



Rapport d'activité

**2007**





# Un grand réseau pour une grande métropole



Par sa fréquentation et son organisation, le réseau Tbc est devenu une véritable référence en France comme à l'étranger. Preuve en est, le nombre de délégations de villes françaises ou étrangères accueillies chaque année pour visiter et découvrir les transports en commun de l'agglomération bordelaise.

Comme tout grand réseau d'une grande métropole, le réseau Tbc se trouve aujourd'hui confronté aux problèmes de surcharge aux heures de pointe et à la sollicitation de ses matériels. Face à une clientèle de plus en plus séduite et sensibilisée à l'utilisation des transports en commun, mais face aussi à une clientèle de plus en plus exigeante en terme de qualité de service, le réseau Tbc s'attache à imaginer, à développer et à déployer les moyens nécessaires pour maintenir à un haut niveau de qualité les services proposés.

Cet engagement permet de proposer aux 660 091 habitants de l'agglomération bordelaise une offre de transport complète, diversifiée et structurée, de qualité au travers d'un réseau moderne et multimodal :

- Desserte des lieux à haute fréquentation par le tramway,
- Rabattement des lignes de bus au plus tôt sur les stations tramway,
- Hiérarchisation du réseau bus pour une meilleure lisibilité avec itinéraires protégés, dessertes de périphérie à périphérie, réseau de soirée, Transport A la Demande...
- Lignes express,
- Développement de l'intermodalité avec des pôles d'échanges majeurs urbains/interurbains/trains et billettique unique permettant l'accès à l'ensemble du réseau tramway-bus et 7 parcs-relais. Ces derniers sont renforcés par 3 sites de la régie Parcub réservés aux abonnés Cité Pass du réseau Tbc (Pessac Centre, Mérignac Centre et Porte de Bordeaux), soit 252 places supplémentaires.



# Un réseau valorisé et valorisant

2007 a été l'occasion de mettre en avant tous les atouts du réseau tbc et de valoriser ses services utilisés au quotidien par les habitants de la Communauté Urbaine de Bordeaux.

## tbc : un réseau hors du commun

S'appuyant sur la semaine de la mobilité durable fin septembre 2007, Veolia Transport Bordeaux et la Communauté Urbaine de Bordeaux ont affirmé haut et fort à travers plusieurs campagnes de communication, les réussites du réseau tbc. Celui-ci est en effet aujourd'hui un acteur clé de la mobilité dans l'agglomération. Ces campagnes ont donc eu pour objectifs de valoriser l'ensemble du réseau tbc et d'accroître ainsi sa notoriété au travers de son offre, sa performance, son attractivité et ses innovations.



## tbc : un réseau « éco-exemplaire »

Avec 273 véhicules fonctionnant au GNV et 6 navettes électriques sur un total de 501 autobus, c'est plus de la moitié du parc qui fonctionne en énergie propre. Parallèlement, Veolia Transport Bordeaux a proposé à la Communauté Urbaine de Bordeaux d'expérimenter sur les véhicules diesel les plus anciens, une émulsion d'eau et de gazole basse teneur en souffre : le GECAM O#.

Cette expérimentation a été menée sur les véhicules stationnés au dépôt de l'Allée des Pins. Le GECAM O# permet aujourd'hui à 95 autobus ne répondant qu'à des normes inférieures ou égales à Euro 3 de se rapprocher de celles exigées par la norme Euro 4 avec une réduction moyenne de près de 60 % des rejets polluants. En novembre, le parc d'autobus s'est enrichi de 10 bus à gabarit réduit répondant aux normes Euro 5 grâce à l'injection d'urée dans le système de combustion et leur équipement en filtre à particules.

En ce qui concerne le tramway, outre le fait qu'il fonctionne à l'électricité, donc sans rejet polluant dans l'atmosphère, celui-ci est alimenté par 15 % d'électricité issue de ressources renouvelables (centrale hydraulique, éolienne) suite à un contrat passé entre EDF et Veolia Transport Bordeaux.

L'ensemble de ces initiatives fait du réseau tbc un réseau de transport urbain éco-exemplaire, un réseau ayant placé la mobilité durable au cœur de son mode de fonctionnement.

# Un réseau valorisé et valorisant



## tbc : un réseau innovant

En 2007, le réseau tbc a continué à améliorer la qualité de l'accès à l'information à sa clientèle en proposant des services plus rapides, personnalisés et accessibles aux personnes handicapées.

Expérimenté sur les lignes 4, 9, 16, 20, 21, 50, 54 et 55, Mobilinfotbc permet aux abonnés disposant d'une connexion Internet sur leur mobile, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, et quel que soit leur opérateur téléphonique d'obtenir gratuitement les horaires des 2 prochains passages des bus en temps réel.

Parallèlement, le site Internet a été repensé pour offrir une information performante et claire permettant d'accéder rapidement aux informations recherchées, le site infotbc intègre aussi depuis cette année les différents navigateurs de substitution tels que la synthèse vocale, le braille ou le grossissement à l'écran pour que les mal-voyants et non voyants puissent eux aussi bénéficier de toutes les informations délivrées par infotbc.com.

## tbc : un réseau partenaire de la vie locale

Comme chaque année, le réseau tbc a soutenu de nombreuses manifestations lui permettant ainsi de participer directement à la vie de l'agglomération bordelaise.

2007 fut naturellement l'année de la Coupe du Monde de Rugby. A l'initiative de la Communauté Urbaine de Bordeaux, deux rames ont été entièrement décorées aux couleurs de l'événement. Le visuel réalisé grâce à la collaboration de l'équipe de l'Union Stade Bordelais CABBG, a été décliné sur 14 stations de tramway. 130 000 tickartes « collectors », un par match se déroulant à Bordeaux, ont été vendus en 15 jours.

Durant cette période, le réseau tbc s'est adapté pour favoriser et faciliter les déplacements des visiteurs en tramway comme en bus pour desservir les axes centre-ville / Stade Jacques Chaban-Delmas / Bordeaux Village Rugby.



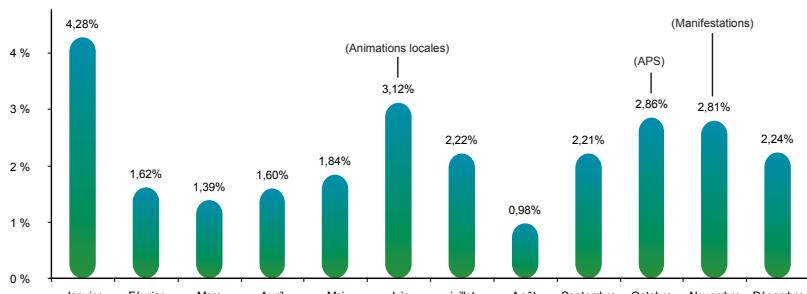
# 2007

## en 4 points

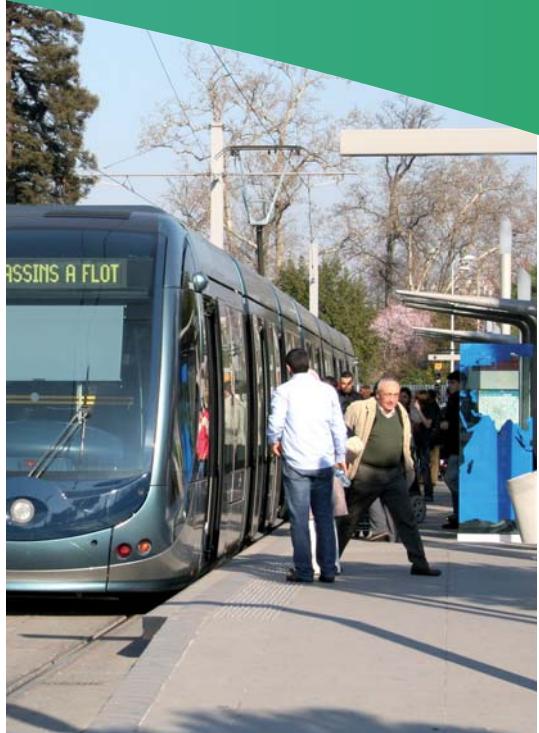


### Réseau tramway : une disponibilité en hausse

Si l'on fait abstraction de l'interruption du trafic dû aux intempéries exceptionnelles du mois de janvier, le taux d'indisponibilité du réseau tramway représente 2,02 % de l'ensemble des heures d'exploitation contre 2,22 % en 2006 et 2,36 % en 2005 alors que sur la même période, plus de 780 000 kilomètres supplémentaires ont été réalisés. La fiabilité du système APS et du matériel roulant se confirme même si ces derniers sont encore à l'origine de plus de 29 % des interruptions de trafic.



● Taux d'indisponibilité du réseau tramway en %



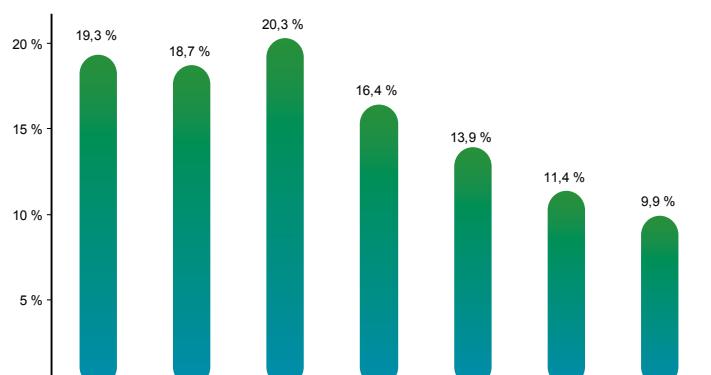
### Fraude : un engagement tenu

Enjeu commercial, financier et social, la lutte contre la fraude est et reste une priorité. Au 31/12/2007, les équipes de Vérificateurs de Perception comprenaient 68 personnes.

Une nouvelle campagne de sensibilisation a été initiée s'appuyant sur un ton humoristique pour inciter les voyageurs, non seulement à acheter un titre de transport, mais aussi à le valider.

L'ensemble du réseau bus a adopté la montée par l'avant, limitant ainsi la tentation de frauder et récréant un lieu social entre conducteur et clientèle à l'intérieur du bus.

En 2007 le taux de non validation est de 10 % (7,9 % pour le bus - 11 % pour le tram).



● Taux de fraude

**En 2007, le taux de fraude s'élève à 9,9 %** (9,7 % pour le bus - 10,1 % pour le tram); les engagements pris vis-à-vis de la Communauté Urbaine de Bordeaux ont donc été dépassés un an à l'avance.

# 2007 en 4 points



## Maîtriser l'accidentologie

Réduire de manière sensible l'accidentologie du réseau est un objectif permanent. Les formations ayant pour but de susciter une prise de conscience et de rappeler les concepts fondamentaux d'une bonne conduite ont été poursuivies. Sensibiliser à une conduite garantissant la sécurité de tous passe aussi par la reconnaissance. Le 12 décembre dernier, 4 conducteurs-receveurs ont ainsi reçu les palmes du bon conducteur de la Prévention Routière dans les salons du Conseil Général de Gironde.

En externe, une campagne de sensibilisation a eu lieu auprès des automobilistes avec la pose, durant 3 mois, sur 3 rames, d'une signalétique spécifique pour rappeler les nécessaires réflexes d'attention et de prudence aux abords et à la traversée de la plate-forme tramway.

## Modifier les comportements : la lutte contre les incivilités

Cette année encore, Veolia Transport Bordeaux a relancé une campagne de sensibilisation sur les incivilités et l'intérêt à mieux vivre ensemble son déplacement dans les transports en commun.

Un nouveau thème a été décliné : les dégradations occasionnées par les rayures et les graffitis sur les véhicules et le mobilier du réseau. C'est le zèbre qui a été choisi pour être ambassadeur de cette campagne de prévention. Il rejoint les pingouins « laissez sortir avant de monter », le caméléon « chewing-gum, on ne le colle pas partout » et le koala « moins fort les portables ».

Dix stations tramway, choisies pour leur forte fréquentation, ont bénéficié d'un habillage spécifique pendant la campagne. Parallèlement, des sketchs ont été joués dans les rames pour interroger directement les voyageurs sur ces problématiques.



# Une qualité de service reconnue

Le plan signé avec la Communauté Urbaine de Bordeaux s'articule autour de 3 grands axes :

1. la certification d'un certain nombre de services,
2. le suivi d'indicateurs qualité sur des éléments clés du service clients,
3. la mesure de la satisfaction de la clientèle conduisant à l'étude et à la mise en place d'actions correctives.



## Les certifications

**NF Service** : cette certification de résultats se traduit par l'atteinte d'objectifs ambitieux, d'un niveau élevé, fixés par un règlement de certification AFNOR et validés par un comité tripartite composé de représentants de la CUB, d'une association de voyageurs et de Veolia Transport Bordeaux.

En 2007, ont obtenu ou ont vu leur certification NF Service reconduite, les lignes A, B et C du tramway, les lignes de bus 22, 48, 53, 54, 55 et 56 ainsi que l'activité contrôle et recouvrement.

**ISO 9001/2000** : première entreprise de transport en France à effectuer une telle démarche, Veolia Transport Bordeaux a vu la certification ISO 9001/2000 de son circuit de recettes confirmée. Parallèlement, le Service Technique a vu sa certification ISO 9001 version 2000 renouvelée concernant son activité maintenance et entretien du matériel roulant.

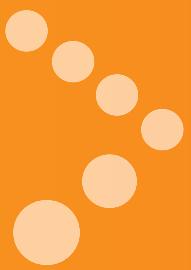


Transport urbain de voyageurs - NF286  
Lignes de bus 22-48-53-54-55-56

Ligne de Tram A-B-C

Délivrée par AFAQ AFNOR Certification - [www.marque-nf.com](http://www.marque-nf.com)





# Les indicateurs de Qualité



**Respect de l'offre bus :** le pourcentage de parcours perdus par rapport au nombre de parcours théoriques s'élève à 0,35 %.

**Ponctualité des départs en terminus pour les bus (moyenne annuelle) :** le pourcentage des départs effectués à l'heure s'élève à 91,43 %.

**Maintenance bus :**

- Disponibilité des valideurs : 99,83 %
- Taux de panne : 1,22 pour 10 000 kilomètres
- Propreté des véhicules : sur une échelle allant de 0 à 35 (35 étant la meilleure note) la notation a été comprise entre 25,6 et 26,5
- Propreté des locaux commerciaux : sur une échelle allant de 0 à 3 (3 étant la meilleure note) la notation a été comprise entre 2,28 et 2,71.

**Respect de l'offre tramway:** le pourcentage de kilomètres perdus par rapport au nombre de kilomètres théoriques s'élève à 0,50 %.

**Régularité en station pour le tramway :** le pourcentage des départs effectués à l'heure s'élève à 92,40 %.

**Maintenance tramway :**

- Disponibilité des valideurs : 99,74 %
- Taux de panne : 7,29 pour 10 000 kilomètres
- Propreté des rames : sur une échelle allant de 0 à 35 (35 étant la meilleure note) la notation a été comprise entre 25,6 et 27,2

**Propreté des stations :** sur une échelle allant de 0 à 25 (25 étant la meilleure note) la notation a été comprise entre 21,1 et 22,8.

**Propreté des plates-formes :** sur une échelle allant de 0 à 20 (20 étant la meilleure note) la notation a été comprise entre 14,4 et 16,7.

**Propreté des parcs-relais :** sur une échelle allant de 0 à 20 (20 étant la meilleure note) la notation a été comprise entre 14 et 15,6.

**Information et relation clientèle :**

**Charte d'information :** 100 % des arrêts sont équipés des horaires de passage aux arrêts et d'un plan de ligne sur fond géographique

**Information embarquée dans les bus :** 96,59 % des bus contrôlés sont conformes

**Information embarquée dans les tramways :** 98,94 % des rames contrôlées sont conformes

**Traitement des réclamations :**

100 % des réponses ont été faites dans un délai de 30 jours et 85 % dans un délai de 15 jours.

**Le Service Sécurité :**

**Disponibilité des équipements de sécurité :** 100 % des interventions ont été réalisées dans un délai de 30 minutes.

**En 2007 :** le délai moyen d'intervention a été de 9 minutes et 40 secondes.

# Le baromètre satisfaction

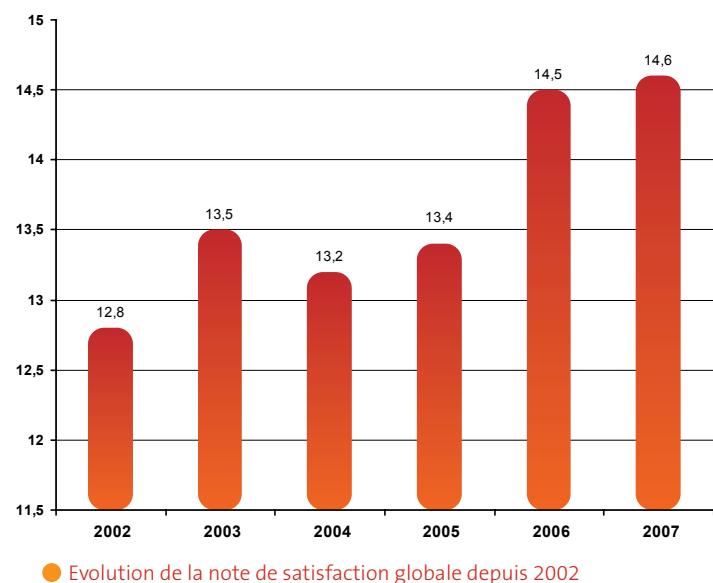


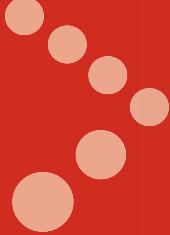
L'enquête a été réalisée courant novembre 2007 auprès de 1 021 clients du réseau tbc selon une méthodologie identique aux années précédentes.

3 types de clientèle ont été identifiés :

- Les clients mixtes utilisant le tramway et le bus
- Les clients utilisant exclusivement le bus
- Les clients utilisant exclusivement le tramway

La note de satisfaction globale pour l'année 2007 s'élève à  
**14,6/20**



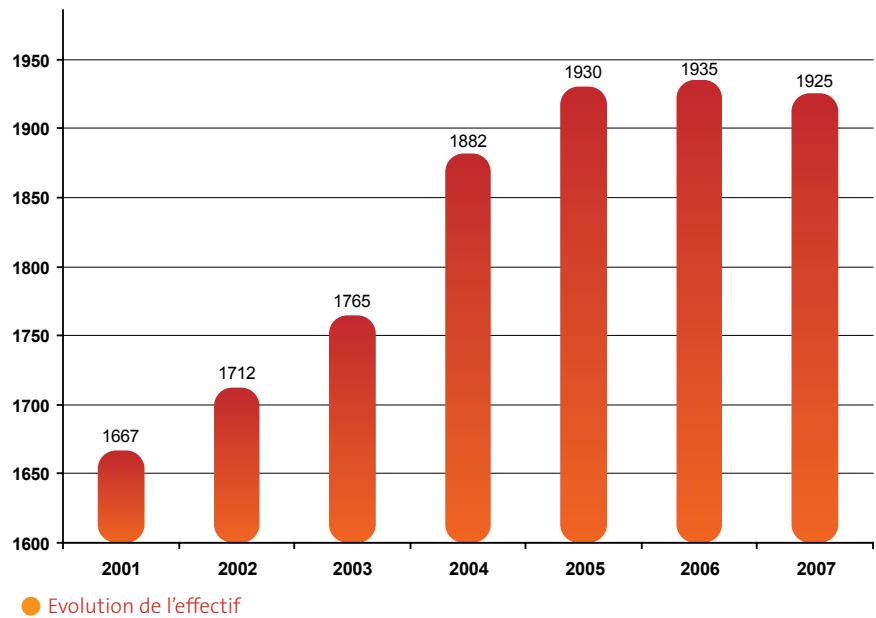
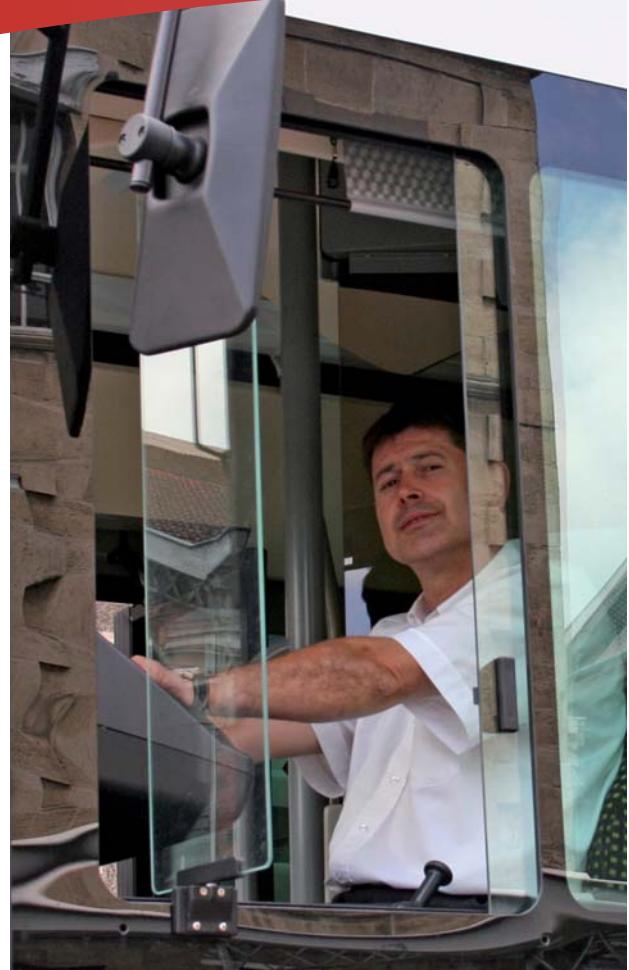


# L'effectif

**1925** salariés

**24** cadres  
**265** Agents de Maîtrise  
**1 260** Conducteurs-Receveurs  
**67** Employés  
**309** Ouvriers

3,19 % de la masse salariale ont été consacrés en 2007 à la formation des collaborateurs de Veolia Transport Bordeaux. Axe majeur de développement des compétences au sein de l'entreprise, plus de 916 personnes au moins ont suivi une formation en 2007.





# Le parc (au 31/12/2007)

## de véhicules



**574** véhicules

Tramway : 67 rames

**Bus :**

184 articulés (dont 121 GNV)  
 298 standard (dont 152 GNV)  
 12 autobus à gabarit réduit  
 7 minibus

Navette électrique : 6

Age moyen du parc autobus : 6,91 ans

## La fréquentation

	2006	2007	Ecart %
<b>Bus</b>	34 086 319	36 383 837	+ 6,74 %
<b>Tram</b>	41 283 813	48 223 473	+ 16,81 %
<b>TOTAL</b>	<b>75 370 132</b>	<b>84 607 310</b>	<b>+ 12,26 %</b>



# Le réseau 2007

## Kilomètres parcourus (millions) :

	2006	2007	
<b>Bus :</b>	21,86	21,25	-2,79 %
<b>Tram :</b>	2,42	3,03	+25,21 %
<b>TOTAL :</b>	24,28	24,28	



## Vitesse commerciale

	2006	2007
<b>Bus</b>	15,71 km/h	15,93 km/h
<b>Tram</b>	17,37 km/h	18,20 km/h

## La tarification



### Tickartes

1 Voyage - mise en correspondance le 24/04/2004  
 10V plein tarif  
 5V plein tarif  
 10V tarif réduit

**TARIFS  
AU 1/07/2007**

1,30 €  
 10,00 €  
 5,00 €  
 6,10 €



### Pass

Pass Jeune (mensuel)  
 Cité Pass (mensuel)  
 Hebdo 7j glissants

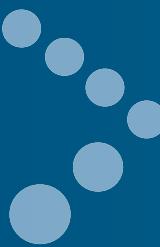
26,50 €  
 37,60 €  
 9,45 €

# Les résultats financiers de Tbc

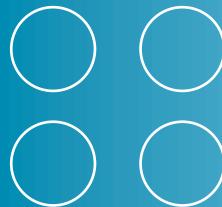


	2006	2007	%
Contribution forfaitaire (en milliers d'euros)	128 016	133 867	<b>+ 4,57 %</b>
Recettes d'exploitation (en milliers d'euros)	35 382	38 836	<b>+ 9,76 %</b>
Déficit (en milliers d'euros)	92 634	95 031	<b>+ 2,58 %</b>
Recettes/Dépenses	27,64 %	29,01 %	
Compensations sociales (en milliers d'euros)	23 243	24 121	<b>+ 3,78 %</b>
Déficit (hors aides) (en milliers d'euros)	69 391	70 910	<b>+ 2,19 %</b>

Repères	2006	2007	%
Dépenses/Kilomètre	5,27 €	5,51 €	<b>+ 4,55 %</b>
Recettes/Kilomètre	1,46 €	1,60 €	<b>+ 9,59 %</b>
Dépenses/Voyage	1,69 €	1,58 €	<b>- 6,51 %</b>
Recettes/Voyage	0,47 €	0,46 €	<b>- 2,13 %</b>
Déficit/Voyage	1,23 €	1,12 €	<b>- 8,94 %</b>



# Les résultats financiers de Tbc



## Résultats de l'année 2007

### Dépenses d'exploitation (en millier d'euros)

	2006	2007
Prix forfaitaire contractuel actualisé	120 248	126 798
Incidence des investissements CUB	- 364	- 546
Valorisation des modifications de l'offre	- 98	- 240
Variations calendaires	- 327	0
Vitesse commerciale	+ 2 076	+ 2 136
TIPP	- 151	- 108
Pénalités qualité	- 265	- 333
Primes qualité	+ 87	+ 103
Effets des grèves	- 239	- 499
Autres		+ 576

Prix forfaitaire	120 967	127 887

Intéressement recettes	1 176	1 560
Intéressement amendes	590	677
Intéressement publicité	45	15
Intéressement fréquentation	- 91	- 96
Intéressement gestion des espaces commerciaux et autres	5	6
Impôts et taxes	5 324	3 818

Total dépenses	128 016	133 867

### Recettes d'exploitation

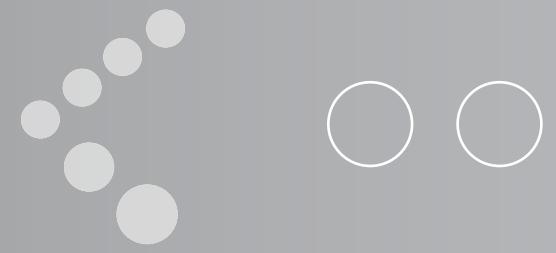
Vente de titres	32 633	36 025
Amendes	984	968
Frais établissement des cartes	48	51
Redevance publicité	1 593	1 706
Dessertes hors CUB (*1)	113	54
Transports occasionnels (*1)	11	32

(\*1) Perçu directement par la CUB

# Les résultats financiers de Tbc

RECETTES TITRES TRANSPORT	2006	2007
<b>Titres oblitérables</b>		
- Billets	4 772 432,00	5 463 397,51
- Tickartes plein tarif 10 voyages	8 607 001,23	9 179 452,84
- Tickartes tarif réduit 5 voyages	1 515 658,96	1 974 757,89
- Tickartes tarif réduit	1 403 555,75	1 438 947,92
- Tickartes hebo 7 jours	1 086 982,32	1 123 986,55
- Vente Billettique	697 080,52	232 935,19
- Parcs-relais	950 184,22	1 042 288,67
<b>Sous-total titres oblitérables</b>	<b>19 032 895,00</b>	<b>20 455 766,57</b> <b>+ 7,48 %</b>
<b>Abonnements</b>		
- Bordeaux scolaires	395 588,05	319 314,39
- Bordeaux étudiants	-	-
- Clip jeune	64 593,40	66 359,52
- Cartes foire	20 873,74	20 814,23
- Cartes Pass jeune	8 885 772,29	9 818 323,56
- Ter - Bus (SNCF)	249 761,74	303 356,56
- Car-Bus	515,41	117 019,99
- Mensuel Jeunes	302 195,38	327 001,51
- Cité Pass mensuel	669 275,77	751 303,37
- Cité Pass annuel	1 393 047,26	1 722 199,21
- Cité Pass Groupe	1 355 458,26	1 785 461,83
<b>Sous-total abonnements</b>	<b>13 337 081,80</b>	<b>15 231 334,17</b> <b>+ 14,20 %</b>
<b>Titres de transport divers (cartes)</b>		
- Permis administrations	112 196,49	113 999,97
- Cartes spéciales congrès	11 818,52	43 715,11
- Cartes groupes	66 448,31	78 805,50
- Cartes Bordeaux découverte	159 957,88	220 410,38
- Recettes harmonisées	35 423,06	14 738,63
- Régul. recettes titres	-122 455,53	-134 244,88
<b>Sous-total cartes</b>	<b>263 388,73</b>	<b>337 424,71</b>
<b>TOTAL RECETTES TITRES</b>	<b>32 633 365</b>	<b>36 024 525,45</b> <b>+10,39 %</b>
<b>AUTRES RECETTES</b>		
<b>Amendes</b>	983 640,36	968 285,13
<b>Frais d'établissement de cartes</b>	47 516,72	51 304,32
<b>Redevance pour publicité</b>	1 593 615,36	1 706 169,00
<b>TOTAL DES RECETTES</b>	<b>35 258 137,97</b>	<b>38 750 283,90</b> <b>+ 9,90 %</b>

# Les résultats financiers de Veolia Transport Bordeaux



	2006	2007	%
Chiffre d'affaires	128 229	133 421	+ 4,05 %
Autres produits	4 876	3 890	
<b>Total produits exploitation</b>	<b>133 105</b>	<b>137 311</b>	
<b>Total des charges</b>	<b>132 094</b>	<b>134 894</b>	<b>+ 2,12 %</b>
dont salaires et charges	83 672	87 148	+ 4,15 %

	2006	2007
Résultats d'exploitation	1 012	2 414
Résultats financier	648	987
Résultats courant avant impôt	1 660	3 404

# Les résultats financiers de Veolia Transport Bordeaux

- 1 -

## BILAN ACTIF

2050

Désignation :	VEOLIA TRANSPORT BORDEAUX	Durée N :	12
Adresse :	12, Boulevard Antoine Gautier 33000 BORDEAUX	Durée N-1 :	12
N°SIRET :	43458223500017	Code APE :	602A

Rubriques		Montant brut	Amortissements	31/12/2007	31/12/2006
Capital souscrit non appelé	I AA				
<b>IMMOBILISAT. INCORPORELLES</b>					
Frais d'établissement	AB		AC		
Frais de développement	CX		AE		
Concessions,brevets,droits similaires	AF		AG		
Fonds commercial (1)	AH		AI		
Autres immobilisations incorporelles	AJ	18 697,08	AK	18 697,08	
Avances,acomptes immob. incorpor.	AL		AM		3 301,64
<b>IMMOBILISATIONS CORPORELLES</b>					
Terrains	AN		AO		
Constructions	AP	763 923,90	AQ	323 815,15	440 108,75
Installations techniq., matériel, outillage	AR	362 138,53	AS	137 212,98	224 925,55
Autres immobilisations corporelles	AT	1 285 678,11	AU	1 090 949,71	194 728,40
Immobilisations en cours	AV		AW		
Avances et acomptes	AX		AY		3 650,00
<b>IMMOBILISATIONS FINANCIERES (2)</b>					
Participations par mise en équivalence	CS		CT		
Autres participations	CU		CV		
Créances rattachées à participations	BB		BC		
Autres titres immobilisés	BD		BE		
Prêts	BF		BG		
Autres immobilisations financières	BH	77 607,19	BI	77 607,19	75 197,17
<b>TOTAL II</b>	BJ	<b>2 508 044,81</b>	<b>BK</b>	<b>1 570 674,92</b>	<b>937 369,89</b>
					<b>1 079 393,95</b>
<b>STOCKS ET EN-COURS</b>					
Matières premières, approvisionnemts	BL	2 952 879,47	BM	105 937,04	2 846 942,43
En-cours de production de biens	BN		BO		3 147 695,48
En-cours de production de services	BP		BQ		
Produits intermédiaires et finis	BR		BS		
Marchandises	BT		BU		
Avances,acomptes versés/commandes	BV	160 045,51	BW		160 045,51
<b>CREANCES</b>					
Créances clients & cptes rattachés (3)	BX	4 722 154,30	BY	4 722 154,30	3 791 629,84
Autres créances (3)	BZ	23 580 155,77	CA	23 580 155,77	23 325 260,48
Capital souscrit et appelé, non versé	CB		CC		
<b>DIVERS</b>					
Valeurs mobilières de placement (dt actions propres )	CD		CE		
Disponibilités	CF	138 031,92	CG		138 031,92
<b>COMPTE DE REGULARISATION</b>					
Charges constatées d'avance (3)	CH	132 507,66	CI	132 507,66	80 438,58
<b>TOTAL III</b>	CJ	<b>31 685 774,63</b>	<b>CK</b>	<b>105 937,04</b>	<b>31 579 837,59</b>
					<b>30 636 746,44</b>
Frais émission d'emprunts à étaler	IV CW				
Primes rembourst des obligations	V CM				
Ecarts de conversion actif	VI CN				
<b>TOTAL GENERAL (I à VI)</b>	CO	<b>34 193 819,44</b>	<b>1A</b>	<b>1 676 611,96</b>	<b>32 517 207,48</b>
					<b>31 716 140,39</b>
Renvois:(1) droit bail N-1		(2)Part -1an immo.fin. N-1	CP	2 274,16 774,16	(3)Part à + 1 an: [CR] N-1 612,98
Clause réserv. prop. Immobilisations :		Stocks :			Créances :

# Les résultats financiers de Veolia Transport Bordeaux

- 2 -

## BILAN PASSIF

2051

Désignation : VEOLIA TRANSPORT BORDEAUX

Rubriques		31/12/2007	31/12/2006
<b>CAPITAUX PROPRES</b>			
Capital social ou individuel (1) (dont versé : 300 000,00 )	DA	300 000,00	300 000,00
Primes d'émission, de fusion, d'apport	DB		
Ecarts de réévaluation (2) (dont écart d'équivalence : EK )	DC		
Réserve légale (3)	DD	30 000,00	30 000,00
Réserves statutaires ou contractuelles	DE		
Réserves réglementées (3) (dont rés. prov. cours B1 )	DF		
Autres réserves (dont achat d'œuvres orig. EJ )	DG		
Report à nouveau	DH	63,45	606,32
<b>RESULTAT DE L'EXERCICE (bénéfice ou perte)</b>	DI	2 199 816,72	1 151 457,13
Subventions d'investissements	DJ		
Provisions réglementées	DK		
<b>TOTAL I</b>	DL	<b>2 529 880,17</b>	<b>1 482 063,45</b>
<b>AUTRES FONDS PROPRES</b>			
Produits des émissions de titres participatifs	DM		
Avances conditionnées	DN		
<b>TOTAL II</b>	DO		
<b>PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES</b>			
Provisions pour risques	DP	912 019,00	940 284,00
Provisions pour charges	DQ	1 828 294,00	2 937 895,00
<b>TOTAL III</b>	DR	<b>2 740 313,00</b>	<b>3 878 179,00</b>
<b>DETTES (4)</b>			
Emprunts obligataires convertibles	DS		
Autres emprunts obligataires	DT		
Emprunts et dettes auprès des établissements de crédit (5)	DU	407 709,58	2 087 491,28
Emprunts, dettes fin. divers (dont emp. participatifs EI )	DV		
Avances et acomptes reçus sur commandes en cours	DW	290,67	121,49
Dettes fournisseurs et comptes rattachés	DX	7 180 836,36	5 906 781,56
Dettes fiscales et sociales	DY	12 768 012,28	11 643 891,55
Dettes sur immobilisations et comptes rattachés	DZ	384 025,12	405 072,09
Autres dettes	EA	6 506 140,30	6 312 539,97
<b>COMPTE DE REGULARISATION</b>			
Produits constatés d'avance (4)	EB		
<b>TOTAL IV</b>	EC	<b>27 247 014,31</b>	<b>26 355 897,94</b>
Ecarts de conversion passif	V	ED	
<b>TOTAL GENERAL (I à V)</b>	EE	<b>32 517 207,48</b>	<b>31 716 140,39</b>

Renvois			
(1) Ecart de réévaluation incorporé au capital			
	- Réserve spéciale de réévaluation (1959)	1B	
(2) Dont	- Ecart de réévaluation libre	1C	
	- Réserve de réévaluation (1976)	1D	
		1E	
(3) Dont réserve réglementée des plus-values à long terme		EF	
(4) Dettes et produits constatés d'avance à moins d'1 an		EG	27 246 723,64
(5) Dont concours bancaires, soldes créditeurs de banque, CCP	(bal) (bal) (bal)	EH	407 709,58
Dettes à plus d'un an			2 087 491,28
Dettes à moins d'un an			2 650 901,50
			23 704 996,44
			23 704 996,44

# Les résultats financiers de Veolia Transport Bordeaux

- 3 -

## COMPTE DE RESULTAT (en liste)

2052

Désignation : VEOLIA TRANSPORT BORDEAUX

Rubriques	France	Exportation	31/12/2007	31/12/2006
Ventes de marchandises	FA	FB		
Production - biens vendue	FD	FE	FF	
- services	FG	FH	FI	128 229 067,00
<b>CHIFFRE D'AFFAIRES NET</b>	<b>FJ</b>	<b>133 421 334,00</b>	<b>FK</b>	<b>128 229 067,00</b>
Production stockée			FM	
Production immobilisée			FN	
Subventions d'exploitation			FO	
Reprises sur amortissements et provisions, transferts de charges (9)			FP	3 861 303,34
Autres produits (1) (11)			FQ	28 526,86
<b>TOTAL DES PRODUITS D'EXPLOITATION (2)</b>	<b>I</b>		<b>FR</b>	<b>137 311 164,20</b>
Achats de marchandises (y compris droits de douane)			FS	
Variation de stock (marchandises)			FT	
Achats matières premières, autres approvisionnements (et droits de douane)			FU	7 667 360,44
Variations de stock (matières premières et approvisionnements)			FV	268 710,87
Autres achats et charges externes (3) (6 bis)			FW	32 036 012,74
Impôts, taxes et versements assimilés			FX	7 336 698,53
Salaires et traitements			FY	60 440 343,83
Charges sociales (10)			FZ	26 707 753,89
<b>DOTATIONS D'EXPLOITATION</b>				
Sur immobilisations : - dotations aux amortissements			GA	165 795,84
- dotations aux provisions			GB	
Sur actif circulant : dotations aux provisions			GC	105 937,04
Pour risques et charges : dotations aux provisions			GD	126 290,00
Autres charges (12)			GE	39 319,07
<b>TOTAL DES CHARGES D'EXPLOITATION (4)</b>	<b>II</b>		<b>GF</b>	<b>134 894 222,25</b>
<b>1. RESULTAT D'EXPLOITATION (I - II)</b>			<b>GG</b>	<b>2 416 941,95</b>
<b>OPERATIONS EN COMMUN</b>				
Bénéfice attribué ou perte transférée			III GH	
Perte supportée ou bénéfice transféré			IV GI	
<b>PRODUITS FINANCIERS</b>				
Produits financiers de participations (5)			GJ	
Produits des autres valeurs mobilières et créances de l'actif immobilisé (5)			GK	
Autres intérêts et produits assimilés (5)			GL	1 004 275,94
Reprises sur provisions et transferts de charges			GM	
Défauts et charges assimilées (6)			GN	
Produits nets sur cessions de valeurs mobilières de placement			GO	
<b>TOTAL DES PRODUITS FINANCIERS</b>	<b>V</b>		<b>GP</b>	<b>1 004 275,94</b>
Dotations financières aux amortissements et provisions			GQ	
Interêts et charges assimilées (6)			GR	17 567,17
Défauts et charges assimilées (6)			GS	
Charges nettes sur cessions de valeurs mobilières de placement			GT	
<b>TOTAL DES CHARGES FINANCIERES</b>	<b>VI</b>		<b>GU</b>	<b>17 567,17</b>
<b>2. RESULTAT FINANCIER (V - VI)</b>			<b>GV</b>	<b>986 708,77</b>
<b>3. RESULTAT COURANT AVANT IMPOTS (I - II + III - IV + V - VI)</b>			<b>GW</b>	<b>3 403 650,72</b>
				<b>1 659 651,13</b>

# Les résultats financiers de Veolia Transport Bordeaux

- 4 -

## COMPTE DE RESULTAT (suite)

2053

Désignation : VEOLIA TRANSPORT BORDEAUX

Rubriques			31/12/2007	31/12/2006
Produits exceptionnels sur opérations de gestion	HA			
Produits exceptionnels sur opérations en capital	HB			
Reprises sur provisions et transferts de charges	HC			
<b>TOTAL DES PRODUITS EXCEPTIONNELS (7)</b>	<b>VII</b>	<b>HD</b>		
Charges exceptionnelles sur opérations de gestion (6 bis)	HE		22 535,00	1 884,00
Charges exceptionnelles sur opérations en capital	HF			1 532,00
Dotations exceptionnelles aux amortissements et provisions	HG		8 019,00	
<b>TOTAL DES CHARGES EXCEPTIONNELLES (7)</b>	<b>VIII</b>	<b>HH</b>	<b>30 554,00</b>	<b>3 416,00</b>
<b>4. RESULTAT EXCEPTIONNEL (VII - VIII)</b>		<b>HI</b>	<b>(30 554,00)</b>	<b>(3 416,00)</b>
Participation des salariés aux résultats de l'entreprise	IX	HJ	438 278,00	186 654,00
Impôts sur les bénéfices	X	HK	735 002,00	318 124,00
<b>TOTAL DES PRODUITS (I + III + V + VII)</b>		<b>HL</b>	<b>138 315 440,14</b>	<b>133 763 157,39</b>
<b>TOTAL DES CHARGES (II + IV + VI + VIII + IX + X)</b>		<b>HM</b>	<b>136 115 623,42</b>	<b>132 611 700,26</b>
<b>5. BÉNÉFICE OU PERTE (total des produits - total des charges)</b>		<b>HN</b>	<b>2 199 816,72</b>	<b>1 151 457,13</b>

Renvois				
(1) Dont produits nets partiels sur opérations à long terme		HO		
(2) Dont produits de locations immobilières		HY		
produits d'exploitation sur exercices antérieurs (8)	(bal0)	1G		
(3) Dont :				
- Crédit-bail mobilier	(bal0)	HP		
- Crédit-bail immobilier	(bal0)	HQ		
(4) Dont charges d'exploitation sur exercices antérieurs (8)	(bal0)	1H		
(5) Dont produits concernant les entreprises liées	(bal0)	1J	1 004 275,94	657 649,01
(6) Dont intérêts concernant les entreprises liées	(bal0)	1K		
(6bis) Dont dons faits aux organismes d'intérêt général (art.238 bis du CGI)		HX		
(9) Dont transferts de charges	A1		2 546 863,38	2 397 614,75
(10) Dont cotisations pers. exploitant (13)	A2			
(11) Dont redevances pour concessions de brevets, de licences (produits)	A3			
(12) Dont redevances pour concessions de brevets, de licences (charges)	A4			
(13) Dont primes & cot.compl.perso. facultatives	A6			
	A9			
<b>(7) Détail des produits et charges exceptionnels</b>			<b>Exercice N</b>	
			<b>Charges</b>	<b>Produits</b>
<i>Au regard de la norme EDI-TDFC, veuillez saisir ces informations dans l'annexe "2053 - Produits et charges exceptionnels", présente dans la rubrique Complément EDI - TDFC.</i>				
<b>(8) Détail des produits et charges sur exercices antérieurs</b>			<b>Exercice N</b>	
			<b>Charges</b>	<b>Produits</b>
<i>Au regard de la norme EDI-TDFC, veuillez saisir ces informations dans l'annexe "2053 - Produits et charges s/exercices ant.", présente dans la rubrique Complément EDI - TDFC.</i>				



# Baromètre satisfaction



# Ensemble des clients

## Note globale : 14,6 / 20

Satisfaction	Attentes	Attentes prioritaires	Attentes importantes	Attentes secondaires	
				Score	Indicateur
<b>Excellent</b> 	20			16.9	Q31 Présence d'un titre de transport adapté Q37 Pratricité du site internet Q08T Connaissance de l'heure de passage du tram à l'arrêt Q11T Facilité à accéder aux arrêts et à monter dans le tram Q32 Facilité à trouver un point d'achat des titres Q36 Facilité à comprendre l'information sur les horaires Q16T Conduite des conducteurs de tram Q17T Utilité des informations données aux arrêts de tram Q35 Compétence du personnel des Espaces-Accueil Q19 Attitude conducteurs de bus / renseigner la clientèle Q15T Propreté intérieure du tram
				15.7	Q07T Ponctualité des tramways
	Q23	Facilité à se rendre d'un quartier au CV 		15.1	Q06T Temps d'attente du tram à l'arrêt
	15			15.0	Q18 Attitude des conducteurs de bus avec la clientèle Q30 Pratricité des informations données par "Allô Bus" Q20 Attitude conducteurs de bus / autres usagers de la voirie Q28 Attitude des conducteurs avec la clientèle Q13T Sentiment de sécurité aux arrêts de tram Q11B Facilité à accéder aux arrêts et à monter dans les bus Q14T Sentiment de sécurité à l'intérieur du tram
<b>Assez bon</b> 	Q21	Desserte des transports en commun dans le quartier	14.5	14.0	Q26 Simplicité des correspondances Q34 Temps d'attente achat titre / Espaces-Accueil Q15B Propreté intérieure des bus Q29 Facilité à joindre "Allô Bus" Q10T Connaissance heure d'arrivée à destination / tram Q17B Utilité des informations données aux arrêts de bus Q14B Sentiment de sécurité à l'intérieur des bus Q12T Confort aux arrêts de tram Q13B Sentiment de sécurité aux arrêts de bus Q38 Rapidité d'info en cas de perturbations / réseau
	Q24	Facilité à trouver le bon arrêt et la bonne ligne	14.2	13.4	Q33 Prix des titres de transport
	13			13.0	Q16B Conduite des conducteurs de bus Q07B Ponctualité des bus Q08B Connaissance heure de passage du bus à l'arrêt Q27 Perception du réseau de soirée Q10B Connaissance heure d'arrivée à destination / bus Q09B Espace disponible en HP dans les bus
<b>Passable</b> 	10			12.2	Q22 Facilité à se rendre d'un quartier à un autre hors CV
<b>Insuffisant</b> 	0			10.2	Q09T Espace disponible en heures de pointe dans le tram
				9.7	Q12B Confort aux arrêts de bus

un surlignage en vert ou en rouge lorsque le critère évolue sur la période 2004 / 2007 de plus de 1.0 point / un pictogramme lorsque l'évolution considérée a été atteinte en 2007

# Clients Mixtes

Note globale : 14,4/20

Satisfaction	Attentes	Attentes prioritaires		Attentes importantes	Attentes secondaires	
		Attentes prioritaires	Attentes importantes		Attentes secondaires	Attentes secondaires
20	<b>Excellent</b> 			Q31 Présence d'un titre de transport adapté	17.0	
				Q37 Praticité du site internet	16.7	
				Q32 Facilité à trouver un point d'achat des titres	16.3	
				Q08T Connaissance heure de passage du tram à l'arrêt	16.2	
				Q11T Facilité à accéder aux arrêts et à monter dans le tram	16.2	
				Q16T Conduite des conducteurs de tram	16.0	
				Q36 Facilité à comprendre l'information sur les horaires	16.0	
				Q17T Utilité des informations données aux arrêts de tram	15.7	
				Q35 Compétence du personnel des Espaces-Accueil	15.6	
				Q15T Propreté intérieure du tram	15.4	
				Q19 Attitude des conducteurs de bus / renseigner clientèle	15.3	
15	<b>Facilité à se rendre d'un quartier au centre ville</b> 			Q18 Attitude des conducteurs de bus avec la clientèle	14.8	
				Q13T Sentiment de sécurité aux arrêts de tram	14.6	
				Q10T Connaissance heure d'arrivée à destination / tram	14.6	
				Q30 Praticité des infos données par "Allô Bus"	14.6	
				Q20 Attitude des conducteurs de bus / autres usagers voirie	14.6	
				Q11B Facilité à accéder aux arrêts et à monter dans les bus	14.5	
				Q14T Sentiment de sécurité à l'intérieur du tram	14.2	
				Q28 Attitude des contrôleurs avec la clientèle	14.2	
				Q15B Propreté intérieure des bus	13.8	
				Q34 Temps d'attente achat titre / Espaces-Accueil	13.7	
				Q14B Sentiment de sécurité à l'intérieur des bus	13.6	
				Q12T Confort aux arrêts de tram	13.5	
				Q17B Utilité des infos données aux arrêts de bus	13.5	
				Q29 Facilité à joindre "Allô Bus"	13.4	
				Q13B Sentiment de sécurité aux arrêts de bus	13.0	
13	<b>Rapidité du trajet TC par rapport à la voiture</b> 			Q38 Rapidité d'info en cas de perturbations / réseau	12.6	
				Q16B Conduite des conducteurs de bus	12.5	
				Q07B Fonctionnalité des bus	12.3	
				Q08B Connaissance heure de passage du bus à l'arrêt	12.2	
				Q09B Espace disponible en HP dans les bus	12.0	
				Q10B Connaissance heure d'arrivée à destination / bus	11.9	
				Q06B Temps d'attente du bus à l'arrêt	11.4	
				Q27 Perception du réseau de soirée	11.1	
10	<b>Insuffisant</b> 			Q09T Espace disponible en HP dans le tram	10.2	
				Q12B Confort aux arrêts de bus	9.5	

un surillage en vert ou en rouge lorsque le critère évolue sur la période 2004 / 2007 de plus de 1.0 point / un pictogramme  lorsque l'évolution considérée a été atteinte en 2007

# Clients exclusifs bus

## Note globale : 14,5/20

Attentes / Satisfaction	Attentes prioritaires	Attentes importantes	Attentes secondaires
20			17.3
<b>Excellent</b> 	<p><b>Q23</b> Facilité à se rendre d'un quartier au centre ville  15.4</p> <p><b>Q21</b> Desserte des TC dans le quartier  14.2</p> <p><b>Q24</b> Facilité à trouver le bon arrêt et la bonne ligne  13.8</p>	<p>Q31 Présence d'un titre de transport adapté  17.1</p> <p>Q36 Facilité à comprendre l'info sur les horaires</p> <p>Q18 Attitude des conducteurs de bus avec la clientèle</p> <p>Q31 Pratичité du site internet</p> <p>Q19 Attitude des conducteurs de bus / renseigner la clientèle</p> <p>Q32 Facilité à trouver un point d'achat des titres</p> <p>Q35 Compétence du personnel des Espaces-Accueil</p> <p>Q20 Attitude conducteurs de bus / autres usagers voirie</p> <p>Q11B Facilité à accéder aux arrêts et à monter dans les bus</p> <p>Q28 Attitude des contrôleurs avec la clientèle</p> <p>Q30 Pratичité des infos données par "Allô Bus"</p> <p>Q17B Utilité des infos données aux arrêts de bus</p> <p>Q15B Propreté intérieure des bus</p> <p>Q14B Sentiment de sécurité à l'intérieur des bus</p> <p>Q26 Simplicité des correspondances</p> <p>Q29 Facilité à joindre "Allô Bus"</p> <p>Q25 Rapidité du trajet TC par rapport à la voiture</p> <p>Q34 Temps d'attente achat titre / Espaces-Accueil</p> <p>Q16B Conduite des conducteurs de bus</p> <p>Q33 Prix des titres de transport</p> <p>Q13B Sentiment de sécurité aux arrêts de bus</p> <p>Q08B Connaissance heure de passage du bus à l'arrêt</p> <p>Q07B Ponctualité des bus</p> <p>Q10B Connaissance heure d'arrivée à destination / bus</p> <p>Q06B Temps d'attente du bus à l'arrêt</p> <p>Q09B Espace disponible en HP dans les bus</p> <p>Q12B Confort aux arrêts de bus</p> <p>Q38 Rapidité d'info en cas de perturbations / réseau</p> <p>Q27 Perception du réseau de soirée</p> <p>Q22 Facilité à se rendre d'un quartier à un autre hors CV</p>	<p>16.4</p> <p>15.9</p> <p>15.7</p> <p>15.5</p> <p>15.2</p> <p>15.2</p> <p>14.8</p> <p>14.5</p> <p>14.3</p> <p>14.3</p> <p>13.9</p> <p>13.9</p> <p>13.8</p> <p>13.8</p> <p>13.7</p> <p>13.6</p> <p>13.5</p> <p>13.4</p> <p>13.1</p> <p>12.9</p> <p>12.5</p> <p>12.3</p> <p>11.8</p> <p>11.6</p> <p>10.8</p> <p>10.4</p> <p>0</p>
15			
<b>Assez bon</b> 			
13			
<b>Passable</b> 			
10			
<b>Insuffisant</b> 			

un surlignage en vert ou en rouge lorsque le critère évolue sur la période 2004 / 2007 de plus de 1.0 point / un pictogramme lorsque l'évolution considérée a été atteinte en 2007

# Clients exclusifs tram

Note globale : 14,9 / 20

Satisfaction	Attentes	Attentes prioritaires		Attentes importantes		Attentes secondaires	
20				Q08T Connaissance de l'heure de passage du tram à l'arrêt Q11T Facilité à accéder aux arrêts et à monter dans le tram	16.8 16.5	Q31 Présence d'un titre de transport adapté Q32 Facilité à trouver un point d'achat des titres Q37 Praticité du site internet	16.9 16.4
<b>Excellent</b> 				Q25 Rapidité du trajet TC par rapport à la voiture	16.1	Q36 Facilité à comprendre l'information sur les horaires Q17T Utilité des informations données aux arrêts de tram C35 Compétence du personnel des Espaces-Accueil C30 Praticité des informations données par "Allô Bus" Q15T Propreté intérieure du tram C28 Attitude des contrôleurs avec la clientèle	16.4 16.2 16.1
15.9		Q16T Conduite des conducteurs de tram Q07T Ponctualité des tramways	15.4	Q23 Facilité à se rendre d'un quartier au centre ville	15.7	C21 Desserte des transports en commun dans le quartier	15.3
15						Q29 Facilité à joindre "Allô Bus" Q13T Sentiment de sécurité aux arrêts de tram Q14T Sentiment de sécurité à l'intérieur du tram C34 Temps d'attente achat titre / Espaces-Accueil C26 Simplicité des correspondances C38 Rapidité d'info en cas de perturbations sur le réseau C33 Prix des titres de transport Q27 Perception du réseau de soirée	14.9 14.8 14.8 14.6 14.2 13.8 13.7 13.6
				Q24 Facilité à trouver le bon arrêt et la bonne ligne	14.7	Q12T Confort aux arrêts de tram	13.2
				Q06T Temps d'attente du tram à l'arrêt	14.5		
13						Q10T Connaissance heure d'arrivée à destination / tram	12.8
						Q22 Facilité à se rendre d'un quartier à un autre hors CV	12.5
10						Q09T Espace disponible en heures de pointe dans le tram	10.2
							0

un surlignage en vert ou en rouge lorsque le critère évolue sur la période 2004 / 2007 de plus de 1.0 point / un pictogramme  lorsque l'évolution considérée a été atteinte en 2007



TRAM ET BUS DE LA CUB



25 rue Commandant Marchand  
33082 Bordeaux Cedex