

rapport annuel 2007
du service public de :

transport public





sommaire

Les faits marquants 2007	4
Repères	6
Description du service	10
Synthèse de l'activité	17
Analyse économique et financière	23
Contrôles effectués	31
Avis du délégant	34
Activité détaillée tbc	37
Activité détaillée mobibus	53
Le transport et les 27 communes	58

édito

Avec les mises en service successives des extensions des trois lignes de tramway et la restructuration du réseau de bus associée, la Communauté urbaine de Bordeaux dispose désormais d'un réseau de transport cohérent et performant.

Les objectifs du Plan des Déplacements Urbains sont en grande partie atteints. Il convient dorénavant de mobiliser nos moyens pour améliorer les conditions de déplacement en matière de confort, régularité et vitesse commerciale du réseau.

Tbc rencontre un réel succès, en une décennie, le nombre de voyageurs a augmenté de près de 50% pour un coût au voyage sensiblement identique.

Cette réussite sera confortée par la mise en œuvre du schéma d'accessibilité du réseau, préparé en concertation avec les associations de personnes à mobilité réduite.

Le futur contrat de gestion des réseaux de transports publics, élaboré par la direction des déplacements urbains et orienté sur un renforcement de la démarche qualité, sera l'occasion de donner une nouvelle impulsion à la politique communautaire des transports.

faits marquants de l'année 2007



Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin
<ul style="list-style-type: none"> • tbc : perturbations du réseau suite aux intempéries • tbc : renfort de l'offre pour le salon de l'étudiant 	<ul style="list-style-type: none"> • tbc : prolongement de la ligne A vers Floirac Dravemont • tbc : configuration définitive des lignes 5, 6, 32, 62, S7 et S13 prévue par la phase II • mobibus : inauguration de la Maison Départementale du Handicap 	<ul style="list-style-type: none"> • tbc : modification du terminus de la ligne 16 à la gare St Jean • tbc : création de la ligne 17 entre la gare St Jean et Brûlatour à Bordeaux • tbc : mise en service du nouveau terminus de la ligne 62 à Lormont Lissandre 	<ul style="list-style-type: none"> • tbc : campagne de sensibilisation des usagers pour l'accueil des personnes en fauteuil roulant dans les nouveaux autobus 	<ul style="list-style-type: none"> • tbc : renfort de l'offre pour la foire internationale de Bordeaux • tbc : prolongement de la ligne B de Bougnard à Pessac centre • tbc : prolongement de la ligne 95 vers son terminus définitif « Mouline » • tbc : campagne de sensibilisation sur la priorité au tramway 	<ul style="list-style-type: none"> • tbc : prolongement de la ligne A vers Mérignac centre • tbc : ouverture du parc relais de Floirac Dravemont, réservé aux abonnés • tbc : généralisation de la montée par l'avant sur les lignes de la rive droite • mobibus : journée de l'Association des Paralysés de France • mobibus : signature de la charte « Ville et Handicap » entre les associations et la ville de Mérignac



Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
<ul style="list-style-type: none"> tbc : restructuration du réseau de bus dit « phase II » tbc : arrêt d'exploitation des lignes 25, 52, 72, 73 et 75 tbc : création des lignes 30 et S14 tbc : prolongement de la ligne B entre Quinconces et Bassins à flot mobibus : audit de certification AFNOR 	<ul style="list-style-type: none"> tbc : ouverture d'un guichet « Trans Gironde » à l'espace Quinconces 	<ul style="list-style-type: none"> tbc : création de la ligne 83 entre Saint-Aubin quartier Pinsolès et Quinconces tbc : généralisation de la montée par l'avant sur le réseau de bus tbc : certification des lignes B, 54, 55 et 56 tbc : renouvellement de la certification du service de contrôles tbc : expérimentation de parcs mixtes « abonnés tbc » sur parcs de stationnement (Pessac centre, Mérignac, Porte de Bordeaux) 	<ul style="list-style-type: none"> tbc : campagne de lutte contre la fraude tbc et mobibus : lancement de la procédure de renouvellement de gestion des réseaux tbc et mobibus. 	<ul style="list-style-type: none"> tbc : mise en service d'une navette pour Conforexpo tbc : renouvellement de la certification du service technique et achats et du cycle des recettes tbc : prolongement de la ligne C au Grand Parc tbc : avenant n°10 pour notamment la mise en service de trois véhicules accessibles aux PMR, sur la ligne 49 desservant l'aéroport de Mérignac 	<ul style="list-style-type: none"> mobibus : livraison de trois nouveaux véhicules

repères

Le réseau tbc

L'exploitation kilométrique

Année 2007	24 282 614
Année 2006	24 286 570
Année 2005	24 720 668

Les différentes extensions des lignes de tramway ont nécessité la restructuration du réseau de bus, en juillet 2007, avec une optimisation des itinéraires de lignes d'où cette diminution des distances parcourues (modifications d'itinéraires, création et arrêt d'exploitation de lignes).

Ainsi, au sein d'un vaste territoire, tbc évolue, se structure et ambitionne, par ses nouveaux parcours, de satisfaire au mieux les besoins des usagers.

La fréquentation

Année 2007	84 607 310 bus : 36 383 837 - tram : 48 223 473
Année 2006	75 370 132 bus : 34 083 319 - tram : 41 283 813
Année 2005	68 775 919 bus : 38 742 813 - tram : 30 033 106

83 lignes de bus, un maillage bus et tramway, des parcs relais et des dessertes spécifiques sont en service.

L'importance et le développement rythmé de ce dispositif conquièrent peu à peu de nouveaux usagers.

Alors que la fréquentation « bus » accusait un fléchissement de -2,43% l'année précédente, cette restructuration dynamisante tend à prouver son bien-fondé, en proposant pour 2007, une progression de la fréquentation « bus » de 6,7%.

L'évolution, avec un léger ralentissement, pour le réseau de tramway demeure indéniable avec +16,8% en 2007 contre 21,9% en 2006.

Malgré cette évolution, le délégataire n'a pu honorer l'engagement contractuel fixé à 115 600 000 voyages.

L'offre, l'utilisation et l'usage

Les changements réalisés n'ont pas affecté l'offre de tbc qui reste équivalente à 2006 avec 36,7 km par habitant.

Depuis plusieurs années consécutives, les résultats enregistrés par tbc sont nettement supérieurs à la moyenne nationale des réseaux de transport qui est de 27 km par habitant.

Cette pertinence de l'adaptation de l'offre se traduit par une progression du critère « utilisation », qui varie de 3,10 en 2006 à 3,48 voyages par kilomètre en 2007.

Toutefois, l'indicateur le plus complet qui permet d'estimer l'usage du réseau communautaire est le nombre de voyages par habitant.

On démontre ainsi, que les projets de transports en site propre, dédiés au tramway ou à l'autobus, se traduisent le plus souvent par un accroissement de l'offre, mais pas toujours.

Compte tenu de la « jeunesse » du réseau tbc, il conviendra d'observer cette tendance pour l'année 2008.

Le rapport entre l'accroissement de l'usage et celui de l'offre (stabilité en 2007 pour tbc) admet, d'une façon simple, de cerner l'efficacité de la réorganisation de l'offre.

De ce fait, on appréciera, que l'usage du réseau communautaire soit en constante évolution, comme le démontrent les résultats obtenus ces trois dernières années.

Année 2007 128 voy. / hab

Année 2006 114 voy. / hab

Année 2005 104 voy. / hab

2007, c'est aussi

- une tarification identique à 2006,
- un coût d'exploitation de 1,06€ par voyage,
- un coût d'exploitation de 3,68€ par km,
- un taux de couverture des dépenses par les recettes de 29,3% en 2007 contre 27,9% en 2006 (32% est le taux de couverture moyen de l'ensemble des réseaux de transports urbains en 2006),
- un taux de fraude de 9,9% en 2007 contre 11,4% en 2006,
- un taux de non validation de 10% contre 8,1% en 2006,
- un taux de correspondance (nb de voyages des utilisateurs par le nb de déplacements) évalué à 1,325 pour 63 854 574 déplacements ; le taux était de 1,321 en 2006 pour 57 055 361 déplacements,
- un indice de satisfaction de 49% avec une note de satisfaction de 14,6 sur 20 en 2007 (contre 50% en 2006 pour une note de 14,5 sur 20),
- un taux moyen d'occupation des parcs relais de 87% contre 78% l'année précédente.

Le service mobibus

L'exploitation kilométrique

Représente la somme des kilomètres commerciaux (avec au moins un voyageur à bord) et non commerciaux (kilomètres haut-le-pied).

Année 2007 1 554 894

Année 2006 1 540 485

Année 2005 1 410 696

Conformément à la convention, le délégataire TPMR Bordeaux est incité à optimiser le pourcentage des kilomètres commerciaux par rapport aux kilomètres totaux, sur la base d'un planning d'amélioration de ce ratio.

Pour 2007, l'exploitant se devait de présenter un résultat de 56,68% de kilomètres commerciaux.

La valeur enregistrée, de 43,58%, est inférieure à la valeur théorique (soit un écart de moins 13,1%).

Le délégataire sera assujetti au versement d'une pénalité.

La fréquentation

L'exploitant doit assurer une réalisation effective de 84 000 voyages annuels (base de calcul de la contribution forfaitaire).

Année 2007 84 069

Année 2006 83 232

Année 2005 77 748

L'objectif contractuel est atteint, la fréquentation est supérieure d'environ 1% en comparaison de l'offre effective.

Le succès de mobibus n'est plus à démontrer.

Cependant, la fréquentation accuse un certain ralentissement +1% entre

2006 et 2007 contre +7% entre 2005 et 2006.

Pour l'année écoulée, les voyages se distribuent comme suit :

- 48,3% de personnes en fauteuil roulant manuel ou électrique,
- 28,1% de personnes semi valides,
- 23,6% de personnes non voyantes et semi valides visuelles.

Deux réseaux, à caractéristiques proches de mobibus, peuvent être comparés en terme de fréquentation.

On citera ainsi le service Proxitan de Nantes Métropole avec 140 000 voyages et le service GIHP de Montpellier avec 79 000 voyages.

Les transports demandés

Ceux-ci correspondent aux transports réalisés, annulés par les usagers et refusés par mobibus.

Année 2007 118 216

Année 2006 116 182

Année 2005 103 912

Les transports demandés indiquent une évolution de +1,7% en comparaison de 2006, pour rappel +11,8% entre 2005 et 2006.

Au cours de l'année, on notera 32 822 voyages annulés du fait des usagers **soit un taux d'annulation de 27,76%**. Ce dernier reste constant en effet il était de 27,22% en 2006.

Le taux de refus présenté par le service mobibus est de 2,06%.

Le refus d'une demande de transport est principalement lié à deux situations :

- les usagers postulants ne souhaitent pas profiter d'un trajet « combiné » (mobibus et tramway ou mobibus et bus). Pour exemple seulement 10 transports combinés en 2007,

- les usagers postulants ne souhaitent pas profiter d'un trajet « groupé » (plusieurs voyageurs dans un même véhicule).

D'une manière générale, les personnes préfèrent utiliser les services de mobibus du lieu de prise en charge directement au lieu de destination.

C'est ainsi que le délégataire, conformément au planning d'évolution de ce ratio, n'a pu parvenir, pour 2007, à un taux de refus de 1,50%.

Compte tenu de cette non-conformité, TPMR Bordeaux devra verser une pénalité à la Communauté urbaine.

La commission d'accessibilité

Cette instance s'est réunie à cinq reprises pour analyser les différentes requêtes d'inscription.

Elle s'est prononcée sur 68 accords définitifs, 31 accords provisoires et 29 refus et suspensions de transports.

Le service mobibus réunit donc 227 nouveaux usagers dont :

- 128 en accès de plein droit dont 116 en fauteuil roulant et 18 non voyants,
- 68 personnes avec un accord définitif,
- 31 personnes avec un accord provisoire.

Au 31/12/2007, 1 989 personnes sont inscrites au service mobibus et donc susceptibles de solliciter un transport.

repères

Le transport public de voyageurs

Pour les transports urbains, on observe, au fil des années, que de nombreuses agglomérations proposent aux usagers à la fois un réseau de bus, un réseau de tramway et/ou un métro.

Toutefois, chaque réseau est un cas particulier qui ne peut être apprécié sur un même pied d'égalité.

L'échantillon recense les agglomérations disposant à la fois des réseaux bus, tramway et/ou métro. Cependant, certaines autorités organisatrices ou exploitants n'ont pas souhaité communiquer leurs données (fréquentation et kilomètres d'exploitation).

Modèle comparatif

Ce dernier est donc composé de quinze réseaux, dont les autorités organisatrices se distinguent selon trois formes juridiques : **les communautés urbaines** (Bordeaux, Nancy, Nantes et Strasbourg), **les communautés d'agglomérations** (Montpellier, Orléans, Rennes, Rouen et St Etienne) et **les syndicats mixtes** (Caen, Clermont-Ferrand, Grenoble, Lille, Lyon, Mulhouse et Valenciennes).

Méthode d'évaluation

Pour apprécier la qualité des réseaux, deux indicateurs faisant appel à la fréquentation et aux kilomètres d'exploitation sont retenus :

- **l'usage**, ce critère est le plus performant pour une évaluation qualitative c'est-à-dire le nombre de voyages annuels rapportés au nombre d'habitants du P.T.U.

- **l'offre** convient mieux pour une approche quantitative. Elle est exprimée par les kilomètres parcourus par année rapportés au nombre d'habitants du P.T.U.

Constats

Le panel distribué, par ordre décroissant, selon le critère «usage», permet de

distinguer trois catégories :

- les réseaux dont l'usage est supérieur à 150 voyages par an et par habitant,
- les réseaux dont l'usage est compris entre 100 et 150 voyages par an et par habitant,
- les réseaux dont l'usage est inférieur à 100 voyages par an et par habitant.

dessertes, où à l'inverse de tbc, les transports en périphéries sont peu développés.

Tout comme Bordeaux, des extensions de lignes de tram ou de métro, pour ces réseaux sont envisagées à partir de 2008.

Les données présentées pour les autres réseaux sont issues des résultats de l'année 2006.

	Nombre de lignes			Qualité		Dépenses		Nb de communes	Population (INSEE 1999)
	Bus	tram	Métro	Usage	Offre	par voyage	par km		
Strasbourg	48	5 (rail)		189	33,3	1,03	5,83	27	456 551
Nantes	63	3 (rail)		184	40,7	0,97	4,40	24	568 517
Grenoble	32	4 (rail)		179	41,3	1,26	5,52	26	399 668
Rennes	51	-	1	154	41,4	1,54	5,52	37	390 000
Lyon	111	3 (rail)	4	152	48,3	0,88	5,81	57	1 300 000
Montpellier	32	2 (rail)		145	28,2	1,09	5,58	38	372 316
Bordeaux	83	3 (rail)		128	36,7	1,49	5,21	27	660 091
Lille	90	2 (rail)	2	121	27,8	1,48	6,02	87	1 091 438
Caen	28	2(pneu)		113	37,5	1,47	4,63	19	221 290
Rouen	55	2 (rail)	2	97	31,5	1,62	5,02	45	411 435
St Etienne	49	2 (rail)		95	18,6	1,15	5,02	43	391 213
Mulhouse	30	2 (rail)		91	25,5	1,39	4,82	24	232 367
Clermont-Ferrand	24	2(pneu)		88	28,9	1,54	4,81	22	277 647
Orléans	30	1 (rail)		85	40,2	2,01	4,41	22	273 781
Nancy	21	1(pneu)		68	32,4	2,26	6,83	20	264 657
Valenciennes	38	1 (rail)		61	23,1	2,01	3,94	75	346 945

Strasbourg, Nantes, Grenoble, Rennes et Lyon.

Le réseau communautaire

Avec un usage notable, ces cinq réseaux se détachent significativement.

Il convient d'observer, à l'exception de Lyon, que la population, des P.T.U. respectifs, est bien inférieure à celle de la Communauté urbaine de Bordeaux.

Ces agglomérations ont, semble t'il, concentré leurs offres sur le mode ferroviaire avec des fréquences de passages élevées (par exemple pour Nantes, fréquences de 3 mn en heures pleines avec une vitesse commerciale de 20,2 km/h ou Strasbourg avec des fréquences de 4 mn avec une vitesse commerciale de 18,9 km/h).

Toutefois, un déséquilibre, reconnu par ces agglomérations, provient d'une inégalité territoriale de

Au regard des données, on constate que tbc présente un usage et une offre kilométrique bien supérieures, par exemple, au réseau de Lille pourtant doté à la fois d'un tramway et d'un métro. L'évolution est plus significative, entre 2006 et 2007, pour Bordeaux avec +14 voyages par habitant que pour Lille avec + 7 voyages par habitant.

Depuis 2003, tbc a connu et connaît encore de nombreux bouleversements (extensions de lignes, restructurations du réseau de bus...). Mais tbc ne cesse de progresser en terme de qualité, tout en tenant compte de sa spécificité géographique, démographique et des besoins de ses usagers.

La certification AFNOR des trois lignes de tramway et de bientôt huit de bus en est le témoignage.

Le transport à la demande des personnes à mobilité réduite

La prise en compte réelle, en France, des difficultés des PMR dans leurs déplacements débute en 1975 avec la loi d'orientation en faveur des personnes handicapées suivie par la déclaration des droits des personnes handicapées à l'ONU au niveau international.

La dernière loi est celle du 11 février 2005 « pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées ».

Historique

A l'origine, les transports spécialisés pour les personnes à mobilité réduite furent organisés et gérés par le secteur associatif pour pallier l'inaccessibilité des transports publics.

Aujourd'hui, ce secteur attire les grands opérateurs de transport public qui souhaitent l'intégrer au réseau local de transport en commun.

Situation

On recense en France, à fin 2006, 122 services spécialisés dont :

- 97 sont organisés par des autorités organisatrices de transport et dont la gestion est confiée à des exploitants tels que Véolia Transport, Transdev, GIHP...
- 25 TAD sont rattachés à une entreprise de transport et d'accompagnement des PMR. Cinq services sont implantés en Aquitaine (Bordeaux, Périgueux, Agen, Biarritz et Pau).

Modèle comparatif

L'échantillon proposé, certes restreint, est issu d'une enquête menée auprès des principales agglomérations qui ont autorisé ou souhaité communiquer leurs données. D'une manière générale, on constate qu'il est difficile de comparer les

Agglomérations	Autorités Organisatrices	Raisons sociales	Horaires J.O.	Tarifs 1 ticket	Véhicules	Fréquentation	Type de service
Rennes	Communauté urbaine	Handistar	7h00 à 0h30	1,10 €	29	87 000	porte à porte
Mulhouse	Syndicat intercommunal	Domibus	6h00 à 23h00	1,20 €	12	82 062	adresse à adresse
Clermont-Ferrand	Syndicat Mixte	Moovicité	7h00 à 23h00	1,30 €	4	17 416	adresse à adresse
Grenoble	Syndicat Mixte	Tag	6h30 à 0h30	1,30 €	11	36 500	adresse à adresse
Nantes	Communauté urbaine	Proxitan	6h30 à 1h00	1,30 €	32	140 000	porte à porte
Orléans	Communauté d'Agglo	Semtao	6h30 à 20h36	1,30 €	5	21 088	porte à porte
Valenciennes	Syndicat intercommunal	Semurval	5h30 à 21h40	1,40 €	6	19 064	porte à porte
Caen	Syndicat Mixte	Mobisto	7h00 à 0h00	2,05 €	7	non communiqué	porte à porte
Strasbourg	Communauté urbaine	GIHP	6h15 à 23h30	2,06 €	18	non communiqué	porte à porte
Nancy	Communauté urbaine	Handistar	6h45 à 0h00	2,20 €	17	61 406	porte à porte
Montpellier	Communauté d'Agglo	GIHP	6h00 à 1h00	2,40 €	34	79 000	porte à porte
Bordeaux	Communauté urbaine	Mobibus	5h30 à 0h30	2,52 €	26	84 069	porte à porte

différents services, chacun proposant des prestations très différentes tant sur les amplitudes horaires, que sur la couverture géographique, les conditions d'accès, la capacité du matériel, le service rendu ou encore par le prix payé par l'usager.

Pour exemple, le mobibus « communautaire » avec un ticket voyage à 2,52€ apparaît être le plus onéreux du panel mais l'amplitude d'horaires est plus appréciable pour les usagers, sur un territoire plus étendu, avec un service de porte à porte (dépose de la personne à son adresse avec accompagnement jusqu'à son domicile).

Analyse

Dans l'ensemble, on constate que beaucoup de services fonctionnent aujourd'hui comme des transports à la demande, au sens strict du terme.

Malgré le développement de transports urbains de plus en plus accessibles, ces services sont utilisés par des personnes qui pourraient privilégier les transports en commun classiques ou l'intermodalité.

Cette situation peut être observée dans le cadre de mobibus ou l'exploitant, TPMR Bordeaux, a beaucoup de difficultés à proposer des transports combinés.

Il faut également souligner que les personnes âgées à mobilité réduite bénéficiaires sont très désireuses de pouvoir utiliser ce type de services plus personnalisés et offrant des dessertes de porte à porte ou d'adresse à adresse tout en présentant des éléments de confort dans le déplacement.

Bon nombre de services, pour réagir à la demande, ont ainsi recours à la sous-traitance. Et mobibus ne fait pas exception puisque l'on observe que la part des voyages sous-traités, quoique infime, représente 9% des voyages réalisés sur l'année.

Enfin, on peut noter que si les conditions d'accès et les tarifs proposés sont variables d'un service à l'autre, c'est également le cas de la qualité de service en général.

On constate une forte volonté des exploitants de transport spécialisé de se doter d'outils informatiques leur permettant des réservations en temps réel, un suivi des véhicules ou une mise à disposition, pour les usagers, d'un ensemble d'informations.

Cette qualité de service rendu s'explique le plus souvent par une démarche de certification AFNOR Services ; ce que mobibus de Bordeaux a obtenu en date du 4 septembre 2007.

description du service

Le réseau de transport en commun - tbc

Le réseau de transport à la demande - mobibus

Le réseau scolaire



chapitre 1

Le réseau de transport en commun

La Communauté urbaine de Bordeaux met à disposition des usagers, un réseau tbc étendu, structuré et qui ne cesse de se développer.

Bus, tramway et parcs relais sont fortement liés entre eux pour améliorer et faciliter le transport sur le territoire communautaire.

Le réseau, fort de ses 83 lignes de bus (jour et soirée), de 3 lignes de tramway et de services spécifiques (Créabus, navette électrique, desserte foire et manifestations diverses) dessert 27 communes soit une superficie de 551,88 km² pour 660 091 habitants (recensement de 1999).

L'exploitation de tbc a été confiée à Véolia Transport Bordeaux, dans le cadre d'une délégation de service public à contribution forfaitaire.

Le contrat est conclu pour une durée de huit ans dont le terme est fixé au 31 décembre 2008.

• Maillage et hiérarchisation

Autour de quatre catégories de lignes, tbc vise à optimiser un ensemble de liaisons (centre ville, périphérie...), à coordonner les fréquences des divers modes de déplacements pour limiter les effets de rupture de charge et enfin à desservir, par le tramway, des lieux à haute fréquentation.



On s'exprimera ainsi en termes de réseau de bus structurant, principal, local et réseau de tramway.

Le réseau structurant, avec 80 allers et retours par jour au minimum. Un bus au moins toutes les 10 minutes

aux heures de pointe et 20 minutes en heures creuses.

Ce réseau regroupe les lignes 1, 4, 6, 9, 15, 16, 20/20exp/21, 23, 31, 42, 45, 46, 50, 51, 53/53exp, 54, 55, 56.

Le réseau principal, qui assure un maillage plus fin du territoire avec un bus toutes les 15 minutes aux heures de pointe et au moins toutes les 30 minutes en heures creuses.

Ce réseau est composé des lignes 3, 5, 8, 10, 11, 13, 17, 22, 27, 29, 30, 34/23exp, 35, 35exp, 38, 40, 41, 43, 44, 48, 49, 57, 58, 63, 90, 92, 93, 95 et de la navette électrique.

Le réseau local répond, lui, aux besoins de dessertes entre autres des établissements scolaires et des équipements publics.

Ses lignes proposent 15 à 20 allers et retours par jour et un bus toutes les 30 à 60 minutes.

Ce réseau concerne les lignes 2, 7, 21exp, 32, 36, 37, 45, 59, 62, 64, 66, 67, 70, 71, 76, 77, 78, 80, 81, 82, 83, 84, 91 et 94.



Le réseau de tramway est un service à fréquences variables selon les tranches horaires de la journée et les jours (jours ouvrables, samedi et dimanche).

En heures de pointe, la fréquence offerte aux usagers est de quatre à cinq minutes,

Il est composé des lignes A, B et C.

• Le déploiement du tramway

D'une longueur de 34, 252 km au 31 décembre 2007, le réseau a été progressivement mis en service selon les étapes suivantes :

La ligne A, de Mériadeck à Cenon La Morlette ou Lormont Lauriers a été inaugurée le 21 décembre 2003, puis successivement :

- la section Mériadeck - St Augustin a été ouverte au public le 26 septembre 2005,
- la section Cenon-La Morlette vers Floirac-Dravemont mise en service en février 2007,

- la section St Augustin – Mérignac centre mise en exploitation en juin 2007.

A ce jour, son itinéraire est de 16,830 km entre Mérignac centre et Floirac Dravemont et de 15, 537 km entre Mérignac centre et Lormont Lauriers. Cette ligne offre 35 stations et 3 terminus.

La ligne B a, dans un premier temps, fait l'objet d'une ouverture partielle en mai 2004 entre la place des Quinconces et la station St Nicolas puis d'un accès complet en juillet 2004 jusqu'au terminus de Bougnard, situé sur la commune de Pessac.

- extension de la ligne vers Pessac centre le 29 mai 2007,
- la section Quinconces – Bassins à flot a été ouverte aux usagers le 23 juillet 2007.

La ligne B propose 25 stations et 2 terminus pour un itinéraire de 12,977 kilomètres.

La ligne C, de la place des Quinconces à la gare St Jean fut ouverte au public en avril 2004 puis prolongée vers Grand Parc le 19 novembre 2007.

Elle offre, au 31 décembre 2007, 10 stations et 2 terminus pour un itinéraire de 4,445 kilomètres.

• Des services spécifiques

Le transport à la demande **Créabus**, depuis un arrêt de bus ou le domicile. Ce service est mis en place sur les communes d'Artigues, Blanquefort, Boulia, St Médard-en-Jalles et St Aubin-de-Médoc.

chapitre 1

Une expérimentation est menée, depuis septembre 2006 sur la commune du Taillan-Médoc.

Le réseau de soirée comprend 14 lignes numérotées de S1 à S14. Il fonctionne à partir de 21heures.

La navette électrique dessert le cœur historique de Bordeaux difficilement accessible aux véhicules de grand gabarit. Une ligne bleue, tracée au sol, matérialise son itinéraire et il suffit d'un signe de la main pour obtenir son arrêt.

Les dessertes spéciales permettent aux usagers de se rendre à diverses manifestations en particulier dans le secteur de Bordeaux - Lac comme par exemple la Foire Internationale de Bordeaux mais également lors d'évènements sportifs au stade Chaban-Delmas.

• Les parcs relais



Ces aires de stationnement permettent aux utilisateurs, voulant accéder au centre ville ou toutes autres destinations, de combiner stationnement et déplacement sur le réseau communautaire.

Au nombre de huit, l'offre globale est de 2 512 places.

Dans l'attente de l'ouverture progressive en 2008, de nouvelles structures, en particulier sur Mérignac, la Communauté urbaine met à disposition deux parkings provisoires d'une capacité d'environ 150 places.

Enfin, un certain nombre de places réservées aux abonnés, intégrées à des parcs de stationnement gérés par la régie PARCUB, sont disponibles à hauteur de 84 places

par parcs. Ces derniers, appelés « parcs mixtes », sont situés à Pessac centre, Mérignac centre et Porte de Bordeaux.

• L'offre de service

Dans le cadre de la convention, le délégataire Véolia Transport Bordeaux doit, par le biais d'un système d'intéressements et de pénalités, pourvoir :

■ **au développement de l'attractivité de tbc qui est l'objectif principal** pour la Communauté urbaine. Ainsi la base théorique de calcul de l'intéressement est déterminée chaque année à partir des objectifs de fréquentation sur lesquels le délégataire, par l'avenant 4, s'est engagé.

A ce titre, si la fréquentation réelle de l'année est supérieure à la base de calcul, la Communauté urbaine verse un intérressement à l'exploitant mais dans le cas contraire, ce dernier est redevable d'une pénalité au titre de l'année.

La détermination de cette fréquentation réelle annuelle se fait selon deux modalités c'est-à-dire par comptage des titres oblitérés et par l'enquête annuelle de mobilité sur les différents titres à vue.

L'objectif déterminé pour l'année 2007 est de 115 600 000 voyages.

Toutefois, en enregistrant 84 607 310 voyages sur l'année écoulée, on observe que le délégataire n'a pu honorer son engagement.

D'une manière générale, le suivi de la fréquentation, depuis le début du contrat, montre que Véolia Transport Bordeaux s'est acquitté chaque année d'une pénalité pour non atteinte des bases théoriques respectives.

■ **à l'augmentation des recettes perçues**, selon le même principe, une base théorique d'intéressement est fixée chaque année à partir des objectifs de recettes sur lesquels le délégataire s'engage.

Dans un intervalle de plus ou moins 2,5% qui s'applique à la base définitive de calcul de l'intéressement, la différence entre les recettes réelles et cette base reste au délégataire si elle est positive mais est versée à la Communauté urbaine, par l'exploitant, si elle est négative.

Pour 2007, avec un montant de 36 024 525€ de recettes de trafic, l'intéressement du délégataire est de 1 560 270€.

■ **à la réduction du taux de fraude**, le délégataire a dans l'obligation de mettre en œuvre tous les moyens pour réduire activement et durablement le taux de fraude mais également de mettre en place un effectif minimum d'agents pour effectuer les contrôles des usagers.

L'objectif pour 2007 a été fixé à 75 agents. Au 31 décembre 2007, on recense 66 agents de contrôle soit une non conformité à cette exigence.

Pour le taux de fraude, un planning est formalisé à l'article 7.7 de la convention. La référence, pour le calcul de cet indice chaque année, est celui constaté en 1999 soit un taux de 14,5%.

Le planning prévoyait donc en 2007 une réduction de 20% pour atteindre un taux objectif de 11,6%.

Au regard de l'enquête réalisée par la Communauté urbaine, le taux global de fraude mesuré pour l'année 2007 est de 9,9% donc conforme aux exigences contractuelles.

Il semble que la généralisation de la montée par l'avant sur le réseau de bus ait eu un effet notable sur cette diminution du taux global annuel. En effet, on observe que la fraude est supérieure sur le réseau de tramway avec 10,1% contre 9,4% sur le réseau de bus.

Les difficultés d'accès aux valideurs par les usagers et des contrôles, en heures de pointe (charge importante des rames), peuvent être des paramètres explicatifs de cet état de fait.

chapitre 1

• Le plan qualité

Dans son effort pour « conquérir » et fidéliser les utilisateurs de tbc, la Communauté urbaine place la qualité de service au centre de son action.

Ainsi, dans le cadre du contrat et de cette démarche, elle a souhaité que le délégataire s'applique à une approche cohérente de la qualité de service visant à un double objectif :

- l'amélioration du service rendu aux usagers,
- l'évolution des pratiques professionnelles de l'exploitant.

Cette approche repose sur un certain nombre de critères explicites, au triple plan :

- **Conceptuel** : la définition de la qualité de service comme conformité entre une « qualité voulue » et une « qualité délivrée »,
- **Managérial** : la définition de « standards de service » par un service de référence avec un niveau minimal et un objectif qualité,
- **Méthodologique** : la construction et la mise en œuvre d'indicateurs permettant une mesure régulière mensuelle de l'amélioration du service rendu.

Ainsi et indépendamment de ses obligations contractuelles, la Communauté urbaine a sollicité le délégataire à la rédaction d'un plan qualité s'articulant autour de trois orientations :

1. Le suivi d'indicateurs sur des éléments clés du service dont la démarche repose en quatre phases successives :

- Phase 1 définition des critères en termes de service de référence, de méthode d'évaluation et de mode de calcul.
- Phase 2 : définition des niveaux d'exigence en termes de seuil minimum à atteindre et d'objectif qualité.

- Phase 3 : choix et modalités d'intérêt et/ou de pénalités des indicateurs définis.
- Phase 4 : compte rendu des résultats et transmissions.

A ce jour, pour l'ensemble du réseau tbc, des indicateurs sont mesurés au travers de contrôles mensuels.

On citera entre autres les parcours et kilomètres perdus par les bus et les rames, la ponctualité des bus et la régularité des rames, la disponibilité des équipements mis à disposition des usagers, la propreté des bus, rames et espaces commerciaux, le traitement des réclamations...

2. La certification de services qui est une procédure par laquelle un organisme atteste par écrit qu'un service est conforme à des exigences spécifiques mentionnées dans un référentiel préétabli.

Cette procédure permet la formalisation d'objectifs, la réflexion sur l'organisation des services, la détection et la résolution de dysfonctionnements et la mesure des résultats obtenus.

Au 31 décembre 2007, on notera ainsi les certifications suivantes :

Les services technique et achats selon la norme ISO 9002

Le service de contrôle selon les normes AFNOR Services NF 281 et NF 298

Le cycle des recettes par la norme ISO 9001 version 2000

Six lignes de bus et les trois lignes de tramway selon la norme AFNOR Services NF 281 et NF 298. Les lignes certifiées sont les lignes 22, 48, 53, 54, 55, 56, A, B et C.

Pour fin 2008, deux nouvelles lignes doivent être certifiées 42 et 46 afin que le délégataire soit en conformité avec les exigences fixées par le plan de certification

3. La mesure de satisfaction dont l'enquête annuelle, menée par Véolia Transport Bordeaux, s'effectue auprès d'un échantillon représentatif des usagers du réseau tbc.

L'organisation de cette enquête répond à trois objectifs :

- mesurer la satisfaction des usagers et analyser son évolution,
- identifier et hiérarchiser les facteurs qui interviennent dans la perception de la qualité de service et qui contribuent à la satisfaction,
- permettre au délégataire de proposer des axes de travail pour améliorer la qualité de service en fonction des attentes exprimées par les utilisateurs du réseau.

La première étude de satisfaction des usagers de tbc s'est déroulée au cours de l'année 2001 et sert de référence, en effet l'exploitant s'est engagé à ce que le degré de satisfaction, lors des enquêtes ultérieures, ne soit pas inférieur à celui enregistré en 2001 soit 13,3/20.

La note obtenue en 2007 est de 14,6 sur 20.

En conclusion, il convient de relever :

- **sur l'ensemble des indicateurs qualité** que seulement quatre font l'objet du système de « bonus/malus ».

Ainsi, pour les autres critères, lorsque les résultats obtenus sur un mois sont considérés comme « situation inacceptable », aucune modalité n'est prévue pour exiger du délégataire des actions correctives immédiates.

Dans certains cas, la procédure de mise en demeure est instituée pour contraindre d'une part l'exploitant à une évolution rapide et positive sur le mois suivant et d'autre part à ce qu'il fournit dans les plus brefs délais une analyse de la situation.

- **dans le plan de certification**, aucune disposition n'est inscrite si

chapitre 1

une certification de services est perdue au cours d'une année.

▪ **si la note de satisfaction** obtenue est inférieure à la note de référence (situation relevée en 2002), aucune pénalité n'est prévue pour non respect de l'engagement.

Le transport à la demande des personnes à mobilité réduite



La Communauté urbaine, en sa qualité d'autorité organisatrice, définit notamment la politique de transport à la demande des personnes à mobilité réduite.

A ce titre, elle a délégué, depuis le 31 décembre 2003, l'exploitation du service mobibus à la société TPMR Bordeaux.

Cette convention de délégation de service public, à contribution forfaitaire avec intérêses, a été conclue pour une durée de cinq ans.

• Le service

Mobibus est un service de transport public collectif à la demande, avec réservations, ouvert de plein droit :

- aux personnes handicapées ne pouvant se passer de l'usage d'un fauteuil roulant pour leurs déplacements,
- aux personnes non voyantes titulaires d'une carte d'invalidité.

Cette délégation ne prend pas en compte les transports à but thérapeutique, le transport des élèves et étudiants handicapés, les transports vers des établissements spécialisés. Ceux-ci sont de la

compétence d'organismes ou d'autres collectivités (Sécurité Sociale, Conseil Général ...).

Une commission d'accessibilité est chargée d'examiner la situation des personnes ne pouvant accéder de plein droit au service mobibus.

• L'offre de service

Dans le cadre du contrat, TPMR Bordeaux est incité, par le biais d'un système de « bonus/malus », à satisfaire à :

▪ l'augmentation de l'offre de base fixée à 84 000 voyages annuels

C'est ainsi que depuis 2004, première année d'exploitation, mobibus met en avant une hausse de sa fréquentation à hauteur de 15% passant de 75 106 voyages à 84 069 voyages en 2007.

La distribution des voyages, selon le type de handicap, est régulière d'une année à l'autre. A l'exception des personnes semi valides visuelles dont le recours au service est en nette diminution.

L'arrivée du tramway dont les rames et équipements sont entièrement accessibles aux personnes à mobilité réduite, la mise en exploitation progressive de nouveaux autobus et la recherche d'une certaine autonomie, sont autant de conditions susceptibles d'illustrer ce détachement du service par les personnes ayant une déficience visuelle.

▪ l'augmentation du pourcentage des kilomètres par rapport aux kilomètres parcourus

Un planning d'amélioration de ce ratio, sur la durée du contrat, assujettit le délégataire à présenter un résultat conforme à un taux théorique annuel.

Depuis 2004, TPMR Bordeaux n'a pu d'une part respecter les engagements et d'autre part on observe que les écarts entre taux théoriques et effectifs sont en progression, entre 9% et 10% sur les trois premières années, 13% sur l'année 2007.

Malgré une hausse régulière des kilomètres parcourus sur le territoire communautaire, la proportion des distances effectuées en haut-le-pied est conséquente et connaît une évolution significative en 2007.

En effet, si l'on examine les résultats de 2006 et 2007, on observe une évolution des kilomètres parcourus de 1%.

Toutefois la part des kilomètres commerciaux (avec voyageurs) se réduit de 0,9% au profit des distances en haut-le-pied avec +2,4%.

Cette situation s'explique par la difficulté du délégataire à organiser des « groupages » c'est-à-dire de réunir un maximum d'usagers d'un même secteur de départ pour un même secteur d'arrivée.

La diversité des horaires, les différentes destinations demandées, l'étendue du périmètre de transport, le souhait des personnes ne désirant pas « partager » un même véhicule sont des facteurs à prendre en compte pour appréhender cet état de fait.

▪ la diminution du taux de refus des demandes de transport

Ce ratio fait également l'objet d'un planning annuel d'amélioration. Ce dernier est énoncé dans le cadre du plan qualité.

Ainsi le délégataire se doit de réduire, par tranche de 10%, son taux de refus (de 20% en début de contrat à 50% en fin de contrat).

Pour le calcul des taux théoriques, c'est le taux de refus enregistré en 2004, de 2,5%, qui sert de référence. Pour 2007, la société TPMR Bordeaux n'a pu honorer les exigences fixées.

Pour l'année écoulée, le taux de refus présenté est de 2,06% pour un taux exigé de 1,50%.

Selon les demandes, le délégataire peut, dans le cas d'une impossibilité de transport (tranches horaires indisponibles par exemple) ou

chapitre 1

d'une opposition de l'usager à un voyage groupé, refuser les dites demandes.

• Le plan qualité

Dès le début de la délégation, l'exploitant a pris des engagements de qualité de service.

En effet, le transport à la demande des personnes à mobilité réduite doit être assuré dans les meilleures conditions de sécurité, de confort, d'accessibilité et de ponctualité.

Les objectifs du plan qualité, approuvé par la Communauté urbaine le 19 novembre 2004, sont de poursuivre et d'amplifier les actions déjà menées et de mettre en œuvre de nouvelles mesures mettant les usagers au centre des préoccupations.

Le plan qualité s'articule autour de trois axes :

1. Le suivi d'indicateurs sur des éléments clés du service.

La ponctualité, lors de la planification du transport, l'opérateur annonce au voyageur l'heure de rendez-vous. Il s'agit là de l'heure convenue.

En accord avec la Communauté urbaine, il a été convenu que mobibus bénéficiait d'une marge de plus ou moins 10 minutes sur cet horaire annoncé.

La ponctualité est un point important du service, dès lors qu'un véhicule arrive sur le lieu prévu plus de 10 minutes après l'heure convenue avec l'usager, on considérera le transport « en retard ».

La propreté des véhicules, la netteté intérieure et extérieure ainsi que l'hygiène sont des éléments essentiels de qualité de service et d'image du transport à la demande.

Les véhicules font l'objet, chaque jour, de contrôles réguliers par l'exploitant. Un état mensuel des données est établi, aboutissant à une note moyenne sur laquelle porte l'engagement.

La disponibilité du service, cet indice s'exprime sur l'ensemble des transports demandés et comporte trois dimensions qui sont les voyages réalisés, les voyages annulés et les voyages refusés par le délégataire.

Cette disponibilité est symbolisée par le taux de refus et par le respect du planning de réduction.

Ce dernier constitue l'objectif qualité de ce critère.

Pour la société TPMR Bordeaux cela consiste à organiser ou réorganiser les services des chauffeurs et renforcer les effectifs aux heures de pointes ou à diminuer, le cas échéant, aux heures dites creuses.

Dans ce cadre, l'exploitant, en plus de sa flotte de véhicules, peut faire appel, si nécessaire, à des sous-traitants.

La disponibilité des moyens d'information et de réservation, les utilisateurs potentiels disposent de toutes les informations utiles auprès du service de planification de mobibus.

Depuis mai 2005, une application informatique est utilisée par les planificateurs.

C'est un logiciel d'analyse des communications téléphoniques qui permet d'obtenir le nombre d'appels par jour ou par heure ainsi que le nombre d'appels non aboutis et les temps de sonnerie.

D'une manière générale, ce système contribue à la gestion des communications, des destinations et des coûts.

Les réclamations, celles-ci sont traitées directement par la direction de mobibus qui, après avoir mené une « enquête » auprès de ses services et pris les mesures nécessaires, adresse une réponse personnalisée dans un délai maximal de quinze jours.

Pour assurer un suivi pertinent, l'ensemble des réclamations écrites ou téléphoniques fait l'objet d'un recensement (nombre, délai de réponse, nature de la plainte)

2. La mesure de satisfaction des usagers.

Cette mesure est réalisée sur la base d'une enquête par questionnaire auprès des usagers potentiels de mobibus.

La baromètre de satisfaction est renouvelé chaque année par l'exploitant selon la même méthodologie.

L'enquête répond à trois objectifs :

- mesurer la satisfaction des usagers et analyser son évolution au travers de différents items,
- identifier et hiérarchiser les facteurs qui interviennent dans la perception de la qualité de service et qui contribuent à la satisfaction,
- proposer des axes de travail pour améliorer le service en fonction des attentes exprimées par les utilisateurs.

La mesure de satisfaction s'opère par quotas c'est-à-dire par un échantillon représentatif des usagers selon le type de handicaps.

Cette modalité a été initiée par la direction des déplacements urbains pour l'enquête 2007. En effet, selon le handicap, les exigences peuvent être différentes et la perception de la qualité de service nuancée.

3. la certification NF Services pour l'ensemble du service mobibus.

Comme pour le réseau tbc, l'organisme AFNOR certifie que le service est conforme à des exigences spécifiques dans un référentiel préétabli par les normes NF 281 et NF 371.

En date du 4 septembre 2007, l'AFNOR a certifié que le service de transport à la demande des personnes à mobilité réduite était « jugé conforme aux exigences du règlement de certification de la marque NF Service ».

chapitre 1

Le transport scolaire



La Communauté urbaine de Bordeaux délègue partiellement compétence aux communes ou à certains établissements scolaires.

Cette délégation permet d'organiser, à titre subsidiaire et sous la responsabilité de la Communauté, un service régulier routier assurant aux élèves la desserte d'un ou plusieurs établissements scolaires.

Ce service concerne les enfants dont le domicile est situé sur le territoire communautaire.

La convention de délégation partielle de compétences fixe ainsi les rôles respectifs de la Communauté urbaine et des organisateurs secondaires tant à l'égard des usagers que des transporteurs.

La Communauté urbaine permet, dans le cadre d'une convention signée avec le Conseil Général de Gironde, de transporter des enfants domiciliés hors CUB et fréquentant un établissement sur le territoire communautaire ou inversement, à hauteur de 90% du coût des abonnements scolaires.

Pour l'année scolaire 2007/2008, on notera que 125 élèves « hors CUB » et 79 élèves « CUB » bénéficient de cet accord.

Une convention avec la SNCF prévoit également le transport ferroviaire (90% du coût de l'abonnement), de 211 élèves domiciliés et fréquentant un établissement communautaire.

• La durée

La convention est prévue pour une période équivalente à la durée du marché (6 ans), passé avec le transporteur, à compter de la date de signature du document.

• Le prix du service

La Communauté urbaine organise les procédures de marché destinées à choisir la société de transport assurant le service.

La rémunération versée au titulaire du service est fixée sur la base d'un forfait journalier par circuit et d'un prix unitaire au kilomètre.

• La modification du service

Des changements mineurs peuvent être demandés au transporteur. Ces derniers sont définis contractuellement comme des modifications ne remettant pas en cause l'économie du marché.

Toute autre évolution d'une desserte doit faire l'objet d'un avenant au marché.

Les modifications peuvent être proposées, soit par l'organisateur secondaire, soit par la Communauté urbaine. Cette dernière, en tant que responsable du marché, est seule habilitée à juger du caractère mineur d'une modification.

• La participation financière

L'organisateur secondaire (commune ou établissement) verse à la Communauté urbaine une participation au service fixée à 10% du montant des prestations.

L'organisateur secondaire a la possibilité de faire participer l'usager au financement du service scolaire assuré sur son territoire.

A ce titre, il fixe lui-même les tarifs et assure la gestion des recettes.

• L'admission des usagers

L'organisateur secondaire assure l'inscription des élèves autorisés à emprunter un circuit.

Il doit veiller à ne pas inscrire un nombre d'enfants supérieur à la capacité du véhicule prévu pour la desserte.

• La sécurité

Les communes ou les établissements ont la faculté de demander au transporteur, par circuit et une fois par année scolaire, l'organisation d'un exercice d'évacuation de l'autocar.

Cependant, leur rôle principal est d'assurer un contrôle continu des transporteurs au travers des accompagnateurs et le cas échéant des remarques des usagers.

La présence d'un accompagnateur, pour assurer la surveillance des élèves, est fortement souhaitable pour le transport des enfants de maternelles. La prise en charge de cette personne est assurée par l'organisateur secondaire.

• Le descriptif des services

Année scolaire 2007-2008		
Circuits	Nb	Enfants inscrits
Transporteurs	198	8 141
Taxis (1)	5	18
Régies	15	641
Total	218	8 800

(1) circuits réalisés en véhicules légers pour permettre l'accompagnement des enfants des CLIS (Classe d'Intégration Scolaire) ou des SEGPA (classes de collège avec enseignement adapté).

• Les établissements desservis

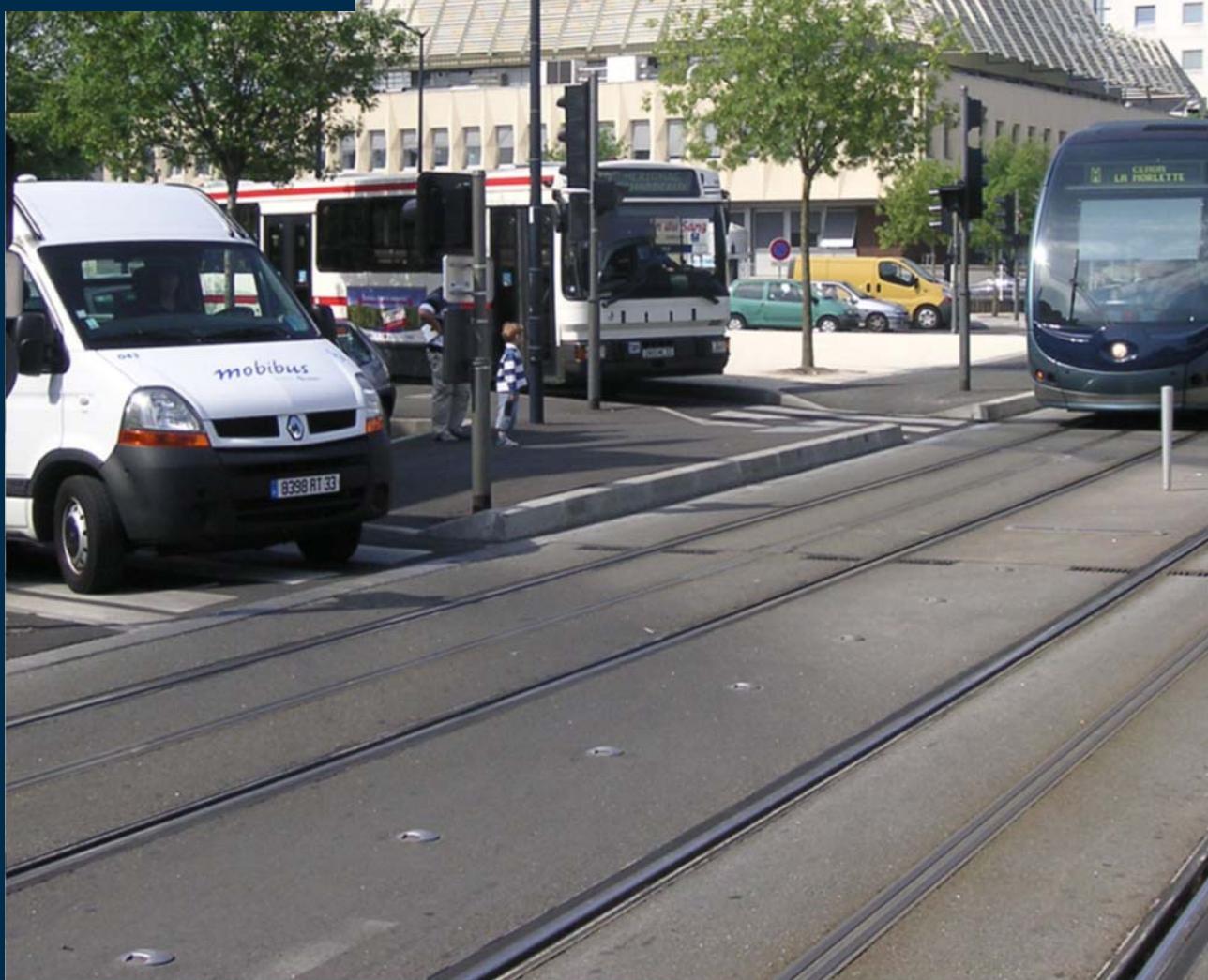
Année scolaire 2007-2008	
Etablissements	Nb
Maternelles	67
Primaire	63
Collèges	37
Lycées	30
Total	182

synthèse de l'activité

Le réseau de transport en commun - tbc

Le réseau de transport à la demande - mobibus

Le réseau scolaire



chapitre 2

Les synthèses des activités de tbc et mobibus s'appuient sur les offres de référence, sur la qualité exigée des services, les conditions et les modalités d'exploitation définies par les conventions, annexes et avenants respectifs.

Le réseau de transport en commun

• L'évolution

Le développement de tbc a été particulièrement important au cours de l'année 2007.

En effet, indépendamment des extensions des lignes de tramway prévues dans la phase 2, le réseau de bus présente, depuis juillet 2007, de nouvelles adaptations :

- par des modifications des itinéraires, des créations ou déplacements de terminus permettant ainsi une cohérence avec les dessertes des lignes de tramway,
- par l'organisation de nouvelles lignes à l'exemple des lignes 17, 30, 70, 83, S13 et S14,
- par l'arrêt d'exploitation des lignes 25, 52, 72, 73 et 75.

La phase 2 du tramway se poursuivra au cours de l'année 2008 pour les lignes B et C.

Le réseau de bus sera assujetti ponctuellement à de nouveaux changements, visant à la qualité de services offerte aux usagers.

• L'exploitation kilométrique

Pour permettre le déplacement des usagers et la réalisation des services, la Communauté urbaine met à disposition du délégataire 507 autobus et 67 rames de tramway.

Ainsi l'offre effective réalisée sur tbc est de 24 282 614 kilomètres parcourus par les autobus et les rames.

Les distances se déclinent de la manière suivante :

- 21 252 802 km pour le réseau de bus,
- 3 029 812 km pour le réseau de tramway.

L'offre kilométrique, pour les années 2006 et 2007 est comparable soit 36,79 km par habitant.

• La fréquentation

Cette dernière est de 84 607 310 voyages (bus, tramway) avec une répartition de 35 383 837 voyages pour le réseau de bus et 48 223 473 voyages pour le réseau de tramway.

L'usage de tbc est de 128,18 voyages par habitant avec un taux d'utilisation de 3,48 voyages par kilomètre.

Les parcs relais ont accueilli 795 313 véhicules pour un total de 1 243 029 usagers soit un taux de remplissage moyen de 87%.

• La fraude

La mesure s'est déroulée sur une période de sept jours, du 22 au 28 novembre 2007 auprès de 5 681 personnes dont 93% d'entre elles ont accepté de répondre au questionnaire.

Le taux global enregistré en 2007 est de 9,9%.

Celui-ci met en valeur la réduction de la fraude, engagée depuis quatre ans.

Il s'agit là d'un des meilleurs résultats depuis 1999.

Dans le cadre des contrôles, l'exploitant a mené 1 436 200 vérifications auprès des usagers du réseau tbc.

Le taux de voyages contrôlés est de 1,70% pour l'année avec une répartition de 1,54% sur le réseau de bus et 1,79% sur le réseau de tramway.

L'effectif mis en place par Veolia Transport Bordeaux, pour assurer les vérifications est de 66 contrôleurs.

• La qualité du service bus



La ponctualité des autobus c'est-à-dire le pourcentage de véhicules à l'heure par rapport à l'horaire prévu sur la fiche horaire est de 91%.

Cette valeur est conforme au seuil minimum imposé de 90%.

On enregistre 6 287 parcours perdus pour un total de 1 808 133 parcours théoriques soit moins de 1% de parcours perdus. On observe une diminution de 18% des parcours perdus et une augmentation de 1% des parcours théoriques en comparaison de 2006.

Le taux de pannes moyen annuel est de 1,23 pannes pour 10 000 km.

Ce résultat est conforme puisque l'objectif contractuel doit être inférieur à 2,7 pannes pour 10 000 kilomètres.

• La qualité du service tramway

La régularité moyenne annuelle est de 92% de rames à l'heure par rapport à l'horaire prévu par les Système d'Informations Voyageurs (S.I.V.) aux stations.

Pour cet indicateur, le seuil minimum est fixé à 92%.

chapitre 2

Les trois lignes totalisent 14 620 km perdus pour 2 907 795 kilomètres théoriques soit moins de 1%.

La répartition des distances perdues est de 46% pour la ligne A, 44% pour la ligne B et 10 % pour la ligne C.

En comparaison de 2006, on relève la progression notoire des kilomètres théoriques de 22% qui fait suite aux différentes extensions et une augmentation des kilomètres perdus à hauteur de 71% par rapport à 2006.



Le taux de pannes moyen en 2007 est de 7,34 pour 10 000 km.

Aucun objectif contractuel n'a été déterminé toutefois on constate une réduction de 2,52 pannes pour 10 000 km par rapport à 2006.

• Les réclamations

Les plaintes relatives aux relations des usagers avec le personnel exploitant, au matériel ou au niveau d'offre, sont **au nombre de 3 291**, en 2006, 2 380 réclamations ont été enregistrées par le délégataire, on constate ainsi une progression de 38%.

En 2007, 85% des réponses apportées ont été faites dans un délai de 0 à 15 jours, 14% dans un délai de 16 à 30 jours et 1% supérieur à 30 jours. **L'objectif qualité est de 80% dans un délai de 15 jours, la limite étant de 30 jours.**

• Le baromètre de satisfaction

L'enquête menée par tbc, en novembre, met en exergue les enseignements suivants :

- les usagers occasionnels ont presque quadruplé (de 7% à 24%) aux dépens des quotidiens,

- les usagers exclusifs « tram » ont été multipliés par cinq (de 8% à 39%) aux dépens des exclusifs « bus » (de 27% à 14%) et des usagers mixtes (de 65% à 47%).

- 59% des usagers affirment que la qualité de service de tbc s'est améliorée au cours des derniers mois (ponctualité, propreté ...),
- en situation de choix, 73% des usagers préfèrent tbc à un autre mode de déplacement.

La stabilité globale, en termes de note (14,6/20) et d'indice de satisfaction (49%) résulte essentiellement de deux composantes :

- la facilité à trouver le bon arrêt et la bonne ligne (14,2/20),
- la simplicité des correspondances (14/20).

• La certification des services

Dans le cadre du plan qualité, la Communauté urbaine a convié le délégataire à pourvoir à la certification « AFNOR Services » de huit lignes de bus et des trois lignes de tramway ainsi qu'au service de contrôle.

Pour 2007, on note la reconduction, par audit de suivi, de la certification des lignes :

22 (Bègles - Gare St Jean)
48 (Pessac - Palais de Justice)
53 (St Médard - Quinconces)
lignes A et C

La certification a été acquise pour les lignes :

54 (Eysines - Quinconces)
55 (Le Taillan - Quinconces)
56 (Blanquefort - Quinconces)
ligne B

certification interviendra au cours de l'année 2008.

Le transport à la demande des personnes à mobilité réduite



• Les kilomètres commerciaux

Pour 2007, les véhicules de mobibus ont parcouru **1 554 894 kilomètres** dont 877 178 kilomètres haut-le-pied, sur le territoire communautaire soit une hausse de 1% en comparaison de 2006.

Conformément à la convention, la base d'intéressement pour l'année écoulée a été fixée à 56,68% de kilomètres commerciaux par rapport à la production totale annuelle.

Le résultat présenté, par le délégataire est de **677 716 kilomètres commerciaux** soit un ration de **43,59%**.

Compte tenu du non respect de la proportion définie (56,68%) une pénalité d'un montant de **4 027,45€ H.T.** est appliquée à la société TPMR Bordeaux.

• Les voyages

Le nombre de voyages réalisés, par mobibus, sur le territoire communautaire s'élève à 84 069.

On enregistre ainsi une augmentation modérée de 1% en comparaison de 2006. Pour rappel la progression de la fréquentation entre 2005 et 2006 était de 7,05%.

chapitre 2

• La sous-traitance

Dans le cadre du contrat, la Communauté urbaine autorise le délégataire à sous-traiter des services.

Le volume des distances sous-traitées (commerciales et haut-le-pied) **affiche un résultat de 120 011 soit un proportion de 7,72%** de la production kilométrique annuelle.

La sous-traitance des services, de manière continue, ne doit pas excéder 20% de l'ensemble des kilomètres réalisés sur l'année.

• La qualité du service mobibus

Pour la ponctualité, la moyenne annuelle des missions, dans la tolérance (+ ou - 10 minutes) en 2007, est de 97,35%.

Le seuil minimum exigé est de 95% avec un objectif qualité fixé à 98%.

Compte tenu de ce résultat, ni prime ni pénalité ne sont appliquées au délégataire.

La propreté des véhicules, pour l'année écoulée, présente un seuil de 98,18% aussi au regard du minimum exigé de 95% et de l'objectif qualité de 98%, une prime est allouée à l'exploitant.

• Le taux de refus

La disponibilité du service, symbolisée par le taux de refus, doit être de 1,50% pour 2007, selon les exigences fixées par la convention.

Le taux de refus pour l'année est 2,06% soit 2 430 voyages rejétés pour 118 216 demandes.

Le résultat est non conforme à l'objectif défini, l'exploitant se voit donc appliquer une pénalité d'un montant de 11 507,00€ H.T.

• Les moyens de réservation

Aujourd'hui les utilisateurs de mobibus disposent de moyens

d'information et de réservation par le biais du service de planification, du site Internet www.mobibus.fr et de la diffusion d'une plaquette d'information.

Le service de planification est doté d'un logiciel d'analyse des communications téléphoniques dont certaines fonctionnalités sont opérationnelles depuis 2007.

On retiendra les informations suivantes :

Nombre d'appels reçus	66 504
Nombre d'appels pris en charge	44 190
Nombre d'appels manqués	21 514
% d'appels manqués	32,35
Durée moyenne du temps d'attente	1 mn 14

• Les réclamations

Les plaintes émises par les usagers font l'objet d'un traitement prenant en compte le nombre et la nature des plaintes ainsi que le délai de réponse.

Pour 2007, 19 réclamations ont été exprimées, le nombre de celles-ci est en diminution puisque 22 plaintes avaient été enregistrées au cours de l'année 2006.

On observe essentiellement deux types récurrents de réclamations :

- sur des problèmes d'horaires,
- sur des erreurs de planification.

Le délai moyen de réponse est de deux jours par rapport à la date de réception de la réclamation écrite ou verbale.

• La mesure de la satisfaction

Cette étude est une enquête quantitative, menée par questionnaire téléphonique auprès de 302 utilisateurs du service mobibus.

La passation des appels s'est déroulée du 18 au 25 juin 2007 (période identique à celles de 2005 et de 2006).

Ainsi trois indicateurs caractérisent la performance du service :

1. la note globale de satisfaction où avec **une note de 16/20**, le transport à la demande dispose d'une bonne appréciation (note de 16,3 en 2006),

2. l'indice de satisfaction avec 69% des personnes interrogées qui considèrent que mobibus présente une bonne qualité de service (baisse de 2 points entre 2006 et 2007),

3. le solde net d'évolution de 33% de personnes qui apprécient l'amélioration du service au cours des douze derniers mois. (28% en 2006).

• La certification du service

Dans le cadre du plan qualité, la Communauté urbaine a demandé à l'exploitant de certifier « AFNOR Services » le service de transport à la demande.

La finalité de cette démarche est de placer les usagers au cœur des préoccupations de chaque salarié et donc de mobiliser l'ensemble du personnel dans une démarche pertinente et rigoureuse.

Les 2 et 3 juillet 2007, s'est déroulé l'audit par l'AFNOR (Association Française de NORmalisation) du service mobibus.

L'objectif était de vérifier la conformité du service de transport à la demande par rapport aux exigences fixées par la norme NF 371 « Transport à la demande ».

A l'issue de ces deux jours et après examen d'un plan d'action complémentaire, l'association a certifié le service mobibus.

En conséquence, TPMR Bordeaux, l'exploitant, est autorisé à utiliser la marque NF Service dont les caractéristiques certifiées sont les suivantes :

L'accueil,
L'information,
La réservation du service,
Le confort,
La propreté des véhicules,
La ponctualité.

chapitre 2

Sous réserve de contrôles de l'AFNOR et sauf retrait, suspension ou modification, la durée de validité de la certification est fixée jusqu'au 4 septembre 2009.

Le transport scolaire

Tbc contribue au transport des élèves à destination de leurs établissements scolaires.

La politique tarifaire mise en place par la Communauté urbaine avec notamment la création de titres spécifiques à destination des jeunes, favorise l'utilisation des lignes régulières et affrétées du réseau communautaire.

Comme décrit dans le chapitre précédent, la Communauté urbaine a signé avec les organisateurs dits secondaires (communes et établissements scolaires), une convention de délégation partielle de compétences pour l'organisation de circuits réguliers de transport scolaire.

Sur l'ensemble de ces dessertes, 198 sont exécutées par des sociétés de transport sur la base de marchés.

15 circuits sont effectués en régies : Bègles, Blanquefort, Eysines, Floirac et Villenave d'Ornon.

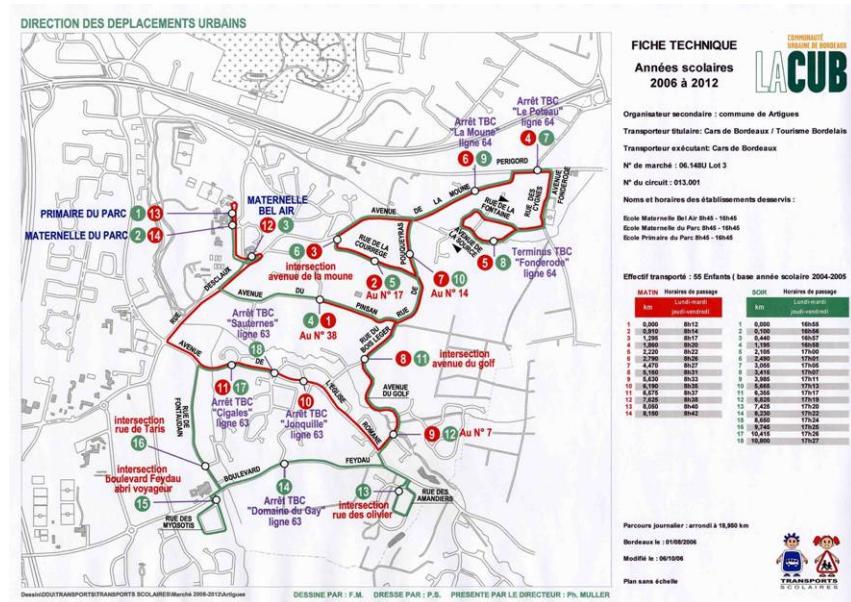
On notera également 5 circuits dits « taxis » pour les classes CLIS ou SEGPA.

• Le service scolaire

Le circuit scolaire est une desserte d'un ou plusieurs établissements qui correspond à un itinéraire le matin et le soir avec éventuellement un service le mercredi matin et midi pour les collèges.

L'itinéraire, son choix doit répondre tout à la fois aux conditions d'efficacité et de sécurité. Il est défini par l'organisateur secondaire en partenariat avec le transporteur

Exemple d'une fiche technique



Ce dernier disposant d'une meilleure connaissance du terrain et des difficultés de circulation.

Les points d'arrêts, leurs agréments et implantations se font dans le cadre des règles régissant le domaine public. Cela implique donc le gestionnaire de la voirie, l'autorité organisatrice et le détenteur du pouvoir de police.

La localisation des points d'arrêts est validée par la direction des déplacements urbains. On distingue deux types d'arrêts :

- arrêt associé à un arrêt de tbc (de couleur mauve sur la fiche technique),
- arrêt propre au service scolaire, matérialisé ou non (de couleur rouge sur la fiche).

Les horaires, la coordination de ceux-ci avec les horaires de l'établissement participe à la sécurité ; l'attente sans surveillance étant un facteur accidentogène pour les enfants.

La direction des déplacements urbains est donc très vigilante quant au respect des horaires indiqués sur la fiche et applique des pénalités dès lors que la société de transport se soustrait à cette contrainte.

Pour le premier trimestre de l'année scolaire 2007/2008, un montant de 504€ de pénalités a été versé par les sociétés de transport.

La durée du déplacement est l'élément principal de la sécurité des enfants.

Il apparaît donc souhaitable de limiter le temps de déplacement des élèves (temps de trajet et temps d'attente aux arrêts).

A cet égard, la direction des déplacements urbains applique la circulaire du 11/08/1976 qui recommande de limiter ce temps à 1h30 au total.

• L'année 2007

La direction des déplacements urbains a enregistré et répondu à 86 demandes de modifications des différents circuits scolaires émanant des organisateurs secondaires.

Ces sollicitations se répartissent comme suit :

Types de modifications	Nb
Provisoires suite travaux de voirie	19
Définitives suite restructuration de tbc	9
Reconfiguration du circuit	13
Arrêts (création, déplacement, suppression)	27
Itinéraires	4
Horaires	13
Suppression de circuit	1

chapitre 2

• Les coûts moyens

Par enfant inscrit - circuits en marché						
	Nombre total de circuits	Nombre total d'enfant inscrit	Nombre total de kilomètres journaliers	Coût moyen journalier par circuit	Coût moyen du kilomètre journalier	
					Coût moyen journalier par enfant inscrit	
AMBARES	7	290	136,720	193,42 €	8,45 €	4,15 €
AMBES	2	50	39,235	197,09 €	11,06 €	8,74 €
ARTIGUES	10	602	235,330	174,43 €	7,67 €	3,08 €
BASSENS	2	77	59,470	216,42 €	7,31 €	5,78 €
BEGLES	1	21	70,100	185,65 €	2,65 €	8,84 €
BLANQUEFORT	1	81	30,980	214,73 €	6,93 €	2,65 €
BORDEAUX	4	206	40,000	129,19 €	12,92 €	2,51 €
BORDEAUX (Lycée Horticole)	4	215	64,380	132,85 €	10,76 €	2,50 €
BOULIAC	7	141	122,210	159,22 €	10,97 €	13,96 €
BRUGES	2	60	16,150	145,74 €	18,55 €	9,51 €
CARBON BLANC	1	45	26,490	181,04 €	6,83 €	4,02 €
CENON	3	135	15,845	103,27 €	19,41 €	2,50 €
EYSINES	3	66	86,745	119,37 €	4,27 €	10,70 €
GRADIGNAN	2	76	50,740	161,95 €	6,65 €	5,45 €
LE BOUSCAT	3	210	38,250	148,63 €	17,76 €	2,20 €
LE TAILLAN-MEDOC	6	210	122,665	113,95 €	6,11 €	6,92 €
LORMONT	11	462	209,925	205,83 €	17,53 €	8,20 €
MERIGNAC	28	803	303,160	121,49 €	15,12 €	4,94 €
NOTRE DAME SEVIGNE	4	204	108,025	140,66 €	5,21 €	2,78 €
PAREMPUYRE	2	62	71,600	170,10 €	4,91 €	5,50 €
PESSAC	25	1221	440,140	166,02 €	11,78 €	4,10 €
SIPIA	11	326	321,315	201,42 €	7,76 €	11,44 €
ST AUBIN de MEDOC	12	490	368,495	142,91 €	8,60 €	5,54 €
ST LOUIS de MONTFERRAND	1	16	32,680	226,65 €	6,94 €	14,17 €
ST MEDARD EN JALLES	34	1592	683,365	176,71 €	14,42 €	4,54 €
ST VINCENT DE PAUL	1	18	20,375	132,12 €	6,48 €	7,34 €
TALENCE	2	45	17,105	107,49 €	12,94 €	5,29 €
TIVOLI	1	36	49,640	211,31 €	4,26 €	5,87 €
VILLENAVE D'ORNON	8	394	166,560	125,76 €	7,35 €	2,66 €

Par enfant inscrit - circuits "taxis"						
	Nombre total de circuits	Nombre total d'enfant inscrit	Nombre total de kilomètres journaliers	Coût moyen journalier par circuit	Coût moyen du kilomètre journalier	
					Coût moyen journalier par enfant inscrit	
AMBES	2	5	54,420	71,72 €	2,63 €	47,79 €
LE HAILLAN	1	2	20,795	77,48 €	3,73 €	38,74 €
MERIGNAC	1	1	10,725	64,81 €	6,04 €	64,81 €
PESSAC	1	10	46,420	122,12 €	2,63 €	12,21 €

Par enfant inscrit - circuits en régies						
	Nombre total de circuits	Nombre total d'enfant inscrit	Nombre total de kilomètres journaliers	Coût moyen journalier par circuit	Coût moyen du kilomètre journalier	
					Coût moyen journalier par enfant inscrit	
BEGLES	3	154	16,990	27,60 €	4,83 €	0,60 €
BLANQUEFORT	2	98	28,850	107,14 €	10,51 €	4,90 €
EYSINES	2	64	35,335	72,09 €	4,27 €	2,37 €
FLOIRAC	1	12	14,035	121,83 €	8,68 €	10,15 €
VILLENAVE D'ORNON	7	313	92,166	74,21 €	6,36 €	1,65 €

analyse économique et financière



chapitre 3

Véolia transport Bordeaux

1-Rappel des orientations principales retenues dans la convention de délégation de service public relative au réseau de transports en commun tramway/bus

- La communauté :

- définit la politique des transports en commun et garde la maîtrise de la définition de l'offre,

- garde la maîtrise et la prise en charge des investissements, l'exploitant assurant les dépenses de renouvellement et de grosses réparations,

- fixe la politique tarifaire.

- La convention prévoit le versement d'une contribution forfaitaire avec intérressement aux résultats afin d'inciter l'exploitant à :

- optimiser ses coûts d'exploitation,

- augmenter les recettes,

- diminuer la fraude,

- augmenter la fréquentation.

- Le risque industriel est entièrement assumé par l'exploitant alors que le risque commercial peut être partagé avec la Communauté Urbaine.

Dans ce dernier cas, la prise de risque du délégataire doit être suffisante pour éviter tout risque de requalification juridique du contrat.

2-Rappel des principaux éléments financiers retenus au contrat

- l'exploitant ne conservant pas les recettes commerciales, la Communauté compense, sur la base de son offre de service, une somme équivalente aux charges d'exploitation y compris la rémunération de l'exploitant ; ceci correspond à la contribution forfaitaire (risque industriel pour l'exploitant),

- il y a prise en compte des variables (fréquentation, recettes,

taux de fraude ...) et donc versement ou déduction à l'exploitant d'un intérressement aux résultats (risque commercial partagé),

- les gains de productivité sont pris en compte et partagés entre l'exploitant et la Communauté dans le cadre d'une formule arrêtée par le contrat,
- la taxe professionnelle est intégralement prise en charge par la Communauté.

• 3-Les résultats présentés par le délégataire sur 7 ans

Au préalable, il convient de noter que le résultat 2007, bénéficiaire pour 2,2 M€, est le meilleur résultat annuel dégagé par l'exploitant depuis le début du contrat.

L'annexe 1 présente année par année les résultats du délégataire comparés aux prévisionnels.

Il est précisé que les annuités prévisionnelles ont été indexées selon le taux d'inflation en vigueur fin 2007 afin d'approcher les écarts surcharges et produits réalisés sur 7 ans.

Sur cet état, le délégataire affiche un surplus de résultat net comptable cumulé de 1,5 M€ répartit ainsi :

La contribution forfaitaire versée par la Communauté, en dépassement de 40,8 M€ sous l'effet de la formule d'actualisation et de l'évolution de l'offre de transport, est absorbée en grande partie (78,5%) par l'augmentation de la masse salariale.

L'intérressement net versé au délégataire porte essentiellement sur les recettes tarifaires d'exploitation.

On peut remarquer un manque d'investissements de biens en renouvellement de la part de l'exploitant pour 4,6 M€ ; L'évaluation de la contribution forfaitaire à l'origine du contrat tenant compte de ces prévisions d'investissements, il devra être procédé en fin de convention à un ajustement équitable de la contribution.

Le résultat financier est toujours très au dessus des prévisions ; depuis 7 ans, les avances de trésorerie faites au groupe Véolia se sont situées autour de 20 millions d'euros ; ces avances génèrent des produits financiers de rémunération de ce compte courant.

L'accroissement de l'impôt société et de la participation des salariés aux résultats est la conséquence des meilleurs bénéfices dégagés par l'exploitant.

Ecarts entre Réalisé et Prévisionnel	en M€
Contribution	40,8
Intérressement du délégataire	2,6
Produits divers	1,3
Sous Total	44,7
Achats et charges externes	16,3
Transfert de charges tipp	-1,2
Transfert de charges assurances	-2,1
Transfert de charges taxes gnv	-2,2
Sous Total	10,9
Salaires et charges assises s/salaires	36,4
Transfert de charges formation continue	-3,8
Transfert de charges subvention s/salaires	-0,6
Sous Total	32,0
Charges diverses	1,9
Dot aux amortissements & inv.de renouvellement	-4,6
Dot aux provisions et reprises sur provisions	1,6
Résultat d'exploitation	+2,8
Résultat financier	+2,7
Participation et impôt société	-4,0
Total boni sur prévisionnel	+1,5

chapitre 3

4-Ajustement des résultats suite à l'analyse des comptes du déléataire

Suite à l'audit des comptes du déléataire, clos au 31 décembre 2007, l'inspection générale a relevé des ajustements de compte améliorants les futurs résultats financiers du déléataire :

Une partie de l'intéressement 2007 non comptabilisée dans les comptes du déléataire : +1,5 M€.

Des provisions pour risques et charges qui devront être reprises en 2008 : +2,0 M€.

Soit une incidence positive sur les résultats de l'exploitant pour un montant de +3,5 M€.

L'écart sur 7 ans entre le résultat prévisionnel et le réalisé est donc plus proche de 5 M€ (1,5 M€ de bonification sur prévisionnel et +3,5 M€ d'ajustement de charges).

5- Analyse des principales variations des postes du compte de résultat 2007 par rapport à 2006

5-1. Les achats (-2.6%)

Bien que l'évolution du poste ne soit pas significative, il est à noter que le compte carburant et lubrifiant est en baisse de 1 893 K€ alors que celui du gaz naturel est en hausse de 830 K€.

Ces évolutions sont dues d'une part à l'acquisition par la communauté en 2007 des nouveaux bus au gaz et d'autre part à la restructuration des lignes de bus suite au développement du tramway.

On relève en parallèle une augmentation du compte électricité tramway pour 300 K€.

Le compte achat de pièces tram a doublé en 2007 (+503 K€) ; des factures Alstom pour 324 K€ expliqueraient en partie cette augmentation et concernent l'achat de 216 roues sur les 44 rames de tramway.

5-2- Les services extérieurs (+2.3%)

Globalement, comme pour le poste achats, l'augmentation n'est pas significative.

En revanche, il est intéressant de relever que pour la 1^{ère} fois depuis le début du contrat, les frais de siège groupe ont été revus à la baisse suite à l'avenant 10 au contrat de délégation dans lequel l'inspection générale avait demandé le plafonnement de ces frais à 1,7% du chiffre d'affaires.

Le niveau des frais de siège redevient donc équivalent aux années qui précèdent l'exercice 2006 et sont en baisse de 201 K€ par rapport à l'année passée.

L'impact financier est conséquent pour la Communauté sachant qu'elle rembourse l'intégralité de la taxe professionnelle au déléataire ; le dégrèvement attendu en fonction du plafonnement à la valeur ajoutée pour l'exercice 2007 est de 11,3 M€ contre 9,2 M€ en 2006, soit une économie pour la Communauté de 2,1 M€.

5-5. Les charges de personnel (+4,1%)

La masse salariale, charges fiscales comprises, représente 67% des charges d'exploitation.

L'effectif moyen par catégorie de salariés depuis le début du contrat de délégation a évolué comme suit :

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Cadres et assimilés	259	276	301	337	354	358	357
Conducteurs et employés	1363	1484	1499	1505	1576	1577	1569
Total	1622	1760	1800	1842	1930	1935	1926

5-3. Les autres services extérieurs (+16.9%)

Les charges sont en augmentation de 1 M€ et portent essentiellement sur les comptes suivants :

- entretien et réparation voirie (contrat d'entretien supplémentaires Véolia propreté et autres) : + 350 K€
- services Brinks (en augmentation car plus de lignes) : + 200 K€
- maintenance logiciels informatiques (acquisition d'un logiciel de graphique) : + 100 K€
- assurances : + 153 K€

5-4. Les impôts et Taxes (-15%)

La taxe professionnelle est en baisse de 1,4 M€ et s'explique par 2 nouveautés fiscales applicables à compter de 2007 :

- le taux de plafonnement unique à 3,5% de la valeur ajoutée,
- la cotisation de référence assise sur les taux en cours en remplacement des taux référencés sur l'année 1995.

Entre 2001 et 2006, l'effectif moyen a augmenté de 300 salariés dont les deux tiers dans la catégorie « conducteurs ».

Ces trois dernières années, il est resté stable malgré le départ en retraite de près de 230 salariés compensé par de nouvelles embauches.

Les augmentations de salaires se situent entre 3 et 4%.

On relève fin 2007 une hausse de la provision congés payés et RTT ; selon la direction de Véolia, l'élargissement du réseau de transport et la difficulté de recrutement des conducteurs n'ont pas permis aux salariés en poste d'apurer correctement leurs jours de repos.

Depuis 2005, le déléataire gère un budget important en formation interne, notamment pour la formation à la conduite du tramway.

Les dépenses y afférentes s'élèvent en 2007 à 1,7 M€ contre 2 M€ en 2006.

chapitre 3

5-6. Les dotations aux amortissements et aux provisions (-25%)

La diminution du poste est due aux dotations aux provisions pour risques et charges qui passe de 712 K€ en 2006 à 126 K€ en 2007.

Il est constaté en parallèle des reprises sur provisions pour 1 314 K€ portant essentiellement sur la provision retraites et médailles du travail.

Compte tenu de la méthode retenue par le groupe Véolia sur le mode de calcul de cette provision, elle devrait s'éteindre complètement fin 2008, au terme du contrat.

Les dépenses d'investissements de biens en renouvellement sont similaires à l'année précédente mais ne sont pas suffisantes au regard du prévisionnel (-4 M€ en cumul sur 7 ans).

De plus, une facture de 181 K€ portant sur la validation de la conformité des véhicules GNV n'aurait pas du être comptabilisée dans ce poste ; elle doit faire l'objet par ailleurs d'une prise en charges par la Communauté dans la régularisation de la contribution forfaitaire 2007.

6- Conclusion

Il ressort de cette analyse que le contrat de délégation de services public Véolia transport Bordeaux est un contrat financièrement rentable pour l'exploitant et le groupe auquel il appartient :

- les charges d'exploitation sont couvertes par la contribution forfaitaire,
- l'intérressement final est au bénéfice du délégataire,
- le résultat net 2007 est le meilleur résultat dégagé par l'exploitant depuis le début du contrat ; il s'élève à 2,2 M€,
- compte tenu des provisions latentes fin 2007 qui devraient être reprises en 2008, la dernière année du contrat devrait être à la hauteur des espérances du délégataire,
- s'agissant des dépenses de renouvellement non réalisées fin 2007 par le délégataire (-4,6 M€), il y aura lieu, en 2008 en fin de contrat, d'ajuster en conséquence le versement du solde de la contribution forfaitaire.

5-7. Le résultat financier (+52,3%)

Les produits financiers sur rémunération du compte courant groupe ont été particulièrement rentables en 2007 du fait de l'augmentation des taux de placement (1 M€ en 2007 contre 0.6 M€ en 2006).

L'analyse des mouvements mensuels du compte courant qui s'élève fin 2007 à 20,9 M€, permet de mettre en exergue le montant maximum des avances de trésorerie au groupe au cours de l'année.

Fin septembre 2007, elles s'élevaient à plus de 28 M€ contre 25 M€ en 2006 ; cette période correspond aux recettes maximum sur ventes de titres de l'année (rentrée scolaire et autres).

chapitre 3

ANNEXE 1 – VEOLIA TRANSPORT BORDEAUX COMpte de résultat comparé au prévisionnel sur 7 ans

EN K€	Total Prévi s/7 ans												Total Réalisé sur 7 ans		Ecarts sur 7 ans réalisés et prévision		
	Prévision 2007	Prévision 2006	Prévision 2005	Prévision 2004	Prévision 2003	Prévision 2002	Prévision 2001	Total Prévision sur 7 ans	Total Prévision inflatie	Réalisé 2007	Réalisé 2006	Réalisé 2005	Réalisé 2004	Réalisé 2003	Réalisé 2002	Réalisé 2001	Ecarts sur 7 ans réalisés et prévision
PRODUITS																	
RECETTES D'EXPLOITATION																	
Contribution forfaitaire	95 415	94 960	92 890	92 070	91 394	88 518	86 019	641 266	727 563	127 024	121 139	119 365	112 342	103 677	95 776	89 071	
Recettes titres oblitérables et autres	17 698	15 393	15 152	14 622	14 375	11 862	12 813	101 915	115 630	20 793	19 296	18 005	15 617	12 361	11 637	12 105	
Recettes abonnement	13 154	11 411	11 203	10 789	10 560	8 094	8 103	73 314	83 180	15 231	13 337	11 091	9 167	7 872	7 861	7 672	
Recettes établissement cartes	442	503	396	549	259	701	320	3 170	3 597	51	48	47	56	69	288	306	
Recettes publicitaires								0	0	1 565	1 594	1 552	1 439	1 378	1 294	865	
Produits des amendes	808	670	670	670	670	550	550	4 588	5 205	968	984	906	753	488	355	407	
Recettes parc relais stationnement	559	446	398	353	282	2 038	2 312	0	0	1 546	1 570	703	-39	50	394	-537	
remboursement impôts et taxes par la CUB	3 280	3 230	3 190	3 190	3 340	3 520	3 460	23 210	26 333	3 816	5 245	4 999	4 068	3 700	3 900	26 734	
intéressement aux recettes								0	0	1 082	362	155	47	44	-150	-8	
intéressement sur la fréquentation								0	0	0	47	5	78	70	-72	-60	
intéressement à la qualité/fraude								0	0	0	0	0	0	0	0	-497	
intéressement publicitaire								0	0	0	0	0	0	0	0	-497	
intéressement autres								0	0	0	0	0	0	0	0	-39	
Autres recettes d'exploitation (50% amendes)	404	335	335	335	335	275	275	2 294	2 603	0	0	0	0	41	53	206	
Recettes hors cub								0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Sous Total	131 760	126 948	124 234	122 578	121 215	113 520	111 540	851 795	966 423	175 919	168 365	160 603	145 775	130 788	122 433	112 502	1 016 385
TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION	131 760	126 948	124 234	122 578	121 215	113 520	111 540	851 795	966 423	175 919	168 365	160 603	145 775	130 788	122 433	112 502	1 016 385
CHARGES																	
Recettes tarifaires reversées à la Communauté	32 661	28 423	27 819	26 983	26 146	21 207	21 786	185 025	209 924	38 608	35 259	31 601	27 032	22 173	21 435	21 697	197 805
60 achats	10 837	10 146	9 854	9 408	9 091	8 757	8 762	66 855	75 852	14 097	14 477	12 769	11 353	8 658	8 069	8 095	77 518
Carburants et lubrifiants	3 310	3 735	3 735	3 735	3 735	5 001	5 294	28 545	32 386	3 565	5 458	5 325	4 576	4 443	4 501	4 725	32 593
Électricité+Gaz+Eau+Fuel	725	614	614	614	614	447	392	4 020	4 561	813	625	754	873	535	434	377	4 411
Électricité tramways	1 248	726	726	726	686	24	0	4 136	4 693	1 617	1 317	902	619	0	0	0	4 455
Gaz Naturel Véhicules (GNV)	723	723	723	723	723	575	454	4 644	5 269	2 441	1 611	1 104	826	812	592	596	7 982
Fournitures Bus et Tram	3 215	3 124	2 866	2 607	2 349	1 988	1 918	18 067	20 498	3 873	4 032	3 103	3 192	1 727	1 380	1 280	18 587
Autres Achats	1 616	1 224	1 190	1 003	984	722	704	7 443	8 445	1 788	1 434	1 581	1 267	1 141	1 162	1 117	9 490
61 services extérieurs	10 518	9 892	9 877	9 881	10 071	8 999	9 090	68 328	77 523	16 996	16 620	16 847	14 889	13 183	12 724	12 293	103 552
Locations	258	258	273	287	287	283	283	1 929	2 189	688	554	516	470	370	523	376	3 497
Sous-traitance ligne de bus	4 846	5 122	5 122	5 122	5 122	5 128	5 128	36 100	40 958	8 962	8 959	9 259	8 360	7 629	7 313	6 818	57 300
Sous-traitance entretien bus/Tramways	2 620	1 979	1 979	1 979	1 979	836	767	12 139	13 773	1 818	1 509	1 521	1 261	1 000	891	825	8 825
Sous-traitance pneumatiques	311	336	336	336	336	397	397	2 449	2 779	369	391	378	392	365	390	431	2 716
Assurances (primes+provisions)	1 523	1 047	1 047	1 047	1 047	640	640	6 991	7 932	2 137	1 984	2 518	1 803	1 426	1 319	1 361	12 548
Frais de siège	1 960	1 950	1 920	1 910	1 900	1 860	1 820	13 320	15 113	3 022	3 223	2 655	2 603	2 393	2 288	2 482	18 666
dont facturation de personnel	490	490	490	490	490	490	490	4 340	3 892	788	700	531	576	447	442	627	4 111
dont autres frais de siège	1 470	1 460	1 430	1 420	1 410	1 370	1 330	9 890	11 221	2 234	2 523	2 124	2 027	1 946	1 846	1 855	14 555
Rabais Commercial	-1 000	-800	-800	-800	-600	-400	-200	-4 600	-5 219	0	0	0	0	0	0	0	4 600
62 autres services extérieurs	6 955	7 161	6 307	6 234	6 001	5 966	3 701	42 325	48 021	7 766	6 642	6 064	5 371	3 916	3 625	3 266	36 650
63 impôts et taxes	3 606	3 492	3 452	3 452	3 601	3 751	3 691	25 045	28 415	7 337	8 631	7 719	6 246	5 647	5 667	5 270	43 997
Payés par l'exploitant et remboursés par la Cub	3 280	3 230	3 190	3 190	3 340	3 520	3 460	23 210	26 333	3 816	5 253	4 999	4 068	3 700	3 900	1 006	26 742
Autres impôts et taxes	326	262	262	262	261	231	231	1 835	2 082	3 521	3 378	2 720	2 178	1 947	1 767	1 744	17 255
64 charges de personnel	64 625	64 384	64 287	64 151	63 723	62 641	62 134	445 945	505 957	87 148	83 679	80 553	77 517	70 827	67 014	60 489	527 220
Salaires	44 346	44 215	44 044	43 940	43 643	42 862	42 494	305 544	346 662	60 440	58 036	56 051	54 028	49 572	47 381	42 451	36 959
Charges sociales	20 279	20 169	20 243	20 211	20 080	19 779	19 640	140 401	159 295	26 708	25 636	24 502	23 489	21 255	19 633	18 038	159 261
65 autres charges de gestion courante								39	38	134	9	5	22	1 653	1 900	1 900	1 900
68 dotations amortissements et provisions	1 634	2 516	1 674	1 480	1 567	1 175	1 312	11 358	12 886	1 511	2 015	3 542	1 700	3 654	2 591	1 999	17 012
Dotation amort biens nouveaux	326	315	302	290	187	27	13	1 460	1 656	166	156	149	529	483	66	23	1 572
Investissements de renouvellement	1 308	2 201	1 372	1 190	1 380	1 148	1 299	9 898	11 230	1 113	1 105	574	865	1 094	1 102	816	6 669
Dot aux Provisions sur créances clients et stocks								106	126	42	37	34	25	0	0	0	244
Dotations aux prov pour risques et charges								712	72 782	272	2 052	1 423	1 160	8 527	8 527	8 527	8 527
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	130 836	126 014	123 270	121 589	120 200	112 496	110 476	844 881	958 579	173 502	167 354	159 229	144 117	128 063	121 147	112 242	1 005 654
RESULTAT D'EXPLOITATION	924	934	964	989	1 015	1 024	1 064	6 914	7 844	2 417	1 011	1 374	1 658	2 725	1 286	260	10 731
Charges financières	61	56	56	56	56	53	49	387	439	17	10	11	10	15	12	0	75
Produits Financiers	366	361	361	346	330	358	354	2 476	2 809	1 004	658	606	636	758	643	647	4 952
Revenus des créances commerciales								0	0	-31	-3	0	-515	0	501	-48	-48
RESULTAT FINANCIER	305	305	305	290	274	305	305	2 089	2 370	987	648	595	626	743	631	874	5 104
RESULTAT EXCEPTIONNEL																	

chapitre 3

TPMR MOBIBUS

1- Synthèse

Au terme de 4 ans d'activité de la convention d'exploitation du service public de transports à la demande de personnes à mobilité réduite, les résultats financiers cumulés du délégataire sont déficitaires pour 140 K€.

Ils se sont pourtant améliorés suite à l'abandon en 2007 d'une partie du compte courant groupe CFTI pour 299 K€.

Le chiffre d'affaires est en constante augmentation (+5,5% par rapport à 2006) mais ne couvre pas encore les charges d'exploitation.

Malgré tout et contrairement à l'exercice 2006, la situation est redevenue plus saine suite à l'apurement partiel du compte débiteur report à nouveau.

Cette décision de recapitalisation des fonds propres a donné à l'exploitant une « bouffée d'oxygène » lui permettant d'améliorer sa trésorerie à court terme.

2- Analyse du bilan

L'actif net immobilisé fin 2007 est quasiment identique à celui de l'exercice précédent ; il représente 75% du total du bilan contre 77% en 2006.

Depuis le début du contrat de délégation, l'exploitant a investi à hauteur de 717 K€ dont 570 K€ au titre de matériel de transport. L'âge moyen du parc véhicules ressort à 4,42 ans au 31 décembre 2007 contre 4,68 ans fin 2006.

L'actif circulant, est en hausse de 2% par rapport à l'exercice 2006 ; il s'explique d'une part par l'augmentation des stocks et, d'autre part par l'accroissement en fin d'année de la TVA récupérable.

Les capitaux propres ont été redressés et deviennent positifs (22 K€ fin 2007 contre -295 K€ fin 2006).

		2 007	2 006
	Brut	Amort et Prov	Net
ACTIF IMMOBILISE			
Autres immo incorporelles	67 492	33 840	33 652
Instal Techniques-mat et outillage	106 675	79 888	26 787
Autres immo corporelles	808 032	300 949	507 083
Autres immo financières	160		160
Total actif immobilisé	982 359	414 677	567 682
ACTIF CIRCULANT			
Stocks et en-cours	29 992		29 992
Créances clients et comptes	82 230	940	81 290
Autres créances	75 531		75 531
Disponibilités	4 538		4 538
Charges constatées d'avance	550		550
Total actif circulant	192 841	940	191 901
TOTAL ACTIF	1 175 200	415 617	759 583
CAPITAUX PROPRES			
Capital social			37 000
Report à nouveau			-184 399
Résultat de l'exercice			169 471
Total capitaux propres			22 072
PROV R et C			
Provisions pour charges			30 183
Total prov.pour risques et charges			30 183
DETTES			
Emprunts et dettes auprès étab.crédit			0
Emprunts et dettes fin divers			123 100
Dettes fournisseurs et cptes rattachés			396 876
Dettes fiscales et sociales			159 796
Dettes sur immobilisations			27 556
Autres dettes			434 081
Total dettes			707 328
TOTAL PASSIF			759 583
			706 700

Deux raisons expliquent cette situation :

- Le délégataire a procédé à une augmentation puis à une réduction de capital pour 148 K€ pour apurer en partie le compte débiteur « report à nouveau »,
- Le groupe CFTI a abandonné au profit de sa filiale TPMR une partie de son compte courant pour un montant de 299 K€, générant un produit exceptionnel identique dans les comptes de l'exploitant.

Les dettes sont en baisse (-27.04%) et sont dues essentiellement à la réduction du compte courant groupe CFTI qui passe de 434 K€ en 2006 à 27 K€ en 2007 ainsi qu'au remboursement des découverts bancaires (75 K€). Néanmoins, il est constaté un surcroît de dettes envers les fournisseurs et les caisses sociales et fiscales pour 220 K€.

L'entreprise dégage un meilleur excédent de fonds de roulement de son exploitation (+187 K€ en 2007 contre 84 K€ en 2006) alors que le besoin de financement à long terme augmente.

3- Evolution du compte de résultat sur 4 ans comparé au prévisionnel

3-1- Les produits d'exploitation

Il est rappelé que les recettes tarifaires sont conservées par l'exploitant et font partie intégrante de sa rémunération ; la contribution forfaitaire versée par la Communauté est censée couvrir les charges d'exploitation y compris la taxe professionnelle.

En 2007, le nombre de voyages réalisés est de 84 069 pour un objectif fixé par la Communauté de 84 000 voyages.

La mise en place en 2006 des trajets combinés (Mobibus+tram ou bus) n'a pas eu plus de succès en 2007 (10 transports combinés en 2007 pour 13 assurés en 2006).

Les tarifs n'ont pas évolués depuis 1997 et s'élèvent à 2,52 € TTC le voyage.

La sous-traitance représente 8,12% des clients transportés en 2007 contre 7,3% en 2006.

Comparées au prévisionnel sur 4 ans, les recettes sont en adéquation avec celles prévues au budget et la contribution forfaitaire de référence a évolué conformément à la formule d'actualisation prévue au contrat.

chapitre 3

3-2- Les charges d'exploitation

Elles sont en augmentation de 1,7 M€ sur 4 ans par rapport au prévisionnel et se répartissent principalement sur trois postes :

- Les charges externes: + 0,4 M€ (23,5%),
- Les charges de personnel: + 1,0 M€ (58,8%),
- Les dotations aux amortissements et aux provisions : + 0,2 M€ (11,8%)

3-2-1- Les charges externes

Deux lignes de charges concernent des refacturations du groupe CFTI : les assurances et les frais de siège qui sont à l'origine de 37,9% des dépassements de charges sur 4 ans.

La franchise des assurances devrait être revue à la baisse en 2008.

Les frais de siège sont en constante augmentation; en 2007, ils représentent 2,75% de la contribution contre 2,58% de celle de 2006.

La sous-traitance coûte cher ; elle est à l'origine de 21,7% des dépassements de charges externes

3-2-2- Les charges de personnel

Au 31 décembre 2007, l'effectif est de 52 personnes dont 42 conducteurs.

A effectif constant la masse salariale a augmentée entre 2007 et 2006 de 6%.

Sur 4 ans, le poste est en progression de 18% au regard du prévisionnel et représente 1 M€ en valeur absolue.

En parallèle, comparées à 2006, les charges de sous-traitance « personnel intérimaire » sont en baisse en 2007 de 17%.

Pour information, le dirigeant et la comptable de l'entreprise sont mis à disposition respectivement par les sociétés du groupe CFTI et CITRAM.

3-2-3- Les dotations aux amortissements et aux provisions

Compte tenu des investissements importants sur le matériel de transport depuis le début de la délégation, les dotations aux amortissements sont en progression de plus de 40% par rapport au prévisionnel.

Fin 2008, le parc véhicules sera quasiment renouvelé puisque le nombre de véhicules neufs mis en exploitation depuis le 1^{er} janvier 2004 atteindra 21 véhicules sur un parc de 26 véhicules.

3-3- Le Résultat financier

Il s'agit des intérêts sur les avances de trésorerie du groupe CFTI ainsi que ceux sur les découverts bancaires.

3-4- Le Résultat exceptionnel

Sur 4 ans, il est positif et s'élève à 300 K€, l'essentiel portant sur l'abandon d'une partie du compte courant groupe CFTI pour 299 K€.

4- Conclusion

Pour la première fois depuis le début du contrat, le résultat net comptable est bénéficiaire pour 169 K€ mais il n'est pas du à une meilleure rentabilité de l'exploitation.

En effet, le résultat d'exploitation est négatif pour 114 K€ ainsi que le résultat financier pour 24 K€.

C'est l'abandon pour 299 K€ d'une partie du compte courant groupe CFTI comptabilisé en produits exceptionnels qui a généré ce résultat finalement positif.

Comme les années précédentes, malgré l'augmentation constante des recettes et l'extension de la clientèle, les charges de personnel demeurent trop importantes.

chapitre 3

TPMR MOBIBUS COMPTE DE RESULTAT COMPARE AU PREVISIONNEL SUR 4 ANS

	Réalisé 2007	Réalisé 2006	Réalisé 2005	Réalisé 2004	Total sur 4 ans	Budget 2004/2007	Ecarts sur 4 ans	Ecarts en %
PRODUITS								
Contribution forfaitaire (y compris rembt TP)	2 666 812	2 534 234	2 487 336	2 372 403	10 060 785	9 253 809	806 976	
Recettes tarifaires	201 398	196 946	186 957	172 048	757 349	764 360	-7 011	
Recettes Annexes	856	842	181	570	2 449	0	2 449	
Recettes de publicité	12 631				12 631	0	12 631	
Transfert de charges & reprises s/prov	35 909	27 836	17 751	99 721	181 218	0	181 218	
Total Produits d'exploitation	2 917 606	2 759 859	2 692 224	2 644 742	11 014 431	10 018 169	996 262	9,94%
CHARGES								
Achats								
Carburant et lubrifiants	187 045	173 318	162 807	167 819	690 989	696 479	-5 490	-0,79%
Electricité, eau	155 579	140 534	130 553	130 556	557 222	474 879	82 343	
Fournitures véhicules	10 749	15 162	11 651	12 423	49 986	42 000	7 986	
Autres achats	13 140	8 292	8 584	9 078	39 094	0	39 094	
	7 578	9 329	12 019	15 761	44 687	179 600	-134 913	
Charges externes								
Locations	746 848	810 689	685 998	771 721	3 015 256	2 550 536	464 720	18,22%
Sous traitance	110 899	110 882	110 140	108 022	439 943	560 000	-120 057	
Entretien/Maintenance	258 974	288 551	271 940	266 410	1 085 875	985 089	100 786	
Assurances	199 552	166 244	180 226	186 028	732 049	661 464	70 585	
Frais de siège	30 257	97 889	3 474	118 408	250 028	138 000	112 028	
Autres charges	73 350	65 350	40 170	35 265	214 135	149 983	64 152	
	73 816	81 773	80 048	57 589	293 226	56 000	237 226	
Impôts et taxes								
Taxe Professionnelle	142 887	114 148	96 461	59 757	413 253	336 520	76 733	22,80%
Autres Impôts et taxes	68 247	42 239	19 629	0	130 115	200 000	-69 885	
	74 640	71 909	76 832	59 757	283 138	136 520	146 618	
Charges de personnel								
Salaires chauffeurs	1 827 956	1 723 666	1 593 543	1 565 492	6 710 657	5 685 907	1 024 750	18,02%
Salaires Administratifs et Planifications	985 984	930 157	857 714	884 784	3 658 639	3 146 003	512 636	
Charges sociales	224 116	197 102	171 365	173 023	765 606	894 807	-129 201	
Salaires et charges direction; comptable refacturés	500 412	479 180	441 406	407 062	1 828 060	1 645 097	182 963	
Autres charges de gestion courante								
	117 444	117 227	123 058	100 623	458 352	0	458 352	
Dotations aux amort.& provisions								
	3 550	631	42	-4	4 220	0	4 220	N/S
Total Charges d'exploitation	3 032 077	2 969 371	2 697 574	2 719 587	11 418 609	9 668 402	1 750 207	18,10%
Résultat d'exploitation	-114 471	-209 512	-5 350	-74 845	-404 177	349 767	-753 944	-215,56%
Produits financiers	0	0	0	959	959	0	959	
Charges Financières	23 657	12 228	3 738	3 362	42 985	-454	43 439	
Résultat Financier	-23 657	-12 228	-3 738	-2 403	-42 026	454	-42 480	N/S
Produits exceptionnels								
Charges exceptionnelles								
Résultat Exceptionnel	307 600	10 209	-13 559	1 805	306 055	0	306 055	N/S
Impôts société	0	0	0	0	0	116 728	-116 728	N/S
RESULTAT NET COMPTABLE	169 472	-211 531	-22 647	-75 442	-140 148	233 493	-373 641	-160,02%

contrôles effectués



chapitre 4

Le réseau de transport en commun

• La réception des documents

Selon l'article 17.1.4 de la convention, le délégataire se doit d'adresser à la Communauté urbaine un ensemble d'informations :

- la situation mensuelle du compte d'exploitation,
- le relevé analytique par ligne se raccordant à la comptabilité générale,
- le relevé des indicateurs du plan qualité.

Ces situations mensuelles doivent être envoyées au plus tard le 25 du mois suivant le mois concerné.

Un tableau de suivi des documents à produire est actualisé chaque mois par la direction des déplacements urbains au regard des dates de réception des pièces demandées.

Tout retard en comparaison de l'échéance fixée fait l'objet d'une application de pénalités conformément aux dispositions prévues par les annexes 8 et 16 de la convention.

Pour 2007, il n'a été constaté aucun retard de la part de Véolia Transport Bordeaux.

• Le contrôle des documents

Les indicateurs contractuels et du plan qualité font l'objet d'une vérification complète.

Chaque indice est ainsi recensé sous la forme d'un tableau de bord (suivi quantitatif et qualitatif) avec examen de la conformité (seuil minimum).

La direction des déplacements urbains attire l'attention du responsable de l'indicateur dès lors qu'une erreur est détectée, dans le cadre d'un complément d'information ou d'une action corrective.

C'est ainsi qu'au cours de l'année 2007 et afin d'appréhender au mieux l'exploitation du réseau, des informations complémentaires ont été demandées et intégrées dans le rapport mensuel :

Le 02/01/2007 : données de fréquentation des parcs relais (nombre de véhicules et de voyageurs, nombre de titres conducteurs et passagers, validation abonnés).

Le 30/01/2007 : détail des données d'exploitation du Créabus sur la commune de Le Taillan -Médoc (km, voyages, recettes et dépenses), en effet celles-ci étaient intégrées dans celles du Créabus de St Aubin-de-Médoc.

Le 30/01/2007 : fournir le recensement des titres sociaux et des demandeurs d'emploi avec effet rétroactif sur 2006.

Le 30/01/2007 : demande d'une nouvelle présentation des réclamations. Ces dernières doivent apparaître en données brutes, par thèmes et pas uniquement en pourcentage (avec effet rétroactif sur 2006).

Le 14/03/2007 : pour le suivi des déviations de lignes suite à des travaux, il a été demandé à l'exploitant de fournir un état prévisionnel complet (durée, nombre et types de jours concernés, kilomètres « en plus ou en moins », coût) assorti d'un plan indiquant l'itinéraire de déviation.

• Les contrôles sur le réseau

L'article 18 « modalités de contrôle » mentionne que la Communauté urbaine procède ou fait procéder à tous les contrôles qu'elle juge utiles.

A ce jour, et compte tenu de ses moyens, la direction des déplacements urbains assure deux types de contrôles :

- opportuns ou sur réclamations (propreté, ponctualité...) avec demande d'action corrective immédiate de l'exploitant,
- réguliers sur les parcs relais.

Pour ces derniers, les contrôles sont mensuels sur l'ensemble des parcs et contradictoires sur les structures en ouvrages (Buttinière et Arts et Métiers).

Les vérifications s'effectuent sur la base d'une grille d'observations.

L'objectif est de fournir un état des lieux le plus exhaustif possible et d'appeler l'exploitant à la résolution des dysfonctionnements dans les plus brefs délais.

Les rapports mensuels par parc relais sont validés par le responsable du délégataire.

Une réunion mensuelle ou trimestrielle selon l'ordre du jour complète le dispositif.

Les contrôles menés par la Communauté ont contribué ainsi :

- **sur le parc Buttinière**, compte tenu des dégradations répétées, au réaménagement complet des locaux sanitaires (tuyaillerie encastree, lavabos et unités sanitaires anti-vandalisme de type autoroutier...),

Les travaux ont été réalisés pour un montant de 18 157,67€ TTC pris en charge par la Communauté urbaine,

- **sur le parc Buttinière**, à la restauration du système d'éclairage assurée par l'exploitant,

- **sur le parc Buttinière**, à la pose de potelets afin d'éviter les stationnements non autorisés au droit des ascenseurs et empêchant une accessibilité correcte des usagers en particulier des personnes en fauteuil roulant.

Les travaux ont été pris en charge par l'exploitant.



chapitre 4

• sur le parc Arts et Métiers, à la condamnation des consignes dans le cadre du plan Vigipirate.

• sur le parc Arts et Métiers, à la mise en place de protections des lecteurs de carte et de la sortie des deux roues. Ces travaux sont prévus au premier trimestre 2008 pour un montant de 2 012,87€ TTC pris en charge par la Communauté urbaine.

▪ sur le parc de Bougnard à Pessac, à la fermeture sécurisée d'une partie du stationnement deux roues avec protection en auvent. Coût des travaux pris en charge par la Communauté environ 17 000€ TTC.



▪ sur l'ensemble des parcs, mise en conformité de la capacité réelle offerte (avant 10) avec levés topographiques sur les seuls parcs de surface.

▪ sur l'ensemble des parcs, à l'étude et la réalisation d'un auvent sur les postes de contrôles des parcs relais de surface.

Cet aménagement a pour objectif d'améliorer les conditions de travail des agents et l'accueil des usagers par temps de pluie.



Le premier auvent a été posé, sur le parc de Bougnard, en février 2008 avec une généralisation au premier semestre 2008.

Le coût est de 2 500€ TTC, (fourniture et mise en œuvre), par auvent soit un montant global de 30 000€ TTC pour 12 modules (parcs actuels et futurs, stock) pris en charge par la Communauté urbaine.

▪ **pôle de Peixotto**, à l'étude pour la consolidation et l'ajout d'un bardage acier au droit du local deux roues. Montant des travaux 30 000€ TTC pris en charge par la Communauté urbaine.

• Conclusion

D'une manière générale, ces inspections, réalisées régulièrement depuis 2005, ont permis d'optimiser l'exploitation des équipements et donc d'améliorer l'accueil des usagers.

Toutefois des dysfonctionnements importants demeurent (sur le système de validation ou de comptabilisation...) mais ces derniers ne sont pas imputables à une mauvaise exploitation des équipements par l'exploitant.

Défauts de conception, absence de systèmes lors de la construction de certains parcs, défaut du système constaté dès la mise en service et non résolu à ce jour, telles en sont les raisons.

• Perspectives 2008

Trois objectifs principaux :

- maintien des contrôles mensuels,
- étude conjointe DDU/Véolia sur le stationnement illicite dans les enceintes des parcs, Réalisation des travaux appropriés à la charge du délégataire (pose de bordure, signalétique complémentaire...),
- réalisation d'un audit général des systèmes défaillants avec propositions par l'exploitant d'actions correctives.

Le transport à la demande des personnes à mobilité réduite

Dans un souci d'uniformité, les indicateurs remis par TPMR

Bordeaux font l'objet d'une méthode d'analyse des données identique à celle utilisée pour le réseau tbc.

L'exploitant, en la personne du directeur, est contacté directement par téléphone ou par lettre selon l'importance de la demande.

Compte tenu de la procédure de certification qui inclut l'ensemble des éléments d'exploitation de mobibus et de la spécificité du service proposé aux usagers potentiels (transport à la demande avec réservation et avec prise en charge à domicile), aucune procédure de contrôle n'a été mise en place.

Le transport scolaire

Conformément à la délégation partielle de compétence, les contrôles incombent aux organisateurs secondaires.

La direction des déplacements urbains peut être cependant saisie d'une demande de vérification (conformité des horaires de passage, respect de l'itinéraire par le transporteur ...).

Pour 2007, la Ville de Pessac a souhaité un contrôle sur l'un de ces circuits : suite à des remontées de plaintes, trois inspections ont été effectuées sur quinze jours pour vérifier la ponctualité des transporteurs.

Aucune anomalie n'a été constatée.

A ce jour, et compte tenu de ses moyens, la direction des déplacements urbains ne peut envisager des contrôles réguliers (matin et soir) sur l'ensemble des circuits (203 dessertes sur la base d'un marché avec différents transporteurs) mais peut répondre aux sollicitations des organisateurs secondaires pour des vérifications ponctuelles.

avis du délégué



chapitre 5

L'année 2007, a été marquée dans l'exploitation du réseau tbc par la mise en œuvre de 4 extensions du réseau tramway et des restructurations du réseau bus associées.

Dès lors, au sortir de l'année 2007, on peut dire que le pari sur ce nouveau réseau est gagné puisque on constate une augmentation constante de la fréquentation et un regain d'intérêt des usagers pour les lignes d'autobus qui voient leur part augmenter de près de 7%.

La mise en œuvre progressive de la montée par l'avant, les actions de communication sur le civisme, la rénovation de la flotte autobus sont autant d'éléments que le délégataire du réseau tbc a su mettre à profit pour consolider l'image des transports communautaires et éviter du même coup un réseau à 2 vitesses.

Le niveau de contentement constant résultant de l'enquête satisfaction et le suivi des indicateurs contractuels assurent à la collectivité que son délégataire exerce avec rigueur sa mission de service public.

Un suivi renforcé sur la disponibilité du tramway a été entrepris, et force est de constater que le système d'Alimentation Par le Sol (APS) s'est non seulement fiabilisé, mais également que les mesures d'intervention du délégataire ont été optimisées en cas d'incidents, comme peut le montrer l'activation réduite de moitié du réseau de substitution.

Les attentes de la collectivité restent toutefois fortes, sur les mesures de contrôles (moyens et activité) mises en œuvre par le délégataire qui ne sont pas en adéquation avec les objectifs fixés.

La gestion et l'entretien du patrimoine confié au délégataire est également une préoccupation majeure de la collectivité qui veut assurer la pérennité de ses équipements et infrastructures. Ainsi, 2007 a vu le renfort des dispositions mises en œuvre pour assurer l'entretien des stations, des

espaces engazonnés, et des parcs relais.

Enfin, la Communauté, suite aux alertes du délégataire, a lancé des procédures de recours sur les lisses et problèmes de malfaçon sur le parc relais Arts et Métiers auprès des instances compétentes afin de prendre les mesures conservatoires nécessaires pour ces équipements se dégradant prématurément.

Le transport à la demande des personnes à mobilité réduite



Dans le cadre de la remise des indicateurs mensuels et du rapport annuel d'activités, le délégataire TPMR Bordeaux est en conformité avec les exigences fixées par la convention.

Il n'est donc constaté aucun retard dans la production des documents qui pourrait donner lieu à l'application d'une pénalité.

Pour les critères dits « d'exploitation », on relève que depuis le début du contrat, du dernier trimestre 2004 jusqu'à ce jour, le délégataire ne peut respecter les objectifs assignés :

- pour l'augmentation des distances commerciales par rapport aux kilomètres réalisés sur l'année,
- pour la diminution du nombre de voyages refusés.

A cet effet et au regard, des prochains résultats présentés au cours du premier trimestre 2008, le délégataire sera sollicité pour développer une analyse sur cet état de fait et proposer un plan d'actions pour 2008.

On retiendra particulièrement sur l'année écoulée :

- pour l'enquête satisfaction : que l'analyse qualitative demeure succincte et ne propose pas de réelles pistes d'amélioration du service.

- le respect des demandes formulées par la direction des déplacements urbains, sur les modalités de passation de l'enquête satisfaction. Il avait été prescrit l'ajout de deux variables (type de handicap et assiduité au service).

- pour la certification AFNOR de mobibus : un commentaire peut être formulé. En effet certains critères sont évalués conjointement par la mesure de la certification et par l'enquête satisfaction mais les résultats respectifs peuvent paraître contradictoires.

Il en est ainsi de l'accessibilité au standard téléphonique par les usagers.

Le niveau d'exigence, au titre du recueil des engagements de certification, est qu'au moins 90% des voyageurs bénéficient du service de référence (3 tentatives maxi de 4 sonneries).

Néanmoins, l'enquête de satisfaction met en exergue que 40% des personnes interrogées ont une opinion négative sur la facilité à joindre ce standard (note accordée de 12,3/20 et en baisse régulière depuis 2005).

Pour rappel, lors du premier audit de certification en 2006, une non-conformité de cet indicateur avait été dénoncée par l'AFNOR.

Selon le même principe, l'indicateur « information en situation perturbée », dont le niveau d'exigence de certification est qu'au moins 80% des voyageurs bénéficient du service de référence.

L'enquête satisfaction montre que 40% des personnes interrogées considèrent qu'elles ne profitent pas d'informations spontanées du service mobibus.

chapitre 5

Quelle que soit l'appréciation ou l'interprétation que l'on souhaite donner à ces deux exemples, il est démontré qu'une réorganisation du standard téléphonique s'impose au délégataire par l'ajout de lignes téléphoniques supplémentaires.

Cet apport permettrait dans un même temps :

- de résorber le taux d'appels manqués,
- de permettre une information rapide des usagers en situation perturbée.

En conclusion, on mesure, depuis sa création, l'évolution de mobibus et l'augmentation de sa fréquentation.

Toutefois, il semble que le service de transport à la demande, dans son organisation actuelle, ne soit pas en mesure de répondre totalement aux différentes demandes.

Au regard des caractéristiques actuelles du service, des opinions défavorables sur certains aspects de fonctionnement, de l'étendue du territoire communautaire à parcourir : le développement du parc de véhicules et le recrutement de nouveaux conducteurs et d'agents planificateurs pourraient s'avérer nécessaires.

Ainsi le délégataire serait à même :

- de respecter les objectifs contractuels et de bénéficier d'intéressements,
- de réduire la part de sous-traitance.

activité détaillée



Le réseau de transport en commun - tbc



chapitre 6

L'offre 2007

• Les kilomètres d'exploitation du réseau de bus



21 252 802 kilomètres parcourus par les autobus sur l'année c'est-à-dire une diminution de 218 803 km soit 1% en comparaison de 2006.

Répartition des kilomètres par types de réseaux

Réseaux	2006		2007	
	km	%	km	%
Structurant	9 914 006	46,1	9 352 621	44,0
Principal	7 376 769	34,3	7 681 100	36,1
Local	3 144 589	14,6	3 278 296	15,4
Soirée	885 328	4,1	829 706	3,9
Créabus	62 891	0,3	52 397	0,2
Dessertes	32 098	0,2	29 701	0,1
Substitution	55 924	0,4	28 990	0,3
Total	21 471 605		21 252 802	

Au regard des éléments décrits ci-dessus, on observe que :

- la répartition des distances d'exploitation, par réseaux, est relativement stable entre 2006 et 2007,
- la restructuration du réseau, intervenue en juillet 2007, avec modifications de certains itinéraires de lignes, entraîne une évolution des kilomètres parcourus notamment pour le réseau principal et local,
- la réduction est significative : moins 48%, pour le réseau de substitution.

Les évolutions des kilomètres d'exploitation sur l'année

On constate globalement une baisse régulière des distances parcourues au cours des différentes périodes de vacances scolaires.

La variation observée pour le mois de décembre 2007 (5 jours) correspond au mouvement de grève des agents de conduite du délégataire (plus significative qu'en 2006).

• Les kilomètres d'exploitation du réseau de tramway



3 029 812 kilomètres accomplis par les rames. On note ainsi une augmentation de 608 607 km par rapport à 2006 soit + 25%.

La part des distances d'exploitation du réseau de tramway est de 12,5%.

Les différentes extensions de lignes intervenues au cours de l'année expliquent cette évolution. Ces dernières sont repérables sur la courbe ci-dessous.

- ligne A en février et juin
- ligne B en mai et juillet
- ligne C en novembre

• L'offre kilométrique

C'est le nombre de kilomètres effectués en une année ou sur un mois donné divisé par le nombre d'habitants du périmètre de transports urbains.

A ce jour, seul le recensement INSEE de 1999 sert de référence soit un total de 660 091 habitants.

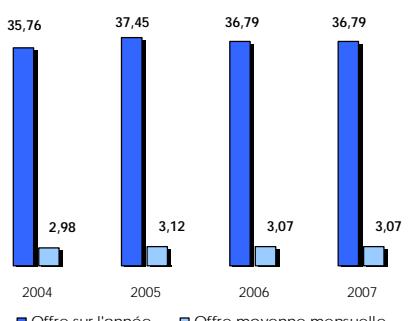
Pour la fin de l'année 2008 et à l'issue des cinq enquêtes, l'INSEE sera en mesure de publier les évolutions par communes.

Par le calcul de cet indice, on mesure la quantité de services offerts aux usagers sans présager toutefois de la qualité.

Le total des distances est constitué par les kilomètres d'exploitation et les kilomètres haut-le-pied c'est-à-dire parcours à vide en dehors des services.

Les trajets entre les dépôts et les terminus ou les jonctions entre deux lignes, sans transport de voyageurs sont des kilomètres haut-le-pied.

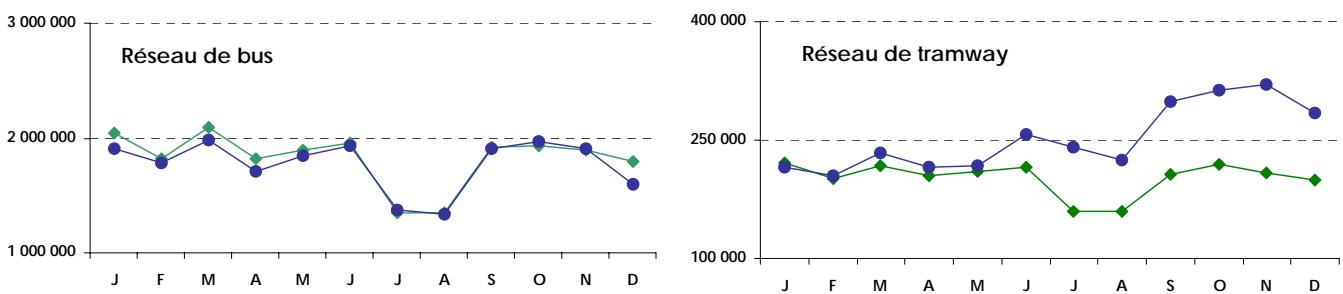
Evolution de l'offre kilométrique



On observe que l'offre kilométrique est stable entre les années 2006 et 2007.

	2006		2007	
	km	%	km	%
Ligne A	1 136 882	46,9	1 447 859	47,8
Ligne B	990 517	40,9	1 236 163	40,8
Ligne C	293 806	12,2	345 790	11,4
Total	2 421 205		3 029 812	

Année 2006 Année 2007



chapitre 6

La fréquentation 2007

Cet indicateur est obtenu à partir des données de la billettique corrigées du taux de non validation (enquête fraude) et des coefficients de mobilité (enquête mobilité).

L'unité de mesure est le voyage c'est-à-dire le trajet effectué sur une ligne, sans changement.

Le déplacement est un trajet entre une origine et une destination données, avec ou sans correspondance.

Ainsi un déplacement nécessitant l'utilisation de deux lignes, avec une correspondance représentera deux voyages.

Evolution de la fréquentation

	2006	2007	variation
Total réseau bus	34 086 319	36 383 837	6,74
Ligne A	17 113 882	20 977 194	16,55
Ligne B	17 998 575	20 210 037	12,29
Ligne C	6 171 356	7 036 242	14,01
Total réseau tramway	41 283 813	48 223 473	16,81
% sur réseau TBC	54,77	57,00	
Total réseau TBC	75 370 132	84 607 310	12,26

Classement de la fréquentation par lignes et par ordre décroissant

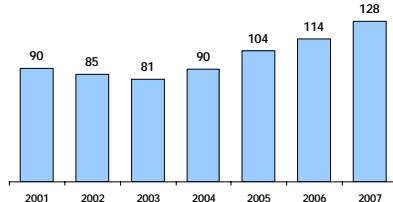
S : réseau structurant - P : réseau principal - L : réseau local

		2007
T	ligne A	20 977 194
T	ligne B	20 210 037
T	ligne C	7 036 242
S	ligne 9	3 258 649
S	ligne 16	2 841 679
S	lignes 20//20exp/21	1 800 260
S	lignes 50	1 743 493
S	ligne 4	1 724 061
S	ligne 56	1 577 199
S	ligne 31	1 552 699
S	lignes 53/53 exp	1 545 621
S	ligne 51	1 395 627
S	ligne 45	1 003 833
S	ligne 1	962 754
S	ligne 54	958 658
S	ligne 42	896 473
S	ligne 15	885 540
P	lignes 34/23 exp	794 179
S	ligne 23	787 488
S	lignes 55/55 exp	703 573
P	ligne 40	664 441
S	ligne 46	650 748
P	ligne 41	619 791
P	ligne 22	587 457
S	ligne 6	564 125
P	ligne 48	551 232
P	ligne 11	506 295
P	ligne 58	452 419
P	ligne 35	417 532
P	ligne 5	387 529
P	ligne 57	356 714
P	ligne 27	352 616
L	ligne 10	349 474

• L'usage

Ou les voyages par habitant.

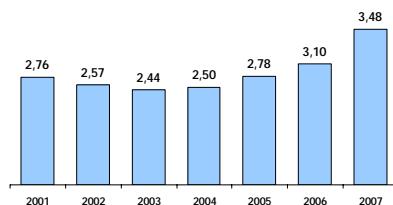
Ce ratio mesure le niveau de fréquentation globale du service à partir de l'unité élémentaire qu'est le voyage. Il dépend fortement de la structure du réseau et peut aboutir à une possible surévaluation de la mobilité des habitants.



• L'utilisation

Ou les voyages par kilomètre.

Le taux se définit en rapportant le nombre de voyages comptabilisés au nombre de kilomètres d'exploitation sur la même période. Il permet de juger de l'adaptation de l'offre de transport public aux besoins des usagers.



L'utilisation du réseau de bus est de 1,71 voy/km (1,59 en 2006) tandis que l'utilisation du tramway est constant avec 17 voy/km.

Analyse

Depuis 2001, la Communauté urbaine s'est engagée dans une restructuration de son réseau de transport.

En effet, l'amélioration des transports collectifs devenait de plus en plus nécessaire dans un contexte de prise de conscience accrue des problèmes d'encombrement et d'environnement liés à une augmentation continue de la circulation automobile urbaine.

		2007
L	ligne 44	309 787
P	ligne 3	240 876
L	ligne 32	220 493
P	ligne 49	219 554
P	ligne 92	207 709
L	ligne 47	199 212
L	ligne 84	195 473
P	ligne 29	190 429
P	ligne 8	168 803
P	ligne 17	164 407
P	ligne 30	162 490
P	Nav. électrique	160 112
P	ligne 43	158 753
L	ligne 35 exp	158 103
P	ligne 38	147 350
L	ligne 36	145 491
L	ligne 2	144 167
P	ligne 63	133 388
P	ligne 90	130 448
P	ligne 95	121 626
P	ligne 93	85 027
L	ligne 81	83 445
L	ligne 71	76 945
L	ligne 37	70 705
L	ligne 21 exp	67 289
L	ligne 64	67 052
soir	ligne S12	65 589
L	ligne 94	65 309
L	ligne 91	59 439
L	ligne 82	58 318
L	ligne 80	52 791
L	ligne 62	44 097
L	ligne 66	42 522

		2007
soir	ligne S11	40 263
L	ligne 77	39 805
L	ligne 7	34 638
L	ligne 67	30 554
soir	ligne S9	27 814
L	ligne 59	27 378
soir	ligne S10	24 258
soir	ligne S6	20 140
P	ligne 13	17 564
soir	ligne S2	14 654
L	ligne 76	13 793
soir	ligne S1	11 991
L	ligne 78	11 061
soir	ligne S8	10 606
L	ligne 70	8 846
créabus	Bouliac	8 478
soir	ligne S5	8 143
créabus	Artiques	4 255
créabus	St Médard	3 174
soir	ligne S7	3 150
soir	ligne S4	3 040
L	ligne 83	2 778
créabus	Le Taillan	1 528
soir	ligne S14	663
soir	ligne S3	583
soir	ligne S13	399
	RESEAU BUS	36 383 837
	RESEAU TRAMWAY	48 223 473
	RESEAU TBC	84 607 310

chapitre 6

La réalisation des lignes de tramway, leurs extensions successives sur le territoire communautaire et les deux restructurations du réseau de bus en 2003 et 2007 ont permis progressivement d'optimiser la qualité de service c'est-à-dire d'une part de fidéliser les usagers et d'autre part de conquérir des usagers dits « multimodaux » qui constituent un nombre important d'utilisateurs potentiels.



En 2007, la fréquentation franchit le seuil des 80 000 voyages avec une progression notoire de plus 12,3% en comparaison de 2006.

L'usage du réseau tbc progresse de 114 voyages par habitant et par an en 2006 à 128. On observe également que l'adaptation des services nécessaires aux besoins des usagers s'améliore avec un taux d'utilisation d'environ 3,50 voyages par kilomètre réalisé pour 3,10 voyages en 2006.

Les extensions des lignes de tramway, la réorganisation des réseaux structurant, principal et local (horaires, amplitudes et itinéraires), la généralisation de la montée par l'avant et d'une manière générale l'image de tbc (sécurité, environnement, attractivité de la tarification, nouveaux autobus ...), autant de conditions qui accompagnent cette évolution incontestable.

Il convient d'être attentif en 2008 à la poursuite de cette progression au regard de la fin de la phase 2 du tramway et des nouvelles adaptations des lignes de bus.

Le parc de véhicules

Au 31 décembre 2007, le parc est composé de 495 autobus, 6 navettes électriques et 70 rames

dont la classification est la suivante :

Type de véhicules	Nombre
Navette électrique	6
Minibus	7
Gabarit réduit	12
Standards	298
Articulés	184
Total autobus	507
Total rames	67
Total véhicules	574

Pour l'ensemble des autobus, 89% sont à planchers surbaissés, 30% ont des plateformes rétractables pour les personnes à mobilité réduite et 53% d'entre eux fonctionnent au G.N.V. (Gaz Naturel pour Véhicules).



Les autobus sont affectés dans trois dépôts :

- le dépôt du Lac (CEL), situé au nord de l'agglomération en bordure du boulevard Aliénor d'Aquitaine avec une capacité de 252 véhicules,
- le dépôt de Lescure, situé au centre ouest de l'agglomération, en bordure du boulevard Antoine Gautier avec une capacité de 147 véhicules. Ce site dispose de l'atelier de carrosserie et de sellerie pour les autobus,

- le dépôt Allée des Pins, à proximité immédiate de Lescure avec une capacité de 101 véhicules. Compte tenu de sa conception et de son environnement de voirie, ce lieu n'accueille pas d'autobus articulés. Il dispose de l'atelier de mécanique pour les autobus.

Les rames de tramway Citadis sont de deux catégories :

- 402 affectée sur les lignes A et B (44 m - 300 places dont 70 assises),
- 302 affectée sur la ligne C (32 m - 218 places dont 48 assises).



L'ensemble du parc de rames se situe au centre de maintenance et d'exploitation « Bastide » (photo ci-dessus). Cette structure bénéficie des ateliers de maintenance des installations fixes et électromécaniques bus et rames.

Au titre de la convention de D.S.P., la Communauté urbaine s'est engagée à renouveler le parc des autobus de telle sorte que l'âge moyen du parc n'excède pas 7 ans au 31 décembre de chaque année.

Pour 2006, l'âge moyen du parc d'autobus était de 7,44 ans donc non conforme au principe défini ci-dessus.

Le renouvellement du parc a débuté au cours de l'année 2006 et à ce jour l'exploitant dispose de 144 nouveaux véhicules (20 standards, 114 articulés et 10 gabarits réduits).

Au 31 décembre 2007, l'âge moyen affiché est de 6,91 ans soit une conformité à l'exigence contractuelle.

La vitesse commerciale

Cet indicateur correspond à la vitesse moyenne d'une ligne de transport, y compris le temps passé aux arrêts. Elle tient compte, si le mode de transport n'est pas en site propre, des embouteillages.

chapitre 6

Le calcul de la vitesse commerciale, pour le réseau de bus, est réalisé sur la base de trente lignes les plus fréquentées (avenant n°6 à la convention), complétées par la ligne 4.

La vitesse commerciale pour le réseau de bus est de 15,93 contre 15,71 en 2006. Pour le réseau de tramway, la vitesse est de 18,20 contre 17,02 en 2006

• **Le schéma d'amélioration de la vitesse commerciale.** Il vise à améliorer le service offert par les principales lignes du réseau. En effet, il s'agit de promouvoir la régularité des temps de parcours c'est-à-dire de faire en sorte que l'ensemble des courses propose des temps similaires entre deux terminus et entre deux arrêts de la ligne concernée tant en heures creuses qu'en heures de pointe.

L'année 2007 représente une année charnière dans le cadre de la réalisation du schéma. En effet, les 13 dernières lignes prévues (lignes 20/21, 23, 45, 42, 34, 6, 4, 35, 36, 46, 9 et 11) ont été étudiées et cela a permis de clore la phase des études. En parallèle, les premières réalisations opérationnelles ont été engagées et concernent :

▪ **le cours de la Marne (direction Victoire) :** réalisation du marquage au sol de l'arrêt « Victoire Marne » jusqu'au feu d'entrée sur Victoire,

▪ **le terminus « Palais de justice » :** intégration de l'arrêt des lignes 20 / 21 dans le site en modifiant les quais existants,

▪ **le carrefour Labrède-Bègles :** réalisation d'une « oreille » permettant de supprimer le stationnement illicite qui bloquait régulièrement la ligne 23,

▪ **le carrefour Villedieu-Tanesse :** création d'un îlot en peinture qui a permis de résorber de manière sensible les blocages des bus 45,

▪ **la ligne 13 :** réalisation de marquages au sol,

▪ **la ligne 45 :** mise sur chaussée des arrêts « les Echoppes » et « Grangeneuve »,

▪ **la ligne 42 :** mise sur chaussée des arrêts « Eglise de Gradignan » et « Lange »,

▪ **la ligne 56 :** création d'un couloir de bus Route de Pauillac à Eysines,

▪ **les lignes 16 et 50 :** 3 arrêts « accessibles » av. de la République à Bordeaux Caudéran,

▪ **la ligne 9 :** les arrêts « Ravesies » et « Latule » deviennent accessibles

Trois parcs présentent une augmentation significative : Thiers Galin (+29%), Unitec (+27%) et Arts et Métiers (+23%). Cette évolution était également observable l'année précédente.

Les parcs relais

Ils correspondent à des équipements de stationnements automobiles et deux roues, organisés en surface ou en ouvrages et associés au réseau tbc. Ces aires sont gardiennées soit par une société mandatée par le délégataire soit par des agents du délégataire et sécurisées par un système de vidéo surveillance.

• La capacité

Suite à une vérification contradictoire entre la direction des déplacements urbains et le délégataire, la capacité de chaque parc a été actualisée et validée par l'avenant 10.

Ainsi la capacité totale est de 2 512 places distribuées sur 8 parcs relais.

Cette hausse constante sur ces trois parcs s'explique par l'incapacité aujourd'hui des autres structures à résorber l'afflux de nouveaux véhicules, en effet les sites affichent « complets » dès 7h30. Les usagers sont donc invités à se rendre au parc le plus proche.

Malgré cette situation, on observe une hausse de la fréquentation sur les parcs « saturés » (Lauriers, Buttinière, Bougnard et Stalingrad) comprise entre 3 et 7%.

Pour le parc relais de Floirac Dravemont, une réinitialisation du système est en cours. Aucune donnée n'a pu être transmise depuis sa mise en service. Ce dysfonctionnement a été évoqué, auprès du délégataire, pour pourvoir à un fonctionnement correct.

	Mises en service	Communes	Lignes	Capacités		
				V.L.	2 roues	Types
Lauriers	21/12/2002	Lormont	A	190 dont 4 P.H.	40	surface
Galin	21/12/2003	Bordeaux	A	399 dont 8 P.H.	36	surface
Buttinière	15/03/2004	Lormont	A	600 dont 16 P.H.	52	ouvrage
Unitec	03/07/2004	Pessac	B	249 dont 5 P.H.	54	surface
Bougnard	03/07/2004	Pessac	B	177 dont 10 P.H.	48	surface
Arts et Métiers	15/09/2004	Talence	B	597 dont 12 P.H.	50	ouvrage
Stalingrad	22/11/2004	Bordeaux	A	254 dont 6 P.H.	20	surface
Dravemont	06/2007	Floirac	A	46 dont 4 P.H.	40	surface
Total				2 512 dont 66 P.H.	340	

P.H. places réservées aux personnes handicapées

• La fréquentation

Cette dernière, sur l'ensemble des parcs, est de 795 313 véhicules. Par rapport à l'année précédente, on enregistre une augmentation de l'usage des parcs de 13%.



	Lauriers		Galin		Buttinière		Unitec		Bougnard		Arts et Métiers		Stalingrad		Total	
	Véh.	Voyageurs	Véh.	Voyageurs	Véh.	Voyageurs	Véh.	Voyageurs	Véh.	Voyageurs	Véh.	Voyageurs	Véh.	Voyageurs	Véh.	Voyageurs
J	6 131	9 373	11 810	16 396	16 219	24 860	6 066	9 448	7 384	11 547	8 532	14 679	7 386	9 226	63 528	95 529
F	6 070	9 494	10 832	14 725	17 101	26 333	5 534	8 561	7 043	10 860	6 008	10 288	6 998	8 544	59 586	88 805
M	6 984	10 762	13 592	17 956	20 326	30 117	7 150	10 433	7 668	11 618	8 282	13 742	7 758	9 447	71 760	104 072
A	7 153	11 139	10 741	15 377	18 945	29 077	5 767	9 329	7 289	11 131	7 289	13 154	6 695	8 570	63 619	97 777
M	5 922	9 229	10 063	14 138	15 436	22 250	5 828	8 653	9 683	14 745	7 439	12 489	6 580	8 150	60 951	89 654
J	7 287	12 044	13 766	19 679	21 469	32 740	6 083	10 049	8 260	13 547	9 670	17 442	7 878	10 335	74 413	115 936
J	6 118	11 474	10 662	16 654	18 477	30 474	4 402	8 506	7 514	13 264	8 388	16 910	7 544	10 212	63 105	107 494
A	4 830	9 764	8 717	13 868	16 524	30 752	3 130	6 259	6 970	13 917	6 631	14 648	5 963	8 577	52 765	97 785
S	6 481	10 764	13 162	18 760	21 331	31 128	6 215	9 892	7 308	11 723	9 338	16 517	7 725	9 988	71 560	108 772
O	7 642	12 157	14 574	20 238	21 845	32 359	7 764	11 969	7 801	12 191	10 007	17 207	7 724	9 973	77 357	116 094
N	6 323	10 204	12 795	17 619	19 121	28 558	7 064	10 958	7 128	11 289	8 984	16 070	7 924	9 959	69 339	104 657
D	5 790	10 028	10 979	18 667	19 253	32 721	6 453	11 103	7 420	13 680	9 958	20 148	7 207	10 110	67 060	116 454
Total	76 731	141 693	226 047	71 456	91 208	100 526	87 382	795 313								
Total	126 429	204 077	351 469	115 160	149 509	183 294	113 091	1 243 029								

chapitre 6

D'autre part, des parcs de stationnement gérés par la régie PARCUB mettent à disposition 252 places mais uniquement accessibles aux abonnés, les jours ouvrables et hors mois d'été.

On recense ainsi trois parcs : Pessac centre et Porte de Bordeaux depuis le 29 mai 2007 et Mérignac centre depuis le 21 juin 2007 pour 84 places chacun.



Les taux moyens

Récapitulatif parcs mixtes

	Pessac centre	Porte de Bordeaux	Mérignac centre
Juin	64	42	61
Juillet	26	8	82
septembre	67	34	423
Octobre	37	34	423
Novembre	29	25	630
décembre	41	59	539

Pour le mois de juillet, la donnée de fréquentation est issue des comptages effectués entre le 1^{er} et le 13 juillet 2007.

• Le taux de remplissage

Cet indice est calculé à partir de la fréquentation moyenne mensuelle des véhicules, rapportée à l'année et par type de jours (les jours ouvrables, les samedis et les dimanches) soit 364 jours au total, tbc ne fonctionnant pas le 1^{er} mai.

Ainsi le taux moyen d'un parc, par type de jours est évalué comme suit :

Fréq. moyenne x nb de jours

nb de places offertes

On constate, d'une manière générale, que les taux moyens de remplissage enregistrent une progression notoire par parc, par type de jours et sur l'année en comparaison de 2006.

Il convient d'observer que les taux « samedis » sont relativement élevés par rapport aux taux « jours ouvrables » voire supérieurs pour les parcs relais de Bougnard et Arts et Métiers.

	Lauriers	Galin	Buttinière	Unitec	Bougnard	Arts et Métiers	Stalingrad	Total 2007	Total 2006	Variations
Taux moyens Jourables	133	120	122	97	155	51	115	104	92	12%
Taux moyens Samedis	96	77	95	62	172	57	79	83	75	8%
Taux moyens Dimanches	32	21	35	17	62	19	22	27	21	6%
Taux moyens annuels 2007	113	100	106	81	144	47	97	90		
Taux moyens annuels 2006	109	75	95	62	133	38	91	78		
Variations	4%	25%	11%	19%	11%	9%	6%	12%		

La mobilité des usagers



La communauté urbaine souhaite appréhender, par enquête et chaque année, la mobilité des titres à forfait sur le réseau tbc.

Le principe méthodologique repose sur une enquête téléphonique par sondages, à partir d'un échantillon de 2 975 clients titulaires d'un abonnement.

Cette mesure s'est déroulée sur une période de 16 jours, du 26 novembre au 20 décembre 2007.

Répartition des titres

	nb	%
Cité Pass mensuel	298	10,0
Cité Pass annuel	297	10,0
Cité Pass Groupe	300	10,1
Bordeaux Subventionné	300	10,1
Pass Jeune mensuel	280	9,4
Pass Jeune annuel	500	16,8
Demandeurs d'emploi	500	16,8
Titres sociaux	500	16,8
total	2 975	

Au travers cette étude, 8 975 déplacements ont été recensés.

L'analyse de base permet de définir les pratiques d'utilisation du réseau par les titulaires d'abonnements.

• Le coefficient de mobilité

L'utilisateur se définit comme une personne ayant utilisé au moins une fois les transports en commun au cours des trois jours précédant l'enquête.

Ainsi, le coefficient de mobilité est égal au nombre de déplacements transports en commun par le nombre d'abonnés jour.

Le coefficient selon le titre et le jour

	J.O.B.	Merc.	Sam.	Dim.
Cité Pass mensuel	1,61	1,70	0,73	0,23
Cité Pass annuel	1,53	1,56	0,78	0,23
Cité Pass Groupe	1,38	1,23	0,47	0,24
Bordeaux Subventionné	1,37	1,37	0,30	0,05
Pass Jeune mensuel	1,67	1,66	0,93	0,32
Pass Jeune annuel	1,54	1,47	0,70	0,26
Demandeurs d'emploi	0,96	0,96	0,58	0,16
Titres sociaux	0,46	0,51	0,40	0,21

chapitre 6

• Le taux de correspondance

Cet indice se mesure par le nombre de voyages des utilisateurs du réseau par rapport au nombre de déplacements de ces mêmes utilisateurs.

Variations du taux en J.O. de base

	2005	2006	2007
Cité Pass mensuel	1,52	1,46	1,55
Cité Pass annuel	1,45	1,49	1,42
Cité Pass Groupe Bordeaux Subventionné	1,33	1,31	1,31
Pass Jeune mensuel	1,37	1,37	1,30
Pass Jeune annuel	1,37	1,39	1,39
Demandeurs d'emploi	-	1,36	1,29
Titres sociaux	1,44	1,51	1,49
	1,41	1,37	1,38

• Les principales évolutions

Quel que soit l'abonnement, la mobilité des titres en jours ouvrables de base (lundi, mardi, jeudi et vendredi) baisse en 2007 par rapport à 2006.

Cette diminution est particulièrement forte sur :

- les « Cité Pass mensuel » avec 1,69 contre 2,00 en 2006,
- les « Cité Pass annuel » avec 1,77 contre 2,04 en 2006,
- les titres sociaux avec 1,01 contre 1,36 en 2006.

La mobilité hebdomadaire est également en baisse même si la mobilité en week-end reste relativement stable par rapport à l'année précédente.

Le nombre moyen de déplacements réalisés au cumul de la semaine diminue pour l'ensemble des abonnements.

A l'exception du Cité Pass Annuel, du Cité Pass Groupe et des titres sociaux, le taux de correspondance décroît en 2007.

En conclusion et au regard d'une tarification diversifiée et restée inchangée en 2007, le nombre de titres à forfait vendus est en augmentation.

Cependant, il apparaît que les abonnés sont moins mobiles en 2007 qu'en 2006 pour des motifs autres que les déplacements domicile / travail.

Le contrôle des usagers

1 436 260 usagers ont été contrôlés au cours de leurs déplacements sur le réseau soit une baisse des vérifications de 6,20% en comparaison de 2006.

Cette évolution s'explique d'une part par une modification de la méthode de calcul et d'autre part par un fort taux d'absentéisme des contrôleurs, suite aux agressions dont ils font l'objet quotidiennement.

Ainsi, le délégataire, au cours de l'année, a mis en place une organisation différente :

- augmentation du nombre de contrôleurs par bus, pour des questions de sécurité,
- renfort des équipes sur le réseau tramway (jusqu'à 14 vérificateurs par rame).

La conséquence directe de ce dispositif est donc une diminution des contrôles.

Pour 2007, l'effectif est de 66 contrôleurs (70 en 2006).

Dans le cadre de ces contrôles, « est en situation irrégulière tout usager sans titre de transport ou qui présente un titre non valable ou non validé et non conforme aux dispositions réglementant l'utilisation de son titre ».

Deux types de procès verbaux peuvent être appliqués :

- soit pour absence de titre de transport,
- soit pour un titre non valide ou sans justification des droits.

Les infractions payées, en 2007, sont au nombre de 28 664 pour un montant d'encaissement de 974 776,99€.

Le taux d'infractions correspond au nombre d'irrégularités relevées par procès verbaux rapporté au nombre de voyages contrôlés par les agents du délégataire.

Le taux annuel d'irrégularités en 2007 est de 6,61% avec un taux de contrôles de 1,70% c'est-à-dire 1 436 260 vérifications pour 84 607 310 voyages.

Le taux moyen de contrôles sur l'année pour le réseau de bus est de 1,54% contre 1,79% pour le réseau de tramway.

On observe que toute diminution de contrôles entraîne en toute logique une hausse des irrégularités.

La fraude

La Communauté urbaine souhaite également, au travers d'une enquête, identifier le profil des usagers « fraudeurs » et évaluer le taux de fraude sur le réseau tbc.

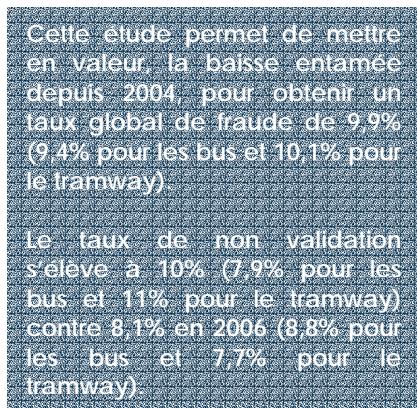
Le principe méthodologique, retenu pour répondre aux objectifs repose sur un questionnaire « en embarqué » réalisé auprès de voyageurs selon un tirage aléatoire.

La mesure s'est déroulée sur une période de 7 jours allant du 22 novembre au 28 novembre 2007 auprès de 5 681 personnes.

Parmi celles-ci 5 245 ont accepté de répondre au questionnaire.

L'étude porte sur les 25 plus fortes lignes en terme de trafic : A, B, C, 1, 4, 6, 9, 16, 22, 23, 31, 35, 40, 41, 42, 45, 46, 48, 50, 51, 54, 56, 20/20exp/21, 34/23exp, 53/53exp, 55/55exp, selon 7 tranches horaires et deux secteurs géographiques tels que l'intérieur des boulevards plus la rive droite et l'extérieur des boulevards.

chapitre 6



Deux types de fraude sont constatés : l'absence de titre (69,1%) et les tickartes non validés (17,7%).

Le phénomène de la fraude est très présent en fin de journée (15,9% après 18h30).

On peut noter pour le réseau de bus, un taux relativement stable sur la journée.

Sur le réseau de tramway, en revanche, les écarts de taux selon la période horaire sont très élevés.

Les pics de fraude concernent systématiquement les heures creuses de la journée c'est à dire 9h00 – 12h00, 14h00 – 16h30 et après 18h30.

56,9% des fraudeurs sont des hommes alors qu'ils ne représentent que 42,3% du trafic.

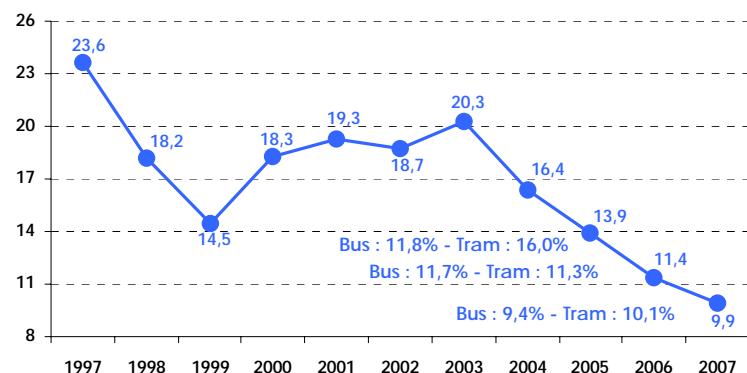
C'est chez les 18-34 ans que la propension à frauder est la plus forte avec 46,3% des cas de fraude mais ils ne représentent que 33% du trafic.

C'est lors des déplacements non obligatoires (courses, ballades, démarches administratives) que l'on constate le plus de fraude.

Pour conclure, il convient d'observer que l'analyse ne prend pas en compte le nombre de personnes ayant refusé de répondre au questionnaire soit 436 usagers (8%).



Evolution du taux de fraude



La tarification

• La grille tarifaire

Depuis plusieurs années, la politique tarifaire menée sur le réseau de transport en commun repose sur les objectifs suivants :

- développer une fidélisation des usagers par une dégressivité des tarifs,
- développer l'intermodalité par la création de titres combinés avec le Département de la Gironde et la Région Aquitaine et par l'ouverture de parcs relais,
- simplifier la grille tarifaire pour une meilleure lisibilité par les usagers.

• Le niveau des tarifs

Une analyse comparative des principaux titres et réseaux démontre une nouvelle fois que le niveau tarifaire, en 2007, du réseau communautaire reste parmi les plus bas particulièrement sur l'abonnement annuel jeune et le titre 10 voyages plein tarif.

Dans le tableau présenté ci-dessous, les parties bleutées signalent les tarifs inférieurs enregistrés sur les autres réseaux.

Le réseau tbc est de plus en plus fiable et l'évolution importante de la fréquentation constatée démontre si besoin était l'utilité et l'attractif d'un réseau de transport en commun.

Pour 2007, aucune augmentation de tarifs n'est intervenue. Pour rappel, les tarifs pratiqués sur les principaux titres sont les suivants :

Tarifs 2006 et 2007

	1 voyage	1,30€
Tickartes	10 voyages Plein Tarif	10,00€
	5 voyages Plein Tarif	5,00€
	10 voyages Tarif Réduit	6,10€
	Parc relais	2,60€
Abonnements	Hebdomadaire 7 jours	9,45€
	Cité Pass mensuel	37,60€
	Cité Pass annuel	376€ soit 31,33€ par mois
	Clip Jeune	19,10€
	Pass Jeune	171€ soit 14,25€ par mois
	Mensuel Jeune	26,50€
	Bordeaux Scolaire	37,60€
	Bordeaux 1 jour	4,10€
	Bordeaux 2 jours	7,10€
	Bordeaux 3 jours	9,20€

	Titres			Abonnements			
	A l'unité	10 voyages Plein tarif	Abonnement hebdomadaire	Abonnement mensuel P.T.	Annuel P.T. (montant mensuel)	Mensuel jeune ou étudiant	Annuel jeune (montant mensuel)
Grenoble	1,30	10,90	12,60	41,30	41,30	23,80	23,80
Lille	1,25	10,30	11,20	41,00	39,10	30,00	28,65
Lyon	1,50	12,50		47,00	44,80	31,20	
Montpellier	1,30	10,80	12,30	37,50	27,50	30,00	21,00
Nancy	1,20	8,70		31,00	23,00	29,50	26,00
Nantes	1,30	10,20	12,40	29,60	32,50	19,60	16,58
Rennes	1,10	10,20	11,00	35,60	34,60	23,30	18,50
Rouen	1,40	10,70	7,70	42,20	31,00	26,00	16,00
St Etienne	1,20	10,70		37,00	27,58	21,00	15,30
Strasbourg	1,30	11,50		40,00	33,00	26,50	19,87
Toulouse	1,40	11,70	10,50	37,00	28,00	22,00	
Moyenne	1,29	10,75	11,10	38,11	32,94	25,72	20,63
Bordeaux	1,30	10,00	9,45	37,60	31,33	26,50	14,25

chapitre 6

• La gratuité et le tarif réduit

Par délibération du 19 septembre 2003, le Conseil de la Communauté urbaine de Bordeaux a décidé de l'évolution des mesures tarifaires sociales appliquées sur le réseau de transport, pour les personnes qui résident sur le territoire communautaire.

Les catégories décrites ci-après peuvent bénéficier de ces mesures, gratuité ou tarif réduit :

- **les demandeurs d'asile** : pas de condition de ressources,
- **les stagiaires non rémunérés en stage d'insertion professionnelle** : ressources inférieures ou égales à 70% du SMIC net,
- **les bénéficiaires du revenu minimum avec un contrat d'insertion sociale** avec des ressources inférieures ou égales à 70% du SMIC net,
- **les bénéficiaires d'un contrat Emploi Solidarité ou d'un contrat Emploi Consolidé** avec des ressources inférieures ou égales à 70% du SMIC net,
- **les bénéficiaires de la Couverture Maladie Universelle Complémentaire** avec attestation du droit à la couverture,
- **les anciens combattants** sans condition de ressources,
- **les demandeurs d'emplois non secourus** : ressources inférieures ou égales à 70% du SMIC net,
- **les demandeurs d'un premier emploi** sans condition de ressources,
- **les personnes âgées** ayant atteint l'âge de 60 ans avec les conditions suivantes :

- pour la gratuité, ne pas dépasser un montant total de ressources de 8 304,39€ par an pour une personne seule, 16 608,77€ par an pour un couple et 4 152,19€ par an en plus par enfant à charge.
- pour le tarif réduit, ne pas dépasser 3 149,62€ par an pour une personne seule, 15 433,08€ pour un couple et 4 152,19€ par an en plus par enfant à charge.

- **les personnes malvoyantes et handicapées** avec les conditions suivantes :

- pour la gratuité, ne pas dépasser un montant total de ressources de 8 304,39€ par an pour une personne seule, 16 608,77€ par an pour un couple et 4 152,19€ par an en plus par enfant à charge.
- pour le tarif réduit, il n'y a pas de condition de ressources.



Détail des ventes sur les principaux titres

Titres	Quantités	Var. en % sur 2006	Recettes
Tickartes	4 435 679	14,4	5 463 398
Tickartes 10V Plein Tarif	9 688 490	5,4	9 179 453
Tickartes 5V Plein Tarif	4 168 760	29,0	1 974 758
Tickartes 10V Tarif Réduit	2 489 650	1,6	1 438 948
Tickartes hebdo 7 jours	125 530	2,5	1 123 987
Abonnement Bx Scolaires	10 571	-20,5	319 314
Clip Jeune	3 687	2,4	66 540
Pass Jeune	727 395	8,8	9 818 324
Mensuel Jeune	13 024	7,2	327 002
Cité Pass mensuel	21 089	11,2	751 303
Cité Pass annuel	57 920	22,3	1 722 199
Cité Pass Groupe	82 872	27,2	1 785 462
Permis adm. (forfait Police)	4 800	-1,7	114 000
Cartes Groupes	3 373	18,0	78 806
Cartes Congrès	29 039	-	43 715
Cartes Bx Découverte	11 283	46,8	53 489
Tickets foire	3 266	-	20 814
Parcs relais	423 162	9,7	1 042 289
Titres sociaux	126 047	-	-
Demandeurs d'emplois	142 473	-	-

A noter

Les quantités indiquées pour les titres annuels et mensuels représentent les quantités annuelles en équivalent mensuel. Il faut tenir compte de la durée de validité pour obtenir une quantité moyenne mensuelle : validité de 12 mois pour l'abonnement Pass Jeune, Cité Pass annuel et Cité Pass Groupe – validité de 10 mois pour l'abonnement Bordeaux Scolaires

Validité gratuité des titres sociaux = 1 an et validité gratuité pour demandeurs d'emplois = 3 mois.

chapitre 6

Les actes d'incivilité

Les évènements survenus sur l'ensemble des lignes de bus et tramway font l'objet d'un recensement mensuel du délégué.

Aucun suivi contractuel n'étant prescrit, la direction des déplacements urbains suit particulièrement les différents comportements et actes déviants perpétrés sur tbc.

Les objectifs recherchés sont :

- d'améliorer la connaissance des évènements et leurs natures par un état des lieux aussi exhaustif que possible,
- de promouvoir la sécurité et la qualité des transports par une amélioration des comportements des usagers.

• L'exploitation des données

A cet effet, une grille de lecture des situations, recensées par les agents du délégué, a été mise en place selon quatre catégories, elles-mêmes réparties par items.

Catégorie 1 – Vandalisme

Incendies ou tentatives (mobilier, locaux, véhicules), décompression ou blocage des portes, dégradations volontaires du matériel, jets de projectiles, déplacements des bus en terminus, bris de glace volontaire, tags ou gravage des vitres.

Catégorie 2 – Vol et effraction

Vols de caisses ou de monnayeurs, vols sur voyageurs, vols de matériel ou de véhicules, rackets, effraction des locaux ou des véhicules.

Catégorie 3 – Actes asociaux

Etats d'ébriété, agressions verbales et physiques sur le conducteur ou le contrôleur, insultes et agressions entre usagers, différends avec automobilistes ou cyclistes, agressions des agents ou usagers avec gaz lacrymogène, exhibitionnisme, tabagisme dans les véhicules, menaces sur agents ou usagers à l'arme blanche, emploi de fumigènes, actions sur l'arrêt d'urgence.

Catégorie 4 – Interventions

Services de police, équipe de sécurité Véolia, services de secours (pompiers, ambulances).

En 2007, on dénombre 898 actes de catégories 1 à 3 et 551 interventions des différents services.

La part du vandalisme est de 25% (32% en 2006), les vols et effractions représentent 0,5% (1% en 2006), les comportements asociaux indiquent un taux de 74,5% (66,8% en 2006).

Dans le cadre des interventions, les services de police ont été sollicités à 209 reprises (accidents, interpellations), les équipes de sécurité du délégué pour 155 situations et les services de secours pour 187 cas (accident, chute et malaise de voyageurs).

• Observations

Ainsi, on observe une diminution du vandalisme de 7% tandis que les vols et effractions affirment une certaine stabilité.

Toutefois, l'augmentation des comportements asociaux, est de 32% en particulier pour les items 'états d'ébriété' avec +200% et les « agressions envers les conducteurs » de +28%.

Les actions sur les arrêts d'urgence, dans les rames, sont en diminution : 143 cas en 2006 contre 116 en 2007. Cette situation demeure récurrente d'année en année et représente 20% des comportements.

Les lignes les plus impliquées dans ce recensement c'est-à-dire en nombre d'évènements supérieur à trois par mois (seuil arbitraire) sont les lignes de tramway et les lignes 1, 9 et 16 du réseau de bus.

Au regard des résultats enregistrés sur l'année et les précédentes, les actes de violences dirigés vers les conducteurs, contrôleurs et usagers et le saccage du matériel sont à déplorer. Mais ce bilan n'est pas

spécifique à l'agglomération bordelaise.

Plus généralement, une étude menée par la SOFRES en 2006 démontre que le bus remporte la palme du mode de transport collectif dans lequel les voyageurs se sentent le plus en sécurité, plébiscité en ce sens par trois Français sur quatre (74%).

Suit le tramway où une large majorité de personnes interrogées disent s'y sentir en sécurité (60%) mais où le taux de « sans opinion » est également plus élevé (29% pour le tramway et 11% pour le bus).

Trois dispositifs visant à renforcer la sécurité dans les transports sont mis en avant par les usagers ; ils ont tous pour point commun de contribuer à une présence accrue dans les transports, qu'elle soit indirecte (par la vidéo surveillance embarquée, citée dans 51% des cas) ou directe (plus de personnels d'accueil et de sécurité, 46% et un renforcement de la police dans les transports, 45%).

En revanche, les dispositifs d'auto défense, comme l'installation de systèmes d'alerte que les usagers peuvent actionner à tout moment, ne reçoivent les faveurs que de 20% des interviewés.

• Qu'en est il de tbc ?

L'effectif de 38 agents dévolus à la sécurité est conforme aux exigences contractuelles soit un ratio de 3% de l'effectif de conduite en équivalent temps plein mais certainement trop insuffisant au regard de la configuration du réseau et de l'accroissement régulier de sa fréquentation.

D'autre part, le réseau se doit d'être doté d'un système de vidéo surveillance embarqué, performant et évolué.

La réorganisation de ce système est prévue soit par la Communauté urbaine soit par le futur exploitant.

Il conviendra toutefois d'être attentif aux fonctionnalités retenues.

chapitre 6

Certaines semblent judicieuses comme par exemple l'interconnexion avec la transmission radio permettant ainsi au régulateur d'entendre ce qui se passe dans le véhicule et de transmettre le son aux services de police via une liaison WIFI ...

Une autre piste peut être envisagée entre autre dans les enceintes des parcs relais, à savoir la signature d'une convention entre la Communauté urbaine et la police nationale pour effectuer une surveillance plus assidue. Ce type de partenariat a été signé début 2008 par la régie PARCUB pour les parcs de stationnement exploités par cette dernière.



Le suivi des indicateurs du Plan Qualité

• Les parcours perdus par le réseau de bus

Sachant qu'un parcours est considéré comme perdu dès lors que plus de 50% de la longueur du trajet n'est pas réalisée en course aller et retour, l'indicateur quotidien d'appréciation de la production du réseau (IQBR) est représenté par le rapport de ces trajets perdus sur le nombre de parcours théoriques.

Les parcours sont relevés, chaque jour, et classés selon trois catégories :

- Nef : manifestations, intempéries et incidents liés à la circulation,
- Nep : pannes et actes de vandalisme,
- Nex : services non couverts par manque de chauffeurs, chute de passagers et collisions avec autres véhicules.

Les données collectées sont soumises au calcul de l'indice de production où :

(Nep+Nex) / Net

Net représente le total des parcours quotidiens.

Les objectifs fixés, par le plan qualité, sont de deux ordres c'est-à-dire avec un seuil de qualité minimale égal à IQBR < 0,6% et un objectif qualité IQBR < 6%.

Récapitulatif

	Trajets perdus	Trajets théoriques	IQBR 2007	IQBR 2006
janvier	605	160 739	0,38%	0,34%
février	475	144 390	0,33%	0,28%
mars	379	169 585	0,22%	0,31%
avril	503	150 887	0,33%	0,32%
mai	608	157 144	0,39%	0,49%
juin	649	158 555	0,41%	0,61%
juillet	448	121 171	0,37%	0,75%
août	608	115 884	0,52%	0,39%
septembre	476	153 703	0,31%	0,43%
octobre	604	166 244	0,36%	0,49%
novembre	356	156 495	0,23%	0,36%
décembre	576	153 336	0,38%	0,43%
Total	6 287	1 808 133	0,35%	0,43%

D'une manière générale, on retiendra que les parcours perdus sont en diminution de 18% en comparaison de 2006 avec une augmentation de 1% des parcours théoriques.

A titre indicatif, le nombre de parcours non réalisés par suite de pannes ou d'actes de vandalisme s'élève à 3 386 soit 54% les courses non effectuées pour d'autres motifs (manque de chauffeurs, chute d'usagers ...) sont de l'ordre de 2 901 soit 46%.

Pour l'année 2007, on enregistre 1 043 parcours perdus par les lignes de bus, retenues pour la mise en place du réseau de substitution. Ces parcours ne sont pas comptabilisés dans le calcul de l'indicateur IQBR.

• Les kilomètres perdus par le réseau de tramway

Le calcul de l'indicateur IQBR pour le tramway ainsi que le seuil minimal et objectif qualité sont identiques à ceux décrits pour le réseau de bus.

La différence se situe dans la classification des évènements à retenir.

On prendra donc en compte les problèmes de circulation, les coupures d'énergie, les pannes du système APS et les manifestations pour décrire la catégorie Nef c'est-à-dire les kilomètres non effectués par suite de force majeure ou de motifs ne relevant pas du délégataire.

Pour la catégorie Nex, incidents empêchant une rame de continuer son service dans des conditions normales d'exploitation, on retient les accidents de rames, les agressions, les chutes ou malaises des usagers, les problèmes de régulation, le manque de conducteurs et enfin les actes de vandalisme.

La catégorie Nep recense les pannes du matériel roulant et les services non couverts par manque de rames.

Récapitulatif

	Kilomètres perdus	Kilomètres théoriques	IQBR 2007	IQBR 2006
janvier	1 365	214 294	0,64%	0,38%
février	1 245	192 197	0,65%	0,19%
mars	-204	217 284	-0,09%	0,24%
avril	257	195 978	0,13%	0,41%
mai	342	204 593	0,17%	0,13%
juin	363	238 782	0,15%	0,26%
juillet	3 478	229 980	1,51%	-0,27%
août	816	221 163	0,37%	0,36%
septembre	2 159	285 508	0,76%	1,16%
octobre	1 582	302 817	0,52%	0,36%
novembre	634	300 021	0,21%	0,23%
décembre	2 583	305 177	0,85%	0,69%
Total	14 620	2 907 794	0,50%	0,36%

En 2007, le nombre de kilomètres perdus a progressé de 6 018 km par rapport à l'année précédente (8 542 en 2006) avec une évolution des kilomètres théoriques de 22% (2 387 298 en 2006).

Les principales causes des distances non réalisées par les rames sont représentées par les pannes du matériel roulant (42%), de services non couverts par manque de rames (24%), d'accidents sur la plate-forme (20%) et de services non couverts par manque de conducteurs (7%).

chapitre 6

Les pannes directement liées au système APS, qui ne sont pas retenues pour le calcul de l'indice IQBR, ont entraîné la perte de 767 km.

Enfin, on notera un déficit de 29 185 km, au cours du mois de décembre, en raison du mouvement de grève des agents du délégataire.



• La ponctualité des autobus

Le service de référence se définit comme suit : « l'usager attend conformément aux indications mentionnées sur les fiches horaires c'est-à-dire les heures de départ, de passage et d'arrivée aux points d'arrêts et terminus des lignes empruntées ».

Il convient de distinguer, pour cet indicateur, les cas des lignes équipées du S.A.E. (Système d'Aide à l'Exploitation) et des lignes qui en sont dépourvues.

Pour les lignes organisées par le S.A.E., celui-ci permet d'obtenir un enregistrement de l'heure de départ incontestable mais également d'enregistrer les divers dysfonctionnements.

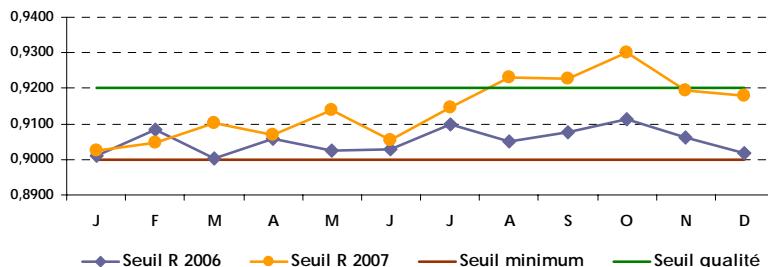
A ce jour, 26 lignes équipées du système telles que 1, 3, 4, 5, 6, 9, 16, 20, 31, 34, 35, 36, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 50, 51, 53, 54, 55, 56, 84.

Pour les lignes non équipées, 2% des départs sont contrôlés sur un jour de la semaine ainsi l'ensemble des jours et des tranches horaires est sondé selon un planning de rotation. Ces lignes sont donc vérifiées sur trois mois.

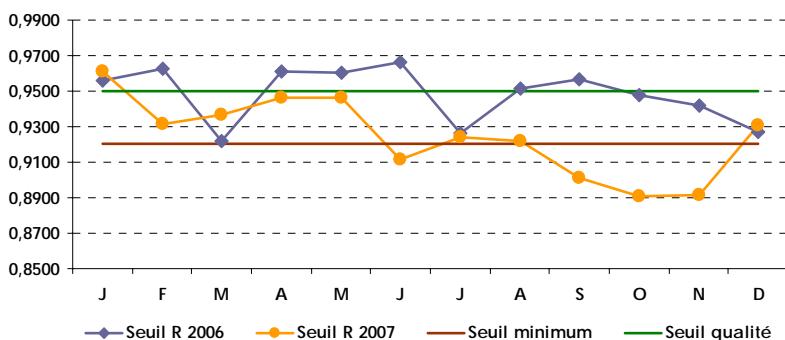
A terme, toutes les lignes seront dotées d'un nouveau système, plus performant avec des fonctionnalités telle que l'annonce sonore des arrêts.

On notera que la baisse enregistrée au mois de décembre est également liée au mouvement de grève.

Evolution de la ponctualité des bus



Evolution de la régularité des rames



Le seuil de ponctualité est calculé par la formule où $R = NH/(NT-NHN)$, la valeur NH exprime le total des parcours effectués à l'heure, NT le total des parcours théoriques et NHN le total des parcours hors normes (déviations, travaux, pannes totales ou partielles du S.A.E., réseau de substitution ...).

On constate que les différents travaux et les déviations de ligne liées sont les principaux motifs d'une ponctualité défaillante. Cependant, la circulation des autobus s'améliore nettement depuis juillet 2007 en particulier depuis la fin de certains aménagements de la phase 2 du tramway et des extensions des lignes A, B et C.

Compte tenu d'un système S.A.E. vieillissant, les pannes totales ou partielles sont nombreuses et représentent 20% de données perdues par mois.

• La régularité des rames

Dans ce service, l'usager attend conformément aux fréquences mentionnées sur la fiche « clientèle » et aux temps d'attente indiqués par le S.I.V. (Système d'Information Voyageurs) aux stations des lignes empruntées.

Le seuil de régularité s'exprime par la formule $R = NH/NT$ avec NH pour le total de relevés de fréquence se situant dans la fourchette 0 à +3 minutes et NT le total de relevés de fréquences pour les trois lignes

L'année 2007 présente une dégradation de la régularité des rames en comparaison de 2006 avec une « rupture » sur les mois de septembre, octobre et novembre. Cette chute est imputable entre autres aux pannes du S.A.E. et du matériel roulant et aux problèmes de circulation.

chapitre 6

Répartition par lignes

Le tableau présenté ci-dessous recense le nombre de jours perdus en relevés de fréquence, tous types de causes confondus.

Mois	Jours	A	B	C
J	31	18	6	5
F	28	15	11	3
M	31	18	12	5
A	30	14	14	3
M	30	22	13	6
J	30	20	14	5
J	31	20	16	9
A	31	12	11	10
S	30	16	11	4
O	31	17	15	5
N	30	15	11	10
D	31	19	13	8
Total	364	206	147	73
Taux		57%	40%	20%



• La disponibilité des équipements

Cette dimension est associée à trois facteurs que sont les pannes de l'appareil signalées ou détectées, les actes de vandalisme et les pannes des systèmes connexes dont dépendent tout ou partie des fonctions de l'appareil.

Le nombre d'incidents ou d'anomalies est rapporté au nombre total d'équipements mis en service chaque jour.

Résultats obtenus

		Plan Qualité		
		Taux moyens 2007	Minimum en %	Objectifs en %
Réseau de bus	Valideurs	99,8	80	90
	Panneaux S.I.V.	71,5	65	80
	Girouettes avant et latérales	96,8	80	90
Réseau de tramway	Distributeurs	92,5	95	98
	Rendu de monnaie des distributeurs	95,0	70	85
	Valideurs	99,7	80	90
	Panneaux S.I.V.	94,8	65	80
	Girouettes avant et latérales	99,8	80	90

Les girouettes sont les supports d'information indiquant le numéro ou la lettre de la ligne et le terminus desservi. Pour les bus, seul

le n° de ligne est mentionné sur la girouette latérale.

Au regard des résultats, on note que les équipements, mis à disposition des usagers, obtiennent un taux moyen annuel notablement supérieur à celui fixé comme objectif qualité, à l'exception des panneaux S.I.V. sur le réseau de bus et des distributeurs de titres (D.T.T.) implantés en stations.

Pour les premiers, les dysfonctionnements proviennent d'une difficulté du logiciel à transmettre les informations nécessaires. Un complément d'analyse du problème cité doit être réalisé par le délégataire, au cours du premier trimestre 2008.

Pour les distributeurs, le calcul de l'indicateur a été modifié. En effet, les rayures sur écran étaient prises en compte alors qu'elles n'empêchent pas l'utilisation du distributeur.

• La propreté des véhicules

C'est la tenue et les soins apportés aux véhicules (bus et rames) au cours de leur exploitation. A ce titre y sont relevées, l'hygiène ainsi que la propreté intérieure et extérieure.

Le traitement de cet indicateur est réalisé par des fiches de contrôles d'opérations d'entretien avec une notation des opérations de nettoyage.



Les objectifs principaux sont de trois ordres :

- qualité de service et image du réseau de transport pour les usagers,
- niveau de propreté et d'hygiène constant,
- suivi et état du parc de bus et de rames (matériaux, produits, vieillissement...).

Les objectifs qualité sont fixés par une note moyenne mensuelle minimale de 25 points pour les bus et de 20 points pour les rames sur un maximum de 35 points. Une condition particulière est qu'il ne soit pas fait état de plus de cinq moyennes quotidiennes inférieures à 20 points dans un même mois, dans ce cas des pénalités sont appliquées.

En 2007, il y a eu 12 786 contrôles « bus » avec un total de points équivalent à 337 395.

Pour les rames, 685 contrôles ont été effectués pour un total de 18 278 points.

Ainsi la moyenne annuelle est de 26,20 pour les bus et de 26,60 pour les rames soit des moyennes supérieures à celles fixées par les objectifs respectifs.

• La propreté des espaces commerciaux

C'est la tenue et les soins apportés aux locaux accueillant du public.

Le traitement est effectué sur la base de fiches de réception hebdomadaires réalisées de façon contradictoire entre les responsables

Ces fiches sont archivées, par l'exploitant, et tenues à disposition de la Communauté urbaine.

chapitre 6

des sites concernés et l'entreprise de nettoyage.



L'objectif pour cet indicateur est l'obtention d'une moyenne mensuelle minimale de deux points sur l'ensemble de la prestation réalisée dans chaque espace commercial.

L'engagement du délégataire est d'afficher une moyenne mensuelle supérieure à 2.00 mais il n'est pas prévu de pénalité si le résultat n'est pas conforme à l'exigence.

Les espaces commerciaux de Gambetta et de la Gare St Jean obtiennent des moyennes respectives relativement stables comprises entre 2,75 et 3,00 et 2,00 et 3,00.

L'espace situé place des Quinconces affiche depuis son ouverture une irrégularité de ses moyennes, cet état résulte du revêtement (type stabilisé) proposé sur la place.

• La conformité de l'information

Représente les renseignements et les annonces, mis à disposition du public, par l'intermédiaire des différents types de supports comme par exemple : les girouettes frontales et latérales, les plans de lignes...

Cette information embarquée peut être classée selon deux catégories :

- à caractère permanent avec une procédure de contrôle initial,
- liée au service qu'effectue le véhicule avec une actualisation et une vérification journalières.

La note mensuelle pour le réseau de bus doit être de 1 600 points minimum (soit 80%) avec un objectif qualité supérieur à 1 800 points (soit 90%).

Pour le réseau de bus, le nombre de mesures a été de 510 par mois pour un total mensuel de points variant entre 1 901 à 1 951 points.

La note mensuelle pour le réseau de tramway doit être de 600 points minimum (soit 80%) avec un objectif qualité supérieur à 675 points (soit 90%).

Pour le réseau de tramway, le nombre de mesures a été de 150 par mois pour un total mensuel de points variant entre 722 à 750 points.



• Le traitement des réclamations

Ces plaintes correspondent aux exigences et remarques des usagers (téléphoniques, écrites ou via Internet) relatives aux relations avec le personnel de l'exploitant, au matériel ou par exemple au niveau de l'offre.

Le service Clientèle de Véolia Transport Bordeaux est chargé de :

- centraliser l'ensemble des réclamations,
- faire procéder aux enquêtes nécessaires dans les services,
- rédiger les lettres pour assurer une qualité de réponse,
- suivre le dossier pour respecter les délais de réponse et de réaliser ainsi le suivi des réclamations.

En 2007, on dénombre 3 291 réclamations enregistrées par l'exploitant soit une progression de 40% (2 350 l'année passée)

Représentativité en % des principales réclamations

	2006	2007
Non respect des horaires	14	9
Confort des arrêts	2	1
Incidents de circulation	2	1
Passagers non pris ou déposés à l'arrêt	11	12
Sécurité non liée à la conduite	3	2
Tramway	6	8
Comportements anti-commerciaux	8	8
Billétique / D.T.T.	37	33
Amélioration de l'offre	7	13
Confort des déplacements	5	5
autres	5	8

Globalement, pour l'année écoulée, les différents thèmes décrits sont relativement stables en comparaison de 2006.

Les doléances relatives aux problèmes de billettique ou au fonctionnement des distributeurs de titres, malgré une diminution, restent toutefois majoritaires.

Au titre des transports, la direction des déplacements urbains a également traité, en 2007, 194 plaintes d'usagers contre 133 pour l'année précédente.

Les certifications

• Les services techniques et achats

Selon la norme ISO 9002, l'objectif, pour le délégataire, est de mettre en œuvre un système de management de la qualité afin de démontrer son aptitude à fournir

chapitre 6

régulièrement un service (gestion, maintenance de moyens matériels...) conforme aux exigences de clients internes et/ou externes et aux exigences réglementaires applicables.

La certification a été obtenue en 1997, suivie d'audits de renouvellement en 2000, 2003 et novembre 2007. Le prochain audit est prévu au cours de l'année 2008.

• Le cycle des recettes

Selon la norme ISO 9001 version 2000, le but est que le délégataire mette en œuvre un système de management de la qualité afin de démontrer son aptitude à gérer et restituer à l'identique les recettes perçues pour le compte de la Communauté urbaine de Bordeaux.

La certification a été obtenue en novembre 2006, suivie d'un audit de renouvellement en novembre 2007. Le prochain audit est prévu au cours de l'année 2008.

• Le service de contrôles

Les normes NF 281 et NF 298 sont utilisées, pour permettre cette certification.

L'objectif est d'attester que le service (équipes chargées du contrôle des voyageurs) est conforme aux exigences spécifiées dans le recueil des engagements de service (tenue, courtoisie, information...).

La certification a été obtenue le 31/10/2003, suivie d'un audit de renouvellement en septembre 2007. Le prochain audit est prévu au cours de l'année 2008.

• Les lignes de bus et de tramway

Les mêmes normes que le service de contrôle sont utilisées pour certifier les lignes.

Celles-ci vont attester que le service des lignes est conforme aux exigences spécifiées dans le

recueil des engagements de service et ceci pour chaque ligne intéressée.

Ce recueil est rédigé en termes de :

- **critères obligatoires** (au nombre de 10) tels que : les renseignements aux arrêts, l'information dans les véhicules, l'information sur l'offre de service, l'attitude du conducteur, la ponctualité, la disponibilité des équipements, la fiabilité des véhicules, la netteté et la propreté, le taux de charge, le confort de conduite,

- **critères spécifiques** obligatoires (au nombre de 7) : l'information à distance, l'accueil téléphonique, la réponse aux réclamations des usagers, l'information en situation perturbée programmée, la propreté des points d'arrêts, la lutte contre la fraude, le port de la tenue chez le conducteur.

- **spécifiques non obligatoires** telle que l'information en situation perturbée non programmée.

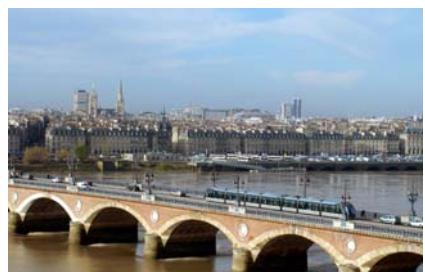
- **critères complémentaires** pour l'accueil dans les espaces commerciaux et l'offre de services dans ces mêmes espaces.

Principes généraux

Un audit se déroule, une fois par an, sous contrôle de la société AFNOR et à une date fixée par cette instance.

L'auditeur se rend donc sur chaque ligne et vérifie l'ensemble des critères selon les niveaux d'exigences respectifs.

Dès l'obtention de la certification, le délégataire est autorisé à utiliser cette marque NF Service.



Planning des certifications

Certifications		
Ligne 53	Quinconces - St Médard	31 mars 2003
Ligne A	Mérignac centre - Floirac	sept. 2005
Ligne C	Les Aubiers - Bègles	sept. 2005
Ligne 22	Gare St Jean - Bègles	27 nov. 2006
Ligne 48	Palais de justice - Pessac	27 nov. 2006
Ligne 54	Quinconces - Eysines Migron	sept. 2007
Ligne 55	Quinconces - Le Taillan	sept. 2007
Ligne 56	Quinconces - Eysines/Blanquefort	sept. 2007
Ligne B	Claveau - Pessac centre	sept. 2007
Ligne 42	Talence - Gradignan	prévue en 2008
Ligne 46	Pessac - Mérignac	prévue en 2008



chapitre 6

Les abris voyageurs



Dans le cadre du renouvellement des abris voyageurs, les objectifs de la Communauté urbaine étaient de :

- améliorer le confort des usagers,
- être réactif aux évolutions du réseau de bus,
- répondre aux demandes des communes ou des usagers,
- donner une unité à l'ensemble du réseau tbc.

La pose des abris voyageurs s'est poursuivie au cours de l'année 2007.

Les différentes phases de remplacement des abris existants, au nombre de quatre, se sont terminées en début d'année 2007, celles-ci ont été complétées par une phase de créations suite à la restructuration du réseau de bus.

La localisation des nouveaux abris a été étudiée comme pour les phases spécifiées au marché (respect des règlements de voirie, exigences en matière d'accessibilité, signalisation et sécurité routière et respect des règlements de publicité).

Chaque mois, des réunions se déroulent entre la direction des déplacements urbains et le titulaire du marché, la société Clear Channel.

Ces rencontres permettent de recenser les abris posés ou en cours d'installation mais également les différentes difficultés rencontrées.

• Le vandalisme

En 2007, on dénombre 2 825 cas de dégradations du mobilier soit 58% en bris de glace et 42% sur les

autres composantes de l'abri (habillage, cadre horaire ...).

• Les perspectives pour 2008

Conformément au marché, les coûts de remplacement et les fournitures sont pris en charge par la société Clear Channel.

Toutefois et compte tenu des dommages répétés, quatre arrêts ont été équipés d'abris anti-vandalisme (grillage...).

Pour faire suite à l'évolution du réseau de bus et à l'avancement des extensions des lignes de tramway, des abris voyageurs seront supprimés et de nouveaux implantés sur l'ensemble du territoire communautaire.

• La situation au 31décembre 2007

	Abris implantés en 2007					Dégradations		
	V1	V2	V4	V5	Total	Bris de glaces	Divers (habillage, cadre ...)	Total
Ambarès et Lagrave	12	4	3		55	120	82	202
Ambès					16	30	20	50
Artigues-Près-Bordeaux	4		1		27	29	17	46
Bassens	5				37	56	56	112
Bègles		3	1		48	41	27	68
Bouliac		1	1		15	10	12	22
Blanquefort	3				33	72	38	110
Bordeaux	19	7			226	193	165	358
Bruges	4				40	26	18	44
Carbon Blanc	11	1	1		27	45	30	75
Cenon	6	2			42	152	58	210
Eysines	1	1			40	69	37	106
Floirac	2	1			35	120	90	210
Gradignan	3	3		1	54	53	27	80
Le Bouscat	1	1		1	36	12	33	45
Le Haillan		1			27	37	58	95
Lormont	5				45	65	53	118
Mérignac	26	5		1	97	94	90	184
Parempuyre	1	1			14	31	18	49
Pessac	11	5	3		134	113	60	173
St Aubin-de-Médoc		1			9	7	6	13
St Louis de Montferrand	4	1			12	2	6	8
St Médard en Jalles	9				48	38	49	87
St Vincent de Paul	2				10	5	9	14
Le Taillan-Médoc	2	1	2		28	49	59	108
Talence	8	2	4	4	50	31	22	53
Villenave d'Ornon	5	5	1		69	143	42	185
Total	144	46	17	7	1 274	1 643	1 182	2 825



Abris voyageurs sur Buttinière

Abri anti-vandalisme



activité détaillée



Le réseau de transport à la demande - mobibus



chapitre 7

L'offre 2007

• La production kilométrique



Pour l'année 2007, la production kilométrique du service de transport à la demande est de 1 554 894 km.

Cette donnée annuelle se distribue en 677 716 kilomètres commerciaux soit 43,59% et 877 178 de kilomètres haut-le-pied soit 56,41% des distances réalisées.

Chaque année, les mois de juillet et particulièrement le mois d'août connaissent une baisse significative des distances parcourues, ce que confirme l'indicateur lié à la fréquentation.

La production commerciale se distribue en jours ouvrables, samedis, dimanches et jours fériés.

Ainsi pour l'année écoulée, les données kilométriques sont les suivantes :

	Km	%
Jours ouvrables	594 999	87,8
Samedis	40 459	6,0
Dimanches	35 942	5,3
Jours fériés	6 316	0,9
Total	677 716	

Au regard des résultats obtenus en 2006, on constate une répartition comparable des distances parcourues en fonction du type de jours.

Il convient de noter que la convention ne prévoit aucune modalité particulière quant à cette répartition de kilomètres.

Distributions annuelles

	Années d'exploitation		
	2007	2006	2005
Jours ouvrables	594 999	595 906	545 466
Samedis	40 459	42 970	35 353
Dimanches	35 942	38 673	33 502
Jours fériés	6 316	6 397	4 772
Total	677 716	683 446	619 093
Km H.P.	877 178	856 539	791 623
Total	1 554 894	1 540 485	1 410 716

La progression des distances parcourues est de + 0,93% en comparaison de 2006 alors qu'elle affichait + 9,20% entre 2006 et 2005.

Pour l'année 2007, on observe que le nombre de kilomètres haut-le-pied est en augmentation alors que les distances réalisées avec des voyageurs sont en légère diminution.

• Les kilomètres commerciaux

Conformément à l'annexe 7 de la convention, le délégataire se doit d'améliorer le pourcentage des distances commerciales par rapport aux kilomètres totaux.

Le kilométrage annuel est constitué par la somme des distances commerciales (avec voyageurs) et non commerciales (haut-le-pied).

Le planning d'amélioration du ratio, fixé sur la durée du contrat, doit être satisfait par le délégataire si ce dernier ambitionne un intérressement. Ce dernier sera redevable d'une pénalité si l'objectif annuel d'évolution est non atteint.

Récapitulatif des ratios

Années	Ratios en %		écart	Impacts
	Contractuels	Obtenus		
2004	52,00	42,63	-9,37	pénalité de 3 500€
2005	53,56	43,88	-9,68	pénalité de 3 763,90€
2006	55,12	44,40	-10,72	pénalité de 3 911,45€
2007	56,68	43,59	-12,50	pénalité de 4 027,45€

• La fréquentation

	2005	2006	2007	Variation
Fauteuil roulant	29 297	28 177	27 350	-2,93
Fauteuil électrique	10 389	12 722	13 230	3,99
Semi-valide	20 518	23 099	23 721	3,09
Semi-valide visuel	260	59	27	-54,28
Non voyant	17 284	19 265	19 741	2,47
Total	77 748	83 322	84 069	1,00

Le délégataire a réalisé 84 069 voyages en 2007 selon la base de données de l'exploitant et vérifiée par la vente effective des titres de transport.

Ces titres spécifiques au service mobibus ouvrent droit à la correspondance gratuite sur le réseau tbc. Acceptés sur les deux réseaux de transport, ils sont comptabilisés pour un voyage sur chacun d'eux.

Au regard du tableau présenté, on note une augmentation de la fréquentation de 1% en comparaison de 2006 soit 837 voyages supplémentaires.

Toutefois cette évolution est moins significative puisque l'on enregistrait une hausse de +7,05% entre 2006 et 2005.

L'évolution est irrégulière selon le handicap. Le fléchissement pour les usagers en fauteuil et la baisse notable de usagers semi valides visuels, constatés en 2006, persistent en 2007.



chapitre 7

L'amélioration de l'accessibilité du réseau tbc pourrait expliquer cet affaiblissement des usagers semi valides visuels mais aucun paramètre ou analyse de la situation ne permet de dispenser, à ce jour, une explication.

La baisse de fréquentation des usagers en fauteuil manuel et l'augmentation des usagers en fauteuil électrique peuvent trouver une interprétation possible.

En effet une personne, en fauteuil manuel avec aide, souhaitant davantage d'autonomie, choisit d'utiliser un fauteuil électrique.

• Le volume d'activités lié à la sous-traitance

Sous réserve du respect des lois et des exigences en vigueur dans la convention, le délégataire TPMR Bordeaux dispose de tous les pouvoirs pour assurer l'exploitation du service de transport à la demande.

Dans le cadre de cette sous-traitance, l'exploitant peut donc faire appel à d'autres sociétés telles que « Gill », « Soubise » et « Roue Libre Aquitaine ».

Pour 2007, le volume de distances sous-traitées est de 120 011 kilomètres (56 547 de distances commerciales et 63 464 kilomètres haut-le-pied).

Le pourcentage de ce volume kilométrique est de 7,72% pour l'ensemble des parcours réalisés. Cette part, en 2006, était de 8,32%.

Le volume de voyages est de 6 830, soit 8,12% de la fréquentation annuelle. On note un écart de +0,84% en comparaison de l'année précédente.

• Les pannes de véhicules

Le recensement de ces dernières est produit par l'exploitant et se décline par catégories de pannes (électricité, moteur, embrayage, direction...)

Le taux de pannes, pour 10 000 km est calculé sur la base du nombre de pannes divisé par le nombre de kilomètres réalisés hors sous-traitance.

Pour 2007, on répertorie 163 pannes pour 1 434 883 kilomètres hors sous-traitance soit 14 pannes de moins qu'en 2006.

Le taux de pannes est donc de 1,13 pour 10 000 km (1,25 en 2006).

Ce résultat est conforme à l'objectif fixé c'est-à-dire inférieur à 2,70 pour 10 000 km.

Il n'est pas prévu d'intéressement ou de pénalité pour respect ou non de l'objectif contractuel.



Le plan qualité

Le transport à la demande des personnes à mobilité réduite doit être assuré dans les meilleures conditions de sécurité, de confort, d'accessibilité et de ponctualité.

A cet effet, la convention prévoit, dans son article 14, alinéa 2, l'élaboration par le délégataire d'un plan qualité.

Le plan s'articule autour de trois grands axes :

- 1. le suivi d'indicateurs sur des éléments clés du service,**
- 2. la mesure de la satisfaction,**
- 3. la certification NF Service pour l'ensemble du service mobibus.**

• La ponctualité

La marge de plus ou moins 10 minutes, par rapport à l'heure convenue de prise en charge et consentie par la Communauté urbaine a pour objectif de pallier les aléas de la circulation.

Elle permet également de donner une plus grande souplesse au service de planification, en permettant, entre autres, le groupage de transports.

Deux outils interviennent dans l'optimisation de la ponctualité :

- l'application informatique « Titus » qui aide à la planification,
- la radio embarquée qui permet aux conducteurs de se tenir informés de l'état de la circulation en temps réel.

Le calcul de l'indicateur s'effectue par la formule ci-après :

Nb de missions dans la tolérance de + ou - 10 minutes

Nb total de missions

Il convient de rappeler que le voyage correspond à un trajet et que la mission réunit un ou plusieurs voyages avec transports groupés éventuellement.

Le taux de ponctualité relevé en 2007, est de 97,34% de missions dans la tolérance.

Pour rappel, celui-ci était de 96,69% en 2006.

On constate ainsi une amélioration du nombre de missions réalisées dans le respect de l'heure convenue.

Ce progrès s'interprète par l'évolution du logiciel de planification (calcul du temps de parcours affiné, cartographie plus proche de la réalité), par une formation complémentaire des conducteurs à la notion de ponctualité et enfin par une circulation plus fluide, en 2007, sur le territoire communautaire.

chapitre 7

Pour information, le seuil de qualité minimale exigé est de 95% de prises en charge se situant dans l'amplitude de plus ou moins 10 minutes.

L'objectif qualité, base de l'intéressement, est de 98%.



• La propreté des véhicules

Elément essentiel de la qualité de service et d'image du service mobibus, des niveaux d'exigences ont été déterminés.

Ainsi, l'objectif de qualité est déterminé à 98% de véhicules répondant aux critères de propreté.

Le seuil minimal est de 95% de véhicules qui répondent aux critères.

Les véhicules de l'exploitant et des sous-traitants font l'objet de contrôles réguliers sur la base d'une fiche de vérifications.

Celle-ci recense un ensemble de critères avec application d'une moyenne mensuelle, par exemple enlèvement des détritus, propreté des vitres et rideaux, propreté des sièges, poste de conduite...

Le taux de propreté des véhicules est de 98,18% pour rappel il était de 98,43% en 2006.

On observe ainsi une légère diminution non significative en comparaison de l'année précédente toutefois ce résultat est conforme aux exigences.

Cette situation permet ainsi au délégataire de prétendre à un intéressement.

• La disponibilité du service

Cet indicateur est symbolisé par le taux de refus et calculé selon la base :

Nb de transports refusés par l'exploitant

Nb total de transports demandés

Au cours de six premiers mois d'exploitation, en 2004, le taux de refus enregistré était de 2,5%.

Les réductions régulières, inscrites dans le plan qualité, ont été calculées sur la base du taux mentionné ci-dessus.

Ainsi, pour les années d'exploitation suivantes, le taux de refus devra présenter les valeurs suivantes :

4^{ème} trimestre 2004

- 10% soit un taux de 2,25%.

Année 2005

- 20% soit un taux de 2,00%.

Année 2006

- 30% soit un taux de 1,75%.

Année 2007

- 40% soit un taux de 1,50%.

Année 2008

- 50% soit un taux de 1,25%.

Suivant la formule de calcul, le refus doit être analysé avec le nombre de transports demandés.

C'est ainsi que le nombre de transports demandés est estimé sur la base du total des transports réalisés + total des transports annulés + total des transports refusés par l'exploitant.

Les transports demandés

Pour 2007, le nombre de transports demandés par les usagers est de 118 216 soit une augmentation de 1,75% par rapport à 2006.

A titre indicatif, les missions réalisées se distribuent en jours ouvrables avec 87%, en transports le samedi et dimanche avec 12% et en jours fériés à hauteur de 1%.

Les transports annulés

Au cours de l'année, 32 822 transports ont été annulés du fait des usagers.

Le taux d'annulation observé est de 27,76% contre 27,22% en 2006.

L'annulation est la conséquence d'une impossibilité de transport sur des parcours associés c'est-à-dire que mobibus peut proposer le trajet aller mais ne peut envisager de solution pour le trajet de retour.

En date du 1^{er} mars 2005 jusqu'à ce jour, l'article 2.3 du règlement d'exploitation indique : « que pour annuler une réservation, l'usager est tenu de prévenir le transporteur au minimum 24 heures à l'avance. Lorsque l'annulation n'est pas effectuée dans le délai de prévenance précité, et au-delà de deux transports annulés par mois calendrier, l'usager sera tenu pour redébale des transports effectués ».

Les transports refusés

Comme précédemment décrit, la disponibilité du service mobibus est symbolisée par le calcul du taux de refus. Ce dernier, pour 2007, et conformément aux obligations doit être de 1,50%.

Le taux de refus, enregistré pour l'année, est équivalent à 2,06% c'est-à-dire 2 430 transports récusés par l'exploitant sur un total de 118 216 voyages demandés.

En 2006, le taux était de 2,39% soit 2 777 refus pour 116 182 demandes.

Malgré une diminution du taux de refus, par rapport à 2006, le délégataire n'a pu honorer, pour 2007, le taux fixé ainsi une pénalité d'un montant de 11 507,00€ lui est appliquée.



chapitre 7

• L'enquête satisfaction

Cette étude quantitative a été réalisée par questionnement téléphonique auprès de 302 usagers sur un total de 1 989 utilisateurs potentiels de mobibus.

La sélection des personnes interrogées s'est effectuée par tirage au sort aléatoire sur la base du fichier « clients ».

La passation des appels a eu lieu du 18 juin au 25 juin 2007.

Mobibus est ainsi accrédité d'une bonne qualité de service avec un indice de satisfaction de 69%.

La note de satisfaction globale est de 16/20 ou 33% des usagers interrogés considèrent que le service s'est amélioré au cours des douze derniers mois.

Le poids des opinions contraires est marginal avec 5%.

Le solde d'évolution traduit une dynamique de progrès même si l'on enregistre une variation, entre 2006 et 2007, que de deux points pour l'indice de satisfaction et de 0,3 points pour la note globale.

L'analyse comparative des résultats illustre cinq progressions :

- la facilité à disposer d'un transport en cas de besoin,
- le confort des véhicules,
- l'aménagement et l'adaptation des véhicules à la situation des usagers,
- la qualité de l'écoute,
- la réception d'une réponse en cas de réclamation.

Cependant, deux critères sont pénalisants pour le service :

- la facilité à joindre le standard,
- l'information des usagers en cas de retard.

En conclusion, on peut dire que l'accessibilité au service téléphonique n'a guère varié depuis 2005 et s'est même légèrement dégradée.

La nouvelle organisation mise en place depuis novembre 2006 n'a pas procuré les bénéfices escomptés.

Il conviendra donc que l'exploitant, pour 2008, se concentre en particulier sur cet axe de travail.

• La certification du service

L'objectif, conformément au plan qualité, est que le service de transport à la demande soit reconnu par la certification NF Service selon les référentiels spécifiques mentionnés dans les normes NF 281 et NF 371.

Ces normes attestent que le service est conforme aux exigences spécifiées dans le recueil d'engagement de service.

Celui-ci est rédigé en termes de critères obligatoires, de critères spécifiques obligatoires et non obligatoires et de critères complémentaires.

L'exploitant doit également mettre en place et organiser un comité tripartite composé de lui-même, de l'autorité organisatrice et des associations d'usagers.

Pour rappel :

Les critères obligatoires sont au nombre de onze : l'accessibilité au standard, l'information sur l'offre de service, l'accueil, l'information générale, les réservations et la prise en compte des demandes, la ponctualité, l'attitude du conducteur, le confort de conduite, la propreté des véhicules, la fiabilité des véhicules, l'information dans les véhicules.

Les critères spécifiques obligatoires tels que le traitement des réclamations et l'information en situation perturbée. Ces critères sont désignés comme spécifiques eu égard aux particularités du service.

Le **critère spécifique** non obligatoire, repéré par les enquêtes de satisfaction, il concerne la présentation personnalisée des conducteurs.

Les critères complémentaires qui regroupent l'assistance aux voyageurs et les règles de sécurité pour ces derniers ainsi que les règles de sécurité spécifiques au matériel.

Les 2 et 3 juillet 2007, s'est déroulé l'audit de certification.

A l'issue de ces deux jours et après production d'un plan d'actions complémentaires (règles de fonctionnement du comité, validation du recueil d'engagements par ce même comité et du délai de réponse porté à 8 jours) par TPMR Bordeaux, la société AFNOR a certifié, en date du 4 septembre 2007 et pour une durée de deux ans, le service de transport à la demande mobibus.



le transport et les 27 communes

Ambarès et Lagrave

Son territoire s'étend sur 24,760 km² pour une population de 11 204 habitants



Le réseau tbc

Lignes : 92 - 93 - 94 - S4

	Réseau de jour	Réseau de soirée	Ses circuits	Nombre d'enfants inscrits
Son parcours en aller et retour	74,9 km	10,9 km	7	290
Ses arrêts réseau de bus	avec abris 55	sur poteaux 90	Les établissements desservis 6 écoles maternelles - 4 écoles primaires 1 collège	

Ambès

Son territoire s'étend sur 28,850 km² pour une population de 2 823 habitants



Le réseau tbc

Lignes : 91 - 92 - S4

	Réseau de jour	Réseau de soirée	Ses circuits	Nombre d'enfants inscrits
Son parcours en aller et retour	34,4 km	16,2 km	4	55
Ses arrêts réseau de bus	avec abris 16	sur poteaux 43	Les établissements desservis 1 école maternelle - 1 école primaire	

chapitre 8

Artigues-Près-Bordeaux

Son territoire s'étend sur 7,360 km² pour une population de 5 984 habitants



Le réseau tbc

Lignes : 63 - 64 - 66 - 67 - S13

	Réseau de jour	Réseau de soirée	Ses circuits	Nombre d'enfants inscrits
Son parcours en aller et retour	31,6 km	6,4 km	10	602
Ses arrêts réseau de bus	avec abris	sur poteaux	Les établissements desservis	2 écoles maternelles - 1 école primaire 3 collèges
	27	34		

Bassens

Son territoire s'étend sur 49,360 km² pour une population de 6 972 habitants



Le réseau tbc

Lignes : 90 - 91 - 92 - 95 - S4

	Réseau de jour	Réseau de soirée	Ses circuits	Nombre d'enfants inscrits
Son parcours en aller et retour	31,7 km	7,6 km	2	77
Ses arrêts réseau de bus	avec abris	sur poteaux	Les établissements desservis	2 écoles maternelles - 3 écoles primaires 1 collège
	37	39		

Bègles

Son territoire s'étend sur 9,960 km² pour une population de 22 538 habitants



Le réseau tbc

Lignes : 2 - 20/20exp/21 - 22 - 23 - 34/23exp - S8

	Réseau de jour	Réseau de soirée	Ses circuits	Nombre d'enfants inscrits
Son parcours en aller et retour	55,9 km	21,3 km	4 dont 3 en régie	175
Ses arrêts réseau de bus	avec abris	sur poteaux	Les établissements desservis	2 écoles maternelles - 2 écoles primaires 3 collèges - 4 lycées
	48	55		

chapitre 8

Blanquefort

Son territoire s'étend sur 33,720 km² pour une population de 13 902 habitants



Le réseau tbc

Lignes : 37 - 56 - 58 - 59 - 77 - 78 - S6

	Réseau de jour	Réseau de soirée	Ses circuits	Nombre d'enfants inscrits
Son parcours en aller et retour	96,8 km	25,4 km	3 dont 2 en régie	177
Ses arrêts réseau de bus	avec abris 33	sur poteaux 83	Les établissements desservis 5 écoles maternelles - 4 écoles primaires	

Bordeaux

Son territoire s'étend sur 49,360 km² pour une population de 215 374 habitants



Le réseau tbc

Lignes : A - B - C - 1 à 11 - 13 - 15 à 17 - 20/20exp/21 - 22 - 23 - 27 - 29 - 31 - 34/23exp - 36 à 38 - 40 - 41 - 45 - 48 à 59 - 76 - 83 - 91 - S1 - S2 - S5 à S12 - navette électrique

	Réseau de jour	Réseau de soirée	Tramway	Ses circuits	Nombre d'enfants inscrits
Son parcours en aller et retour	439,8 km	101,3 km	36,6 km	4	205
Ses arrêts réseau tbc	avec abris 226	sur poteaux 409	stations 83	Les établissements desservis 1 école maternelle - 1 école primaire 1 collège	

Bouliac

Son territoire s'étend sur 7,480 km² pour une population de 3 244 habitants



Le réseau tbc

Lignes : 7 - 8 - S7

	Réseau de jour	Réseau de soirée	Ses circuits	Nombre d'enfants inscrits
Son parcours en aller et retour	13,0 km	2,2 km	7	141
Ses arrêts réseau de bus	avec abris 15	sur poteaux 27	Les établissements desservis 1 école maternelle - 1 école primaire 2 collèges	

Le Bouscat

Son territoire s'étend sur 5,280 km² pour une population de 22 457 habitants



Le réseau tbc

Lignes : 27 - 31 - 35exp - 36 - 37 - 38 - 54 - 55/55exp - 56 - 57 - 58 76 -S2 -S6 -S12

	Réseau de jour	Réseau de soirée	Ses circuits	Nombre d'enfants inscrits
Son parcours en aller et retour	55,6 km	6,1 km	3	211
Ses arrêts	avec abris	sur poteaux	Les établissements desservis	3 écoles maternelles - 3 écoles primaires
	36	66		

Bruges

Son territoire s'étend sur 14,220 km² pour une population de 10 613 habitants



Le réseau tbc

Lignes : 27 - 31 - 35exp - 36 - 37 - 38 - 56 - 57 - 58 - S2 - S6 - S12

	Réseau de jour	Réseau de soirée	Ses circuits	Nombre d'enfants inscrits
Son parcours en aller et retour	45,3 km	8,9 km	2	60
Ses arrêts	avec abris	sur poteaux	Les établissements desservis	1 école maternelle - 1 école primaire 1 collège
	40	50		

Carbon Blanc

Son territoire s'étend sur 3,860 km² pour une population de 6 620 habitants

Ville de Carbon-Blanc
33560



Le réseau tbc

Lignes : 90 - 92 - 93 - 94 - 95 - S4

	Réseau de jour	Réseau de soirée	Ses circuits	Nombre d'enfants inscrits
Son parcours en aller et retour	24,2 km	3,9 km	1	41
Ses arrêts	avec abris	sur poteaux	Les établissements desservis	2 écoles maternelles – 2 écoles primaires
	27	35		

chapitre 8

Cenon



Son territoire s'étend sur 5,520 km² pour une population de 21 283 habitants

Le réseau tbc

Lignes : A - 3 - 5 - 8 - 32 - 62 - 63 - 64 - 66 - 67 - 91 - S7 - S13

	Réseau de jour	Réseau de soirée	Tramway	Ses circuits	Nombre d'enfants inscrits
Son parcours en aller et retour	34,6 km	2,7 km	7,9 km	3	135
Ses arrêts réseau tbc	avec abris	sur poteaux	stations	Les établissements desservis	2 écoles maternelles - 3 écoles primaires
	42	43	15		

Le réseau scolaire

Eysines



Son territoire s'étend sur 12,010 km² pour une population de 18 411 habitants

Le réseau tbc

Lignes : 35/35exp - 36 - 51 - 53/53exp - 54 - 55/55exp - 56 - 82 - 83 - S2 - S3

	Réseau de jour	Réseau de soirée	Ses circuits	Nombre d'enfants inscrits
Son parcours en aller et retour	73,3 km	14,3 km	4 dont 2 en régie	130
Ses arrêts réseau de bus	avec abris	sur poteaux	Les établissements desservis	3 écoles maternelles - 3 écoles primaires 1 collège
	40	61		

Le réseau scolaire

Floirac



Son territoire s'étend sur 8,590 km² pour une population de 16 156 habitants

Le réseau tbc

Lignes : A - 5 - 6 - 7 - 8 - 32 - S7

	Réseau de jour	Réseau de soirée	Tramway	Ses circuits	Nombre d'enfants inscrits
Son parcours en aller et retour	40,1 km	6,8 km	0,3 km	1 en régie	12
Ses arrêts réseau tbc	avec abris	sur poteaux	stations	Les établissements desservis	1 école maternelle - 1 école primaire
	35	50	1		

Le réseau scolaire

chapitre 8

Gradignan

Son territoire s'étend sur 15,770 km² pour une population de 22 180 habitants



Le réseau tbc

Lignes : 41 - 42 - 43 - 80 - S10 - S11

	Réseau de jour	Réseau de soirée	Ses circuits	Nombre d'enfants inscrits
Son parcours en aller et retour	63,1 km	13,6 km	2	76
Ses arrêts réseau de bus	54	65	Les établissements desservis	3 écoles maternelles - 2 écoles primaires

Le Haillan

Son territoire s'étend sur 9,260 km² pour une population de 8 134 habitants



Le réseau tbc

Lignes : 51 - 53/53exp - 71 - 82 - S3

	Réseau de jour	Réseau de soirée	Ses circuits	Nombre d'enfants inscrits
Son parcours en aller et retour	32,4 km	6,4 km	1	2
Ses arrêts réseau de bus	27	42	Les établissements desservis	1 école primaire

Lormont

Son territoire s'étend sur 7,360 km² pour une population de 21 340 habitants



Le réseau tbc

Lignes : A - 3 - 29 - 32 - 38 - 62 - 63 - 64 - 66 - 67 - 90 - 91 - 92 - 93 - 94 - 95 - S4 - S13

	Réseau de jour	Réseau de soirée	Tramway	Ses circuits	Nombre d'enfants inscrits
Son parcours en aller et retour	118,6 km	18,0 km	5,1 km	11	462
Ses arrêts réseau tbc	45	59	9 stations	Les établissements desservis	4 écoles maternelles - 6 écoles primaires 2 collèges - 3 lycées

chapitre 8

Mérignac



Son territoire s'étend sur 48,170 km² pour une population de 61 990 habitants

Le réseau tbc

Lignes : A - 13 - 16 - 30 - 35/35exp - 36 - 46 - 49 - 50 - 51 - 53/53exp - 70 - 81 - 82 - 83 - S2 - S3 - S14

	Réseau de jour	Réseau de soirée	Tramway	Ses circuits	Nombre d'enfants inscrits
Son parcours en aller et retour	154,4 km	26,9 km	8,8 km	29	803
Ses arrêts réseau tbc	avec abris	sur poteaux	stations	Les établissements desservis	11 écoles maternelles - 11 écoles primaires 3 collèges - 4 lycées
	97	158	15		

Parempuyre



Son territoire s'étend sur 21,180 km² pour une population de 6 620 habitants

Le réseau tbc

Lignes : 56 - 59 - 77 - S6

	Réseau de jour	Réseau de soirée	Ses circuits	Nombre d'enfants inscrits
Son parcours en aller et retour	43,7 km	2,4 km	2	62
Ses arrêts réseau de bus	avec abris	sur poteaux	Les établissements desservis	2 écoles maternelles - 2 écoles primaires
	14	38		

Pessac



Son territoire s'étend sur 32,820 km² pour une population de 56 151 habitants

Le réseau tbc

Lignes : B - 34 - 35/35exp - 43 à 48 - 80 - 81 - 84 - S5 - S10 - S11

	Réseau de jour	Réseau de soirée	Tramway	Ses circuits	Nombre d'enfants inscrits
Son parcours en aller et retour	198,5 km	37,1 km	8,4 km	26	1 221
Ses arrêts réseau tbc	avec abris	sur poteaux	stations	Les établissements desservis	8 écoles maternelles - 10 écoles primaires 3 collèges - 5 lycées
	134	183	15		

chapitre 8

Saint Aubin-de-Médoc



Son territoire s'étend sur 34,720 km² pour une population de 4 985 habitants

Le réseau tbc

Lignes : 37 - 53/53 exp - 71 - 82 - 83 - S3

	Réseau de jour	Réseau de soirée	Ses circuits	Nombre d'enfants inscrits
Son parcours en aller et retour	47,3 km	3,7 km	12	490
Ses arrêts réseau de bus	avec abris	sur poteaux	Les établissements desservis	1 école maternelles - 1 école primaire 2 collèges - 8 lycées
	9	39		

Saint Louis de Montferrand



Son territoire s'étend sur 10,800 km² pour une population de 1 863 habitants

Le réseau tbc

Lignes : 91 - 92 - S4

	Réseau de jour	Réseau de soirée	Ses circuits	Nombre d'enfants inscrits
Son parcours en aller et retour	21,1 km	7,3 km	1	16
Ses arrêts réseau de bus	avec abris	sur poteaux	Les établissements desservis	1 école maternelle - 1 école primaire
	12	16		

Saint-Médard-en-Jalles



Son territoire s'étend sur 85,280 km² pour une population de 25 590 habitants

Le réseau tbc

Lignes : 37 - 53/53exp - 55 - 71 - 82 - S3

	Réseau de jour	Réseau de soirée	Ses circuits	Nombre d'enfants inscrits
Son parcours en aller et retour	99,4 km	8,4 km	34	1 592
Ses arrêts réseau de bus	avec abris	sur poteaux	Les établissements desservis	5 écoles maternelles - 6 écoles primaires 7 collèges - 7 lycées
	48	92		

chapitre 8

Saint-Vincent-de-Paul



Son territoire s'étend sur 13,880 km² pour une population de 10 056 habitants

Le réseau tbc

Lignes : 92 - 94 - S4

	Réseau de jour	Réseau de soirée	Ses circuits	Nombre d'enfants inscrits
Son parcours en aller et retour	14,5 km	14,7 km	1	18
Ses arrêts réseau de bus	avec abris	sur poteaux		Les établissements desservis
	10	6		1 école maternelle - 1 école primaire

Le Taillan-Médoc



Son territoire s'étend sur 15,160 km² pour une population de 7 884 habitants

Le réseau tbc

Lignes : 37 - 55/55exp - 71 - 78 - S2

	Réseau de jour	Réseau de soirée	Ses circuits	Nombre d'enfants inscrits
Son parcours en aller et retour	38,1 km	9,4 km	6	210
Ses arrêts réseau de bus	avec abris	sur poteaux		Les établissements desservis
	28	24		3 écoles maternelles - 7 écoles primaires 1 collège - 1 lycée

Talence



Son territoire s'étend sur 8,350 km² pour une population de 37 228 habitants

Le réseau tbc

Lignes : B - 20/20exp/21 - 34 - 35/35exp - 40 - 41 - 42 - 45 - 84 - S5 - S10 - S11

	Réseau de jour	Réseau de soirée	Tramway	Ses circuits	Nombre d'enfants inscrits
Son parcours en aller et retour	54,0 km	16,5 km	5,8 km	2	45
Ses arrêts réseau tbc	avec abris	sur poteaux	stations		Les établissements desservis
	50	36	11		2 écoles maternelles - 1 école primaire

chapitre 8

Villenave d'Ornon

Son territoire s'étend sur 21,260 km² pour une population de 27 489 habitants



Le réseau tbc

Lignes : 2 - 20/20exp/21 - 34 - 40 - S8

Le réseau scolaire

	Réseau de jour	Réseau de soirée	Ses circuits	Nombre d'enfants inscrits
Son parcours en aller et retour	81,2 km	8,0 km	15 dont 7 en régie	707
Ses arrêts réseau de bus	avec abris	sur poteaux	Les établissements desservis 8 écoles maternelles - 8 écoles primaires 4 collèges - 7 lycées	69 44

Autres organisateurs secondaires

Etablissement Lycée Horticole : 4 circuits avec 215 élèves

Etablissement Notre Dame de Sévigné : 4 circuits avec 204 élèves pour 3 collèges

S.I.P.I.A. (Syndicat Intercommunal de la Presqu'île d'Ambès) : 11 circuits avec 326 élèves pour 3 collèges

Etablissement Tivoli : 1 circuit avec 36 élèves pour 4 lycées



ce qu'il faut retenir faits marquants

- Prolongement de la ligne A vers Floirac Dravemont
- Prolongement de la ligne B de Bougnard à Pessac centre
- Prolongement de la ligne A vers Mérignac centre
- Ouverture du parc relais de Floirac Dravemont
- Restructuration du réseau de bus « phase II »
- Prolongement de la ligne B entre Quinconces et Bassins à flot
- Certification AFNOR des lignes B, 54, 55 et 56
- Certification AFNOR Services de mobibus
- Prolongement de la ligne C vers Grand Parc
- Expérimentation de parcs mixtes

repères

tbc

- 69 lignes en réseau de jour et 14 lignes en réseau de soirée
- 1 navette électrique et un service Créabus
- 8 parcs relais pour une capacité de 2 512 places
- 24 282 614 kilomètres parcourus
- 84 607 310 voyages

mobibus

- 1 554 894 kilomètres parcourus
- 84 069 kilomètres parcourus
- 227 nouveaux inscrits soit 1 989 usagers potentiels

Scolaire

- 31 organisateurs secondaires
- 218 circuits pour 8 800 élèves inscrits