre décidées par la CUB au cours de l'année

Hormis les effets de la mise en œuvre du nouveau réseau, les modifications d'offre décidées par la CUB au cours de l'année n'ont pas eu d'impact significatif sur le montant des recettes.

Il faut toutefois souligner que trois évènements ont impacté négativement les recettes :

- le Tour de France qui a empêché l'accès des bus au centre ville pendant deux journées,
- les travaux réalisés place des Quinconces pendant l'été (remplacement d'un rail APS endommagé) qui ont nécessité une modification des arrêts de l'ensemble des bus en terminus aux Quinconces,
- les aléas liés aux dysfonctionnements du pont aval des écluses des Bassins à Flot qui a fortement dégradé la desserte de Claveau et eu des répercussions d'exploitation sur l'ensemble de la ligne, impactant fortement la qualité de service offerte cette ligne B.

6.4. Information du public

6.4.1. Communication institutionnelle et à destination des élus

Visites de l'entreprise

Des visites ont été organisées dans les ateliers de Bordeaux Bastide à la demande de la CUB, du groupe Keolis, d'Alstom ou des visiteurs eux-mêmes. Des délégations étrangères (Singapour le 3 février, Québec le 5 février et le 28 juin, Maroc le 10 mai, Suisse le 10 juin, Pays-Bas le 22 juin, Chine le 6 juillet, Pologne le 16 septembre, Turquie le 23 septembre) des écoles, collèges et lycées, des groupes encadrés par l'Office de Tourisme de Bordeaux, des associations locales, des institutionnels… ont ainsi pu visiter les installations, en présence d'intervenants de Keolis Bordeaux.

Les délégations étrangères ont été reçues en collaboration avec la Direction des relations internationales de la CUB.

L'objectif de ces visites est de valoriser le réseau de transport de la CUB et le savoir faire des personnels Tbc.

L'Echo du réseau, le journal des élus - Août 2010

Pour la 1ère édition du magazine des élus de la CUB *« L'Echo du réseau »*, 4 pages ont été dédiées aux nouveautés du réseau Tbc, avec pour objectif d'informer les élus et de les associer aux projets.

Semaine Européenne Mobilité du 16 au 22 septembre

A l'occasion de la journée nationale des transports publics le 15 septembre, la Cub a proposé le Tickarte « journée » à 1€ qui permet une utilisation illimitée de l'ensemble de son réseau de transport en commun, Tbc (Tram Bus et Parc relais).

Ce tickarte, aux couleurs de l'opération, a été mis en vente à partir du 13 septembre dans les agences Tbc (Quinconces, Gambetta St Jean, Buttinière et Arts et Métiers), les 14 parcs relais et chez les principaux dépositaires Tbc. 5 000 tickartes ont été vendus.

Tbc s'est associé, par le biais de stands d'informations, à quelques entreprises (La Poste, Bouygues Telecom, EDF, Orange), collectivités, CHU et communes de la Cub afin de présenter ses solutions globales de transport (Bus, Tram, VCub, Mobibus) sur le territoire. Une approche qui se veut également ludique et interactive afin que les clients voyageurs appréhendent au mieux toutes les astuces que propose le réseau.

Un grand jeu type quizz a été lancé en parallèle et directement adressé par e-mail aux salariés des entreprises partenaires.

Campagne sinistralité à partir du 18 novembre

Dans le cadre d'une campagne réalisée par le groupe Keolis, les visuels ont été adaptés à la charte Tbc pour affichage à l'intérieur des bus. Cette campagne de sensibilisation avait pour objectif de rappeler les consignes de sécurité à respecter par les voyageurs.

6.4.2. Partenariats

Journée du sourire

Sollicité par la mairie de Bordeaux dans le cadre de la journée du sourire, Keolis Bordeaux était présent Place Pey Berland dans le cadre d'une démonstration du savoir faire des formateurs et conducteurs Tbc auprès de la cible PMR.

Foire internationale de Bordeaux

Dans le cadre de la Convention Foire internationale, Keolis Bordeaux a créé, fait la promotion au sein des points de vente et assuré la commercialisation des tickets « foire ». Un stand de vente a été mis en place Gare St-Jean.

Un dépliant à 2 volets (5 000 ex) a été édité. La signalétique aux arrêts a été renforcée pour une meilleure lisibilité de la liaison vers le parc des expositions au départ de la Gare St-Jean et des Aubiers.

Rotary Club

Une affiche a été mise à disposition pour communiquer sur un rallye piéton et le transport urbain dans le centre ville de Bordeaux. Keolis Bordeaux a été associé à un guide touristique dédié aux PMR et réalisé par le Rotary Club de Bordeaux Centre. Le guide a été mis à disposition au sein des agences commerciales de Tbc.

Prévention auprès des scolaires

La prévention auprès des scolaires a été relancée dès la rentrée 2010.

Un état des lieux des actions menées par toutes les « bonnes volontés» du réseau (interventions dans les établissements scolaires, dans les associations notamment sportives ou lors de manifestations, etc) a été réalisé.

Les premières étapes de ce projet sont de favoriser la découverte de l'entreprise (visite de dépôt) et intervenir dans les établissements scolaires et associations (présentation du réseau, sensibilisation à la sécurité et à la validation etc.).

Pour créer du lien et de la proximité, des intervenants issus de différents métiers (conducteur, vérificateur de perception, technicien, etc.) participent à ces opérations. Un kit scolaire est mis à disposition pour accompagner ces intervenants dans leur présentation et notamment les aider à communiquer des messages de civisme et de lutte contre la fraude.

Autocool

Keolis Bordeaux s'inscrit comme un partenaire actif du développement de la société coopérative Autocool qui développe un système d'autopartage sur la CUB. Keolis Bordeaux a ainsi pris une participation au capital d'Autocool en juin 2009, tout comme Keolis S.A. (maison mère de Keolis Bordeaux) et Keolis Gironde (société du groupe assurant des transports interurbains en Gironde mais également affrétée par Keolis Bordeaux sur des lignes)

Quelques actions notables 2010 : Keolis Bordeaux a refondu en 2010 les panneaux Autocool avec les nouveaux éléments explicatifs du service ; Autocool a en outre pu acquérir des « totems » similaires à ceux stations VCub pour équiper certaines de ses propres stations.

Partenariat avec échange pour les voyageurs Tbc

En 2010, plus de 100 événements ont été relayés sur le site infotbc.com, sur les bornes d'information voyageurs du tramway et/ou par affichage à l'intérieur des bus au bénéfice des voyageurs du réseau Tbc : 1790 places offertes**,** 35 lots à gagner, 5 événements avec avantages tarifaires pour les abonnés**,** 23 événements gratuits ouverts à tout public.

Les principaux partenaires sont le Mégarama (tarif préférentiel pour tous les Pass Jeune, tarif de 5,5 € spécial Tbc du lundi au dimanche au lieu de 6,30 € tarif étudiant les weekends), la Comédie Galien (tous les mois 20 places à gagner sur infotbc.com pour s'amuser avec des pièces de boulevards), le Box Office (10 places sur chacun des concerts promus sur infotbc.com), l'Escale du livre (10 livres à gagner à l'occasion des 3 jours de l'Escale), le Krakatoa et la Rock School Barbey pour cibler tout particulièrement la clientèle jeune.

6.4.3. Communication commerciale

Après le lancement du nouveau réseau, la communication commerciale s'est articulée autour de 5 thématiques :

- L'appropriation du nouveau réseau
- La promotion du réseau au début de l'été et à la rentrée

- La conquête de nouveaux voyageurs, et en particuliers des salariés
- La valorisation de l'offre intermodale et de l'accessibilité
- L'accompagnement des événements de la CUB

De plus, une nouvelle signalétique aux pôles d'échange s'est progressivement déployée.

6.4.3.1. L'appropriation du nouveau réseau

Les campagnes « Bougez Malin » :

Déployées dès le mois d'avril suite aux premiers retours d'expérience du nouveau réseau, ces campagnes ont concerné les lianes 7, 5, 6, 10 et les lignes 29 et 56 express.

Elles avaient pour objectifs d'informer les clients des nouvelles possibilités de déplacement avec le nouveau réseau Tbc, et de faire évoluer les habitudes.

Lianes 7 :

Afin de valoriser la liaison de la Lianes 7 au Tram C aux Aubiers par le pont d'Aquitaine, des documents ont été diffusés dans toutes les boîtes aux lettres des communes de Bassens, Carbon Blanc, Lormont Carriet et du secteur du Parc relais de la Gardette.

Lianes 5, 6, 56 express et 29 :

Afin de lutter contre la saturation de la ligne 29 et de promouvoir les liaisons permises par la Lianes 6 avec en particulier de nouvelles possibilités de connexion notamment au niveau du Palais de Justice et de Tourny, 5 000 documents ont été distribués dans les bus des Lianes 5, 6, des lignes 56exp et 29 ainsi qu'au pôle d'échange des Quinconces et à l'arrêt Tourny.

Citéis 45 :

10 000 dépliants ont été diffusés dans toutes les boîtes aux lettres, équipements et services publics et commerciaux de la zone de chalandise de la ligne pour accélérer la découverte de cette ligne et de son itinéraire au sein de Bordeaux (Benauge, Victor Hugo, St jean).

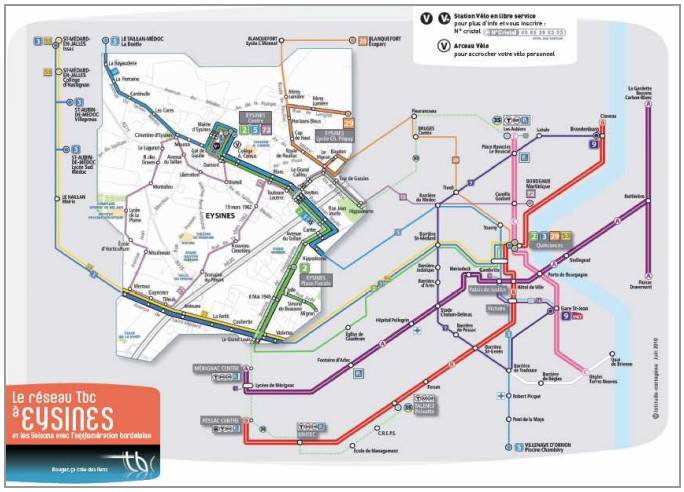
Lianes 10 :

La promotion de la liaison Gare Campus a été faite par la distribution d'un dépliant d'information à la Gare St Jean le dimanche soir et à la Station Tram du campus le vendredi soir.

La diffusion du dépliant d'information a également eu lieu sur le campus : restaurant universitaire, bibliothèques universitaires, bureau des élèves, forum, cafés du campus…

Les cartogrammes :

Distribués à l'intérieur du kit de rentrée, de nouveaux plans dits « **cartogrammes** » ont permis aux habitants de chaque commune de découvrir le plan précis des lignes de leur commune en liaison avec les destinations phares de l'agglomération bordelaise. Facilitant une approche globale de la desserte, ces plans ont aussi été déployés aux arrêts de bus. Les kits (350 000 ex) ont été distribués dans toutes les boîtes aux lettres de l'agglomération, dans les espaces commerciaux Tbc, chez les dépositaires, dans les mairies.



6.4.3.2. La promotion du réseau au début de l'été et à la rentrée

Juillet 2010 : Promotion de la nouvelle gamme tarifaire et du réseau l'été :

Votée en décembre, la diversification et l'harmonisation de la grille tarifaire s'est mise en place le 1er juillet avec pour chacune des cibles (abonnés, jeunes, actifs et sénior) une gamme tarifaire comprenant un abonnement annuel, mensuel et 7 jours. A chacun son tarif !

Pour accompagner cette nouvelle gamme tarifaire, une lettre a été envoyée à tous les abonnés Cité Pass et de + de 60 ans.

Un Mag Tbc « spécial été » a également été édité afin d'entretenir une communication régulière auprès des habitants de l'agglomération à chaque nouveauté.

Ce Mag Tbc « spécial été », tiré à 350 000 exemplaires, a été distribué dans toutes les boites aux lettres, et via les espaces commerciaux Tbc, les dépositaires, les mairies.

Outre la promotion de la nouvelle gamme tarifaire, il présente des services réseau : tram, bus, VCub, service de soirée, idées et pré-information pour l'arrivée du Tour de France.

Septembre 2010 : Cap relation clients !

La première rentrée du nouveau réseau Tbc est placée sous le signe de l'amélioration de la relation clients, de la politique tarifaire adaptée à tous, de la lutte contre la fraude, du développement de l'accessibilité via l'acquisition de 6 véhicules qui modernise la flotte Mobibus.

Un kit de rentrée

La rentrée a été marquée par la promotion du réseau de transport directement auprès des clients grâce à la diffusion du journal de la rentrée « **Tbc Mag** » dans les 320 000 boîtes aux lettres de la CUB et par mail pour les abonnés Tbc résidant hors de l'agglomération.

Un mini plan du réseau ainsi que les cartogrammes des communes étaient joints à cet envoi.

En cette période de rentrée, 250 **ambassadeurs Tbc** sont allés à la rencontre des habitants sur les sites les plus fréquentés du réseau ainsi que par téléphone.

6.4.3.3. La conquête de nouveaux voyageurs

Amener les salariés des entreprises à prendre les transports en commun pour se rendre sur leur lieu de travail

Plan de situation pour la Lyonnaise des Eaux

En avril 2010, dans le cadre de l'action commerciale Cité Pass Groupé, des plans de situation pour l'entreprise Lyonnaise des Eaux ont été créés. Ces plans étaient téléchargeables sur l'intranet de la Lyonnaise et accompagnés d'un descriptif sur le produit Cité Pass Groupé.

Carte com' pour le Club des entreprises de Bordeaux Maritime :

Dédiée aux entreprises faisant partie du Club des entreprises de Bordeaux Maritime, cette carte comprend un plan de situation avec le réseau et les principaux arrêts ainsi que des informations pratiques.

Promotion du Cité Pass Groupé :

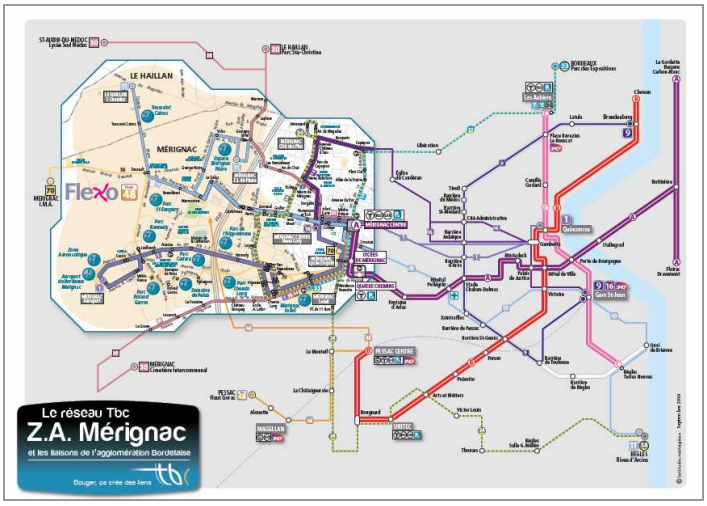
Une promotion de l'abonnement Cité Pass groupé a été organisée au sein des entreprises en regroupant l'ensemble des informations dans un kit : dépliant et affiche promotionnels, détail des tarifs, contrat d'abonnement…

Un mailing Information/Promotion a été envoyé à toutes les entreprises de plus de

10 salariés de la CUB au mois de juin.

Une démarche spécifique pour la Z.A. de Mérignac lors de la semaine de la mobilité :

La desserte à la demande sur la ZA de Mérignac (Flexo 48) a fait l'objet d'une communication particulière. 15 000 cartogrammes ont été distribués sur les pare-brises des voitures sur les parkings des entreprises de Mérignac afin de sensibiliser les salariés de cette zone d'activité, ainsi que dans les boîtes aux lettres de la zone de chalandise de la ligne Flexo 48 itinéraire régulier de Pessac et Mérignac le Burck.



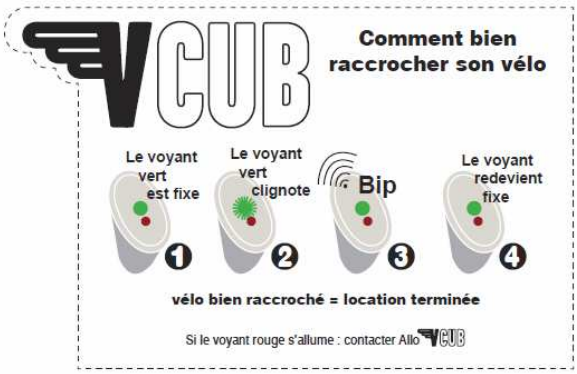
6.4.3.4. Intermodalité et accessibilité

VCub

Afin de rendre plus accessible l'information autour du VCub, une nouvelle plaquette VCub de 4 volets a été lancée en juin. Une déclinaison flyer traduite en anglais a vu le jour au début de l'été.

Afin de promouvoir et d'inciter à l'abonnement VCub, un mailing a été envoyé à tous les abonnés renouvelant leur abonnement sur les mois d'août et septembre. Objectif : une seule démarche pour s'abonner à la fois au réseau tram et bus et au VCub.

Afin de sensibiliser les utilisateurs de VCub au bon raccrochage des vélos, des stickers ont été apposés sur tous les paniers VCub.

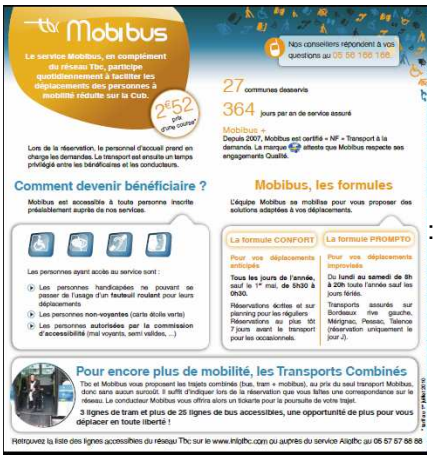


Parallèlement, les affiches d'information sur les stations VCub du réseau ont été actualisées afin d'améliorer l'information sur le terrain et d'optimiser l'utilisation du service.

Mobibus & accessibilité

Au cours de l'année, plusieurs documents ont été créés et diffusés :

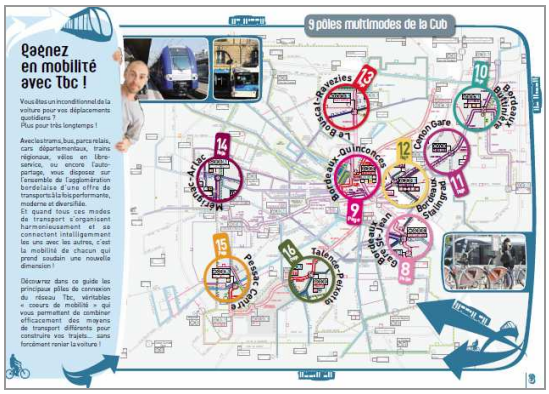
- plaquette prospective Mobibus en mai 2010 afin d'optimiser la compréhension et la connaissance de l'ensemble des services offerts par Mobibus auprès de la clientèle non-adhérente au service,
- plaquette à destination des abonnés afin de les informer sur la nouvelle offre et l'évolution des règles,



- lettre d'information à l'ensemble des abonnés pour les informer sur les projets et créer un lien
- communication lors de manifestation organisée par l'APF sur l'accessibilité du réseau Tbc.

Intermodalité

Mi-septembre, un **guide de l'intermodalité** (20 000 ex dispos en agences et dans les mairies) a permis aux voyageurs de mieux appréhender les possibilités de déplacement, quel que soit le mode retenu. Il propose notamment les plans des 10 principaux pôles d'échanges de la CUB.



Une déclinaison de ce guide intégrant les horaires SNCF a été distribuée en 38 000 exemplaires dans les boîtes aux lettres des 7 communes limitrophes de la CUB (Pauillac – Lesparre – Arcachon – Facture – Langon – Libourne et St André de Cubzac) ayant une desserte TER et envoyée par mail aux abonnés Tbc résidant en dehors de l'agglomération.

En novembre, les 2 premiers « KEO 360 » de Cenon et Ravezies ont été lancés sur le site internet, permettant aux voyageurs de découvrir visuellement le pôle d'échange, les cheminements piétons de la correspondance, ainsi que l'offre complète de transport.

6.4.3.5. Accompagner les événements de la CUB

Fête de la Musique

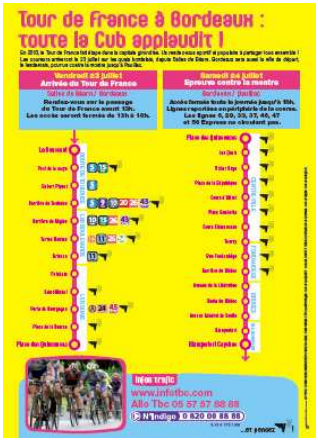
Renfort tramway avec fréquence de 12 mn toute la nuit (hors certaines station tram au plus fort de la foule)

Soldes été

Renfort tramway le premier week-end des soldes

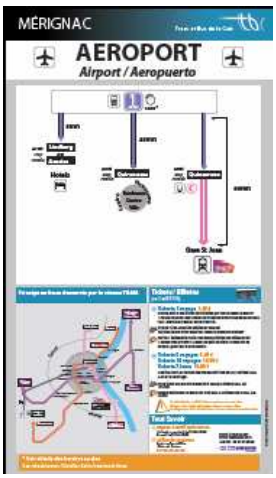
Tour de France

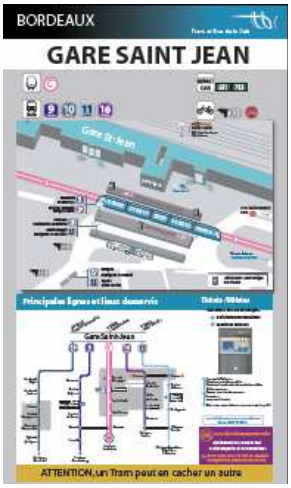
Keolis Bordeaux a apporté son expertise auprès de la mairie et de la CUB pour la mise en place du dispositif spécifique et diffusé une affiche d'information des voyageurs.

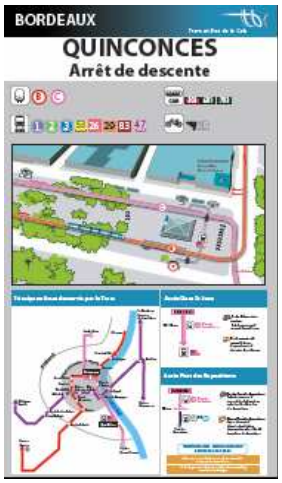


6.4.3.6. Une nouvelle signalétique aux pôles d'échange

Une nouvelle signalétique a été mise en place à l'aéroport, à la Gare St Jean et aux Quinconces afin d'informer la clientèle sur les principaux lieux desservis depuis le pôle, sur les temps de parcours et sur les principaux tarifs. Il s'agit d'une première étape avant traitement complet du pôle.







6.5. Commercialisation et politique commerciale

Plusieurs évolutions, visant à améliorer la relation clients, ont marqué l'année 2010.

6.5.1. Amélioration des conditions d'accueil en agence commerciale

6.5.1.1. Modernisation de l'agence commerciale des Quinconces

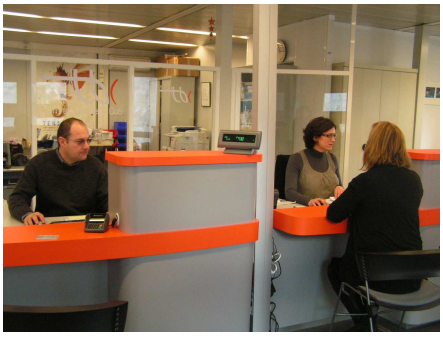
L'agence de Quinconces a rouvert ses portes au public le 11 août. L'agence a bénéficié d'une transformation totale de son aménagement. Six mois d'études et de conception et six semaines de travaux ont été nécessaires pour moderniser le principal espace d'information et de vente du réseau. L'objectif est d'améliorer la qualité de l'accueil et de la relation avec les 100 000 clients qui fréquentent l'agence chaque année. Les principes du nouveau modèle d'accueil et de conseil de Tbc ont été appliqués à l'agence des Quinconces pour la transformer en un véritable espace au service du client et faciliter significativement l'accès à l'information notamment sur les solutions d'intermodalité proposées sur le territoire. Clients et agents Tbc évoluent aujourd'hui dans un même espace. Pour plus de lisibilité de l'information, la signalétique est repensée et les produits sont présentés sur un mobilier en libre-service. Un îlot mobile est implanté pour orienter les clients en fonction de leurs besoins. Deux « guichets » sont créés, notamment pour les opérations de vente personnalisées nécessitant davantage de conseils. Tous les bureaux sont équipés de caisses sécurisées, assurent le respect de la confidentialité, permettent d'accueillir les clients assis et garantissent l'accès PMR. La clientèle de passage a attribué une note de 8/10 à l'aménagement de ce nouvel espace. Un dépliant d'information a été diffusé et un relai presse, BIV et internet assuré à l'occasion de son ouverture.

L' espace Quinconces avant rénovation.

Le nouvel espace.

6.5.1.2. Autres événements

- Le centre de recouvrement, situé sur le dépôt de Lescure, a été réaménagé depuis le 20 août pour un accueil plus personnalisé et confidentiel selon le concept retenu pour l'espace des Quinconces. Ses missions ont été élargies à celles de la vente par correspondance (VPC).



- Elargissement de l'amplitude d'ouverture de l'espace de vente Buttinière (de 7h à 19h) en cohérence avec les 3 autres espaces, et pérennisation de la vente des titres Tbc dans cet espace.

- Aménagement Gare St Jean d'un espace multimodal d'information et de ventes commun à la SNCF et au réseau Tbc. L'ouverture est prévue en mars 2011.
- Certification NF des agences commerciales en cours.
- Un TPV (terminal point de vente) « mobile » a été conçu, permettant de proposer l'offre tarifaire du réseau sur des sites déportés (salons, entreprises, mairies, galeries marchandes…). Un second est en cours de réalisation.

6.5.2. Renforcement de l'accueil client au téléphone

6.5.2.1. Allo VCub

Lancé début février 2010 pour accompagner l'information et la commercialisation du VCub, le centre de relation clientèle « Allo VCub » a de larges plages d'ouvertures et répond de 8h à 20h du lundi au samedi et de 9h à 19h le dimanche.

Les appels concernent essentiellement 3 motifs :

- les demandes d'information
- les inscriptions et les problématiques sur la gestion des comptes
- les dysfonctionnements des bornes

Située dans un premier temps dans les locaux d'Effia à Limoges, toute l'activité autour de l'information et de la commercialisation a été déployée au mois d'octobre

au Centre d'Informations Téléphonées (CIT) de Tbc à Lescure.

6.5.2.2. Mobibus

A fin Août, les planificateurs de Mobibus ont rejoint le CIT de Lescure.

Depuis février et le lancement de la nouvelle offre Mobibus, les plages d'ouverture de l'accueil téléphonique se sont agrandies au week-end.

De plus un serveur vocal interactif permet désormais de consulter et d'annuler ses réservations 24h/24.

6.5.3. Mobilisation des équipes Tbc pour la rentrée scolaire

- Mobilisation de tous les agents des espaces accueil au moment de la rentrée scolaire pour faire face à l'afflux des clients, ainsi que des agents de la VPC pour absorber dans les délais les demandes de réabonnement, notamment par télé-rechargement (plus de 20 000).
- Du 30/08 au 10/09, déplacement du Bus Info ou installation du stand « Info/Ventes » sur les 27 communes de la CUB. Une carte interactive présente sur le site www.infotbc.com indique les dates de présence du Bus Info ou du stand sur chaque commune.
- Ouverture le 30 août de deux espaces temporaires de vente principalement à destination des étudiants : Place de la Victoire jusqu'au 17 septembre et Parc-relais Arts et Métiers, sur le campus, jusqu'au 8 octobre. L'enquête clientèle menée a fait apparaitre que 97% des clients ont été satisfaits et 47% très satisfaits de l'ouverture de l'espace temporaire Arts et Métiers, avec une activité enregistrée supérieure à celle de la Buttinière sur la même période.

6.5.4. Animation du réseau de dépositaires

Une nouvelle publication (« Entre les lignes ») a été conçue pour tenir informés nos 250 partenaires dépositaires de titres du réseau.

Cette publication a été remise en main propre par nos hôtesses Tbc

6.5.5. Statistiques de ventes par circuit de distribution

Les ventes des différents circuits de distribution sont en progression de 6,3% par rapport à celles de 2009. Les évolutions par circuit sont les suivantes :

- Espaces commerciaux : +9%. L'activité de l'espace Gambetta augmente de 22%, en raison notamment du nouveau réseau et de la fermeture de 2 mois pour travaux de l'espace des Quinconces qui, de son côté, accuse une baisse d'activité de 16%. Les ventes de l'espace St Jean sont en hausse de 5%. L'espace Arts et Métiers a connu une très forte activité pour sa 1ère ouverture sur la période de rentrée universitaire.
- VPC : +6%. Le volume des prélèvements est de 12,7% supérieur à celui de 2009.
- Dépositaires : -5%.
- Dtt (distributeurs de titres de transport) : +4%.
- Darac (distributeurs automatiques réservés aux conducteurs) : -1,4%.
- Parcs relais : +8%.

6.6. Sondages et enquêtes effectués auprès du public et de la clientèle

6.6.1. Mise en place d'un panel client pré/post nouveau réseau

L'objectif de la mise en œuvre de ce panel est de réaliser des mesures quantitatives régulières de la perception des actions entreprises par le réseau et de la réorganisation du réseau de février 2010.

Deux vagues avaient été réalisées en 2009, la première fin septembre et la seconde en décembre afin de définir un point de comparaison avant / après. En 2010, trois vagues ont été réalisées, en février, septembre et novembre.

Au total, six vagues successives sont prévues afin de mesurer l'impact du nouveau réseau sur la satisfaction de la clientèle ainsi que les comportements en matière de déplacements en transports en commun.

L'enquête est téléphonique auprès des clients très occasionnels ou non abonnés (200 à 300 questionnaires), et via internet pour la clientèle abonnée (1 300 à 2 800 participants).

Le questionnaire est composé de 3 modules, un module consommation, image et satisfaction, un module concertation et nouveau réseau et un module relatif aux questions d'actualité.

6.6.2. Enquête de satisfaction réseau Tbc

Les résultats de l'enquête annuelle initiée par la CUB en décembre 2010 auprès de la clientèle abonnée d'une part et de la clientèle occasionnelle d'autre part sont les suivants :

Note de satisfaction clients abonnés : 14,7/20 (14,6 en 2009) avec 86,9% de clients satisfaits, soit une légère progression par rapport à 2009. L'indice de satisfaction des utilisateurs du tramway est supérieur à celui des utilisateurs du bus.

Note de satisfaction clients occasionnels : 14,9/20 avec 88,9% de clients satisfaits, soit une perception plus positive que celle des abonnés, avec là encore une préférence marquée pour le tramway.

Les points forts (note > 15/20) : ponctualité et régularité du tramway, structure de l'offre, information et confort du tramway.

Les points à améliorer (note < 12/20) : niveau d'offre les dimanches**,** espace disponible dans le tramway**,** solution transport en cas de panne du tramway, information en cas de perturbation du réseau bus.

L'image du réseau est jugée bonne ou très bonne par 96,4% des clients abonnés et 97,3% des clients occasionnels, qui déclarent à 21,2% souhaiter utiliser le réseau Tbc de plus en plus souvent.

6.6.3. Enquête de satisfaction téléphonique auprès des clients de Mobibus

En mai 2010, une enquête téléphonique à été réalisée auprès des clients de Mobibus afin de mieux connaître le niveau de satisfaction de l'offre proposée depuis le 22 février et de renforcer la qualité de service. Parmi les améliorations spontanément perçues, la création du service Prompto (2 véhicules du lundi au samedi pour les déplacements improvisés à la journée) arrive en tête avec 33% de citations et la création du serveur vocal se classe deuxième (19%). Pour ce qui est des axes d'amélioration, la réduction du délai de réservation à une semaine, mise en place pour limiter les surréservations et donc les nombreuses annulations, est la plus souvent citée (14% des clients). Concernant l'information des usagers, la nouvelle lettre semestrielle Mobibus reste le meilleur moyen de communication avec 60% des clients informés.

Les résultats de l'enquête annuelle de la CUB menée en décembre 2010 sont les suivants :

La note de satisfaction obtenue est de 14,3 sur 20, soit un résultat identique à celui de l'enquête 2009. A noter toutefois que le niveau de satisfaction 2010 est de 87,1%, en progression par rapport à 2009 (84%).

6.7. Réclamations clients

Réclamations par ligne du 22 fév au 31 déc (en nombre)	Non respect horaires	Amélioration offre	Billettique	Passagers non pris ou déposés	Comportemt anti-commercial	Tramway	Absence info/Info non conforme	Confort déplact à bord véhicule	Confort attente arrêt	Sécurité non liée à la conduite	Incident circulation	Thèmes divers	Total
Tram A	8	3	228	7	17	46	8	7	2	17	1	11	355
Tram B	12	12	135	12	12	88	8	6	1	5	2	15	308
Tram C	4	4	103		10	27	5	7		4	1	11	176
Sous-total tramway	24	19	466	19	39	161	21	20	3	26	4	37	839
Liane 5	71	68	3	40	12		6	8	3	4	3	5	223
Corol 35	126	19		42	7		7	10			1	2	214
Liane 3	55	92	1	18	11		2	14	2	2		4	201
Principale 24	98	11		42	8	1	7	3	2		1	1	174
Liane 16	69	28	2	23	15		9	15	1	2	1	7	172
Liane 15	56	34	2	26	9		6	8	2	2	1	6	152
Liane 4	65	20	2	14	9		11	7	3	2	1	6	140
Liane 2	50	38	2	18	7		8	4	1	2		1	131
Liane 9	69	10	4	16	9		7	1	2	1	1	5	125
Principale 29	57	36	1	13	3		3	5	2		1	2	123
Liane 11	56	8		21	11		8	5	3	2	2	1	117
Liane 10	39	28	3	14	8		9	4	1		2	5	113
Corol 37	57	23		11	5		3	1				2	102
Principale 23	45	22		23	2		4	1		3		1	101
Liane 6	40	25		16	4		3	3			1	3	95
Principale 26	41	18		19	5		2	3	1			3	92
Corol 34	46	9		21	4		2	2	2	1			87
56 Express	38	25		15	3		3		1			2	87
Liane 8	24	4	1	14	7		4	11				3	68
Principale 30	17	16	1	17	4		4	5	1			3	68
Liane 1	29	4	1	8	6		3	3	4		1	6	65
Principale 28	30	16		17			1					1	65
Citéis 41	34	7		16	3			1	4				65
Corol 32	22	10		18	4			1			1	3	59
Locale 71	23	20	1	5	1		3	4				1	58
Corol 33	31	2		15	3		4		2				57
Citéis 40	29	7		12	4		2	1	1				56
Principale 27	30	6		11	1		2	2		2		1	55
Citéis 42	19	15		9	2		1						46
Citéis 45	25	8		7			1		3				44
Corol 36	16	10		5	7		2		1				41
Citéis 43	7	20	1	4	3			2		1		3	41

Réclamations par ligne du 22 fév au 31 déc (en nombre)	Non respect horaires	Amélioration offre	Billetique	Passagers non pris ou déposés	Comportemt anti-commercial	Tramway	Absence info/Info non conforme	Confort déplact à bord véhicule	Confort attente arrêt	Sécurité non liée à la conduite	Incident circulation	Thèmes divers	Total
Locale 72	17	11		10	1							1	40
Liane 7	16	4		7	3		3	1		1	2	1	38
Locale 90	5	20		4	4				1			1	35
Principale 20	17	7		6	2	1				1			34
53 Express	10	14		7	1								32
Citéis 46	20	6		5									31
Locale 91	15	4		10				1					30
Locale 92	10	11		5			1					1	28
Citéis 44	2	6		9	4			1	1	1		1	25
Locale 64	16	3		4									23
Locale 76	2	17			2							1	22
Locale 67	9	1		8	2								20
Autres (< 20 récla)	47	68	1	32	13	1	2	4	1			5	174
Sous-total bus	1 600	831	26	657	209	3	133	131	45	27	19	88	3 769
Sous-total lignes tram/bus non identifiées	5	109	338		44	57	66	14	18	4	4	162	821
Sous-total Mobibus (année pleine)												19	19
TOTAL	1 629	959	830	676	292	221	220	165	66	57	27	306	5 448

Les réclamations concernant les lignes de bus et tramway correspondent à la période du 22 février au 31 décembre (nouveau réseau). Les réclamations concernant Mobibus correspondent à l'ensemble de l'année 2010.

6.8. Contrôle des voyageurs

6.8.1. Chiffres clés

	Mai à déc 2009	Année 2009	Année 2010
Nb voyageurs contrôlés	967 625	1 577 408	1 840 511
dont contrôles répressifs (a)	*967 625*	*1 577 408*	*1 412 189*
Taux de contrôle (nb voyageurs contrôlés / nb validations brutes corrigées)	2,54%		3,01%
Nb PV (b)	59 508	93 627	73 258
Taux de fraude constaté (b) / (a)	6,15%	5,94%	5,19%
Nb présentations cartes en régularisation (c)	6 021	10 236	10 973
Nb infractions payées (d)	19 920	31 140	29 850
Taux de recouvrement (d) / (b-c)	37,24%	37,34%	47,92%
Sommes encaissées (en €)	643 712	1 020 081	894 011

Nota : Le taux de contrôle est calculé depuis mai 2009 sur la base des validations brutes corrigées dans le cadre du nouveau plan qualité.
L'écart des "sommes encaissées" avec les montants figurant en "amendes" dans le tableau en partie 6.2 correspond aux infractions parcs relais (non prises en compte ici) ainsi qu'à des décalages de dates.
L'écart de 786 voyages contrôlés par rapport aux tableaux de bord mensuels correspond aux contrôles préventifs sur les mois de janvier et février 2010 (non pris en compte dans les tableaux de bord mensuels).
L'écart de 774 PV par rapport aux tableaux de bord mensuels est lié au passage du logiciel Trappeur au logiciel Titan début 2010. En janvier et février 2010, la source d'information était encore Trappeur pour les tableaux de bord mensuels ; dans le rapport annuel, l'ensemble de l'année 2010 est retraitée dans Titan.

Entre 2009 et 2010, le nombre de PV diminue de 22% malgré une augmentation du nombre de voyages contrôlés, ce qui s'explique essentiellement par 2 facteurs :

- Depuis mars 2010, 27% des contrôles sont réalisés en préventif, donc sans finalité de verbalisation mais dans un esprit pédagogique de sensibilisation au respect des règles, afin de transformer des fraudeurs en clients,
- Les agents embauchés depuis mars 2010 (une dizaine d'agents) n'ont été assermentés que début 2011.

Afin de réduire à l'avenir les délais d'assermentation, rendez-vous a été pris avec le substitut du procureur et le préfet pour fluidifier le processus.

Le taux de présentation de carte, c'est-à-dire de voyageurs contrôlés n'ayant pas leur abonnement sur eux est en augmentation, passant de 10,7% en 2009 à 14,9% en 2010. Le nombre d'abonnés augmente mais la validation n'est pas un geste acquis. La pénalité pour non validation mise en œuvre début 2011 devrait inverser la tendance.

Le nombre de voyageurs contrôlés provient des informations fournies sur les feuilles de service par les agents de maîtrise et chefs d'équipe. Le taux de contrôle global du réseau Tbc est en augmentation (3,01% en 2010 contre 2,54% sur la période de mai à décembre 2009).

Le nombre de PV (procès-verbaux) est suivi par le centre de recouvrement. Il prend en compte les PV payés directement aux VP lors des opérations de contrôle. Le nombre de PV payés directement est en forte augmentation depuis la mise en œuvre du boîtier carte bleue en mars / avril 2009 ; les 13 boitiers disponibles permettent de couvrir l'ensemble des équipes présentes sur le terrain. 12,51% des PV ont été réglés aux VP en 2010 contre une moyenne de 7,85% en 2009.

Le taux de fraude constaté est le rapport entre le nombre de PV établis et le nombre de clients contrôlés.

Le nombre d'infractions retenues est le nombre d'infractions constatées lors des contrôles, corrigé des présentations d'abonnements a posteriori. Les présentations d'abonnements représentent 15,0% des PV en 2010 (10,7% en 2009).

Le taux de recouvrement correspond au nombre d'infractions payées (soit au centre de recouvrement, soit directement aux VP) rapporté au nombre d'infractions retenues.

Keolis Bordeaux souhaite faciliter le paiement des amendes en proposant à ses clients un service de paiement en ligne disponible depuis le mois de janvier 2011 sur www.infotbc.com, ou directement sur www.pvtbc.com.

6.8.2. Types de contrôles menés

6.8.2.1. Refonte des stratégies de contrôle pour insécuriser le fraudeur

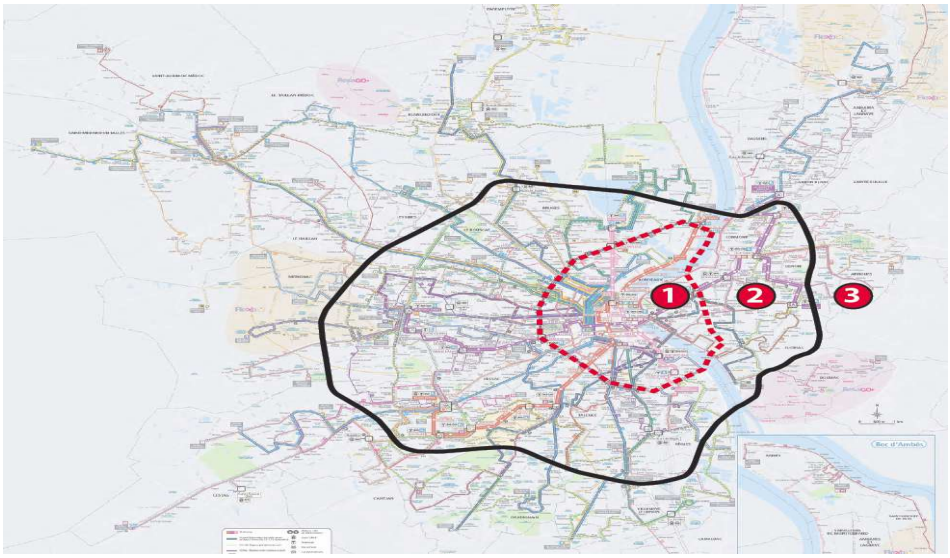
L'année 2010 a démarré par une période d'expérimentation VSE (validation systématique à l'entrée) du 25 au 30 janvier a réuni contrôleurs et collaborateurs issus de différents services. L'objectif était de sensibiliser près de 28 500 clients des lignes 9, 40, 41 et 51 sur l'obligation de la validation. Le bilan a été positif avec seulement 3,43% de non-validation enregistré.

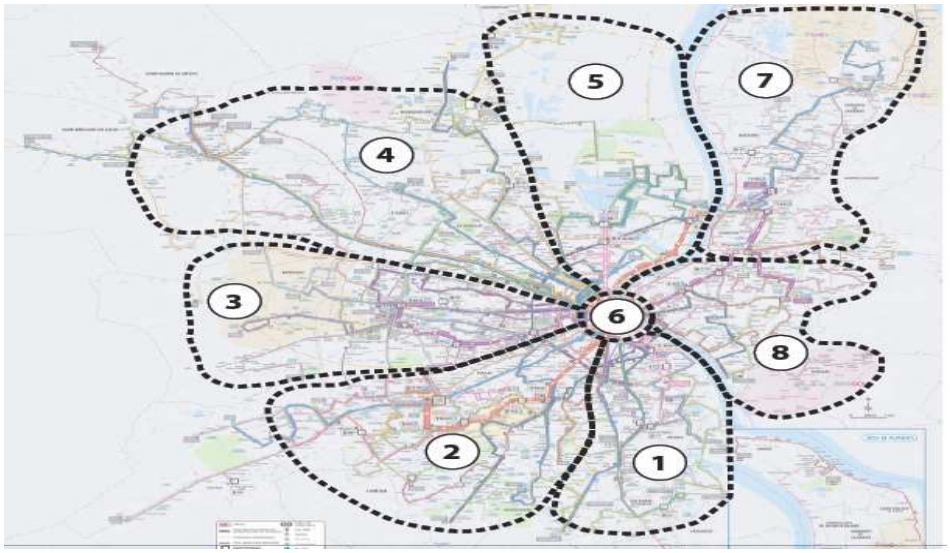
L'événement marquant de l'année a ensuite été la mise en place de l'UPA PACE (prévention, assistance, contrôle, environnement social) le 1er mai 2010. La lutte contre la fraude s'est ainsi réorganisée, avec un élargissement des compétences et le déploiement des ressources nécessaires à l'accomplissement des nouvelles missions et à l'atteinte des objectifs. Les deux objectifs sont la baisse du taux de fraude et l'augmentation du taux de contrôle avec une cible de 3,5% de voyageurs contrôlés par mois, objectif atteint en septembre, octobre et décembre 2010.

L'installation de l'UPA PACE sur le site de Saint Bruno a favorisé la construction d'une unité cohérente rassemblée autour d'un projet commun, ce qui permet d'assurer des missions spécialisées nouvelles, tant en ce qui concerne les modes de contrôle (préventif, dissuasif à la montée des voyageurs, répressif dans les bus et tramways y compris à la sortie…) que les méthodes de contrôle (contrôle plus flexible, contrôle de demi tram, en équipes légères motorisées plus mobiles en périphérie de réseau…).

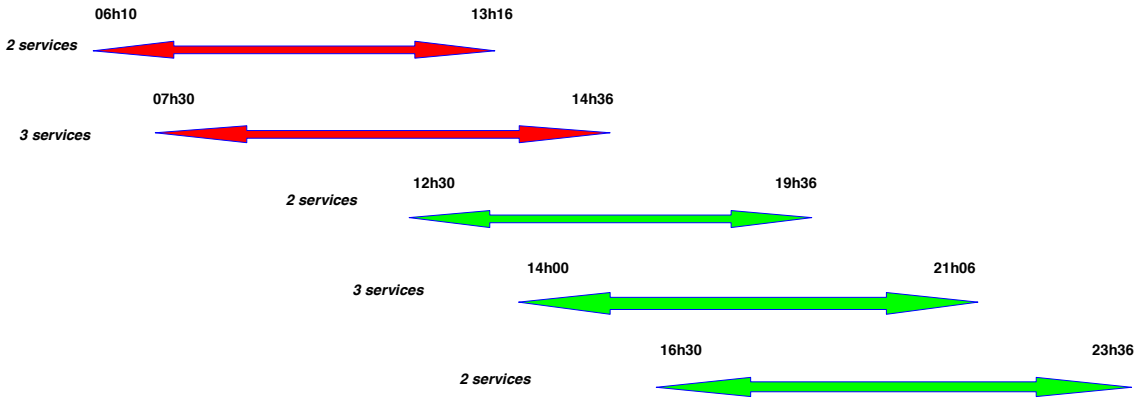
La lutte contre la fraude se décline en trois grands principes :

- Une couverture géographique homogène du réseau pour permettre de réduire les zones de non-droit. La CUB est découpée en 3 zones et 8 secteurs pour assurer une couverture optimisée (adaptation des moyens) et cernée (actions groupées interne, externe, vse, communication clients) du territoire.





- Un élargissement de l'amplitude horaire pour contrôler de jour comme de nuit. La nouvelle amplitude court de 6h10 à 23h36 et est organisée en 5 horaires de service ; le contrôle s'arrêtait auparavant à 19h30. Les déplacements sont facilités et sécurisés par l'utilisation de véhicules de service pour contrôler des « bouts de ligne » ou effectuer des contrôles ciblés (VP « volants »)



- Une mixité des méthodes et modes de contrôle pour être visible partout et tout le temps. Les VP alternent les modes de contrôle (répressif/dissuasif) et les méthodes de contrôle (verbalisation à quai, annonces sonores d'accompagnement) pour surprendre le fraudeur.

Le délégataire a également rajouté des moyens : 8 VP supplémentaires ont été recrutés.

6.8.2.2. Montée en puissance du dispositif fin 2010

Les trois grandes étapes de lutte contre la fraude du 2nd semestre 2010 ont été les suivantes :

- L'information et la sensibilisation à partir du 23 août pour rappeler la règle auprès des clients : «voyager muni d'un titre de transport validé». La campagne « Si vous fraudez, vous êtes épinglés » a été diffusée sur le mobilier urbain, à l'intérieur des bus et tramways et par les ambassadeurs Tbc venus compléter le dispositif. Cette 1ère phase a mobilisé des volontaires issus de tous les services de l'entreprise et les équipes de contrôle dans les principaux pôles d'échanges et sur les sites les plus fréquentés.

- Le contrôle à partir du 30 août, notamment à l'entrée des établissements scolaires, pour s'assurer que la règle est comprise et appliquée, sans verbaliser. C'est l'occasion d'inciter les voyageurs à se mettre en règle : valider, acheter un titre ou descendre du véhicule.
- La verbalisation à partir du 6 septembre pour les voyageurs qui ne respectent pas la règle rappelée les semaines précédentes. Le tarif des amendes est de 29,50 € pour un titre non valide et de 43,50€ pour absence de titre de transport, abonnement périmé, carte non rechargée, tickarte 10 voyages dépassé. Ces montants sont majorés de 24,00€ de frais de dossier si l'amende n'est pas réglée dans les 48h.

Ce dispositif a été reconduit dans le cadre de la rentrée universitaire et appliqué ensuite régulièrement, avec de nouvelles mobilisations de l'ensemble de l'encadrement de l'entreprise. Il a été suivi au cours de l'année d'interventions en milieu scolaire, associatif...

6.8.2.3. Valorisation de l'application des règles

Afin de valoriser les personnes en règle, Keolis Bordeaux a enrichi son projet de prévention de la fraude par la création d'un programme d'incitation à la validation pour tous les voyageurs détenteurs d'une carte Tbc ou Modalis. C'est le jeu « Je(u) valide ». Depuis le 13 décembre 2010, un tirage au sort récompense tous les 15 jours par des lots 5 participants ayant validé leur carte dans un bus ou un tramway lors des 2 semaines précédant le tirage (3 parmi les 20 meilleurs scores de la quinzaine et 2 gagnants parmi l'ensemble des participants de la quinzaine). 9000 inscrits participaient déjà à ce jeu début 2011.

Un dépliant a été créé pour le "*Jeu valide*" (logo + identité visuelle) et une campagne de communication mise en place.

6.8.3. Principaux résultats de la dernière enquête fraude

La dernière enquête fraude a été réalisée en décembre 2010. Les résultats ont été publiés en début d'année 2011. **Le taux de fraude** mesuré est de 14,6%, en légère baisse par rapport au taux enquêté en décembre 2009 (15,1%). Le taux enquêté sur le tramway est de 15,3%, supérieur au taux moyen mais en diminution par rapport à 2009 (16,1% en 2009). Le taux de fraude sur le réseau bus passe de 12,6% en 2009 à 13,4% en 2010. L'absence de titre de transport reste la situation de fraude prépondérante (68%).

Le taux de non validation enquêté est de 12,8%, en progression par rapport à 2009 (11,6%). Cette évolution est à noter aussi bien sur le tramway, qui présente le taux le plus important (13,7% en 2010, 12,5% en 2009), que sur le bus (11,2% en 2010, 9,6% en 2009). La non validation concerne essentiellement les abonnements.

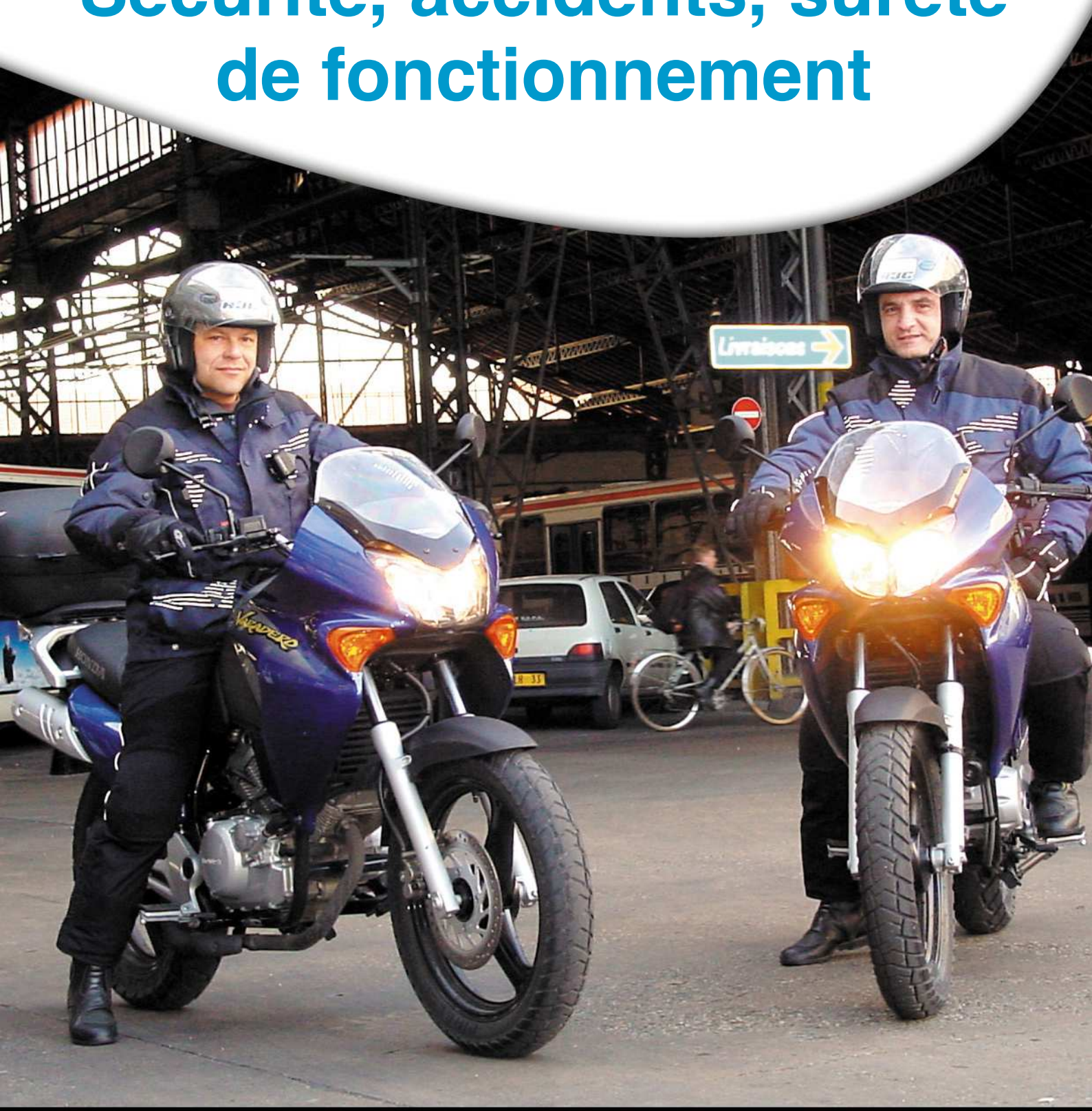
6.9. Compte-rendu du suivi du réseau interurbain pour les voyageurs effectuant un parcours entièrement inclus sur le PTU (lignes harmonisées)

	2009	2010	Evolution
Nombre de voyages	29 226	9 872	-66,2%
Recettes HT (en €)	13 389	4 425	-67,0%

Les km effectués sur le réseau interurbain ne sont pas suivis par Keolis Bordeaux.

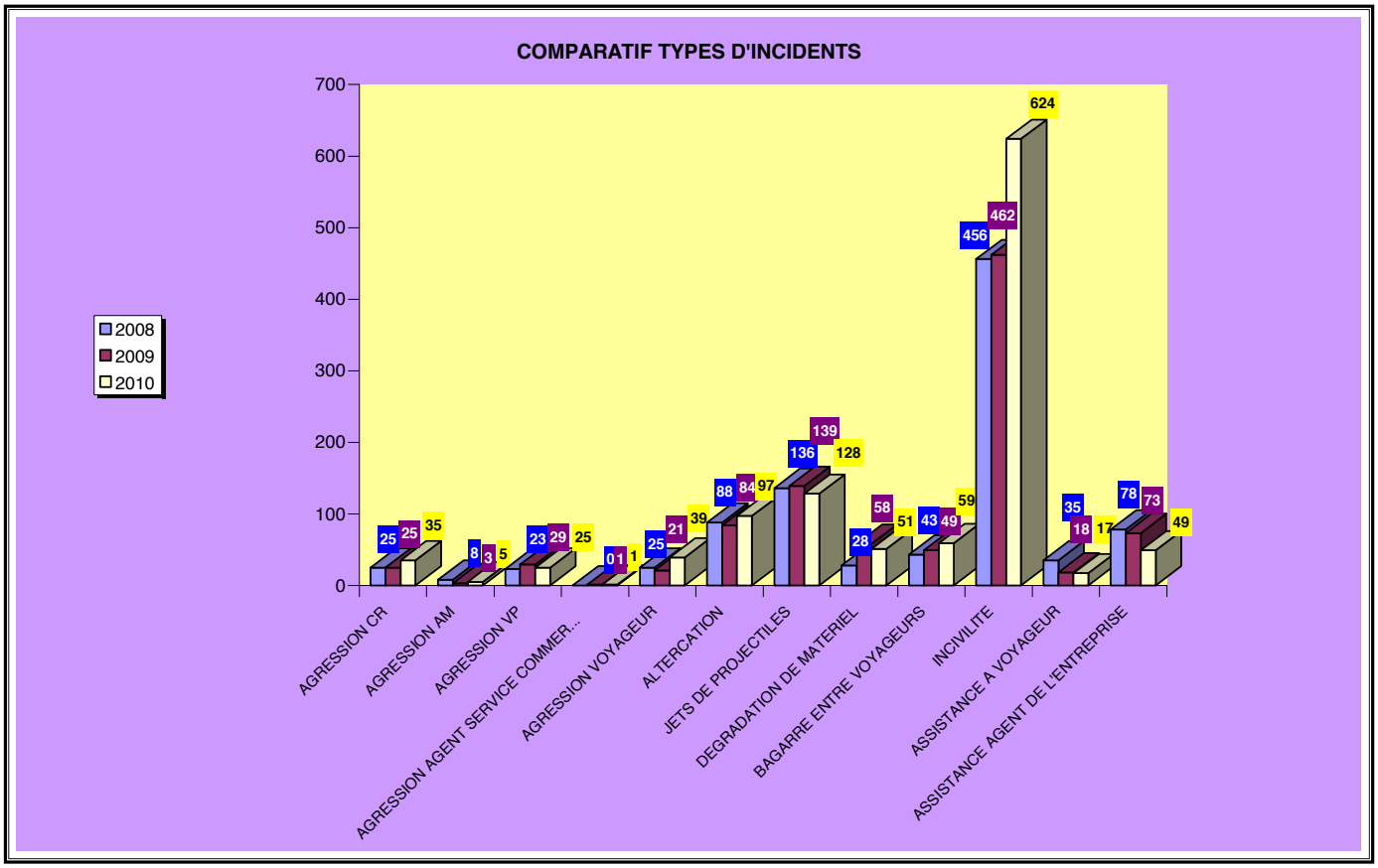
Chapitre 7

Sécurité, accidents, sûreté de fonctionnement



7. Sécurité des biens et des personnes, accidents, sûreté de fonctionnement

7.1. Incidents de l'année par type et tendance sur 3 années : vandalisme, actes d'incivilité et agressions



Le nombre d'incidents est en forte augmentation entre 2009 et 2010 (+17,5%, contre seulement +1,8% entre 2008 et 2009), plus particulièrement en ce qui concerne les agressions et les incivilités (fumeurs, alcool, nuisances sonores…), ce qui reflète l'évolution générale de la société. La même tendance est observée par les services de police. L'année 2010 est notamment marquée par une forte hausse du nombre d'interventions liées à l'alcool ainsi que du nombre d'interventions les samedis et dimanches matin du fait de la modification de l'heure de fermeture des discothèques depuis le 1er janvier 2010, avec des départs qui s'étalent jusqu'à 7h30.

Des contacts permanents existent avec :

- les services de Police : Unité de transport de la police (formée au nouveau réseau), RDSP (Responsable départemental de la sécurité publique) et DDSP (Directeur départemental de la sécurité publique) – une rencontre avec Pierre Bourniquel, nouveau DDSP, a ainsi eu lieu au mois d'octobre en

vue de mettre en œuvre une convention de partenariat,

- les municipalités par l'intermédiaire des CLSPD.

Pour certains quartiers où existe une incivilité récurrente, des actions spéciales ont été menées (Bordeaux Gare St Jean, Gradignan Malartic, Blanquefort et Bruges sur l'itinéraire des lignes 6 et 56, Bordeaux Bastide secteur Raymond Lavigne).

A chaque manifestation, afin d'assurer la sécurité des voyageurs et des agents sur l'ensemble du réseau, l'effectif d'encadrement pour l'exploitation des tramways et bus a été renforcé ; certains tronçons de lignes ont été si nécessaire arrêtés ou déviés pour préserver la sécurité :

- Manifestations sociales : nombreuses manifestations impactant l'exploitation du réseau ; aucun incident grave sur le plan sécuritaire.
- Matchs de football de la ligue des champions : effectifs d'encadrement renforcés avec présence des motos pour assurer la circulation des rames aux abords du stade ; pas d'incident à signaler.
- Carnaval de Bordeaux (dimanche 7 mars) : effectif d'encadrement renforcé ; timing respecté pour la réouverture des lignes de bus et tramway, mais interruption de la circulation des tramways ligne B entre Quinconces et Musée d'Aquitaine de 19h00 à 20h00 pour des problèmes sécuritaires engendrés par un groupe important alcoolisé place de la Comédie.
- Gay pride (samedi 12 juin) : dispositif renforcé, avec barrières aux abords de la ligne C sur l'hémicycle des Quinconces ; pas d'incident à signaler.
- Fête de la musique (21 juin) : effectif d'encadrement renforcé, interruption des tramways et déviation des bus dans certains secteurs ; pas de problème majeur.
- Fête du vin (24 au 27 juin) : effectif d'encadrement renforcé, présence des « gilets orange » ; problèmes le soir en raison de la présence d'individus ivres et provocateurs.

Les horaires d'intervention des équipes d'assistance/prévention ont été revus lors de la mise en place du nouveau réseau afin de s'adapter aux spécificités de celui-ci.

Le 1er Mai 2010, le service assistance/prévention a été séparé de l'UPA régulation et regroupé avec le service de contrôle des voyageurs au sein de la nouvelle UPA PACE (Prévention Assistance Contrôle Environnement).

La Commission de suivi du CHSCT, qui s'est réunie à 5 reprises, a abordé les problèmes de sécurité dans les transports. Un point a été fait sur l'ensemble de l'actualité en matière sécuritaire.

Le tableau récapitulatif sur plusieurs années des actes d'incivilité survenus sur le réseau, établi par les services de la CUB, est joint en annexe 1.

7.2. PIMMS (point d'information et de médiation multi-services)

Le PIMMS de Cenon, le premier en Aquitaine, a ouvert ses portes le 11 octobre et a été inauguré le 3 décembre. Il regroupe 5 acteurs de service public : La Poste, EDF, la SNCF, la Ville de Cenon et Keolis Bordeaux. C'est un lieu privilégié d'information et de conseil sur l'utilisation des services publics, mais aussi d'une véritable

médiation entre ces services et les habitants. La directrice est épaulée par 3 médiatrices. Concernant Tbc, on y trouve des renseignements sur les démarches d'abonnement ou de repérage du réseau, mais également des informations sur les règles d'usage dans les transports en commun.

Un habillage de la vitrine, un dépliant et des affiches ont été réalisés par Keolis Bordeaux lors de l'ouverture du PIMMS.

La fréquentation du PIMMS de Cenon est en constante augmentation depuis son ouverture, avec 37 personnes reçues en octobre, 89 en novembre et 103 en décembre. En moyenne les personnes viennent avec 3 demandes concernant les différents partenaires du PIMMS. Le principal motif de visite est une aide pour l'emploi, le second une demande de médiation concernant des factures.

7.3. Sinistralité (accidents) et évolution sur 3 ans, distinguant les accidents corporels

7.3.1. Bus

ACCIDENTS BUS (en nombre)	2008 Année pleine	2009 Année pleine	2010 Année pleine	Evolution 2008/2009	Evolution 2009/2010
Accidents corporels	188	178	227	-5,3%	27,5%
Accidents matériels	856	873	1 027	2,0%	17,6%
TOTAL	1 044	1 051	1 254	0,7%	19,3%

On note en 2010 une augmentation significative des accidents matériels et corporels, alors que ces derniers avaient diminué entre 2008 et 2009. Les accidents corporels ont fait 264 blessés en 2010 (201 en 2009).

L'augmentation du nombre d'accidents s'explique essentiellement par l'arrivée en 2010 de près de 150 nouveaux conducteurs qui ont en moyenne 3 accidents sur les 2 premières années de conduite (contre 1 accident en moyenne tous les 2 ans pour le reste de la population).

7.3.2. Tramway

ACCIDENTS TRAM (en nombre)	2008 Année pleine	2009 Année pleine	2010 Année pleine	Evolution 2008/2009	Evolution 2009/2010
Accidents corporels	92	153	123	66,3%	-19,6%
Accidents matériels	125	133	153	6,4%	15,0%
TOTAL	217	286	276	31,8%	-3,5%

Le nombre d'accidents matériels est en sensible augmentation tandis que le nombre d'accidents corporels est en baisse. Les accidents corporels ont fait 138 blessés et 2 morts (1 cycliste le 15 mars à CAPC et 1 cycliste le 10 juin à Béthanie). Il y avait eu

164 blessés et 2 morts en 2009.

Rappelons que l'exploitant n'est pas responsable des accidents matériels de tramway qui sont liés à des défauts d'attention ou des non respects de la signalisation de la part des tiers (sauf cas exceptionnel, ce qui n'a pas été le cas ces dernières années). En revanche, Keolis Bordeaux est toujours responsable en cas de corporel à l'intérieur du tramway.

7.3.3. Mobibus

L'accidentologie est faible. 22 dossiers matériels et 1 dossier corporel ont été instruits en 2010.

7.4. Sécurité des systèmes de transports guidés (art 7-12 de la Convention)

Le responsable de la sécurité des systèmes est rattaché au directeur de la maintenance patrimoniale et rend compte directement au Directeur Général du niveau de sécurité du réseau afin de garantir son indépendance de second regard. En 2010, 7 entretiens ont eu lieu entre le Directeur Général et le responsable sécurité pour faire le point sur les actions en cours. Ces entretiens ont fait l'objet de rapports diffusés aux directeurs de l'exploitation et de la maintenance.

Le STRMTG-BSO (Services Techniques Interdépartementaux des Remontées Mécaniques et des Transports Guidés - Bureau Sud-Ouest) et Keolis Bordeaux ont mis en place un calendrier de principe de rencontres tous les semestres pour faire le suivi du retour d'expérience et des plans d'actions engagés par l'exploitant. En 2010, les rencontres ont eu lieu les 14 avril et 10 juin ; elles ont été l'occasion d'une revue des accidents déclarés comme graves et d'un suivi des plans d'actions. A noter :

- Un conducteur a utilisé le freinage maximum de service accompagné du freinage magnétique au détriment du freinage d'urgence plus efficace pour prévenir les collisions. Des essais comparatifs des différents modes de freinage ont été réalisés et une présentation des résultats a été effectuée lors du perfectionnement annuel des conducteurs.
- Plusieurs cas d'objets trainés sur longue distance en mode d'alimentation par le sol ont été recensés. Un rappel des risques a été fait et des nouvelles consignes ont été données aux opérateurs PCC. Aucun incident similaire ne s'est par la suite reproduit.

Au cours de la visite du 10 juin, le STRMTG-SO a procédé à un contrôle de la conduite en exploitation commerciale. Les 4 observations ont été traitées par l'UPA Tramway.

Le STRMTG a organisé en 2010 un audit d'exploitation et de maintenance. Il n'a relevé aucune non-conformité. Les points d'amélioration concernent l'alerte en cas d'accident grave, le contrôle des actions sécurité en maintenance et la mise à jour des consignes du PCC. Le plan d'actions correspondant a été initié et se prolongera jusque début 2012.

Le retour d'expérience d'accidentologie entre les tramways et les piétons, cyclistes, véhicules légers et poids lourds montre une dégradation par rapport à 2008/2009 (ratio de 0,41 collisions pour 10 000 km parcourus). 8 incidents majeurs ont été déclarés aux services de l'Etat dont un « bi-voies » et 2 accidents mortels avec des cyclistes. 5 événements précurseurs ont été détectés et analysés dans le but de prévention des accidents.

Suite à l'accident mortel avec un cycliste à Béthanie, la CUB a positionné des barrières en forme de chicane pour forcer les utilisateurs à regarder ce qui vient de la plate-forme tramway avant de s'engager. Par ailleurs, la CUB prend en charge dans le plan d'investissement de 2012 l'amélioration du positionnement de la SF au bas des Quinconces, pour éviter un nouveau nez à nez entre une rame commerciale et une rame en attente sur la voie de réserve.

Un programme de formation au profit des cadres du SDIS 33 (Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Gironde) a été réalisé en décembre 2010. Il présente les consignes d'intervention sur et à proximité de la plate-forme du tramway, ainsi qu'un levage de rame.

Chapitre 8

Gestion des véhicules et autres équipements

8. Gestion des véhicules et autres équipements mis à disposition par la CUB ou propriété de l'exploitant

Les éléments concernant le VCub sont rassemblés à la fin du chapitre.

8.1. Nombre de véhicules par type (y compris véhicules de service) au 31 décembre

Le parc dont le détail figure ci-dessous correspond au parc de véhicules exploités. Les véhicules stockés en attente de réforme ne sont pas pris en compte.

8.1.1. Autobus, Tramways et véhicules PMR

PARC AU 31/12/2010

Marque	Type	Carburant	Nombre
MAN	NG 272	Gazole/Gecam	10
MAN	NG 262	Gazole/Gecam	19
IRISBUS	AGORA-L	GNV	25
IRISBUS	CITELIS-L	GNV	96
EVOBUS	CITARO	GNV	8
HEULIEZ BUS	GX 427	Gazole/Gecam	13
Sous-total bus articulés			171
MAN	NL 222	Gazole/Gecam	27
RENAULT VI	AGORA-S	Gazole/Gecam	28
HEULIEZ BUS	GX 217	GNV	117
HEULIEZ BUS	GX 327	GNV	35
Sous-total bus standards			207
HEULIEZ BUS	GX 127	Gazole	12
MERCEDES	CITO	Hybrides	6
Sous-total gabarits réduits			18
GEPEBUS	OREOS 22 E	Electricité	6
DIETRICH	NOVENTIS	Gazole	3
Sous-total minibus			9
GRUAU	MICROBUS	Gazole	4
Sous-total microbus			4
TOTAL BUS			409

Marque	Type	Carburant	Nombre	
ALSTOM	CITADIS TGA 402	Electricité	62	
Sous-total rames longues			62	
ALSTOM	CITADIS TGA 302	Electricité	12	
Sous-total rames courtes			12	
TOTAL TRAMWAY			74	
RENAULT	JUMPER	Gazole	6	
RENAULT	MASTER 5 FR	Gazole	6	
RENAULT	MASTER 3 FR	Gazole	13	
RENAULT	KANGOO 1 FR	Gazole	5	
TOTAL PMR			30	(a)
TOTAL PARC			513	

(a) 2 véhicules de réserve (1 Master 5 FR et 1 Master 3 FR) sont comptés dans le parc.
Le parc comprend par ailleurs 1 véhicule en attente de cession (Master 5 FR).

Le parc bus cible est de 392 autobus mais 17 bus ont été conservés (des standards Agora S) pour :

- faire la transition avec le nouveau réseau qui réduit fortement les rentrées après les heures de pointes ; or ces rentrées étaient mises à profit par la maintenance pour des opérations préventives et curatives,
- tenir compte du retard de livraison des bus neufs qui oblige à faire rouler plus longtemps des bus anciens.

Ce parc supplémentaire disparait en 2011 avec l'arrivée des nouveaux bus.

Les tramways et les autobus sont achetés par la CUB. Quelques exceptions toutefois compte-tenu du besoin supplémentaire en gabarits réduits nécessaires au nouveau réseau :

- le délégataire a acheté 6 autobus gabarits réduits Cito à motorisation hybride ;
- le délégataire a par ailleurs pris en location 3 gabarits réduits Noventis neufs.

Les véhicules PMR sont quant à eux investis par Keolis Bordeaux.

8.1.2. Véhicules de service

Marque	Type	Nombre
BERLIET	Remorqueur	1
RENAULT	Bus Vélo	1
RENAULT	Camion Benne	1
Sous-total camions		3
CITRÖEN	Berlingo	2
CITRÖEN	Jumpy	3
CITRÖEN	Jumpy	3
RENAULT	Clio	4
RENAULT	Express	5
RENAULT	Kangoo	10
RENAULT	Master	2
RENAULT	Trafic	12
Sous-total camionnettes		41
CITRÖEN	Berlingo	2
CITRÖEN	C3	1
CITRÖEN	C4	1
CITRÖEN	Picasso	2
PEUGEOT	308	1
PEUGEOT	407	1
RENAULT	Clio	16
RENAULT	Kangoo	3
RENAULT	Mégane	4
RENAULT	Scénic	5
WOLSWAGEN	Touran	1
Sous-total véhicules particuliers		37
CMAR	Balayeuse	1
HONDA	Moto	3
R.S.A.	Remorque	1
MANLEV	Nacelle élévatrice	1
MERCEDES	Remorqueur	2
RENAULT	Bus Info	1
BERLIET	Bus Info	1
RENAULT	Remorqueur	1
RENAULT	Camion Benne + grue	
Sous-total autres véhicules de service		11
TOTAL VEHICULES DE SERVICE		92

8.2. Etat du parc faisant apparaître l'âge de chaque véhicule et l'âge moyen du parc ainsi que son évolution sur les dernières années

Age moyen du parc (en années)	31-déc.-2007	31-déc.-2008	31-déc.-2009	31-déc.-2010
Bus	7,52	6,84	7,60	7,93
Tramway	3,21	3,88	4,88	5,88
PMR			4,60	3,73

L'âge moyen du parc est calculé sur la base des véhicules exploités (hors véhicules stockés en attente de cession).

L'âge moyen du parc de bus fin 2010 dépasse ce qui était prévu à l'annexe 2 du contrat (6,33 ans). Cet écart s'explique principalement par le retard des livraisons des années 2009 et 2010 qui n'auront lieu qu'au premier semestre 2011 alors que dans le contrat les livraisons étaient prévues le 1er juillet de chaque année.

Voir détail par véhicule en annexe 5.

8.3. Mouvements du parc (entrées / sorties) en 2010

8.3.1. Bus

Marque	Type	Sorties physiques
MAN	NG 272	6
MAN	NG 262	1
Sous-total bus articulés		7
MAN	NL 222	1
RENAULT VI	AGORA-S	25
Sous-total bus standards		26
TOTAL BUS		33

Marque	Type	Entrées physiques
MERCEDES	CITO	6
Sous-total gabarits réduits		6
DIETRICH	NOVENTIS	3
Sous-total minibus		3
TOTAL BUS		9

Les livraisons de bus neufs au titre du marché 2009-2010 (30 bus articulés et 10 standards) ont été reportées sur 2011. Les premiers bus ont ainsi été réceptionnés début février 2011 et les livraisons s'achèveront mi-juin. Le marché 2011-2012 prévoit l'achat de 40 bus en marché à tranche ferme ; les 1ères livraisons devraient intervenir fin 2012 début 2013.

8.3.2. Tramway

Aucun mouvement sur l'année 2010.

8.3.3. PMR

Marque	Type	Sorties physiques	Sorties exploitation	Achats neufs	Achats occasion	Remises en exploitation
RENAULT	JUMPER			6		
RENAULT	MASTER 5 FR	6	1		2	1
TOTAL PMR		6	1	6	2	1

A fin février le parc a été augmenté de 2 véhicules pour couvrir le nouveau service Prompto (Master 5 FR n°961 remis en exploitation av ant d'être vendu en octobre + une location courte durée jusqu'à fin juin).

Les 2 Master 5 FR de réserve qui étaient loués à Citram (n°954 & 963) ont été rachetés par Keolis Bordeaux.

Keolis Bordeaux a renforcé et modernisé sa flotte Mobibus en septembre avec 6 nouveaux véhicules de type Flexiprox (Société Vehixel) pour plus de sécurité (ceinture de sécurité en 3 points), de confort (meilleur confort visuel au sein de l'habitacle pour les personnes en fauteuil roulant) et plus d'ergonomie des clients voyageurs avec moins de manipulations nécessaires lors de l'accès au véhicule. Ces véhicules ont été inaugurés le 24 septembre en présence des équipes Tbc Mobibus et des associations. Les 38 conducteurs dédiés ont été formés à la conduite de ces nouveaux véhicules. 3 Master 5 FR ont été vendus (n° 982, 984 et 993) ; 1 autre Master 5 FR est sorti de l'exploitation en attente de cession (n°994).

8.4. Equipement des points d'arrêt

Le réseau de bus compte 3 200 points d'arrêt, dont 1 600 poteaux environ. La plupart des poteaux ont été renouvelés en 2010 pour le lancement du nouveau réseau. A ce jour, il reste environ 25 anciens poteaux en cours de remplacement et 75 poteaux mobiles sur des arrêts provisoires pour des raisons indépendantes de Keolis Bordeaux (travaux, attente d'abribus…).

Les poteaux d'arrêt font l'objet :

- de visites régulières afin d'assurer une maintenance préventive (nettoyage, remise en ordre, …),
- d'interventions curatives déclenchées par les signalements des responsables de ligne ou suite aux visites préventives.

Dans un souci d'efficacité, les interventions curatives sont l'occasion d'effectuer des visites préventives sur les autres points d'arrêt dans le même secteur.

L'équipe signalétique est composée de 7 agents dont 6 en intervention terrain équipés de véhicules. Auparavant intégrée à la direction de la Maintenance, elle a été rattachée en 2010 à la Direction Marketing Commercial et Intermodalité afin de garantir aux clients une information conforme, de qualité et lisible, sur des supports adaptés et entretenus ; l'équipe signalétique se place ainsi au cœur de la chaîne, en contact direct avec les acteurs de l'information voyageurs. Sur le terrain, le dispositif reste identique.

Le nombre d'interventions est de l'ordre de 200 par mois pour les seules remises en état. A cela s'ajoutent les interventions pour changements d'horaires, poses/déposes de poteaux fixes et mobiles.

Les abris voyageurs sont de la responsabilité de la CUB. Leur entretien est confié à la société Clear Chanel. La mise à jour des informations dans les abribus est de la responsabilité de Keolis Bordeaux. Toutes les têtes d'arrêt ont été refaites dans le cadre du nouveau réseau.

Soulignons que, lors du lancement du nouveau réseau qui a nécessité de modifier

tous les horaires et tous les plans du réseau, les équipes Tbc se sont fortement mobilisées : une centaine de volontaires se sont ainsi relayés les 20 et 21 février pour que les clients disposent d'une information complète le jour J.

Le réseau de tramway compte 173 stations, toutes accessibles PMR.

La liste des points d'arrête est jointe en annexe 17.

8.5. Taux de panne aux 10 000 km, nombre total des pannes en ligne et évolution sur 3 ans, distinguant les pannes perturbatrices de services clients

8.5.1. Bus

	Pannes perturbatrices pour le client	
	Nombre pannes	Taux aux 10000 km
janvier-08	*Non mesuré*	
février-08		
mars-08		
avril-08		
mai-08		
juin-08		
juillet-08		
août-08		
septembre-08		
octobre-08		
novembre-08		
décembre-08		
Année 2008		
janvier-09	*Non mesuré*	
février-09		
mars-09		
avril-09		
mai-09	83	0,50
juin-09	93	0,50
juillet-09	53	0,34
août-09	68	0,49
septembre-09	75	0,40
octobre-09	73	0,39
novembre-09	65	0,36
décembre-09	56	0,30
Année 2009	566	0,41

	Pannes perturbatrices pour le client	
	Nombre pannes	Taux aux 10000 km
janvier-10	59	0,38
février-10	58	0,39
mars-10	125	0,65
avril-10	134	0,72
mai-10	130	0,80
juin-10	131	0,75
juillet-10	124	0,85
août-10	83	0,61
septembre-10	149	0,86
octobre-10	141	0,78
novembre-10	119	0,66
décembre-10	140	0,90
Année 2010	1 393	0,70

Nota : Les pannes perturbatrices pour les clients ne sont distinguées que depuis mai 2009 dans le cadre du nouveau plan qualité.

Le taux de pannes perturbatrices de l'année 2010 est de 0,70 panne aux 10 000 km, contre un objectif contractuel de 1,2, ramené à 0,9 dans le plan qualité (avenant 2).

De façon générale, l'augmentation du taux de pannes en 2010 par rapport à 2009 s'explique par :

- L'utilisation plus intensive des articulés Man avec le nouveau réseau (taux de pannes rouges de 2,14) et leur non remplacement suite au report du marché d'achat au premier semestre 2011,
- Le défaut de fiabilité des Citelis L (marché 2006) qui ont nécessité des reprises dans le cadre des garanties (structure, motorisation, suspension) durant une grande partie de l'année 2010,
- Le manque d'autonomie des GX 217 en gaz, qui impose des contraintes d'affectation sur certains services.

Par ailleurs, avec le nouveau réseau, les bus parcourent davantage de kilomètres par an (+17% en moyenne, et +27% pour les bus articulés). Ce kilométrage important a été rendu possible par la quasi suppression des délestages (arrêt de 2 heures en moyenne) qui permettaient de réaliser en cours de journée des opérations de maintenance préventive. Il a donc été nécessaire de revoir complètement l'organisation et de continuer à faire rouler des bus Agora S (voir paragraphe 8.1.1 ci-dessus).

Le mauvais résultat de décembre 2010 provient des GX 217 et Citelis L qui ont eu plusieurs pannes de gaz du fait de deux arrêts de la station de compression gaz pour des opérations de maintenance. Ces interventions ont permis de modifier la pression d'entrée, réduisant ainsi le temps de remplissage et améliorant l'autonomie des véhicules concernés.

8.5.2. Tramway

Pannes en ligne Nombre de pannes aux 10 000 km	Pannes bloquantes avec remorquage-poussage	Pannes bloquantes avec remorquage-poussage ou Hlp
janvier-08	0,03	
février-08	0,06	
mars-08	0,00	
avril-08	0,00	
mai-08	0,04	
juin-08	0,00	
juillet-08	0,03	
août-08	0,08	
septembre-08	0,08	
octobre-08	0,05	
novembre-08	0,12	
décembre-08	0,08	
Année 2008		
janvier-09	0,08	
février-09	0,00	
mars-09	0,05	
avril-09	0,03	
mai-09	0,14	
juin-09	0,03	
juillet-09		
août-09		
septembre-09		0,10
octobre-09		0,05
novembre-09		0,18
décembre-09		0,22
Année 2009		0,13
janvier-10		0,17
février-10		0,33
mars-10		0,28
avril-10		0,26
mai-10		0,20
juin-10		0,24
juillet-10		0,18
août-10		0,26
septembre-10		0,38
octobre-10		0,28
novembre-10		0,44
décembre-10		0,46
Année 2010		0,29

Nota : Le décompte des pannes bloquantes avec remorquage-poussage n'a pas été tenu en juillet et août 2009. Il n'a plus lieu d'exister à compter de septembre 2009. Le décompte des pannes > 3 min n'est plus suivi depuis octobre 2009.

Jusqu'en août 2009, 2 indicateurs étaient suivis :

- le nombre de pannes en ligne d'une durée supérieure à 3 minutes rapporté aux 10 000 km,
- le nombre de pannes en ligne ayant nécessité un remorquage-poussage, rapporté aux 10 000 km.

Depuis septembre 2009, le seul indicateur suivi est le nombre de pannes en ligne nécessitant une évacuation avec remorquage-poussage (RP) ou une évacuation haut le pied, rapporté aux 10 000 km. Il reflète l'ensemble des pannes perturbatrices pour la clientèle.

Trois dossiers de traitements de signalement ont été instruits en 2009 (pantographe, compresseur, patin magnétique) et ont donné lieu en 2010 à des actions de reprise et de modification.

Une instruction a été menée en 2010 afin de minimiser l'impact des erreurs de changement de mode qui entraînent une dégradation des patins APS et une augmentation des remorquages-poussages.

L'augmentation du taux de panne en novembre est liée à un nombre important de problèmes de portes. L'augmentation de décembre est liée à des problèmes de mode de captage APS (batteries 750V).

Au final, le nombre d'échanges en ligne, qui représente tous les changements de rames toutes causes confondues, est en baisse significative par rapport à 2009 (-13%) et le taux de disponibilité, qui représente le nombre de rames à la sortie du matin, atteint son plus haut niveau depuis la mise en service du tramway avec un taux de 99,78%.

8.5.3. Mobibus

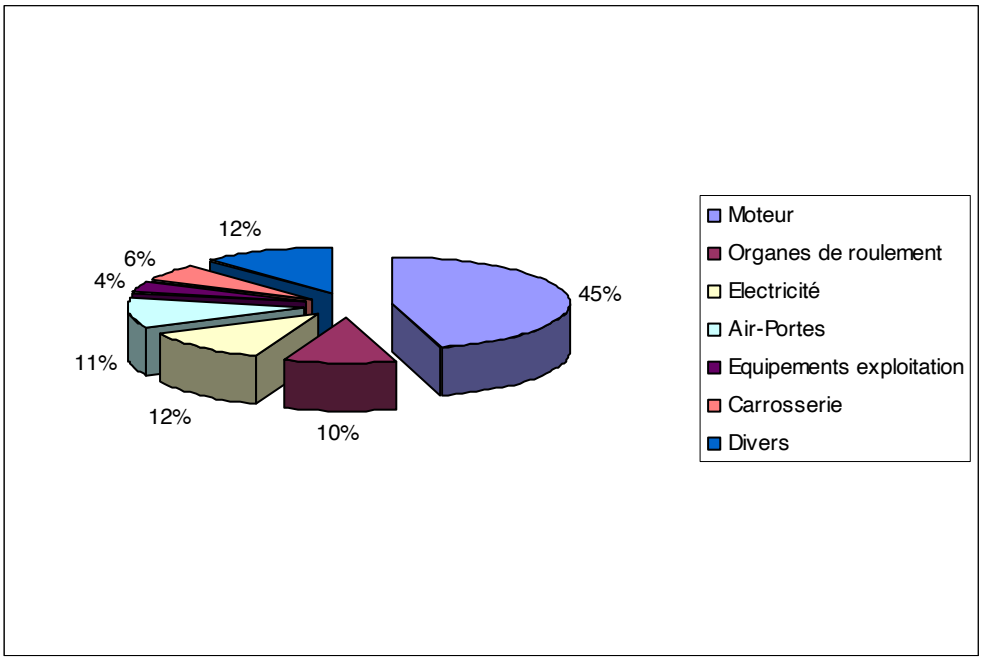
Le nombre de pannes en 2010 a été de 153, soit un taux de panne de 1,11 aux 10 000 Km.

En 2009, le nombre de pannes était de 152, soit un taux de panne de 1,04 aux 10 000 Km.

8.6. Détail des pannes par cause

8.6.1. Bus

Pannes perturbatrices par cause (y compris crevaisons, éclatements de roues et accidents)	Année 2010 En nombre	Mai à déc 2009 En nombre
Moteur	634	278
Organes de roulement	145	69
Electricité	161	70
Air-Portes	148	75
Equipements exploitation	52	6
Carrosserie	82	27
Divers	171	41
TOTAL	1 393	566



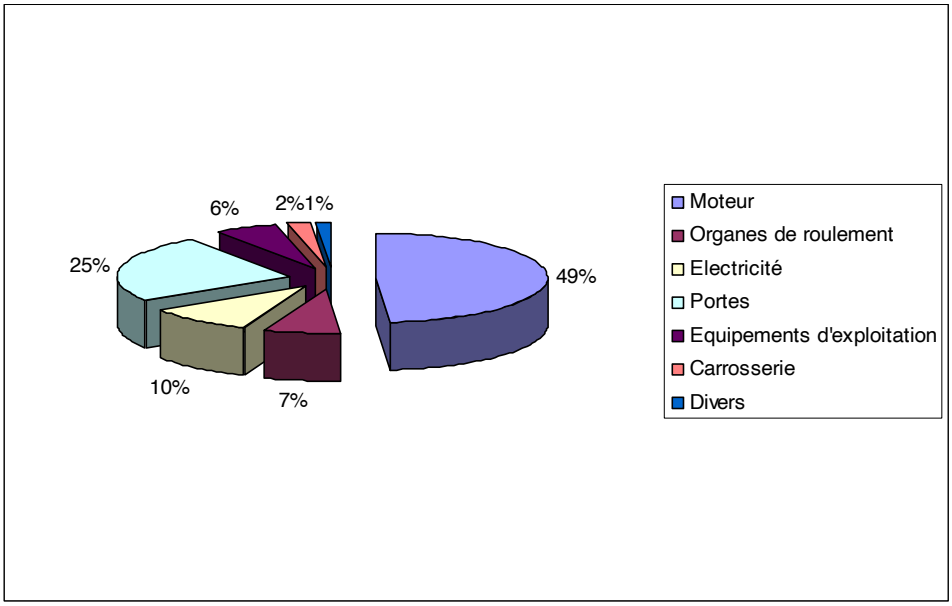
Les pannes de moteur concernent essentiellement les MAN, les Citelis et les GX 217.

Pour les GX 217, l'augmentation du nombre de pannes provient principalement des pannes pour manque d'autonomie, problème qui semble résolu avec la modification faite fin 2010 sur la station de compression du dépôt du CEL. Pour les Citelis, plusieurs incidents se rapportent au détendeur de gaz. Pour les MAN des problèmes de refroidissement sont à noter.

En ce qui concerne les organes en roulement, 36 pannes sont dues à des crevaisons et 45 aux suspensions dont la moitié pour les Citelis.

8.6.2. Tramway

Pannes par cause (pannes avec remorquage-poussage ou retour Hlp)	Année 2010 En nombre	Sept à déc 2009 En nombre
Moteur	67	12
Organes de roulement	10	4
Electricité	14	
Portes	34	6
Equipements d'exploitation	8	
Carrosserie	3	
Divers	2	
TOTAL	138	22

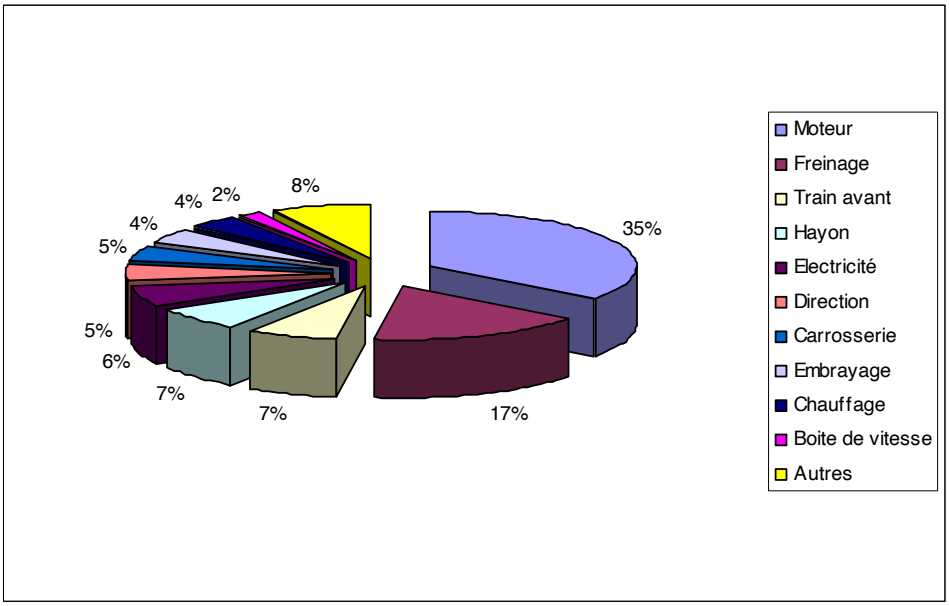


Les pannes de moteurs sont impactées par les pantographes qui ont été repris au premier semestre 2010.

Les problèmes des portes proviennent des commandes de porte et du forçage exercé lors des empêchements de fermeture.

8.6.3. Mobibus

Toutes pannes par cause	Année 2010 En nombre	Année 2009 En nombre
Moteur	54	50
Freinage	26	14
Train avant	11	17
Hayon	11	19
Electricité	9	11
Direction	8	4
Carrosserie	7	8
Embrayage	6	11
Chauffage	6	6
Boite de vitesse	3	6
Autres	12	6
TOTAL	153	152



8.7. Taux de refus et de sursis aux contrôles techniques et évolution sur 3 ans

8.7.1. Contrôles des mines pour véhicules de transport en commun

	Année 2008	Année 2009	Année 2010
Nombre de visites	930	903	831
Nombre de sursis	34	26	16
Nombre de refus	11	13	10
Taux de refus et sursis	4,84%	4,32%	3,13%

Le taux de refus et de sursis aux mines est en diminution pour la deuxième année consécutive, reflet d'une attention particulière portée par les agents et d'une gamme de maintenance adaptée.

8.7.2. Contrôles techniques pour véhicules Mobibus

Tous les véhicules du parc sont à jour des contrôles techniques.

8.8. Consommation de carburant par type de véhicule (année 2010)

8.8.1. Gazole et Gecam

Marque	Type	Gazole (en litres)	Conso aux 100 km	Gecam (en litres)	Conso aux 100 km
MAN	NG 272	44 960	50,6	418 328	54,1
MAN	NG 262	16 590	49,1	140 901	49,8
HEULIEZ BUS	GX 427	429 007	62,0		
Sous-total bus articulés		490 556	60,2	559 229	52,9
MAN	NL 222	44 648	37,6	413 970	39,3
RENAULT VI	AGORA-S	79 423	45,0	381 892	47,2
Sous-total bus standards		124 071	42,0	795 862	42,8
HEULIEZ BUS	GX 127	228 054	37,3		
MERCEDES	CITO	55 057	34,3		
DIETRICH	NOVENTIS	12 477	12,3		
Sous-total gabarits réduits		295 587	33,8		
GRUAU	MICROBUS	25 319	17,5		
Sous-total microbus		25 319	17,5		
TOTAL		935 532	44,0	1 355 091	46,4

8.8.2. GNV

La consommation de GNV n'est pas suivie par type de véhicule mais par site (Lescure et CEL).

GNV en Nm3		Conso Globale	Conso aux 100 km
IRISBUS	AGORA-L		
IRISBUS	CITELIS-L		
EVOBUS	CITARO		
Sous-total bus articulés			
HEULIEZ BUS	GX 217		
HEULIEZ BUS	GX 327		
Sous-total bus standards			
TOTAL		9 370 593	63,6

8.8.3. Electricité

Electricité en KWh		Conso Globale	Conso aux 100 km
Tramway		29 014 362	613,7
Navette électrique	OREOS 22 E	ND	ND
TOTAL		29 014 362	

8.9. Maintenance et gros entretien des véhicules et autres équipements mis à disposition par la CUB : politique suivie, coûts, problèmes rencontrés

Les principaux problèmes rencontrés en 2010, et les solutions mises en œuvre, sont présentés ci-après.

8.9.1. Bus

8.9.1.1. Reprise en garantie des Citelis de 2006

Les Citelis de 2006 présentent de nombreux désordres (châssis, motorisation, fiabilité). Le suivi de la garantie mis en place par le réseau et défini dans le cahier des charges soumis aux constructeurs lors des appels d'offre de fourniture de véhicules permet la prise en charge par Irisbus d'une partie des coûts de réparation. Les reprises carrosserie sous garantie ont pris fin en mai 2010. Il reste cependant que le vieillissement de ces matériels pose interrogation.

8.9.1.2. Grosses opérations sur les véhicules et les installations de GNV

Sur la première génération de bus au gaz :

En 2009, Keolis Bordeaux est intervenue sur la première génération de véhicules gaz à motorisation Volvo pour reprendre les moteurs et les boîtes de vitesse. Le fonctionnement du moteur gaz produit une usure plus rapide des joints de culasses et des boîtes de vitesse. Cette opération a pris fin en juin 2010.

Sur les installations de rechargement des véhicules :

Les pistolets de chargement des bus du dépôt CEL ont complètement été changés sur les 2 années 2009 – 2010 dans le cadre de la maintenance décennale. La prochaine opération de ce type concerne le dépôt de Lescure. Pour les stations de compression, celle-ci font l'objet de maintenance régulières. Les grosses opérations de maintenance arriveront en 2016 pour celle de Lescure bien que d'installation plus récente que celle du CEL ceci s'expliquant par la différence de matériel. Lors de cette opération il sera nécessaire d'arrêter la compression durant 3 semaines (importance des changements, complexité d'accès).

8.9.2. Tramway

8.9.2.1. Matériel roulant

Début des révisions des 300 000 km

Keolis Bordeaux a démarré en 2009 les révisions 300 000 km des rames. Cette opération a nécessité l'aménagement d'un poste de travail et la mise en place d'une maintenance par organe afin de pouvoir limiter la durée d'immobilisation (centrale hydraulique, groupe de refroidissement et climatisation).

Cette opération a pris fin en 2010 pour les rames de la phase I.

Reprise de l'ensemble des pantographes

L'usure des pantographes est forte du fait de leur utilisation très supérieure à celle des réseaux sans APS.

Les rames phase I ont toutes été reprises à l'occasion des révisions des 300 000km.

Une gamme de maintenance a été définie avec une reprise en opération systématique à 180 000 km. Les rames phase II sont également concernées par cette opération.

Courts-circuits sur les coffrets APS

La fragilité des coffrets APS d'une version antérieure à la L3 a été confirmée en 2009. Les coffrets version L3 sont beaucoup moins sensibles aux courts-circuits externes. Le remplacement s'est terminé en août 2010.

Les courts-circuits externes ont parfois pour origine le décrochement d'abat-sons transversaux, dont le fil de mise à la masse touche alors le rail APS. Une étude a été menée par ALSTOM pour mettre en place des abat-sons sans pièce métallique. Keolis Bordeaux a validé le prototype d'abat-sons lors de la réunion plénière matériel roulant du 10 décembre 2010 ; la fourniture des nouveaux abat-sons est attendue (sans délai annoncé).

Dépollution des circuits hydrauliques

Keolis Bordeaux a fait l'acquisition pour les organes de freinage d'une machine à dépolluer les circuits hydrauliques, opération à réaliser à 120 000 km et qui auparavant était sous traitée à Alstom.

8.9.2.2. Installations fixes

Pont aval

Le fonctionnement du pont Aval n'est pas satisfaisant et a obligé à l'arrêt de son utilisation de juillet 2010 à janvier 2011 (voir chapitre 9).

Reprise des arrosages des zones engazonnées

Le maintien en bon état des pelouses est très sensible à l'arrosage. De nombreux dysfonctionnements ont été relevés dont les connexions des électrovannes non conformes, les regards non protégés, les tuyauteries des bâches avec une usure prématurée et des refroidisseurs de pompes trop faibles, qui expliquent les problèmes constatés.

En 2010, Keolis Bordeaux a pris en charge la reprise de nombreuses connexions électriques servant à commander les électrovannes de commandes des arroseurs ainsi que des électrovannes pour un montant total de 59k€.

Par ailleurs, près de 3 000 arroseurs ont été changés, soit 1/3 du total afin de permettre un arrosage régulier. Ces arroseurs sont particuliers du fait de la faible épaisseur de substrat, ce qui ne permet pas l'implantation d'équipement anti-vandalisme et nécessiterait la mise en place de protections extérieures, notamment sur les zones sensibles au vandalisme.

Boucles de signalisation ferroviaire

Il apparaît que les boucles de signalisation ferroviaire de la nouvelle génération de Siemens (TRACON) présentent une plus forte sensibilité à l'eau et aux évolutions rapides des conditions météorologiques. Afin de pallier temporairement les perturbations, Keolis Bordeaux a organisé un suivi mensuel de ces boucles (au lieu de la fréquence annuelle préconisée dans le manuel de maintenance). Cependant, cette disposition ne saurait être pérennisée et il est nécessaire de trouver une solution technique.

Nettoyage des plateformes

Le nettoyage des plateformes a été fortement revu en 2009 et 2010 avec la mise en place d'un fonctionnement en 2x8 permettant ainsi d'assurer la fréquence hebdomadaire de nettoyage. les résultats sont au rendez vous avec moins de problèmes d'aiguillage par encrassement. Cependant, ce fonctionnement sollicite beaucoup la balayeuse et l'extension du réseau nécessitera l'acquisition d'une nouvelle machine.

8.9.3. Projet de maintenance patrimoniale 2010

Keolis Bordeaux a mis en place en 2010 le projet de maintenance patrimoniale qui permettra d'assurer le suivi d'un bien de son entrée dans l'entreprise à sa sortie. Il sera ainsi possible de connaître à tout instant, et pour chaque bien, sa localisation, son état technique, son historique et les actions en cours (ex : garantie). Cela permettra d'avoir une gestion au plus près et par anticipation de la maintenance courante et des actions de gros entretiens, et de détecter les besoins de renouvellement et les risques d'obsolescence.

A partir du listing des biens comptables, il a été défini une arborescence des lieux et des biens permettant le classement, l'inventaire et le rapprochement des biens avec les équipements, les constituants et les lignes de l'inventaire comptable des immobilisations (plus de 12 000 lignes comptables).

L'inventaire physique de tous les biens et tous les lieux a débuté en octobre 2010 et prendra fin en février 2011. Ainsi il sera possible de fournir à la CUB, pour mars 2011, un inventaire physique à jour de tous les biens.

8.10. VCub : Eléments relatifs au parc et à la maintenance des vélos et des stations

8.10.1. Organisation du service

L'exploitation du VCub est sous-traitée à la société Effia.

L'équipe Effia est constituée d'un chef d'exploitation, d'une assistante de gestion et de 12 techniciens polyvalents ayant des compétences en mécanique vélo, électricité, électronique et informatique. Leur mission intègre la maintenance des vélos et des stations, le contrôle sur site et le rééquilibrage des stations. Ils disposent de 4 véhicules dont 3 camionnettes autorisant le chargement de 20 vélos et 1 utilitaire, et de 2 vélos électriques pour les interventions en centre ville. Un dépôt central est utilisé pour le stockage et les opérations de maintenance ; 2 locaux relais servent au stockage de proximité en cas de besoin (l'un situé dans le dépôt tram, l'autre dans un local de la Mairie de Pessac situé à proximité du pôle d'échange de Pessac centre). Le système de suivi d'exploitation est centralisé.

Sur le terrain le service est assuré de 5h à 20h du lundi au vendredi, et de 9h à 17h les week-ends et jours fériés. Un système d'astreinte prend le relai la nuit.

8.10.2. Parc

L'ensemble des équipements liés au VCub ont été acquis par Keolis Bordeaux.

Sur 139 stations, 133 étaient ouvertes fin 2010.

Le parc total est de 1 699 vélos, réserve comprise. 237 vélos ont été suspectés de vol au cours de l'année 2010, dont 121 ont fait l'objet d'un dépôt de plainte ; 74 vélos ont été retrouvés et réintégrés dans le système. Par ailleurs, 38 vélos ont été éliminés suite à dégradation du cadre. Au total, 201 vélos sont manquants au 31 décembre 2010.

8.10.3. Maintenance des vélos et des stations

En 2010, 3 854 réparations ont été réalisées sur les VCub, dont 2 681 dans le cadre de la maintenance courante et 1 173 suite à des actes de vandalisme. Chaque vélo a été réparé 2,3 fois en moyenne.

Le nombre d'interventions sur stations est de 1 303, dont 36 suite à des actes de vandalisme (hors graffitis et dégradations minimes). Chaque station a fait l'objet de 9,8 interventions en moyenne.

En 2010, la maintenance a été principalement corrective. Les interventions sont organisées sur la base :

- des informations et diagnostics des techniciens,
- des déclarations des usagers auprès du service client,
- des capteurs en stations qui remontent des alertes automatiques dans le système informatique de gestion de la maintenance.

Pour compléter les réparations en atelier, des phases de contrôle approfondi des vélos ont été intégrées : contrôle de cohérence n° cadre / n° puce RFID / n° antivol,

contrôle intégral et resserrage complet du vélo au premier retour en atelier, essai systématique du vélo en atelier.

En 2011 des actions préventives seront mises en œuvre : rapatriement des vélos non vus à l'atelier depuis plus de 6 mois pour un contrôle complet, gonflage des vélos en station, études d'amélioration du vélo pour les organes les plus fragiles (feu arrière, collier de selle...).

Des pannes récurrentes sur les stations ont été corrigées au cours de l'année 2010 : problème de déconnexion généralisée des stations (réseau GPRS), anomalie sur le processus de libération des vélos (informatique), étanchéité des stations suite à des modifications de la fonderie de la borne (conception de la borne), problème de hauteur de bornettes (génie civil). La majorité des interventions concerne à présent les systèmes de verrouillage des bornettes (phénomène d'usure) ; des campagnes de changement sont organisées chaque semaine.

Une interruption totale de service s'est produite le 02 avril 2010, de 11h45 à 14h30. Sur cette période, seul le raccrochage des vélos était possible. Cet incident est dû à une erreur de paramétrage de notre prestataire de téléphonie, survenue à l'occasion d'une évolution des forfaits de communication GPRS (les stations VCub sont communiquent avec le système central par téléphonie mobile).

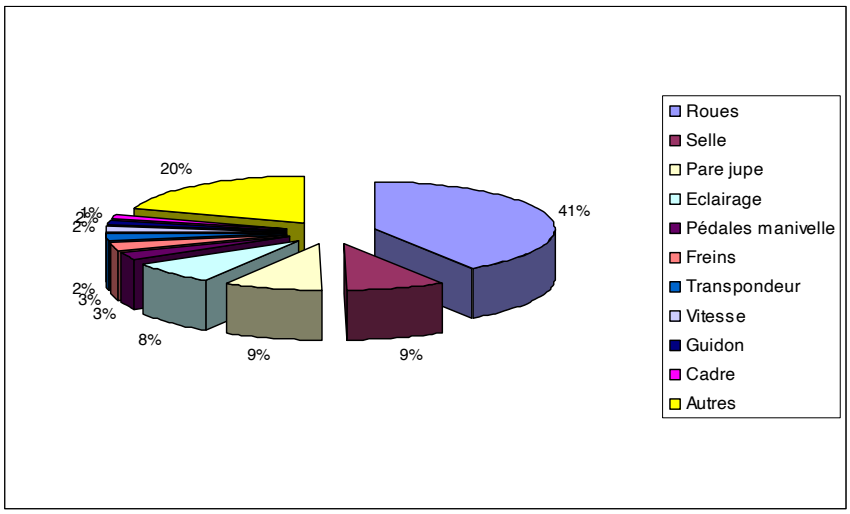
Les autres problèmes rencontrés n'ont engendré que des indisponibilités de quelques stations.

Pour 2011, plusieurs actions préventives sont mises en place : suivi de toutes les opérations électroniques par un technicien spécialisé, contrôle approfondi de chaque station avec maintenance préventive sur tous les composants électroniques, intégration d'un système de ventilation supplémentaire pour prévenir les problèmes d'humidité liés à la condensation, études d'amélioration de la borne client (minuterie, modem, connectique, etc).

8.10.4. Réparations des vélos par organe

Toutes réparations par organe (y compris suite à vandalisme)	Année 2010 En nombre
Roues	1 573
Selle	346
Pare jupe	342
Eclairage	312
Pédales manivelle	108
Freins	105
Transpondeur	92
Vitesse	87
Guidon	64
Cadre	53
Autres	772
TOTAL	3 854

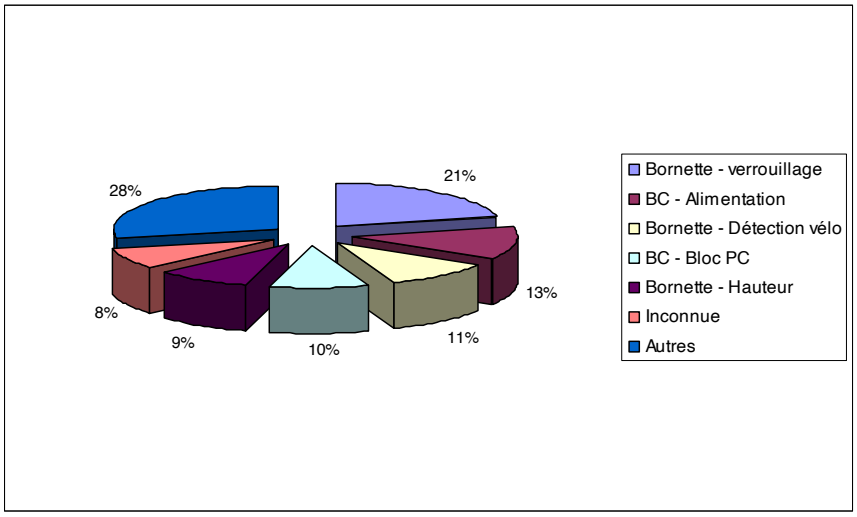
Dans la catégorie « autres », on trouve essentiellement des réparations d'antivols, de paniers, de béquilles, de cardans, ainsi que des réparations multiples suite à vol ou accident, des graffitis, des petites pannes (sonnette, ressort de direction…) et des interventions préventives.



8.10.5. Réparations des stations par cause

Toutes réparations par cause (y compris suite à vandalisme)	Année 2010 En nombre
Bornette - verrouillage	278
Borne client (BC) - Alimentation	164
Bornette - Détection vélo	138
BC - Bloc PC	127
Bornette - Hauteur	123
Inconnue	104
Autres	369
TOTAL	1 303

La catégorie « Autres » concerne essentiellement les terminaux de paiement électronique, les bornettes (carte électronique et connectique carte) et les bornes clients (connectique, imprimante, porte-affiche…).



8.10.6. Parc de stationnement vélo du pôle intermodal St-Jean

Le parc de stationnement vélo du pôle intermodal St-Jean a ouvert le 26 octobre 2010. Il complète l'offre de transports bus, car, TER, TGV, VCub et tramway. Sécurisé grâce à un contrôle d'accès et à un système de vidéosurveillance, ce local, accessible aux abonnés VCub 24h sur 24 et 7 jours sur 7, est équipé de 125 arceaux soit 250 places de stationnement. Ce local est destiné à accueillir les vélos personnels des clients.

La CUB joue la carte de l'intermodalité puisque 76% des abonnés VCub sont également abonnés Tbc, signe que les usagers des transports publics ont intégré le VCub comme un mode de déplacement à part entière. Ce projet est cofinancé dans le cadre plus général du pôle intermodal Saint-Jean par la CUB, le Conseil régional d'Aquitaine, le Conseil général de la Gironde, la SNCF et l'Europe à travers le FEDER. Les utilisateurs du parc de stationnement vélo bénéficient dès lors du service VCub et réciproquement. Une offre véritablement complémentaire puisque 50% des utilisateurs du service VCub sont propriétaires d'un vélo.

Le nouveau guide vélo de la CUB tiré à 30 000 exemplaires, réalisé en collaboration avec l'association Vélo-cité, a été présenté à l'occasion de l'ouverture du parc vélo. Il s'agit de la version à jour (VCub, tourne-à-droite …) et relookée du précédent guide intitulé « La vie Vélo » paru en 2008. Avec pour vocation d'offrir le kit « de survie » du parfait cycliste, ce petit livre est à la fois un mémo précieux et un outil d'aide aux déplacements. Il contient notamment une carte des aménagements et itinéraires cyclables du territoire de la CUB.

Chapitre 9

Investissements réalisés par la CUB

9. Investissements réalisés par la CUB

9.1. Investissements de l'année par type (nature et montant brut)

Montants bruts en €		Tramway	Bus	Total
205* & 208*	Logiciels, licences, brevets			0
206000	Droit au bail			0
203000	Etudes			0
Sous-total immobilisations incorporelles		0	0	0
211000	Terrains			0
213* à 2135*	Constructions, Agencements, aménag instal.			0
2138*	Ouvrages d'infrastructure	16 250 242		16 250 242
2151* à 2153*	Installations spécifiques			0
2154*	Matériel industriel	1 656 754		1 656 754
2155*	Outillage industriel	111 408		111 408
215621 & 21750	Matériel roulant (tramway + autobus)			0
215622 & 2178	Véhicules de service & d'exploitation			0
2156* & 218*	Matériel roulant - équip annexes (billettique)			0
218100	Installations générales, agenc. Aménag.			0
218300	Matériel de bureau	629 657		629 657
218350	Matériel informatique (hors billettique)			0
2184*	Mobilier	222 255		222 255
218822 & 2189	Mobilier oeuvres sociales	4 030		4 030
Sous-total immobilisations corporelles		18 874 346	0	18 874 346
TOTAL immobilisations		18 874 346	0	18 874 346
231000	Immobilisations corporelles en cours (1)		650 119	650 119
Sous-total immobilisations corporelles en cours		0	650 119	650 119
232000	Immobilisations incorporelles en cours			0
Sous-total immobilisations incorporelles en cours		0	0	0
TOTAL immobilisations en cours		0	650 119	650 119
TOTAL général		18 874 346	650 119	19 524 465

(1) Avance de 5% sur marchés 10236U et 10237U de fourniture de 40 bus HEULIEZ (30 GX427 et 10 GX327)

9.2. Détail des investissements en matériel roulant, mobilier urbain…

Voir inventaire en annexe 14 (CD-ROM).

9.3. Etat des acquisitions et cessions de l'année au titre des immobilisations mises à disposition par la CUB

Montants bruts en €		ACQUISITIONS	CESSIONS
205* & 208*	Logiciels, licences, brevets	0	
206000	Droit au bail	0	
203000	Etudes	0	
Sous-total immobilisations incorporelles		0	0
211000	Terrains	0	
213* à 2135*	Constructions, Agencements, aménag instal.	0	
2138*	Ouvrages d'infrastructure	16 250 242	
2151* à 2153*	Installations spécifiques	0	
2154*	Matériel industriel	1 656 754	
2155*	Outillage industriel	111 408	
215621 & 21750	Matériel roulant (tramway + autobus)	0	10 734 887
215622 & 2178	Véhicules de service & d'exploitation	0	
2156* & 218*	Matériel roulant - équip annexes (billettique)	0	
218100	Installations générales, agenc. Aménag.	0	
218300	Matériel de bureau	629 657	
218350	Matériel informatique (hors billettique)	0	4 368
2184*	Mobilier	222 255	
218822 & 2189	Mobilier oeuvres sociales	4 030	
Sous-total immobilisations corporelles		18 874 346	10 739 254
TOTAL immobilisations		18 874 346	10 739 254
231000	Immobilisations corporelles en cours (1)	650 119	
Sous-total immobilisations corporelles en cours		650 119	0
232000	Immobilisations incorporelles en cours	0	
Sous-total immobilisations incorporelles en cours		0	0
TOTAL immobilisations en cours		650 119	0
TOTAL général		19 524 465	10 739 254

(1) Avance de 5% sur marchés 10236U et 10237U de fourniture de 40 bus HEULIEZ (30 GX427 et 10 GX327)

9.4. Etat des immobilisations mises à disposition par la CUB

Montants bruts en €		2010
205* & 208*	Logiciels, licences, brevets	5 906 051
206000	Droit au bail	76 225
203000	Etudes	65 153
Sous-total immobilisations incorporelles		6 047 428
211000	Terrains	1 257 704
213* à 2135*	Constructions, Agencements, aménag instal.	81 884 406
2138*	Ouvrages d'infrastructure	433 409 863
2151* à 2153*	Installations spécifiques	10 454 459
2154*	Matériel industriel	7 942 318
2155*	Outillage industriel	842 792
215621 & 21750	Matériel roulant (tramway + autobus)	321 222 987
215622 & 2178	Véhicules de service & d'exploitation	1 381 105
2156* & 218*	Matériel roulant - équip annexes (billettique)	13 481 099
218100	Installations générales, agenc. Aménag.	11 596
218300	Matériel de bureau	2 407 588
218350	Matériel informatique (hors billettique)	1 466 933
2184*	Mobilier	19 045 343
218822 & 2189	Mobilier oeuvres sociales	419 564
Sous-total immobilisations corporelles		895 227 759
TOTAL immobilisations		901 275 187
231000	Immobilisations corporelles en cours (1)	650 119
Sous-total immobilisations corporelles en cours		650 119
232000	Immobilisations incorporelles en cours	0
Sous-total immobilisations incorporelles en cours		0
TOTAL immobilisations en cours		650 119
TOTAL général		901 925 306

(1) Avance de 5% sur marchés 10236U et 10237U de fourniture de 40 bus HEULIEZ (30 GX427 et 10 GX327)
En 2010 cet état intègre l'ensemble des biens en extension et en renouvellement de l'ancien exploitant VEOLIA Transport Bordeaux

ainsi que les seuls biens de TPMR qui avaient une valeur nette comptable > 0 (cf fichier envoyé par la CUB).

Chapitre 10

Investissements réalisés par l'exploitant

10. Investissements réalisés par l'exploitant

10.1. Investissements prévus, engagés ou achevés dans le cadre du contrat et tableaux d'amortissements

Les investissements réalisés en 2010 par Keolis Bordeaux se montent à 12 089 122 €. Le détail de ces investissements et le tableau comparatif par rapport au contrat figurent dans le chapitre 17.

Le montant des immobilisations en cours à fin 2010 s'élevait à 33 165 €. Ces immobilisations en cours seront achevées sur 2011 et les amortissements commenceront à courir lors de leur mise en service.

		Investissements	Amortissements	VNC
205000	Logiciels, licences, brevets	580 085	150 388	429 696
Sous-total immobilisations incorporelles		580 085	150 388	429 696
213500	Agencements, aménagements constructions	252 545	6 783	245 762
213800	Voies	236 941	24 627	212 314
213822	Voirie Stations Vélos en Libre Service	2 241 552	187 208	2 054 344
215400	Matériel industriel	407 550	31 918	375 632
215500	Outillage industriel	25 602	2 200	23 402
217100	Matériel de transport de voyageurs	1 106 059	261 654	844 405
217120	Véhicules de service	144 236	22 837	121 399
217500	Vélos en Libre Service	1 089 858	313 521	776 337
218100	Installations générales, agenc. Aménag.	244 688	17 578	227 109
218300	Matériel de bureau	41 457	9 115	32 342
218350	Matériel informatique	149 314	39 338	109 976
218400	Mobilier de bureau	94 918	5 021	89 896
218422	Mobilier urbain (stations Vélos en Libre service)	5 441 152	454 904	4 986 248
Sous-total immobilisations corporelles		11 475 872	1 376 705	10 099 167
TOTAL immobilisations		12 055 957	1 527 093	10 528 864
231000	Immobilisations corporelles en cours	33 165	0	33 165
Sous-total immobilisations corporelles en cours		33 165	0	33 165
232000	Immobilisations incorporelles en cours		0	0
Sous-total immobilisations incorporelles en cours		0	0	0
TOTAL immobilisations en cours		33 165	0	33 165
TOTAL général		12 089 122	1 527 093	10 562 029

1 527 093 K€ d'amortissements ont été comptabilisés en 2010. Les durées d'amortissement des différents biens sont présentées dans le chapitre 17.

10.2. Opérations de renouvellement et gros entretien menées par l'exploitant

Voir chapitre 8.

10.3. Tableau récapitulatif des biens propres de l'entreprise actualisé chaque année

Keolis Bordeaux ne dispose d'aucun bien propre (au sens de l'article 9.10 du contrat). Toutes les immobilisations acquises par Keolis Bordeaux constituent des biens de retour.

10.4. Etat d'amortissement par bien

Voir inventaire des immobilisations en annexe 14 (CD-ROM).

Chapitre 11

Organisation et gestion

11. Organisation et gestion

11.1. Organisation générale de l'entreprise pour la gestion du réseau

La Direction Générale de l'entreprise s'appuie sur :

- 3 directions opérationnelles :
  - La direction de l'exploitation distingue les fonctions de management et les fonctions techniques (ex : la gestion des conducteurs) et recherche toutes les synergies possibles en regroupant les activités en unités cohérentes. C'est le cas pour les PC régulation et pour la lutte contre la fraude et l'insécurité. Cette organisation positionne les conducteurs au centre du dispositif.
  - La direction de la maintenance patrimoniale et des projets assure la gestion de tous les biens qui concourent à l'exécution du service de transport, sans distinction d'affectation, de technologie ou d'importance. Elle s'appuie sur des fonctions supports et services opérationnels (maintenance bus, tramway, infrastructures et des systèmes). Cette direction crée la transversalité et traite la gestion du patrimoine comme un projet intégré.
  - La direction marketing, commerciale et intermodalité conçoit et met en œuvre la stratégie commerciale et marketing du réseau Tbc, en s'appuyant sur sa connaissance du marché des déplacements, des attentes des clients voyageurs et de la politique de déplacements de la CUB. Elle développe l'intermodalité dans le territoire de la CUB et apporte son expertise auprès de la CUB sur le développement du réseau.
- 3 directions fonctionnelles :
  - La direction du projet d'entreprise assure à la fois le pilotage transversal du projet de réseau unique et les leviers qui assureront sa réussite : les ressources humaines, les relations sociales, la formation, la qualité et le développement durable.
  - La direction de la gouvernance contractuelle a pour mission de diffuser, tant au niveau de la direction que dans chaque service de l'entreprise, la culture de transparence et des bonnes pratiques de la gouvernance contractuelle. Cette transversalité garantit l'exactitude et la cohérence des informations qui sont données à la CUB, et le respect des engagements contractuels de la DSP.

- La direction de la communication a pour mission d'accompagner les projets de l'entreprise tant en interne qu'en externe. Elle apporte conseil et soutien en communication auprès de chacune des directions et ce, de façon transversale. Elle apporte son expertise auprès de la direction de la communication de la CUB dans le cadre du développement des projets Tbc.

11.2. Organisation du contrôle

11.2.1. Contrôle interne

Le contrôle interne s'appuie sur des processus formalisés mis en œuvre au sein de chaque direction. Des délégations de pouvoir sont formalisées à chaque membre du CODIR et déclinées au sein de chaque direction.

Les principaux processus sont encadrés par les processus de contrôle interne définis au niveau du groupe Keolis. L'audit interne groupe exerce des contrôles ponctuels afin de s'assurer de la qualité et du respect des processus au sein de Tbc. Des audits sont également conduits chaque année par les commissaires aux comptes et dans le cadre des démarches de certification.

Plusieurs chantiers internes ont été menés en 2010 pour remettre à plat certains processus, en particulier celui de la mensualisation des charges et du suivi budgétaire.

D'autre part, sur demande de Keolis Bordeaux, le service d'audit interne du groupe Keolis a procédé aux audits suivants :

- audit de la chaîne des recettes,
- mise en place d'une cartographie des risques et processus de maîtrise,
- vérification de la bonne application des obligations relatives à la CNIL.

Les recommandations seront mises en œuvre courant 2011.

11.2.2. Contrôle exercé par la CUB

La CUB dispose d'un pouvoir de contrôle selon des modalités définies dans la convention de délégation :

- contrôle sur la base des informations fournies périodiquement par Tbc (rapport annuel, tableau de bord mensuel, rapport mensuel sur la disponibilité du tramway, compte de résultat prévisionnel),
- contrôle au travers du comité de coordination CUB / Tbc qui se réunit mensuellement et donne lieu à un relevé de décisions,
- accès sur demande à l'ensemble des documents comptables, fiscaux, techniques, sociaux et juridiques, ainsi qu'aux bases de données informatiques,
- droit de faire procéder par un expert au contrôle des obligations liées au niveau de qualité de service.

11.3. Méthodes (graphicage et habillage) : moyens et organisation

Le pôle graphicage / habillage est rattaché à l'UPA EMO (Etudes et Moyens Opérationnels), elle-même rattachée à la direction de l'exploitation. Il est garant du respect du cahier des charges contractuel et de la qualité du service offert à la clientèle.

11.3.1. L'équipe

L'équipe, basée à Lescure, est placée sous l'autorité du responsable méthodes depuis septembre 2010 et est constituée de 4 agents de maîtrise, chacun étant référant d'une UPA (3 UPA Bus et 1 UPA Tramway), mais à même d'intervenir sur toutes lignes du réseau y compris affrétées pour les aspects horaires (clients et/ou conducteurs).

La centralisation des agents sur un même site favorise la cohésion de l'équipe, les flux d'informations et les échanges sur les diverses problématiques à prendre en compte, et permet d'organiser et planifier au mieux la charge de travail pour respecter les délais impartis.

En janvier 2010, un agent issu du terrain (conducteur-receveur), qui venait en renfort ponctuel en 2009, a été intégré à l'équipe de façon permanente.

11.3.2. Les missions

- Le graphicage consiste à élaborer les horaires voyageurs dans le respect des engagements contractuels. Il est garant du respect du Cahier des Charges (nombre de km et de parcours par ligne et par type de jour) et des contraintes d'exploitation de la ligne (types de Bus, temps de parcours – départs et/ou arrivées impératives, fréquences…) et de maintenance du matériel. Il met en adéquation et optimise les besoins et ressources en matériel roulant du parc de bus et de tramways.
- L'habillage consiste à élaborer les services agents (horaires de travail) dans le respect des contraintes légales et des accords d'entreprise liés aux conditions de travail. Il met en adéquation et optimise les besoins et ressources humaines de l'effectif conducteurs-receveurs.

11.3.3. Les outils

Depuis janvier 2007, le logiciel « HASTUS » permet la construction des graphiques et de l'habillage. La mise en production d'horaires à partir de cet outil s'est déroulée en 2 phases :

  - Phase 1 : Horaires Tramway – septembre 2007
  - Phase 2 : Horaires Bus – été 2009
- Les bases de données (flux entrants) :
  - Service Marketing : structure de la ligne (nom d'arrêts, distances inter-arrêts) issue de la base de données cartographique, Cahier des Charges (fréquences, amplitude du service des lignes,…), type de matériel (articulés, standards…),

- UPA Bus : contraintes terrain, départs impératifs, dessertes scolaires (horaires), temps de parcours,
- Service Technique : autonomie des bus, gestion du parc pour la maintenance et répartition par dépôt.

- Les interfaces (flux sortants) : Création de fichiers d'export vers les applications des différents services.
  - SAE (système d'aide à l'exploitation) – SIV (système d'information des voyageurs) : Bus et Tram,
  - Internet et Google,
  - Impression des horaires voyageurs,
  - Impression des horaires des poteaux d'arrêt,
  - FDS (feuille de service), logiciel de gestion de l'activité du personnel,
  - Impression des horaires des conducteurs.

11.4. Informatique

11.4.1. Organisation

L'équipe « systèmes d'information » est placée sous la responsabilité d'un Directeur des systèmes d'information. Le responsable du service informatique, qui lui est directement rattaché, assure la responsabilité opérationnelle du service constitué d'une assistante administrative, d'un administrateur billettique et de 3 équipes :

- Infrastructure (3 personnes dont 1 personne à 4/5^{e} et 1 personne à mi-temps en contrat de professionnalisation) : serveurs, administration du réseau, interconnexion des sites, supervision de l'ensemble des systèmes d'information.
- Etudes (4 personnes dont 1 à 4/5^{e}) : gestion des applications « fonctionnelles » (graphicage/habillage, affectation des chauffeurs…) et des interfaces.
- Bureautique (4 personnes dont 1 à mi-temps en contrat de professionnalisation) : achats, installations et maintenance bureautiques (PC, imprimantes et autres périphériques, copieurs) y compris pour les équipements billettique (TPV – terminaux points de vente en particulier) et tramway (postes opérateurs par exemple).

11.4.2. Evolution des logiciels d'exploitation

Les logiciels de gestion de la fraude (Trappeur pour l'enregistrement des procès-verbaux et Arpège pour la gestion des relances d'impayés) ont été remplacés par un logiciel intégré du marché spécifique aux réseaux de transport (Titan fraude) le 4 janvier 2010. Ce logiciel permet de simplifier le travail des utilisateurs et d'améliorer la réactivité.

Dans le cadre de la mise en place de l'offre VCub en février 2010, plusieurs

adaptations ont été faites sur le système d'information Tbc :

- Le système gestionnaire VCub a été mis en place en février 2010. Il permet la gestion de l'offre VCub.
- Une interface a été créée entre le système billettique et le système gestionnaire. Elle permet l'envoi du référentiel des abonnés Tbc au système VCub pour les faire bénéficier de tarifs spécifiques.
- Une application de gestion des réclamations VCub a été mise en place.

Fin 2010, le site internet a également été adapté et interfacé avec la billettique pour le lancement de l'opération JE(U) VALIDE. Cette opération consiste à comptabiliser le nombre de validations des personnes qui s'inscrivent et à récompenser celles qui en totalisent le plus.

11.4.3. Veille du système d'information

Concernant l'année 2010, outre les évolutions indiquées ci-dessus, plusieurs événements méritent d'être mentionnés :

- Le système billettique a été la principale source de difficultés :
  - « problème des valideurs » sur les rames de tramway depuis août 2010 qui a pour impact :
    - des périodes d'indisponibilités des valideurs en exploitation
    - des difficultés à diffuser par les valideurs les nouveaux abonnements sur les cartes des clients qui les renouvellent par VPC
  - coupure de la liaison bancaire entre le serveur bancaire des distributeurs de titres de transport (DTT) en station de tramway et la banque, avec des interruptions fréquentes de service qui ont pour conséquence :
    - des retards dans les remises en banque des télécollectes,
    - des impossibilités de payer avec une carte bancaire sur les DTT (ne touche que les transactions nécessitant une autorisation bancaire).
  - arrêts inopinés du serveur bancaire des distributeurs de titres de transport (Dtt) en station de tramway qui ont pour conséquence :
    - des impossibilités de payer avec une carte bancaire sur les DTT (touche toutes les transactions).
  - incidents sur TPV (terminaux points de vente) au cours de la rentrée scolaire liés à des retards de livraison d'équipements commandés aux industriels et des évolutions de technologies incompatibles avec les systèmes en place et qui ont eu pour impact :
    - des indisponibilités de certains TPV en agence,
    - des ralentissements dans l'enregistrement de nouveaux abonnés.
- RMS (réseau multi-services reliant les stations tramway au PCC) : 76 incidents en 2010 (67 incidents en 2009). Keolis Bordeaux s'implique dans

le marché de renouvellement.

- SAEIV Bus (système d'aide à l'exploitation et d'information des voyageurs, dont le renouvellement a été lancé par la CUB en 2010) : Keolis Bordeaux a fait part de ses préconisations fonctionnelles afin d'aider l'AMO de la CUB à rédiger le cahier des charges.
- Renouvellement du parc des copieurs avec remplacement des copieurs par des systèmes d'impression multifonctions.

Perspectives sur 2011 :

- Mise à disposition des premières fonctionnalités de Mainta (logiciel de gestion du patrimoine et de la maintenance)
- Lancement du paiement en ligne des PV (www.pvtbc.com)
- Lancement d'une boutique en ligne pour la vente de tickartes (boutique.infotbc.com)
- Remplacement du serveur de messagerie devenu obsolète par une solution mutualisée avec d'autres réseaux Keolis
- Remplacement partiel de la liaison X25 devenue obsolète évoquée ci-dessus (liaison entre le serveur bancaire des DTT et la banque)
- Doublage du serveur bancaire
- Revue de l'infocentre billettique
- Mise en place du nouveau réseau Orange reliant les sites Tbc et remplacement des liaisons louées numériques (arrêt des services pour obsolescence annoncé fin 2011)

A prévoir également :

- Obsolescence des liaisons louées analogiques (2012)
- Normes SEPA faisant évoluer les normes en matière de virements, prélèvements et transactions cartes bancaires, ce qui nécessitera une évolution notamment des logiciels liés à la billettique
- Normes PCI sur les flux monétiques (PCI DSS et PCI PED) qui vont nécessiter de revoir les équipements et la gestion des flux sur l'ensemble de la chaîne allant d'un TPE à la banque
- Remplacement des PC qui se trouvent dans les DTT
- Obsolescence du système d'exploitation Microsoft Windows XP installé sur les PC de l'entreprise
- Chantier de l'open data
- Adaptation du système billettique à un nouveau titre intermodal : le Modalis annuel
- Réflexion sur le devenir des applications FDS (affectation des conducteurs) et Magot (recettes)

Chapitre 12

Gestion du personnel

12. Gestion du personnel

12.1. Effectifs

Les effectifs de CDI actifs dans l'entreprise (compte non tenu des 68 contrats suspendus pour invalidité, longue maladie ou congés sans solde) sont de 2 190 à fin décembre 2010, soit une progression de 164 sur l'année.

Cette progression provient essentiellement de :

- l'évolution des effectifs de conduite bus et tram (+ 106),
- l'intégration des salariés de Mobibus (transport PMR) dans les effectifs à compter du 1er août (+46),
- l'intégration des salariés repris à Evadys (navettes électriques) au 1er septembre (+9).

Le nombre de conducteurs recrutés en 2010 est de 156 (dont 12 en contrat de professionnalisation) pour faire face aux besoins générés par le nouveau réseau et remplacer les conducteurs sortants (principalement suite à départ à la retraite).

12.1.1. Effectifs moyens mensuels (hors personnel mis à disposition)

	janv.-10	févr.-10	mars-10	avr.-10	mai-10	juin-10
temps pleins	1 994,42	2 005,20	2 011,10	2 037,67	2 043,17	2 058,70
temps partiels	41,80	38,78	38,13	37,01	35,40	37,20
TOTAL	2 036,22	2 043,98	2 049,23	2 074,68	2 078,57	2 095,90
Mobibus	47,00	47,00	46,86	45,00	45,00	45,00
TOTAL Mobibus Inclus	2 083,22	2 090,98	2 096,09	2 119,68	2 123,57	2 140,90

	juil.-10	août-10	sept.-10	oct.-10	nov.-10	déc.-10	Moyenne
temps pleins	2 084,65	2 132,14	2 136,31	2 114,37	2 122,11	2 136,73	2 073,05
temps partiels	36,56	41,47	49,58	47,32	42,71	43,70	40,81
TOTAL	2 121,21	2 173,61	2 185,89	2 161,69	2 164,82	2 180,43	2 113,85
Mobibus	44,32						26,68
TOTAL Mobibus Inclus	2 165,53	2 173,61	2 185,89	2 161,69	2 164,82	2 180,43	2 140,53

Effectif pondéré des temps partiels et des entrées / sorties en cours de mois.

12.1.2. Effectifs par catégorie – Entrées et Sorties

	janv.-10	févr.-10	mars-10	avr.-10	mai-10	juin-10
Effectifs (nb agents fin de mois)						
Conducteurs	1 417	1 434	1 444	1 445	1 468	1 475
Ouvriers	320	314	330	334	326	330
Employés	74	74	67	65	67	77
Maîtrises & Techniciens	289	288	292	298	298	302
Hautes maîtrises	10	10	10	10	9	8
Cadres	14	14	14	15	15	15
Effectif total	2 124	2 134	2 157	2 167	2 183	2 207
Effectif total Mobibus	49	49	49	47	47	47
ENTREES						
Conducteurs	13	15	20	9	14	16
Ouvriers	1		18	8	9	11
Employés	10	2	1	1	3	9
Maîtrises & Techniciens				2		1
Hautes maîtrises						
Cadres				1		
Total Entrées	24	17	39	21	26	37
SORTIES						
Conducteurs	2	1	5	4	2	6
Ouvriers		2	3	4	5	6
Employés	8	2	7	3	1	
Maîtrises & Techniciens	1	2	1		1	
Hautes maîtrises					1	1
Cadres						
Total Sorties	11	7	16	11	10	13
Total Sorties Mobibus			2			
MOTIFS						
Décès			2			1
Démission	5		1	2		2
Fin de CDD		4	8	7	7	4
Fin d'essai		1	1			1
Licenciement		1				1
Rupture Conventionnelle						
Transfert interne ds le groupe			2			
Transfert L122-12 / accord FNTV						
Mutation perso/mobilité						
Retraite	6	1	4	2	3	4
Total Sorties	11	7	18	11	10	13

	juil.-10	août-10	sept.-10	oct.-10	nov.-10	déc.-10
Effectifs (nb agents fin de mois)						
Conducteurs	1 475	1 480	1 486	1 494	1 500	1 517
Ouvriers	332	397	397	378	382	370
Employés	75	95	84	65	65	64
Maîtrises & Techniciens	301	299	298	299	300	302
Hautes maîtrises	8	8	8	8	8	8
Cadres	15	15	15	14	15	15
Effectif total	2 206	2 294	2 288	2 258	2 270	2 276
Effectif total Mobibus	47					
ENTREES						
Conducteurs	6	8	11	14	10	7
Ouvriers	8	75	2	3	5	3
Employés	13	37	2	3	1	
Maîtrises & Techniciens		2			1	1
Hautes maîtrises						
Cadres					1	
Total Entrées	27	122	15	20	18	11
SORTIES						
Conducteurs	6	3	1	6	4	2
Ouvriers	6	10	6	21	1	2
Employés	15	18	13	22	1	1
Maîtrises & Techniciens	1	3	1			
Hautes maîtrises						
Cadres				1		
Total Sorties	28	34	21	50	6	5
Total Sorties Mobibus	1					
MOTIFS						
Décès						
Démission	1	1	3	3		1
Fin de CDD	20	27	16	40	2	3
Fin d'essai		1		1	1	
Licenciement	2			1	1	1
Rupture Conventionnelle						
Transfert interne ds le groupe						
Transfert L122-12 / accord FNTV						
Mutation perso/mobilité						
Retraite	6	5	2	5	2	
Total Sorties	29	34	21	50	6	5

La remarquable stabilité des effectifs permanents (CDI) est à souligner : les démissions ont été de 10 pour l'année 2010 (8 pour des CDD). Les motifs des démissions de CDI sont les suivantes : 4 suite à mutation du conjoint, 3 pour création d'entreprise, 1 pour un souhait d'aménagement de fin de carrière impossible à satisfaire, 1 pour 1 salarié à

temps partiel annualisé souhaitant une augmentation de son temps de travail qu'il n'a pas été possible de satisfaire et 1 sans motif connu.

Le premier motif de sortie de l'entreprise demeure donc la retraite (40 départs en 2010).

12.1.3. Personnels mis à disposition de l'entreprise par Keolis SA (au 31/12/2010)

Fonctions	Directions	NB
Directeur général	DG	1
Directeur de la gouvernance contractuelle	DGC	1
Directeur de l'exploitation	DEX	1
Directeur de la maintenance patrimoniale et des projets	DMPP	1
Directeur marketing, commercial et intermodalité	DMCI	1
Directeur du projet d'entreprise	DPE	1
Directeur des systèmes d'information	DGC	1
Directrice de la communication	DCOM	1
Responsable sûreté de fonctionnement	DMPP / DG	1
Responsable Qualité Sécurité Environnement	DPE	1
Responsable du contrôle de gestion	DGC	1
Chef de projet marketing	DMCI	1
Juriste social	DPE	1
Chef de projet PCC	DEX	1
Responsable Ingénierie & Coordination	DMPP	1
Responsable Reporting CUB	DGC	1
TOTAL		16

L'effectif de personnel mis à disposition par Keolis S.A., maison mère de Keolis Bordeaux, s'élève à 16 personnes à fin 2010. Ces personnes ont un contrat de travail avec Keolis S.A., au contraire du reste du personnel qui est lui sous contrat de travail Keolis Bordeaux.

L'effectif mis à disposition est supérieur à l'hypothèse retenue lors de l'établissement du contrat, ce qui s'explique par deux raisons :

- D'une part, le cahier des charges mentionnait la liste des personnels à reprendre des cadres sous statut filiale de l'ancien comité de direction. Bien entendu, Keolis ne pouvait intégrer dans son offre le départ de ces cadres, dont les postes ont été supposés maintenus.
- D'autre part, le départ d'un certain nombre de cadre sous statut filiale (14 au total) à des postes clefs de l'entreprise (sûreté de fonctionnement, sécurité au travail, chef d'unité tramway, ingénieur méthode maintenance, responsable informatique, contrôle de gestion…) n'a été annoncé que le 29 avril 2009. Ces postes nécessitant des compétences spécifiques dans le domaine des transports publics, et leur remplacement s'étant avéré urgent, Keolis Bordeaux a fait appel à des compétences existantes dans d'autres filiales du groupe, et pourvu ces postes avec des personnes déjà sous statut Keolis S.A.

12.1.4. Intérimaires (au 31/12/2010)

Fonctions	Directions				Total
	DG	DPE	DMCI	DEX	
Techniciens et Agents de Maîtrise		1			1
Employés			4	1	5
Ouvriers	1		7	14	22
TOTAL	1	1	11	15	28

12.1.5. Compteurs sociaux

Les compteurs sociaux hérités à l'occasion du transfert du personnel le 1er mai 2009 étaient à un niveau très élevé. Bien que compensé en trésorerie par le précédent délégataire, ce passif social conséquent constitue un handicap lourd pour Keolis Bordeaux, tant en terme de difficulté à résorber les stocks antérieurs, qu'en impact financier puisque ces dettes sociales s'actualisent au fur et à mesure des augmentations salariales (sans compensation à travers l'indexation de la contribution, et avec un niveau de produits financiers dégagés par la trésorerie bien inférieur aux surcoûts).

Sur 2009 et 2010, l'insuffisance d'effectif conducteurs, liée à la montée en puissance des recrutements, cumulée avec un effort exceptionnel de formation, n'a pas permis une réduction des compteurs temps.

Keolis Bordeaux s'est engagée, lors d'un comité tripartite en présence des partenaires sociaux et de la CUB, à procéder à des embauches au-delà de l'effectif nécessaire à l'exploitation (+50 conducteurs) afin de permettre une diminution significative des compteurs en 2011. Les premiers effets de cette politique de recrutement sont visibles dès fin 2010.

12.2. Absentéisme

12.2.1. Absentéisme Tbc (y compris Mobibus)

Maladie payée		Total 2010	Rappel 2009
	CADRES	0,24%	0,07%
	MAITRISES	1,62%	1,71%
	EMPLOYES	2,78%	2,33%
	CONDUCTEURS	4,41%	4,05%
	OUVRIERS	3,01%	3,87%
	APPRENTIS	0,00%	4,41%
	Abs. Mensuel total	3,73%	3,60%

Maladie sans maintien de salaires	Total 2010	Rappel 2009
CADRES	0,00%	0,00%
MAITRISES	0,81%	0,52%
EMPLOYES	1,60%	0,55%
CONDUCTEURS	3,66%	2,04%
OUVRIERS	3,02%	2,14%
APPRENTIS	0,00%	0,00%
Abs. Mensuel total	3,07%	1,78%

Maternité / Paternité	Total 2010	Rappel 2009
CADRES	0,00%	0,00%
MAITRISES	0,15%	0,24%
EMPLOYES	1,44%	0,74%
CONDUCTEURS	0,22%	0,22%
OUVRIERS	0,62%	0,50%
APPRENTIS	0,00%	0,00%
Abs. Mensuel total	0,31%	0,28%

Accident Travail/Maladie Professionnelle	Total 2010	Rappel 2009
CADRES	0,00%	0,00%
MAITRISES	0,63%	0,35%
EMPLOYES	1,34%	0,83%
CONDUCTEURS	1,12%	0,66%
OUVRIERS	1,21%	1,92%
APPRENTIS	0,00%	0,00%
Abs. Mensuel total	1,06%	0,82%

Absentéisme total	Total 2010	Rappel 2009
CADRES	0,24%	0,07%
MAITRISES	3,20%	2,82%
EMPLOYES	7,17%	4,46%
CONDUCTEURS	9,41%	6,97%
OUVRIERS	7,87%	8,43%
APPRENTIS	0,00%	4,41%
Abs. Mensuel total	8,17%	6,48%

Absentéisme Mobibus	Janv à juil 2010	Rappel 2009 (année pleine)
MALADIE	2,91%	2,41%
AT/MP	0,16%	0,10%
MATERNITE/PATERNIETE	0,10%	0,12%
Abs. Mensuel total	3,17%	2,63%

12.2.2. Zoom sur les accidents du travail

Le taux de fréquence des accidents du travail ainsi que leur gravité (mesurée en durée des AT) reste stable entre 2009 et 2010. La baisse du taux de gravité par rapport à 2008 se confirme donc.

Années	Taux AT hors Mobibus	
2006	réel	1,62%
2007	réel	1,65%
2008	réel	1,70%
2009	réel	1,62%
2010	réel	1,74%
2011	réel	1,87%

Années	Taux AT Mobibus	
2008	réel	2,63%
2009 janvier - avril	réel	2,73%
2009 mai - décembre	réel	1,62%
2010	réel	1,74%

Accidents travail et trajet (nb, fréquence, gravité, causes)	2008	2009	2010
nombre d'accidents (accidents déclarés + registre + trajet)	116	188	224
nombre d'accidents déclarés à la CPAM	124	166	188
nombre total d'accidents avec arrêt de travail - nombre d'accidents de trajet - nombre d'accidents de travail	80 *13* *67*	131 *18* *113*	149 *30* *119*
taux de fréquence des AT *(nb d'accidents avec arrêts x 1 000 000) / nb heures travaillées théoriques*	22,08	30,35	29,68
taux de gravité des AT *(nb journées perdues x 1 000) / nb journées travaillées théoriques*	1,61	1,14	1,19
nombre d'incapacités permanentes (partielles ou totales) notifiées dans l'année	3	3	4
nombre d'accidents mortels	0	0	0
répartition des accidents par cause (total) : - chutes de dénivellation - chutes de niveau - glissades - machines et matériels - manutention et stockage - circulation sur la voie publique - circulation (autres) - objets, masses, particules en mouvement accidentel - autres cas - agressions	*Données incomplètes*	(166) 29 7 7 0 11 10 14 3 28 57	(188) 14 8 10 4 7 38 3 16 40 48

12.3. Salaires

Le salaire annuel brut moyen hors éléments variables et heures supplémentaires est de 30 526 €. Les salariés de Mobibus ne sont intégrés dans ce calcul qu'à partir du mois d'août.

Le salaire annuel brut moyen d'un conducteur de bus et tram (salaire de base + ancienneté + éléments variables moyens, hors heures supplémentaires) s'est étagé de 27 816 € en 1ère année à 35 695 € en fin de carrière (au-delà de 30 ans d'ancienneté), avec une moyenne de 31 332 € (pour un conducteur d'ancienneté dans la fourchette 11-15 ans). En 2009, ces montants étaient respectivement de 26 672 €, 35 842 € et 30 842 €.

12.4. Compte-rendu du plan de formation

12.4.1. Les orientations générales

Le Plan de Formation 2010 a été réalisé conformément aux orientations prises fin 2009.

Les besoins actés lors du plan prévisionnel ont été satisfaits :

- Entretien et maintien des connaissances tramway,
- Perfectionnement dans le domaine de l'Exploitation et poursuite des actions obligatoires FIMO (formation initiale minimale obligatoire) et FCO (formation continue obligatoire),
- Gestion du stress pour les conducteurs receveurs bus et tramway,
- Perfectionnement technique dans le domaine de la maintenance, formations à de nouvelles obligations et formation à de nouveaux véhicules,
- Perfectionnements divers pour les personnels des services centraux.

Un effort spécifique important a été réalisé pour l'ensemble du personnel dont l'objectif était la connaissance du nouveau réseau et de la nouvelle offre de transport.

Le montant de la dépense de formation est de 2 491 585 €, soit 3,56% de la masse salariale brute de l'année.

L'effort de formation « pur » (volume d'heures stagiaires, nombre de personnes formées, coûts pédagogiques externes et internes, maintien de la rémunération des stagiaires, hébergement, transport et restauration) a été réalisé conformément à la prévision avec un taux de réalisation de 99,79%.

12.4.2. Les actions fortes de l'année

- Intégration de nouveaux conducteurs-receveurs bus (135 personnes),
- Habilitation à la conduite du tramway (conducteurs-receveurs, ouvriers, agents de maîtrise) (41 personnes),
- Perfectionnement tramway (410 personnes),
- FCO (329 personnes),
- Sensibilisation à l'accueil des PMR (312 personnes),

- Permis C, EC, D pour des salariés de la maintenance (9 personnes),
- Plan de formation spécifique pour véhicules CITO : généralités, propulsion électrique, diagnostic à l'aide de l'outil STARDIAGNOSE (17 personnes),
- Habilitation tramway service technique (6 personnes),
- Formation réglementaire à la récupération des fluides frigorigènes, catégories 1, 4 et 5 (21 personnes),
- Gestion du stress pour conducteurs-receveurs bus et tramway (95 personnes),
- 40 demandes de DIF satisfaites, soit la totalité,
- 12 contrats de professionnalisation « TP (titre professionnel) M138 », 1 contrat de professionnalisation « CQP Technicien confirmé véhicules utilitaires et industriels », 1 contrat de professionnalisation « Technicien Supérieur d'Exploitation Transports de Personnes » et 1 contrat d'apprentissage « Technicien Supérieur en Transport de Personnes ».

Pour acquérir les connaissances nécessaires à la mise en place du nouveau réseau 2010, les conducteurs classés et volants ont suivi des actions de formation postulation sur les nouveaux itinéraires. 2 632 journées de postulation nécessitant 599 journées de tuteur ont permis d'obtenir le résultat suivant au 22 février 2010 :

- 96% des conducteurs-receveurs classés bus, soit 946 conducteurs-receveurs connaissent leur ligne de classement,
- 85% des conducteurs-receveurs classés bus, soit 641 conducteurs-receveurs connaissent un minimum de 2 lignes,
- 92% des conducteurs-receveurs volants, soit 266 conducteurs-receveurs connaissent un minimum de 3 lignes (dont 81% plus de 5 lignes),
- 96% des conducteurs-receveurs classés tram/bus, soit 223 conducteurs-receveurs connaissent leur ligne de classement.

Hors conducteurs-receveurs, 321 agents des directions exploitation, marketing commercial et intermodalité, maintenance patrimoniale et projets, et des services centraux ont suivi une formation à la connaissance du nouveau réseau.

43 personnes de la direction marketing commercial et intermodalité ont suivi une formation de deux jours assurée en externe pour les préparer à la relation client dans le cadre du nouveau réseau (argumentaire, réclamations, gestion de situations difficiles…).

Le groupe Keolis a fait l'acquisition de 4 simulateurs de conduite bus dont un a été implanté sur Bordeaux. Ce nouvel outil sera géré par l'Institut Keolis Régional Gascogne Océan dans le cadre de formations dispensées à Keolis Bordeaux et autres filiales régionales du groupe Keolis. Un groupe de travail formateur va réfléchir à la meilleure utilisation possible ; déjà quelques pistes se dessinent :

- support de formation pour les conducteurs-receveurs nouvellement recrutés pendant leur parcours d'intégration,
- support de formation pour des conducteurs-receveurs dont le taux d'accidentologie s'avère trop élevé,
- support de formation pour une conduite souple et économique…

12.4.3. Les chiffres clés

Année 2010	Nb total h formation	Nb h formation Hommes	Nb h formation Femmes	Nb stagiaires	Hommes	Femmes
Ouvriers	56 063	46 035	10 028	1 057	908	149
Employés	814	204	610	45	8	37
Agents de maîtrise	5 759	4 116	1 643	226	190	36
Cadres	82	67	15	8	5	3
Sous-total hors Mobibus	62 718	50 422	12 296	1 336	1 111	225
Ouvriers	30		30	1		1
Sous-total Mobibus	30		30	1		1
TOTAL	62 748	50 422	12 326	1 337	1 111	226

12.5. Eléments de gestion sociale

12.5.1. Concertation pour la mise en œuvre du nouveau réseau

Sur les volets social, organisationnel et managérial, l'année 2010 a surtout été marquée par la mise en œuvre du nouveau réseau.

Celle-ci a été précédée d'une large concertation avec l'ensemble des instances de représentation du personnel à travers 8 groupes de travail (qui se sont réunis d'octobre 2009 à février 2010) et de comités tripartites (regroupant la CUB, la direction de Keolis Bordeaux et les représentants du personnel) au cours desquels était présentée la synthèse des travaux réalisés.

Les thèmes de ces groupes de travail étaient les suivants :

- Classements des conducteurs sur les lignes, formation
- Prises et fin de services et sanitaires
- Services bus et tram de soirée, du samedi et du dimanche
- Organisation des PC bus et tram
- Organisation des maîtrises exploitation
- Organisation de la maintenance des matériels roulants tram et des installations fixes
- Organisation des services clientèle et réaménagement de l'agence des Quinconces

Cette concertation a permis de faire évoluer dans le consensus les modalités d'organisation interne aux impératifs du nouveau réseau le 22 février 2010.

12.5.2. Accords d'entreprise

6 Accords d'entreprise ou avenants ont été signés en 2010 :

- Un avenant à l'accord d'intéressement du 31 mars 2009 destiné à adapter ce dernier aux dispositions du nouveau contrat (en particulier pour les

critères liés au plan qualité, aux objectifs de recettes et de validation). Cette adaptation formelle, validée par la CFDT, la CFTC, FO et la CFE-CGC (la CGT n'était pas signataire de l'accord initial), ne permet pas cependant de faire fonctionner cet accord qui n'a pu prendre en compte les réalités nées du nouveau contrat de DSP.

- Un accord de participation ainsi qu'un avenant, signés à l'unanimité, qui mettent en place une formule classique de participation, telle que prévue dans le code du travail.
- Un accord d'intégration des personnels de Mobibus (en particulier sur les questions de correspondance des qualifications et des coefficients de rémunération). En effet, les salariés de Mobibus qui étaient jusqu'alors sous convention interurbaine, sont passés au 1er août 2010 sous convention urbaine et se sont vus appliquer l'ensemble des accords d'entreprise de Keolis Bordeaux. Cet accord, ratifié par la CFDT, la CFTC, FO et la CFE-CGC a permis une évolution moyenne des rémunérations annuelles des salariés de Mobibus de plus de 18%.
- Un accord de reprise des accords existants lors de l'arrivée de Keolis Bordeaux. Cet accord, ratifié par la CFDT, la CFTC, FO et la CFE-CGC, prévoit la poursuite de l'ensemble des accords d'entreprise en vigueur au 30 avril 2009. Il va au-delà des engagements pris par la Direction de Keolis le 8 avril 2009, engagements qui ne portaient que sur les accords qui figuraient dans le cahier des charges de la réponse à l'appel d'offres.
- Un accord touchant à l'organisation de la conduite des salariés en charge des PMR. Cet accord unanime a permis de maintenir l'organisation existante avant l'intégration de Mobibus. Il a été signé pour une durée déterminée et devra faire l'objet d'une évaluation en 2011 avant une éventuelle prorogation.

Les accords sont joints en annexe 6.

12.5.3. Elections des représentants du personnel

Les élections des représentants du personnel (Comité d'Entreprise et Délégués du Personnel) ont été organisées selon le nouveau cadre de représentativité fixé par la loi. Elles ont eu lieu en janvier 2010. Les listes des 5 organisations syndicales actuelles (CFE-CGC, CFDT, CFTC, CGT et FO) ont toutes dépassé le seuil de représentativité fixé à 10% par le législateur. Les nouvelles instances se sont mises en place en février. La CGT a contesté le déroulement des élections. Déboutée en 1ère instance, elle s'est pourvue en cassation, avec un arrêt prévu en 2011.

Les élections des représentants du personnel au Conseil d'Administration de Keolis Bordeaux se sont déroulées au mois d'octobre. 3 salariés ont été élus : 1 au titre du collège cadre (sans étiquette) et 2 au titre des autres collèges (1 sous l'étiquette CGT et 1 sous l'étiquette CFDT-CFTC-FO).

12.5.4. Conflictualité

L'année 2010 a été marquée par :

- La journée nationale du 11 mars (statut social des traminots, volet social des DSP…),
- Le conflit national sur les retraites qui a généré 6 jours de grève entre mai et novembre. La participation à ce conflit s'est située entre 43% et 19% de grévistes. Un plan de transport adapté a pu être organisé, privilégiant le réseau structurant (tramway, Lianes et principales Corols),
- Le conflit interne lié à la négociation annuelle sur les salaires 2011 et les conditions de travail au mois de décembre (du 17 décembre 2010 au 3 janvier 2011). Celui-ci s'est traduit par des arrêts de travail de la journée ou de 58 mn avec des pointes de participation au lancement du mouvement ainsi que lors des fêtes de Noël et Nouvel An. Un plan de transport adapté a été organisé pendant toute cette période dans le but d'offrir aux usagers du réseau le meilleur niveau de service possible.

Par ailleurs, quelques autres tensions sociales internes ont également induit des mouvements de grève limités sur les thèmes suivants :

- Les conducteurs de Mobibus qui revendiquaient un coefficient d'emploi analogue à celui des conducteurs bus et tram. La grève s'est déroulée du 6 au 12 avril et été suivie de façon quasiment exclusive par les conducteurs de Mobibus,
- Les vérificateurs de perception et le personnel des agences d'accueil dont les revendications portaient sur les conditions de travail et les coefficients des emplois. Les arrêts de travail de ces salariés ont été de courte durée et n'ont pas généré de perturbations significatives pour la clientèle.

Grèves : jours et km non réalisés	2008	2009	2009 mai - déc	2010
TBC (y compris Mobibus)				
nombre de jours perdus	3 586	3 729	2 625	7 316
nombre de km non réalisés			192 541	625 369
Dont Mobibus				
nombre de jours perdus	0	53	53	150
nombre de km non réalisés	0	7 146	7 146	18 000

12.6. Engagement de non discrimination et de diversité

12.6.1. Signature de la charte de la diversité

Keolis Bordeaux s'est engagée, en signant la Charte de la Diversité le 29 septembre 2010, à lutter contre les discriminations et à promouvoir la diversité au sein de l'entreprise, confortant la démarche volontariste de sa maison mère signataire au niveau national de la Charte en 2006.

Cet engagement fait échos aux valeurs de l'entreprise à travers 4 enjeux fondamentaux.

- Développer la place des femmes dans l'entreprise : le taux de féminisation sur l'effectif total n'a cessé de croître sur les 3 dernières années passant de 13.1% en 2008 à 16.2% en 2010. Cette année, 23.6% des salariés recrutés sont des femmes. 31% des postes de cadres sont tenus par des femmes.
- Favoriser l'accès à l'emploi de personnes non qualifiées : Keolis Bordeaux a intégré 12 conducteurs de bus par des contrats de professionnalisation et 16 autres par le biais de l'Aide à la Formation Préalable au Recrutement en partenariat avec le Pôle emploi.
- Garantir la place des séniors dans l'entreprise : la place des seniors de plus de 55 ans a progressé ces 3 dernières années. Ils représentent aujourd'hui 13.6% de l'effectif global. 12% des personnes recrutées en 2010 avaient plus de 50 ans et près de 30% plus de 45 ans.
- Intégrer et maintenir à l'emploi les travailleurs handicapés : partenaire de Cap Emploi, Keolis Bordeaux a recruté cette année 4 salariés reconnus Travailleurs Handicapés. Malgré la difficulté d'aménagement des postes de conduite, l'entreprise dépasse l'obligation légale de 6% de travailleurs handicapés.
- A souligner également l'effort de reclassement des salariés devenus inaptes à leur emploi (principalement des conducteurs bus et tramway) : l'entreprise compte à l'heure actuelle 37 salariés reclassés définitivement (dont 5 au cours de l'exercice 2010).

En vertu de cette charte, Keolis Bordeaux s'engage à sensibiliser et former ses collaborateurs impliqués dans le recrutement, la formation et la gestion des carrières aux enjeux de la non-discrimination et de la diversité, à respecter et promouvoir l'application du principe de non-discrimination sous toutes ses formes et dans toutes les étapes de gestion des ressources humaines, à chercher à refléter la diversité de la société française (et notamment sa diversité culturelle et ethnique) dans ses effectifs et aux différents niveaux de qualification, à communiquer auprès de l'ensemble de ses collaborateurs son engagement, à faire de l'élaboration et de la mise en œuvre de la politique de diversité un objet de dialogue avec les représentants du personnel.

12.6.2. Autres actions

Cet engagement pour la diversité s'est également traduit en 2010 par des rappels formels à la règle par voie de notes de service, en particulier suite à des incidents entre salariés dans des domaines touchant au racisme et à l'homophobie.

Ces questions ont été abordées à l'occasion de réunions du Comité d'Entreprise et du Comité Hygiène Sécurité et Conditions de Travail.

12.7. Prévention des conduites addictives

En relation avec le Service de Santé au Travail et le Comité Hygiène Sécurité et Conditions de Travail, une démarche de prévention des conduites addictives (alcool, drogues et médicaments) a été mise en œuvre en 2010 :

- campagne d'information à partir de l'été (affichage et diffusion de plaquettes d'information) pour sensibiliser les personnels, et pour inciter les salariés à contacter les personnes ressources existantes au sein de l'entreprise,
- démarrage en automne d'un programme de contrôle aléatoire de l'alcoolémie avant la prise de service dans les directions d'exploitation et de maintenance,
- mise en œuvre d'un protocole de suivi des salariés le souhaitant (sous le pilotage du médecin du travail et en relation avec les services externes spécialisés dans les questions d'addiction).

12.8. Rôle de l'assistante sociale

Au cours de l'année 2010, l'assistante sociale a reçu plus de 450 salariés (majoritairement des conducteurs receveurs). Les sujets traités ont été :

- le logement (62%)
- le budget (17%)
- la santé (12%)
- la vie familiale (10%)
- la vie au travail (8%)

12.9. Communication interne

12.9.1. Documents d'information

Ont été diffusés aux salariés en 2010 :

- 8 Flash Tbc dont 2 Flashs spéciaux réseau 2010
- Lettres mensuelles d'information envoyées avec les bulletins de paie (transversalité, relais et partage d'information)
- 3 UniK, le journal des collaborateurs du réseau Tbc (Avril - Dossier consacré au réseau 2010, Juillet - Dossier consacré à la rentrée 2010, Novembre -

Dossier consacré au projet patrimonial)
1 Focus (plaquette 4 pages dédiée à un projet d'entreprise) sur la lutte contre la fraude en août

- 1 plaquette Plan Epargne Entreprise – Octobre

L'enquête du mois de novembre sur les supports d'information internes a montré que 81% des interviewés sont satisfaits de l'information.

12.9.2. Campagnes d'information

- Campagne addiction (voir en paragraphe 12.7)
- Communication sur la démarche environnementale : en accord avec la politique du groupe et la politique de développement durable de la Cub, Keolis Bordeaux s'engage à mettre en œuvre une démarche environnementale avec comme objectif l'obtention de la certification ISO 14 001 des activités maintenance d'ici 2012.
  Première étape en terme de communication interne : création de différents supports visant à informer, sensibiliser et rendre visible la démarche environnementale de l'entreprise (support : "*un geste simple*", stickers « *Pensez-y* », charte dédiée pour assurer la visibilité de l'information sur les panneaux d'affichage.). L'objectif est d'informer sur la démarche en cours et d'accompagner le changement de comportement.
- Lutte contre la fraude : dans le cadre de l'appel à volontaires pour la mobilisation du personnel sur le terrain, a été réalisé un kit fraude comprenant une présentation powerpoint du projet, des éléments de langage pour accompagner le discours auprès des clients, un badge "lutte contre la fraude » avec rappel de la règle, une tenue (t-shirt, casquette), des dépliants commerciaux etc. L'objectif est d'identifier les acteurs mobilisés sur le terrain et de les accompagner en facilitant les échanges avec la clientèle.

12.9.3. Evénementiel

Des réunions périodiques avec les encadrants du réseau ont lieu pour les informer sur les projets en cours et leur permettre d'assurer la démultiplication de l'information : Avril 2010 – Point d'étape nouveau réseau, Mai 2010 – Séminaire dédiée à la Fraude, Septembre 2010 – Réunion de rentrée.

Le 19 février a eu lieu la soirée interne de lancement du nouveau réseau. Plus de 200 collaborateurs ont répondu à l'invitation.

Le concours du « Meilleur conducteur du réseau 2010 » à l'occasion du concours national « Le bus d'Or » a été organisé en avril. Campagne d'affichage relayée sur les écrans d'affichage dynamique a été mise en place.

Des ateliers angles morts ont été organisés au mois de novembre dans les dépôts et aux Quinconces en partenariat avec la CUB, afin de sensibiliser les salariés, particulièrement les conducteurs, au partage de la voirie.

12.9.4. Site intranet

L'intranet de Keolis Bordeaux (www.unik-reseautbc.com), accessible par les salariés depuis l'entreprise et leur domicile, a été progressivement mis en place en 2010. C'est un site à la fois informatif (actualités, chiffres-clés, organigrammes, outils à disposition…), pratique (annuaire interne, roulements, annonces de recrutements, photothèque, documents chartés…) et participatif (boites à idées, enquêtes, discussions en ligne…). L'objectif est d'en faire un véritable outil de travail pour les salariés en 2011.

Chapitre 13

Suivi de la qualité

Rapport annuel du délégataire

13. Suivi de la qualité

La déclinaison opérationnelle du plan qualité contractuel a été finalisée entre les services communautaires et le délégataire courant 2010, et intégrée dans l'avenant 2 au contrat de DSP voté le 26 novembre 2010.

Certains indicateurs, dont les évolutions actées dans l'avenant 2 étaient rétroactives, ont été recalculés depuis le début de l'année 2010.

13.1. Rappel des résultats de l'année des indicateurs de suivi de la qualité : objectif assigné, niveau atteint

Les résultats des indicateurs qualité pour l'année 2009 sont présentés en annexe 7.

13.2. Rappel des objectifs et niveaux atteints au titre des exercices précédents

Les résultats des indicateurs qualité pour l'année 2010 sont présentés en annexe 8.

13.3. Analyse des résultats. Mise en perspective des principales difficultés et des pistes d'amélioration

13.3.1. Indicateurs du réseau Tbc

- **Tbc 1** (contrôle des voyageurs) – seuil de 3% et objectif de 4% pour l'ensemble du réseau : Le taux de contrôle global annuel 2010 (2,99% en moyenne) est supérieur à celui de l'an dernier (2,51% en moyenne). Les contrôles préventifs, l'augmentation des effectifs et la mise en œuvre des nouvelles techniques de contrôles ont permis cette amélioration.
- **Tbc 2** (accidentologie bus et tram) : L'état des accidents est transmis mensuellement conformément à la convention.
- **Tbc 3** (protection et prévention) – objectif de 6% pour l'effectif et de 100% pour la disponibilité : Les résultats des 2 indicateurs sont conformes aux objectifs fixés.
- **Tbc 4** (traitement des réclamations) – objectif de 90% des réclamations traitées dans un délai de 10 jours ouvrés : Les résultats sont stables et conformes à l'objectif fixé (94,4% en moyenne) excepté pour les mois de mai et octobre où ils se situent juste en dessous.
- **Tbc 5** (propreté des espaces commerciaux) – objectif de 85% : Les résultats sont au-dessus de l'objectif fixé (90,5% en moyenne).
- **Tbc 6** (supports d'information) : Le service de référence en terme de quantités mises en distribution est respecté.

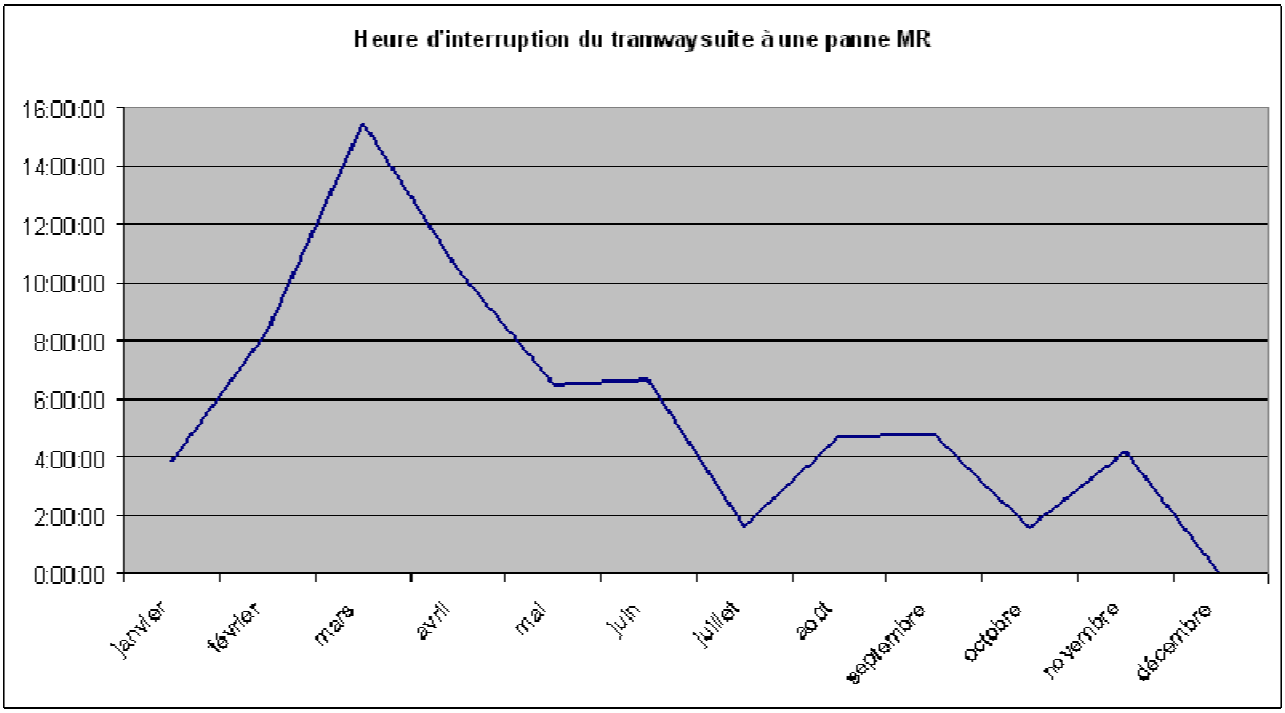
13.3.2. Indicateurs du réseau bus

- **Bus 1** (parcours perdus par manque de conducteurs ou de bus) – objectif de 0,3% maximum : Le résultat moyen (0,87% de parcours perdus) est moins bon que celui enregistré en 2009 (0,35%). Des problèmes d'autonomie sur les bus gaz ont été enregistrés (résolus à l'automne). L'importance du plan de recrutement et de formation des conducteurs pour répondre aux besoins du nouveau réseau a généré un retard dans la mise en œuvre des effectifs nécessités par le nouveau réseau.
- **Bus 2** (ponctualité bus) – seuil de 93% et objectif de 95% : Le résultat annuel (89,9%) est quasiment stable par rapport à 2009 (91,1%). Cet indicateur reste nettement en retrait du seuil fixé.
- **Bus 3** (disponibilité des systèmes de prévention - appels radio et vidéo embarquée) – objectif de 99% pour la radio et de 95% pour la vidéo : Les résultats pour la radio sont en moyenne à 99,4%. En matière de vidéo embarquée, une moyenne de 80,8% a été atteinte en 2010 contre 73,6% en 2009 mais cet indicateur reste inférieur au seuil fixé.
- **Bus 4** (gestion du parc de bus) : L'état du parc a été adressé mensuellement conformément à la convention.
- **Bus 5** (pannes des bus) – objectif de 1,2 panne maximum pour 10 000 km : Les résultats sont en deçà du seuil fixé (0,69 en 2010) mais sont en hausse par rapport à 2009 (0,36). En effet, le nouveau réseau sollicite plus les bus et une progression des pannes a été enregistrée principalement sur les bus MAN qui sont en fin de vie et seront remplacés en 2011.
- **Bus 6** (état et propreté des bus) – objectif de 85% : Les résultats sont au-dessus de l'objectif fixé et sont supérieurs à ceux de l'an dernier (96,1% contre 90,9% en 2009). De nouveaux contrats de nettoyage avec des exigences de qualité supérieures ont été mis en place suite à un appel d'offres lancé en 2009, ce qui a permis cette nette amélioration.
- **Bus 7** (disponibilité des valideurs) – objectif de 99% : Les résultats sont stables et au-dessus de l'objectif fixé.
- **Bus 8** (conformité de l'information embarquée) – seuil de 97% et objectif de 99% : Les résultats sont au-dessus du seuil fixé (97,16% en moyenne en 2010).

13.3.3. Indicateurs du réseau tramway

- **Tram 1** (disponibilité du service) - seuil de 0,6% et objectif de 0,2% d'indisponibilité : Les résultats en heures perdues (0,66%) sont au-dessus du seuil fixé en moyenne tout en s'en approchant. Cet indicateur est en nette amélioration sur la 2ème partie de l'année. Les modifications appliquées dans la méthode de calcul (exclusion de l'ensemble des accidents dont les causes ne sont pas imputables à l'exploitant) ne permettent pas d'établir une comparaison avec l'année 2009. En ce qui concerne les pannes de matériel roulant, le pic de mars correspond à la période de noria sur les pantographes. Le matériel roulant est de plus en plus fiable du point de vue

de l'exploitation. Par ailleurs, lorsqu'un problème majeur apparaît, comme sur les pantographes, Keolis Bordeaux engage les moyens nécessaires pour l'endiguer dans les meilleurs délais. Les rames de la phase 2 profiteront de ce retour d'expérience sur les pantographes.



- **Tram 2** (régularité) – seuil de 92% et objectif de 96% : Cet indicateur est très stable sur l'année 2010 (93,4% en moyenne) et se situe au-dessus du seuil fixé. L'amélioration constatée en 2ème partie d'année s'explique par la revalorisation des temps de parcours sur la ligne B.
- **Tram 3** (services non couverts en heures creuses) et **Tram 4** (services non couverts en heure de pointe) – objectif de 0,5% maximum de km non réalisés : Ces nouveaux indicateurs ont été produits à partir de mai 2010. Les résultats sont bons.
- **Tram 5** (protection et prévention : vidéo embarquée) – objectif de 95% : Les résultats sont stables (91,3% en moyenne en 2010) par rapport aux résultats de 2009 (91,1%) mais restent en-dessous de l'objectif fixé.
- **Tram 6** (gestion du parc des rames) : L'état du parc a été adressé mensuellement conformément à la convention.
- **Tram 7** (pannes des rames) – objectif de 1,5 panne maximum pour 10 000 km : Les résultats respectent l'objectif fixé (0,29 panne en moyenne sur l'année 2010).
- **Tram 8** (état et propreté des rames) – objectif de 80% : Les résultats sont au-dessus de l'objectif fixé (95,8% en moyenne en 2010). Le nouveau contrat de prestation de nettoyage a permis de maintenir un niveau de

qualité satisfaisant.

- **Tram 9** (propreté des stations) – seuil de 80% et objectif de 85% : Bien que nettement au-dessus de l'objectif fixé, cet indicateur est en baisse par rapport à l'an dernier (92,4% en moyenne en 2010 contre 95,2% en 2009).
- **Tram 10** (propreté des plates-formes) – seuil de 80% et objectif de 85% : Les résultats sont au-dessus de l'objectif fixé et sont en amélioration par rapport à 2009 (95,4% en moyenne en 2010 contre 92,1% en 2009).
- **Tram 11** (fiabilité et maintenance des boucles de détection) et **Tram 12** (fiabilité et maintenance des appels longue distance) – seuil de 3% et objectif de 1% de taux de pannes : Les résultats (en moyenne) se situent entre le seuil et l'objectif. Les résultats n'ont pas été satisfaisants durant quelques mois au cours desquels un plan de maintenance adapté a été mis en œuvre, qui a permis de retrouver un niveau correct de performance.
- **Tram 13** (offre en période de pointe) – seuil de 90% et objectif de 95% : Ce nouvel indicateur a été mis en place à partir du mois de juin. En dehors du mois de décembre, l'offre en période de pointe s'avère satisfaisante.
- **Tram 14** (disponibilité des équipements embarqués dans les rames) – objectif de 99% : Les résultats mesurés sur les trois types d'équipement sont au-dessus des objectifs fixés malgré 4 écarts ponctuels.
- **Tram 15** (disponibilité des équipements en station) – objectif de 99% pour les panneaux SIV (système d'information voyageurs) et les DTT (distributeurs de titres de transport) hors rendu monnaie et de 97% pour le rendu monnaie des DTT ; objectif de 95% des pannes corrigées sous 24h et 100% sous 1 semaine : Les résultats concernant les DTT sont en-dessous du seuil fixé sur toute l'année. Des difficultés de résolution de problèmes par les prestataires billettiques sont à souligner.
- **Tram 16** (conformité de l'information embarquée) – seuil de 97% et objectif de 99% : Les résultats sont stables et ont atteint 100% sur la quasi-totalité de l'année.

13.3.4. Indicateurs des parcs relais

- **PR1** (propreté des parcs) - seuil de 80% et objectif de 85% : Les résultats sont au-dessus de l'objectif fixé (hormis en février). Ils sont en cohérence avec les autres indicateurs qui mesurent la propreté.
- **PR2** (état des abords paysagers) - seuil de 80% et objectif de 85% : Les résultats de cet indicateur sont au-dessus de l'objectif fixé, tout comme en 2009.
- **PR3** (disponibilité des équipements) – objectif de 99% pour chaque type d'équipement : C'est un nouvel indicateur dont les mesures ont commencé en novembre. Les objectifs sont atteints pour les vidéos et les systèmes de validation entrées/sorties mais les résultats sont en-dessous de l'objectif pour les ascenseurs en raison d'un vandalisme permanent à la Buttinière.
- **PR4** (qualité de l'accueil par les gardiens) - seuil de 90% et objectif de 95% : Cet indicateur est au-dessus de l'objectif fixé (95,8% en moyenne en 2010) et s'est amélioré par rapport à 2009 (91,7%).

13.3.5. Indicateurs de transport des PMR

- **PMR 1** (ponctualité) - seuil de 96% et objectif de 98% : Les résultats sont en moyenne quasi stables par rapport à 2009 (96,3% en 2010 contre 96,9% en 2009) mais cinq mois affichent des résultats en dessous du seuil.
- **PMR 2** (disponibilité du service) – objectif de 1% maximum de taux de refus : Malgré une légère amélioration (2,2 en 2010 contre 2,3 en 2009) qui s'explique par une augmentation en moyens humains et matériels, cet indicateur reste en-dessous de l'objectif fixé.
- **PMR 3** (parc de véhicules) : L'état du parc a été adressé mensuellement conformément à la convention.
- **PMR 4** (pannes des véhicules) – objectif de 2,5 pannes maximum pour 10 000 km : Les résultats sont stables et respectent l'objectif fixé.
- **PMR 5** (état et propreté des véhicules) – objectif de 90% : Les résultats sont au-dessus de l'objectif fixé (93% en moyenne en 2010).
- **PMR 6** (disponibilité du service de réservation et d'information) – objectif de 5% d'appels dissuadés maximum : Les résultats sont au-delà de l'objectif fixé (2,23% en moyenne en 2010) et se sont nettement améliorés par rapport à 2009 (7,1% en moyenne).
- **PMR 7** (réclamations client) – objectif de 90% des réclamations traitées dans un délai de 10 jours ouvrés : Les résultats sont stables à 100% pour chaque mois de l'année.

13.4. Impact financier du système d'incitation à la qualité (détail par indicateur)

Les éléments sont fournis en annexe 8.

13.5. Certification : nouvelles certifications mises en œuvre au cours de l'exercice, certifications perdues

Services	Normes	Certification (Date admission)	
Certifications acquises antérieurement et à maintenir			
Service technique et achats	ISO 9001 vers. 2008	1997	Certification reconduite le 16/12/2010 - Valide jusqu'au 15/12/2013 Audit de renouvellement réalisé le 5/11/2010 et les 7-8-9/12/2010
Circuit des recettes	ISO 9001 vers. 2008	2006	Certification reconduite le 16/12/2010 - Valide jusqu'au 15/12/2013 Audit de renouvellement réalisé le 5/11/2010 et les 7-8-9/12/2010
Service contrôle	NF Service NF 298	2003	Certification reconduite le 24/11/2010 - Valide jusqu'au 31/03/2012 Audit de suivi réalisé les 4-5-6-7/10/2010
Ligne A	NF Service NF 286	2005	Certification reconduite le 24/11/2010 - Valide jusqu'au 31/03/2012 Audit de suivi réalisé les 4-5-6-7/10/2010
Ligne B	NF Service NF 286	2007	Certification reconduite le 24/11/2010 - Valide jusqu'au 31/03/2012 Audit de suivi réalisé les 4-5-6-7/10/2010
Ligne C	NF Service NF 286	2005	Certification reconduite le 24/11/2010 - Valide jusqu'au 31/03/2012 Audit de suivi réalisé les 4-5-6-7/10/2010
Transport à la demande (service Mobibus)	NF Service NF 371	2007	Certification reconduite le 25/06/2010 - Valide jusqu'au 04/09/2012 Audit de suivi réalisé les 21-22/06/2010
Certifications non reconduites (avec accord de la CUB) compte-tenu de la refonte des lignes dans le nouveau réseau			
Ligne 22	NF Service NF 286	2006	Certification reconduite le 5 janvier 2009 - Valide jusqu'au 31/03/10 (a)
Ligne 42	NF Service NF 286	2008	Certification reconduite le 5 janvier 2009 - Valide jusqu'au 31/03/10 (a)
Ligne 46	NF Service NF 286	2008	Certification reconduite le 5 janvier 2009 - Valide jusqu'au 31/03/10 (a)
Ligne 48	NF Service NF 286	2006	Certification reconduite le 5 janvier 2009 - Valide jusqu'au 31/03/10 (a)
Ligne 53	NF Service NF 286	2003	Certification reconduite le 5 janvier 2009 - Valide jusqu'au 31/03/10 (a)
Ligne 54	NF Service NF 286	2007	Certification reconduite le 5 janvier 2009 - Valide jusqu'au 31/03/10 (a)
Ligne 55	NF Service NF 286	2007	Certification reconduite le 5 janvier 2009 - Valide jusqu'au 31/03/10 (a)
Ligne 56	NF Service NF 286	2007	Certification reconduite le 5 janvier 2009 - Valide jusqu'au 31/03/10 (a)
Certifications mises en œuvre			
Mise à disposition, maintenance et gestion matériel roulant et infrastructures associées (certification environnementale)	ISO 14001 version 2008 Niveau 1	2010	Niveau 1 de la certification obtenu le 29/10/10 - Valide jusqu'au 28/10/2013

Services	Normes	Certification (Date admission)	
Certifications en cours			
Centre d'information téléphonique (b)	NF Service NF 281 & 298		
Agences commerciales (Gambetta, Quinconces, Saint-Jean, Buttinière) (c)	NF Service NF 281 & 298		
Mise à disposition, maintenance et gestion matériel roulant et infrastructures associées + Parcs (certification environnementale)	ISO 14001 version 2008		
Certifications perdues			
Aucune			

(a) Ces lignes ont été couvertes par la certification jusqu'au 31/03/2010, date à laquelle elles ont été refondues dans le nouveau réseau.
(b) Certification obtenue le 16/03/2011 - Valide jusqu'au 16/03/2013
(c) Certification obtenue le 07/04/2011 - Valide jusqu'au 07/04/2013

Achats et recettes : certification renouvelée avec les félicitations de l'auditeur.

Chapitre 14

Données spécifiques TPMR, P+R, Vélos

14. Données spécifiques au TPMR, aux Parcs relais et aux vélos

Les données spécifiques au TPMR, aux Parcs relais et aux vélos sont intégrées aux différents chapitres du rapport annuel.

Chapitre 15

Statistiques

15. Statistiques

15.1. Caractéristiques des lignes, ligne par ligne, au titre de l'année écoulée et de l'année précédente

Le compte de résultat analytique par ligne figure en annexe 9. Il précise les km, la fréquentation, les dépenses et les recettes par ligne.

15.2. Nombre de PKO

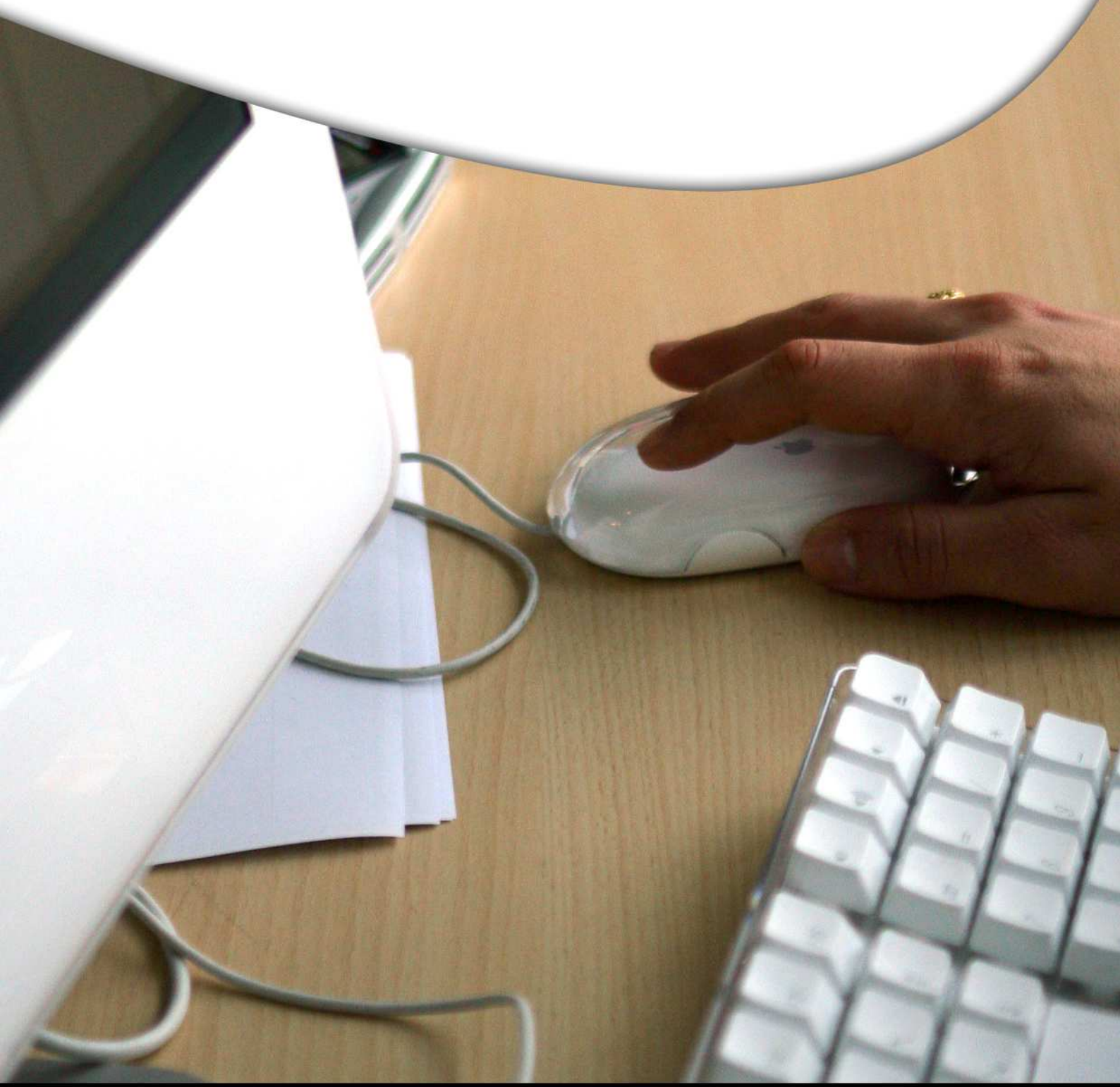
Le nombre de PKO par ligne figure en annexe 2.

15.3. Evolution du réseau sur quelques années

Les statiques, et leurs évolutions sur les dernières années, sont présentées dans les différents chapitres.

Chapitre 16

Ratios



16. Ratios

16.1. Ratios d'offre et d'usage

Réseau Tbc urbain (hors Mobibus et lignes harmonisées)	2010	2009
Km offerts (commerciaux + Hlp)	29 270 576	25 293 645
Km offerts (commerciaux uniquement)	26 153 735	22 146 889
Nombre habitants CUB *	714 727	714 727
Nombre de voyages **	102 680 079	94 393 757
Km par habitant (commerciaux + Hlp)	41,0	35,4
Km par habitant (commerciaux uniquement)	36,6	31,0
Voyages par habitant	143,7	132,1
Voyageurs par Km (commerciaux + Hlp)	3,5	3,7
Voyageurs par Km (commerciaux uniquement)	3,9	4,3

* source : CUB
** Pas de données pour les occasionnnels et les locations.
Changement de méthode de calcul des voyages entre 2009 et 2010
2009 : voyages calculés sur la base d'une méthode mixte mêlant voyages comptables à mobilités variables et validations
2010 : voyages comptables tels que calculés dans l'arrêté des comptes en application des dispositions contractuelles.
Hors changement de méthode, on compte 100 882 036 voyages en 2010.

16.2. Ratio de productivité : km parcourus par agent

Le ratio de productivité s'établit à un peu plus de 18 000 km parcourus par an et par agent (calcul effectué sur l'ensemble de l'année 2010). L'évolution par rapport à 2009 (> 17 000 km) est liée à la mise en œuvre de la nouvelle offre et la permanence de l'offre qui, par l'effet des relèves en ligne et la vitesse commerciale en creux (offre plus importante en période creuse, générant une augmentation de la vitesse commerciale), engendre mécaniquement une amélioration du ratio de km parcourus annuellement par un conducteur.

16.3. Ratios financiers

Réseau Tbc urbain (hors Mobibus, Vélos et lignes harmonisées)	2010	2009 mai à déc
Recettes (en €)	44 490 007	28 291 887
Dépenses (en €)	155 468 125	92 858 888
Km offerts (commerciaux + Hlp)	29 270 576	16 559 231
Km offerts (commerciaux uniquement)	26 153 735	14 533 752
Nombre de voyages **	102 680 079	61 529 003
Recettes par Km (commerciaux + Hlp) en €	1,5	1,7
Recettes par Km (commerciaux uniquement) en €	1,7	1,9
Dépenses par Km (commerciaux + Hlp) en €	5,3	5,6
Dépenses par Km (commerciaux uniquement) en €	5,9	6,4
Recettes par voyage (en €)	0,4	0,5
Taux de couverture des dépenses par les recettes	28,6%	30,5%

** Pas de données pour les occasionnnels et les locations.
Changement de méthode de calcul des voyages entre 2009 et 2010
2009 : voyages calculés sur la base d'une méthode mixte mêlant voyages comptables à mobilités variables et validations
2010 : voyages comptables tels que calculés dans l'arrêté des comptes en application des dispositions contractuelles.
Hors changement de méthode, on compte 100 882 036 voyages en 2010.

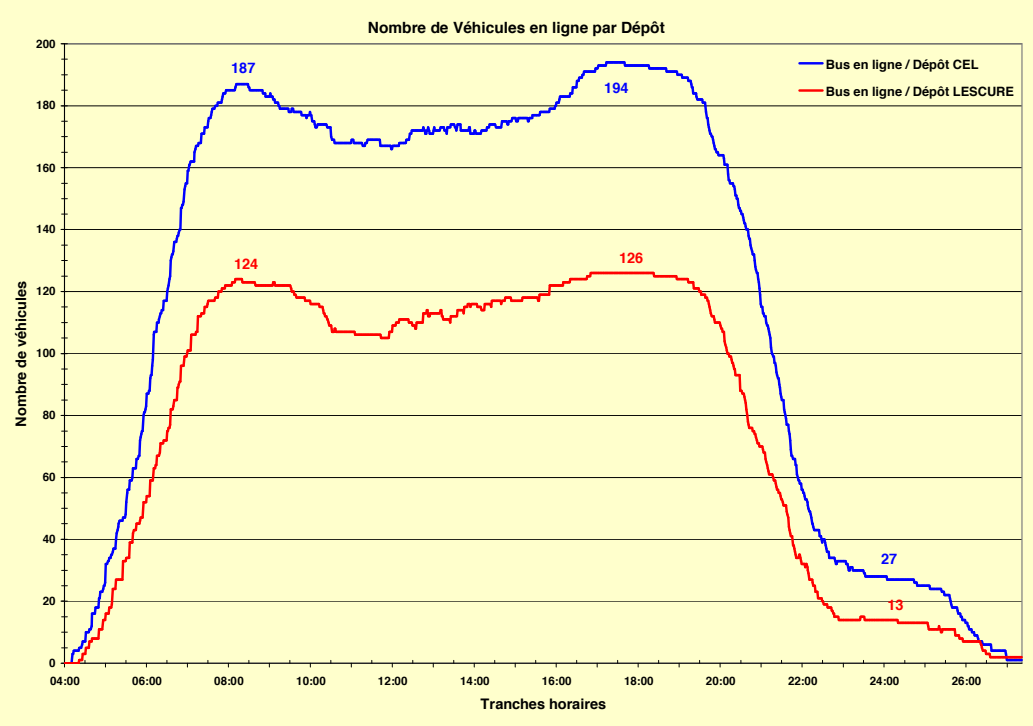
Mobibus	2010	2009 mai à déc
Recettes (en €)	212 966	130 601
Dépenses (en €)	3 728 373	2 974 267
Km offerts (commerciaux + Hlp)	1 548 978	1 046 345
Km offerts (commerciaux uniquement)	718 941	439 926
Nombre de voyages	87 279	53 330
Recettes par Km (commerciaux + Hlp) en €	0,1	0,1
Recettes par Km (commerciaux uniquement) en €	0,3	0,3
Dépenses par Km (commerciaux + Hlp) en €	2,4	2,8
Dépenses par Km (commerciaux uniquement) en €	5,2	6,8
Recettes par voyage (en €)	2,4	2,4
Taux de couverture des dépenses par les recettes	5,7%	4,4%

16.4. Véhicules en ligne en pointe du matin, pointe du midi, pointe du soir, heures creuses du matin et de l'après-midi

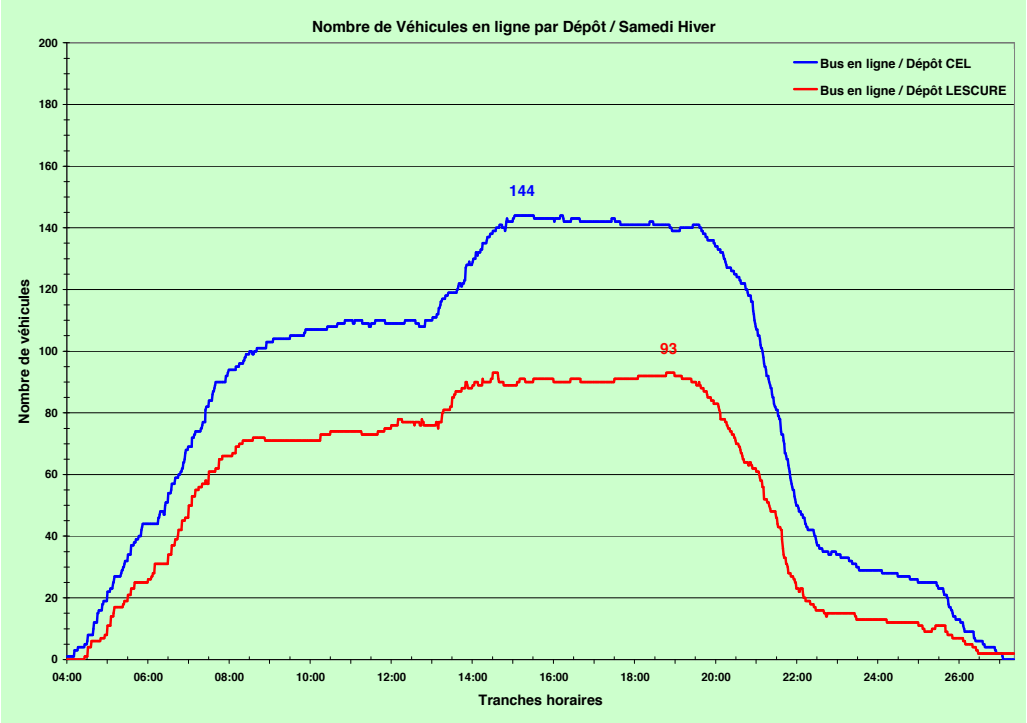
Nota : Le service hiver court de début septembre à mi-juillet.

16.4.1. Bus

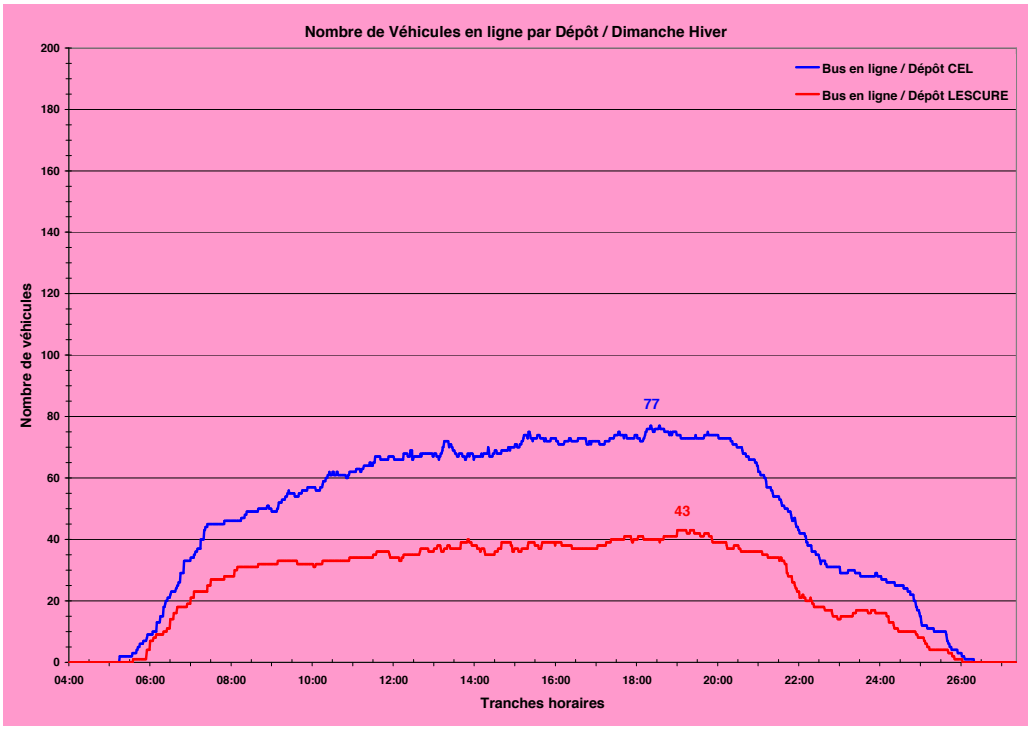
- Service hiver – Jours ouvrés



- Service hiver - Samedis

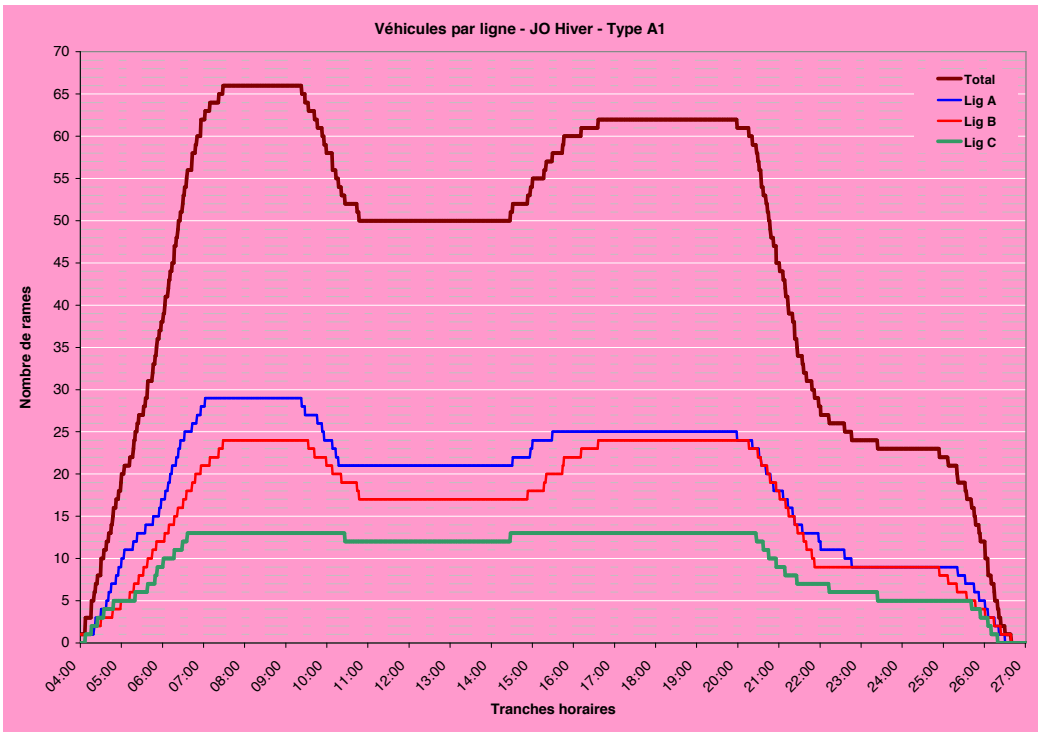


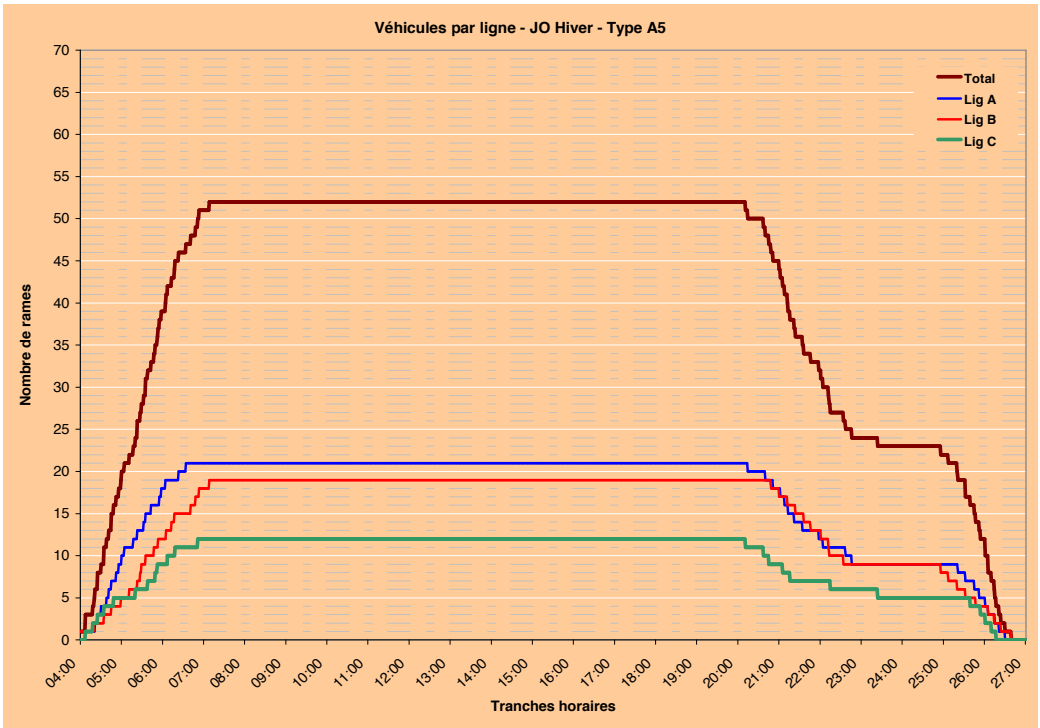
- Service hiver - Dimanches



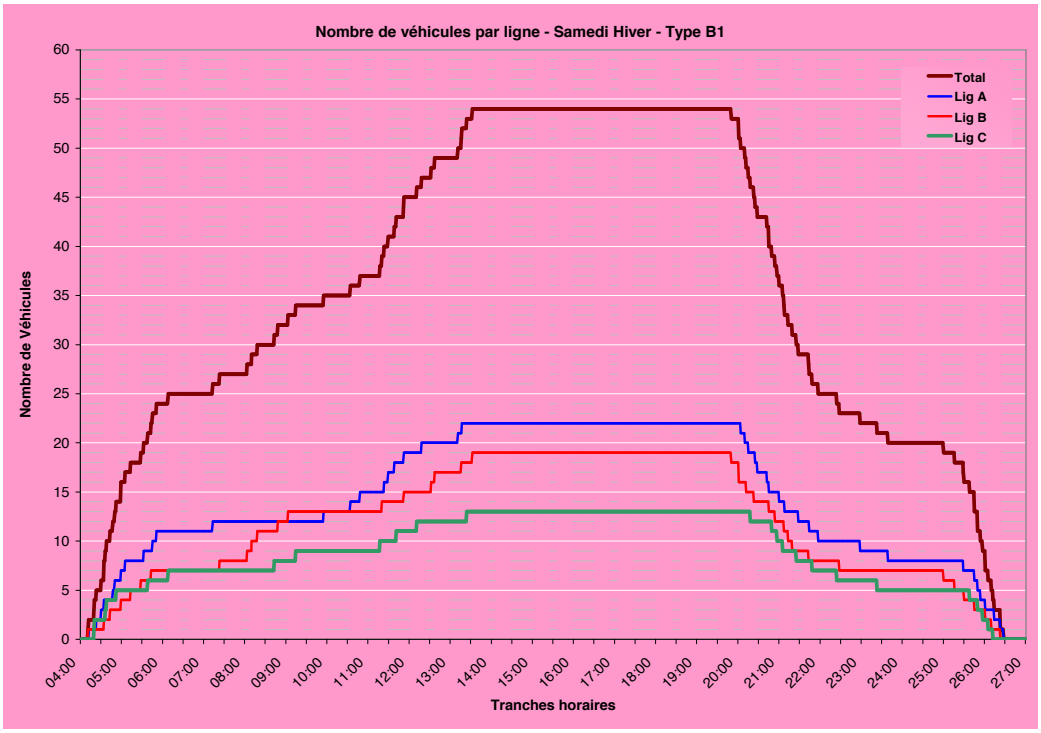
16.4.2. Tramways

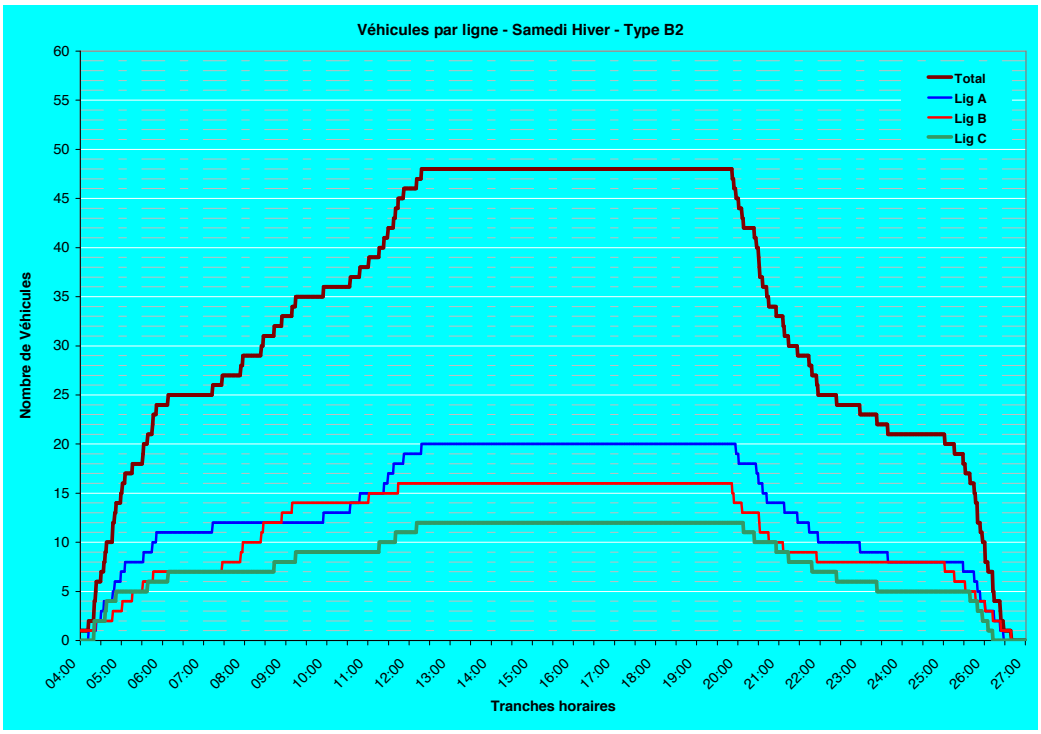
- Service hiver – Jours ouvrés



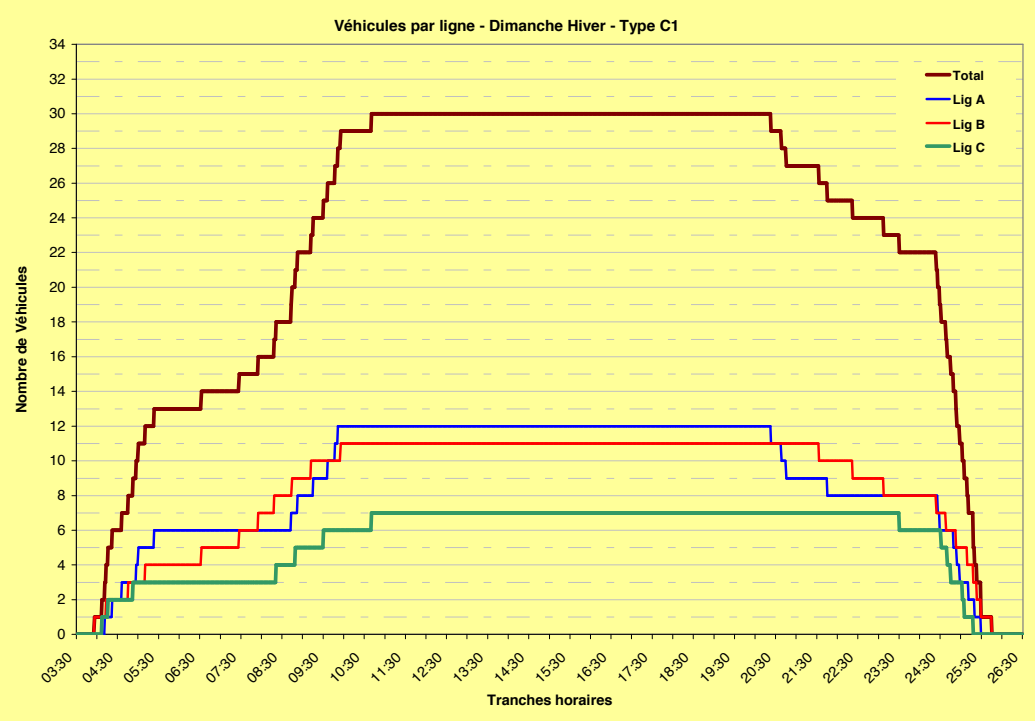


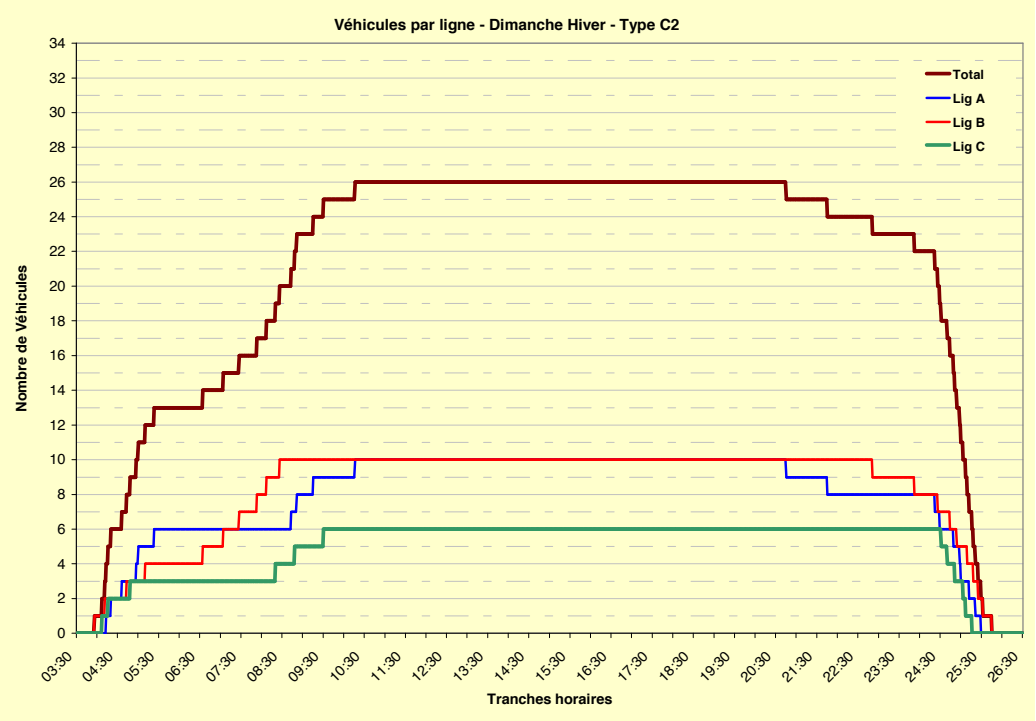
- Service hiver – Samedis





- Service hiver – Dimanches





Chapitre 17

Comptes de l'exploitation

17. Comptes de l'exploitation

Les comptes du délégataire présentés dans ce chapitre sont ceux tels qu'ils ont été arrêtés tout début janvier 2011 dans le cadre du processus de consolidation du groupe Keolis. Ils se basent donc sur un certain nombre d'estimations (notamment sur le montant de contribution versée par la CUB), lesquelles ont été validées par les Commissaires aux Comptes de Keolis Bordeaux.

Les comptes sociaux de Keolis Bordeaux, qui seront arrêtés par l'Assemblée Générale de la société qui doit se tenir d'ici le 30 juin 2011, ne devraient toutefois pas différer des comptes tels qu'ils sont présentés ici. Tous les justificatifs sont naturellement tenus à disposition de la Collectivité, qui procèdera à son audit annuel des comptes du délégataire à la mi-mars 2011.

Pour ce qui est de la CFE (contribution forfaitaire d'exploitation), les éléments détaillés ci-après correspondent **aux données disponibles ou estimations faites lors de la clôture des comptes**. Ils ne sont donc pas tous définitifs. Un document séparé est transmis à la CUB en parallèle du présent rapport pour le calcul définitif de la CFE 2010.

17.1. Informations faisant apparaître les produits et charges réels pour l'activité faisant l'objet de la présente convention

17.1.1. Compte d'exploitation présentant les produits, les charges directes et les charges indirectes

17.1.1.1. Données chiffrées

Les coûts directs correspondent aux charges directement affectées à la production commerciale : ils intègrent les frais de personnel des conducteurs receveurs et des mécaniciens, les frais de traction (carburant, électricité), l'assurance des véhicules commerciaux et leur entretien, les bâtiments d'exploitation… On y trouve aussi les coûts d'exploitation des VCub.

Les coûts indirects correspondent aux frais qui sont en support de la production : il s'agit par exemple des frais de personnel de l'encadrement de conduite et d'atelier, des coûts de maintenance des véhicules de service et de billettique. Les frais des services supports (salaires, coûts de fonctionnement, assistance technique, Contribution Economique Territoriale) font aussi partie des coûts indirects.

Le « budget » est présenté en euros 2008. Il est construit sur la base du contrat tel que recalé dans l'avenant 1. Le contrat avait été valorisé selon une analytique différente de celle présentée dans ce tableau, cependant les informations ont été ventilées de manière à être le plus proche possible du réalisé 2010. Cependant, il convient de noter que, par construction, certaines lignes n'ont pas une définition complètement homogène entre le réel et le « budget ». Le réalisé N-1 correspond à ce qui a été présenté dans le rapport annuel de 2009 (correspondant à un exercice d'une durée de 8 mois).

- Compte d'exploitation Keolis Bordeaux (ensemble des activités : Tbc, Mobibus, VCub)

PRODUITS	Budget N (€ 08)	Réalisé N	Réalisé N-1
Recettes Tbc	52 004	43 593	27 685
Recettes Mobibus	226	213	131
Recettes VLS	468	967	0
Recettes amendes	702	902	651
Recettes publicité	1 638	897	595
Redevance de sous occupation	0	108	0
Produits financiers	635	18	18
Contribution CUB	155 929	155 486	92 003
Autres produits	0	0	1
TOTAL PRODUITS	211 602	202 184	121 084

COÛTS DIRECTS	Budget N (€ 08)	Réalisé N	Réalisé N-1	%	%	%
RECETTES FACTURÉES POUR ENTITÉ CUB	-55 038	-46 680	-29 062			
TOTAL PRODUITS HORS REVERSEMENT CUB	156 564	155 505	92 022	100	100	100
Coûts directs d'exploitation	-74 832	-78 172	-48 650	-47.8	-50.3	-52.9
Charges de personnel de conduite	-64 335	-68 041	-42 205	-41.1	-43.8	-45.9
Dont bus	*-51 474*	*-50 572*	*-31 009*			
Dont tramway	*-11 235*	*-15 631*	*-10 048*			
Dont Mobibus	*-1 627*	*-1 838*	*-1 148*			
Cas échéant, conduite intérimaires	0	-633	-116	0.0	-0.4	-0.1
Dont bus	*0*	*0*	*0*			
Dont tramway	*0*	*0*	*0*			
Dont Mobibus	*0*	*-633*	*-116*			
Carburant et énergie de traction	-8 813	-7 985	-4 557	-5.6	-5.1	-5.0
Dont bus	*-6 357*	*-5 395*	*-2 991*			
Dont tramway	*-2 164*	*-2 465*	*-1 489*			
Dont Mobibus	*-291*	*-125*	*-77*			
Assurances véhicules (primes)	-561	-506	-354	-0.4	-0.3	-0.4
Dont bus	*-536*	*-500*	*-354*			
Dont tramway	*0*	*0*	*0*			
Dont Mobibus	*-25*	*-7*	*0*			
Coût des sinistres dus à des tiers	-496	-276	-961	-0.3	-0.2	-1.0
Dont bus	*-496*	*-462*	*-599*			
Dont tramway	*0*	*198*	*-362*			
Dont Mobibus	*0*	*-11*	*0*			
Pneumatiques	-524	-419	-274	-0.3	-0.3	-0.3
Dont Mobibus	*-6*	*-11*	*-8*			
Autres consommations (lubrifiants…)	-102	-309	-182	-0.1	-0.2	-0.2
Dont Mobibus	*0*	*-2*	*-2*			
Autre sous-traitance (hors kilomètres)	0	0	0	0.0	0.0	0.0
Autres charges de roulage	0	-2	-2	0.0	0.0	0.0
Dont Mobibus	*0*	*0*	*-2*			

COÛTS DIRECTS	Budget N (€ 08)	Réalisé N	Réalisé N-1	%	%	%
Coûts directs d'atelier	-23 234	-22 966	-13 149	-14.8	-14.8	-14.3
Charges de personnel direct atelier	-11 416	-11 411	-7 556	-7.3	-7.3	-8.2
Dont bus	*-9 493*	*-9 417*	*-6 406*			
Dont tramway	*-1 866*	*-1 994*	*-1 150*			
Dont Mobibus	*0*	*0*	*0*			
Dont VLS	*-57*	*0*	*0*			
Entretien des véhicules : pièces	-3 803	-3 485	-2 081	-2.4	-2.2	-2.3
Dont bus	*-2 356*	*-2 285*	*-1 361*			
Dont tramway	*-1 355*	*-1 184*	*-720*			
Dont Mobibus	*-93*	*-17*	*0*			
Entretien des véhicules : peinture	0	0	0	0.0	0.0	0.0
Dont bus	*0*					
Dont tramway	*0*					
Dont Mobibus	*0*					
Entretien des véhicules : nettoyage & pleins	-1 248	-1 227	-794	-0.8	-0.8	-0.9
Dont bus	*-823*	*-825*	*-538*			
Dont tramway	*-406*	*-402*	*-255*			
Dont Mobibus	*-19*	*0*	*0*			
Sous-traitance entretien	-3 137	-3 437	-913	-2.0	-2.2	-1.0
Dont bus	*-491*	*-476*	*-341*			
Dont tramway	*-1 635*	*-1 429*	*-451*			
Dont Mobibus	*0*	*-146*	*-121*			
Dont VLS	*-1 012*	*-1 386*	*0*			
Autres charges directes atelier	-3 630	-3 405	-1 805	-2.3	-2.2	-2.0
Dont bus	*-66*	*-228*	*-107*			
Dont tramway	*-3 564*	*-3 173*	*-1 695*			
Dont Mobibus	*0*	*-4*	*-4*			
Coûts directs de sous traitance transport	-11 945	-13 658	-7 272	-7.6	-8.8	-7.9
Dont Mobibus	*-188*	*-203*	*-118*			
Dont sociétés liées au groupe	*0*	*-6 490*	*-2 467*			
Dont taxis	*0*	*-11*	*-47*			
TOTAL Coûts directs	-110 012	-114 795	-69 072	-70.3	-73.8	-75.1
Marge sur coût directs	46 553	40 710	22 950	29.7	26.2	24.9

COÛTS INDIRECTS	Budget N (€ 08)	Réalisé N	Réalisé N-1	%	%	%
Exploitation et maintenance (structure)	-18 757	-22 072	-12 573	-12.0	-14.2	-13.7
Charges de personnel indirect (hors parking relais)	-13 908	-16 080	-9 314	-8.9	-10.3	-10.1
Dont Mobibus	*-145*	*-261*	*-181*			
Dont personnel mis à dispo	*0*	*0*	*0*			
Autres charges indirectes d'exploitation / maintenance	-1 433	-2 120	-1 328	-0.9	-1.4	-1.4
Dont Mobibus	*0*	*-37*	*-50*			
Parking relais (salaires + ch. Externes)	-2 538	-2 901	-1 417	-1.6	-1.9	-1.5
Dont salaires	*-497*	*-544*	*0*			
Maintenance SAE SAI	0	-232	-140	0.0	-0.1	-0.2
Maintenance billettique	-705	-380	-216	-0.5	-0.2	-0.2
Véhicules de services	-173	-358	-159	-0.1	-0.2	-0.2
Dont Mobibus	*0*	*-4*	*-4*			
Marketing commercial études	-10 110	-11 033	-6 438	-6.5	-7.1	-7.0
charges de personnel agence et accueil du public	-1 386	-2 269	-1 679	-0.9	-1.5	-1.8
Dont Mobibus	*-218*	*-136*				
Charges de personnel vérification des voyageurs	-2 991	-3 220	-1 902	-1.9	-2.1	-2.1
Autres salaires marketing	-2 406	-2 484	-1 245	-1.5	-1.6	-1.4
Etudes et enquêtes	-245	-368	-224	-0.2	-0.2	-0.2
Dont Mobibus	*0*	*-15*	*-13*			
Commissions dépositaires	-361	-179	-122	-0.2	-0.1	-0.1
Billetterie	-584	-296	-256	-0.4	-0.2	-0.3
Information des voyageurs	-927	-849	-403	-0.6	-0.5	-0.4
Communication et publicité	-880	-813	-303	-0.6	-0.5	-0.3
Dont Mobibus	*-52*	*-4*				
Entretien des points d'arrêt	0					
Autres charges fixes marketing	-331	-555	-305	-0.2	-0.4	-0.3

COÛTS INDIRECTS	Budget N (€ 08)	Réalisé N	Réalisé N-1	%	%	%
Services généraux	-12 946	-14 004	-6 910	-8.3	-9.0	-7.5
Charges de personnel	-2 653	-3 064	-1 263	-1.7	-2.0	-1.4
Dont Mobibus	*-121*					
Fluides (eau, gaz, électricité, fioul)	-483	-851	-507	-0.3	-0.5	-0.6
Dont Mobibus	*0*	*-7*	*0*			
Documentation & cotisations professionnelles	-74	-57	-25	0.0	0.0	0.0
Dont Mobibus	*0*	*0*	*0*			
Frais postaux et télécom	-268	-421	-277	-0.2	-0.3	-0.3
Dont Mobibus	*0*	*-21*	*-10*			
Informatique & bureautique	-534	-908	-580	-0.3	-0.6	-0.6
Dont Mobibus	*-24*	*-19*	*-5*			
Assistance technique groupe	-1 338	-1 326	-820	-0.9	-0.9	-0.9
Personnel mis à disposition	-915	-2 205	-1 161	-0.6	-1.4	-1.3
Frais de représentation	0	-29	-28	0.0	0.0	0.0
Voyages et déplacements	-160	-137	-140	-0.1	-0.1	-0.2
Dont Mobibus	*0*	*0*	*-18*			
Frais bancaires	-192	-285	-284	-0.1	-0.2	-0.3
Assurances (hors parc)	-627	-673	-397	-0.4	-0.4	-0.4
Organic	-233	-245	-152	-0.1	-0.2	-0.2
Dont Mobibus	*-5*	*0*	*0*			
CET	-4 352	-1 945	0	-2.8	-1.3	0.0
Autres impôts	-38	-10	-7	0.0	0.0	0.0
Autres charges fixes structure	-1 078	-1 847	-1 270	-0.7	-1.2	-1.4
Dont Mobibus	0	-77	-72			
Autres charges	-2 202	-1 511	-189	-1.4	-1.0	-0.2
Dotations aux amortissements et prov.	-1 782	-1 530	-189	-1.1	-1.0	-0.2
Dont Mobibus	*-256*	*-149*	*-77*			
Charges et produits financiers	-420	18	0	-0.3	0.0	0.0
Loyers de crédit bail	0	0	0	0.0	0.0	0.0
AUTRES	0	0	0	0.0	0.0	0.0
TOTAL Coûts indirects	-44 015	-48 621	-26 109	-28.1	-31.3	-28.4
TOTAL COÛTS hors exceptionnel	-154 027	-163 416	-95 181	-98.4	-105.1	-103.4
Produits exceptionnels	0	0	0	0.0	0.0	0.0
Charges exceptionnelles	0	-46	-769	0.0	0.0	-0.8
Participation des salariés	-540	0	0	0.0	0.0	0.0
IS	-789	0	0	0.0	0.0	0.0
RESULTAT net comptable	1 208	-7 958	-3 928	0.8	-5.1	-4.3

- Compte d'exploitation Mobibus (extrait du compte d'exploitation ci-dessus, sur bases des éléments imputables à la seule activité Mobibus)

PRODUITS	Budget N (€ 08)	Réalisé N	Réalisé N-1
Recettes Mobibus	226	213	131
Contribution CUB	3 168	3 229	1 900
TOTAL PRODUITS	3 393	3 442	2 030

COÛTS DIRECTS	Budget N (€ 08)	Réalisé N	Réalisé N-1
RECETTES FACTUREES POUR ENTITE CUB	226	213	131
TOTAL PRODUITS HORS REVERSEMENT CUB	3 168	3 229	1 900
Coûts directs d'exploitation	-1 948	-2 627	-1 354
Charges de personnel de conduite	-1 627	-1 838	-1 148
Cas échéant, conduite intérimaires	0	-633	-116
Carburant et énergie de traction	-291	-125	-77
Assurances véhicules (primes)	-25	-7	0
Coût des sinistres dus à des tiers	0	-11	0
Pneumatiques	-6	-11	-8
Autres consommations (lubrifiants…)	0	-2	-2
Autres charges de roulage	0	0	-2
Coûts directs d'atelier	-112	-166	-124
Entretien des véhicules : pièces	-93	-17	0
Entretien des véhicules : nettoyage & pleins	-19	0	0
Sous-traitance entretien	0	-146	-121
Autres charges directes atelier	0	-4	-4
Coûts directs de sous traitance transport	-188	-203	-118
TOTAL Coûts directs	-2 248	-2 997	-1 596
Marge sur coût directs	920	232	304

COÛTS INDIRECTS	Budget N (€ 08)	Réalisé N	Réalisé N-1
Exploitation et maintenance (structure)	-145	-303	-234
Charges de personnel indirect (hors parking relais)	-145	-261	-181
Autres charges indirectes d'exploitation / maintenance	0	-37	-50
Véhicules de services	0	-4	-4
Marketing commercial études	-270	-155	-13
charges de personnel agence et accueil du public	-218	-136	0
Etudes et enquêtes	0	-15	-13
Communication et publicité	-52	-4	0
Services généraux	-150	-125	-106
Charges de personnel	-121	0	0
Fluides (eau, gaz, électricité, fioul)	0	-7	0
Documentation & cotisations professionnelles	0	0	0
Frais postaux et télécom	0	-21	-10
Informatique & bureautique	-24	-19	-5
Voyages et déplacements	0	0	-18
Organic	-5	0	0
Autres charges fixes structure	0	-77	-72
Dotations aux amortissements et prov.	-256	-149	-77
TOTAL Coûts indirects	-821	-731	-430
TOTAL COÛTS hors exceptionnel	-3 068	-3 728	-2 026
Produits exceptionnels			
Charges exceptionnelles			
Participation des salariés			
IS			
RESULTAT net comptable	325	-286	5

17.1.1.2. Produits

Le total des produits est de 202,2 M€, comprenant les recettes reversées à la Collectivité (46,7 M€), la CFE (Contribution Forfaitaire d'Exploitation) pour 155,5 M€ dont le calcul est présenté en paragraphe 17.2.1. et 18 K€ de produits financiers.

A noter qu'en 2010, la CFE intègre la refacturation de la CET (Contribution Economique Territoriale) pour 1,9 M€. Pour rappel, le délégataire avait été exonéré de taxe professionnelle en 2009 (la totalité de la taxe professionnelle 2009 ayant été supportée par l'ancien exploitant).

17.1.1.3. Coûts directs

La marge sur coûts directs est de 40,7 M€ soit 26,2% du total des produits contre 24,9% en 2009.

Les coûts directs totaux sont de 114,8 M€ dont 78,2 M€ pour la conduite, 23 M€ pour l'atelier et 13,7 M€ pour la sous-traitance transport.

Les charges de personnel de conduite intègrent les salaires et primes, les charges patronales, les taxes fiscales et les provisions pour repos (congés payés, repos fériés, RTT,…). Elles représentent 68 M€, soit 43,8% des produits. Seul Mobibus a recours à de l'intérim pour assurer la conduite (633 K€). Les charges de personnel de l'encadrement de la conduite sont dans les charges indirectes.

Le carburant et l'énergie de traction (8 M€) sont nets des remboursements de TIPP. L'électricité du tramway représente 2,5 M€ de ce total.

Les primes d'assurance de la flotte sont de 506 K€. Il n'y a pas de prime d'assurance véhicules pour le tramway puisqu'elle est intégrée dans l'assurance RCE (Responsabilité Civile Exploitation) ; sauf exception, le tramway est considéré comme non responsable dans les accidents de la circulation (site propre). L'assurance RCE est donc entre autres prévue pour couvrir les sinistres corporels importants qui surviennent à l'intérieur ou à l'extérieur du tramway.

Le coût des sinistres dus à des tiers est de 276 K€. Il intègre d'une part les dédommagements pour des accidents matériels responsables (bus et PMR) et d'autre part des dédommagements pour des accidents corporels (bus, PMR et tramway). Les remboursements d'assurances pour les sinistres non responsables viennent en déduction et sont inclus pour 463 K€ dont 308 K€ pour le tramway qui explique la raison du solde positif sur cette ligne (198 K€).

Les coûts des pneumatiques sont de 419 K€. Ils correspondent au prix de l'entretien kilométrique et aux réparations des pneus détériorés.

Les coûts directs d'atelier se montent à 23 M€ et représentent 14,5% des produits contre 14,3% en 2009.

Les charges directes de personnel de l'atelier (11,4 M€ soit 7,3% des produits) correspondent aux charges des personnes travaillant directement sur les véhicules ; elles n'intègrent pas les charges du personnel d'encadrement de l'atelier qui sont dans les charges indirectes.

Les coûts d'entretien des véhicules liés à la peinture ne peuvent pas être identifiés dans l'analytique en comptabilité ; ces coûts sont répartis dans les lignes pièces,

sous-traitance, entretien et autres charges directes de l'atelier en fonction de leur nature.

La sous-traitance d'entretien en 2010 a représenté 3,4 M€ (2,2% des produits) dont 1,4 M€ pour l'exploitation des vélos, soit 2 M€ pour les seuls véhicules (bus, tramways et PMR). Ce dernier montant correspond aux réparations extérieures mais aussi aux cartes grises et aux visites techniques (40 K€). A noter que 2010 a notamment été marquée par les révisions des 300 000 km des rames de tramway.

Les autres charges directes de l'atelier (3,4 M€) sont majoritairement constituées par le tramway (3,2 M€) du fait de la maintenance des infrastructures fixes (voies, lignes aériennes de contact, APS, aiguillages, signalisation, nettoyage des stations…).

La sous-traitance de transport est de 13,7 M€ dont 6,5 M€ avec des sociétés du groupe Keolis (Keolis Gironde et Cars de Bordeaux). Le marché d'affrètement Tbc est équilibré entre les sociétés du Groupe Keolis et du Groupe Veolia (voir détail paragraphe 17.2.7).

17.1.1.4. Coûts indirects

Les coûts indirects correspondent aux charges indirectes de l'atelier et de la conduite, aux frais de marketing et de commercialisation, aux frais généraux, aux amortissements et à la CET. Ils représentent 48,6 M€ soit 31,3% des produits (contre 28,4% en 2009 qui n'avait pas de taxe professionnelle).

Les coûts indirects d'exploitation et de maintenance s'élèvent à 22,1 M€. Les charges de personnel indirect (16 M€ soit 10,3% des produits) correspondent au personnel d'encadrement de l'exploitation y compris Mobibus et de la maintenance.

A la différence de 2009, les coûts des parcs relais (2,9 M€) incluent en 2010 non seulement les charges externes et d'entretien (espaces verts, bâtiments, nettoyage, hôtesses et gardiennage) mais aussi les salaires des salariés gardiens de parcs.

Les autres charges indirectes (2,1 M€) intègrent principalement le nettoyage des locaux (0,5 M€), le gardiennage des dépôts (0,2 M€) et l'entretien des bâtiments d'exploitation et de maintenance (0,3 M€).

Les frais de maintenance des SAE (Système d'Aide à l'Exploitation) / SAI (Système d'Aide à l'Information) et de la billettique sont classés en coûts indirects conformément à la convention mais il s'agit en réalité de coûts directs ; ils représentent globalement 612 K€.

Les frais de marketing commercial et d'études sont de 11 M€ soit 7,1% des produits (contre 7% en 2009). Le personnel représente 8 M€ (5,1% des produits contre 5,2% en 2009). L'information voyageurs (849 K€) correspond à la cartographie et aux fiches horaires. Les annonces, insertions et opérations promotionnelles se montent à 813 K€ et sont notamment liées au lancement du nouveau réseau.

Les services généraux (14 M€) intègrent entre autres les charges de personnel des services généraux (Direction du Projet d'Entreprise, Direction de la Communication, Direction de la Gouvernance Contractuelle et Service Achats). Ils représentent 9% des revenus contre 7,5% en 2009. Cette augmentation provient de la CET (+1,3%) et des frais de personnel (+0,6%), les autres charges (dont les frais d'assistance technique et de mise à disposition de personnel) étant en légère diminution en % des produits (-0,2%). Le délégataire, qui n'était pas soumis à la taxe professionnelle

en 2009, supporte une charge de 1,9 M€ en 2010 (compensée en contribution).

Un certain nombre de dépenses intègrent les frais de tous les services de l'entreprise et non ceux rattachés à des services dits « généraux ». Ainsi les frais postaux / télécommunication, l'informatique & bureautique, les mises à disposition de personnel, les frais de représentation et les voyages et déplacements sont globaux à toute l'entreprise.

Pour rappel, les autres charges fixes de structure (1,8 M€) correspondent entre autres aux frais externes de formation (518 K€), aux honoraires (311 K€) et aux travaux d'enlèvement des déchets industriels (176 K€)

Les autres charges de structure (1,5 M€) pèsent pour 1% des produits contre 0,2% en 2009 (189 K€). Cette augmentation provient des investissements pour les vélos et du renouvellement des poteaux d'arrêt.

17.1.1.5. Résultat financier

Compte-tenu de la faiblesse des taux monétaires en 2010, le résultat financier de Keolis Bordeaux est, comme en 2009, très inférieur au résultat prévu au contrat. Il faut souligner que le chiffrage du contrat avait été fait sur une hypothèse de taux bien supérieure, et que les produits financiers prévisionnels avaient eu pour effet de diminuer la Contribution Forfaitaire versée par la CUB. Comme ils ne font l'objet d'aucun mécanisme contractuel d'indexation, la baisse des taux de référence bénéficie donc intégralement à la CUB, au détriment des résultats du délégataire.

17.1.1.6. Charges exceptionnelles

Les charges exceptionnelles s'élèvent à 46 K€ et correspondent à la mise au rebut de vélos détruits ou volés.

17.1.1.7. Résultat net

Le résultat net affiche une perte de 7,958 M€ pour l'exercice 2010.

17.1.2. Compte d'exploitation présentant les charges fixes et variables selon la décomposition de l'Annexe 7 du contrat

Le compte d'exploitation 2010, reprenant la décomposition entre charges fixes, et charges variables par modes, est présenté en annexe 16.

Les méthodes de ventilation utilisées visent à se rapprocher le plus possible des ventilations du contrat : l'exercice reste toutefois délicat, et les comparaisons ligne à ligne sont à interpréter à la lueur de ce qui les compose.

17.2. Points faisant l'objet d'une explicitation détaillée et présentation des justificatifs correspondants

17.2.1. Eléments permettant de calculer le niveau de la contribution forfaitaire de la CUB, précisant les éléments d'exploitation pris en compte (km par mode, vitesse, intéressements à la fréquentation, à la recette, à la qualité,…)

Les éléments présentés ci-après correspondent aux hypothèses qui ont été prises lors de la clôture des comptes de 2010. Le calcul détaillé définitif de la contribution forfaitaire est présenté dans un document spécifique fourni en parallèle du rapport annuel.

La contribution de 2010 intègre les éléments liés aux charges forfaitaires intégrées dans l'avenant 1 sur lesquelles les formules d'indexation ont été appliquées.

Articles 14.1.1		Montants en € valeur 2008	Coeff. d'actualisation (Article 14.2.2)		Montants en € courants
Total Charges Fixes (inclus P+R et VLS)	ChF	49 298 782	*A*	*1,02292*	50 428 711
Total Charges Variables Bus	CvB	70 506 881	*B*	*1,02849*	72 515 622
Total Charges Variables Tramway	CvT	18 660 420	*C*	*1,04617*	19 521 972
Total Charges Sous Traitance	Cst	11 757 560	*D*	*1,00907*	11 864 202
Total Charges PMR	PMR	3 167 632	*E*	*1,01932*	3 228 830
Total Charges Hors Marge		153 391 276			157 559 336
Marge et Aléas		2 537 733	*néant*	*1,00000*	2 537 733
TOTAL COÛT FORFAITAIRE		155 929 009			160 097 070

Est par ailleurs intégrée la prise en compte de la NAO 2009, le montant de CET réel ainsi que les pénalités et bonus liés au contrat pour un montant de 4 610 K€. Ces montants sont affinés dans le document de calcul de la CFE finale.

La contribution totale dans les comptes 2010 du délégataire se monte ainsi à 155 486 345,45 €.

17.2.2. Modalités et détail du calcul de l'indexation des charges forfaitaires

- Indexation retenue dans les comptes sociaux de 2010 :
  - L'indexation de 2010 se base sur l'évolution constatée entre les indices moyens de septembre 2009 à octobre 2010 connus début janvier 2010 et les indices moyens d'octobre 2007 à septembre 2008.

- Le coefficient moyen pour 2010 est de 1,02717 (+2,72%) et correspond à 4 168 060 €.

Coeff	*Valeurs 2008*	C1 2010 avenant 1	Indexation	Montant de l'indexation	CFE indexée
A	ChF (inclus P+R et VLS)	49 298 782	1,02292	1 129 928	50 428 711
B	CvB	70 506 881	1,02849	2 008 741	72 515 622
C	CvT	18 660 420	1,04617	861 552	19 521 972
D	Cst	11 757 560	1,00907	106 641	11 864 202
E	PMR	3 167 632	1,01932	61 199	3 228 830
	Total Charges Hors Marge	153 391 276			
	Marge et Aléas	2 537 733	1,00000	0	2 537 733
	C1n	155 929 009	1,02717	4 168 060	160 097 070
			2,72%		

Notons que 5 indices de septembre étaient encore en version provisoire lors de notre clôture comptable :

- Prix de production de l'industrie pour le marché français - prix départ usine - A10 BE - Ensemble de l'industrie (1570016)
- Indice de prix de la production de l'industrie française vendue en France - prix départ usine - CPF 35.21 - Gaz manufacturé hors ventes aux ménages (1577184)
- Prix de production de l'industrie pour le marché français - prix départ usine - CPF 29.31 - Matériel électrique pour moteurs et véhicules rechange (1559296) pour juillet et septembre.
- Prix de production de l'industrie pour le marché français - prix départ usine - Electricité moyenne tension, tarif vert A (1570284)
- Prix de l'offre intérieure de produits industriels - CPF 29.10 - Autobus et autocars (1559272)

L'indexation finale est donc susceptible d'être modifiée lors du calcul de la CFE définitive.

- Détail du calcul des charges indices :
  - Charges fixes :

$$A = 0.05 + 0.95 \times \{ 0.68 \times [S \times (1+C)] / [So \times (1+Co)] + 0.28 \times P / Po + 0.04 \times ING / INGo \}$$

Moyenne sur 12 mois : oct-07/sept-08 à oct-09/sept-10

So	98,50	S	102,70	4,26%
Co	43,23	C	43,69	1,06%
Po	111,38	P	108,15	-2,90%
INGo	772,79	ING	791,64	2,44%

A =	1,02292

- Charges variables bus :

B = 0.05 + 0.95 x { 0.09 x [Ng/N x G / Go + Nm/N x M / Mo] + 0.83 x [S x (1+C)] / [So x (1+Co)] + 0.05 x R / Ro + 0.03 x P / Po }

	1,0	1,5	0,8	0,4	
	Standard	Articulé	Midibus	Minibus	**Pond.**
Ng	41	42	21	4	**122,4**
Nm	152	129	0	0	**345,5**
N	**193**	**171**	**21**	**4**	**467,9**

Moyenne sur 12 mois : oct-07/sept-08 à oct-09/sept10

Go	1,29	G	1,12	-13,18%
Mo	142,41	M	132,47	-6,98%
So	98,50	S	102,70	4,26%
Co	43,23	C	43,69	1,06%
Ro	100,20	R	101,07	0,87%
Po	111,38	P	108,15	-2,90%

B =	1,02849

- Charges variables tramway :

C = 0.05 + 0.95 x { 0.12 x E / Eo + 0.70 x [S x (1+C)] / [So x (1+Co)] + 0.16 x R / Ro + 0.02 x P / Po }

Moyenne sur 12 mois : oct-07/sept-08 à oct-09/sept-10

Eo	104,17	E	117,71	13,00%
So	98,50	S	102,70	4,26%
Co	43,23	C	43,69	1,06%
Ro	100,20	R	101,07	0,87%
Po	111,38	P	108,15	-2,90%

C =	1,04617

- Charges sous-traitance :

D = 0.05 + 0.95 x { 0.14 x G / Go + 0.58 x [S x (1+C)] / [So x (1+Co)] + 0.06 x R / Ro + 0.13 x M' / M'o + 0.09 x P / Po }

Moyenne sur 12 mois : oct-07/sept-08 à oct-09/sept-10

Go	1,29	G	1,12	-13,18%
So	98,50	S	102,70	4,26%
Co	43,23	C	43,69	1,06%
Ro	100,20	R	101,07	0,87%
M'o	104,76	M'	107,51	2,63%
Po	111,38	P	108,15	-2,90%

D =	1,00907

- Charges PMR :

E = 0.05 + 0.95 x { 0.09 x G / Go + 0.71 x [S x (1+C)] / [So x (1+Co)] + 0.01 x R / Ro + 0.09 x M' / M'o + 0.10 x P / Po }

Moyenne sur 12 mois : oct-07/sept-08 à oct-09/sept-10

Go	1,29	G	1,12	-13,18%
So	98,50	S	102,70	4,26%
Co	43,23	C	43,69	1,06%
Ro	100,20	R	101,07	0,87%
M'o	104,76	M'	107,51	2,63%
Po	111,38	P	108,15	-2,90%

E =	1,01932

17.2.3. Taxe professionnelle (bases, taux, plafonnement)

En 2009, Keolis Bordeaux n'avait pas été soumise à la taxe professionnelle, l'imposition étant restée intégralement à la charge du précédent délégataire.

En 2010, la contribution économique territoriale (CET) a remplacé la taxe professionnelle. Keolis Bordeaux en est redevable. Les différents justificatifs sont tenus à la disposition de la CUB.

17.2.4. Taxe intérieure sur les produits pétroliers (incluant copie des demandes de remboursement de TIPP aux douanes)

Les remboursements réels de TIPP en 2010 se montent à 34 147 € contre un engagement contractuel indexé de 7 296 €. L'excédent de 26 851 € a été déduit de la contribution forfaitaire de 2010.

	Engagement contractuel (€ 08)	Indexation	Engagement contractuel (€ 10)	Remboursements réels	Ecart venant ajuster la contribution
Remboursements Tipp	-7 094	1,02849	-7 296	-34 147	26 851
TOTAL	-7 094		-7 296	-34 147	26 851

Indexation sur les charges variables bus

Les copies des justificatifs des demandes de remboursement sont jointes en annexe 10.

17.2.5. Frais de personnel

En 2010, les frais de personnel ont représenté 103,8 M€ dont 71,7 M€ pour la rémunération du personnel.

	2010
Rémunérations du personnel	71 721 497
Charges SS et prévoyance	30 288 399
Autres charges sociales (CE, médceine du travail)	1 790 145
Autres charges de personnel	11 125
TOTAL charges de personnel	103 811 166

17.2.6. Aides à la réduction du temps de travail

Les aides RTT réelles de 2010 ont été de 271 763 € pour une hypothèse contractuelle indexée de 572 760 €. Le complément d'aide de 295 820 € devra être ajouté à la contribution forfaitaire de 2010.

	Engagement contractuel (€ 08)	Indexation	Engagement contractuel (€ 10)	Aides réelles	Ecart venant ajuster la contribution
Aides RTT	-559 926	1,02292	-572 760	-271 763	-295 820
TOTAL	-559 926		-572 760	-276 939	-295 820

Indexation sur les charges fixes

Les justifications (extractions des livres de paie Keolis Bordeaux et Mobibus) sont jointes en annexe 11. Pour mémoire, les personnels étaient gérés sur deux logiciels différents, le temps que les salariés Mobibus soient intégrés au statut collectif Keolis Bordeaux, ce qui a été réalisé au cours de l'été 2010.

17.2.7. Relations, notamment financières, avec les sous-traitants

L'année 2010 a été marquée par la mise en place des nouveaux contrats d'affrètement dans le cadre de la mise en œuvre du nouveau réseau.

La sous-traitance de transport pour 2010 représente 13,7 M€. La part intragroupe représente 47,5% de ce total (6,5 M€). Notons que les parts de marché entre les filiales Keolis et Veolia sont à parité avec 47,5% chacun. Le solde correspond à l'affrètement de la société Evadys (navette électrique, transport à la demande) et aux affrétés du service Mobibus.

A ce propos, rappelons qu'à compter de septembre 2010, la navette électrique a été internalisée et le personnel d'Evadys a été repris par Keolis Bordeaux.

	Tbc	Navette électrique	Mobibus	Total
Cars de Bordeaux	1 216 096	0	0	1 216 096
Keolis Gironde	5 274 071	0	0	5 274 071
Sous-total groupe	6 490 168	0	0	6 490 168
Citram Aquitaine	6 481 160	0	0	6 481 160
Evadys	154 145	317 389	0	471 534
Gill transport	0	0	59 549	59 549
SARL Roue libre	0	0	108 574	108 574
Solution Express	0	0	34 849	34 849
Taxi Aubrie	7 891	0	0	7 891
Taxi Radio Star	3 480	0	0	3 480
AA Taxi 2000	0	0	145	145
All Taxis Girondins	0	0	270	270
Sous-total hors groupe	6 646 676	317 389	203 388	7 167 453
TOTAL	13 136 843	317 389	203 388	13 657 620

17.2.8. Frais d'entretien des véhicules

Les coûts d'entretien de 2010 sont de 8,3 M€. Ils sont composés des achats stockés et non stockés (pièces de rechange, lubrifiants et d'outillage), des variations de stocks liées, ainsi que des coûts d'entretien proprement dits (pièces, travaux extérieurs, nettoyage, pneumatiques, visites techniques).

Ils ne comprennent que les frais liés aux véhicules (bus, tramway, PMR) et à leur système de billettique embarqué mais ne tiennent pas compte des frais d'entretien liés aux infrastructures fixes (voies, bâtiments…) ni des salaires de l'atelier.

	2010
Ach. lubrif.stockés	291 743
Ach. rech.stocké BUS	2 113 581
Ach. rech.stock TRAM	1 160 789
Ach.pet.outil.stocké	345 018
Sous-total achats stockés	3 911 130
Var. stocks lubrif.	14 963
Var. stocks rechange BUS	-41 502
Var. stocks outil.	-2 938
Var. stock rech.TRAM	-23 976
Sous-total variations des stocks	-53 452
Fourn. petit outil.	42 951
Ach. lubrifiant n.st	2 430
Ach. pièces dét.n.st	449 938
Ach. batteries n.st.	344
Ach. divers n.st.	201 559
Sous-total achats non stockés	697 223
Pneumatiques	408 358
Entr.répar.mat.trans	1 967 910
Lavage bus / tram	1 176 348
Entr.répar.diverses	90 711
Visites techniques	74 721
Sous-total entretien	3 718 049
Frais acces. ach.	8 944
R.R.R./approv.n.st.	-30 165
Sous-total autres	-21 221
TOTAL	8 251 729

17.2.9. Charges liées au marketing

1,5 M€ ont été dépensés en frais de marketing.

284 K€ ont été dépensés en études (comptages, enquêtes téléphoniques, tests nouveau réseau), et sur l'enquête fraude 2009.

766 K€ correspondent aux fiches horaires et aux lettres envoyées aux clients et 76 K€ couvrent les impressions des plans de lignes (cartographie).

Les 231 K€ dépensés en frais de publicité / marketing correspondent à des campagnes promotionnelles, des publications et à leur acheminement (documents nouveau réseau, journal de l'été et de rentrée…).

Les prestations diverses de 84 K€ comprennent notamment la gestion du site internet (newsletters, mises à jour).

	2010
Tvx études diverses	284 668
Signal. Guides Photo	765 989
Signalétique - Carto	75 810
Pub / Marketing	231 079
Cadeaux clientèle	45 603
Prestations diverses	84 006
Sponsoring	5 419
Enquêtes/Etudes mkg	13 250
Réceptions	1 951
Frais divers	5 965
TOTAL	1 513 741

17.2.10. Contenu et rémunération de l'assistance apportée par le groupe

Les frais d'assistance technique (AT) se calculent en prenant 0,9% du chiffre d'affaires brut hors sous-traitance intragroupe Keolis. En 2010 cela représente 1,340 M€.

Le montant comptabilisé à fin 2010 est légèrement différent (1,326 M€) car il intègre la régularisation de 14 175 € au titre de l'année 2009 (prévue dans le rapport annuel de 2009).

La mise à disposition du personnel correspond à la refacturation de la masse salariale des salariés Keolis SA détachés chez Keolis Bordeaux ; cette refacturation se monte à 2,2 M€.

	2010
Chiffre d'affaires transport brut	155 486 346
Sous-traitance transport intragroupe Keolis	-6 490 168
Base de calcul de l'AT siège	148 996 179
Taux d'AT	0,90%
Sous-total montant de l'AT siège	1 340 966
Mise à disposition de personnel	2 205 250
Sous-total refacturation de personnel	2 205 250
TOTAL	3 546 216

Les contrats de convention d'assistance technique et de mise à disposition du personnel ont été transmis aux services de la CUB.

17.2.11. Conditions de rémunération des excédents / déficits de trésorerie par le groupe

Les taux d'intérêt des marchés financiers étant à des niveaux historiquement bas, les produits financiers de 2010 se montent à 18 K€. Ils ont été enregistrés en produits dans le compte de résultat.

La convention de trésorerie entre Keolis SA et Keolis Bordeaux a été communiquée aux services de la CUB.

17.2.12. Dotations aux amortissements et provisions : évolutions et principaux faits générateurs des provisions

109 K€ de provisions ont été enregistrées en comptabilité.

92 K€ correspondent à la variation de la provision des primes de médailles du travail (voir les explications dans l'article dédié ci-dessous).

Par ailleurs, 8 K€ de provisions pour risques et charges et 10 K€ de provision pour dépréciation des stocks ont été comptabilisées en 2010.

Provisions	De l'exercice	Cumulées
Dotations aux prov pour médaille du travail	164 055	918 348
Reprises de prov pour médaille du travail	-72 075	
Dotations aux prov. risq.& charg. d'expl.	7 500	7 500
Dotations aux prov pour dépréciation	23 226	23 226
Reprises sur prov pour dépréciation	-13 458	
Sous-total courant	122 706	949 074
Sous-total exceptionnel	0	0
Total dotations aux provisions	122 706	949 074

Les dotations aux amortissements de l'exercice 2010 sont de 1,4 M€. Les durées d'amortissement sont conformes à celles prévues au contrat.

Amortissements	De l'exercice	Sur cessions ou reprises	Cumulés
Immobilisations incorporelles	128 349		150 388
Sous-total immobilisations incorporelles	128 349	0	150 388
Agencements, aménagements constructions	6 763		6 783
Voies de terre	21 668		24 627
Voirie stations	187 208		187 208
Matériel industriel	26 900		31 918
Outillage industriel	2 067		2 200
Matériel de transport de voyageurs	185 001		261 654
Véhicules de service	22 627		22 837
Vélos	322 684	9 163	313 521
Installations générales, agenc. Aménag.	16 090		17 578
Matériel de bureau	8 012		9 115
Matériel informatique	33 143		39 338
Mobilier de bureau	4 969		5 021
Mobilier urbain (stations vélos)	454 904		454 904
Sous-total immobilisations corporelles	1 292 038	9 163	1 376 705
Total dotations aux amortissements	1 420 386	9 163	1 527 093

Les cessions de la ligne « vélos » correspondent à la valeur nette comptable des vélos volés.

17.2.13. Recettes commerciales

Le détail des recettes commerciales est présenté au chapitre 6.2.

17.2.14. Recettes annexes et diverses

Les recettes annexes correspondent aux recettes générées par les infractions, les cartes sans contact, la publicité et les redevances de sous-occupation. Elles représentent 2,1 M€ sur 2010.

	2010
Infractions	902
Cartes sans contact	53
Publicité	1 014
Redevance de sous-occupation	108
Total autres recettes	2 077

17.2.15. Compte de résultat sous forme de Soldes Intermédiaires de Gestion

NB : Ce tableau est bâti sur le modèle figurant dans l'annexe 6 de la convention de DSP qui est construit sur un modèle différent de celui figurant dans le rapport mensuel.

Compte de résultat	N-1	N	D	% D
EN K€				
Kilomètres	17 605 576	30 819 554	13 213 978	75,1%
Dont directement exploités	15 423 696	25 842 078	10 418 382	67,5%
Contribution CUB	92 003	155 486	63 484	69,0%
Autres produit d'exploitation non reversés	1	0	-1	-100,0%
PRODUITS D'EXPLOITATION (A)	92 003	155 486	63 483	69,0%
Achats externes (B)	-29 808	-52 809	-23 002	77,2%
Dont carburant / lubrifiants / énergie de traction	-4 942	-8 340	-3 398	68,7%
Sous traitance kilométrique	-7 272	-13 658	-6 385	87,8%
Entretien réparation + pneus	-4 150	-6 766	-2 616	63,0%
Nettoyage bus et tramway	-794	-1 176	-383	48,2%
Crédit bail	0	0	0	0,0%
Assurances (primes + provisions)	-1 607	-1 488	119	-7,4%
Dépositaires	-122	-179	-57	46,6%
Billetterie	-256	-296	-41	15,9%
Dépenses promotionnelles	-303	-788	-486	160,4%
Documents d'information	-403	-849	-446	110,8%
Frais de siège	-1 981	-3 532	-1 551	78,3%
Affranchissement + tél	-277	-421	-144	51,9%
Fluides	-627	-1 397	-769	122,7%
Cotisations professionnelles	-17	-50	-33	193,2%
Maintenance hors matériel roulant	-2 395	-4 738	-2 344	97,9%
Fournitures	-82	-123	-41	50,7%
Locations	-624	-1 086	-462	74,1%
Enquêtes	-224	-355	-131	58,8%
Missions déplacements voyages	-140	-137	3	-2,0%
Gardiennage (P+R et dépôts) et hôtesses	-1 512	-2 174	-662	43,8%
Autres achats externes	-2 080	-5 255	-3 175	152,6%
VALEUR AJOUTEE (A-B)	62 196	102 677	40 481	65,1%
CET	0	-1 944	-1 944	0,0%
Autres impôts et taxes	-200	-313	-113	56,7%
Salaires	-43 835	-72 122	-28 287	64,5%
Charges sociales et taxes sur les salaires	-22 355	-35 819	-13 464	60,2%
Subvention d'exploitation autres (Remboursement OPCA…)	1 203	1 168	-35	-2,9%
EBE	-2 991	-6 353	-3 362	112,4%

Dotation aux amortissements	-116	-1 420	-1 305	1125,8%
Provisions	-73	-109	-36	50,1%
Autres charges	2	-47	-49	-2047,8%
RESULT. D'EXPLOITATION	-3 177	-7 930	-4 753	149,6%
Produits financiers	18	18	0	1,0%
Charges financières	0	0	0	0,0%
RESULTAT FINANCIER	18	18	0	1,0%
RESULTAT COURT AVT. IMPTS	-3 159	-7 912	-4 752	150,4%
Produits except. hors cessions	0	0	0	0,0%
Charges except. hors cessions	-769	-46	723	-94,0%
Produits except. / opé capital			0	0,0%
Charges except. / opé capital			0	0,0%
RESULTAT EXCEPTIONNEL	-769	-46	723	-94,0%
Participation des salariés		0	0	0,0%
TOTAL PRODUITS	93 225	156 673	63 448	68,1%
TOTAL CHARGES	-97 153	-164 630	-67 478	69,5%
BENEFICE OU PERTE avt IS	-3 928	-7 958	-4 030	102,6%
IS		0	0	0,0%
RESULTAT NET	-3 928	-7 958	-4 030	102,6%

La valeur ajoutée de 2010 est de 102,7 M€, soit 66% des produits d'exploitation contre 67,6% en 2009.

Les coûts d'entretien réparation et pneus et le nettoyage des véhicules correspondent au détail fourni au paragraphe sur les frais d'entretien des véhicules (17.2.8.). L'entretien lié aux infrastructures fixes se trouve dans les frais de maintenance avec notamment la maintenance informatique et des immobilisations. Notons une modification des lignes « entretien réparation + pneus », « maintenance hors MR » et « autres achats externes » pour 2009 afin de mieux répartir certains coûts d'entretien entre les 3 lignes (outillage notamment).

Comme en 2009, les coûts liés au gardiennage (Parcs Relais et dépôts) et aux hôtesses d'accueil des Parcs Relais, qui étaient initialement noyés dans la ligne des autres achats externes, sont isolés sur une ligne spécifique.

Les comparaisons entre 2009 et 2010 sont limitées du fait d'une part des 8 mois d'activité en 2009 et d'autre part des coûts de lancement du nouveau réseau (dépenses promotionnelles par exemple).

Les soldes intermédiaires de gestion sont négatifs à partir de l'EBE (excédent brut d'exploitation).

Le résultat exceptionnel est constitué de mises au rebut des vélos volés ou détruits. Celui de 2009 était principalement composé de la dotation aux provisions pour les

médailles du travail.

17.2.16. Tableau de calcul du partage des gains de productivité

PREVISIONNEL	2010
EBE prévisionnel indexé (indexation 2,64%)	4 213 003
Frais de siège du prévisionnel (indexés)	1 373 705
EBE prévisionnel hors frais de siège	5 586 708

REEL	2010
EBE réel hors bonus / malus	- 2 576 404
Frais de siège réels	1 326 455
EBE réel hors frais de siège	- 1 249 949

Calcul de la productivité	
Gain de productivité	0
Productivité / EBE prévisionnel indexé	0,0%

Tranche	Productivité	Taux	Réduction contribution
Tranche 0 / 10%	0	0%	0
Tranche 10 / 30%	0	10%	0
Tranche 30 / 60%	0	30%	0
Tranche > 60%	0	50%	0
		Réduction	**0**

L'EBE (excédent brut d'exploitation) réel hors bonus / malus est d'une part négatif, d'autre part inférieur à l'EBE prévisionnel indexé. En conséquence, il n'y a pas de gain de productivité à reverser à la CUB.

17.3. Compte de résultat analytique annuel

17.3.1. Données chiffrées

Le compte de résultat analytique annuel (dit « comptabilité analytique par lignes ») est présenté sous forme de 5 tableaux distincts : Lignes du réseau (hors Mobibus), Mobibus, Parcs relais, VCub et Total. Il figure en annexe 9.

17.3.2. Présentation des méthodes et éléments de calcul économique annuel et pluriannuel retenus pour la détermination des produits et charges directs et indirects

La comptabilité analytique vise à fournir à la CUB une décomposition des dépenses engagées par le délégataire et des recettes par ligne Tbc, par parc relais, sur l'activité Mobibus et sur l'activité VCub.

Ainsi, en phase avec sa comptabilité générale, tant du mois qu'en cumul fin de mois, et sur la base de sa comptabilité analytique, les dépenses sont affectées :

- directement à la ligne concernée du réseau Tbc, ou au parc relais concerné,
- à défaut, au global de l'activité concernée parmi les 5 activités de la délégation (tramway, bus, parcs relais, Mobibus, VCub),
- et à défaut, entre certaines activités.

Les recettes sont affectées de la même façon à partir de la comptabilité des recettes

que le délégataire tient pour le compte de la CUB.

Dépenses et recettes qui n'ont pu être affectées directement sont ensuite ventilées selon des clefs de répartition appropriées (kilomètres, consommations de carburant, heures de conduites, voyages). Toutefois, certaines dépenses et recettes ne sont pas ventilées (recettes publicitaires, contribution économique territoriale, impôt sur les sociétés) mais sont uniquement reprises en global.

En 2010, la comptabilité analytique a été adaptée afin de :

- prendre acte des nouvelles lignes de bus suite à la mise en œuvre du nouveau réseau, et faire des sous-totaux par types de lignes,
- distinguer l'activité parcs relais (antérieurement intégrée à l'activité tram),
- faire évoluer certains indicateurs et en ajouter d'autres,
- prendre en compte les nouvelles activités incluses dans la Délégation, à savoir l'activité Mobibus et l'activité VCub.

Les principes détaillés de construction de cette comptabilité analytique ont fait l'objet d'une note remise à la CUB.

17.4. Comptes sociaux de l'entreprise

17.4.1. Comptes sociaux de l'entreprise (format liasse fiscale)

Les comptes provisoires format liasse fiscale figurent en annexe 12.

17.4.2. Balance Générale

La balance générale figure en annexe 13.

17.4.3. Tableau des flux

EN K€	2010
EMPLOIS	
Distribution de dividendes mis en paiement au cours de l'exercice	0
Equipements de 1er établissement	
Incorporels	372
Corporels	8 737
Financiers	3
Renouvellement des équipements (si absent du compte de résultat)	
Remboursement des dettes financières	0
Variation du besoin en Fonds de Roulement	-15 443
TOTAL DES EMPLOIS	**-6 331**

RESSOURCES	
Capacité d'autofinancement de l'exercice	
+ résultat net	-7 958
+ dotations aux amortissements et provisions	1 615
- reprises	-86
Cessions d'équipement	97
Augmentation des capitaux propres	0
Subventions	
Augmentation des dettes financières / emprunts (a)	0
TOTAL DES RESSOURCES	**-6 331**

(a) sauf concours bancaires courants et soldes créditeurs de banque

17.4.4. Bilan, compte de résultat (présentation "liasse fiscale") et annexe certifiés dès leur adoption par l'Assemblée Générale avant le 30 juin

La liasse fiscale définitive sera transmise avant le 30 juin.

17.5. Engagements à incidences financières, y compris en matière de personnel, liés à la DSP et nécessaires à la continuité du service public

17.5.1. Médailles du travail

Les normes comptables rendent obligatoire la provision des engagements futurs de l'employeur à verser à ses salariés des primes de médailles du travail : le régime des médailles des chemins de fer s'applique à l'activité du délégataire, ce régime prévoyant l'octroi de médailles et de primes à l'occasion du franchissement par les salariés des paliers d'ancienneté. La variation de provision comptabilisée à ce titre au cours de l'exercice 2010 est de 92 K€.

Rappelons qu'en 2009 le délégataire a constaté une provision exceptionnelle de 767 K€ correspondant à la reprise des engagements antérieurs du précédent délégataire, compte-tenu du transfert des salariés le 1er mai 2009. Cette provision comptable n'a pas d'incidence financière en cas de changement de délégataire. A ce titre Keolis Bordeaux a constitué la provision dans ses comptes sans compensation financière.

17.5.2. Indemnités de départ en retraite

Les indemnités de départ en retraite ne figurent que dans les annexes et sont retraitées en IFRS.

17.6. Immobilisations

17.6.1. Etat des variations du patrimoine immobilier intervenues dans le cadre du contrat

Le patrimoine immobilier n'a pas évolué depuis la reprise du contrat.

17.6.2. Compte-rendu des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué

Les biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué sont fournis dans le chapitre 9 pour les biens acquis par la collectivité et dans le chapitre 10 pour les investissements réalisés par l'exploitant.

17.6.3. Etat du suivi du programme contractuel d'investissements en 1er établissement et du renouvellement des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué, et présentation de la méthode de calcul de la charge économique imputée au compte annuel de résultat d'exploitation de la délégation

17.6.3.1. Etat des acquisitions

Investissements délégataire réseau Tbc	Durée amortissement	2010 Avenant 1 Q	2010 Avenant 1 € (2008)	2010 Réalisé Q	2010 Réalisé € (2010)
Locaux administratifs	10		40 000		50 839
Mobilier	10		20 000		30 043
Ateliers	10		0		126 594
Sous-total Réaménagement Locaux hors Exploitation			60 000		207 476
Agence Quinconces	10		110 000		159 994
CDR, DMCI, CIT, Com Client	10		0		32 983
Divers locaux	10		0		29 388
Sous-total Réaménagement Locaux Exploitation			110 000		222 365
Poteaux d'arrêt	10		1 365 840		1 338 683
Climatisation	10		0		36 842
Installations fixes	10		0		58 962
Sous-total Infrastructure			1 365 840		1 434 486
Distribution de carburants	10		30 000		49 709
Borne ADBlue	10		50 000		0
Surveillance dépôt	10	1	30 000		0
Sous-total Equipements Dépots			110 000		49 709

Investissements délégataire réseau Tbc	Durée amortissement	2010 Avenant 1 Q	2010 Avenant 1 € (2008)	2010 Réalisé Q	2010 Réalisé € (2010)
Equipements Ateliers	10		50 000		116 785
Outillages Divers	5		50 000		16 183
Sous-total Equipements Ateliers			100 000		132 968
Véhicules 4-5 places	5	3	45 000	0	0
Véhicules de société	5	2	28 000	0	0
Véhicules Utilitaires	5	1	20 000	1	22 827
Sous-total Véhicules de Service			93 000		22 827
Equipements divers	5		18 000		825
Equipement portable de contrôle	5		0		11 385
Sous-total Equipements Divers			18 000		12 210
Micros / imprimantes	3		63 000		58 876
Serveurs	3		25 000		7 684
Autres matériels	3		0		15 570
Sous-total Matériel Informatique			88 000		82 130
Logiciel (Mainta,Map Info ...)	3		135 000		0
Equipement Vente à Distance	3		65 000		105 570
Navitia	3		15 000		1 525
Hastus	3		95 000		0
Coda/RH Place/Hastop/Titan Fraude/Abel	3		28 000		57 728
Sous-total Logiciels			338 000		164 823
Cito d'occasion	3	0	0	6	169 084
Sous-total Matériel Roulant Tbc			0		169 084
TOTAL TBC			2 282 840		2 498 078

Investissements délégataire réseau Tbc (location opérationnelle)	Durée location	2010 Avenant 1 Q	2010 Avenant 1 € (2008)	2010 Réalisé Q	2010 Réalisé € (2010)
Noventis 420	3	0	0	3	282 345
TOTAL TBC (location opérationnelle)			0		282 345

Investissements délégataire réseau Mobibus	Durée amortissement	2010 Avenant 1 Q	2010 Avenant 1 € (2008)	2010 Réalisé Q	2010 Réalisé € (2010)
Type Master (véhicules neufs)	6	5	268 605	6	342 000
Véhicules d'occasion	2			2	2 768
Sous-total Investissement véhicules			268 605		344 768
Type Kangoos	3	2	10 000		0
Type Master	3	4	32 000		0
Sous-total Rénovation véhicules			42 000		0
Mobilier	10		13 480		18 258
Sous-total Réaménagement Locaux hors Exploitation			13 480		18 258
Equipements Ateliers	10		27 330		5 274
Sous-total Equipements Ateliers			27 330		5 274
Autocommutateur	10		12 500		0
équipement GPRS véhicule	6		85 400		0
Sous-total Equipements Divers			97 900		0
Micros / imprimantes	3		Intégré ds		Intégré ds
Serveurs	3		Tbc		Tbc
Sous-total Matériel Informatique			0		0
Titus	3		88 900		18 454
Géolocalisation	3		18 000		0
licence Office	3		3 630		0
Sous-total logiciels			110 530		18 454
TOTAL Mobibus			559 845		386 754

Investissements délégataire vélos	Durée amortissement	2 010 Avenant 1 Q	2 010 Avenant 1 € (2008)	2 010 Réalisé Q	2 010 Réalisé € (2010)
Stations VLS	10		6 072 076		4 791 312
Stationnement Arceaux	10		291 940		188 216
Vélos	3		1 322 569		914 276
Véhicules exploitation	5		0		109 434
logiciel exploitation et internet	10		0		198 030
Local vélo gare St Jean	10		0		22 845
TOTAL VLS			7 686 585		6 224 114
TOTAL général hors location opérationnelle			10 529 270		9 108 945
Pour info : total général cumulé 2009 + 2010			11 820 335		12 144 389

Le total des investissements de 2009 et 2010 est de 12 144 389 €.

2 véhicules d'occasion ont été rachetés à Citram pour Mobibus (2 768 €). Ces véhicules étaient jusqu'alors loués.

A noter un changement de présentation entre le rapport annuel de 2009 et celui de 2010 : en 2009, les immobilisations en cours à la fin de l'année n'étaient pas reportées dans ce tableau (à savoir 1 663 864 € concernant presque uniquement les vélos et les poteaux d'arrêt). En revanche en 2010, les montants concernent toutes les factures comptabilisées sur l'année y compris les immobilisations en cours de 2010 (33 165 €).

Le total des investissements de 12 144 390 € tient compte des immobilisations en cours de fin 2009 qui ont été rajoutées dans le total général cumulé.

17.6.3.2. Etat des cessions et mises au rebut

Cessions / mises au rebus	Avenant 1 Q	Avenant 1 € (2008)	Réalisé Q	Réalisé € (2010)
Vélos détruits et volés		0		-55 268
TOTAL		0		-55 268

55 268 € de vélos ont été sortis en 2010 ; il s'agit de vélos qui ont été volés ou détruits.

17.6.3.3. Etat récapitulatif

Total acquisitions et sorties d'investissements	2010			
	Avenant 1		Réalisé	
	Q	€ (2008)	Q	€ (2010)
TOTAL		11 820 335		12 089 121

Le montant total net des investissements de 2009 et 2010 est de 12 089 121 €.

17.6.4. Etat des autres dépenses de renouvellement réalisées dans l'année conformément aux obligations contractuelles

Il n'y a plus de dépenses de renouvellement. Tout passe maintenant par des acquisitions d'immobilisation qui sont intégrées dans les immobilisations présentées en chapitre 10.

17.6.5. Inventaire des biens désignés au contrat comme biens de retour et de reprise du service délégué

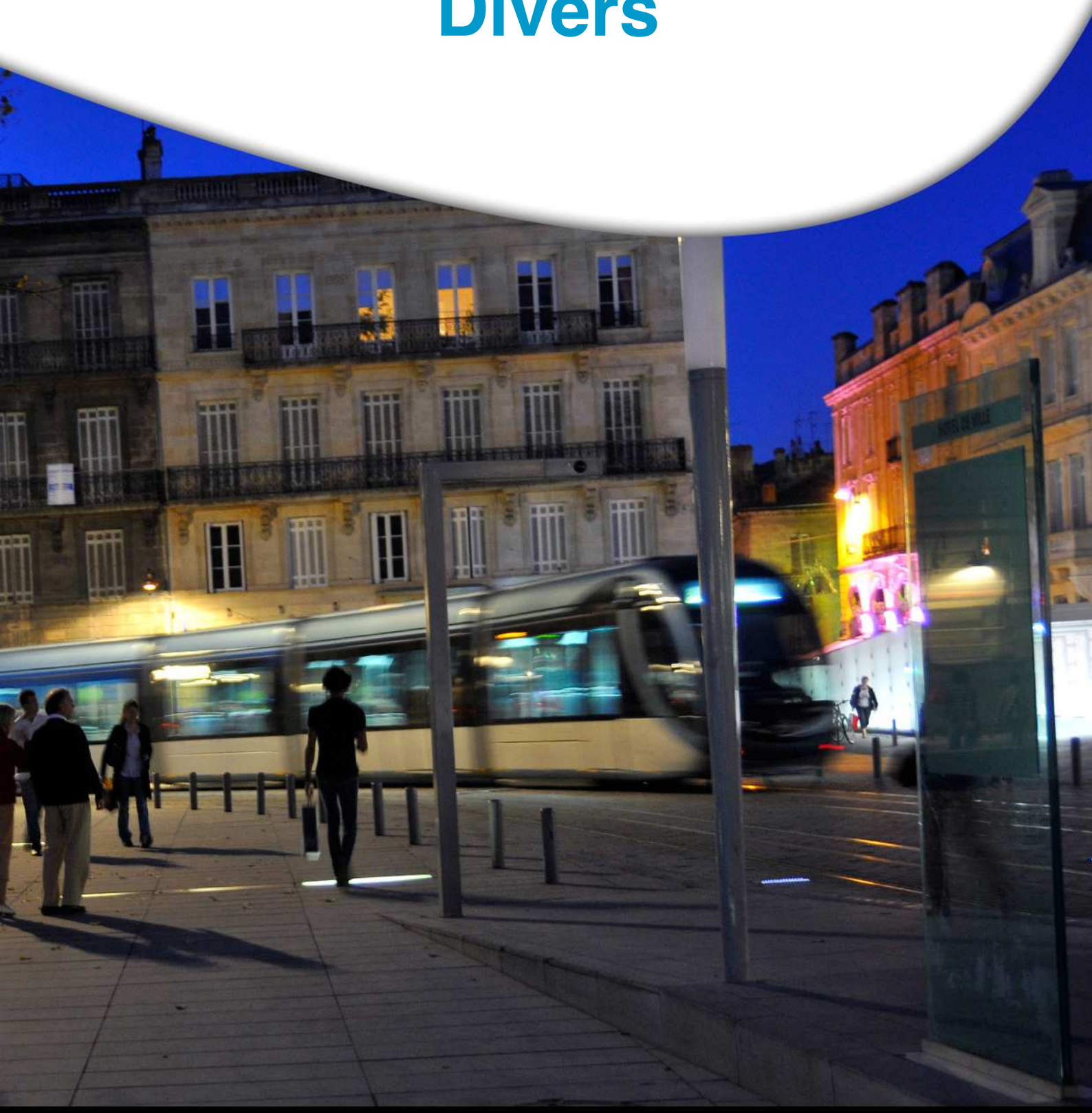
Cela correspond à l'ensemble des biens acquis par Keolis Bordeaux. L'inventaire figure en annexe (annexe 14 sur CD-ROM).

17.7. Inventaire à jour

L'inventaire à jour est annexé au rapport annuel (annexe 14 sur CD-ROM).

Chapitre 18

Divers



18. Divers

18.1. Compte-rendu des services spécifiques

Services occasionnels Année 2010 (en Km)	Tramway	Bus	Affrétés	Total
Carnaval	286			286
Foire internationale	970	1 228		2 198
Fête de la musique	1 472	451	125	2 048
Fête du vin ou du fleuve	1 648	2 275	626	4 549
Feu d'artifice du 14 Juillet	1 233	455	153	1 841
Ouverture des commerces 5 week-ends	7 497	756		8 253
Navettes corresp SNCF du dimanche soir		8 972		8 972
Desserte du stade Chaban Delmas	8 115	1 403		9 518
Dessertes hors CUB		15 480	5 208	20 688
Navette électrique : Fêtes de fin d'année		206		206
Navette électrique : Dimanches sans voiture		802	1 586	2 388
Navette Centen'air		328		328
Tour de France		1 716		1 716
Rassemblement scouts de France	629			629
TOTAL	21 221	34 072	7 698	63 620

18.2. Cahier des charges à jour

Le descriptif du réseau au 22 février 2010 figure en annexe 15.

18.3. Graphiques de l'offre de service de septembre et de l'été

Les graphiques de l'offre de service de l'hiver 2010/2011 ont déjà été fournis à la CUB sous forme de CD-ROM.

18.4. Services additionnels

Les services additionnels fournis à la clientèle sont détaillés dans les chapitres 4 et 6.