

RAPPORT ANNUEL 2021

28 février 2022 - Version 2



TBM
TRANSPORTS
BORDEAUX MÉTROPOLE

 **BORDEAUX
MÉTROPOLE**

KEOLIS
BORDEAUX MÉTROPOLE

Sommaire du rapport

CHAPITRE I. SOCIÉTÉ EXPLOITANTE ET RAPPEL DU CADRE CONTRACTUEL..... 7

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

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

II.1.	Vie du contrat de délégation	19
II.2.	Evolution des dessertes et principaux aménagements du service	21
II.3.	Tarifification.....	22
II.4.	COVID-19 : gestion de sortie de crise sanitaire	23
II.5.	Expérimentations menées.....	30
II.6.	Tarifification Solidaire.....	36
II.7.	Accompagnement des projets de Bordeaux Métropole	40
II.8.	Ressources Humaines.....	45
II.9.	Problématiques Maintenance et Patrimoine	47
II.10.	Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF).....	54

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

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

Sommaire

CHAPITRE IV. SERVICE OFFERT	85
IV.1. Kilomètres totaux parcourus par tous les modes	85
IV.2. Vitesse commerciale en vigueur et indication des modalités de calcul de cette vitesse.....	89
IV.3. Motivation des changements de consistance de l'offre	106
IV.4. Evolution de l'offre d'une année sur l'autre.....	106
IV.5. Mise en perspective de l'évolution de l'offre bus sur les dernières années	121
IV.6. Organisation pour la gestion des intempéries	121
CHAPITRE V. FRÉQUENTATION	123
V.1. Fréquentation du réseau TBM.....	123
V.2. Fréquentation du service Mobibus	126
V.3. Fréquentation des parcs relais	133
V.4. Fréquentation du service V ³	135
V.5. Fréquentation des boxs fermés à vélos.....	137
V.6. Ventilation par catégorie de voyageurs et fréquentation par titres (et évolution sur 3 ans)	138
V.7. Compte-rendu sur l'exploitation des services ayant fait l'objet d'une création ou de modifications significatives	141
V.8. Propositions de mesures visant à améliorer qualité et fréquentation du réseau	146
CHAPITRE VI. RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE	147
VI.1. Politique tarifaire.....	147
VI.2. Ventes et recettes par titre	147
VI.3. Information du public.....	150
VI.4. Commercialisation et politique commerciale	227
VI.5. Innovations au service de la clientèle	239
VI.6. Sondages et enquêtes effectués auprès du public et de la clientèle.....	245
VI.7. Réclamations clients.....	260
VI.8. Contrôle des voyageurs	266
VI.9. Compte-rendu du suivi du réseau interurbain pour les voyageurs effectuant un parcours entièrement inclus sur le ressort territorial de la Métropole (lignes harmonisées).....	272

Sommaire

CHAPITRE VII. SÉCURITÉ DES BIENS ET DES PERSONNES, ACCIDENTS, ET SÛRETÉ DE FONCTIONNEMENT.....273

VII.1. Incidents (vandalisme, actes d'incivilité et agressions).....	273
VII.2. Incitation à la validation	280
VII.3. Conventions avec les forces de l'ordre.....	282
VII.4. Contrat d'objectif Départemental pour la sûreté dans les transports.....	284
VII.5. Les agents de sécurité	284
VII.6. Prévention et sensibilisation	285
VII.7. La médiation sociale : PIMMS	287
VII.8. Accidentalité.....	288
VII.9. Sécurité des systèmes de transport guidé	298

CHAPITRE VIII. GESTION DES VÉHICULES ET AUTRES ÉQUIPEMENTS MIS À DISPOSITION PAR BORDEAUX MÉTROPOLE OU PROPRIÉTÉ DE L'EXPLOITANT.....299

VIII.1. Nombre de véhicules routiers exploités au 31 décembre	299
VIII.2. Age moyen du parc de véhicules.....	301
VIII.3. Mouvements de parc (entrées et sorties).....	302
VIII.4. Equipement des points d'arrêt bus et tramway.....	303
VIII.5. Taux de pannes perturbantes pour les clients	304
VIII.6. Détail des pannes par cause.....	309
VIII.7. Taux de refus et de sursis aux contrôles techniques et évolution sur 3 ans.....	314
VIII.8. Consommation de carburant par type de véhicule.....	314
VIII.9. Maintenance et gros entretien des véhicules et autres équipements mis à disposition par le Délégué : politique suivie, coûts, problèmes rencontrés.....	316
VIII.10. V ³ : éléments relatifs au parc et à la maintenance des vélos et des stations	321
VIII.11. Parcs Relais	329

CHAPITRE IX. INVESTISSEMENTS RÉALISÉS PAR BORDEAUX MÉTROPOLE.....331

IX.1. Suivi des investissements réalisés	331
IX.2. Variations du patrimoine immobilier intervenues dans le cadre du contrat.....	331

Sommaire

CHAPITRE X.	INVESTISSEMENTS RÉALISÉS PAR L'EXPLOITANT	333
X.1.	Investissements réalisés (dont GER)	333
X.2.	Comparaison avec le PPI du contrat de Délégation de Service Public	341
X.3.	Comparaison avec le PPI du contrat de Délégation de Service Public	341
X.4.	Liste des garanties concernant les biens dont le Déléguataire a assuré l'achat ou la maîtrise d'ouvrage.....	341
CHAPITRE XI.	ORGANISATION ET GESTION.....	343
XI.1.	Organisation générale de l'entreprise pour la gestion du réseau	343
XI.2.	Organisation du contrôle.....	345
XI.3.	Entité Etudes, Méthodes et Ordonnancement	347
XI.4.	Systèmes d'information.....	350
XI.5.	Organisation Projet.....	355
CHAPITRE XII.	GESTION DU PERSONNEL	357
XII.1.	Effectifs.....	357
XII.2.	Recrutements	362
XII.3.	Absentéisme et accidents du travail	363
XII.4.	Salaires.....	367
XII.5.	Intéressement.....	368
XII.6.	Compte-rendu du plan de formation	369
XII.7.	Etat récapitulatif du programme d'insertion professionnelle et de diversité de recrutement	373
XII.8.	Éléments de gestion sociale	374
XII.9.	Engagement de non-discrimination et de diversité	378
XII.10.	Rôle de l'assistante sociale	380
XII.11.	Communication interne.....	382
CHAPITRE XIII.	SUIVI DE LA QUALITÉ.....	411
XIII.1.	Résultats du plan qualité de l'année	411

Sommaire

XIII.2.	Résultats du plan qualité des exercices précédents.....	411
XIII.3.	Analyse des résultats de la démarche qualité.....	411
XIII.4.	Mise en œuvre des systèmes de management qualité, sécurité, environnement et RSE.....	419

CHAPITRE XIV. PLAN QUALITÉ MAINTENANCE421

XIV.1.	Suivi du Plan Qualité Maintenance	421
XIV.2.	Synthèse des rapports réglementaires sur les bâtiments	421

CHAPITRE XV. DONNÉES SPÉCIFIQUES AU TRANSPORT DES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE429

XV.1.	Dépenses d'exploitation	429
XV.2.	Recettes tarifaires.....	429
XV.3.	Parc de véhicules et âge moyen du parc	429
XV.4.	Effectifs par catégories et gestion du personnel.....	430
XV.5.	Enquête annuelle de mesure de satisfaction des voyageurs	431
XV.6.	Services sous-traités	431
XV.7.	Éléments significatifs intervenus au cours de l'exercice	432
XV.8.	Engagements en faveur de l'accessibilité.....	433
XV.9.	Service offert et relations avec les voyageurs.....	435
XV.10.	Fréquentation du service.....	436
XV.11.	Sécurité et Accidents	436
XV.12.	Les investissements réalisés par l'exploitant.....	437
XV.13.	L'organisation et la gestion du service	437
XV.14.	Suivi de la qualité.....	438

CHAPITRE XVI. STATISTIQUES439

XVI.1.	Caractéristiques des lignes, ligne par ligne, au titre de l'année écoulée et de l'année précédente	439
XVI.2.	Nombre de PKO offertes	439
XVI.3.	Evolution du réseau sur les trois dernières années	439

Sommaire

CHAPITRE XVII. RATIOS	441
XVII.1. Ratios d'offre (km/habitant) et d'usage (voyages/habitant).....	441
XVII.2. Ratios de productivité : km parcourus par agent roulant	441
XVII.3. Ratios financiers	442
XVII.4. Véhicules en ligne par type de véhicule, en pointe du matin, pointe du midi, pointe du soir, heures creuses du matin et de l'après-midi	443
CHAPITRE XVIII. COMPTES DE L'EXPLOITATION	449
XVIII.1. Détail des comptes de l'exercice et comparaison aux comptes prévisionnels	449
XVIII.2. Points faisant l'objet d'une explication détaillée	454
CHAPITRE XIX. CONTRATS DU DÉLÉGATAIRE	471
XIX.1. Sous-occupations de locaux du réseau	471
XIX.2. Liste des prestations de sous-traitance	471
XIX.3. Contrats dépassant l'échéance de la Délégation de Service Public	474

SOCIÉTÉ EXPLOITANTE ET RAPPEL DU CADRE CONTRACTUEL



TBM
TRANSPORTS
BORDEAUX MÉTROPOLE

 **BORDEAUX
MÉTROPOLE**

KEOLIS
BORDEAUX MÉTROPOLE

Chapitre I. Société exploitante et rappel du cadre contractuel

I.1. Dénomination

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

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

CE QU'IL FAUT RETENIR

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

I.2. Siège social

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

I.3. Montant et mouvements du capital

Son capital social est de 5 000 000 euros.

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

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

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

Chapitre I

I.4. Mandataires sociaux

Le Conseil d'Administration de Keolis Bordeaux Métropole est composé de 9 administrateurs.

Le Conseil d'Administration est ainsi composé des personnes suivantes :

- 6 représentants des actionnaires :
 - Frédéric BAVEREZ (Président du Conseil d'Administration) ;
 - Annelise AVRIL (nomination au Conseil d'Administration du 22 octobre 2021) ;
 - Guillaume BERNE (nomination au Conseil d'Administration du 22 octobre 2021) ;
 - Anne LIEURE ;
 - Jacques MOUTON ;
 - Isabelle MURRY.
- 3 représentants des salariés :
 - Jonathan BROUSTE ;
 - Philippe MAGNE ;
 - Frédéric VIEILLETOILE.

CE QU'IL FAUT RETENIR

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

I.5. Commissaire aux comptes

Sans changement depuis la création de la société, le cabinet PricewaterhouseCoopers exerce la fonction de commissaire aux comptes titulaire. La mission est assurée par le bureau local, sis 179 cours du Médoc à Bordeaux. L'associé en charge du dossier est Monsieur Antoine PRIOLLAUD.

I.6. Organigramme

L'organigramme de Keolis Bordeaux Métropole au 31 décembre 2021 est le suivant :

Direction Exploitation	Direction Maintenance Patrimoniale	Direction Marketing, Commercial & Intermodalité	Direction Projets, Systèmes d'Information & Innovation	Direction Administrative & Financière	Direction Ressources Humaines :	Direction Qualité, Sécurité & Environnement
Entités de Management Saint-Jean Quinconces Stalingrad	Ingénierie coordination - logistique	Etudes, DATA et innovation	Projets et patrimoine	Comptabilité	Pole et administration du personnel	Qualité
Entité de Management Intégration	Bâtiments et Travaux	Offre TRAM & BUS	Systèmes d'information	Contrôle de recettes	Recrutement formation / emploi	Sécurité au travail
Entité Contrôle-Sûreté	Production MR bus Lescur	Information Voyageurs et Intermodalité	Innovation	Contrôle de gestion	Relations sociales, diversité et égalité professionnelle	Sécurité système tram / bus
Entité Temps Réel	Interface MR bus jour/nuit	Conquête et communication externe		Reporting Bordeaux Métropole	Communication interne	Environnement
Entité Méthodes et Ordonnancement	Production MR bus CEL	Relation clients BACK OFFICE		Contentieux – assurances	Fonctions opérationnelles RH : DMP - DMCI - DEX	
Entité Technique	Atelier mécanique	Relations clients FRONT OFFICE		Achats	Service médical et social	
FNCTIONS SUPPORTS : <ul style="list-style-type: none"> • Sécurité opérationnelle bus et tramway • Harmonisation des pratiques • Responsable opérationnelle RH 	Ateliers carrosserie électricité	Logistique				
	Systèmes industriels					
	Matériel roulant tram					
	Infrastructures tram					

La composition du Comité de Direction a évolué au cours de l'année 2021 avec la nomination d'un nouveau Directeur d'Exploitation (détaillée au Chapitre XI).

I.7. Cadre contractuel de la Délégation de Service Public

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

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

Le service est exploité sous les dénominations suivantes :

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

CE QU'IL FAUT RETENIR

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

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

Un neuvième avenant a été signé le 21 septembre 2021 et un dixième avenant a été signé le 04 octobre 2021. Leurs contenus sont détaillés au Chapitre II ci-après.

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

I.7.1. Missions déléguées

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

Le Délégitaire assure l'exploitation du réseau TBM constitué :

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

La convention fixe les prérogatives respectives du Délégitaire (Keolis Bordeaux Métropole) et du Délégitant (Bordeaux Métropole).

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

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

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

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

CE QU'IL FAUT RETENIR

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

I.7.2. Forfait de charges

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

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

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

CE QU'IL FAUT RETENIR

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

I.7.3. Encaissement des recettes et tarification

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

Il convient de souligner que le contrat prend en compte une augmentation tarifaire annuelle prévisionnelle moyenne de 3 %, le Délégué conservant la faculté d'en décider autrement. Cette hausse tarifaire n'a pas été effectuée en 2021.

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

En outre, le circuit des recettes est certifié ISO 9001 depuis 1999. La certification est valable trois ans et un audit est effectué tous les ans.

CE QU'IL FAUT RETENIR

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

I.7.4. Intéressements financiers (bonus-malus)

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

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

CE QU'IL FAUT RETENIR

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

Chapitre I

- Intéressement aux recettes tirées de la gestion des espaces commerciaux.

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

I.7.5. Pénalités

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

I.7.6. Garantie bancaire

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

En 2020, et comme depuis le début du contrat, en l'absence de fait générateur couvert par cette garantie bancaire, elle n'a pas été prélevée par le Délégant.

I.8. Gouvernance contractuelle entre la Métropole et le Déléataire

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

I.8.1. Comité de coordination

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

En 2021, onze Comités de Coordination se sont tenus et ont donné lieu à la rédaction d'un compte-rendu validé conjointement par le Délégant et le Déléataire.

CE QU'IL FAUT RETENIR

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

I.8.2. Comité technique du système d'information transport

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

Les instances de gouvernance sont décrites ci-dessous :

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le Comité Technique Système d'Information Transport permet à la Métropole d'être pleinement associée à l'évolution du SI.

Instance	Fréquence	Intervenants	Objectifs
Revue des Plans Prévisionnels d'Investissements	3 par an	Keolis Bordeaux Métropole (DPSII, CDG) Bordeaux Métropole (DGM)	Revue budgétaire des projets en cours ou soumis à arbitrage (PPI Délégué, Délégué, plan d'obsolescence)
Comités techniques Projets métiers	1 fois tous les 2 mois	Keolis Bordeaux Métropole (DPSII, DMCI) Bordeaux Métropole (DGM, DGNSI)	Revue des projets d'investissements métiers et digitaux
Plan Assurance Sécurité et projets techniques	1 fois tous les 2 mois	Keolis Bordeaux Métropole (DPSII) Bordeaux Métropole (DGM, DGNSI)	Revue du programme PAS et des projets techniques

En complément, le Schéma Directeur des Systèmes d'Information (SDSI) a été remis à jour et validé par Bordeaux Métropole. Le détail est fourni au chapitre XI.4.2.

I.8.3. Groupe de travail sur la maintenance

I.8.3.a) Plan Qualité Maintenance (PQM)

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

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

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

CE QU'IL FAUT RETENIR

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

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

I.8.3.b) Suivi du Plan De Maintenance (PDM)

Fin 2020, Keolis Bordeaux Métropole a remis le plan de maintenance 2021 par mode qui précise les opérations de maintenance préventives et réglementaires que doit réaliser le Délégué conformément au PQM et aux obligations légales. Ce plan de maintenance a été suivi mensuellement et les résultats partagés avec Bordeaux Métropole, notamment à travers les réunions de suivi du PDM.

En 2021, les réunions de suivi des opérations de maintenance ont été réalisées conformément aux dispositions contractuelles et ont permis des échanges constructifs et techniques sur le fonctionnement et les performances des différents modes résumés dans les documents indiqués ci-dessous :

Thèmes	Réunions	Documents
Matériel roulant bus	03/06/2021	Suivi Plan de Maintenance

Thèmes	Réunions	Documents
	02/12/2021	Focus techniques
Matériel Roulant Tram	30/06/2021	Suivi Plan de Maintenance
Infrastructures Tram	06/12/2021	Focus techniques
Bâtiments	19/05/2021	Suivi Plan de Maintenance
	18/11/2021	Focus techniques
Navette Fluviale, V ³	26/04/2021	Suivi Plan de Maintenance
	06/10/2021	Focus techniques
Systèmes Industriels	06/05/2021	Suivi Plan de Maintenance
	23/11/2021	Focus techniques

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

Pour cela, des réunions, s'appuyant sur des supports illustrés et argumentés produits par Keolis Bordeaux Métropole, sont déclenchées autant de fois que nécessaire.

Il faut également noter que Keolis Bordeaux Métropole présente, à chaque Comité de Coordination, un point mensuel sur l'activité de maintenance et sur la gestion patrimoniale.

I.8.4. Groupe de travail patrimoine

Le groupe de travail, regroupant Bordeaux Métropole (la Direction du Patrimoine et la Direction de l'exécution comptable et inventaire) et Keolis Bordeaux Métropole, ne s'est pas réuni en 2021. Néanmoins, des échanges réguliers entre les services de Bordeaux Métropole et de Keolis Bordeaux Métropole ont permis de poursuivre le travail de mise à jour de la base patrimoniale.

I.8.5. Groupe de travail sur les plans prévisionnels d'investissement

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

Au cours de l'année 2021, les travaux ont porté sur les PPI de 2021 à 2022 de Keolis Bordeaux Métropole afin de mettre à jour les perspectives d'investissements. Les enveloppes financières n'ont pas évolué, le contenu technique a été mis à jour.

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

Chapitre I

I.8.6. Groupe de travail sur la mise au point des avenants et l'arrêté des comptes

Dans le cadre de la constitution des avenants, des réunions spécifiques sont programmées. Ces réunions permettent, entre autres, d'analyser en détail les propositions des parties et de mettre au point conjointement tant les chiffrages que la rédaction des textes.

De même pour l'arrêté des comptes, des réunions spécifiques sont organisées. Keolis Bordeaux Métropole communique l'ensemble des éléments demandés par Bordeaux Métropole afin de permettre à la Métropole de réaliser ses contrôles.

Ainsi, en 2021, une quinzaine de réunions se sont tenues sur ces thématiques.

I.8.7. Autres groupes de travail

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

Il s'agit en particulier des thématiques suivantes :

- L'offre de transport ;
- Le suivi du projet de l'extension de la ligne A ;
- La nouvelle billettique ;
- La Tarification Solidaire (détaillée au chapitre II.6) ;
- Le projet Lescure (détaillé au chapitre III.2.4.d) ;
- Le projet Vaquier (détaillé au chapitre III.2.4.f) ;
- L'expérimentation de la montée toutes portes (détaillée au II.5.2).

Par ailleurs, dans le cadre de sa mission de conseil, Keolis Bordeaux Métropole est intervenue sur des sujets annexes à la convention de Délégation de Service Public :

- La sécurisation des sites décrite plus en détail au chapitre III.2.4.g) ;
- La liaison Bus à Niveau de Service Performant (BNSP) Le Haillan - Cité Photonique.

I.8.8. Portail collaboratif

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

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



Il est utilisé entre autres pour :

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

1.8.9. Reporting du Délégataire

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

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

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

A noter que le 25 février 2021, le Délégataire a remis à la Métropole son rapport annuel d'activité pour l'exercice 2020. Ce rapport a fait l'objet d'une présentation par Keolis Bordeaux Métropole à la

commission transport de Bordeaux Métropole le 02 juin 2021 et a été délibéré au Conseil Métropolitain du 25 juin 2021.

I.8.10. Accès du Délégrant au SI du Délégataire

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

A fin 2021, il s'agissait des systèmes suivants :

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

Concernant la nouvelle billettique, Bordeaux Métropole a un accès direct aux statistiques de ventes et de validations, de même qu'aux données clients.

CE QU'IL FAUT RETENIR

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

I.8.11. Audits réalisés par la Métropole

I.8.11.a) Audit annuel des comptes du Délégataire

Comme chaque année, le service de suivi et contrôle administratif et financier des contrats de la Direction Générale Mobilité de Bordeaux Métropole et la Direction du Contrôle de Gestion de Bordeaux Métropole ont procédé à un audit des comptes 2020 de Keolis Bordeaux Métropole et de l'activité de la délégation.

Bordeaux Métropole a publié son rapport du Délégrant sur l'exercice 2020 qui a été approuvé par le Conseil Métropolitain le 23 septembre 2021.

CE QU'IL FAUT RETENIR

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

I.8.11.b) Autres contrôles effectués par les services de la Métropole

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

En 2021, Bordeaux Métropole a procédé à une mission d'audit sur l'analyse des impacts financiers et contractuels de la crise sanitaire en 2020. Un audit sur les effectifs a également été mené par la Direction Générale Conseil de Bordeaux Métropole.

En novembre 2021, Bordeaux Métropole a informé Keolis Bordeaux Métropole de son souhait d'évaluer la maturité de la sécurité des systèmes d'information dans le cadre du suivi de l'ensemble de ses délégations de service public.

I.8.12. Réunion annuelle des voyageurs

La réunion annuelle des voyageurs n'a pu se tenir en 2021 en raison de la crise sanitaire (détaillée au chapitre II.4).

ÉLÉMENTS SIGNIFICATIFS INTERVENUS AU COURS DE L'EXERCICE



2

TBM
TRANSPORTS
BORDEAUX MÉTROPOLE

 BORDEAUX
MÉTROPOLE

KEOLIS
BORDEAUX MÉTROPOLE

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

II.1. Vie du contrat de délégation

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

L'économie contractuelle est donc basée sur un certain nombre d'hypothèses définies conjointement.

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

- Par avenant pour les évolutions d'hypothèses, impactant généralement le contrat sur une durée longue (exemples : dates de mise en service des extensions du tramway, évolutions du réseau dans le cadre des discussions annuelles avec les communes i.e. sectorielles, ...)
- Par protocole transactionnel pour les événements exogènes impactant généralement le réseau sur une durée réduite.

Dans ce cadre, un 4^{ème} protocole transactionnel en lien avec l'avenant n°9 a été conclu en 2021. Un avenant n°10 a également été conclu en 2021.

II.1.1. 4^{ème} protocole transactionnel et avenant n°9

Le protocole transactionnel n°4 approuvé par délibération en date du 09 juillet 2021 a eu pour objet de mettre un terme au différend opposant Bordeaux Métropole et Keolis Bordeaux Métropole concernant le dispositif de comptabilisation du redressement URSSAF pour la remise gratuite d'une carte de service à ses agents et la fin du Crédit d'Impôt pour la Compétitivité et l'Emploi (CICE) à compter du 1^{er} janvier 2019.

Afin de préserver les équilibres économiques du contrat, l'avenant n°9 a eu pour objet d'intégrer à la convention de délégation de service public les impacts financiers de ce différend. L'avenant n°9 a également été approuvé par délibération en date du 09 juillet 2021, et signé le 21 septembre 2021.

II.1.2. Avenant n°10 au contrat

L'avenant n°10 au contrat a été approuvé par le Conseil de Bordeaux Métropole en date du 09 juillet 2021, et signé le 04 octobre 2021.

CE QU'IL FAUT RETENIR

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

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le protocole n°4 et l'avenant n°9 ont permis de prendre en compte les impacts financiers résultant du redressement URSSAF en 2018 et de la suppression du CICE à compter du 1^{er} janvier 2019.

Chapitre II

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

- Des évolutions de l'offre de transport justifiant un ajustement financier et/ou technique du contrat :
 - Les impacts des travaux liés à l'extension de la ligne A vers l'aéroport.
- Des évolutions du patrimoine et des systèmes justifiant d'un ajustement financier et/ou technique du contrat :
 - ■■■■
 - La prolongation des baux de « Porte de Bordeaux » ;
 - La sécurisation et gardiennage des dépôts Bastide et du Centre d'Exploitation du Lac (CEL) ;
 - La prestation de gardiennage des parcs relais de « Pyrénées » et « Cantinolle » ;
 - La mise en service prévisionnelle du dépôt provisoire « Vaquier » ;
 - La généralisation des « nudges » rames flashes couplées au gong (détaillés au chapitre VII.8.2.d) ;
 - L'expérimentation d'un terminal de paiement (CB) en embarqué sur les Lianes 1 et 9 (détaillé au chapitre II.5.1) ;
 - L'expertise à mi-vie des rames de tramway et la maintenance sécuritaire.
- Des évolutions techniques du contrat avec :
 - La mise à jour de certaines annexes.

Sur la base des mémoires techniques et financiers et dossiers d'évaluation produits par Keolis Bordeaux Métropole, les services de Bordeaux Métropole ont réalisé de nombreux contrôles qui leur ont permis de vérifier et valider les impacts pris en compte dans l'économie contractuelle mise à jour par cet avenant n°10.

II.1.3. Arrêté des comptes de l'exercice 2020

Conformément à l'article 52 de la convention de Délégation de Service Public, Bordeaux Métropole et Keolis Bordeaux Métropole ont arrêté les comptes de l'exercice 2020. Cet arrêté est provisoire dans l'attente d'un accord entre Bordeaux Métropole et Keolis Bordeaux Métropole sur les impacts financiers et contractuels de la crise sanitaire en 2020.

CE QU'IL FAUT RETENIR

L'arrêté des comptes de l'exercice 2020 a été approuvé en juillet 2021.

II.1.4. Elaboration d'un avenant n°11 au contrat

Le projet de l'avenant n°11 au contrat de Délégation de Service Public a été initié fin 2021.

Selon Keolis Bordeaux Métropole, ce prochain avenant devrait notamment prendre en compte les objets suivants :

- Les Sectorielles 2021 ;

CE QU'IL FAUT RETENIR

Un 11^{ème} avenant est en cours d'élaboration.

Chapitre II

- La mise à jour du Plan Prévisionnel d'Investissements du Déléguataire ;
- La prolongation en 2022 du site provisoire de Bastide Niel ;
- L'intégration des impacts financiers du nouveau site d'exploitation Vaquier (ouverture prévue en janvier 2022) ;
- Les évolutions liées au lancement de l'application M-ticket ;
- La mise à jour des Conditions Générales de Ventes et d'Utilisation (CGVU) ;
- La mise en œuvre de la Tarification Solidaire à compter de septembre 2021 (détaillée au chapitre II.6).

II.1.5. Elaboration d'un protocole n°5 au contrat

Bordeaux Métropole et Keolis Bordeaux Métropole ont convenu de traiter les conséquences de l'incendie du 18 mai 2019 survenu dans le parking quai des Salinières dans le cadre d'un protocole transactionnel. Ce protocole transactionnel sera délibéré au Conseil Métropolitain de mars 2022.

La compensation versée par Bordeaux Métropole sera nette de l'indemnité d'assurance perçue par Keolis Bordeaux Métropole.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Les conséquences de l'incendie Salinières ont été traitées à travers un protocole transactionnel.

II.1.6. Expertise billettique

Bordeaux Métropole et Keolis Bordeaux Métropole ont travaillé conjointement à la résolution des difficultés liées au projet billettique et à ses conséquences.

II.2. Evolution des dessertes et principaux aménagements du service

L'offre de transport du réseau TBM a évolué au gré des mesures gouvernementales en période de crise sanitaire (détaillée au chapitre II.4), des réunions sectorielles 2021, des aménagements et des travaux.

II.2.1. Aménagements en période de crise sanitaire

Dans le prolongement de l'année 2020, le réseau TBM a dû s'adapter en 2021 en raison des mesures sanitaires, qui se sont traduites par la mise en place de périodes de couvre-feu et de confinement :

- Du 15 décembre 2020 au 15 janvier 2021 : instauration d'un couvre-feu à 20 heures ;
- Du 16 janvier 2021 au 19 mars 2021 : instauration d'un couvre-feu à 18 heures ;
- Du 20 mars 2021 au 02 avril 2021 : instauration d'un couvre-feu à 19 heures ;
- Du 03 avril 2021 au 02 mai 2021 : instauration d'un 3^{ème} confinement ;
- Du 03 mai 2021 au 18 mai 2021 : instauration d'un couvre-feu à 19 heures ;
- Du 19 mai 2021 au 09 juin 2021 : instauration d'un couvre-feu à 21 heures ;

Chapitre II

- Du 09 juin 2021 au 20 juin 2021 : instauration d'un couvre-feu à 23 heures ;
- Ces aménagements représentent 1,3 million de kilomètres commerciaux.

II.2.2. Réunions sectorielles

Des réunions sectorielles se sont tenues en février et en avril 2021. Elles ont notamment abouti aux modifications suivantes :

- Renfort de la Lianes 7, de la Citéis 45, de la Corol 34, de la Ligne 67 et de la Ligne 84 ;
- Réaménagement des horaires de la Locale 76 ;
- Prolongement de la Lianes 8 vers le centre de Gradignan ;
- Modification de l'itinéraire de la Corol 37 ;
- Réorganisation de la desserte d'Artigues (fusion des lignes 63 et 80) ;
- Ajustements de la fréquence à la fréquentation observée ;
- Maintien de la suspension de la Citéis 47 ;
- Report du terminus « les Aubiers » sur les Corols 33 et 35 ;
- Report des renforts d'offre sur les lignes A, B, C, et D du tramway le samedi matin ;
- Abaissement de la fréquence le samedi des lignes 12, 25, 42, 44 et 73.

II.2.3. Aménagements et travaux

Des aménagements de certaines lignes et travaux ont été réalisés en 2021 sur le réseau TBM :

- Renfort de la Lianes 9 ;
- Renfort de la Locale 84 par une Locale 84 Express ;
- Modification d'itinéraire de la Principale 26 ;
- Mise en service sur site propre axial avenue du Haut-Lévêque sur la Corol 39 ;
- Mise en place de déviations de longue durée en raison des travaux du BHNS (Bus à Haut Niveau de Service, détaillé au chapitre II.7.2).

II.3. Tarification

Comme en 2020, en raison de la crise sanitaire (détaillée au II.4), Bordeaux Métropole a décidé de ne pas procéder à l'augmentation annuelle des tarifs.

D'autre part, l'année 2021 est marquée par le lancement de la Tarification Solidaire (TS). La délibération votée le 09 juillet 2021 par le Conseil Métropolitain acte sa mise en place dès le 1^{er} septembre 2021.

Chapitre II

Une grille de réduction s'applique sur les abonnements mensuels de la gamme commerciale, exception faite des titres dits « QF1 » pour Quotient Familial (QF), qui sont annuels et qui s'adressent aux personnes ayant un QF inférieur à 550 euros par mois.

Les étapes structurantes de ce projet sont détaillées au chapitre II.6.

II.4. COVID-19 : gestion de sortie de crise sanitaire

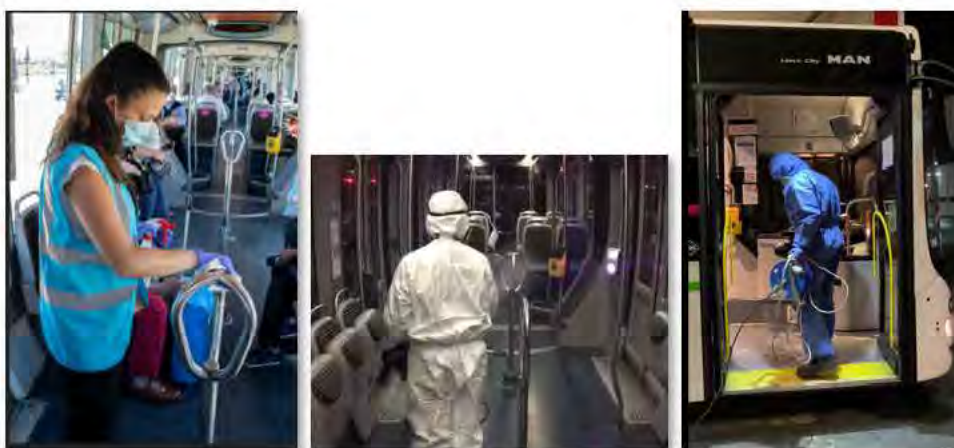
II.4.1. Gestion de l'exploitation

II.4.1.a) Maintien des mesures sanitaires

En concertation avec Bordeaux Métropole, Keolis Bordeaux Métropole a suivi les recommandations gouvernementales issues des décrets successifs, et des protocoles sanitaires destinés à assurer la santé et la sécurité des salariés en entreprise, ainsi que la santé et la sécurité des personnes utilisant les transports publics de voyageurs.

Les protocoles stricts de nettoyage et de désinfection des véhicules et des bâtiments mis en place en 2020 ont dès lors été maintenus en 2021 :

- Désinfection des véhicules par un système de nébulisation de nuit avec un produit validé par le CPIAS (Conseil de l'ARS) ;
- Nettoyage de la cabine conducteur à chaque relève en ligne ;
- Distributeur de gel hydroalcoolique dans toutes les rames de tramway et les bus articulés (soit les deux tiers du parc bus total) ;
- Présence de plusieurs équipes mobiles de nettoyage des barres de maintien des véhicules circulant en centre-ville (bus et rames de tramway).



Depuis le 05 juillet 2021, de nouvelles consignes de désinfection en ligne sont entrées en vigueur (disparition des pulvérisateurs de désinfectant au profit de lingettes désinfectantes).

Chapitre II

II.4.1.b) *Adaptation de l'offre TBM en situation de crise sanitaire*

En concertation avec Bordeaux Métropole, l'offre du réseau TBM a été adaptée à plusieurs reprises au cours de l'année 2021 en raison du contexte sanitaire (détaillé au chapitre II.4).

Les modifications d'offre du réseau TBM décrites ci-après sont également détaillées au chapitre IV.4.1.c).

(i) Instauration de couvre-feux

Les autorités gouvernementales ont instauré un 2^{ème} confinement qui s'est étalé du 30 octobre au 15 décembre 2020. A l'issue de celui-ci, plusieurs périodes de couvre-feu se sont succédées :

- Du 15 décembre 2020 au 15 janvier 2021 : instauration d'un couvre-feu à 20 heures ;
- Du 16 janvier 2021 au 19 mars 2021 : instauration d'un couvre-feu à 18 heures ;
- Du 20 mars 2021 au 02 avril 2021 : instauration d'un couvre-feu à 19 heures.

Afin de répondre aux exigences sanitaires et en collaboration avec les services Métropolitains, Keolis Bordeaux Métropole a adapté les fréquences de l'offre de transport du réseau TBM. Ces modifications d'offre ont notamment permis d'assurer un fonctionnement optimal adapté aux nouveaux pics de fréquentation induits par l'instauration des couvre-feux.

(ii) Mise en place d'un 3^{ème} confinement

À la suite de l'annonce d'un 3^{ème} confinement et de la fermeture anticipée des collèges, lycées et écoles primaires, un nouveau Plan de Transport Adapté (PTA) a été mis en place sur le réseau TBM du 03 avril au 02 mai 2021.

L'offre du réseau TBM a été ainsi allégée, ceci afin de s'adapter à la baisse de fréquentation observée :

- Du 06 au 09 avril 2021, amplitude de fonctionnement de 05 heures à 24 heures du lundi au dimanche :
 - Réseau tramway : l'offre « été renforcé » a été mise en place, ceci impliquant une réduction de la fréquence en journée (passage de 3 minutes 20 / 5 minutes à 6 minutes / 7 minutes 30) et en soirée à partir 19h30 (à partir de 20h30, adaptation de la fréquence à 20 minutes et 40 minutes sur les antennes) ;
 - Réseau bus : l'offre de type « vacances scolaires » a été instaurée sur les Lianes. Celle-ci s'est traduite en soirée par la réduction progressive de la fréquence à compter de 19h30 (passage de 15 minutes à 20 minutes, puis de 30 minutes à 40 minutes). Sur les autres lignes de bus du réseau TBM, l'offre de type « été » a été instaurée.
- Du 10 au 18 avril 2021 :
 - Réseau tramway : l'offre de type « été renforcé » a été instaurée en journée, ceci impliquant une fréquence de 6 minutes / 7 minutes 30 en jours ouvrés, une fréquence de 7 minutes 30 les samedis, et de 10 minutes les dimanches. En soirée, une réduction progressive de la fréquence a été instaurée à compter de 19h30. À partir de 20h30, une fréquence 20 minutes (40 minutes sur antennes) était en vigueur ;

Chapitre II

- Réseau bus : l'offre de type « vacances scolaires » a été instaurée sur les Lianes. Celle-ci s'est traduite en soirée par la réduction progressive de la fréquence à compter de 19h30 (passage de 15 minutes à 20 minutes, puis de 30 minutes à 40 minutes). Sur les autres lignes de bus du réseau TBM, l'offre de type « été » a été instaurée.
- Du 19 avril au 02 mai 2021, amplitude de fonctionnement de 05h00 à 22h30 du lundi au dimanche :
 - En semaine, l'offre était identique à celle décrite précédemment avec une fin prévue vers 22h30. D'autre part, les lignes Flexos ne circulaient pas ;
 - Les samedis, la fréquence de certaines lignes de bus ont été réduites : la Principale 25 (40 minutes), la Citéis 42 (45 minutes) et la Citéis 44 (60 minutes) et pas de circulation sur les Corol 39 et Locale 73 ;
 - Les dimanches, la fréquence de certaines lignes de bus ont été réduites : Lianes 12 (60 minutes) et pas de circulation sur les Principales 26, Citéis 43 et Locale 73.

(iii) Période post-confinement

À la suite des premiers allègements du 3^{ème} confinement et pour accompagner la réouverture des établissements scolaires, l'offre de transport a de nouveau été adaptée :

- Du 03 au 18 mai 2021, maintien d'une amplitude de fonctionnement de 05h00 à 22h30 du lundi au dimanche :
 - Réseau tramway : en journée, circulation en mode nominal du réseau TBM, excepté pour le Tram B où les services partiels ont été suspendus. Une réduction progressive de la fréquence a été instaurée en soirée à compter de 19h30 (à partir de 20h30, adaptation de la fréquence à 20 minutes et 40 minutes sur les antennes) ;
 - Réseau bus : en journée, circulation en mode nominal sur l'ensemble des lignes de bus du réseau TBM. Une réduction progressive de fréquence a été instaurée en soirée sur les Lianes 1, 3, 4, 5, 9, 10, 15 et 16 à partir de 19h30 (passage de 15 à 20 minutes puis de 30 à 40 minutes). Les Flexos de soirée 50, 51, 52, 54, 55 et 57 sont quant à elles suspendues ;
 - Les samedis, la fréquence de certaines lignes ont été allongées : la Principale 25 (40 minutes), la Citéis 42 (45 minutes), la Citéis 44 (60 minutes) et pas de circulation sur les Corol 31, 39 et ligne 73 ;
 - Les dimanches : les dimanches, la fréquence de certaines lignes de bus ont été réduites : Lianes 12 (60 minutes) et pas de circulation sur les Principales 26, Citéis 43 et Locale 73.

II.4.1.c) Retour en mode nominal du réseau TBM

Le 19 mai 2021, le Gouvernement a instauré un couvre-feu à 21 heures. Celui-ci s'est accompagné de l'allègement d'un certain nombre de restrictions : réouverture des terrasses extérieures avec une jauge de 50 %, réouverture des lieux culturels (cinémas, musées, ...).

Chapitre II

Le réseau TBM s'est orienté vers une reprise nominale de la circulation avec une amplitude de fonctionnement allant de 05 heures à 24 heures : circulation nominale sur les 4 lignes de tramway et l'ensemble du réseau bus, à l'exception de la Citéis 47 et de la ligne TBNight qui ne circulent pas et des Lianes 1 et 9 pour lesquelles l'offre a été réduite en heures de pointe.

Dès le 24 juin 2021, avec la levée du dernier couvre-feu à 23 heures instauré du 09 au 20 juin 2021, le réseau retrouve une amplitude nominale :

- du dimanche au mercredi, amplitude de fonctionnement de 05 heures à 24 heures ;
- du jeudi au samedi, amplitude de fonctionnement de 05 heures à 25 heures ;
- La circulation reste nominale à l'exception de la Citéis 47 et de la TBNight qui ne circulaient pas, et des Lianes 1 et 9 pour lesquelles l'offre était réduite en heures de pointe.

II.4.2. Analyse des comportements : enquêtes menées

En 2020, la crise sanitaire a bousculé les habitudes de déplacements des citoyens en France mais aussi dans le monde. Le territoire de la Métropole bordelaise n'a pas échappé à cette règle.

En 2021, avec le démarrage des campagnes de vaccination contre la COVID-19 et la levée de certaines restrictions, l'horizon s'est peu à peu éclairci en France pour les réseaux de transports en commun.

Des études et des enquêtes spécifiques ont été réalisées afin de mieux appréhender les comportements et les déplacements des usagers :

- Enquêtes sur la mobilité des clients TBM (utilisateurs du réseau ou non) et l'évolution de leurs rythmes de vie, via une enquête sociologique réalisée par vagues successives depuis 2020 ;
- Enquêtes journalières sur l'évolution de la fréquentation sur le réseau TBM basées sur les données de validations ventilées par type de ligne ;
- Elaboration de pointages de charge sur différents points stratégiques du réseau, afin de s'assurer que le niveau d'offre soit toujours en adéquation avec les normes de distanciation physique ;
- Etude spécifique auprès des anciens clients n'ayant pas renouvelé leur abonnement au 1^{er} janvier 2021, ceci afin de mesurer l'impact de la crise sanitaire sur ce phénomène (facteurs exogènes et endogènes).

Les enseignements et les résultats des études décrites précédemment sont détaillés dans le chapitre VI.6.

II.4.3. Information voyageurs

Au-delà de l'information des gestes barrières, de la mise en place de la signalétique et de l'évolution de l'offre de transport du réseau TBM, Keolis Bordeaux Métropole s'est attachée, comme en 2020, à garder le lien avec ses voyageurs à travers les réseaux sociaux et le site internet infoTBM.

Cette section est détaillée au chapitre VI.3.2.

Chapitre II

II.4.3.a) Communication active pour accompagner le déconfinement

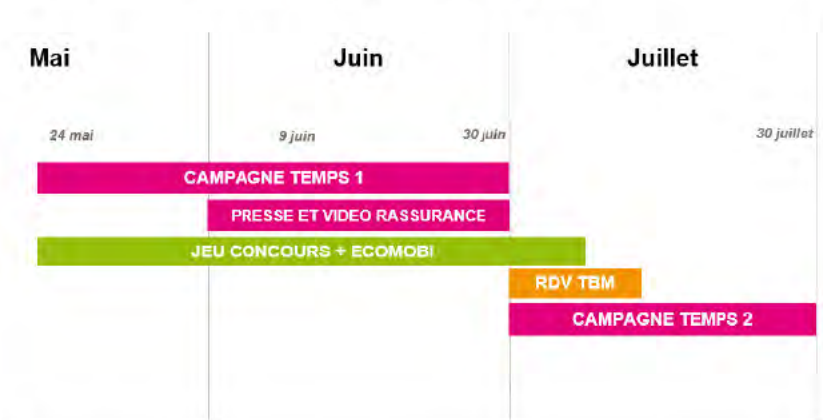
A l'issue des périodes successives de confinements et de couvre-feu, Keolis Bordeaux Métropole a souhaité accompagner la reprise de l'activité à l'aide d'une vaste campagne de communication et d'activité, ceci afin de promouvoir les transports en commun et contribuer au dynamisme de la Métropole.

(i) Actions menées lors de la reprise de l'activité

A l'occasion de la reprise de l'activité, Keolis Bordeaux Métropole a souhaité mettre TBM au 1^{er} plan afin de soutenir l'activité commerciale et culturelle de la Métropole. Cette campagne, qui s'est déroulée du 24 mai au 30 juillet 2021, a permis de valoriser l'offre de transport du réseau TBM (modes, fréquence, amplitude) et de rassurer la clientèle sur les conditions sanitaires.

Un dispositif de communication a été spécifiquement déployé à cette occasion :

- Une campagne de communication à destination du grand public ;
- Des témoignages et la diffusion de vidéos de réassurance ;
- Des rendez-vous TBM associés à des animations sur le terrain ;
- Un grand jeu Ecomobi (détaillé au chapitre VI.3.2.d)(iii).



➤ Campagne de communication à destination du grand public

La campagne de communication de Keolis Bordeaux Métropole s'est déroulée en deux temps, ceci afin de suivre les périodes de fin de couvre feu :

- Temps n°1 qui s'est déroulé du 24 mai au 30 juin 2021 : le réseau TBM accompagnait la reprise progressive et invitait les voyageurs à retrouver les moments de la vie d'avant avec le slogan « Allons-y » ;
- Temps n°2 qui s'est déroulé du 30 juin au 30 juillet 2021 : les nouvelles réglementation de distanciation et la fin du couvre-feu signent le début d'une reprise d'activité, souligné ici par la répétition « Allons-y, Allons-y, Allons-y ».

5 visuels de communication autour des thèmes suivants ont ainsi été déployés :

Chapitre II

- Cinéma ;
- Restaurants et bars ;
- Commerces ;
- Culture ;
- Balades.



➤ *Rassurance de la clientèle sur les conditions sanitaires*

En complément de la campagne d'accompagnement de la relance de l'activité décrite précédemment, Keolis Bordeaux Métropole a souhaité rassurer la clientèle sur les conditions sanitaires liées à l'usage des transports en commun.

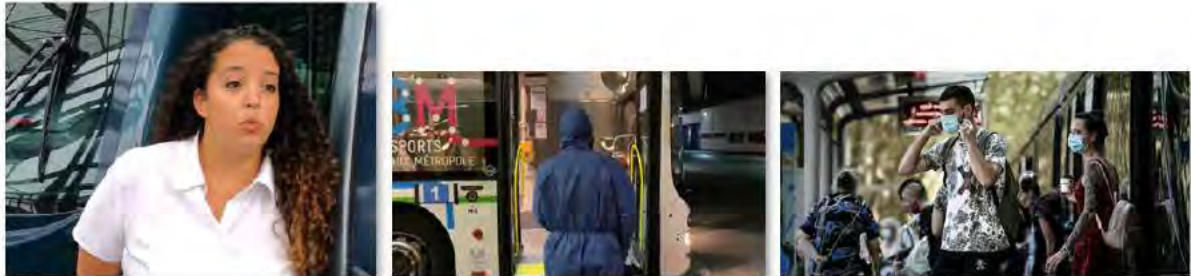
Dispositifs de communication :

- Réalisation de 3 vidéos pédagogiques :
 - Visualisations de la désinfection d'une rame de tramway et d'un bus ;
 - Témoignage d'un conducteur ;
 - Témoignage d'un contrôleur de titres de transports.
- Communiqué de presse rappelant les procédures de circulation et d'entretien ;
- Publi-reportage avec le journal Rue89Bordeaux.

Supports de communication :

Chapitre II

- Réseaux sociaux : Facebook, Twitter, Instagram ;
- Site internet infoTBM ;
- Presse locale.



↳ Les rendez-vous TBM

Les équipes du réseau TBM étaient présentes place Saint-Projet à Bordeaux pendant 3 jours, les 1^{er}, 02 et 07 juillet 2021. Le stand TBM a permis d'informer, de renseigner les voyageurs, tout en leur offrant un moment de convivialité autour de spectacles musicaux, de danses et de comédies.



Plus de 350 clients sont ainsi passés sur le stand TBM, et des milliers de personnes ont assistés aux 3 jours de spectacle

Chapitre II



Street Smile 15h - 16h

Leur bonne humeur est à la hauteur de leur immense talent. 5 danseurs de breakdance vous réservent un spectacle dans l'environnement qu'ils préfèrent : la rue.



LES JUMELLES 10h - 14h

Entre improvisation et extrait de leur spectacle, actuellement à l'affiche, Anne et Sophie, jumelles bordelaises, viennent à votre rencontre autour de la place Saint-Projet.



MEY 17h - 19h

Un violon, des pédaliers et un genre de batterie électronique. Tantôt fragile tantôt explosive, Mey joue de son univers singulier en écumant des reprises et des compos originales.



ALORS ON DANSE ! 13h - 17h

Un spectacle vivant où l'artiste déambule avec son casque et chamboule votre journée ... laissez-vous surprendre !



ADRIEN SANCHEZ INFANTE 17h - 19h

Set réalisé depuis un chariot alimenté à la lumière solaire et équipé de platines. Ne manquez pas ce concert autonome et écoresponsable !



KEVIN DYLAN VELOURS 13h - 17h

Petits et grands l'adorent ! Du haut de ses échasses, le crieur de rue le plus connu de Bordeaux sera présent avec l'humour qui le caractérise tant.

Cette campagne de déconfinement s'est poursuivie par un plan d'action de reprise de l'activité avec les objectifs suivants :

- Convaincre et inciter ;
- Lever les doutes ;
- Re-crée une relation privilégiée.

Pour cela plusieurs actions commerciales ont été menées :

- Des campagnes d'accompagnement aux périodes charnières : la pré-rentrée au mois de juin, la rentrée de septembre et les fêtes de fin d'année ;
- Une présence terrain accrue ;
- Des opérations commerciales avec des offres incitatives ;
- Des opérations Corridor : opérations de conquête et de communication dans des zones d'attractivité ;
- Des actions de e-marketing.

II.5. Expérimentations menées

II.5.1. Paiement par carte bancaire à bord des Lianes 1 et 9

Une expérimentation pilote a été lancée en mars 2021 pour une durée d'un an. Celle-ci prévoit la mise en place de Terminaux de Paiement Electronique (TPE) à bord des véhicules des Lianes 1 et 9. Cette solution permet d'offrir aux voyageurs la possibilité de payer son titre de transport à l'aide d'une carte bancaire et constitue une alternative nouvelle de paiement sans contact (à l'instar du paiement par espèce sans rendu de monnaie).

Chapitre II

D'un point de vue technique, le système central a été modifié afin de suivre les ventes par conducteur-receveur, et créditer leur compte automatiquement.

L'expérimentation se déroule parfaitement, les clients et les conducteurs apprécient ce nouveau moyen de paiement.

Une enquête a été menée en 2021 sur l'usage du paiement par carte bancaire à bord des Lianes 1 et 9. Les résultats de celle-ci sont détaillés au chapitre VI.6.2.f).

D'autre part, pour accompagner les collaborateurs, une communication dédiée a été réalisée (détaillée au chapitre XII.11.2.b)(iii).

II.5.2. Ouvertures toutes portes des Lianes 1 et 9

Une expérimentation permettant aux voyageurs de monter et de valider par toutes les portes a débuté le 02 septembre 2019. Celle-ci s'applique sur l'ensemble des arrêts de la Lianes 1 et uniquement à l'arrêt de la gare Saint-Jean pour la Lianes 9.

Depuis le 30 août 2021, l'expérimentation sur la Lianes 9 a été étendue à l'ensemble des arrêts de la ligne. Cette expérimentation, démarrée en 2019, avait été perturbée en 2020 par la crise sanitaire (détaillé au chapitre II.4) et n'avait vraiment repris qu'en 2020. Les résultats encourageants observés cette année-là justifient son élargissement à tous les arrêts de la ligne.

L'objectif est de s'assurer si la montée toutes portes, en facilitant les flux passagers, permet d'augmenter la vitesse commerciale sans entraîner une dégradation du taux de fraude.

Afin d'accompagner cette expérimentation, plusieurs mesures et outils d'accompagnement ont été mis en œuvre en 2019 :

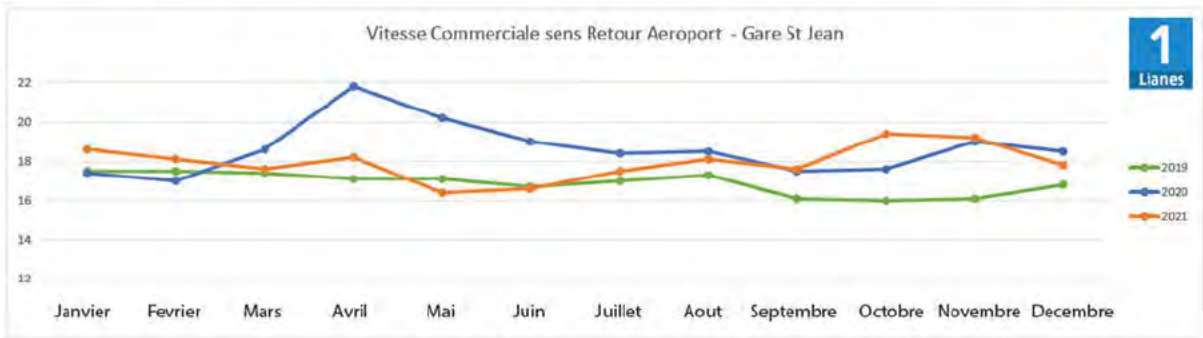
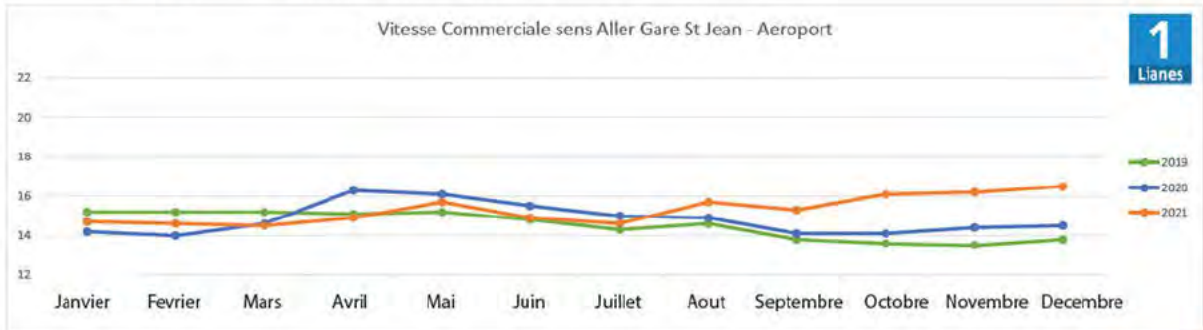
- Mise en place d'un matériel roulant adapté pour l'expérimentation (valideurs installés à chaque porte, adaptation du système d'ouverture des portes, signalétique spécifique) ;
- Adaptation des outils en place (annonces sonores, affichage spécifique sur les écrans TFT à bord des bus) ;
- Accompagnement dédié au projet (diffusion interne d'un livret manager et d'informations sur les écrans des salles de conducteurs) ;
- Accompagnement spécifique des voyageurs (déploiement d'équipes pédestres aux Lianes 1 et 9).

Du fait de l'instabilité de la vitesse commerciale sur le réseau liée aux effets de la crise sanitaire (détaillée au chapitre II.4), il est difficile de mesurer précisément l'impact de cette expérimentation. Toutefois, afin d'apprécier au mieux les effets de celle-ci, en collaboration avec Bordeaux Métropole, un suivi spécifique est apporté à certaines données :

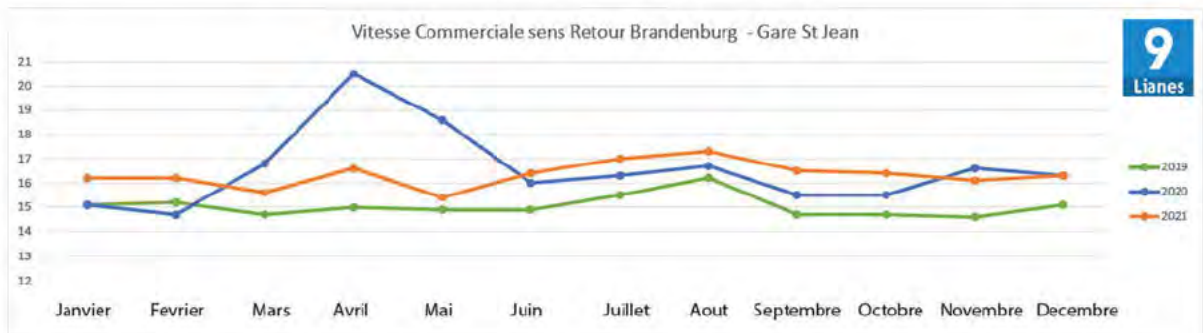
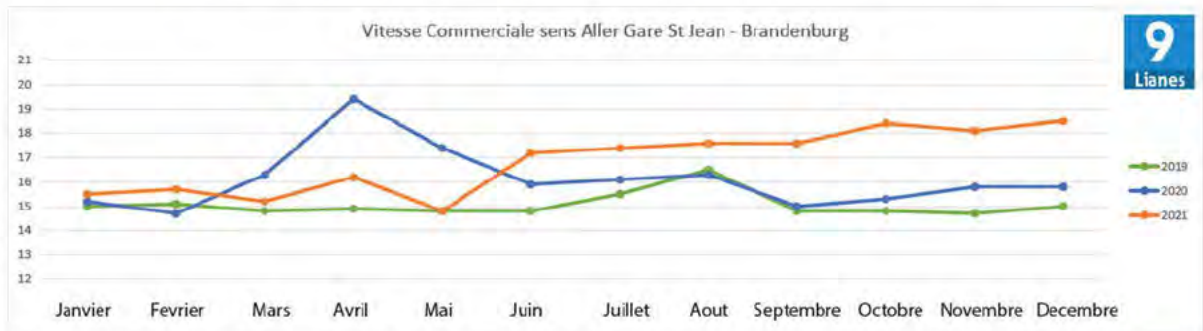
- Des relevés de temps de présence à l'arrêt sur des arrêts à forte charge ;
- L'analyse de l'évolution des temps de parcours par tronçon ;
- Le suivi du taux de fraude et de la validation ;
- La mise en œuvre d'études qualitatives.

Chapitre II

II.5.2.a) Vitesses commerciales



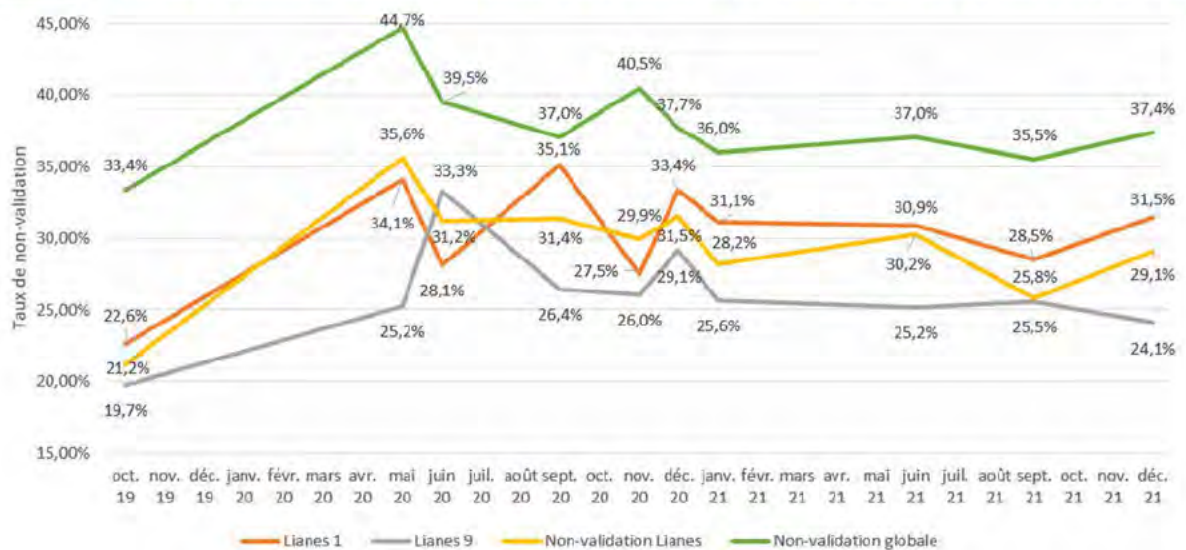
Evolution de la vitesse commerciale de la Lianes 1 de 2019 à 2021



Evolution de la vitesse commerciale de la Lianes 9 de 2019 à 2021

II.5.2.b) *Enquêtes de non-validation*

Enquêtes de non-validation	oct. 19	mai 20	juin 20	sept. 20	nov. 20	déc. 20	janv. 21	juin 21	sept. 21	déc. 21
Lianes 1	22,6 %	34,1 %	28,1 %	35,1 %	27,5 %	33,4 %	31,1 %	30,9 %	28,5 %	31,5 %
Lianes 9	19,7 %	25,2 %	33,3 %	26,4 %	26,0 %	29,1 %	25,6 %	25,2 %	25,5 %	24,1 %
Non-validation Lianes	21,2 %	35,6 %	31,2 %	31,4 %	29,9 %	31,5 %	28,2 %	30,2 %	25,8 %	29,1 %
Non-validation globale	33,4 %	44,7 %	39,5 %	37,0 %	40,5 %	37,7 %	36,0 %	37,0 %	35,5 %	37,4 %



Evolution de la non-validation sur les Lianes 1 et 9

II.5.2.c) *Bilan de l'expérimentation*

Les temps d'arrêts marquent une nette diminution (à des niveaux variables selon les arrêts) en 2020 par rapport à 2019.

Il semble toutefois difficile de corréliser ces résultats uniquement à la mise en place de la montée toutes portes alors que la fréquentation a très fortement fluctué au gré de la situation sanitaire (confinements, couvre-feu et incitations au télétravail).

D'autre part, les enquêtes de non-validation opérées sur les Lianes 1 et 9 ne permettent pas de dégager de tendances sur la période observée.

En définitive, du fait de la mise en place concomitante de couloirs de bus sur les boulevards, il n'est pas possible de corréliser l'amélioration de la vitesse commerciale à la montée toutes portes. Il est toutefois indéniable que la montée toutes portes contribue à une réduction des temps aux arrêts aux heures de forte affluence et à une meilleure répartition des passagers à bord des véhicules.

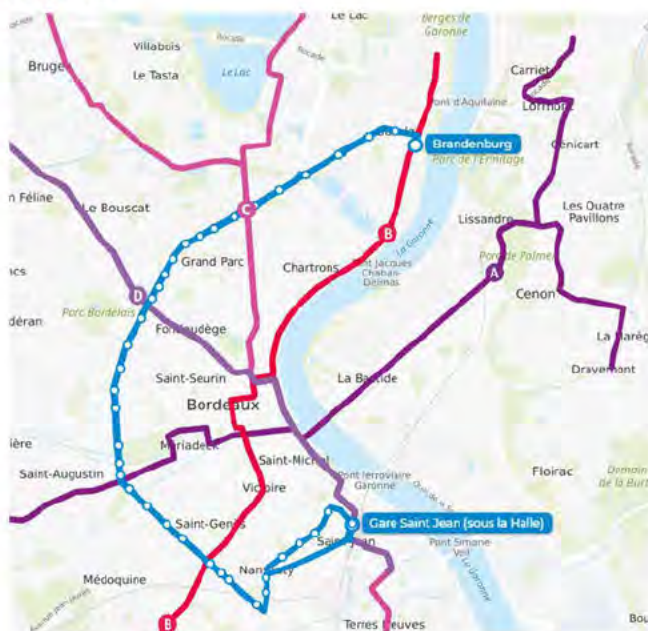
La mesure est très appréciée par les conducteurs qui ont adapté leur conduite, ouvrant uniquement la porte avant lorsque la fréquentation est faible, et ouvrant toutes les portes en cas de forte affluence à l'arrêt.

II.5.3. Mise en place des couloirs de bus

Courant 2020, à titre expérimental, de nombreux aménagements ont été mis en œuvre sur l'ensemble de la Métropole. La plupart de ces sites propres bus/vélos ont été pérennisés en 2021, au regard des résultats concluants de ces expérimentations : forte augmentation de la pratique du vélo, amélioration de la régularité des lignes de bus, ...).

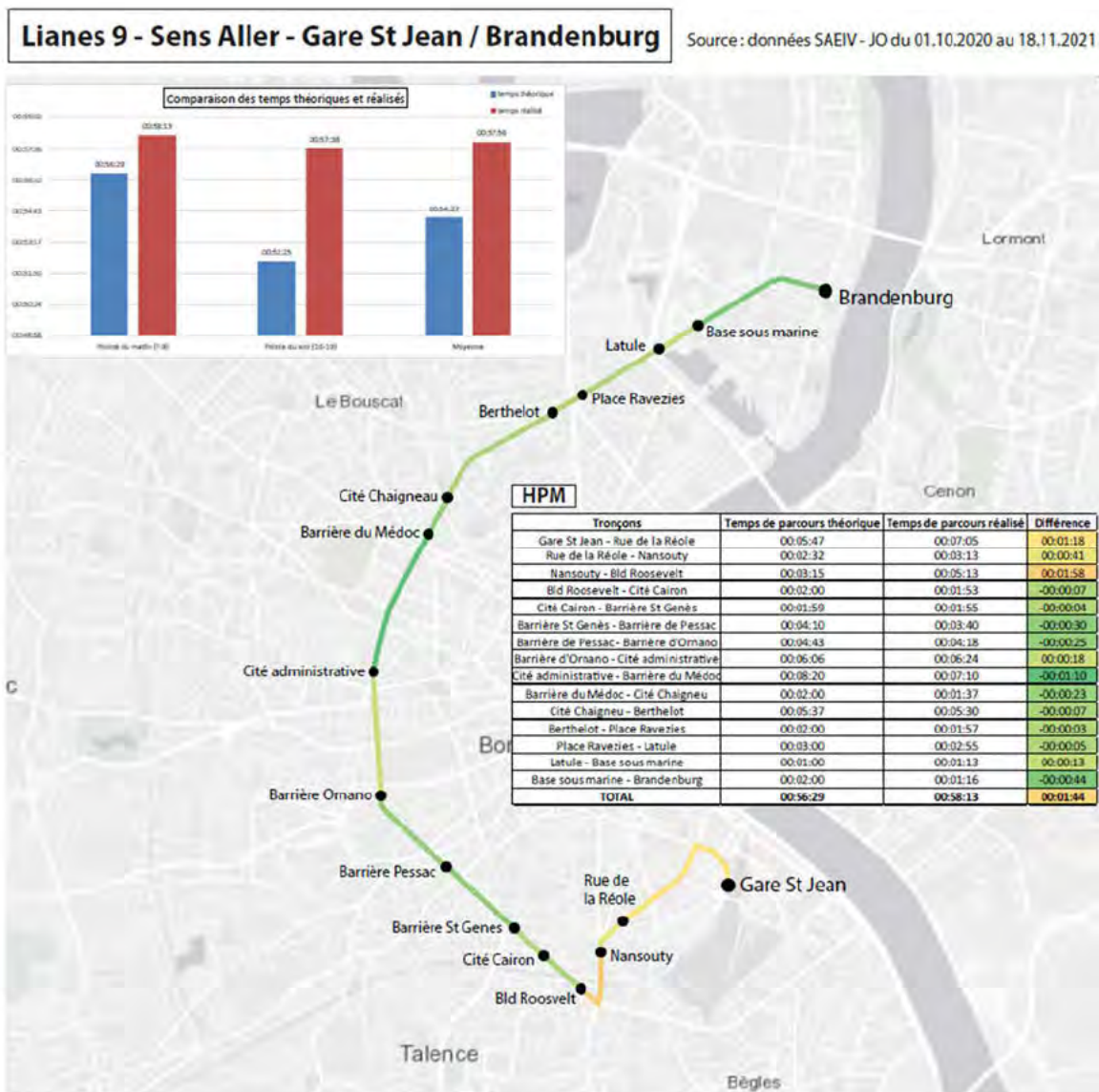
Sur les boulevards de Bordeaux, de nouveaux aménagements ont également été mis en place au cours du 1^{er} semestre 2021. Près de 80 % des boulevards sont désormais équipés de sites propres, aussi appelés « Coronapistes ». Ceux-ci améliorent sensiblement les performances des lignes les desservant, et particulièrement la Liane 9.

En effet, celle-ci assure chaque jour la liaison Brandenburg / gare Saint-Jean, et est concernée sur la majeure partie de son itinéraire.



Aussi, plusieurs analyses des temps de parcours de cette ligne ont permis de mesurer l'impact lié à la mise en place des couloirs de bus sur l'évolution des vitesses commerciales (Liane 9 - tronçon Brun/Barrière de Toulouse - Latule Aller/retour) :

- Juin 2021 : gain de 09 minutes 30 ;
- Octobre 2021 : gain de 08 minutes 28.



Analyse en détail du temps de parcours de la Lianes 9

Les vitesses commerciales de la ligne se sont améliorées en 2020 par rapport à 2019 et ont conservées des courbes de saisonnalité identiques. Cependant, sa performance décroît à l'issue des confinements. L'amélioration de la vitesse commerciale semble coïncider fin 2020 avec la mise en place des couloirs de bus sur les boulevards. Rien n'indique toutefois que la montée toutes portes (détaillée au chapitre II.5.2) n'ait pas également contribué à l'amélioration des vitesses commerciales et à une réduction des temps aux arrêts.

En complément, une enquête a été menée en 2021 par Keolis Bordeaux Métropole afin d'évaluer le niveau de satisfaction des voyageurs à la suite de la mise en place des « Coronapistes ». Les résultats de celle-ci sont disponibles au chapitre VI.6.2.d).

Chapitre II

II.6. Tarification Solidaire

La Tarification Solidaire a été lancée le 1^{er} septembre 2021.

Ce projet est la traduction d'un choix politique et représente, à double titre, une rupture de principe dans la gamme tarifaire historique du réseau :

- Les droits auxquels pouvaient prétendre une seule personne s'étendent désormais à tous les membres de son foyer ;
- Cette tarification est accessible à tous les demandeurs, qu'ils résident ou non sur Bordeaux Métropole.

L'objectif principal est que les usagers disposent tous d'un tarif adapté aux revenus de leur foyer.

La problématique de mise en œuvre était double :

- Techniquement, offrir aux usagers concernés un parcours efficace grâce au nouveau site internet permettant de faire cette démarche en ligne ;
- Commercialement, permettre l'accès le plus rapide aux nouveaux bénéficiaires, jusqu'alors non-usagers du réseau et faciliter la transition pour les abonnés commerciaux actuels du réseau.

Bordeaux Métropole souhaitait que cette transition se déroule de la manière la plus fluide possible, d'autant que la période de lancement correspondait au pic de la rentrée sur le réseau.

II.6.1. Une co-construction efficace

C'est dans ce contexte que Keolis Bordeaux Métropole a mis à disposition de Bordeaux Métropole toute son expertise technique, commerciale et opérationnelle en s'appuyant sur une méthodologie projet hybride.

Depuis juin 2020, l'ensemble des opérations de ventes est réalisé sur la nouvelle billettique et les nouveaux supports. Keolis Bordeaux Métropole a mis à profit son rôle de conseil, avec un accompagnement opérationnel de proximité en contribuant aux adaptations nécessaires quant à l'intégration de la Tarification Solidaire dans le nouveau système billettique.

Keolis Bordeaux Métropole a œuvré pour garantir une comitologie en adéquation avec le phasage du projet de la Tarification Solidaire. En effet, une instance de réflexion et de décision, entre Bordeaux Métropole et Keolis Bordeaux Métropole, a vu le jour via des comités techniques hebdomadaires dès novembre 2020 et jusqu'en octobre 2021.

Ces comités ont permis d'échanger sur :

- Le cadrage du projet et notamment les différents profils des bénéficiaires (par exemple les mineurs non accompagnés ont alimenté aussi le sujet) ;
- Le site internet à destination des demandeurs (le contenu, la structure sémantique, le process des notifications pour informer le client des étapes clefs, ...)

Chapitre II

- L'ensemble du parcours usagers en fonction des points de contacts et des canaux : CCAS (Centre Communal d'Actions Sociales), agences commerciales, hotline Docaposte, Bordeaux Métropole ;
- L'outil « BOS » (back office) du prestataire Docaposte pour le traitement des demandes par les CCAS ;
- Le déversement automatique de ces demandes dans le flux billettique (accessibles sur les équipements : Distributeur de Titres de Transports, Terminal Point de Vente, valideurs embarqués) ;
- Le suivi de l'activité : données chiffrées sur les volumes traités et sur les remontées qualitatives via les verbatims des réseaux sociaux, appels téléphoniques au centre d'appels de Keolis Bordeaux Métropole, réclamations, ... ;
- L'organisation temporaire du traitement de la généralisation des cartes TBM par un back office dédié à l'agence Gambetta ;
- Le renouvellement de la Tarification Solidaire.

Keolis Bordeaux Métropole a privilégié 4 valeurs clés du manifeste Agile pour coller aux exigences de Bordeaux Métropole :

- Les individus et leurs interactions plutôt que les processus et outils ;
- Des logiciels opérationnels plutôt qu'une documentation exhaustive ;
- L'adaptation au changement plutôt que l'exécution d'un planning ;
- La bonne collaboration entre les différentes parties prenantes

Outre l'aspect méthodologique et organisationnel, il a fallu également s'assurer du développement de fonctionnalités spécifiques par la billettique (mise en production du Serveur de Vente à Distance) et du maillage technique dans l'écosystème informatique de Keolis Bordeaux Métropole.

II.6.2. L'expertise apportée par Keolis Bordeaux Métropole

II.6.2.a) L'expertise technique

Un rôle central, au sein de Keolis Bordeaux Métropole, garantit la traduction des besoins fonctionnels métiers en dimension technique. Cette compétence spécifique est essentielle pour le choix des solutions retenues et pointe les vrais besoins utilisateurs (en exigences fonctionnelles). Cette vision est nécessaire pour favoriser une bonne appropriation des cas clients.

C'est donc en concertation avec Bordeaux Métropole et Thales que les équipes (Cellule Système industriels, Relation Clients Back Office) de Keolis Bordeaux Métropole ont participé activement aux recettes billettiques spécifiques de la Tarification Solidaire pour permettre :

- La création de cartes de transport via un Terminal Point de Vente avec l'édition d'une lettre type ;
- L'automatisation de l'envoi des droits au transport des bénéficiaires sur listes vertes sur la carte déjà détenue de l'utilisateur ;

Chapitre II

- La mise à jour et la diffusion de la gamme tarifaire sur les équipements.

De plus, Keolis Bordeaux Métropole a également contribué à la recette avec Docaposte pour vérifier le déversement des dossiers Docaposte dans la billettique et la compréhension du système billettique des données injectées.

Par ailleurs, il a été nécessaire d'ouvrir les flux informatiques entre les différents acteurs : Docaposte, Thales et Keolis Bordeaux Métropole.

Enfin, pour pallier les derniers risques projet identifiés, un point quotidien technique d'août 2021 à septembre 2021 avec l'ensemble des acteurs (incluant les hébergeurs des organisations) a permis de lever les résistances du système et l'opération a démarré au 1^{er} septembre 2021 conformément au plan projet.

Le travail conjoint a été efficace, il en ressort un système sécurisé et stabilisé.

A noter que tout le traitement a été réalisé manuellement par les équipes de Keolis Bordeaux Métropole, avec le concours financier de Bordeaux Métropole, sans recours à une commande de personnalisation de cartes en masse à Thales, envisagée en amont du lancement. Cela a permis à Bordeaux Métropole de sécuriser le budget alloué à ce projet ainsi que les risques techniques et commerciaux associés, étant donné l'instabilité des bases de travail.

Tout le process jusqu'en bout de chaîne est donc maîtrisé, jusqu'au traitement à la marge des cas usagers qui posent question.

II.6.2.b) L'expertise commerciale et de communication

Forte de nombreuses années de relation clients et d'une année de retour d'expérience sur le nouveau système billettique, Keolis Bordeaux Métropole s'est fortement engagée pour mettre en place des règles commerciales spécifiques et adaptées à une transition « sans heurts » pour les abonnés actuels du réseau. Ainsi, Bordeaux Métropole a validé cette nouvelle orientation commerciale sur le principe de la résiliation par défaut des contrats annuels commerciaux en cours, pour permettre une bascule directe vers la gratuité annuelle.

En complément, Keolis Bordeaux Métropole a souhaité mettre en place et valoriser la relation clients directe et didactique pour les autres abonnés ayant obtenu leurs droits aux réductions mensuelles et non à la gratuité. Chaque abonné a ainsi été contacté individuellement par des chargés de clientèle, informé de ses nouveaux droits et de sa possibilité d'opter pour la solution de son choix : basculer sur les droits de la Tarification Solidaire ou conserver son abonnement commercial en cours. Cette démarche personnalisée a obtenu un franc succès auprès des abonnés.

Elle a permis notamment de faire remonter les retours qualitatifs issus de ces échanges directs, notamment les remarques négatives sur la non-pertinence de l'offre tarifaire sur certains profils, ainsi que l'irritant majeur pour ces abonnés de basculer sur des rechargements mensuels.

De même, le suivi des réclamations a permis d'identifier la situation des anciens combattants pour lesquels la déclaration des revenus est obligatoire alors même que leur situation personnelle sans justificatif leur donne droit à la gratuité annuelle.

Chapitre II

Encore une fois, c'est la proximité et l'écoute dans la relation clients qui permet ces retours factuels rapides et pertinents pour l'évolution du projet.

II.6.2.c) L'expertise opérationnelle

Eu égard l'ambition de gérer le lancement en pleine rentrée commerciale sur le réseau, Keolis Bordeaux Métropole a mis en place une organisation dédiée pour assurer un lancement sous contrôle.

A été acté ainsi la fermeture au public de l'agence Gambetta du 06 septembre au 14 novembre 2021. Cette agence a été équipée pendant cette période de 4 Terminaux Point de Vente Thales supplémentaires commandés par Bordeaux Métropole .

Sur cette base de disponibilité optimale de l'outil de travail, Keolis Bordeaux Métropole a pris des engagements à deux niveaux :

- Délai de traitement à réception des commandes : le nouveau client doit recevoir sa carte à son domicile au plus tard 10 jours après la validation de ses droits à la Tarification Solidaire. Pendant toute la période du lancement, les cartes étaient produites et envoyées le jour même de la réception des fichiers informatiques. Le délai était donc totalement optimisé et permettait de suppléer le temps de traitement plus long du prestataire en charge de l'instruction ;
- Mise à disposition de personnel financé par Bordeaux Métropole sur la base d'une montée en puissance des demandes devant permettre d'absorber environ 20 000 demandes sur les 2 premiers mois post lancement. Du 06 septembre au 30 octobre 2021, Keolis Bordeaux Métropole a organisé, recruté, formé et accompagné au quotidien une équipe dédiée en poste 6 jours sur 7 avec : un référent à plein temps pour assurer le suivi quotidien et le reporting et une équipe mixée entre titulaires des agences réaffectés pour cette mission et intérimaires spécialement recrutés.

Cet encadrement de proximité et la productivité de l'équipe en place ont permis à Keolis Bordeaux Métropole de proposer à Bordeaux Métropole des ajustements d'effectifs, limitant ainsi les coûts associés, tout en respectant les engagements de production et suivi commercial.

II.6.3. Accompagnement du lancement de la Tarification Solidaire

Parallèlement à la proposition de politique commerciale, Keolis Bordeaux Métropole a accompagné et soutenu le lancement avec la création conjointe du dépliant de la Tarification Solidaire, support unique mis à disposition pour tous les intervenants (agences TBM, CCAS, ...). Keolis Bordeaux Métropole a assuré le réassort direct auprès des CCAS dès le mois de novembre 2021.

En complément, le site internet infoTBM a été adapté : un bandeau d'information était visible en amont et au moment du lancement, une partie dédiée en Tarification Solidaire a été créée dans le bloc « tarifs » avec un rappel sur des parties annexes telles que « réductions/gratuités ».

Une large campagne de communication a été menée pour faire connaître de la population et des clients la nouvelle Tarification Solidaire :

Chapitre II

- Dépliants explicatifs :
 - Distribution dans toutes les agences commerciales TBM, à partir du 23 août 2021 ;
 - Distribution dans 57 lieux de Bordeaux Métropole et hors Métropole (Centres Communaux d'Action Sociale, Missions locales et autres structures sociales).
- Affichage déployé :
 - Dans les agences commerciales ;
 - A l'intérieur des bus ;
 - Sur les bornes d'information voyageurs sur toutes les lignes de tramway.
- Réseaux sociaux : publications sur Facebook, Twitter et Instagram ;
- Site internet infoTBM :
 - Page dédiée à la Tarification Solidaire dans la rubrique « Tarifs » ;
 - Mise en « Une » de l'information.
- Autres supports :
 - Publication dans le TBMag ;
 - Guide tarifaire ;
 - Brève sur l'intranet de l'entreprise « My KBM » ;
 - Conférence de presse lors de la rentrée.



II.7. Accompagnement des projets de Bordeaux Métropole

II.7.1. Extension de la ligne A vers l'aéroport de Bordeaux-Mérignac

Keolis Bordeaux Métropole accompagne Bordeaux Métropole dans l'élaboration de la future extension de la ligne A en direction de l'aéroport de Bordeaux-Mérignac. La mise en exploitation de cette extension, mesurant 5 kilomètres et desservant 5 nouvelles stations, est prévue au cours du 1^{er} trimestre 2023.

Chapitre II

L'évolution de la crise sanitaire (détaillée au chapitre II.4) a nécessité l'adaptation du planning et des équipes constituées.

Cette partie est détaillée au chapitre III.2.1.b).

II.7.2. Bus à Haut Niveau de Service (BHNS)

Dans le cadre de sa mission d'accompagnement, Keolis Bordeaux Métropole a assisté Bordeaux Métropole lors du dialogue compétitif sur la mise en place d'un Bus à Haut Niveau de Service (BHNS).

Cet accompagnement s'est poursuivi jusqu'à la fin de la 2^{ème} phase qui a débuté en avril 2021. La 3^{ème} phase qui consiste à l'analyse des offres finales a été réalisée à huis clos par Bordeaux Métropole.

Le marché a été notifié par Bordeaux Métropole à l'entreprise VDL. L'accompagnement par Keolis Bordeaux Métropole se poursuit avec la tenue d'un JPO (Journal des Points Ouverts) afin de commenter les documents du fournisseur.



II.7.3. Dépôt de bus Lescure

Début 2017, Bordeaux Métropole, en partenariat avec Keolis Bordeaux Métropole, a rédigé le programme du projet d'un nouveau dépôt de bus. A terme, ce projet prévoit d'accueillir 160 bus de différents gabarits, 38 véhicules Mobibus, un nouvel atelier de 2 000 m², et de réhabiliter la halle d'environ 12 300 m² avec sa charpente métallique centenaire.

Le projet vise à livrer un dépôt moderne et fonctionnel, avec une valorisation patrimoniale, architecturale et environnementale.

L'année 2020 a vu le démarrage des travaux de la phase I consistant en la démolition, le curage de la halle et la mise en place d'échafaudages afin de réaliser le traitement de la charpente. En parallèle, les études de la phase II se sont poursuivies avec notamment les études du dossier PRO qui a vu plusieurs indices avant validation. En 2021, les travaux se sont poursuivis, ralentis par des opérations de déplombage plus longues que prévues.

Les études de la phase II du projet, à savoir le siège social et l'atelier de maintenance, se sont également poursuivies en 2021 avec la finalisation du dossier DCE.

Cette section est détaillée au chapitre III.2.4.d).



II.7.4. 3^{ème} dépôt de bus

Le programme du 3^{ème} dépôt a été réalisé en 2021 conjointement entre Bordeaux Métropole, Keolis Bordeaux Métropole et le bureau d'étude mandaté par Bordeaux Métropole. Ce programme a permis le lancement de l'appel à candidature du concours d'architecture à l'automne 2021. Ce futur dépôt se situe sur la commune de Floirac au débouché du futur Pont Simone Veil.

Ce 3^{ème} dépôt doit assurer le remisage, l'avitaillement et la maintenance d'une flotte minimale de 108 bus avec les caractéristiques suivantes :

- 36 places de bus de 24 mètres avec motorisation électrique ;
- 14 places de bus de 18 mètres avec motorisation électrique ;
- 22 places de bus de 18 mètres avec motorisation GNV ;

Chapitre II

- 36 places de bus de 12 mètres avec motorisation GNV.

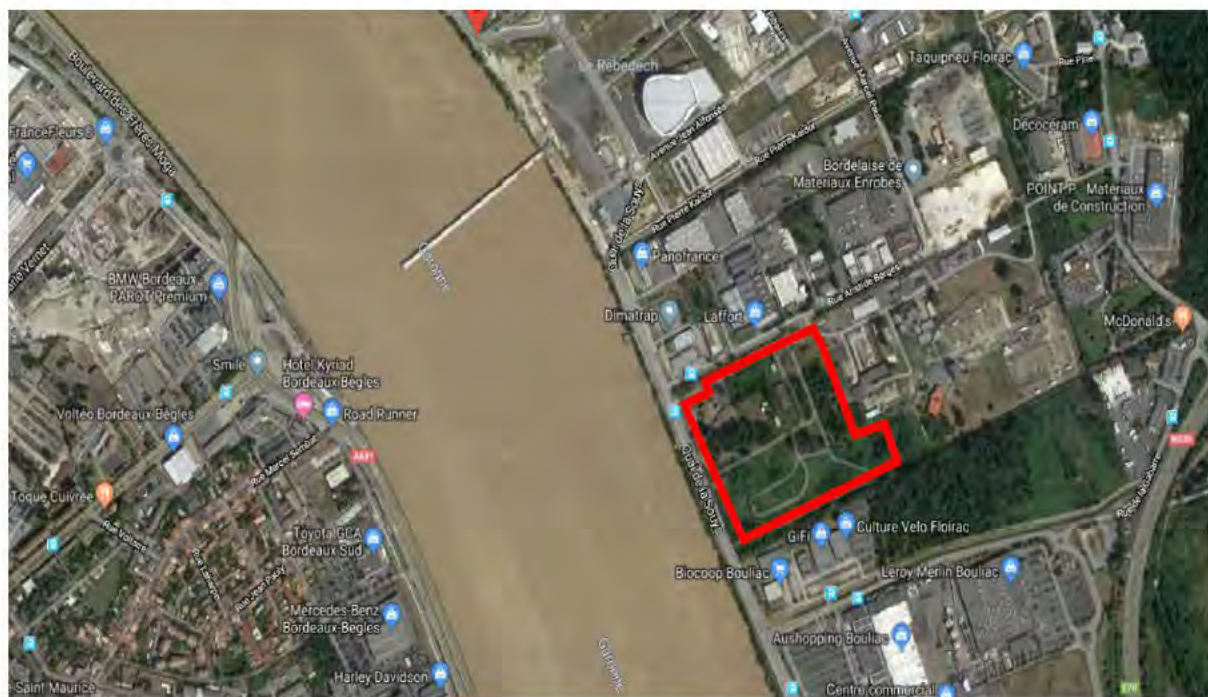
Ce futur dépôt intégrera les infrastructures nécessaires au bon fonctionnement de l'exploitation du site, à savoir :

- Un atelier de maintenance de 10 travées ;
- Un bâtiment administratif intégrant les services d'exploitation (prise de service, repos, ...) ;
- Les équipements de productions d'avitaillement par énergie.

Il doit permettre également le remisage pour les véhicules du personnel :

- 128 véhicules légers ;
- Remisage pour 20 véhicules de services (y compris les bornes électriques ou hydrogène) ;
- 8 places de vélos de services.

Cette section est détaillée au chapitre III.2.4.e).



Plan d'implantation du 3^{ème} dépôt

II.7.5. Dépôt de bus Vaquier

Le projet de création d'un nouveau dépôt de bus a débuté en 2018. Celui-ci se situera rue Vaquier et permettra d'accueillir 34 places de remisage de bus articulés en GNV, un tunnel de lavage, des équipements de compression, un atelier pour la petite maintenance de 150m², et des locaux d'exploitation.

Chapitre II

Le site sera mutualisé avec des bâtiments de Bordeaux Métropole, l'accès sera gardienné par les services de Bordeaux Métropole et sécurisé par vidéo-protection.

La phase de travaux de ce nouveau dépôt a débuté en septembre 2020, et doit s'achever en janvier 2022, avec une mise en exploitation effective le 21 mars 2022.

Keolis Bordeaux Métropole a accompagné Bordeaux Métropole en apportant son expertise technique et son savoir-faire. Cela s'est notamment traduit par la réalisation d'essais à l'aide de matériels roulants ainsi que la mise à disposition d'équipes techniques de maintenance et d'exploitation afin de vérifier la bonne exploitabilité du dépôt.

Cette section est détaillée au chapitre III.2.4.f).





II.8. Ressources Humaines

II.8.1. Actualités 2021

Keolis Bordeaux Métropole a poursuivi la diversification de ses sources et modalités de recrutement de conducteurs (contrats de professionnalisation, d'apprentissage, pré-embauche et formation via les entreprises de travail temporaire, embauches directes au tramway), portant le nombre total de recrutements conducteurs pour l'année 2021 à 148.

Le Centre de Formation des Apprentis Keolis a été lancé en février 2021 sur le plan national et dès le mois de juin. Keolis Bordeaux Métropole a recruté 11 apprentis en CDD pour leur proposer un CDI à l'issue de leur parcours d'apprentissage.

Face au défi de recruter sur des métiers en tension, le service recrutement de Keolis Bordeaux Métropole a bâti un plan d'actions pour les métiers de la maintenance.

Ainsi, une campagne de recrutement inédite a été lancée à l'été 2021 dédiée aux métiers de la maintenance.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Keolis Bordeaux Métropole a recruté 198 personnes en CDI en 2021 dont 148 conducteurs.

Enquête sociale de Qualité de Vie au Travail (QVT) : 82 % des salariés de l'entreprise sont fiers de travailler chez Keolis Bordeaux Métropole.

Chapitre II



L'objectif est de poursuivre et de renforcer les partenariats avec pôle emploi, les organismes d'insertion professionnelle et les écoles :

- Animation de réunions d'information collective ;
- Organisation de visites des dépôts CEL et Bastide ;
- Accueil en stage de découverte métiers ;
- Participations à des salons (alternance, handicap), forums d'emploi, job dating ;
- Présences dans les écoles.

La réalisation du plan de formation, qui vise à assurer le maintien et le développement des compétences des salariés et leur employabilité, a été poursuivie malgré la crise sanitaire et les contraintes associées (détaillées au chapitre II.4). Le compte-rendu du plan de formation est détaillé au chapitre XII.6.

Une nouvelle formation « droit disciplinaire et management » a été dispensée à tous les managers cadres pour renforcer leurs compétences managériales.

Keolis Bordeaux Métropole a poursuivi une politique d'entreprise volontariste visant à développer l'insertion et la diversité (féminisation, accès à l'emploi de personnes qui en sont éloignées, accès et maintien dans l'emploi de personnes handicapées, développement de l'emploi des seniors), lui permettant de progresser dans tous ces domaines conformément à ses engagements. Le programme d'insertion professionnelle est détaillé au chapitre XII.7.

II.8.2. Enquête sociale

Keolis Bordeaux Métropole a réalisé une enquête sociale sur la qualité de vie au travail (QVT) auprès de l'ensemble du personnel.

Les salariés ont pu répondre au questionnaire en ligne ou en version papier, et ce durant la période du 24 mars au 14 avril 2021. Plus de 1 000 salariés ont répondu, portant le taux de participation à 36 %. La structure de l'échantillon des répondants est représentative des salariés de Keolis Bordeaux Métropole, par conséquent les résultats sont représentatifs de la parole des salariés.

Cette enquête avait pour premier objectif de mesurer l'engagement des salariés de l'entreprise.

L'attachement à l'entreprise est très fort :

Chapitre II

- 82 % des salariés sont fiers de travailler pour Keolis Bordeaux Métropole ;
- 89 % des salariés recommandent l'utilisation du réseau TBM.

Le sentiment d'utilité, lié au service public et l'amour du métier sont ressortis comme des points forts : les salariés aiment leur métier à 92 % et déclarent que leur travail est utile aux autres à 95 %.

La mesure des indicateurs de qualité de vie au travail et l'identification des facteurs de risque et de protection ont permis de lancer des réflexions autour des plans d'actions à mener.

Chiffres clefs :

- 82 % de taux de satisfaction au travail ;
- 71 % des salariés se déclarent motivés ;
- 42 % se déclarent stressés ;
- 62 % des salariés considèrent que le dialogue social est productif et constructif.

II.8.3. Relations sociales

6 accords ont été signés en 2021 :

- Accord relatif à la durée du travail et à l'aménagement du temps de travail des conducteurs PMR (Mobibus), signé le 03 juin 2021 ;
- Accord d'entreprise relatif à la sûreté des personnes et des biens du réseau TBM, signé le 15 juillet 2021 ;
- Accord relatif à la durée du travail et à l'aménagement du temps de travail du service Sûreté, signé le 22 octobre 2021 ;
- Accord relatif à la mise en place du vote électronique du 19 novembre 2021 (élections professionnelles) ;
- Accord relatifs aux Négociations Annuelles Obligatoires (NAO) 2022 du 06 décembre 2021 ;
- Accord du 23 décembre 2021 relatif à l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes et à la qualité de vie au travail.

Ces accords sont détaillés au chapitre XII.8.

II.9. Problématiques Maintenance et Patrimoine

II.9.1. Aiguillage MIEH de l'extension de la Ligne C vers Blanquefort

Un désordre structurel des mécanismes d'aiguille des appareils de voie MIEH (modèle d'aiguillage) est observé, ■

Chapitre II

L'entreprise ■■■ est intervenue en juillet 2020 pour traiter ce désordre avec la mise en place d'une solution provisoire. ■■■

En janvier 2021, ■■■ a réalisé la modification définitive. ■■■

Cette opération a permis également de traiter un certain nombre de signalements émis par l'exploitant sur des malfaçons. ■■■

II.9.2. Dysfonctionnements de la signalisation ferroviaire de la phase III

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

En décembre 2019, le constructeur a livré un lot de compteurs d'essieux corrigeant un défaut de construction sur la série en place. En effet, cette dernière avait un composant qui dérivait dans le temps avec les températures. En mars 2020, Keolis Bordeaux Métropole a assuré la 4^{ème} noria des têtes de comptage.

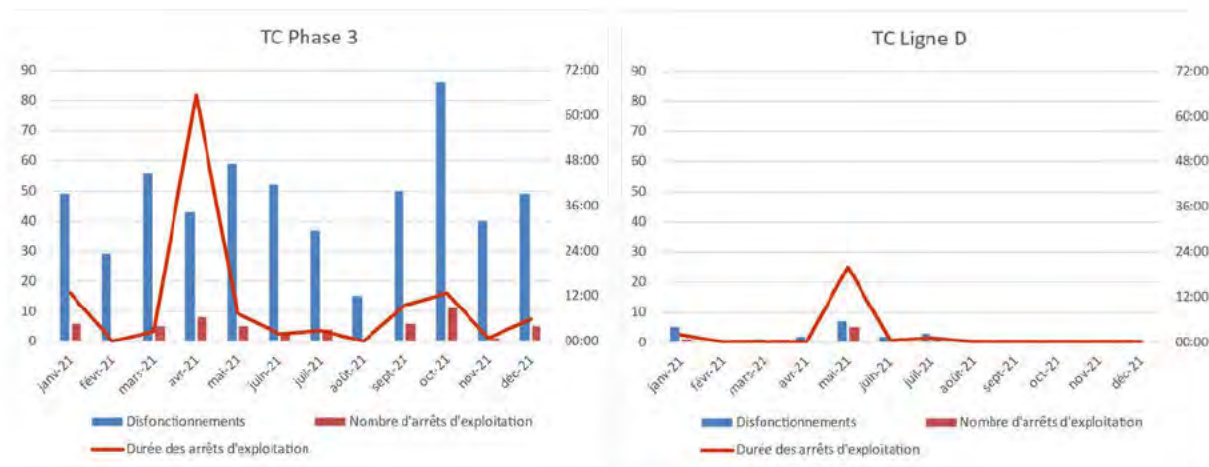
A l'issue de cette noria, le système a montré un meilleur comportement par rapport aux années passées, mais des fragilités subsistent. Lors du dernier trimestre 2020, le système a généré à nouveau des arrêts d'exploitation. Une série de 6 compteurs d'essieux a de nouveau été remplacée. En 2021, les dysfonctionnements se sont intensifiés, générant de nombreux arrêts d'exploitation. Au total, 35 compteurs d'essieux ont été remplacés, soit les deux tiers.

Après bientôt deux années d'exploitation de la ligne D disposant de la même technologie de compteurs d'essieux, Keolis Bordeaux Métropole constate que celle-ci n'est pas la cause des dysfonctionnements. En effet, la fiabilité sur la ligne D se rapproche de celle des circuits de voie. En revanche, le niveau de fiabilité escompté n'est toujours pas atteint sur la solution déployée dans le cadre de la phase III.

Keolis Bordeaux Métropole est en lien avec le fournisseur des équipements, afin de trouver des pistes de fiabilisation.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Les compteurs d'essieux de la phase III représentent 72,4 % des compteurs d'essieux du réseau TBM et 96,3 % des dysfonctionnements de type signalisation ferroviaire.



II.9.3. Rails APS cassés (Alimentation Par le Sol)

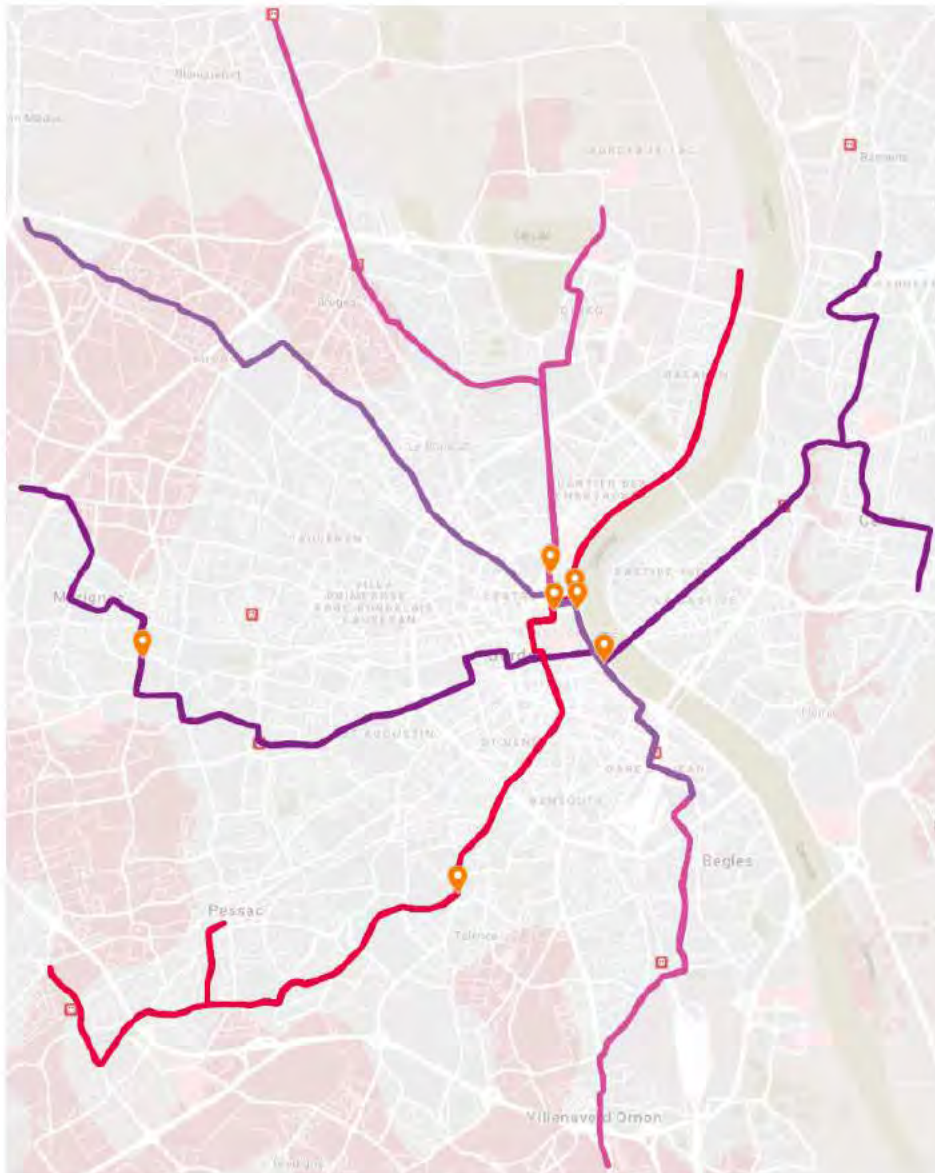
A la suite de l'accord convenu entre Bordeaux Métropole et Alstom, Bordeaux Métropole a engagé depuis 2016 les travaux de remplacement de rails APS sur certains carrefours :

- 2016 : Cours du XXX juillet (B) ;
- 2017 : Forum, Victoire (B) ;
- 2018 : Bir Hakeim (C), 3 conils (B) ;
- 2019 : Allée de Munich (C), Allée d'Orléans (C), Paul Doumer (C), Barrière d'Ornano (A), Raba Léon (A), Pelletan (A) ;
- 2020 : Esprit des Lois (B), Cursol (B), VR B/C (B et C), Bir Hakeim (coté pont) (A).

En 2021, 2 carrefours ont été traités :

- Saint-Genès (B) ;
- Cours d'Albret (A).

La carte ci-dessous présente les carrefours APS restant à traiter :



En 2022, les carrefours suivants sont planifiés :

- Bir Hakeim (coté station) (A) ;
- Peixotto (B) ;
- Allée de Munich (B) ;
- Allées de Tourny (B).

En plus des carrefours planifiés ci-dessus, les carrefours suivants seront repris en garantie pour donner suite à des désordres constatés depuis leur reprise :

- Mérignac Centre (A) ;
- Victoire (B) ;

Chapitre II

- XXX juillet (B).

Le remplacement de rails APS sur les carrefours suivants est d'ores-et-déjà identifié :

- Rond-point René Coty (A) ;
- Rue Ferrère (C) ;
- Place Jean Jaurès (C).

Depuis cet accord entre Bordeaux Métropole et Alstom, de nouveaux carrefours avec des rails apparaissent en défaut chaque année. En 2021, pour maintenir l'exploitation, Keolis Bordeaux Métropole a continué le déploiement de rustines sur les rails cassés.

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

II.9.4. Fiabilisation des coffrets APS

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

À la suite de la commande par Bordeaux Métropole de 1 300 cartes de mesure, Keolis Bordeaux Métropole a procédé, comme convenu avec Bordeaux Métropole, au déploiement des coffrets APS modifiés prioritairement sur la section « Peixotto / Saint-Nicolas » au cours du 1^{er} semestre 2019.

A fin 2021, 75 % des coffrets du réseau TBM sont équipés de la nouvelle carte mesure. La ligne B dispose désormais de 100 % de coffrets qui en sont équipés. Keolis Bordeaux Métropole confirme la diminution de -25 % des arrêts d'exploitation liées aux pannes des coffrets APS grâce à ces nouvelles cartes mesure.

II.9.5. Batteries rames APS (Alimentation Par le Sol)

Les dysfonctionnements des batteries APS constituent toujours la 1^{ère} cause d'indisponibilité et de pannes de la flotte de tramway en 2021.

Les sollicitations des batteries APS sur le réseau TBM sont très supérieures au cahier des charges de conception en raison notamment de la configuration du réseau (traversées obliques et aiguillages APS) et de la défaillance des rails APS sur les carrefours routiers.

Une mobilisation active sur le réseau est mise en place afin de réduire les défaillances des rails APS :

- Evolution du plan de maintenance des batteries ;
- Mise en œuvre de moyens humains supplémentaires ;

CE QU'IL FAUT RETENIR

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

Chapitre II

- Mise en place d'un comité de pilotage.

Ces actions ont permis de mieux analyser les dysfonctionnements mais aussi de réduire le nombre de pannes bloquantes survenues entre 2020 et 2021.

Néanmoins, plusieurs départs de feu sont encore à déplorer en 2021. Ceux-ci soulignent l'importance d'améliorer la gestion des alarmes (notamment des IO29 pour les rames phases III et III bis et l'absence d'alarmes pour les rames phases I et II). Celles-ci apparaissent parfois de manière furtive alors qu'un défaut de batterie est bien présent.

Par ailleurs, depuis 2016, Keolis Bordeaux Métropole constatait qu'à la suite de dégazages de batteries, les cartes MESBAC venaient à se dégrader occasionnant des flashes électriques dans le coffre batterie. Ce risque provoquait un départ de feu dans le coffre batterie. Afin de pallier ces dysfonctionnements, une nouvelle génération de cartes MESBAC a été développée par Alstom et validée par le STRMTG. Ces nouvelles cartes ont été installées en 2019 par Keolis Bordeaux Métropole sur toutes les rames phase III, et sont également présentes sur les nouvelles rames livrées depuis septembre 2018. Depuis cette modification, plusieurs dégazages de batteries ont permis de tester et démontrer la robustesse de ces nouvelles cartes.

II.9.6. Gros Entretien Renouvellement (GER) des Infrastructures Tramway

En 2020, les premiers chantiers de renouvellement nécessaires au maintien en l'état du patrimoine Infrastructures Tramway ont débuté. Les premières opérations ont été le remplacement des 10 appareils de dilatation de l'ouvrage des 4 pavillons et des rails de roulement dans la courbe de Porte de Bourgogne.

En 2021, le chantier de remplacement des rails de roulement a été terminé avec la mise en place du revêtement pavé définitif. Ce chantier s'est inscrit dans le cadre d'une coupure importante entre Stalingrad et le Haillan Rostand afin de raccorder la Ligne A vers l'aéroport (détaillée au chapitre III.2.1.b). Cette coupure a été mise à profit pour les chantiers de remplacement de rails APS situés Cours d'Albret, la reprise des haubans Kevlar de la ligne A rive Gauche et le débranchement de l'extension de la ligne A vers l'aéroport.



Chapitre II

II.9.7. Haubans Kevlar

A l'automne 2020, Bordeaux Métropole a attribué le marché de remplacement des haubans Kevlar à l'entreprise Alstom. Le marché a une durée de 2 ans et vise à reprendre les haubans des phases I et II, non repris par le Délégué au début du présent contrat de Délégation. En effet, Keolis Bordeaux Métropole avait repris en 2015, tous les haubans les plus sensibles, en courbe.

Bordeaux Métropole est accompagnée d'un bureau d'étude extérieur pour la maîtrise d'œuvre de ce marché. Keolis Bordeaux Métropole participe à l'ensemble des réunions de suivi de ce marché.

Les interventions sont principalement programmées lors des coupures programmées de nuits longues ou d'autres travaux. Ces interventions nécessitent une parfaite coordination, notamment lors des nuits longues, au cours desquelles la maintenance préventive annuelle de la LAC (Ligne Aérienne de Contact) est réalisée.

Fin 2021, l'avancement du remplacement des haubans Kevlar est le suivant :

- Ligne A rive Gauche : 94,3 % ;
- Ligne A rive Droite (Stalingrad ↔ Buttinière) : 26,4 % ;
- Ligne A rive Droite (Buttinière ↔ Les antennes) : 98,7 % ;
- Ligne B Nord : 82,0 % ;
- Ligne B Sud : 92,8 % ;
- Ligne C Nord : 36,4 % ;
- Ligne C Sud : 6,2 %.

A la suite des travaux réalisés, un incident majeur est survenu et semble résulter d'un mauvais pré-fluage du parafil, remplaçant le Kevlar ; celui-ci ayant entraîné un retournement de pantographe à la sortie du dépôt Achard. ■

A cette issue, Bordeaux Métropole a demandé l'intervention du titulaire du marché, afin d'assurer le contrôle, et les éventuelles corrections de l'ensemble des Kevlar remplacés. Ces opérations ont été réalisées courant 2021.

II.9.8. Boucles isolantes

A l'été 2021, le réseau TBM a connu de nouvelles ruptures de boucles isolantes. Celles-ci étaient localisées au niveau de « Hôtel de Ville Mérignac ». En 2021, elles sont au nombre de 4. Après la 3^{ème} rupture, Keolis Bordeaux Métropole a alerté la Métropole sur les risques de nouvelles ruptures et préconise des actions complémentaires aux recommandations du STRMTG. En effet, les ruptures rencontrées sur le réseau TBM se sont produites sur des montages conformes aux préconisations du STRMTG.

Chapitre II

Lors de la 4^{ème} rupture, Bordeaux Métropole a sollicité Keolis Bordeaux Métropole pour une intervention d'urgence visant à développer un plan de remplacement de toutes les boucles isolantes déployées dans le cadre de la phase III.

L'objectif était de remplacer les boucles isolantes par un produit répondant aux exigences normatives. Les délais d'obtentions des procès-verbaux de conformité n'étant pas compatibles avec l'exigence du STRMTG, il a été décidé de mettre rapidement le réseau en sécurité. Cette exigence a été reçue quelques semaines après la 4^{ème} rupture.



Par conséquent, le remplacement des boucles isolantes par un même produit neuf a été retenu. Keolis Bordeaux Métropole a réussi à trouver un stock suffisant (500 boucles) et à mobiliser un prestataire sous 2 semaines pour le remplacement des 500 boucles en 5 semaines.

Les travaux ont été réalisés entre le 11 octobre et 10 novembre 2021.

II.10. Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF)

La Déclaration de performance extra-financière (DPEF) répond à la Directive européenne de 2014 sur la transparence et la publication d'informations extra-financières et exige des entreprises la publication détaillée d'informations sociales, sociétales et environnementales.

Cette obligation de publication concerne les entreprises dont :

- Le nombre moyen de salariés permanents employés au cours de l'exercice dépasse le seuil de 500 salariés ;
- Le bilan dépasse 20 millions d'euros, ou ayant un chiffre d'affaires net supérieur à 40 millions d'euros, pour les sociétés cotées ;
- Le bilan ou le chiffre d'affaires net excède 100 millions d'euros pour les sociétés non cotées.

Keolis S.A. (société mère de Keolis Bordeaux Métropole) est soumise à l'article L.225-102-1 du code de commerce relatif à la publication annuelle d'une Déclaration de Performance Extra-Financière dans son rapport de gestion.

Keolis Bordeaux Métropole, en tant que filiale, n'est pas concernée par cette obligation mais a souhaité faire certifier la DPEF qu'elle produit volontairement.

Intégrée au rapport de gestion, la DPEF fait l'objet d'une vérification obligatoire par un Organisme Tiers Indépendant (OTI) qui exprime alors un avis motivé sur la conformité et la sincérité de la déclaration.

En tant que commissaire aux comptes de la société Keolis S.A., le cabinet PricewaterhouseCoopers a été désigné pour effectuer la revue de la DPEF volontaire produite par Keolis Bordeaux Métropole. Il leur appartenait, de formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur :

- La conformité de cette déclaration aux exigences légales et réglementaires ;

Chapitre II

- La sincérité des informations fournies, à savoir les plans d'actions et les résultats des politiques incluant les indicateurs clés de performance, relatifs aux principaux risques.

La DPEF de Keolis Bordeaux Métropole intègre les éléments suivants :

- Son modèle d'affaires dont la description vise à une meilleure intégration de la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) dans sa stratégie et ses métiers ;
- Une description des principaux risques et enjeux liés à ses activités et les risques et enjeux créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services lorsque cela s'avère pertinent ;
- Une description de ses politiques et procédures mises en oeuvre pour prévenir, identifier et atténuer la survenance des risques/enjeux mentionnés ;
- Les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance.

La DPEF publiée propose ainsi une approche par les risques et enjeux, orientée sur leur identification et la présentation des actions mises en oeuvre pour les gérer. L'identification des risques et enjeux de Keolis Bordeaux Métropole s'est basée, dans un 1^{er} temps, sur la matrice de matérialité mise à disposition du groupe Keolis. Keolis Bordeaux Métropole a ensuite, adapté ce standard aux spécificités de son territoire. Cet exercice a été mené avec l'ensemble des parties prenantes.

Le contenu détaillé est à découvrir en Annexe 18.

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



3

TBM
TRANSPORTS
BORDEAUX MÉTROPOLE

 BORDEAUX
MÉTROPOLE

KEOLIS
BORDEAUX MÉTROPOLE

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

III.1. Etudes et planification

Les principales études et enquêtes réalisées par Keolis Bordeaux Métropole sont listées ci-dessous. Elles ont logiquement été impactées par la période de crise sanitaire (détaillée au chapitre II.4). Leurs modalités et résultats sont présentés dans le chapitre VI.6.

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

De nombreuses études ont été réalisées en 2021, parmi lesquelles :

- Etudes sur la pertinence des calendriers 2021 et 2022 ;
- Etudes de l'adaptation de l'offre en période de crise sanitaire : définition de Plans de Continuité d'Activité selon l'évolution du contexte sanitaire (confinement, déconfinement, couvre-feu, ...) ;
- Suivi, étude et mise en œuvre de dessertes occasionnelles, et évaluation des impacts sur le réseau avec la définition d'une offre complémentaire ;
- Etude d'impact des travaux de maintenance tramway et préconisations d'offre ;
- Etude des impacts des travaux BHNS et propositions d'évolutions ;
- Etude spécifique sur la desserte du stade Matmut Atlantique pour la rencontre de rugby France/Géorgie ;
- 1^{er} bilan de l'extension de la Lianes 4 vers les Bassins à Flot ;
- 1^{er} bilan de la nouvelle offre proposée sur la ligne de nuit TBNight ;
- 1^{er} bilan de la desserte du quartier Fontanieu par la Principale 22 à Parempuyre ;
- Bilan de la desserte du quartier Sainte-Christine au Haillan en mode Flexo par la Locale 84 ;
- Bilan de la réorganisation en lien avec la mise en service des Corol 31 (liaison Bassens Campus) et 39 (futur bus express extra-rocade) ;
- Bilan global de régularité pour les Lianes 11 et 15 ;
- 1^{er} bilan des nouveaux sites propres situés cours de la Somme, rue de Bègles et sur les boulevards ;
- Etude du déplacement du terminus des Corol 33 et 35 ;
- Etudes d'adaptation horaires sur la Lianes 2, Principale 28, Principale 30, Corol 31, Flexo 49, Spécifique 74, Locale 80, Locale 93 ainsi que sur le Bat³ ;

CE QU'IL FAUT RETENIR

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

L'année 2021 a été marquée par la crise sanitaire, nécessitant plusieurs études d'ajustements de l'offre en fonction de l'évolution de la situation.

Chapitre III

- Etudes de renfort d'offre sur les Lianes 7, Principale 22, Principale 26, Corol 34, Citéis 45, Locale 71, Locale 76, Locale 84, Citéis 89, Locale 91, Locale 92, Locale 93 et de réduction d'offre sur les Lianes 12, Principale 25, Corol 31, Citéis 42, Citéis 44, Citéis 47, et Locale 73 ;
- Etudes de modifications d'itinéraires pour les Lianes 7 (Lormont), Lianes 8 (Gradignan), Lianes 16 (Caudéran), Principale 26 et Citéis 46 (Bordeaux), Principale 29 (Bruges), Corol 32 (Cenon, Lormont), Corol 36 (Gradignan, Villenave d'Ornon), Corol 37 (Blanquefort, Le Taillan), Citéis 41 (Bordeaux), Spécifique 85 (Le Taillan), et Locale 90 (Bassens) ;
- Etude d'une réorganisation de la desserte d'Artigues et particulièrement des Citéis 63, Locale 67 et Locale 80 ;
- Etude de la desserte du quartier Euratlantique et particulièrement du pont de la Palombe ;
- Etude des impacts des travaux du chemin des Plateaux à Floirac sur la Principale 28 et Flexo 52 ;
- Etude des impacts des travaux de l'avenue du Port à Roy à Blanquefort sur la Corol 37 ;
- Etude des impacts des travaux de la rue du Réduit à Bruges sur la Corol 35 ;
- Etude des impacts des travaux de la rue de Landegrand à Parempuyre sur la Locale 76 et Spécifique 77.

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

Il s'agit notamment des enquêtes suivantes :

- Enquêtes Origine/Destination partielles ou sur l'ensemble d'une ligne pour les lignes suivantes :
 - Corol 36 (Hôpital Haut-Lévêque / Le Haillan Rostand) ;
 - Locale 73, Locale 91 et Locale 92.
- Enquêtes Montée/Descente pour la Locale 84 ;
- Enquête Origine/Destination aux arrêts « La Naoude » et « Landegrand » (Locale 76 à Parempuyre) ;
- Enquêtes de charge :
 - Pointages de charge sur 14 arrêts du réseau bus réalisés en mars 2021 afin d'évaluer une éventuelle hausse de la charge à bord avec l'instauration du couvre-feu à 18 heures ;
 - Pointages de charge sur 41 arrêts du réseau bus réalisés en octobre 2021 en heures de pointe sur les Lianes pénétrantes.
- Comptages ponctuels sur des lignes complémentaires du réseau réalisés en interne.

III.1.2. Autres enquêtes réalisées en 2021

Après une année 2020 avec un plan études adapté majoritairement au contexte de crise sanitaire (détaillé au chapitre II.4), les enquêtes de mesure de l'expérience client et les diagnostics territoriaux

Chapitre III

ont repris en 2021. Keolis Bordeaux Métropole est restée mobilisée pour proposer des enquêtes adaptées à l'analyse des comportements et à la gestion de sortie de crise avec notamment :

- Enquête sur la crise sanitaire : dernière vague de l'enquête sur l'impact dans la mobilité des voyageurs ;
- Enquête de Satisfaction des usagers de la Lianes 9, ligne bénéficiant des nouvelles pistes cyclables partagées dites « coronapistes » (détaillées au chapitre II.5.3) ;
- Enquête sur l'abandonnisme 2021 des clients anciennement abonnés au Pass Salarié ;
- Enquête de notoriété sur la possibilité de payer par carte bancaire à bord des bus de la Lianes 1 et 9 (détaillé au chapitre II.5.1) ;
- Évaluation de la non-validation à bord des bus et des tramways afin de suivre précisément la reprise du trafic.

Les autres enquêtes et études diligentées en 2021 :

- Études et diagnostics territoriaux : provenance géographique des utilisateurs des P+R, environnement socio-démographique de la Corol 39 pour opération de conquête commerciale, attractivité des Lianes dans le quartier Caudéran ;
- Performance de l'offre et des services TBM : enquêtes permanentes de Satisfaction V³ et traitement des réclamations, enquête de satisfaction Bat³ ;
- Performance des outils : enquêtes permanentes de satisfaction auprès de différentes solutions digitales (marguerites aux arrêts et alertes TBM) ;
- Enquêtes qualitatives : 1^{ère} campagne de co-construction avec les usagers TBM, hébergée sur la plateforme collaborative FANVOICE (Le Lab TBM).

Bordeaux Métropole a réalisé les enquêtes qualité.

III.1.3. Études à moyen terme et de clientèle : accompagnement des évolutions du réseau TBM à l'horizon 2022

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

Comme chaque année, plusieurs études ont été réalisées en 2021, bien que les nombreuses évolutions du contexte sanitaire aient complexifié l'analyse du trafic. Elles ont cependant permis, dans ce contexte inédit, de proposer des adaptations d'offre cohérentes avec l'évolution du trafic.

L'année 2021 a vu également la poursuite des réflexions d'évolution du réseau en lien avec le développement de projets urbains (Euratlantique, Bastide-Brazza, Belvédère, Bordeaux-Aéroparc).

III.1.4. Moyens mis en œuvre

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

CE QU'IL FAUT RETENIR

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

Chapitre III

- Equipes Offre et Etudes Marketing :
 - Offre : un chef de service, quatre chefs de produit ;
 - Etudes et écoute client : un chef de service, et deux chargés d'études.
- Cabinets extérieurs :
 - Epsilon Marketing ;
 - MV2 ;
 - Phoebus ;
 - FANVOICE.

III.2. Missions d'assistance et de conseil

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

III.2.1.a) Navettes fluviales

L'année 2021 reste marquée par la crise sanitaire (détaillée au chapitre II.4). La fréquentation est inférieure à 2019, période de référence hors crise sanitaire.

La fréquentation est en baisse de -32,3 % par rapport à 2019 avec 281 287 voyages réalisés contre 415 664 en 2019. Elle est en revanche supérieure à celle constatée en 2020 de +45,0 % ; 2020 étant particulièrement marquée par la crise sanitaire (193 931 voyages).

Le service Bat³ a dû s'adapter à la crise sanitaire, voici les principaux faits marquants :

- Réouverture de la desserte de la Cité du vin le 19 mai 2021 (fermée depuis le 30 octobre 2020) ;
- Jusqu'au 02 avril 2021 inclus, la jauge maximale d'accueil de passagers à bord variait au gré des conditions météorologiques faisant évoluer les capacités d'accueil, ceci afin de tenir comptes des dispositions sanitaires : 16 à 30 passagers pour les catamarans et 12 à 16 passagers pour le monocoque ;
- A partir du 03 avril 2021, les conditions sanitaires ont permis de réévaluer à la hausse les jauges d'accueil : 20 à 45 passagers sur les catamarans et 16 à 30 passagers sur le monocoque ;
- A compter du 21 juin 2021, l'offre Bat³ a retrouvé son niveau nominal : pas de restriction de jauge, port du masque obligatoire, et vente par carte bancaire privilégiée.

Cette période de crise sanitaire a modifié la jauge maximale de passagers embarqués à bord afin de respecter les mesures sanitaires en vigueur. Celle-ci a évolué en fonction des mesures appliquées en coordination avec les services de Bordeaux Métropole. La jauge était fixée en fonction des conditions météorologiques, en cas de mauvais temps ou d'utilisation du bateau de service.

Une étude a été réalisée en 2018 afin d'améliorer l'offre sur la période des vacances d'été et sur les week-ends d'avril à octobre. Cette étude a permis de valider la mise en exploitation d'un 3^{ème} bateau afin de renforcer l'offre les après-midis des jours ouvrables et des week-ends, ceci dès 2019. En 2021, l'offre a été renforcée du 10 avril au 30 octobre 2021 inclus.

Chapitre III

Ainsi, sur la période de juillet et d'août 2021, le bateau de renfort a embarqué 10 033 passagers et 4 198 passagers sur les week-ends d'avril à juin et de septembre à octobre 2021.

Le fonctionnement du bateau de renfort a été le suivant :

- En jours ouvrés, 1^{er} départ depuis Lormont Bas à 13h45, et dernier départ à 19h10 (9 départs) ;
- En week-end, 1^{er} départ à 14h30 depuis les Quinconces et dernier départ à 19h35 depuis Lormont Bas (8 départs).

Dans le cadre de l'amélioration du service, et après validation par Bordeaux Métropole, l'offre a été modifiée comme suit depuis octobre 2021 :

- En jours ouvrés hiver / été : liaison directe Stalingrad ⇔ Quinconces et 4 départs, puis dernier départ à 19h37 de Quinconces ;
- En week-end et les jours fériés hiver : 1^{er} départ à 09h00 au lieu de 08h45 et dernier départ à 19h30 au lieu de 20h00 (2 départs) ;
- En week-end et les jours fériés été : 1^{er} départ à 09h00 au lieu de 08h45 et dernier départ à 20h15 au lieu de 20h00.

III.2.1.b) Extension de la ligne A : desserte de l'aéroport de Bordeaux Mérignac

La ligne A du tramway sera prolongée sur 5 kilomètres entre la station « Quatre chemins » et l'aéroport de Bordeaux-Mérignac. Le tramway circulera en voie unique et desservira 5 nouvelles stations. Il empruntera également un ouvrage de franchissement de la rocade construit tout spécialement.

Le branchement de l'extension à Quatre chemin a été effectué entre le 04 juillet et 05 septembre 2021. Pendant ces travaux, la ligne A du tramway a été coupée à Fontaine d'Arlac, et des bus de substitution ont été mis en place pour les terminus Le Haillan et Pin Galant.

La coupure de 9 semaines a permis d'installer deux aiguillages supplémentaires ainsi que les premiers rails qui traversent le carrefour Quatre Chemins en direction de l'aéroport de Bordeaux Mérignac.

L'équipe projet de Keolis Bordeaux Métropole mise en place afin d'accompagner Bordeaux Métropole dans la réalisation de la future l'extension vers l'aéroport de Bordeaux Mérignac, s'est adaptée aux évolutions du planning qui a pris du retard en raison de la crise sanitaire (détaillée au chapitre II.4).

Les réunions entre les équipes de projet de Bordeaux Métropole et Keolis Bordeaux Métropole ont permis d'apporter des améliorations pour l'exploitation :

- Mise en œuvre de deux points de retournement de rames prévus sur les stations Mérignac Soleil et Ariane (anciennement nommée Charles Lindbergh) ;
- Ajout de 7 DTT (Distributeurs de Titres de Transport) au terminus de l'aéroport de Bordeaux Mérignac ;
- Modification du schéma courant fort à Quatre Chemins permettant d'assurer une exploitation continue vers l'aéroport de Bordeaux Mérignac, ceci même si un incident de coupure d'énergie se présente sur la branche de Mérignac Centre.

Keolis Bordeaux Métropole participe à des réunions avec les équipes de l'aéroport de Bordeaux Mérignac et Bordeaux Métropole pour l'élaboration d'une convention d'exploitation sur le domaine

Chapitre III

aéroportuaire. Il est prévu de déterminer des procédures communes sur le terminus entre les services d'exploitation aéroportuaire et Keolis Bordeaux Métropole au 2^{ème} trimestre 2022.

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

III.2.2.a) *Systemes industriels*



Chapitre III



Chapitre III



Chapitre III

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Chapitre III



Chapitre III






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

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

Les ponts tournants demeurent un point sensible des infrastructures tramway :

- Fragilité structurelle : les effets de la chaleur sur les contacts entre les ponts et les culées posent des contraintes. En 2015, il a été mis en place un contrôle manuel de la température pour éviter les ouvertures au-delà de 30°C à l'ombre. Afin de garantir leur bon fonctionnement, Keolis Bordeaux Métropole a réitéré, pendant l'été, l'installation du système d'arrosage du tablier du pont amont afin d'en limiter la dilatation et ainsi de diminuer le risque de dysfonctionnement lors de son ouverture ;
- Fragilité fonctionnelle :  De plus, des risques subsistent vis-à-vis des inondations. En 2021, des travaux conséquents de fiabilisation et de sécurisation ont été menés par Bordeaux Métropole dans le cadre de la ségrégation des réseaux des ponts tournants ;

Chapitre III

- Besoin d'une solution pérenne pour le franchissement des tramways : comme l'a toujours rappelé Keolis Bordeaux Métropole depuis cette date, la modification faite en 2013 sur les infrastructures en entrée et sortie de pont reste une solution provisoire dans l'attente de la mise en place d'un système pérenne du type « appareil de dilatation » qui seul permettra de garantir l'accès au pont, dans la durée.

Une expertise judiciaire est en cours sur ce dossier.

Keolis Bordeaux Métropole a accompagné la Métropole et son Assistant à Maîtrise d'Ouvrage (AMO) dans les projets de ségrégation des réseaux avec le Grand Port Maritime de Bordeaux et de la sécurisation des ponts, fiabilisation des installations par le remplacement avec du matériel plus fiable et plus adapté.

Les travaux de réalisation ont débuté en 2020 et se sont poursuivis jusqu'à l'été 2021. La mise en service s'est réalisée avec quelques difficultés lors des premières manœuvres des ponts. Après quelques corrections, la fiabilisation semble être au rendez-vous.

III.2.3.b) Déclaration d'Intention de Commencement de Travaux (DICT) et géoréférencement

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

A ce jour, aucun DOE phases I et II en possession de Keolis Bordeaux Métropole ne comporte de géoréférencement des réseaux. En outre, les DOE sont difficilement exploitables, car ils sont très rarement au format Autocad. Keolis Bordeaux Métropole sollicite Bordeaux Métropole pour opérer une campagne de géoréférencement et d'établissement des plans au format Autocad, ou de collecte des plans d'origine auprès des entreprises titulaires des marchés concernés.

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

Enfin, pour les DOE de la phase IV (Extension Ligne C à Villenave et la Ligne D), la Métropole et son maître d'œuvre confirment que les entreprises doivent fournir les plans respectant la classe de précision pour le géoréférencement des réseaux. Sur les premiers plans reçus, la mention de classe de précision n'est pas indiquée. Keolis Bordeaux Métropole attend les éléments validant le respect de la réglementation en vigueur.

III.2.3.c) Accompagnement technique sur des marchés de Bordeaux Métropole

(i) Haubans Kevlar

Pour répondre à la recommandation du STRMTG relative à la rupture d'haubans Kevlar, Keolis Bordeaux Métropole avait entrepris en 2015 le remplacement des haubans les plus sensibles (en

Chapitre III

courbes principalement). Depuis, Bordeaux Métropole a consulté et retenu le groupement Alstom/Urban Rail pour les travaux de remplacement du complément des haubans concernés. Keolis Bordeaux Métropole a accompagné Bordeaux Métropole sur ce dossier technique.

Les travaux ont débuté en 2021 (détaillés au chapitre II.9.7) et se poursuivront en 2022.

(ii) Dispositif de fin de voie

A la suite de la recommandation du STRMTG relative à la mise en place de dispositifs de fin de voie au voisinage d'espaces empruntés par les tiers, Bordeaux Métropole a retenu la solution « Bloc Stop ». Keolis Bordeaux Métropole a accompagné Bordeaux Métropole dans les études de mise en œuvre. Le déploiement a été réalisé en 2021.

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

III.2.4.a) *Renouvellement des autobus*

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

En 2021, il n'y a pas eu de renouvellement de bus.

Un travail collaboratif a été mené avec la CATP pour refondre le Cahier des Clauses Techniques Particulières et Financières (CCTPF).

Une commande de 34 bus articulés GNV de marque IVECO a été lancée par Bordeaux Métropole pour une livraison en 2022.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Keolis Bordeaux Métropole joue un rôle actif dans les procédures de marchés de renouvellement des bus.

III.2.4.b) *Renouvellement des véhicules Mobibus*

Il n'y a pas eu de renouvellement en 2021.

Une commande de 15 véhicules de marque DIETRICH passée en 2021 sera mise en service en début d'année 2022.

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

(i) Opérations de maintenance et améliorations

Le refit de la motorisation réalisé fin 2018 pour l'Hirondelle et à la fin du 1^{er} trimestre 2019 pour la Gondole, a permis de diminuer la fréquence des maintenances périodiques qui étaient jusqu'alors programmées toutes les 250 heures et qui sont passées désormais à 400 heures. Cette opération a également eu pour conséquence de diminuer les coûts afférents (i.e. : pompe à eau brute). D'autre

Chapitre III

part, la modification de la traverse a permis de réduire les heures de fonctionnement des moteurs thermiques.

La flotte étant désormais stabilisée et en bon état de fonctionnement, une baisse significative des parcours perdus est observée depuis 2020.

Des problèmes d'avaries sur les hélices ou la coque subsistent en raison de la présence de bois charriés par la Garonne.

Afin d'optimiser l'usage et le bon fonctionnement du service, des opérations d'amélioration ont été menées en 2021 :

- Pour faciliter l'ouverture et la fermeture des accès d'embarquement sur les catamarans, Keolis Bordeaux Métropole a modifié les accès portillons battants par des portillons coulissants sur rail situés Bâbord/Tribord à l'arrière des bateaux ;
- Un accès a été créé sur la jupe arrière du bateau, ceci afin d'assurer la sécurité lors des maintenances au Grand Port Maritime de Bordeaux (GPMB) et faciliter les opérations de sauvetage « homme à la mer » ;
- Réintégration des batteries sur les Bat³ : pré-installation des batteries (câblages, supports, communication, ...) ;
- Remplacement des batteries au plomb (servitude/secours) par des batteries au lithium ;
- Amélioration du confort des passagers avec la mise en place d'un système de climatisation et de chauffage dans les deux catamarans ;
- Amélioration du dispositif de mouillage ;
- Remplacement du porte-fusibles par des disjoncteurs.

(ii) Nettoyage des pontons

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

Des seaux de ce produit sont également mis à disposition sur chaque ponton afin de pallier les mauvaises conditions météorologiques.

Une ou plusieurs visites des pontons sont réalisées chaque année avec Bordeaux Métropole pour faire un état des lieux et mettre en place des actions correctives.

(iii) Recueil des données : application Kanot

Depuis le 09 avril 2019, des tablettes disponibles sur chaque bateau permettent de simplifier le suivi mensuel de l'activité. Cette application dénommée « Kanot » sert au reporting et à l'analyse des données du Bat³. En 2020, le service Etudes Data et Innovation de Keolis Bordeaux Métropole a procédé à l'amélioration de l'ergonomie du logiciel et à l'évolution de l'outil (rapports d'analyses des données : graphiques, recherche de liaison, ...). Un suivi régulier est réalisé afin d'optimiser cet outil.

Chapitre III

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

(i) Périmètre du projet

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

Le projet en quelques chiffres :

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

Le projet vise à livrer un dépôt moderne, fonctionnel prenant également en compte la valorisation sur les plans patrimonial, architectural, environnemental et paysager.



Vue depuis le Boulevard Antoine Gautier



Vue depuis la rue Citée des pêcheurs

(ii) Les étapes du projet

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

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

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

La désignation du lauréat a été réalisé par le jury le 23 avril 2018. Des négociations avaient été engagées avec le candidat désigné entre le 24 avril et le 06 juin 2018, pour notification officielle le 08 juin 2018.

L'année 2020 a vu le démarrage des travaux phase I, ces travaux jusqu'à ce jour ont consisté à la démolition, curage de la halle et par la suite la mise en place des échafaudages pour réaliser le traitement de la charpente. En parallèle, les études de la phase II se sont poursuivies avec notamment les études du dossier PRO qui a vu plusieurs indices avant validation.



Perspectives depuis le futur remisage extérieur



Vue depuis le Boulevard Pompidou

En 2021, les travaux se sont poursuivis, mais ralentis par les opérations de déplombage. Le projet a pris du retard et la livraison complète du dépôt à l'exploitant est maintenant prévue pour septembre 2025.

(iii) Objectifs et cadre de la mission d'expertise de Keolis Bordeaux Métropole

La mission d'assistance technique et d'expertise assurée par Keolis Bordeaux Métropole s'apparente à une activité d'Assistance à Maîtrise d'Ouvrage (AMO) pour les aspects exploitabilité, maintenabilité et sécurité de fonctionnement. Plus précisément, Keolis Bordeaux Métropole a notamment participé à la production du programme. Sur les phases ultérieures de conception, Keolis Bordeaux Métropole a donné des avis sur les pièces élaborées par la maîtrise d'œuvre, a apporté un appui technique, sans toutefois produire les pièces écrites.

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

Chapitre III

Durant le projet, les avis, recommandations et réserves échangés avec Bordeaux Métropole sont tracés sous la forme d'un document de suivi des avis établi par la conduite d'opération de Bordeaux Métropole. Tout ou partie de ces recommandations pourra faire l'objet de réserves lors de la réception des systèmes et de leurs équipements.

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

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

(iv) Phasage du projet

La 1^{ère} phase des travaux tel que prévue par le concepteur pour un début de réalisation en novembre 2019 jusqu'à septembre 2023, correspond aux travaux réalisés sous la halle comprenant les futures entités suivantes :

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

La phase 2A des travaux doit permettre la réalisation du nouveau remisage des bus GNV (Gaz Naturel pour Véhicules) et électriques, ainsi que la pose de tous ses équipements de distribution en vue du rapatriement de Bastide-Niel. La période des travaux est prévue de novembre 2023 à avril 2024.

La phase 2B et dernière phase correspond à la réalisation de l'atelier ainsi que des bureaux administratifs. La période des travaux doit débuter à l'automne 2023 et s'achever fin 2025.

III.2.4.e) 3^{ème} dépôt de bus

(i) Périmètre du projet

Bordeaux Métropole souhaite construire un 3^{ème} dépôt de bus sur la commune de Floirac au débouché du futur pont Simone Veil.

Le futur dépôt de bus a vocation à assurer le remisage et la maintenance de 108 bus avec les caractéristiques suivantes :

- 36 places de bus de 24 m avec motorisation électrique ;
- 14 places de bus de 18 m avec motorisation électrique ;
- 22 places de bus de 18 m avec motorisation GNV ;
- 36 places de bus de 12 m avec motorisation GNV.

Le site recevra également des locaux assurant la pleine fonctionnalité d'un dépôt de bus, à savoir :

Chapitre III

- Un atelier de maintenance ;
- Les locaux d'exploitation et administratifs ;
- Une aire de mise en ligne pour l'interface ;
- Une restauration avec sa centrale de production pour alimenter à minima le site de bastide ;
- Les équipements de lavage du matériel roulant.

(ii) Les étapes du projet

Le lancement du projet de Bordeaux Métropole en partenariat avec Keolis Bordeaux Métropole s'est traduit en novembre 2019 par l'élaboration d'une étude de faisabilité.

Afin de lancer la consultation du programmiste en vue d'une notification en novembre 2020, Keolis Bordeaux Métropole a rédigé le programme fonctionnel qui regroupe l'ensemble des prérequis de la conception d'un dépôt de bus. Ce programme fonctionnel complète l'étude de faisabilité menée par Bordeaux Métropole qui regroupe les contraintes urbaine et environnementale du site.

La mise en exploitation prévisionnelle du futur dépôt est prévue en mai 2026.

(iii) Objectifs et cadre de la mission d'expertise de Keolis Bordeaux Métropole

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

Elle porte sur l'émission d'avis sur les pièces élaborées en phase de conception.

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

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

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

III.2.4.f) *Dépôt de bus Vaquier*

(i) Périmètre du projet

Le projet de ce nouveau dépôt en quelques chiffres :

- 34 places de remisage d'articulé en GNV (Gaz Naturel pour Véhicules) ;
- Mise en place d'un tunnel de lavage ;

Chapitre III

- Mise en place des équipements de compression par le transfert du compresseur COMPAIR de Bastide-Niel ;
- Construction d'un atelier de petite maintenance de 150m² pour l'interface ;
- Mise en place de locaux pour l'exploitation ainsi que l'interface.

Le site sera mutualisé avec des bâtiments de Bordeaux Métropole, l'accès sera gardienné par les services de Bordeaux Métropole et également sécurisé par de la vidéoprotection.

Le projet vise à soutenir le développement du réseau métropolitain en augmentant la capacité du parc de remisage à court terme. L'enveloppe du projet est d'environ 2,5 millions d'euros, coût supporté par Bordeaux Métropole.

(ii) Les étapes du projet

Le lancement du projet de Bordeaux Métropole en partenariat avec Keolis Bordeaux Métropole s'est fait lors de la rédaction du programme du projet en 2018.

Le projet est piloté par le pôle mobilité de Bordeaux Métropole. Le choix de la maîtrise d'œuvre et des entreprises exécutantes s'est fait principalement via des marchés à bon de commande.

Keolis Bordeaux Métropole a notamment accompagné Bordeaux Métropole sur les sujets de transfert du compresseur. Une matrice de décision a été réalisée afin d'aider Bordeaux Métropole sur ses choix stratégiques des équipements de compression du réseau ; Bordeaux Métropole a donc décidé de se séparer du bloc de compression dit « garder denver » qui arrive en fin d'obsolescence de pièces détachées.

Les questions d'accessibilité au site ont fait l'objet de nombreux échanges, Keolis Bordeaux Métropole considérant que la sécurité d'exploitation n'était pas assurée sur les entrées et sorties de la rue Jean Vaquier, ceci en raison de girations complexes et d'un manque de visibilité. Keolis Bordeaux Métropole a réalisé des essais de giration sur site et émis un rapport d'expertise à destination de Bordeaux Métropole dans l'objectif d'adapter l'intersection située avenue Jean Labarde et rue Jean Vaquier.

L'objectif est une mise en exploitation effective en février 2022.

L'accompagnement de Keolis Bordeaux Métropole pendant la phase travaux de 2021 s'est matérialisé par :

- Suivi et échanges réguliers de l'avancement du projet, notamment sur les lots Process (GNV) ;
- Réalisation d'un essai de giration, rapport d'essai avec propositions de modifications d'aménagements ;
- Essai de giration sur site de l'implantation des places de remisage et des pistolets de distribution ;
- Essai en charge pour la distribution GNV par la mise à disposition de bus ;
- Essais pour la gestion des accès des bus en entrée ;
- Accompagnement sur les équipements de systèmes industriels pour l'exploitation.

Chapitre III

(iii) Objectifs et cadre de la mission d'expertise de Keolis Bordeaux Métropole

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

Elle porte sur l'émission d'avis sur les pièces élaborées lors des phases de conception, réalisation et réception.

Tout ou partie de ces recommandations pourra faire l'objet de réserves lors de la réception des systèmes et de leurs équipements.

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

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

Implantation du futur dépôt de bus situé rue Vaquier

III.2.4.g) *Protection du réseau et sécurisation des dépôts*

Chapitre III



Chapitre III



Chapitre III



Chapitre III

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

III.2.5.a) Plan prévisionnel d'investissements

Le plan prévisionnel d'investissements de Keolis Bordeaux Métropole pour l'exercice 2021 a été régulièrement examiné lors de réunions d'explications avec des focus techniques et financiers sur certaines opérations, et à l'occasion de son avancement.

Ces échanges illustrent le dialogue constructif entre Bordeaux Métropole et Keolis Bordeaux Métropole.

En 2021, les réunions se sont focalisées sur la prévision du solde définitif du PPI à la fin du contrat de Délégation de Service Public, ceci afin d'identifier d'éventuelles économies pouvant être réaffectées à d'autres projets.

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

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

- Office du tourisme, membre du Conseil d'Administration et réunion thématiques ;
- Citiz : 3 administrateurs représentant le groupe Keolis sont actifs depuis 2009 pour accompagner le développement de cette structure coopérative d'autopartage ;
- Participation au comité technique de l'observatoire des mobilités et des rythmes de vie de l'A'urba ;
- Gertrude : participation à l'Assemblée Générale ;
- Partenariat avec le Master Transports Urbains et Régionaux de Personnes pour la réalisation d'une étude sur les zones de chalandise ;
- Partenariats avec Wimoov et Unicité, participation à l'opération Mobil'Ainé ;
- Opération gravage vélos en partenariat avec la Mamma (La Maison Métropolitaine des Mobilités Alternatives) ;
- Participation au congrès Electric road ;
- Participation au World Impact Summit.

SERVICE OFFERT



4

TBM
TRANSPORTS
BORDEAUX MÉTROPOLE

 BORDEAUX
MÉTROPOLE

KEOLIS
BORDEAUX MÉTROPOLE

Chapitre IV. Service offert

IV.1. Kilomètres totaux parcourus par tous les modes

Les années 2020 et 2021 ayant été toutes deux perturbées par la crise sanitaire mais de manière différente (détaillée au chapitre II.4), la comparaison des données est difficile.

IV.1.1. Détails des kilomètres commerciaux et HLP

Km réels (commerciaux + HLP) par mode	Année 2019	Année 2020	Année 2021
Tramway	6 894 326	7 041 707	7 751 521
Sous-total tramway (a)	6 894 326	7 041 707	7 751 521
Bus standard	5 278 990	4 381 180	7 990 581
Bus articulés	14 119 567	12 538 162	11 157 053
Bus gabarit réduit	852 475	879 862	1 039 628
Minibus	213 706	156 193	96 380
Sous-total bus hors affrétés (b)	20 464 739	17 955 398	20 283 642
Affrétés	7 395 869	7 332 717	8 082 698
Sous-total affrétés (c)	7 395 869	7 332 717	8 082 698
Navette fluviale - affrétés	68 278	58 048	68 799
Sous-total Navettes fluviales (d)	68 278	58 048	68 799
Mobibus - parc propre	1 018 587	618 378	903 966
Mobibus - affrétés	442 624	383 899	484 208
Mobisoignant		78 168	
Sous-total Mobibus/Mobisoignant (2)	1 461 211	1 080 445	1 388 174
TOTAL périmètre délégué	36 284 422	33 468 315	37 574 835
Occasionnels Batcub	175		
Occasionnels bus (d)	73 613	42 438	43 554
Occasionnels tramway (e)	37 520	15 997	22 830
Occasionnels affrétés (f)	8 246	80	
Sous-total occasionnels	119 554	58 515	66 384
Locations bus (g)	0		
Locations tramway (h)	65		
Locations affrétés			
Sous-total locations	65	0	0
TOTAL occasionnels et locations	119 619	58 515	66 384

Chapitre IV

Km réels (commerciaux + HLP) par mode	Année 2019	Année 2020	Année 2021
TOTAL général (hors Km techniques) (1)	36 404 042	33 526 830	37 641 218

TOTAL réseau Tbm urbain (1)-(2)	34 942 831	32 446 385	36 253 044
---------------------------------	------------	------------	------------

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

Km réels par type de km (commerciaux et HLP)	Année 2019	Année 2020	Année 2021
Tramway	6 455 511	6 563 395	7 340 530
Bus parc propre	17 145 679	15 013 549	17 106 051
Bus affrétés	6 305 893	6 294 123	6 933 417
Navette fluviale	68 278	58 048	68 799
Mobibus parc propre	546 047	322 593	487 248
Mobibus affrétés	205 910	161 294	222 849
Mobisoignant	0	45 333	0
Occasionnels bus parc propre	73 613	42 438	43 554
Occasionnels tramway	37 520	15 997	22 830
Occasionnels Batcub	175		
Occasionnels bus affrétés	8 246	80	
Locations bus	0		
Locations tramway	65		
Locations affrétés			
Sous-total Km commerciaux	30 846 936	28 516 848	32 225 278
Tramway	438 815	478 313	410 992
Bus parc propre	3 319 060	2 941 849	3 177 591
Bus affrétés	1 089 976	1 038 595	1 149 281
Navette fluviale	<i>non suivi</i>	<i>non suivi</i>	<i>non suivi</i>
Mobibus parc propre	472 540	295 785	416 718
Mobibus affrétés	236 714	222 605	261 359
Mobisoignant		32 835	
Occasionnels bus parc propre	<i>non suivi</i>	<i>non suivi</i>	<i>non suivi</i>
Occasionnels tramway	<i>non suivi</i>	<i>non suivi</i>	<i>non suivi</i>
Occasionnels bus affrétés	<i>non suivi</i>	<i>non suivi</i>	<i>non suivi</i>
Locations	<i>non suivi</i>	<i>non suivi</i>	<i>non suivi</i>
Sous-total Km Hlp	5 557 105	5 009 981	5 415 941
TOTAL général (hors Km techniques)	36 404 042	33 526 830	37 641 218

Chapitre IV

IV.1.2. Détails des kilomètres totaux

Km totaux : km réels + km techniques (entretien, ramassage pers, formation)	Année 2019	Année 2020	Année 2021
Tramway (a) + (e) + (h)	6 931 911	7 057 704	7 774 351
Bus (b) + (d) + (g)	20 538 351	17 997 836	20 327 196
Navette fluviale	68 453	58 048	68 799
Affrétés bus (c) + (f)	7 404 115	7 332 797	8 082 698
Mobibus	1 461 211	1 002 277	1 388 174
Mobisoignant	0	78 168	0
Sous-total km réels	36 404 042	33 526 830	37 641 218
Tramway (i)	15 069	14 891	20 844
Bus (j)	48 732	27 450	28 404
Navette fluviale affrétées	<i>Non suivi</i>	<i>Non suivi</i>	<i>Non suivi</i>
Affrétés bus	<i>Non suivi</i>	<i>Non suivi</i>	<i>Non suivi</i>
Mobibus	<i>Non suivi</i>	<i>Non suivi</i>	<i>Non suivi</i>
Sous-total km techniques	63 801	42 341	49 248
TOTAL	36 467 842	33 569 171	37 690 466

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

IV.1.3. Synthèse des kilomètres totaux

IV.1.3.a) Parc propre

	Année 2019	Année 2020	Année 2021
Mobibus	1 018 587	618 378	903 966
Mobisoignant	0	78 168	0
Sous-total Mobibus/Mobisoignant	1 018 587	696 546	903 966
Bus articulés	10 943 638	9 881 238	11 208 416
Bus Standards	8 565 231	7 105 815	8 009 448
Midibus	956 851	963 711	1 041 248
Minibus électriques	82 515	18 950	0
Minibus gazole	38 847	55 572	96 488
Sous-total Bus	20 587 083	18 025 286	20 355 600
Rames longues	6 172 174	6 514 928	7 113 914
Rames courtes	774 806	557 667	681 281
Sous-total Tramway	6 946 980	7 072 595	7 795 195
TOTAL	28 552 650	25 794 427	29 054 761

Chapitre IV

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

IV.1.3.b) Parc affrété

Km totaux sous-traités	Année 2019	Année 2020	Année 2021
Bus affrétés	7 404 115	7 332 797	8 082 698
Navette fluviale affrétée	68 453	58 048	68 799
Mobibus affrété	442 624	383 899	484 208
TOTAL	7 915 192	7 774 744	8 635 705

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

Synthèse Km totaux par mode	Année 2019	Année 2020	Année 2021
Tramway (a) + (e) + (h) + (i)	6 946 980	7 072 595	7 795 195
Bus Tbm (b) + (d) + (g) + (j)	20 587 083	18 025 286	20 355 600
Bus affrétés (c) + (f)	7 404 115	7 332 797	8 082 698
Navette fluviale affrétées	68 453	58 048	68 799
Mobibus	1 461 211	1 002 277	1 388 174
Mobisoignant	0	78 168	0
TOTAL	36 467 842	33 569 171	37 690 466

IV.1.4. Compte-rendu des services spéciaux

Evènement	Kilomètres
Renforts SNCF du dimanche soir et des jours fériés	8 364
Desserte du stade Jacques Chaban-Delmas	2 238
Desserte du Stade Matmut Atlantique	11 064
Desserte Arkéa Arena	8 413
Desserte Hors Métropole	14 450
Ouverture des commerces le weekend Tram	9 832
Ouverture des commerces le weekend Bus	6 610
Fête de la musique	1 145
Feu d'artifice du 14 juillet	1 155
Nuit du 31/12 circulation du tramway toute la nuit	875
Festival ODP	75
Fête de la Morue	1 089
Marche des Fiertés	158
Campulsation	19
Course du Ruban rose	862
Course des quais	36

Chapitre IV

Evènement	Kilomètres
TOTAL	66 384

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

Ces données sont fournies en Annexe 1.

IV.1.6. Kilomètres effectués par véhicule au cours de l'année

Les détails par véhicule du parc propre, des kilomètres « compteurs » effectués au titre des années 2017, 2018, 2019, 2020 et 2021 figurent en Annexe 2.

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

IV.2.1. Vitesse commerciale tramway

Sur l'ensemble de l'année 2021, la vitesse commerciale globale, hors ligne D, a très légèrement diminué par rapport à l'année précédente (baisse de -0,87 %) passant de 18,38 km/h à 18,22 km/h. Ce phénomène est constaté sur les 3 lignes du réseau A, B, et C. Les résultats de la ligne D qui est toujours en cours de consolidation ne sont pas représentatifs et ont un impact sensible sur la performance globale et la fait descendre à 18,02 km/h.

La vitesse reste très légèrement en deçà de la valeur fixée par l'annexe 14 avec 18,22km/h pour un objectif de 18,51 km/h (soit un écart de -1,57 %).

Ainsi, la vitesse du réseau tramway varie sensiblement dans le cadre :

- De l'augmentation des incivilités, du vandalisme, des violences urbaines et des plans de sûreté ;
- De l'augmentation de collisions avec des tiers ;
- De nombreux travaux de maintenance intervenus sur les lignes ;
- De nombreux travaux externes à proximité des voies (personnels, matériels, engins de chantier, ...) Impliquant des vitesses réduites ;
- De l'augmentation des manifestations sociales et de la gestion en stop & go ;
- Des limitations et des restrictions de vitesse en raison de défaut d'infrastructures ;
- De procédures d'extraction des lignes C/D intervenues à Porte de Bouegogne (avec la présence agent de maîtrise en raison d'une anomalie technique de la signalisation ferroviaire) ;
- D'une fréquentation en voyageurs évolutive impactant notamment le temps d'échanges passagers en station en début d'année et toujours des ralentissements dus aux modes opératoires adaptés et imposés par la crise sanitaire (détaillée au chapitre II.4) entraînant une

Chapitre IV

latence entre les ordres de fermeture des portes et le départ effectif (échanges voyageurs et désinfection des postes de conduite lors des relèves conducteurs).

Les passages sur les multiples plaques de protection du rail APS (rustines), installées afin de protéger les parties de rail d'alimentation endommagées, entraînent toujours un effet de ralentissement d'autant plus pénalisant que ces protections sont présentes en plusieurs points du réseau.

Les anomalies de signalisation ferroviaire augmentent en 2021 (1 463 anomalies en 2021 pour 1 121 anomalies en 2020 dont les défaillances des compteurs d'essieux avec 594 en 2021 contre 505 en 2020), ceci entraîne des perturbations et une instabilité des circulations. Ces dysfonctionnements d'origine conceptuelle, et non résolus par les industriels, ont contribué au tassement de la vitesse commerciale par rapport à l'exercice précédent et reculent d'autant l'atteinte de l'objectif.

La ligne D contribue fortement aux anomalies de signalisation ferroviaire (SF) :

- Anomalies SF : 320 ;
- Compteurs d'essieux : 16.

D'autre part, des dysfonctionnements du système ferroviaire sont constatés depuis l'origine de l'exploitation de l'antenne de la ligne C en direction de Blanquefort : La Vache / Blanquefort (247 en 2021 contre 388 en 2020) et Cracovie (109 en 2021 contre 28 en 2020).

Les vitesses réelles d'exploitation pour cette antenne de Blanquefort et la ligne D sont sensiblement inférieures à celles qui avaient été décrites dans le projet, avec la pose des IVL (Indicateurs de Vitesse Limite) correspondant à la réalité du terrain et l'interdiction de rouler à 70 km/h en raison de l'attente de mise en conformité des rames de la phase I.

IV.2.1.a) Synthèse

Vitesse commerciale (en km/h)	Tranche horaire	Année 2020	Année 2021	Annexe 14 2021	Différence Année 2021 / Annexe 14 2021	Différence Année 2021 / Année 2020
Ligne A	Heure Creuse	18,46	18,24	18,84	-3,18 %	-1,19 %
Ligne A	Heure Pointe	17,89	17,68	17,85	-0,95 %	-1,17 %
Sous-total		18,28	18,05	18,46	-2,22 %	-1,26 %
Ligne B	Heure Creuse	17,86	17,71	18,66	-5,09 %	-0,84 %
Ligne B	Heure Pointe	17,32	17,21	17,75	-3,04 %	-0,64 %
Sous-total		17,69	17,55	18,34	-4,31 %	-0,79 %

Chapitre IV

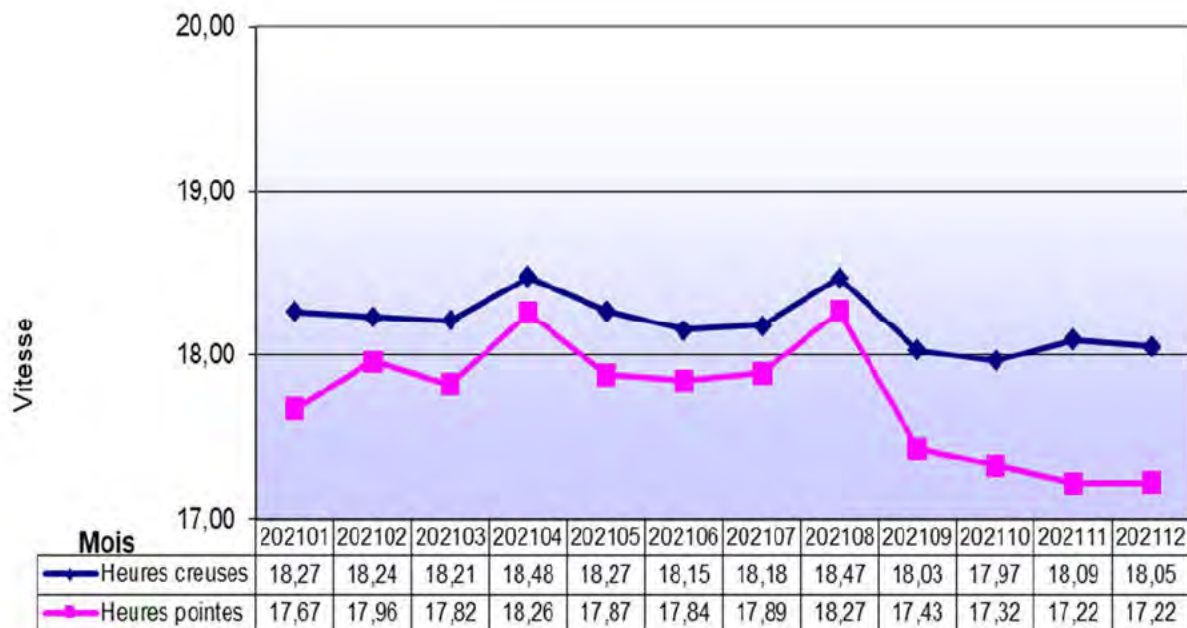
Vitesse commerciale (en km/h)	Tranche horaire	Année 2020	Année 2021	Annexe 14 2021	Différence Année 2021 / Annexe 14 2021	Différence Année 2021 / Année 2020
Ligne C	Heure Creuse	19,29	19,2	18,67	2,84 %	-0,47 %
Ligne C	Heure Pointe	18,88	18,73	18,64	0,48 %	-0,79 %
Sous-total		19,17	19,05	18,66	2,09 %	-0,63 %
Sous-total ABC		18,38	18,22	18,51	-1,57 %	-0,87 %
Ligne D (*)	Heure Creuse	16,97	17,14	/	/	1,00 %
Ligne D (*)	Heure Pointe	16,67	16,79	/	/	0,72 %
Sous-total		16,87	17,03	/	/	0,95 %
TOTAL général		18,2	18,02	18,51	-2,65 %	-0,99 %

(*) La ligne D a été inaugurée le 14 décembre 2019 et accessible intégralement le 29 février 2020.

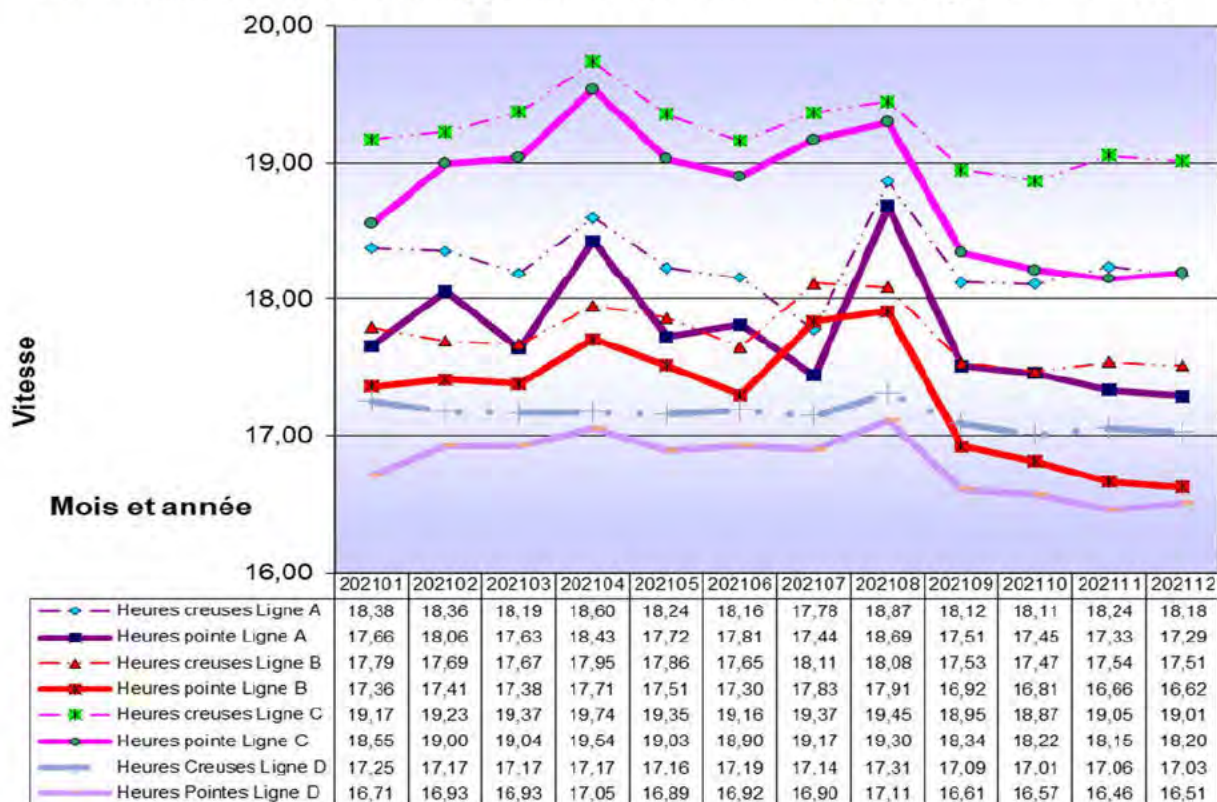
Le calcul des vitesses est issu du SAE (Système d'Aide à l'Exploitation) à partir des courses non altérées par une opération de régulation (échantillon de courses). La vitesse commerciale est calculée par le rapport entre les kilomètres réels commerciaux et le temps réel passé pour les réaliser.

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

Chapitre IV



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



Vitesse commerciale Lignes A, B, C et D par mois et tranche horaire (Comparatif 12 derniers mois)

Chapitre IV

IV.2.1.b) Ligne A

La vitesse moyenne de la ligne A évolue de 18,28 km/h en 2020 à 18,05 km/h en 2021, soit une baisse de -1,26 % en 1 an.

Sur le 1^{er} trimestre de l'année, la reprise de la fréquentation de la ligne a impacté négativement la vitesse commerciale.

En accord avec Bordeaux Métropole, depuis 2020, une rame supplémentaire est injectée dans le graphique. Ce retournement à Arlac influe positivement sur la répartition de la charge au détriment de la vitesse en raison du retournement.

Au cours du dernier trimestre 2021, la situation semble conforme avec une fréquentation en hausse exerçant mécaniquement des contraintes plus fortes sur la vitesse.

D'autre part, de nombreux conflits de circulation sont apparus, notamment en raison de travaux de canalisation d'eaux chaudes situés à la section Morlette / la Marègue et des travaux d'infrastructures du réseau (signalisation ferroviaire Pin Galant, Thiers Benauges et Bourgogne, obsolescence du PIPC - blocage ligne injection et éjection).

Principales limitations de vitesse sur le linéaire :

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

IV.2.1.c) Ligne B

La vitesse moyenne de la ligne passe de 17,69 km/h en 2020 à 17,55 km/h en 2021, soit une baisse de -0,79 % en 1 an.

La rentrée est moins dense que les années précédentes, mais la charge se répartit de manière différente (distanciation sociale entraînant une perte de temps sur les stations générant un fort trafic).

Chapitre IV

D'autres évènements viennent perturber l'exploitation et réduire la vitesse commerciale :

- Utilisation anormale de la plateforme tramway par les cyclistes (campagnes de prévention mises en place) ;
- Place de la Comédie sujette à de nombreux rassemblements (concerts, illuminations, animations culturelles, ...) ;
- Augmentation des ouvertures du pont Aval (trafic fluvial en forte augmentation) générant l'utilisation de la voie unique.

Comme pour l'ensemble du réseau, une hausse des chutes voyageurs est constatée, possiblement liée au fait que les voyageurs n'osent plus se tenir aux barres de maintien en raison de la crise sanitaire. Cela entraîne de nombreux arrêts d'exploitation ou ralentissements et impacte la vitesse commerciale. Sur la ligne B, la forte présence de cyclistes et de trottinettes électriques sur la plateforme entre les Quinconces et Peixotto, mais également l'agrandissement de l'institut Bergonié et la forte fréquentation de ce dernier imposent une vitesse en deçà de celle initialement prévue.

Entre les stations Bergonié et Saint-Nicolas en V1, deux rues débouchant sur la plateforme tramway avec mise en contre sens cyclable contraignent à réduire la vitesse sur site à 30 km/h au lieu de 50 km/h.

Beaucoup d'interruptions sont constatées à la suite de problèmes sur les têtes de comptage dans le secteur Alouette.

Principales limitations de vitesse sur le linéaire :

Ligne	Sens	Lieu	Cause	V initiale (km/h)	V réduite (km/h)	Distance (m)	Temps perdu (s)
B	2	Doyen Brus	Intersection accidentogène / aménagements	40	20	50	5
	1	P+R Arts et Métiers	Intersection accidentogène / aménagements	40	25	50	5
	2	P+R Arts et Métiers	Intersection accidentogène / aménagements	40	25	50	5
	1	Comédie / Esprit des Lois	Rustine APS	30	15	100	12
	2	Comédie / Esprit des Lois	Rustine APS	15	15	0	0
	1	VU Berges de Garonne	Défaut ballast et voie	50	20	100	8
	2	VU Berges de Garonne	Défaut ballast et voie	50	20	100	8
	1	Bergonié	Contresens piste cyclable Baysse	60	30	50	1

Chapitre IV

IV.2.1.d) Ligne C

La vitesse moyenne de la ligne passe de 19,17 km/h en 2020 à 19,05 km/h en 2021, soit une baisse de -0,63 % en 1 an.

Le nombre de rames sur le tronç commun C/D implique une perte de fluidité et de fréquence sur le site se répercutant sur l'ensemble de la ligne.

La ligne C enregistre de très nombreuses interruptions sur l'extension Blanquefort :

- Fonctionnement de la zone de manœuvre Porte de Bourgogne en dégradé impactant lourdement la vitesse commerciale des lignes C et D (depuis le 02/11/2020) ;
- Incivilités et vandalisme sur l'extension ligne C Blanquefort ;
- Emprunt régulier des voies tramway par des piétons sur Frankton pour lequel un plan d'actions est en cours à la demande du STRMTG.

Principales limitations de vitesse sur le linéaire :

Date début	Date fin	Lieu	Voie	Cause	Vitesse initiale	Vitesse réduite
13/03/2018	11/06/2020	Porte de Bourgogne	2	Affaissement de la voie	50	20
19/04/2016	En cours	Novotel Parc Expos	1	Défaut crissement voie	30	20
19/04/2016	En cours	Terres Neuves	1	Défaut crissement voie	25	15
01/12/2019	25/01/2021	Quinconces	1	Mauvais positionnement boucle	40	25
10/12/2020	En cours	TTM	VU	Affaissement entre PN 4 et 6 - Opération terminée	60	60
10/12/2020	En cours	TTM	VU	Vol de grillage séparateur - Opération terminée	60	60
01/10/2021	En cours	TTM	VU	Piétons sur Frankton	60	40

IV.2.1.e) Ligne D

La ligne D est exploitée depuis décembre 2019, d'abord jusqu'à Mairie du Bouscat puis étendue jusqu'à Cantinolle depuis février 2020. Toutefois, cette période est insuffisante pour évaluer la qualité du niveau de vitesse atteint : 17,03 en 2021 contre 16,87 en 2020.

D'autre part des dysfonctionnements sur la signalisation ferroviaire ont entraîné un fonctionnement en mode dégradé : 320 en 2021.

Le nombre de rames sur le tronç commun C/D implique une perte de fluidité et de fréquence sur le site se répercutant sur l'ensemble de la ligne.

Chapitre IV

La non-conformité des asservissements SF/SLT sur trois carrefours : Barrière du Médoc, Mairie du Bouscat et Hippodrome. L'ergonomie de la zone SF Carle Vernet étant défavorable à la vitesse d'entrée et de sortie de ce terminus partiel (impacte aussi la ligne C).

En fonction de ces contraintes et des limitations introduites par rapport à la phase projet, la grille initiale des vitesses doit être actualisée.

Voici les principales limitations de vitesse sur le linéaire :

Date début	Date fin	Lieu	Voie	Cause	Vitesse initiale	Vitesse réduite
14/12/2019	En cours	Calypso	2	Masque de visibilité - Résidence Esquissé - 20 km/h définitif (Validation OQA)	40	20
14/12/2019	En cours	Bouscat pneu	2	Activité commerciale	40	20
20/01/2020	26/03/2020	Croix de Seguey / Labottière	1	Obstacle fixe - Poteau ICC	40	20
Lancement décembre 2019	17/07/2020	Marie Brizard	2	Accès chantier	30	20
Lancement décembre 2019	09/12/2020	Eglise Saint- Ferdinand	2	Obstacle fixe	30	20

En complément, la zone partagée située sur la ligne D perturbe l'exploitation de la ligne : les rames sont prises dans la circulation aux heures de pointe (ex : station Croix de Seguey).

De plus, des véhicules sont régulièrement mal stationnés sur le secteur Fondaudège et Avenue de la Libération (Livraisons, accès commerces).

A titre d'exemple sur les mois de septembre, octobre et novembre 2021, ces situations ont provoqué 04h40 d'arrêt d'exploitation.

IV.2.2. Vitesse commerciale bus

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

- Pour les lignes exploitées en propre par Keolis Bordeaux Métropole : du SAEIV pour l'année entière, tous types de jours confondus ;
- Pour les lignes affrétées : du graphicage théorique sur une journée de type JO (mercredi) hiver, le SAEIV étant non exhaustif (véhicules non équipés et/ou non suivis : renouvellement du parc, prises de service non enregistrées par les conducteurs).

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

- (i) Toutes les lignes

Chapitre IV

En 2021, la vitesse commerciale du réseau est inférieure de -3,77 % par rapport à la valeur cible contractuelle (annexe 14 du contrat de Délégation de Service Public) contre -0,37 % en 2020. Le confinement mis en place à la suite de la crise sanitaire (détaillée au chapitre II.4) a eu des répercussions importantes sur la congestion de la Métropole et sur la fluidité du trafic. L'écart important entre les deux dernières années s'explique en grande partie par ces événements successifs tout au long de l'année.

Il convient de rappeler que les vitesses figurant à l'annexe 14 du contrat n'intègrent pas la productivité liée à la mise en œuvre des priorités aux feux, qui était de 1,61 % pour l'année 2021. Les contraintes pesant sur le réseau évoquées plus haut sont trop importantes pour que les actions initiées sur les priorités aux feux se traduisent seules par une augmentation de la vitesse commerciale.

Malgré tout, la vitesse commerciale s'est stabilisée ces dernières années : écart peu significatif d'une année à l'autre (18,75 km/h en 2020 contre 18,11 km/h en 2021).

Les tableaux suivants représentent les vitesses commerciales des lignes exploitées en propre selon certains types de jour et certaines périodes de l'année :

➔ *Vitesses commerciales des lignes exploitées en propre selon certains types de jour*

VITESSES COMMERCIALES (Km/h)				VITESSES COMMERCIALES (Km/h)			
Ligne	Réalisé 2021 Tous jours	Annexe 14 2021	Différence*	Ligne	Réalisé 2021 sans vacances scolaires	Annexe 14 2021	Différence*
1	15,69	15,44	1,62 %	1	15,53	15,44	0,58 %
2	18,99	17,44	8,89 %	2	18,53	17,44	6,25 %
3	19,15	20,28	-5,57 %	3	18,77	20,28	-7,45 %
4	18,18	17,37	4,66 %	4	17,82	17,37	2,59 %
5	15,84	17,67	-10,36 %	5	15,33	17,67	-13,24 %
8	20,81	21,19	-1,79 %	8	20,18	21,19	-4,77 %
9	15,45	13,03	18,57 %	9	15,11	13,03	15,96 %
10	17,40	17,98	-3,23 %	10	17,00	17,98	-5,45 %
11	19,82	19,39	2,22 %	11	19,56	19,39	0,88 %
12	16,38	17,67	-7,30 %	12	16,11	17,67	-8,83 %
15	15,96	15,93	0,19 %	15	15,62	15,93	-1,95 %
16	16,67	13,45	23,94 %	16	16,34	13,45	21,49 %
20	16,13	16,36	-1,41 %	20	15,59	16,36	-4,71 %
23	24,64	22,80	8,07 %	23	24,27	22,80	6,45 %
24	19,76	18,96	4,22 %	24	19,33	18,96	1,95 %
26	15,06	11,12	35,43 %	26	14,50	11,12	30,40 %
27	19,73	21,72	-9,16 %	27	19,33	21,72	-11,00 %
28	21,18	24,14	-12,26 %	28	20,79	24,14	-13,88 %
29	18,87	18,39	2,61 %	29	18,36	18,39	-0,16 %
31	17,04	/		31	16,77	/	
33	17,20	17,63	-2,44 %	33	16,84	17,63	-4,48 %
34	19,21	22,08	-13,00 %	34	18,88	22,08	-14,49 %

Chapitre IV

VITESSES COMMERCIALES (Km/h)				VITESSES COMMERCIALES (Km/h)			
Ligne	Réalisé 2021 Tous jours	Annexe 14 2021	Différence*	Ligne	Réalisé 2021 sans vacances scolaires	Annexe 14 2021	Différence*
35	19,09	18,74	1,87 %	35	18,76	18,74	0,11 %
37	25,92	29,65	-12,58 %	37	25,76	29,65	-13,12 %
39	25,22	/		39	24,86	/	
40	21,03	27,19	-22,66 %	40	20,87	27,19	-23,24 %
41	19,41	21,34	-9,04 %	41	18,91	21,34	-11,39 %
42	20,62	21,31	-3,24 %	42	20,27	21,31	-4,88 %
45	18,41	11,39	61,63 %	45	18,02	11,39	58,21 %
58	20,29	20,88	-2,83 %	58	22,62	20,88	8,33 %
63	25,34	/		63	25,18	/	
64	20,55	18,28	12,42 %	64	20,56	18,28	12,47 %
67	22,44	22,86	-1,84 %	67	22,11	22,86	-3,28 %
87	20,25	22,53	-10,12 %	87	19,70	22,53	-12,56 %
TOTAL	18,11	18,82	-3,77 %		17,76	18,82	-5,63 %

* Différence : taux de la différence entre le réalisé 2020 et l'annexe 14 du contrat de Délégation de Service Public par rapport à l'annexe 14

Service Public par rapport à l'annexe 14

$$Diff = \frac{\text{Réalisé 2021} - \text{Annexe 14}}{\text{Annexe 14}}$$

↳ Vitesses commerciales des lignes exploitées en propre selon certains types de jour et certaines périodes de l'année

Réalisé 2021 tous les jours avec vacances scolaires				Réalisé 2021 JO sans vacances scolaires			
Ligne	Distance en service	Durée en service	Vitesse moyenne en service (km/h)	Ligne	Distance en service	Durée en service	Vitesse moyenne en service (km/h)
1	999 695,10	63 724,59	15,69	1	675 935,50	43 523,20	15,53
2	760 857,40	40 066,10	18,99	2	522 812,70	28 208,00	18,53
3	1 128 725,40	58 952,27	19,15	3	787 781,40	41 975,10	18,77
4	1 092 569,20	60 081,42	18,18	4	754 234,90	42 314,50	17,82
5	597 551,50	37 733,51	15,84	5	411 133,30	26 811,30	15,33
8	422 956,30	20 322,20	20,81	8	294 113,90	14 571,30	20,18
9	768 792,00	49 753,36	15,45	9	532 848,30	35 256,30	15,11
10	994 183,00	57 125,43	17,40	10	685 047,10	40 295,30	17,00
11	1 261 572,90	63 651,10	19,82	11	872 721,20	44 629,00	19,56
12	289 601,30	17 679,49	16,38	12	198 350,40	12 315,40	16,11
15	1 221 549,30	76 560,32	15,96	15	841 294,70	53 843,10	15,62
16	1 090 901,20	65 449,51	16,67	16	752 646,20	46 058,20	16,34
20	257 163,20	15 946,19	16,13	20	174 818,60	11 211,40	15,59
23	333 319,00	13 528,58	24,64	23	230 130,10	9 483,50	24,27
24	494 354,10	25 017,22	19,76	24	345 574,50	17 878,10	19,33
26	297 133,50	19 735,19	15,06	26	203 964,20	14 068,30	14,50

Chapitre IV

Réalisé 2021 tous les jours avec vacances scolaires				Réalisé 2021 JO sans vacances scolaires			
Ligne	Distance en service	Durée en service	Vitesse moyenne en service (km/h)	Ligne	Distance en service	Durée en service	Vitesse moyenne en service (km/h)
27	372 936,70	18 906,05	19,73	27	255 663,90	13 228,50	19,33
28	278 944,70	13 167,16	21,18	28	189 793,20	9 129,40	20,79
29	265 121,50	14 047,34	18,87	29	180 086,50	9 807,00	18,36
31	343 187,60	20 141,45	17,04	31	285 406,80	17 020,50	16,77
33	273 231,90	15 883,20	17,20	33	188 236,30	11 178,30	16,84
34	629 688,10	32 779,22	19,21	34	444 067,60	23 519,50	18,88
35	695 041,20	36 408,15	19,09	35	490 201,90	26 128,30	18,76
37	255 391,50	9 853,52	25,92	37	176 425,50	6 848,10	25,76
39	361 609,00	14 340,58	25,22	39	251 662,90	10 123,10	24,86
40	219 602,60	10 440,14	21,03	40	155 114,30	7 430,50	20,88
41	192 731,60	9 928,45	19,41	41	138 543,70	7 325,50	18,91
42	197 891,00	9 598,18	20,62	42	131 756,50	6 499,60	20,27
45	376 028,90	20 429,03	18,41	45	266 158,90	14 769,50	18,02
58	13 476,30	664,16	20,29	58	9 780,90	432,20	22,63
64	98 150,40	4 775,04	20,55	64	71 785,80	3 491,50	20,56
67	35 252,90	1 571,11	22,44	67	25 629,30	1 158,60	22,12
87	119 686,50	5 909,57	20,25	87	92 561,70	4 698,50	19,70
SS-Total hors Affrétés	16 738 896,80	924 168,83	18,11	SS-Total hors Affrétés	11 636 282,70	655 230,60	17,76

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

Afin de pouvoir faire une comparaison valable entre deux périodes, les données sont comparées entre 2014 (période sans aucune priorité aux feux) et 2021 : la comparaison suivante est faite tous les jours avec les vacances scolaires.

Toutes les Lianes sont en régression par rapport à l'année 2020. Ceci s'explique principalement par la reprise du trafic routier à la suite de la crise sanitaire ayant débutée en 2020. Le phénomène est particulièrement observable en comparant l'évolution entre 2019 et 2020 où 86 % des Lianes étaient en progression.

La moyenne sur toutes les Lianes indique un score supérieur à +1,29 % par rapport à l'objectif de l'annexe 14. Dans le même temps, 46 % des Lianes sont toujours en dessous de la valeur fixée par cette annexe. Il existe ainsi de fortes disparités entre les Lianes qui dépassent largement l'objectif (Lianes 9 +18,59 % et Lianes 16 +23,92 %) et celles qui affichent un déficit (Lianes 7 -12,75 %, Lianes 5 -10,38 % et Lianes 12 -7,30 %).

Le constat de l'année 2021 :

- Retour à une vitesse stable d'avant crise sanitaire (17,52 km/h en 2019, 17,85 km/h en 2021 entrecoupé d'une année marquée par les confinements à 18,41 km/h) ;
- Légère progression par rapport à l'année 2014 (+0,68 %) ;
- Objectif fixé par l'annexe 14 atteint (+1,29 % par rapport à la vitesse cible).

Vitesses commerciales Lianes avec Priorité aux Feux activée Km/h							
Ligne	Réalisé 2014	Réalisé 2020	Réalisé 2021	Annexe 14 2021	Différence (entre réalisé 2021 et Annexe 14)*	Différence (entre réalisé 2021 et réalisé 2014)	Différence (entre réalisé 2021 et réalisé 2020)*
	Tous jours	Tous jours	Tous jours				
1	17,46	16,27	15,69	15,44	1,60 %	-10,15 %	-3,58 %
2	15,46	19,13	18,99	17,44	8,89 %	22,83 %	-0,73 %
3	19,60	20,28	19,15	20,28	-5,59 %	-2,31 %	-5,59 %
4	17,26	18,83	18,18	17,37	4,69 %	5,36 %	-3,43 %
5N	16,88	17,78	/	17,67	/	/	/
5S	16,88	16,32	/	17,67	/	/	/
5	/	17,11	15,84	17,67	-10,38 %	/	-7,45 %
6	18,56	17,70	/	14,90	/	/	/
7	23,39	22,20	21,70	24,87	-12,75 %	-7,23 %	-2,25 %
8	21,18	21,65	20,81	21,19	-1,78 %	-1,74 %	-3,87 %
9	13,66	16,00	15,45	13,03	18,59 %	13,12 %	-3,43 %
10	17,92	17,93	17,40	17,98	-3,21 %	-2,88 %	-2,94 %
11	19,26	20,32	19,82	19,39	2,22 %	2,91 %	-2,46 %
12	/	16,65	16,38	17,67	-7,30 %	/	/
15	15,27	16,46	15,96	15,93	0,16 %	4,49 %	-3,07 %
16	15,41	19,97	16,67	13,45	23,92 %	8,16 %	-16,54 %
TOTAL	17,73	18,41	17,85	17,62	1,29 %	0,68 %	-3,06 %

* Différence : taux de la différence entre le réalisé 2021 et l'annexe 14 du contrat de Délégation de Service Public par rapport à l'annexe 14

$$Diff = \frac{\text{Réalisé 2021} - \text{Annexe 14}}{\text{Annexe 14}}$$

↳ Lianes 1 : ligne priorisée depuis 2016

L'itinéraire de la ligne a été modifié en 2019 dans le cadre des travaux du Tram A vers l'aéroport (détaillé au chapitre III.2.1.b). Cette déviation importante a stabilisé la régularité de la ligne et la vitesse commerciale. Ligne fortement impactée par les travaux du tramway sur Mérignac et par les travaux BHNS (détaillés au chapitre II.7.2) en centre-ville, durant cette année 2021.

Sur Mérignac, des difficultés ont été recensées sur le secteur de l'Aéroport (du giratoire Kennedy / Beaudésert au terminus Aéroport) entraînant un report du trafic sur l'axe situé avenue de l'Yser et avenue de Verdun. De nombreux axes majeurs de la commune ont été fermés durant l'été ayant fortement pénalisé la régularité de la ligne début juillet 2021 (travaux infrastructures 4 Chemins, fermeture de l'avenue du Maréchal Leclerc, fermeture de l'avenue du Chut, ...).

Les travaux du BHNS situés en centre-ville depuis le printemps 2021 ont entraîné des déviations sur les secteurs Albret et château d'Eau avec le report de plusieurs arrêts.

↳ Lianes 2 : ligne priorisée depuis février 2015

Chapitre IV

Depuis le mois de mars 2020, la ligne a été modifiée et emprunte désormais le secteur Eysines et Le Taillan, des axes de circulation plutôt fluides et roulants. L'effet bénéfique constaté l'année précédente s'est estompé en raison du début des travaux du bus express.

↳ Lianes 3 : ligne priorisée depuis avril 2016

La mise en place des couloirs de bus sur le Haillan / Mérignac avait permis de récupérer un peu de fluidité et de temps de parcours sur la ligne en heures de pointe du matin (gain de 3 minutes environ). Une légère baisse de la vitesse commerciale est constatée en 2021 à la suite du démarrage des travaux du bus express, ayant un impact plus important que sur la Lianes 2.

↳ Lianes 4 : ligne priorisée depuis 2017

Les différentes phases de travaux du BHNS en centre-ville (notamment avec la mise en sens unique du cours Aristide Briand ayant pour conséquence le passage par la rue J. Burguet de toutes les lignes allant vers la place de la Victoire) n'ont pas fortement impacté la vitesse commerciale. La Lianes 4 a connu une certaine régularité par rapport aux autres Lianes passant par le Centre-ville.

↳ Lianes 5N, 5S et 5 : ligne priorisée depuis février 2015

En 2020, la ligne a été impactée par la crise sanitaire (couvre-feu, confinement, télétravail, étudiants suivant leurs cours en distanciel) ayant entraîné une baisse de sa fréquentation. A la suite de l'assouplissement des mesures sanitaires, l'année 2021 marque le retour à un trafic « normal », particulièrement depuis la rentrée scolaire.

La présence de nouvelles habitations situées route de Toulouse fait augmenter la fréquentation sur la ligne. La Lianes 5 transporte plus de clients et effectue des temps d'arrêt plus longs.

Les nouveaux aménagements cyclables (secteur victoire/Boulevards) ont eu un impact sur la vitesse commerciale de la ligne ainsi que la programmation du feu de la Barrière de Toulouse (allongement du temps de franchissement de cette intersection). Les nouveaux couloirs bus et sens uniques de circulation, situés cours de la somme et rue de Bègles, ont eu pour effet d'engendrer des reports de circulation des véhicules légers avec une saturation de la place Nansouty. Le gain de temps lié à la mise en place des couloirs bus n'est pas significatif. Les travaux du Bus Express, situés cours d'Albret et cours Aristide Briand, ont engendré des difficultés de circulation et des déviations importantes (Horaires Travaux).

↳ Lianes 8 : ligne priorisée depuis juin 2015

La vitesse commerciale de la Lianes 8 a très peu évolué. Des travaux sont réalisés place Amélie Raba Léon et des travaux d'extension de la ligne vers Gradignan Centre ont démarré début septembre 2021.

↳ Lianes 9 : ligne priorisée depuis 2016 et équipée de couloirs de bus depuis 2019

Depuis 2019, la Lianes 9 bénéficie de la mise en place successive de plusieurs couloirs bus sur les boulevards. La vitesse commerciale, qui commençait à baisser après s'être stabilisée entre 2016 et 2017, repart à la hausse depuis la mise en place de ces couloirs.

Chapitre IV

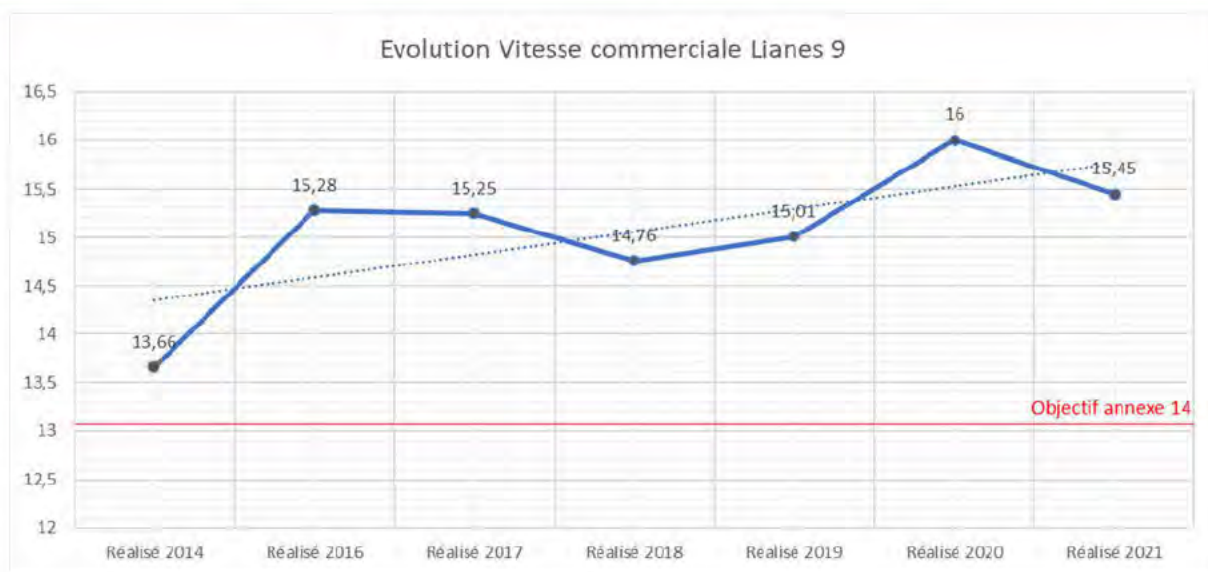
En 2020, la Lianes 9 a réalisé sa meilleure vitesse commerciale. Il convient toutefois de nuancer ces résultats au regard de la très faible fréquentation routière provoquée par la crise sanitaire et les différents confinements.

En 2021, la reprise progressive des déplacements entraîne une légère baisse de la vitesse de la ligne. Celle-ci semble revenir à un niveau stable. Globalement, les sites en propres sur les boulevards ont permis d'améliorer significativement la régularité de la Lianes 9, et même d'offrir un gain de temps de trajet d'environ 5 minutes par sens.

La tendance générale de la ligne semble se diriger vers une augmentation de la vitesse commerciale depuis 2014.

Une étude sur la mise en place des couloirs de bus illustrée par la vitesse commerciale de la Lianes 9 est disponible au chapitre II.5.3.

Vitesses commerciales Lianes 9 avec couloirs de bus Km/h								
Ligne	Réalisé 2014	Réalisé 2016	Réalisé 2017	Réalisé 2018	Réalisé 2019	Réalisé 2020	Réalisé 2021	Annexe 14 2021
9	13,66	15,28	15,25	14,76	15,01	16,00	15,45	13,03



↳ Lianes 10 : ligne priorisée depuis 2016

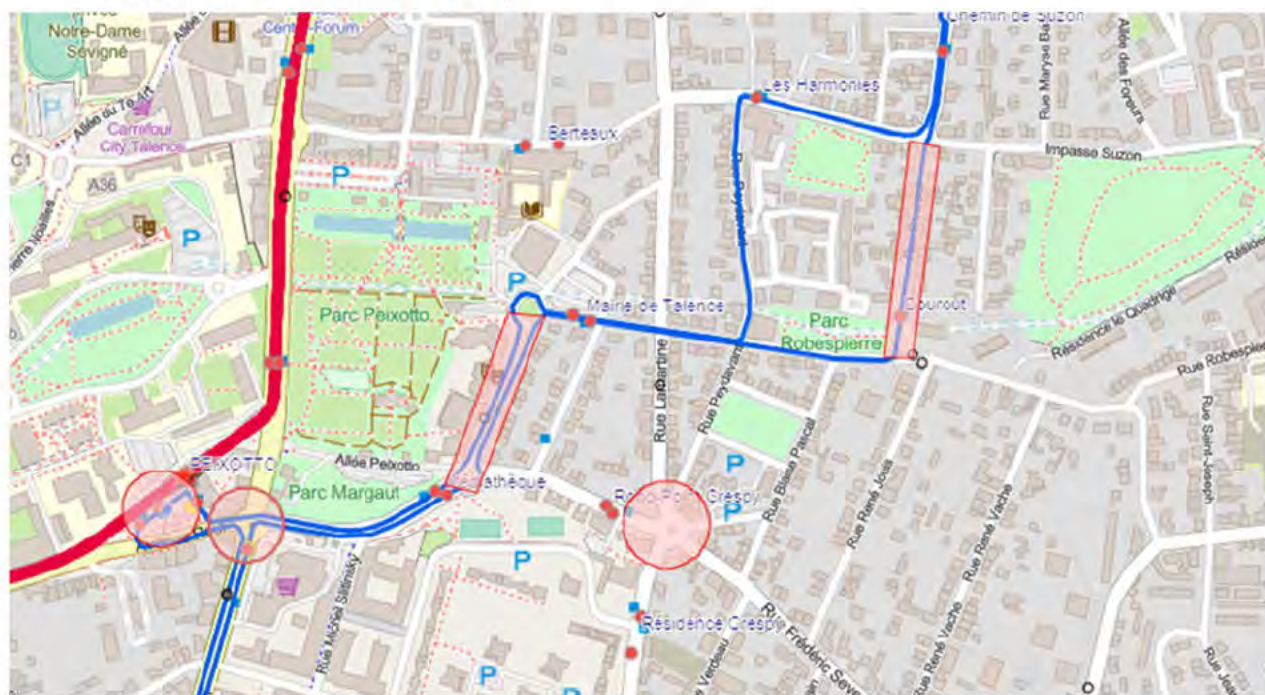
De 2020 à 2021, une baisse de la vitesse commerciale est observée sur la Lianes 10 : -2,94 %.

La Lianes 10 a fortement été impactée sur 3 secteurs :

- Secteur de la gare Saint-Jean :
 - Secteur très dense ;
 - Multitudes d'alternats situés rue Amédée Saint Germain ;

Chapitre IV

- Fermeture de 15 jours pour travaux du Parvis de la gare ;
- Quartier Nansouty fortement encombré en raison de travaux réalisés rue de Bègles (mise en sens unique pendant 72 jours).
- Secteur Talence : 5 chantiers dans le secteur en quasi-simultanéité (du 26 avril au 08 novembre 2021) ;
- Secteur Gradignan : un chantier est situé cours du Général de Gaulle depuis le 08 mars 2021. La route de Pessac est fermée depuis l'été 2021, avec une déviation par la rue Fontaine de Monjous, ce qui pénalise fortement la ligne en terme de distance mais aussi des temps de parcours qui se retrouvent rallongés.



↳ Lianes 11 : ligne priorisée depuis 2016

En 2020, la vitesse commerciale de la Lianes 11 a augmenté par rapport à 2019 (+3,58 %). La ligne est restée attrayante et fréquentée en raison de sa proximité avec le CHR.

En 2021, la vitesse commerciale a chuté de -2,46 % par rapport à 2020. Cette évolution peut s'expliquer par la reprise d'activité qui a occasionné une hausse de la fréquentation, de la circulation et de nombreux reports en raison des travaux d'extension du Tram A sur Mérignac et des travaux situés sur l'avenue du Chut à Mérignac. De nombreuses déviations ont été mises en place (31) parmi lesquelles certaines étaient lourdes et contraignantes (créations voies raccordement futur pont Simone Veil, travaux BHNS secteur Victoire, travaux SUEZ sur le boulevard George V, ...).

↳ Lianes 12 : ligne priorisée depuis 2017

Entre 2020 et 2021, la vitesse commerciale n'a pas subi de changements marquants.

Chapitre IV

↳ Lianes 15 : ligne priorisée depuis 2015

Les travaux du BHNS ont démarré en centre-ville depuis le printemps 2021. Des déviations ont été proposées secteur Albret et château d'Eau entraînant des reports d'arrêts.

↳ Lianes 16 : ligne priorisée depuis 2015

La vitesse commerciale a fortement augmenté en 2020 par rapport à 2019 (+24,45 %). La ligne a été très peu fréquentée lors du 1^{er} confinement au profit du Tram A. De plus, elle n'a pas subi de grandes déviations.

En 2021, la vitesse commerciale a chuté de -16,54 % par rapport à 2020. Comme pour la Lianes 11, la reprise d'activité a occasionné une hausse de la fréquentation, de la circulation avec ses reports dus aux travaux d'extension du Tram A à Mérignac et aux travaux sur l'avenue du Chut à Mérignac. Cette diminution est également due à l'augmentation du nombre de déviations (34 pour 15) parmi lesquelles, certaines étaient lourdes et contraignantes (fermeture du pont de Pierre, fermeture de la place de la République, travaux BHNS secteur Palais de Justice, ...).

IV.2.2.b) Vitesse commerciale des lignes affrétées

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

Réalisé 2021 tous les jours avec vacances scolaires						
Ligne	Distance en service 2020	Distance en service 2021	Durée en service 2020	Durée en service 2021	Vitesse moyenne en service 2020 (km/h)	Vitesse moyenne en service 2021 (km/h)
7	3 022,04	3 064,19	141,36	144,36	21,38	21,23
21	576,44	563,86	31,01	28,22	18,59	19,98
25	603,37	1 368,79	26,55	24,49	22,73	55,89
30	2 642,28	1 669,52	100,14	78,59	26,39	21,24
32	1 920,12	2 500,79	102,25	113,40	18,78	22,05
36	1 736,69	1 731,79	77,07	75,48	22,53	22,94
43	583,65	583,77	39,00	38,08	14,97	15,33
44	1 072,04	1 046,66	49,16	46,21	21,81	22,65
49	488,73	491,76	18,17	19,23	26,90	25,57
50	132,13	155,72	4,24	3,32	31,16	46,90
51	23,62	18,95	0,51	1,06	46,32	17,88
52	47,48	47,63	1,47	2,20	32,30	21,65
54	71,60	69,83	2,44	2,37	29,35	29,46
57	81,37	50,18	2,47	1,25	32,94	40,15
71	1 166,49	1 151,12	43,54	45,32	26,79	25,40
72	793,70	775,09	34,12	36,33	23,26	21,33
73	311,53	312,63	10,50	9,46	29,67	33,05
74	9,28	10,24	0,34	0,44	27,28	23,27
76	488,12	577,70	15,46	16,59	31,57	34,82
77	89,35	83,49	3,42	3,37	26,12	24,78
78	17,30	16,90	0,44	0,44	39,32	38,40

Chapitre IV

Réalisé 2021 tous les jours avec vacances scolaires						
Ligne	Distance en service 2020	Distance en service 2021	Durée en service 2020	Durée en service 2021	Vitesse moyenne en service 2020 (km/h)	Vitesse moyenne en service 2021 (km/h)
79	52,04	46,01	2,14	2,09	24,32	22,01
80	51,95	47,92	2,46	2,33	21,12	20,56
82	33,36	33,61	1,17	1,21	28,51	27,77
83	410,59	512,44	16,38	16,36	25,07	31,32
86	33,66	23,56	2,22	1,01	15,16	23,33
88	33,69	17,14	1,18	0,42	28,55	40,80
89	185,44	185,78	10,09	10,09	18,38	18,41
90	1 483,69	1 476,86	70,22	71,00	21,13	20,80
91	1 105,46	1 088,10	35,06	34,12	31,53	31,89
92	934,85	889,58	30,03	29,51	31,13	30,15
93	231,64	185,39	7,47	6,14	31,01	30,19
94	62,72	28,76	3,00	1,10	20,91	26,15
95	22,39	27,29	0,55	1,03	40,71	26,49
96	33,23	49,20	1,24	2,06	26,80	23,88
SS-Total Affrétés	20 552,04	20 902,22	886,87	868,68	23,17	24,06

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

Pour le réalisé 2021, sur tous les jours y compris les vacances scolaires, des lignes en propre et affrétées :

	Distance en service	Durée en service	Vitesse moyenne en service (km/h)
Total	16 759 798,87	925 037,51	18,12

Pour le réalisé 2021, uniquement en jours ouvrés hors vacances scolaires, des lignes en propre et affrétées :

	Distance en service	Durée en service	Vitesse moyenne en service (km/h)
Total	11 657 184,83	656 105,48	17,77

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

Chapitre IV

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

La crise sanitaire (détaillée au chapitre II.4) a fortement impacté l'année 2021, avec de multiples ajustements d'offre (Plans de Transport Adapté) au cours du 1^{er} semestre en lien avec l'évolution du contexte national.

Les réunions sectorielles, qui se sont tenues en février et en avril 2021, ont abouti à des modifications d'offre qui ont été mises en service pour la plupart le 30 août 2021.

Les modifications mises en œuvre dans le cadre des réunions sectorielles peuvent ainsi être classées en deux catégories :

- Réponses aux demandes des communes (avec un arbitrage préalable réalisé par les services de Bordeaux Métropole : prolongement de la Lianes 8 vers Gradignan Centre, réorganisation de la desserte d'Artigues, renforts d'offre sur les Lianes 7, Corol 34, Citéis 45, Locale 76, ...)
- Légers ajustements d'offre permettant de financer ces demandes (Lianes 12, Principale 25, Citéis 42, Citéis 44, Citéis 47, Locale 73, ...).

D'autres évolutions en marge des sectorielles 2021 ont également été mises en service en septembre 2021 (renfort de la Lianes 9, report du terminus des Corol 33 et 35 à Cracovie, mise en place de parcours express sur la Locale 84 dans le cadre des travaux du BHNS).

L'année 2021 a également été marquée par l'intensification des travaux de l'extension du Tram A vers l'Aéroport (impactant les Lianes 1, Principale 30, Corol 34, Corol 35, et la Citéis 42 notamment) et le démarrage des travaux du BHNS de Saint-Aubin à la gare Saint-Jean sur l'axe de la Lianes 3.

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

IV.4.1. Evolutions majeures 2021

IV.4.1.a) Evolutions en lien avec les réunions sectorielles 2021

(i) Renforts d'offre

Une alerte avait déjà été identifiée sur les Lianes 7 et Citéis 45 avant le début de la crise sanitaire : ces lignes souffraient en effet de problématiques de surcharge sur des créneaux horaires de forte affluence.

Un renfort d'offre a ainsi été mis en place sur la Citéis 45, ligne desservant plusieurs quartiers en fort développement urbain (Arkéa Arena, Belvédère).

La ligne dispose depuis la rentrée de septembre 2021 d'une fréquence de 15 minutes en heures de pointe (au lieu de 20 minutes) : de 06h30 à 09h00 vers Ravezies, de 07h00 à 08h00 en direction de Bouliac. L'offre a également été étoffée sur le Haut-Bouliac afin de répondre à des problématiques récurrentes de surcharge en lien avec les établissements scolaires de Stalingrad. En période scolaire, tous les parcours de la Citéis 45 ont pour origine Bouliac Belle Etoile entre 06h10 et 08h00, soit une

CE QU'IL FAUT RETENIR

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

Chapitre IV

fréquence régulière de 15 minutes. Une amélioration a également été apportée en heures de pointe le soir ; tous les parcours étant désormais proposés à destination de Bouliac Belle Etoile entre 16h30 et 18h30.

Ligne en forte progression depuis 2015, la Lianes 7 bénéficie de renforts d'offre en heures de forte affluence depuis début septembre 2021. A la demande de la commune d'Ambarès, des parcours express en lien avec la Gardette (itinéraire par les avenues de la République et Bourdieu à Bassens, soit un gain de temps de trajet de 1 à 5 minutes selon les heures de passage) sont ainsi proposés sur les périodes horaires les plus critiques. La fréquence est ainsi portée ponctuellement à 7/8 minutes dans le sens de la charge (le matin vers la Gardette, le soir vers Ambarès), offrant une capacité supplémentaire bienvenue.

Des renforts ont également été mis en place sur la Corol 34 afin de renforcer un peu plus son attractivité. Cette ligne transversale relie les communes du sud de la Métropole (Bègles, Villenave d'Ornon, Talence, Pessac, Mérignac) sans passer par le centre de Bordeaux et dispose de résultats de fréquentation très positifs (en semaine, plus de 80 voyageurs par parcours en moyenne). La ligne dispose désormais d'une fréquence continue de 20 minutes en journée.

Enfin, conformément à la demande de la commune de Parempuyre, et au regard notamment du développement du quartier Landegrand, la Locale 76 offre dorénavant un service toute la journée (fréquence 70 minutes) en semaine et un service plus tardif (départ à 20 heures de Brandenburg). En contrepartie, les fréquences ont été légèrement ajustées en heures de pointe, ajustements en cohérence avec le trafic observé.

(ii) Modification d'itinéraire

A la demande de la mairie de Gradignan, le terminus de la Lianes 8 a été reporté de Malartic vers le centre de la commune (nouveau contact direct vers Arts et Métiers, Pellegrin). Ce nouvel itinéraire permet de relier Malartic mais également des quartiers talençais au centre de Gradignan (mairie, médiathèque) toutes les 15 minutes.

Les réunions sectorielles ont également été l'occasion de confirmer une modification d'itinéraire sur la Corol 37, demandée par les communes de Blanquefort et du Taillan-Médoc dès 2019 à l'occasion des discussions autour de la réorganisation du réseau en lien avec le Tram D. Après plusieurs mois de travaux, la Corol 37 emprunte le chemin du Four à Chaux et l'avenue Salle de Breillan depuis le 30 août 2021, désenclavant les quartiers nord de ces deux communes.

(iii) Réorganisation de la desserte d'Artigues

La desserte de la commune d'Artigues a été partiellement revue à la suite des réunions sectorielles 2021.

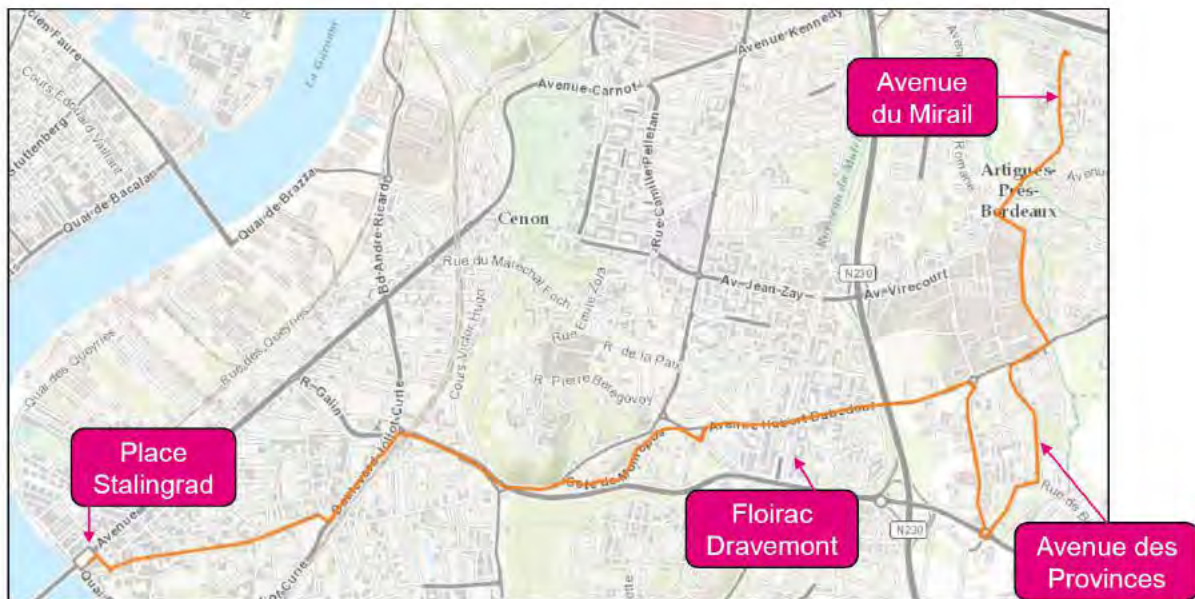
La Citéis 63 avait été créée en 2015 à la demande de la précédente équipe municipale afin de renforcer les liens inter-quartiers sur la commune ; en contrepartie, la Locale 67, qui dessert les quartiers nord de la commune en lien avec Buttinière, avait été revue (suppression de l'offre en heures creuses).

Faisant le constat d'une fréquentation en deçà des attentes, la desserte a été réorganisée :

Chapitre IV

- Rétablissement d'une offre à 40 minutes en cours de journée sur la Locale 67, répondant aux demandes d'usagers de la ligne ;
- Suppression de la Citéis 63, ses missions étant partiellement reprises par la Locale 80, grâce au prolongement de celle-ci, depuis « Provinces », vers le centre de la commune (mairie).

Cette nouvelle offre permet un accès rapide et direct vers la place Stalingrad, complémentaire notamment de la Principale 27. Elle circule avec une fréquence d'une heure en heures pleines uniquement (de 06h15 à 09h15 et de 16h15 à 19h15), soit 7 allers-retours journaliers au lieu des 2 précédemment proposés.



(iv) Ajustements d'offre

Des mesures d'économie ont été étudiées afin de financer les évolutions d'offre citées ci-dessus.

Les ajustements d'offre suivants ont été ainsi mis en œuvre en septembre 2021 :

- Réduction de l'offre de la Lianes 12 le samedi : 30 minutes le matin (au lieu de 20) et 20 minutes l'après-midi (au lieu de 15). En concurrence directe avec le Tram D sur une partie de son itinéraire, l'offre proposée paraissait surdimensionnée (600 validations enregistrées par samedi). Cet ajustement, déjà en vigueur depuis septembre 2020 dans le cadre des mesures d'économie en lien avec la crise sanitaire, est donc pérennisé ;
- Réduction de l'offre de la Principale 25 le samedi : fréquence de 40 minutes au lieu de 20, hiver comme été. Cette réduction est justifiée par la très faible fréquentation observée sur cette ligne le samedi (moins de 2 voyageurs par parcours en moyenne). La nouvelle fréquence proposée semble ainsi plus en adéquation avec le trafic observé. Cette modification a été expérimentée dès le mois d'avril 2021 en lien avec la crise sanitaire ;

CE QU'IL FAUT RETENIR

Les réunions sectorielles 2021 ont abouti à la modification de 15 lignes du réseau TBM.

Chapitre IV

- Réduction de l'offre de la Citéis 42 et de la Citéis 44 le samedi : ajustement de la fréquence de 45 minutes au lieu de 35 en faveur de la Citéis 42 et ajustement de la fréquence de 60 minutes au lieu de 30 en faveur de la Citéis 44, en hiver comme en été. Ces lignes ont un profil très scolaire et leur fréquentation est faible le samedi (200 à 250 validations). Des reports sont possibles vers d'autres lignes sur la majorité de leur itinéraire. Ces modifications ont été expérimentées dès le mois d'avril 2021 en lien avec la crise sanitaire et n'ont pas généré de retour négatif de la part des clients de ces deux lignes ;
- Suspension de la Locale 73 les week-ends de novembre 2021 à fin mars 2022. Le week-end, cette ligne se limite à la section Parc Expositions et Camping International. En période d'automne et d'hiver, une très faible utilisation de cette ligne est constatée le week-end (moins de 5 voyageurs par jour). Elle ne circule désormais qu'aux beaux jours, entre avril et fin octobre, période de plus forte fréquentation pour le Camping International ;
- Les renforts prévus sur les 4 lignes de tramway le samedi matin (pleine fréquence dès 11 heures) sont repoussés à une date ultérieure, la fréquentation observée post-crise sanitaire ne le justifiant pas ;
- Enfin, la Citéis 47, suspendue depuis le début de la crise sanitaire, reste arrêtée jusqu'à la fin 2022. Ses missions n'apparaissent pas essentielles dans un contexte de crise sanitaire, pour des trajets courts pour lesquels la marche à pied est possible voire même recommandée.

D'autre part, faisant suite à une volonté de la clientèle, les horaires du Bat³ ont été revus dès le mois d'octobre 2021 : le dernier départ de Stalingrad est désormais assuré à 19h30 toute l'année, et les derniers départs sur la liaison de cabotage (en lien avec Lormont Bas) sont adaptés (20h15 d'avril à septembre, 19h30 d'octobre à mars).

IV.4.1.b) Autres principales évolutions d'offre

La mise en œuvre de nombreux sites propres sur les boulevards (détaillé au chapitre II.5.3) a permis d'améliorer significativement la régularité de la Lianes 9, et même d'offrir un gain de temps de trajet d'environ 5 minutes par sens. L'économie de moyens générée par cette amélioration de la vitesse commerciale, à raison d'un véhicule, a été réinjectée dans l'offre de la Lianes 9 dès septembre 2021. La fréquence est désormais portée à 8 minutes sur une heure de pointe élargie afin d'améliorer un peu plus l'attractivité de cette Lianes.

Reporté à Ravezies en toute fin d'année 2020 faisant suite aux graves incidents intervenus aux Aubiers, le terminus des Corol 33 et 35 est définitivement reporté à Cracovie à partir du 30 août 2021. Des aménagements spécifiques (sites propres sur les allées de Boutaut) ont permis d'assurer le stationnement et la régulation de ces deux lignes à Cracovie.

En prévision des impacts importants générés par les travaux du BHNS, dont le tracé est prévu entre Saint-Aubin du Médoc et la gare Saint-Jean sur l'ensemble de l'axe de la Lianes 3, des renforts express sont proposés sur la Locale 84. Cet aménagement offre aux communes de Saint-Aubin de Médoc et Saint-Médard en Jalles un itinéraire bis vers le centre de Bordeaux, moyennant une correspondance avec le Tram D à Cantinolle. Ces parcours express, injectés en heures de pointe, permettent d'afficher une fréquence de 15 minutes au global et un gain de temps conséquent pour rejoindre le Tram D (pas de passage par le lycée Sud Médoc).

Depuis Saint-Médard-en-Jalles et Saint-Aubin-de-Médoc

POUR ALLER A BORDEAUX, OU EN REVENIR : 84 + D



Enfin, les itinéraires de certaines lignes ont été légèrement modifiés faisant suite à des évolutions et à des réaménagements de voirie :

- Suite à l'inversion du sens de circulation de la rue Belleville à Bordeaux, le tracé de la Principale 26 en direction Bègles est modifié par le cours de la Libération et la rue de Belfort (en expérimentation dès la fin août 2021 et pérennisé depuis le 08 novembre 2021) ;
- Déplacement du terminus Village 5 des lignes 31 et TBNight (désormais positionné avenue Camille Jullian), impliquant également une modification d'itinéraire de la Lianes 10 en direction Gradignan depuis le 08 novembre 2021 ;
- Mise en service le 08 novembre 2021 de la station Cœur Bersol (type BHNS) et du site propre axial situé avenue du Haut Lévêque à Pessac, permettant notamment d'améliorer la vitesse commerciale du futur express bus intra-rocade (Corol 39).

IV.4.1.c) Crise sanitaire et adaptation de l'offre

Le 1^{er} semestre 2021 a été fortement marqué par la crise sanitaire (détaillé au chapitre II.4). L'offre du réseau TBM a été adaptée en fonction de l'évolution du contexte sanitaire.

Comme en 2020, les ajustements mis en œuvre ont été conçus à partir des principes suivants :

- Maintien d'une desserte de toutes les communes de Bordeaux Métropole ;
- Attention particulière apportée à la desserte des centres hospitaliers et d'autres établissements de santé en première ligne dans la lutte contre la COVID-19.

CE QU'IL FAUT RETENIR

L'offre du réseau TBM a été adaptée tout au long de la crise sanitaire, en fonction de l'évolution du contexte, des moyens matériels et humains disponibles et de l'évolution constatée de la fréquentation.

Chapitre IV

(i) Couvre-feu fixé à 20 heures

Début janvier 2021, l'offre proposée sur le réseau TBM a été adaptée à la mise en place du couvre-feu fixé à 20 heures. Celle-ci s'est notamment traduite par :

- Suspension des renforts en heures de pointe (« services partiels ») sur le Tram B, la plupart des étudiants étant absents en raison de la dispense de cours en distanciel ;
- Ajustements des fréquences des Lianes 1, 9 et 10 en heures de pointe ;
- Réduction de la fréquence le samedi sur la Lianes 12 (passage de 20 à 30 minutes) ;
- Suspension de la Citéis 47 et de la ligne de nuit TBNight ;
- En soirée, diminution progressive de la fréquence sur les Tram A, B et C : à partir de 19h30, basculement d'une fréquence 5 à 10 minutes, puis à partir de 21h00/21h30, basculement vers une fréquence à 15 minutes (au lieu de 10) ;
- Fin de service programmée à 00h00 tous les jours sur les réseaux Tram, Lianes, et Flexo de soirée.

(ii) Couvre-feu avancé à 18 heures

Le 16 janvier 2021, le Gouvernement acte la mise en place d'un nouveau couvre-feu fixé à 18 heures. Après quelques jours d'observation de la fréquentation, l'offre TBM a été modifiée à compter du 29 janvier 2021. Celle-ci s'est notamment traduite par l'ajustement des fréquences sur les 4 lignes de tramway ainsi que sur les Lianes 1, 3, 4, 5, 9, 10, 15 et 16 à partir de 18h30.

Sur le réseau tramway, les Tram A, B et C disposaient ainsi d'une fréquence réduite toute la semaine après 18h30 pour atteindre 20 minutes (et 40 minutes sur les antennes) à partir de 20h30 environ. Une fréquence de 40 minutes fut appliquée sur le Tram D à partir de 20h30 environ.

Sur le réseau bus, l'offre des Lianes 1, 3, 4, 5, 9, 10, 15 et 16 a progressivement été réduite à partir de 18h30 : la fréquence fut réduite à 20 minutes au lieu de 10 à 15 minutes, puis 30 à 40 minutes en soirée jusqu'à la fin de service, du lundi au samedi. Certains départs tardifs (départs après 00h30) ont également été supprimés sur les Lianes 2, 3 et 4.

En complément, le dimanche soir, l'offre de la Lianes 1 a été modifiée. Sa fréquence fut portée à 30 minutes au lieu de 20 minutes à partir de 21 heures.

Les Flexo de soirée, étant construites en correspondance avec le réseau tramway et la Lianes 3, ont également fait l'objet d'ajustements du lundi au dimanche. Ces derniers ont consisté au décalage de départs (Flexo 50, 51, 52 et 54) ou à la réorganisation d'horaires afin de correspondre à la nouvelle offre proposée sur le réseau tramway et la Lianes 3 (Flexo 55 et 57).

Afin de répondre aux besoins de déplacements au-delà de l'horaire de couvre-feu, l'amplitude du réseau TBM a été maintenue avec une fin de service vers 24h00, sur le réseau tramway et bus.

(iii) Décalage du couvre-feu à 19 heures

Dès le 20 mars 2021, le Gouvernement adapte le couvre-feu, désormais fixé à 19 heures. Le 27 mars 2021, l'offre TBM est marquée par un retour à l'offre nominale sur la tranche horaire 18h30-19h30

Chapitre IV

pour les lignes ayant été précédemment dégradée : les 4 lignes de tramway et les Lianes 1, 3, 4, 5, 9, 10, 15 et 16.

(iv) Mise en œuvre d'un 3^{ème} confinement

Le 03 avril 2021, le Gouvernement instaure la mise en place d'un 3^{ème} confinement, celui-ci impliquant notamment des restrictions de déplacement à 10 kilomètres, la fermeture des établissements scolaires, et le maintien d'un couvre-feu 19 heures.

L'offre TBM s'est ajustée en deux temps.

Dès le 06 avril 2021, des premiers ajustements sont appliqués au regard de la baisse de la fréquentation attendue, notamment en raison de la fermeture des établissements scolaires :

- Mise en œuvre d'une offre « été renforcé » sur les Tram A et B (6 minutes de fréquence) et les Tram C et D (7/8 minutes de fréquence) ;
- Maintien d'une offre « vacances scolaires hiver » sur les Lianes ;
- Basculement sur une offre été pour les autres lignes ;
- Pas de circulation des lignes spécifiques.

A partir du 19 avril 2021, de nouveaux ajustements sont appliqués avec une diminution de l'amplitude de circulation globale et la réduction de certains services :

- Fin de service généralisée vers 22h30 en tenant compte des besoins du personnel soignant et des dernières arrivées de TGV à la gare Saint-Jean ;
- Pas de circulation des Flexos de soirée (fréquentation très faible) ;
- Suspension du service sur la Corol 39 et la Locale 73 le samedi (trafic très faible) ;
- Suspension du service sur la Principale 26, Citéis 43 (reports possibles sur d'autres lignes) et la Locale 73 le dimanche ;
- Réduction de fréquence le samedi pour les Principale 25, Citéis 42 et 44 ;
- Réduction de fréquence le dimanche pour les Lianes 12.

(v) Assouplissement du confinement suivi d'un déconfinement progressif

Dès le 03 mai 2021, le Gouvernement instaure un assouplissement du confinement : réouverture des collèges et lycées, levée des restrictions de déplacement inférieurs à 10 kilomètres et maintien du couvre-feu à 19 heures.

L'offre du réseau TBM a ainsi été adaptée comme suit :

- Reprise des services partiels entre « Cenon gare » et « Hôpital Pellegrin » sur le Tram A, afin de maintenir une fréquence de 3 minutes 20 en heures pleines ;
- Offre nominale « hiver » sur toutes les lignes ;
- Maintien d'une réduction de fréquence soirée à partir de 19h30 environ (réseau tramway et Lianes) ;
- Maintien d'une fin de service vers 22 heures / 23 heures et pas de circulation pour les lignes Flexo de soirée et TBNight ;

Chapitre IV

- Maintien des autres économies engagées :
 - Pas de service pour la Citéis 47 ;
 - Pas de service sur les Corol 31 et 39 le samedi ;
 - Pas de service sur la Locale 73 le week-end ;
 - Pas de service sur la Principale 26 et la Citéis 43 le dimanche ;
 - Réduction de fréquence le samedi pour la Principale 25, Citéis 42 et 44 ;
 - Réduction de fréquence les week-ends pour la Lianes 12 .

Dès le 19 mai 2021, le gouvernement annonce un déconfinement progressif (avec notamment un couvre-feu repoussé à 21 heures). Une nouvelle adaptation de l'offre du réseau TBM est déclinée :

- Retour à une offre et une amplitude « nominales » (fin 24h00) sur les réseaux tramway, Lianes, et Flexo soirée ;
- Reprise de l'offre le samedi sur la Corol 39 ;
- Reprise de l'offre le dimanche sur la Principale 26 et Citéis 43 ;
- Reprise de l'offre samedi/dimanche sur Locale 73 ;
- Reprise de l'offre nominale le dimanche sur la Lianes 12.

Certaines mesures d'économies ont cependant été maintenues jusqu'à nouvel ordre :

- Suspension de la Citéis 47 et TBNight ;
- Réduction d'offre en heures pleines sur la Lianes 1 et 9 ;
- Réduction offre le samedi sur les Lianes 12, Principale 25, Citéis 42 et 44.

(vi) Levée du couvre-feu

La levée totale du couvre-feu le 20 juin 2021 a permis le retour à une amplitude nominale à partir du 24 juin 2021 (fin de service à 25h00 les jeudis, vendredis, et samedis).

A partir du 30 août 2021, l'offre du réseau TBM retrouve son niveau nominal (début des horaires hiver) : Tram B, Lianes 1, 9 et 10 et reprise de la circulation de la ligne de nuit TBNight.

Seules les Lianes 12, Principale 25, Citéis 42, Citéis 44 (ajustements d'offre le samedi pérennisés dans le cadre des réunions sectorielles) et Citéis 47 (suspension du service confirmée jusqu'à la fin du contrat de Délégation de Service Public) n'ont pas retrouvé leur niveau d'offre nominal à cette date.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Retour à une offre nominale à partir du 30 août 2021, début des horaires hiver 2021/2022

IV.4.1.d) Principales adaptations de l'offre liées aux dessertes occasionnelles

Comme en 2020, les dessertes occasionnelles ont été fortement perturbées au 1^{er} semestre 2021 par la crise sanitaire (détaillée au chapitre II.4). Nombre d'événements ont dû être reportés, adaptés voire annulés. Ce fut notamment le cas pour :

- La Foire Internationale de Bordeaux, reportée à l'automne 2021 et finalement annulée ;
- Le Festival Animasia au Haillan, reporté au mois de juillet 2021 ;
- La Fête du Vin et Fête de la Musique, maintenues en juin mais dans un format adapté (pas de rassemblement) ;
- Organisation de matchs à huis clos au stade Matmut Atlantique et au stade Chaban Delmas jusqu'au mois de juin 2021.

CE QU'IL FAUT RETENIR

La crise sanitaire a fortement impacté l'activité événementielle sur la Métropole, comme partout ailleurs, limitant ainsi les dessertes occasionnelles réalisées sur le réseau TBM au 1^{er} semestre 2021.

En définitive, seuls 24 spectacles ont pu se dérouler à l'Arkéa Arena en 2021.

Les rencontres de football (Football Club des Girondins de Bordeaux) et de rugby (Union Bordeaux-Bègles) au Stade Matmut Atlantique et au Stade Chaban Delmas se sont déroulées à huis clos jusqu'au mois de juin 2021. Le retour du public s'est fait dans des conditions particulières avec une jauge limitée à 5 000 spectateurs.

Par la suite, cette jauge a été supprimée dans le courant de l'été, concomitamment avec la mise en place du pass sanitaire.

Cet assouplissement des mesures sanitaires a permis à plusieurs événements de se dérouler sur le dernier quadrimestre 2021, et pour lesquels des renforts ont été mis en œuvre sur le réseau TBM :

- La morue est dans la plage les 10 et 11 septembre 2021 : mise en place d'une navette bus TBM venant renforcer la Lianes 11 entre le lieu de l'événement et la place de la Victoire. Ce dispositif nouveau et expérimental n'a pas rencontré le succès escompté en raison d'une faible fréquentation observée ;
- Festival ODP (Œuvre des Pupilles Orphelins et Fonds d'Entraide des Sapeurs-Pompiers de France) organisé du 23 au 26 septembre 2021 : renforts sur le Tram B en fin de spectacle afin de faciliter l'évacuation du site ;
- Festival Campulsations sur le campus universitaire de Pessac, les 30 septembre et 1^{er} octobre 2021 : renforts sur le Tram B en fin de spectacle afin de faciliter l'évacuation du site. Ce dispositif fut nouveau et mis en place à titre expérimental ;
- Course du Ruban Rose organisée sur les quais de Bordeaux les 16 et 17 octobre 2021 : renforts d'offre sur les 4 lignes de tramway le 17 octobre afin de faciliter aux coureurs l'accès au site. Ce nouveau dispositif fait suite au retour d'expérience de l'édition précédente (2019) pour laquelle aucun renfort n'avait été mis en place ;
- Pour les 4 week-end avant Noël (27-28 novembre, et 04, 05, 11, 12, 18, et 19 décembre 2021) des renforts spécifiques ont été mis en œuvre afin de faciliter les déplacements vers le centre-ville de Bordeaux et les principaux centres commerciaux :

Chapitre IV

- Tram A : fréquence renforcée en centre-ville, entre 11 heures et 19 heures, via l'injection de services partiels (Cenon-gare / Hôpital Pellegrin), avec une fréquence portée à 4 minutes au lieu de 5 minutes le samedi, et de 6 minutes à 8 minutes le dimanche ;
 - Ligne B : fréquence renforcée en centre-ville, entre 11 heures et 19 heures, via l'injection de services partiels (Montaigne Montesquieu / La Cité du Vin), avec une fréquence portée à 4 minutes au lieu de 5 minutes le samedi, et de 6 minutes à 8 minutes le dimanche ;
 - Mise en place de renforts sur la Principale 30 le dimanche afin de faciliter les déplacements entre le centre de Mérignac et Mérignac Soleil (fréquence 20 minutes l'après-midi), section impactée par les travaux de l'extension du tramway vers l'Aéroport de Bordeaux-Mérignac.
- En raison du succès commercial de cette mesure initiée fin 2020, TBM a renouvelé la mise en place d'un service le dimanche sur la Corol 34, sur la base de l'offre « samedi été » (un bus toutes les heures le matin, 30 minutes l'après-midi) pendant les périodes de fêtes de fin d'année.

D'autre part, l'année 2021 aura été l'occasion de tester la mise en place d'un nouveau dispositif d'accompagnement pour le match international de rugby France-Géorgie organisé le 14 novembre 2021 au stade Matmut Atlantique. Cet événement a accueilli près de 40 000 spectateurs. Celui-ci s'est doté d'une desserte spécifique de type « Euro 2016 » en préparation des échéances 2023 pour l'organisation de la Coupe du Monde de rugby et 2024 pour les Jeux Olympiques.

Le dispositif déployé s'organisait comme suit :

- Renfort sur le Tram C toutes les ¾ minutes en avant et après le match ;
- Mise en place d'une navette Tram B depuis la Cité du Vin avec une fréquence portée à 3 minutes ;
- Expérimentation d'une nouvelle desserte du Tram A depuis Cenon Gare, en liaison directe jusqu'au stade Matmut Atlantique. Ce trajet se réalisait en 25 minutes avec une fréquence de 5 minutes ;
- Mise en place de moyens humains spécifiques sur le terrain : encadrement, informations voyageurs, vente de titres.

L'objectif de cette expérimentation était de mesurer la capacité du réseau TBM à absorber une part de marché proche de 50 % pour les déplacements en direction et en provenance du stade Matmut Atlantique.

STADE ATLANTIQUE (BORDEAUX) MATCH France - GEORGIE (RUGBY)				
	Dispositif offre		Capacité	
	ENTREE	SORTIE	ENTREE	SORTIE
	De 2h30 à 0h avant le début de l'évènement	Stade évacué en 1h30	De 2h30 à 0h avant le début de l'évènement	Stade évacué en 1h30
Tram C	3-4 minutes	3 minutes	11 370 voy.	10 500 voy.
Navette Tram B	3 minutes	2,5 minutes	7 200 voy.	4 320 voy.
Navette Tram A	5 minutes	5 minutes	2 700 voy.	1 620 voy.
	Part de Marché		61%	47%

IV.4.2. Autres évolutions : travaux de voirie, travaux tramway et livraisons voirie

IV.4.2.a) Déviations bus de longue durée

Plusieurs chantiers ont significativement impacté les lignes de bus du réseau TBM en 2021. Voici les déviations les plus significatives.

(i) Travaux d'extension du Tram A

En raison des travaux d'extension du Tram A jusqu'à l'aéroport de Bordeaux-Mérignac (détaillé au chapitre III.2.1.b), plusieurs lignes ont fait l'objet de déviations ou d'aménagement :

- La Corol 34 est déviée en direction Les Pins depuis le 25 janvier 2021, en passant par la rue du Pradas, l'avenue Alouette / Vigneau. Cette déviation est prévue jusqu'à fin janvier 2022 ;
- Du 08 février à début octobre 2021, les déviations existantes des Lianes 1 et Corol 36 secteur Kennedy à Mérignac ont été modifiées comme suit :
 - Lianes 1 : reprise de l'itinéraire en double sens par l'avenue Kennedy entre les giratoires Beaudésert et Diesel ;
 - Corol 36 : déviation en direction du Haillan par les avenues de Beaudésert, Becquerel, Diesel.
- Plus globalement, la poursuite des travaux de l'extension du Tram A ont entraîné, tout au long de l'année 2021, des déviations ponctuelles pour les Principale 30, Corol 33, Corol 34, Corol 35 et Citéis 42 dans le secteur des Quatre Chemins à Mérignac.

(ii) Travaux Bus à Haut Niveau de Service (BHNS)

Depuis le 12 avril 2021 et avec une fin prévisionnelle en juillet 2022, la Lianes 3 est déviée en raison des travaux du futur Bus à Haut Niveau de Service (présenté au chapitre II.7.2). La ligne est déviée par la rue Gabriel Léglise et l'avenue Louis Barthou en direction de Quinconces à la suite de la mise à sens unique de l'avenue du Général Leclerc.

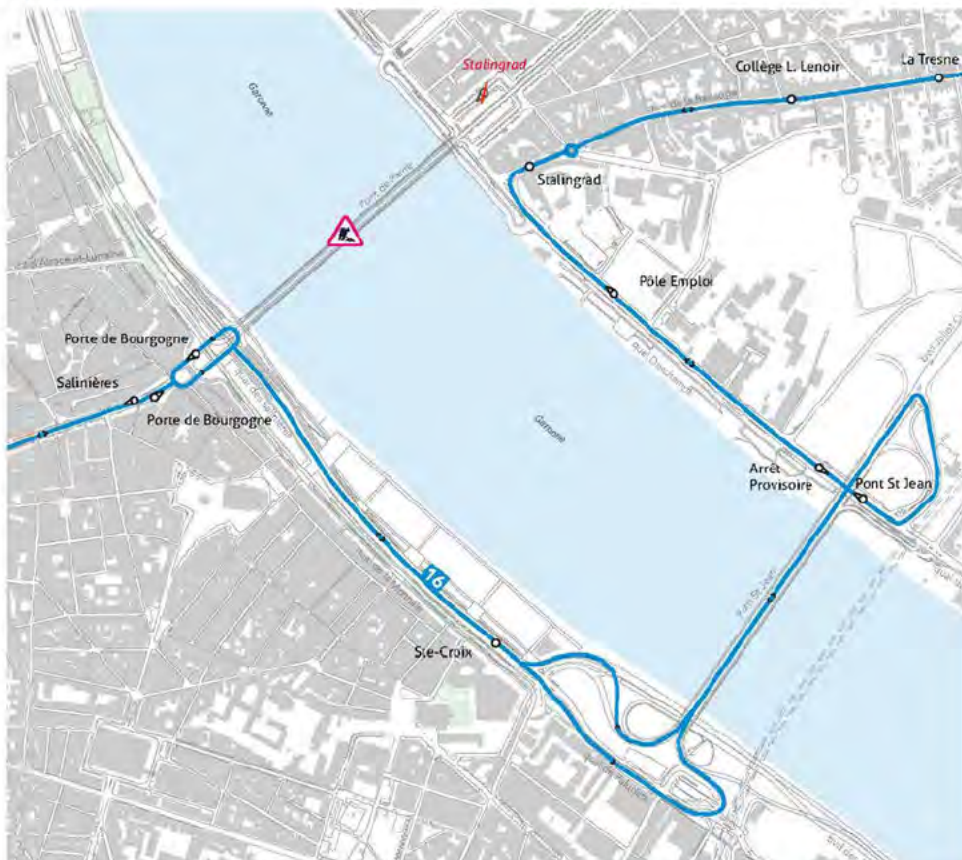
Chapitre IV

Dès le 23 août et prévisionnellement jusqu'à fin 2022, la rue de la Croix Blanche à Bordeaux est mise à sens unique. Les Lianes 2 et 3, la Principale 26 et la Spécifique 74 sont ainsi déviées par les boulevards et la rue Georges Bonnac.

Tout au long du futur tracé du BHNS (Lianes 1 et Lianes 3), de multiples déviations ou reports d'arrêts ont été mis en œuvre dans le courant de l'année 2021 en fonction de l'avancement du chantier.

(iii) Autres travaux réalisés en 2021

- Du 19 avril au 22 juin 2021, la 1^{ère} phase des travaux du Pont de Pierre a nécessité la déviation en double sens de la Lianes 16 par les quais rive gauche, le pont Saint-Jean, et le quai de la Souys ;



- A la suite de la fermeture partielle du chemin des Plateaux à Floirac, les lignes Principale 28 et Flexo 52 sont déviées depuis le 14 juin 2021, ceci jusqu'à la fin janvier 2022 ;
- Le réaménagement de la route de Mounic à Saint-Aubin de Médoc a nécessité la déviation de la Locale 84 à compter du 14 juin 2021 pour une durée d'un an ;
- Reprise de l'itinéraire nominal des Lianes 4 et 11 par la rue de Pessac (vers Bordeaux) depuis le 26 juin 2021 ;

Chapitre IV

- Depuis le 05 juillet 2021, l'itinéraire de la Principale 29 est modifié à titre expérimental pendant une année sur la commune de Bruges : mise à sens unique de l'avenue des Martyrs de la Résistance en direction d'Eysines et passage par l'avenue d'Aquitaine ;
- A partir du 13 septembre 2021 et jusqu'à fin mars 2022, à la suite de la mise à sens unique de l'avenue du Port du Roy pour travaux, le terminus « Parc Expositions » de la Corol 37 est reporté à Blanquefort Saint-Exupéry. Les arrêts entre « Parc des Jalles » et « Parc des Expositions » ne sont plus desservis ;
- A partir du 27 septembre 2021 et jusqu'à début 2022, en raison de travaux réalisés sur le parvis de la gare Saint-Jean, impliquant l'impossibilité d'accéder à la raquette de retournement, les arrêts de bus sur les pôles d'échanges ont été réorganisés :
 - Les Lianes 1 et 9 disposent désormais d'une travée dédiée (arrêt de montée) ;
 - Les arrêts des Lianes 10, 11 et Corol 31 sont reportés en direction de rive droite/Mérignac face au 35 rue Charles Domercq.
- En raison de travaux situés sur la rue du Réduit à Bruges, la Corol 35 est déviée depuis le 22 novembre 2021 dans les deux sens par la rue Andron, l'avenue d'Aquitaine, l'avenue de Tivoli, le collège Ausone et l'avenue Jean Jaurès, et ce jusqu'à début juillet 2022.

Toutes ces déviations ont fait l'objet d'une information détaillée auprès des voyageurs (affichage aux arrêts, écrans TFT, Bornes Information Voyageurs, Internet, réseaux sociaux, ...). Celle-ci est détaillée au chapitre VI.3.3.b).

IV.4.2.b) Travaux nocturnes sur le tramway

Plusieurs travaux de maintenance ont été réalisés sur la plateforme tramway, de nuit, avec un impact sur l'exploitation commerciale :

- Du 15 au 19 mars 2021 : le Tram C a été interrompu entre Quinconces et Gare de Blanquefort - Parc Expos (limitée à Cracovie / Gare de Blanquefort - Parc Expos les 18 et 19 mars 2021) à partir de 20h30 environ. Des bus relais avec une fréquence 20 minutes (40 minutes pour chaque antenne) ont été mis en place à cette occasion ;
- Du 12 au 16 avril 2021: le Tram B a été interrompu à partir de 20h45 environ entre les stations Musée d'Aquitaine et Berges de la Garonne. Des bus relais avec une fréquence 20 ont été mis en place ;
- Du 23 au 27 août 2021 : le Tram B a été interrompu entre Quinconces et Pessac Centre/France Alouette (limitée à Peixotto / Pessac Centre - Pessac France Alouette les 26 et 27 août 2021) de 20h30 à la fin de service. Des bus relais avec une fréquence 10 minutes (20 minutes pour chaque antenne) ont été mis en place à cette occasion ;
- Du 20 au 24 septembre 2021 : les Tram C et D ont été interrompus entre Quinconces et Villenave Pyrénées (limitée à Terres Neuves / Pyrénées les 23 et 24 septembre 2021) de 20h45 à la fin de service. Des bus relais ont été déployés avec une fréquence allant de 7 à 10 minutes ;
- Du 27 septembre au 1^{er} octobre 2021 : le Tram D a été interrompu entre les stations Quinconces et Cantinolle (limitée à Hippodrome / Cantinolle les 30 septembre et 1^{er} octobre 2021) de 21h00 à la fin de service. Des bus relais ayant une fréquence de 20 minutes ont été mis en place ;

Chapitre IV

- Du 04 au 08 octobre 2021 : le Tram A a été interrompu entre Stalingrad et Floirac Dravemont-La Gardette (limitée à Buttinière / Floirac Dravemont - La Gardette les 07 et 08 octobre 2021) de 21h00 à la fin de service. Des bus en relais avec une fréquence de 10 minutes ont été déployés (20 minutes pour chaque antenne) ;
- Le 24 novembre 2021 : les Tram C et D ont été interrompus entre Quinconces et Villenave Pyrénées de 23h30 à la fin de service. Des bus en relais avec une fréquence de 15 minutes étaient en place.

Par ailleurs, une campagne de travaux nocturnes a également été menée afin de procéder au remplacement des boucles isolantes (manutention détaillée au chapitre II.9.8) :

- Du 11 au 15 octobre 2021 : le Tram C était interrompu entre Grand Parc et Gare de Blanquefort - Parc Expos (limitée à Cracovie / Parc Expos les 14 et 15 octobre 2021) à partir de 21h00. Des bus relais étaient mis en place (fréquence de 20 minutes pour chaque antenne) ;
- Du 18 au 20 octobre 2021 : le Tram C était interrompu entre Terres Neuves et Villenave Pyrénées à partir de 21h00. Des bus en relais avec une fréquence de 10 minutes ont été déployés ;
- Le 21 octobre 2021 : le Tram B a été interrompu entre les stations Cité du Vin et Berges de la Garonne à partir de 21h00. Des bus en relais avec une fréquence de 10 minutes ont été mis en place ;
- Les 02 et 03 novembre 2021 : le Tram A était interrompu entre Mérignac Centre et le Haillan Rostand à partir de 21h00. Des bus en relais avec une fréquence de 20 minutes étaient disponibles ;
- Les 04 et 05 novembre 2021 : le Tram B a été interrompu entre les stations Doyen Brus et Pessac Centre - France Alouette (limitée à Bognard / Pessac France Alouette le 05 novembre 2021) à partir de 21h00. Des bus en relais avec une fréquence 20 minutes étaient mis à disposition.

Ces interruptions ont fait l'objet de campagnes de communication en amont et d'un dispositif d'information voyageurs sur le terrain. Ceux-ci sont détaillés au chapitre VI.3.3.b).

IV.4.2.c) Travaux en journée sur le tramway

D'importants travaux de maintenance ont été nécessaires sur l'infrastructure tramway en 2021 (détaillés au chapitre II.9), avec des impacts commerciaux conséquents.

(i) Tram B : réfection rails APS et reprise des haubans LAC

En raison de la réfection des rails APS près de la Barrière Saint-Genès et de la reprise des haubans LAC (Lignes Aériennes de Contact) à Pessac, le Tram B a subi de nombreuses interruptions.

La ligne a été interrompue du 19 au 23 avril 2021 entre les stations Musée d'Aquitaine et Pessac Centre / Pessac France Alouette. Des bus en relais ayant une fréquence 6 minutes en journée ont été mis à disposition des voyageurs.

Chapitre IV

(ii) Tram A : travaux de raccordement de l'extension du Tram A et réfection de rails APS

Des travaux de raccordement du Tram A vers l'aéroport de Bordeaux-Mérignac ont été réalisés en 2021.

Ces derniers ont entraîné l'interruption du Tram A du 03 juillet au 05 septembre 2021 inclus. La section située entre Fontaine d'Arlac et Le Haillan Rostand n'était pas desservie. Des bus en relais avec une fréquence allant de 7 à 8 minutes étaient déployés en journée.

Du 02 au 24 août 2021 inclus, des travaux de réfection des rails APS situés cours d'Albert ont été prodigués sur le réseau. La section entre Fontaine d'Arlac et Stalingrad était interrompue à cette occasion. D'autres travaux complémentaires sont venus se greffer : finalisation du revêtement secteur Porte Bourgne, reprise des haubans kevlar,

Durant cette phase, la section entre Le Haillan Rostand et Stalingrad était interrompue. Des bus en relais avec une fréquence allant de 7 à 8 minute étaient déployés en journée.

Ces travaux ont impacté les lignes suivantes : les Lianes 1, 4, 5, 12, 15 et 16 du 09 au 20 août 2021.

(iii) Tram A : remplacement des haubans Kevlar

Des travaux sur les haubans Kevlars ont été réalisés en 2021 sur les antennes situés rive droite. Le Tram A a été interrompu du 25 au 29 octobre 2021 entre les stations Buttinière et Floirac Dravemont / La Gardette.

Des bus en relais sur les antennes ayant une fréquence allant de 7 à 10 minute étaient déployés en journée pour chaque antenne.

La fréquence des bus en relais était renforcée à 7 minutes pour l'antenne Dravemont en raison de l'impossibilité d'affecter des véhicules articulés à la suite de travaux situés dans le secteur Jean Zay.

IV.4.2.d) Nouvelles voiries réservées aux bus

En 2020, des aménagements de couloirs de bus ont été expérimentés. De nouveaux aménagements ont été mis en place au 1^{er} semestre 2021. L'année 2021 marque la pérennisation de ces aménagements. Près de 80 % des boulevards sont désormais équipés de sites propres. Ces derniers aussi appelés « coronapistes » et bénéficient aux lignes de bus les empruntant.

Cette section est détaillée au chapitre II.5.3.

D'autres couloirs de bus ont été mis en œuvre dans le courant de l'année 2021. En voici les principaux :

- Séparation des cycles et des bus sur des voies séparées sur le cours de Verdun à Bordeaux : Lianes 2, 3, 4, 12, 15 et Principale 26 ;
- Allées de Boutaut à Bordeaux et Bruges, de nouveaux aménagements permettent notamment la mise en terminus des Corols 33 et 35 ;
- Chemin de Lissandre à Lormont - 2^{ème} phase : Lianes 7, Corol 31, Flexo 50, Locale 91 et 92 ;
- Rue de Pessac à Bordeaux en direction Bordeaux, portion comprise entre la rue de Ségur et la rue des Treuils : Lianes 4 et 11.

Chapitre IV

Par ailleurs, la Corol 39, préfiguration du futur bus express extra-rocade, bénéficie depuis novembre 2021 de sites propres sur l'avenue du Haut-Lévêque à Pessac, permettant notamment de traverser les giratoires au niveau de l'anneau central. Le franchissement est géré par feux SLT (Signalisation Lumineuse Tricolore) pour les bus (détection avec le Système d'Aide à l'Exploitation). Ces nouveaux sites propres accueillent la 1^{ère} station type BHNS de la Corol 39 : Cœur Bersol. Ces aménagements bénéficient également aux Corol 36, Citéis 44 et Flexo 54.

IV.5. Mise en perspective de l'évolution de l'offre bus sur les dernières années

Malgré une diminution de la fréquentation en lien avec la crise sanitaire (détaillée au chapitre II.4), Bordeaux Métropole a poursuivi les investissements pour améliorer l'attractivité du réseau TBM.

Les réunions sectorielles 2021 ont ainsi permis de renforcer plusieurs lignes en proie à des difficultés chroniques, particulièrement en heures de pointe (Lianes 7, Citéis 45), ou de réajuster le réseau dans une logique de maîtrise des coûts, sans impact structurant sur les prévisions de fréquentation.

L'année 2021 marque également la pérennisation des nombreux sites propres sur les boulevards (entre autres), assurant à la Lianes 9 une meilleure régularité et une vitesse commerciale améliorée, permettant de redéployer de l'offre sur les heures de plus forte affluence (jusqu'à 8 minutes de fréquence).

Malgré la crise sanitaire, la Corol 39, futur bus express extra-rocade a vu son trafic progresser de +25 % (dernier quadrimestre 2021) environ par rapport à son lancement à l'automne 2019.

Lancée en mars 2020, la réorganisation de l'offre bus en lien avec l'extension du Tram D vers Cantinolle a été fortement perturbée par la crise sanitaire.

Les modifications d'offre apportées en 2021 densifient globalement le maillage du quadrant nord-ouest de la Métropole et doivent ainsi contribuer à la progression de la part de marché des transports urbains collectifs sur ce secteur.

IV.6. Organisation pour la gestion des intempéries

Sous le terme d'intempéries, sont pris en compte les cas de chutes de neige, de verglas, de vents violents, de crue de la Garonne ou de canicule.

Une instruction spécifique d'exploitation a été rédigée concernant les modalités de déclenchement et de mise en place d'un plan opérationnel pour faire face aux intempéries, ceci afin de protéger les personnels et de préserver le fonctionnement du réseau structurant tramway et bus.

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

Chapitre IV

En cas de plan neige et d'opérations de déneigement pour l'exploitation du réseau de tramway, un circuit spécifique de libération des zones d'Alimentation Par le Sol (APS) a été ordonnancé en note de service de manière à pouvoir injecter les rames sur le réseau commercial avec un maximum d'efficacité. Les lignes de bus, ainsi que les carrefours du tramway, ont été pris en compte. Les zones de franchissement difficiles ont été identifiées et hiérarchisées avec les services de Bordeaux Métropole pour favoriser la prise en compte du salage des itinéraires appropriés. Une cartographie a été réalisée.

Afin de suivre l'évolution du fonctionnement du réseau lors des mises en état d'alerte, les droits d'accès à l'image « Etat Réseau » sont aussi donnés à un agent du Service Maintenance et Astreinte de Bordeaux Métropole, lui permettant de suivre en temps réel les ouvertures ou fermetures des lignes par tronçon.

Un plan du territoire de Bordeaux Métropole a été créé pour le Poste de Contrôle (PC) Bus reprenant les itinéraires du réseau structurant afin de permettre de prioriser les circuits de déneigement assurés par les services de Bordeaux Métropole. Sur ce même plan, les circuits des « Patrouilleurs » apparaissent avec les numéros des postes radios et téléphones à joindre.

Pour les lignes affrétées, l'image « Etat Réseau » a également été développée. Les responsables des entreprises affrétées renseignent en temps réel, comme pour les lignes assurées en propre, le niveau d'exploitation de chacune de leurs lignes.

Un plan lié aux risques d'inondation est également disponible.

Ces plans sont réactualisés en fonction des évolutions du réseau tramway et des modifications des lignes de bus pour être à jour en permanence et opérationnellement disponibles pour les équipes des PC et du terrain.

Keolis Bordeaux Métropole a mis en place un dispositif composé d'agents de maîtrise en astreinte téléphonique pour répondre aux situations météorologiques qui se présenteraient.

Pour l'année 2021, il y a eu 3 signalements d'intempéries (vents violents, averses de pluie importantes) impactant partiellement des sections de lignes du réseau tramway sans affecter le réseau de bus :

- 1^{er} février 2021 : crue de la Garonne. Mise en place d'un plan de déviation de 08h00 à 11h15 sur les lignes de bus suivantes : 7, 9, 10, 11, 16, 25, 26, 27, 28, 31, 32, 40, 45, 76, 90, 91, 92 ;
- 17 juin 2021 : vent violent et averses de pluie nécessitant une fin anticipée d'exploitation du réseau de tramway à 20h30. Une rame a été foudroyée entre les stations Bougnard et Camponac ;
- 21 juin 2021 : orage et vent violents. La foudre est tombée sur un arbre qui a arraché le pantographe d'une rame de tramway nécessitant l'interruption de la zone Quinconces - Berges de la Garonne sur la ligne B de 01h00 à 06h00.

De façon générale, une attention particulière est portée sur l'antenne ligne C en direction de Blanquefort en raison des risques liés à la présence d'arbres sur le tronçon reliant les stations « Ausone » et « La Vache ». Des interruptions à titre préventif peuvent être déclenchées.

FRÉQUENTATION



TBM
TRANSPORTS
BORDEAUX MÉTROPOLE

 BORDEAUX
MÉTROPOLE

KEOLIS
BORDEAUX MÉTROPOLE

Chapitre V. Fréquentation

V.1. Fréquentation du réseau TBM

PRÉCISIONS METHODOLOGIQUES IMPORTANTES

Conformément aux dispositions contractuelles, la fréquentation du réseau est mesurée en voyages comptables.

Les voyages comptables sont calculés sur la base du nombre de titres vendus (selon la définition en annexe 7.2 du contrat de Délégation de Service Public) auquel est appliqué un coefficient de mobilité propre à chaque titre. Les coefficients de mobilité utilisés pour le calcul des voyages comptables sont fixes d'une année sur l'autre.

Les voyages comptables par type de titre sont ensuite ventilés sur les lignes de bus et tramway au prorata des validations. Les résultats ainsi obtenus sont donc fortement dépendants d'une part du comportement des voyageurs sur chaque ligne (part des voyageurs appliquant la règle de la validation) et d'autre part de l'évolution de ce comportement d'une année sur l'autre.

Les données relatives aux voyages par ligne sont donc à considérer avec la plus grande prudence.

L'année 2021 a connu une forte progression de la fréquentation, par rapport à 2020 avec une progression de +30,7 %. Cette augmentation s'explique principalement par la crise sanitaire (détaillée au chapitre II.4) ayant entraîné des périodes de confinement et de couvre-feu qui ont fortement perturbé le trafic en 2020, et dans une moindre mesure en 2021.

Le réseau TBM a enregistré une augmentation de plus de 35 millions de voyages sur les lignes de tramway, bus et Bat³ par rapport à 2020.

A fin 2021 par rapport en 2019, les voyages sont en retrait de -11,7 % (169 512 206 voyages en 2019).

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le trafic du réseau TBM montre une croissance de fréquentation de +30,7 %, soit une augmentation de plus de 35 millions de voyages par rapport à 2020.

Trafic (en nb voyages)	2020	2021	Evolution
Lignes régulières (hors Mobibus)	109 136 038	142 262 854	30,4 %
Lignes affrétées	5 489 218	7 500 282	36,6 %
TOTAL	114 625 256	149 763 136	30,7 %
Poids lignes régulières (en %)	95,2 %	95,0 %	
Poids lignes affrétées (en %)	4,8 %	5,0 %	
TOTAL	100,0 %	100,0 %	

Chapitre V

La fréquentation du tramway augmente de +32,2 % (soit +23 millions de voyages). Le réseau bus affiche, quant à lui, une progression plus mesurée de sa fréquentation : +12 millions de voyages, soit une progression de +28,0 % par rapport à 2020.

Trafic (en nb voyages)	2020	2021	Evolution
Tramway	71 700 249	94 798 588	32,2 %
Bus (hors Mobibus)	42 731 076	54 683 261	28,0 %
Navette fluviale	193 931	281 287	45,0 %
TOTAL	114 625 256	149 763 136	30,7 %
Poids Tramway (en %)	62,6 %	63,3 %	
Poids Bus (en %)	37,3 %	36,5 %	
Poids Navette fluviale (en %)	0,2 %	0,2 %	
TOTAL	100,0 %	100,0 %	

CE QU'IL FAUT RETENIR

La croissance de fréquentation du réseau TBM en 2021 est principalement portée par le réseau tramway (+23 millions de voyages).

La fréquentation du réseau bus a augmenté de +12 millions de voyages en 2021.

V.1.1. Voyages comptables

V.1.1.a) Tramway

(i) Commentaire général

L'année 2020 est une année particulière, marquée par les perturbations générées par la crise sanitaire, et les conséquences sur les habitudes des voyageurs.

En 2021, les mesures sanitaires ont été plus souples qu'en 2020. Le trafic du tramway est ainsi reparti à la hausse, soit une augmentation de +32,4 %

Les données individuelles de fréquentation et le ratio Voyages par Kilomètre (V/K) par ligne figurent en Annexe 1 du présent rapport.

(ii) Voyages comptables par ligne

Trafic (en nb voyages - hors spéciaux et occasionnels)	2020	2021	Evolution
Ligne A	23 925 700	31 556 595	31,90 %
Ligne B	21 261 084	30 597 648	43,90 %
Ligne C	16 981 253	21 617 467	27,30 %
Ligne D	9 531 144	11 012 363	15,50 %
TOTAL	71 699 181	94 784 073	32,20 %

Chapitre V

La ligne D a été mise en service partiellement le 14 décembre 2019 jusqu'à la station « Mairie du Bouscat ». L'inauguration pour l'ouverture complète a eu lieu le 29 février 2020. L'évolution de fréquentation de cette ligne est à considérer avec la plus grande prudence.

V.1.1.b) Bus

(i) Commentaire général

Après une année 2020 marquée par la crise sanitaire et les mesures de distanciation, l'évolution de la fréquentation sur les lignes de bus en 2021 affiche une croissance de +28,0 %.

Les données individuelles de fréquentation et V/K par ligne figurent en Annexe 1 du présent rapport.

(ii) Voyages comptables par ligne

En 2021, tous les types de lignes de bus connaissent une augmentation de fréquentation : plus particulièrement les Principales avec +24,7 % et les Lianes avec +31,6 %, les Citéis avec +17,4 % et les Corols +22,6 %.

Le palmarès 2021 des lignes de bus reste inchangé, la 1^{ère} ligne demeure la Lianes 1, la Lianes 9 en 2^{ème} place et la Lianes 4 en 3^{ème} position. Les Lianes connaissent la plus forte progression soit une augmentation de +31,6 %.

Par rapport à 2020, la Lianes 1 progresse de +19,1 %, la Lianes 9 progresse de +30,0 %, et la Lianes 4 de +41,1 %.

A noter que les Lianes 7 (+67,4 %) et Lianes 8 (+57,4 %) et Lianes 15 (+47,6 %) connaissent les progressions les plus importantes.

Toutes les Lianes progressent entre +11,3 % et +67,4 %.

D'autre part, comme en 2019 et en 2020, les Corol 32, Corol 34 et Corol 35 font partie des 20 premières lignes du réseau en 2021. Cette « sous-famille » des lignes voit sa fréquentation augmenter de +22,6 %. La Corol 35 demeure de loin la plus importante avec un trafic supérieur à celui des Lianes 2 et 8.

(iii) V/K par ligne

En termes de ratios Voyages par Kilomètre (V/K), la hiérarchisation des lignes prend tout son sens puisque les Lianes présentent en moyenne 2,87 voyageurs par kilomètre, là où les Principales sont à 1,38, les Corols à 1,15, les Citéis à 0,90 et les autres lignes à 0,59.

Les Lianes 1 et 9 sont au coude à coude, et restent les lignes de bus les plus « performantes » selon ce ratio, avec respectivement 4,61 et 5,33 voyages par kilomètre.

V.1.2. Validations

Les validations par lignes (bus et tramway) sont fournies en Annexe 1.

Chapitre V

V.1.2.a) Validations par mode

Validations brutes corrigées	2020	2021	Evolution
Tramway (hors spéciaux et occasionnels)	43 529 922	56 147 300	29,0 %
Bus (hors harmonisés et spéciaux)	25 262 793	30 952 397	22,5 %
Navette fluviale	55 341	68 418	23,6 %
TOTAL	68 848 056	87 168 115	26,6 %
Poids Tramway (en %)	63,2 %	64,4 %	
Poids Bus (en %)	36,7 %	35,5 %	
Poids Navette fluviale (en %)	0,1 %	0,1 %	
TOTAL	100,0 %	100,0 %	

CE QU'IL FAUT RETENIR

Après une année 2020 fortement impactée par la crise sanitaire, le nombre de validations progresse à nouveau +26,6 % sur l'ensemble du réseau en 2021.

Après un impact fort de la crise sanitaire en 2020, les validations progressent de +26,6 % entre 2021 et 2020. En 2021 par rapport à 2019 les validations sont en retrait de -20,3 % (109 425 236 validations en 2019).

V.2. Fréquentation du service Mobibus

V.2.1. Nombre de voyages

V.2.1.a) Voyages comptables

Les voyages réalisés en 2021 par les bénéficiaires du service sont de 102 396, en forte augmentation par rapport à l'année précédente (+46,9 %) marquée par le début de la crise sanitaire (détaillée au chapitre II.4).

91,6 % du volume de voyages comptables en 2019, période non impactée par la crise sanitaire, ont été réalisés en 2021.

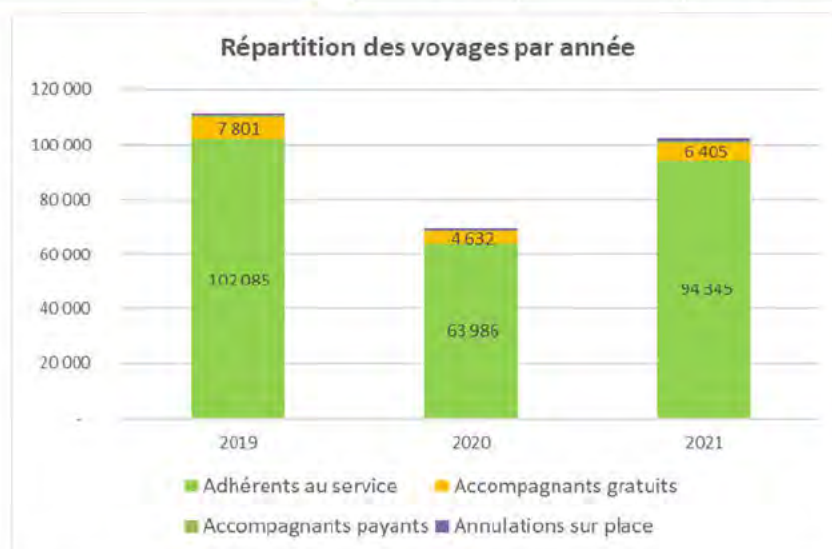
Tout au long de l'année, le service s'est adapté aux dispositions sanitaires. Celles-ci se sont notamment traduites par l'interdiction d'utiliser la place assise à côté du conducteur.

L'activité Mobibus a su s'adapter et appliquer des ajustements d'organisations, permettant de maintenir une qualité de service optimale.

Voyages comptables	2019	2020	2021	Evolution 2021/2020
Adhérents au service	102 085	63 986	94 345	47,4 %
Accompagnants gratuits	7 801	4 632	6 405	38,3 %

Chapitre V

Voyages comptables	2019	2020	2021	Evolution 2021/2020
Accompagnants payants	586	352	551	56,5 %
Annulations sur place	1 307	716	1095	52,9 %
TOTAL	111 779	69 686	102 396	46,9 %



V.2.1.b) Voyages des adhérents par type de handicap

Trafic (en nombre de voyages)	2019	2020	2021	Evolution 2021/2020
Fauteuils roulants (FR)	22 182	12 322	15 883	28,9 %
Non-voyants (NV)	23 187	14 812	18 586	25,5 %
Semi-valides visuels (SV-V)				
Semi-valides (SV)	40 848	27 846	47 356	70,1 %
Fauteuils roulants élec (FR élec)	15 868	9 006	12 520	39,0 %
TOTAL	102 085	63 986	94 345	-37,3 %
Poids FR	21,7 %	19,3 %	16,8 %	
Poids NV	22,7 %	23,1 %	19,7 %	
Poids SV-V				
Poids SV	40,0 %	43,5 %	50,2 %	
Poids FR élec	15,5 %	14,1 %	13,3 %	
TOTAL	100,0 %	100,0 %	100,0 %	

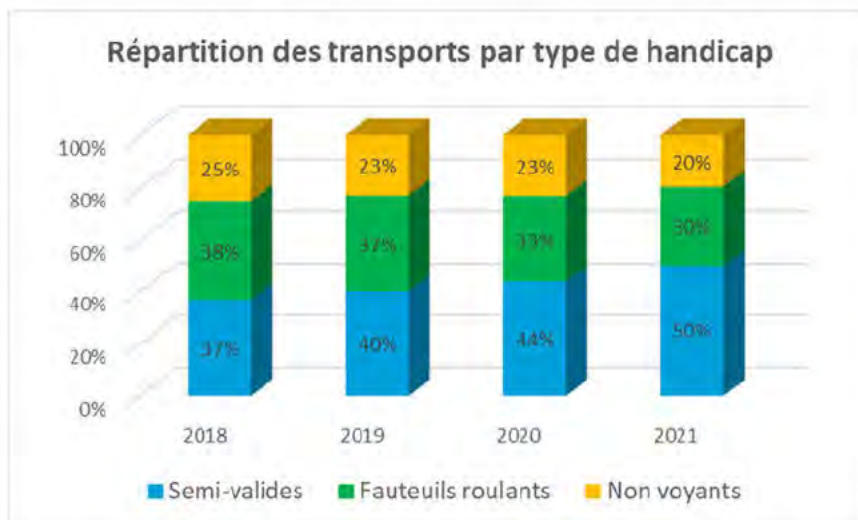
La proportion des voyages par type de handicap s'est modifiée sensiblement en 2021 avec :

- Une augmentation sensible des transports au bénéfice d'utilisateurs semi-valides qui représentent aujourd'hui 50,2 % des voyages (versus 40,0 % en 2019) ;

Chapitre V

- Une diminution sensible des transports au bénéfice des usagers en fauteuil roulant qui représentent aujourd'hui 30,1 % des voyages (versus 37,2 % en 2019) ;
- Une diminution relative des transports au bénéfice des non-voyants qui représentent aujourd'hui 19,7 % des voyages (versus 22,7 % en 2019).

Le graphique ci-dessous avec l'année 2018 permet de montrer une relative stabilité des proportions jusqu'en 2019.



Une analyse plus détaillée de ces voyages par catégorie permet de mieux appréhender les évolutions de ces dernières années en matière de mobilité selon le profil des bénéficiaires du service, en regroupant les personnes en fauteuils roulants manuels et électriques (FR et FR élec), un bénéficiaire pouvant disposer des deux équipements.

Trafic (en nombre de voyages)	2019	2020	2021
Fauteuils roulants (FR et FR élec)	38 050	21 328	28 403
Non-voyants (NV)	23 187	14 812	18 586
Semi-valides (SV)	40 848	27 846	47 356
TOTAL	102 085	63 986	94 345

En 2021, la catégorie de bénéficiaires semi-valides est celle qui voyage le plus sur le réseau Mobibus.

Nombre d'utilisateurs	2019	2020	2021
Fauteuils roulants (FR et FR élec)	748	601	672
Non-voyants (NV)	235	220	222
Semi-valides (SV)	477	483	573
TOTAL	1 460	1 304	1 467

Chapitre V

En l'espace de 2 ans, la population d'utilisateurs réels du service ayant un profil semi-valide a augmenté de près de +20,1 % (573 en 2021 vs. 477 en 2019). En revanche, le trafic des utilisateurs en fauteuil roulant a sensiblement diminué (-10,2 % avec 672 utilisateurs en 2021 vs. 748 en 2019).

Les semi-valides représentent 39,0 % des clients utilisateurs du service mais utilisent le service à hauteur de 50,2 % du trafic Mobibus.

A contrario les bénéficiaires en fauteuil roulant, qui représentent 45,8 % des clients utilisateurs du service, ne l'utilisent qu'à hauteur de 30,1 %.

Moyenne des voyages réalisés par utilisateur	2019	2020	2021
Fauteuils roulants (FR et FR élec)	51	35	42
Non-voyants (NV)	99	67	84
Semi-valides (SV)	86	58	83
TOTAL	235	160	209

La mobilité moyenne d'un bénéficiaire du service en fauteuil roulant en 2021 est ainsi 2 fois moins importante que celle d'un semi-valide.

Cette baisse de fréquentation s'explique en partie par l'accessibilité grandissante du réseau TBM depuis des années. Ainsi, une personne en fauteuil peut se déplacer en autonomie sur le réseau TBM. Il en est de même pour les non-voyants. Le réseau TBM est tout à fait complémentaire au service Mobibus pour leur mobilité.

Inversement, la plupart des personnes semi-valides inscrites ont besoin d'être accompagnées dans leurs déplacements. Le service Mobibus, dans la mission première du conducteur et qui plus est quand le volet social s'applique (accompagnement à l'intérieur du point de prise en charge et/ou de dépose) est donc la seule solution à leur mobilité.

Cette tendance devrait donc se poursuivre dans les prochaines années.

V.2.1.c) Taux de refus et taux d'annulation

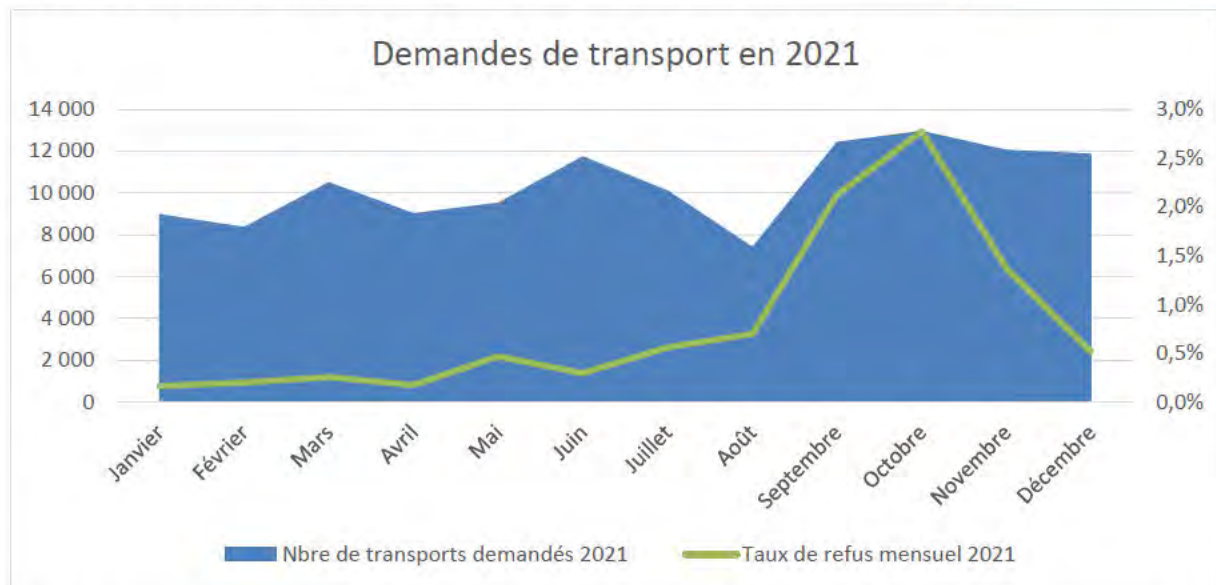
Voyages comptables	2019	2020	2021	Evolution 2021/2020
Voyages	102 085	63 986	94 345	47,4 %
<i>dont voyages sous-traités</i>	<i>26 064</i>	<i>20 580</i>	<i>28 261</i>	<i>37,3 %</i>
Transports demandés (a)	139 385	89 287	125 042	40,0 %
Transports refusés (b)	1 813	888	1 114	25,5 %
Transports annulés par le client (c)	34 224	23 651	27 460	16,1 %
Taux de refus (b) / (a)	1,3 %	1,0 %	0,9 %	-10,4 %
Taux d'annulation (c) / (a)	24,6 %	26,5 %	22,0 %	-17,1 %
TOTAL	303 571	198 392	276 222	39,2 %

Chapitre V

Le taux de refus sur l'année 2021 s'établit à 0,89 %. L'objectif pour l'année 2021 était fixé à 1,50 %, il a donc été atteint au global malgré une situation perturbée sur septembre et octobre du fait de l'effet rentrée et d'un absentéisme plus important des conducteurs. Le graphique ci-après montre que celui-ci est contenu tout au long de l'année, à l'exception des mois de septembre et octobre fortement impactés par plusieurs facteurs.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le taux de refus se situe toujours en dessous de l'objectif contractuel de 1,5 %, malgré un dépassement en septembre et octobre 2021.

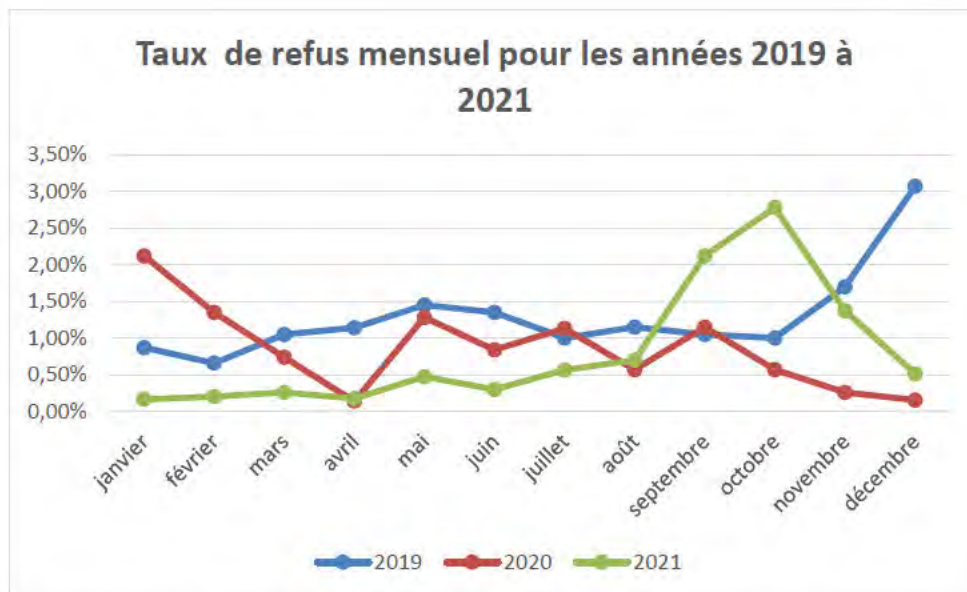


Chaque année, un pic de demandes d'adhésion au service Mobibus est constaté au moment de la rentrée. Les ressources et les processus se sont adaptés en conséquence afin de maintenir un service de qualité.

A la suite de l'entrée en vigueur le 03 juin 2021 d'un accord relatif à la durée et à l'aménagement de la durée du travail, un nouveau roulement a été mis en place (voir chapitre XII.8.2) : réduction des services agents, passant de 08h00 à 07h26.

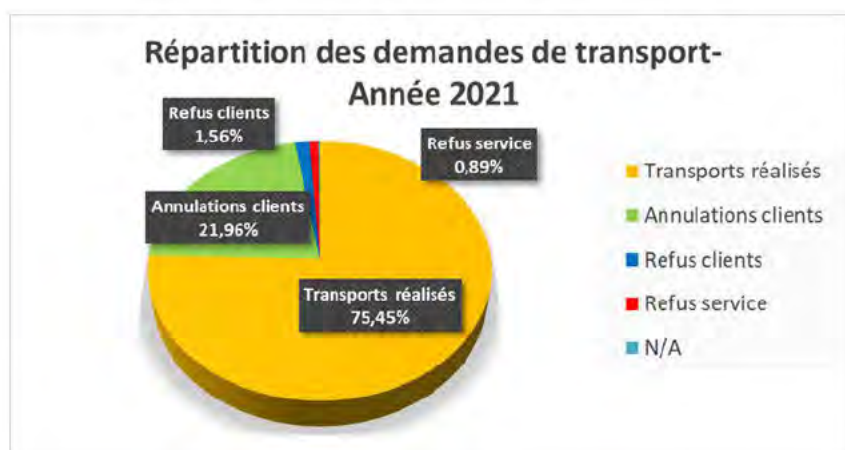
Cet aménagement a permis d'ajouter 5 services journaliers supplémentaires (en période scolaire du lundi au vendredi). Ce levier apporte de nouvelles solutions de placement (transport pour les usagers), notamment en heures de pointe. Celui-ci a contribué indirectement à l'amélioration du taux de refus.

En 2021, le taux d'annulation clients est en amélioration (22,0 % en 2021, 26,5 % en 2020 et 24,6 % en 2019).



En 2021, les demandes de transport se répartissent comme suit :

- 75,4 % des demandes sont validées et maintenues par les clients, appelées « transports bruts » ;
- 22,0 % des demandes sont annulées par les clients pour différents motifs. Certaines annulations donnent lieu à des pénalités car elles sont effectuées au dernier moment (non-présentation et annulation à la porte) ;
- 1,6 % des refus sont prononcés par les clients (bénéficiaires) à la suite d'une proposition de transport ;
- Moins de 1 % des transports sont qualifiés de refus de service lorsqu'aucune proposition n'est formulée au bénéficiaire par le service planification, ou que le bénéficiaire refuse une proposition qui lui est faite au-delà des +/- 90 minutes par rapport à sa demande initiale.



Chapitre V

V.2.2. Nombre d'adhérents au service Mobibus

Inscriptions	2019	2020	2021	Evolution 2021/2020
Via la commission	144	165	187	13,3 %
Accès de plein droit	202	71	138	94,4 %
TOTAL	346	236	325	37,7 %

Après une année 2020 avec une baisse notable des inscriptions au service en période de crise sanitaire, les inscriptions définitives en 2021 sont revenues à un niveau équivalent aux années précédentes, proche de 2018 et 2019.

Sur l'année 2021, 42,5 % des bénéficiaires ont un accès de plein droit au service du fait de leur handicap. Il s'agit des personnes handicapées ne pouvant se passer de l'usage d'un fauteuil roulant pour leurs déplacements et des personnes non-voyantes.

57,5 % des inscriptions se font via la commission d'accès. Il s'agit de personnes dont la demande est acceptée sur dossier, provisoirement ou définitivement, par la commission d'accessibilité.

Clients inscrits	2019	2020	2021	Evolution 2021/2020
Fauteuils roulants (FR)	2 533	2 565	2 650	3,3 %
Non-voyants (NV)	522	530	552	4,2 %
Semi-valides visuels (SV-V)				
Semi-valides (SV)	1 531	1 696	1 885	11,1 %
Fauteuils roulants élec (FR élec)	461	492	522	6,1 %
TOTAL	5 047	5 283	5 609	4,7 %
Poids FR	50,2 %	48,6 %	47,2 %	
Poids NV	10,3 %	10,0 %	9,8 %	
Poids SV-V	0,0 %	0,0 %	0,0 %	
Poids SV	30,3 %	32,1 %	33,6 %	
Poids FR élec	9,1 %	9,3 %	9,3 %	
TOTAL	100,0 %	100,0 %	100,0 %	

La commission s'est réunie 5 fois en 2021. La dernière commission d'accessibilité du service Mobibus de l'année 2021 s'est tenue le 23 novembre 2021, dans un contexte de gestion des suites de la crise sanitaire associée aux réunions de travail sur les évolutions nécessaires pour la mise en application de la loi LOM (Loi d'Orientation des Mobilités).

Seuls 2 dossiers présentés ont été refusés, contre 8 l'année précédente. Enfin, la commission a accordé moins d'accords provisoires (1 en 2021 contre 9 en 2020). A noter dans les ayant-droit directs la toujours très forte proportion de personnes en fauteuil, par rapport aux non-voyants.

Le nombre de clients progresse de +4,7 % sur l'année, avec 5 609 inscrits au service Mobibus. Sauf à être informé par un adhérent ou sa famille de son souhait de se désinscrire, les bénéficiaires restent inscrits au service. Dans l'hypothèse où un adhérent, après une longue période de non-utilisation du service, souhaiterait à nouveau utiliser le service, ses demandes pourraient être traitées sans délai.

Chapitre V

	2017	2018	2019	2020	2021
Utilisateurs du service sur 12 derniers mois	1 366	1 436	1 460	1 304	1 467
Evolution N/N-1		5,1 %	1,7 %	-10,7 %	12,5 %

Un utilisateur du service est un client qui a effectué au moins un transport avec le service Mobibus au cours de l'année.

Le nombre d'utilisateurs du réseau Mobibus en 2021 est comparable à celui de 2019.

	2017	2018	2019	2020	2021
Voyages annuels	97 599	99 010	102 085	63 986	94 345
Nombre de voyages par utilisateur	71	69	70	49	64
Evolution N/N-1		-3,5 %	1,4 %	-29,8 %	31,1 %

Le nombre moyen de voyages par bénéficiaire du service s'obtient en divisant le nombre de voyages réalisés au cours de l'année par le nombre d'utilisateurs sur l'année. Cette moyenne était très stable avant la crise sanitaire. Elle a fortement chuté en 2020. En 2021, une reprise sensible de la mobilité des usagers du service (64 voyages en moyenne par client utilisateur vs. 70 en moyenne sur les années de 2017 à 2019).

V.3. Fréquentation des parcs relais

La fréquentation des parcs-relais progresse de +20,5 % par rapport à 2020. La fréquentation a été fortement impactée en 2020 par les effets de la crise sanitaire.

L'année 2021 a été ponctuée par les périodes de couvre-feu et de confinement (détaillé au chapitre II.4).

	Date ouverture	Nombre places	Année 2020			Année 2021		
			Nombre véhicules (a)	Nb places * nb jours ouverture (b)	Taux occupation moyen (a) / (b)	Nombre véhicules (a)	Nb places * nb jours ouverture (b)	Taux occupation moyen (a) / (b)
Galin (*) (**)	21/12/03	404	100 904	145 844	69,2 %	102 344	101 835	100,5 %
Lauriers (**)	21/12/03	189	16 533	59 724	27,7 %	18 017	68 796	26,2 %
Buttinière	15/03/04	578	121 893	210 970	57,8 %	164 755	210 392	78,3 %
Bougnard	04/07/04	168	24 792	61 320	40,4 %	30 996	61 152	50,7 %
Unitec (*) (**)	03/07/04	249	26 009	78 684	33,1 %	1 429	7 719	18,5 %
Arts et métiers (*) (**)	15/09/04	593	48 572	92 893	52,3 %	76 361	103 660	73,7 %
Stalingrad (*) (**)	22/11/04	214	89 987	69 764	129,0 %	106 472	77 896	136,7 %
Dravemont (**)	01/06/07	46	5 020	14 536	34,5 %	5 843	16 744	34,9 %
Les Aubiers (**)	29/02/08	234	18 496	73 944	25,0 %	17 974	85 176	21,1 %
Arlac	25/04/08	398	69 965	145 270	48,2 %	93 508	144 872	64,5 %

Chapitre V

	Date ouverture	Nombre places	Année 2020			Année 2021		
			Nombre véhicules (a)	Nb places * nb jours ouverture (b)	Taux occupation moyen (a) / (b)	Nombre véhicules (a)	Nb places * nb jours ouverture (b)	Taux occupation moyen (a) / (b)
La Gardette (**)	31/05/08	393	37 517	124 188	30,2 %	47 931	143 052	33,5 %
Quatre Chemins (*) (**)	12/09/08	398	31 807	125 768	25,3 %	24 219	116 650	20,8 %
Ravezies	25/10/08	366	60 848	133 590	45,5 %	71 969	133 224	54,0 %
Brandenburg (**)	26/05/09	211	28 592	66 676	42,9 %	37 652	76 804	49,0 %
Le Haillan Rostand (**)	05/01/15	204	30 657	64 464	47,6 %	30 900	74 256	41,6 %
Les pins (**)	05/01/15	220	8 264	69 520	11,9 %	7 028	80 080	8,8 %
Gare de Bègles (**)	21/04/15	193	20 355	60 988	33,4 %	24 429	70 252	34,8 %
Gare de Pessac Alouette (**)	22/06/15	148	5 687	46 768	12,2 %	7 996	53 872	14,8 %
Gare de Bruges (**)	16/12/16	58	5 010	18 328	27,3 %	3 616	21 112	17,1 %
Gare de Blanquefort (**)	16/12/16	206	24 834	65 096	38,1 %	30 043	74 984	40,1 %
40 journaux (*) (**)	28/06/18	200	3 279	44 600	7,4 %	620	29 800	2,1 %
Cap métiers (**)	16/07/18	146	1 056	46 136	2,3 %	1 528	53 144	2,9 %
Pyrénées	02/02/19	753	26 808	274 845	9,8 %	39 531	274 092	14,4 %
Hippodrome (*) (**)	29/02/20	251	10 009	79 316	12,6 %	23 226	91 364	25,4 %
Cantinolle (*)	29/02/20	622	9 981	183 898	5,4 %	36 771	71 965	51,1 %
Sous-total Parcs relais		7 442	826 875	2 357 130	35,1 %	1 005 158	2 242 893	44,8 %
Portes Bordeaux (*)	29/05/07	84	6 574	10 668	61,6 %			
Mérignac centre	21/06/07	84	529	21 252	2,5 %	317	21 336	1,5 %
Pessac centre	29/05/07	84	4 952	21 252	23,3 %	5 369	21 336	25,2 %
Sous-total Parcs mixtes		252	12 055	53 172	22,7 %	5 686	42 672	13,3 %
TOTAL		7 694	838 930	2 410 302	34,8 %	1 010 844	2 285 565	44,2 %

(*) Le P+R Galin est ouvert partiellement depuis le 26/11/2020. Le P+R Unitec est fermé depuis le 02/02/2021. Le P+R Arts et Métiers est ouvert partiellement depuis le 02/09/2019. 36 places du P+R Stalingrad ont été inaccessibles en 2020 et 2021 en raison de travaux à proximité du parc. Le P+R Quatre chemins a été fermé partiellement du 11/02/2021 au 18/05/2021. Le P+R 40 Journaux a été fermé du 27/09/2020 au 31/01/2021 puis à partir du 17/06/2021. Les P+R Hippodrome et Cantinolle ont ouvert le 29/02/2020. Le P+R Portes de Bordeaux a été fermé définitivement au public le 04/07/2020.

(**) Fermeture de certains parcs-relais en raison de la crise sanitaire le 21 mars 2020 (réouverture 11 mai 2020) : Galin (réouverture le 26/03/2020), Lauriers, Unitec, Arts & Métiers, Stalingrad, Dravemont, Les Aubiers, La Gardette, Quatre Chemins, Brandenburg, Le Haillan/Rostand, Les Pins, Gare de Bègles, Gare de Pessac Alouette, Gare de Bruges, Gare de Blanquefort, 40 journaux, Cap Métiers, et Hippodrome.

Chapitre V

V.4. Fréquentation du service V³

A fin 2021, 185 stations sont implantées contre 184 en 2020. La station V³ « Lormont Bas » est ouverte depuis le 30 décembre 2021.



V.4.1. Emprunts et déplacements

Avec 1,1 million d'emprunts V³ en 2021, le service connaît une augmentation de +9,8 % de fréquentation par rapport à 2020. L'année 2020 a été particulièrement marquée par la crise sanitaire (détaillée au chapitre II.4). A fin 2021 par rapport à 2019, le nombre d'emprunts est en retrait de -29,6 % (1 777 779 emprunts en 2019).

CE QU'IL FAUT RETENIR

Les emprunts V³ sont en progression de +9,8 %.

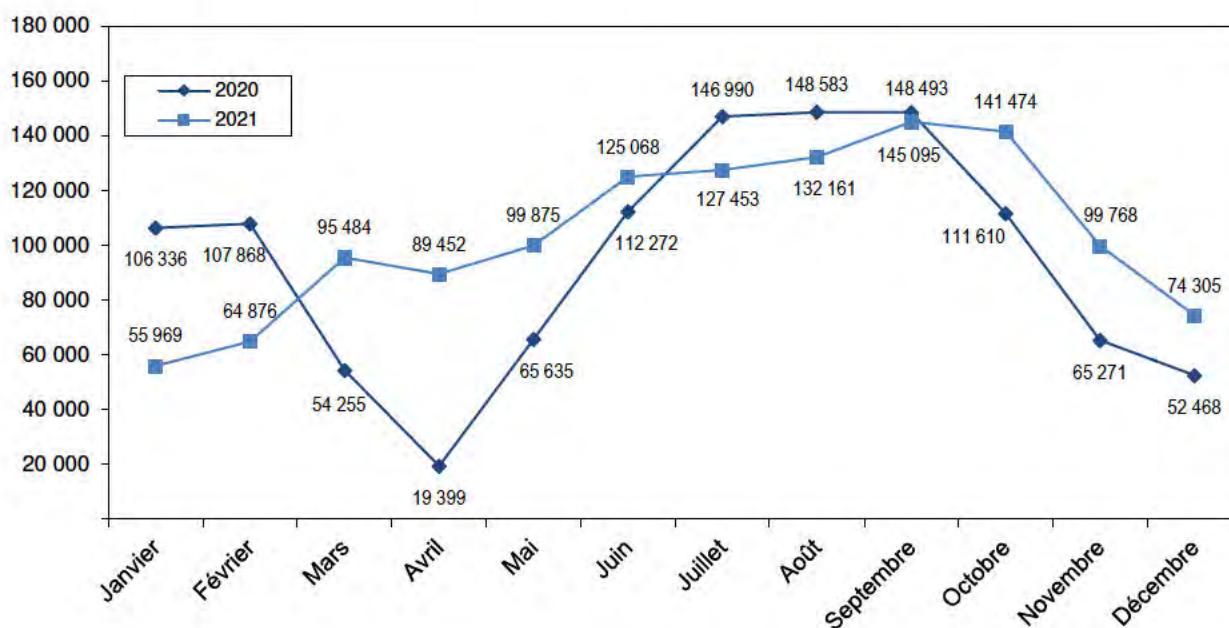
L'évolution de la fréquentation est à analyser avec la plus grande prudence.

Nombre d'emprunts	2020	2021	Evolution
Janvier	106 336	55 969	-47,4 %
Février	107 868	64 876	-39,9 %
Mars	54 255	95 484	76,0 %
Avril	19 399	89 452	361,1 %
Mai	65 635	99 875	52,2 %
Juin	112 272	125 068	11,4 %
Juillet	146 990	127 453	-13,3 %
Août	148 583	132 161	-11,1 %
Septembre	148 493	145 095	-2,3 %
Octobre	111 610	141 474	26,8 %
Novembre	65 271	99 768	52,9 %
Décembre	52 468	74 305	41,6 %
TOTAL EMPRUNTS	1 139 180	1 250 980	9,8 %

Nombre d'emprunts	2020	2021	Evolution
TOTAL DEPLACEMENTS	1 149 887	1 262 435	9,8 %

Un emprunt est constaté lorsqu'il y a un retour effectif du V³.

Le nombre de déplacements est calculé sur la base du nombre d'emprunts en considérant qu'un emprunt de V³⁺, du lundi au vendredi, correspond à deux déplacements (emprunt et retour du vélo à la même station).



V.4.2. Fréquentation du parc de stationnement Saint-Jean Domercq et Belcier

V.4.2.a) Parc de stationnement Saint-Jean Domercq

Depuis juillet 2017, un titre spécifique permet l'accès au local vélo Saint-Jean. Il remplace progressivement l'accès qui était antérieurement inclus dans l'abonnement V³.

L'utilisation du parc se fait en correspondance, principalement avec le réseau TER pour une clientèle en provenance de l'extérieur de la Métropole. Les mouvements de vélos sont observés principalement entre 7 heures et 9 heures, puis entre 16 heures et 19 heures.

En 2021, 41 181 entrées dans le local ont été comptabilisées (une entrée = une ouverture du sas à partir d'une carte d'abonné, plusieurs personnes pouvant rentrer en même temps), contre 31 566 en 2020, soit +30,5 % sur un an. Cette évolution s'explique par la reprise des fréquentations à la suite de la crise sanitaire particulièrement marquée en 2020 (confinements et couvre-feux).

Chapitre V

V.4.2.b) Parc de stationnement Saint-Jean Belcier

En 2018, Bordeaux Métropole a confié l'exploitation du parc à vélo Saint-Jean Belcier (363 places), et a commandé l'installation d'équipements identiques à Domercq : consignes pour charger les batteries, comptages et afficheurs des disponibilités, accès occasionnel.

En 2021, 14 151 entrées dans le parc Saint-Jean Belcier ont été comptabilisées, contre 10 611 en 2020, soit +33,4 %. Cette évolution s'explique par la reprise des fréquentations à la suite de la crise sanitaire particulièrement marquée en 2020 (confinements et couvre-feux).

V.5. Fréquentation des boxes fermés à vélos

Pendant l'année 2021, les boxes, ayant chacun une capacité de 14 vélos, ont enregistré 5 419 entrées :

Nombre d'entrées	2020	2021	Evolution
Berges de la Garonne	14	46	228,6 %
Cenon	444	695	56,5 %
La Gorp	161	453	181,4 %
Gare de Bruges	318	43	-86,5 %
Gradignan	823	978	18,8 %
Le Taillan	509	136	-73,3 %
Bègles	371	817	120,2 %
Caychac	19	11	-42,1 %
Le Haillan	107	228	113,1 %
Saint-Aubin de Médoc	109	140	28,4 %
Alouette 1	0	469	
Alouette 2	27	1 403	5 096,3 %
TOTAL	2 902	5 419	86,7 %

La fréquentation des boxes à vélo est passée de 2 902 à 5 419, représentant une hausse de +86,7 %.

Le 16 novembre 2020, le parc a été complété par l'un des 2 boxes de la gare SNCF de Pessac Alouette (Alouette 2), mis en gestion par Bordeaux Métropole en accord avec la SNCF.

Le 2^{ème} box de la gare SNCF de Pessac Alouette (Alouette 1) et comprenant 24 places a été mis en exploitation le 05 mai 2021.

Chapitre V

V.6. Ventilation par catégorie de voyageurs et fréquentation par titres (et évolution sur 3 ans)

V.6.1. Ventilation par catégorie de voyageurs et évolution sur 3 ans

	Année 2019	Année 2020	Année 2021
Hommes	64 %	64 %	63 %
Femmes	36 %	36 %	37 %
Total hommes / femmes (*)	100 %	100 %	100 %
Moins de 20 ans	11 %	11 %	10 %
de 20 à 24 ans	16 %	18 %	20 %
de 25 à 34 ans	16 %	21 %	18 %
de 35 à 44 ans	10 %	11 %	12 %
de 45 à 59 ans	25 %	24 %	22 %
60 ans et plus	22 %	15 %	18 %
Total tranches d'âge (*)	100 %	100 %	100 %
Études	23 %	22 %	14 %
Travail	34 %	37 %	37 %
Loisirs	27 %	22 %	39 %
Achats	10 %	9 %	9 %
Autres	6 %	10 %	1 %
Total motifs de voyage (**)	100 %	100 %	100 %

(*) les données sont désormais issues de l'enquête de satisfaction Bordeaux Métropole (redressement des années 2019 et 2020).

(**) les données sont issues de l'enquête fraude. En 2020, l'enquête s'est déroulée en mars 2021. Les données 2021 sont issues de l'enquête de novembre 2021.

V.6.2. Fréquentation par titre et évolution sur 3 ans

Fréquentation par titre (en nombre de voyages)	Année 2019	Année 2020	Année 2021	Evolution 2020/2019	Evolution 2021/2020
1 voyage (y comp anc. combattants-Bat ³)	6 574 995	3 154 263	4 296 860	-52,0 %	36,2 %
2 voyages (y compris Bat ³ et Pass 2 voyages)	4 814 095	3 632 090	5 462 373	-24,6 %	50,4 %
10 voyages	19 380 492	11 786 423	16 021 038	-39,2 %	35,9 %
5 voyages	53	0	0	-100,0 %	
10 voyages tarif réduit	4 323 879	2 530 646	3 404 387	-41,5 %	34,5 %
Parc-relais	2 031 501	909 947	1 161 996	-55,2 %	27,7 %

Chapitre V

Fréquentation par titre (en nombre de voyages)	Année 2019	Année 2020	Année 2021	Evolution 2020/2019	Evolution 2021/2020
Carte groupes	668 446	451 417	183 170	-32,5 %	-59,4 %
Échange billet	176 887	0	0	-100,0 %	
Pass Foire	932	61	0	-93,5 %	-100,0 %
LE PASS - Mensuel	1 222 062	544 388	841 976	-55,5 %	54,7 %
LE PASS Mensuel Solidaire 2	0	0	12 868		
LE PASS Mensuel Solidaire 3	0	0	26 668		
LE PASS - Annuel	9 818 570	6 855 614	9 056 316	-30,2 %	32,1 %
LE PASS Annuel Solidaire 1	0	0	3 555 844		
PASS SALARIÉ	16 225 642	12 210 477	13 249 281	-24,7 %	8,5 %
PASS JEUNE - Mensuel	1 426 553	635 571	1 142 667	-55,4 %	79,8 %
PASS JEUNE Mensuel Solidaire 2	0	0	19 855		
PASS JEUNE Mensuel Solidaire 3	0	0	5 914		
PASS JEUNE - Annuel	53 128 837	38 082 268	53 120 789	-28,3 %	39,5 %
PASS PITCHOUN - 7 jours	22 206	9 370	11 612	-57,8 %	23,9 %
PASS PITCHOUN - Mensuel	31 202	15 353	18 587	-50,8 %	21,1 %
PASS PITCHOUN Mensuel Solidaire 2	0	0	1 388		
PASS PITCHOUN Mensuel Solidaire 3	0	0	1 931		
PASS PITCHOUN - Annuel	1 707 028	1 145 744	1 395 355	-32,9 %	21,8 %
Bx scol subv+Modalis scolaire	954 016	697 430	972 569	-26,9 %	39,5 %
LE PASS - 7 jours	2 071 813	1 079 086	1 392 593	-47,9 %	29,1 %
MODALIS TBM + TER	3 136 498	2 002 640	2 088 626	-36,2 %	4,3 %
MODALIS TBM + TRANSGIRONDE	1 212 670	661 957	1 023 269	-45,4 %	54,6 %
1 jour (24h)	1 291 308	576 532	811 940	-55,4 %	40,8 %
PASS Congrès	125 268	8 400	78 980	-93,3 %	840,2 %
Titres sociaux	5 334 592	3 416 301	4 013 321	-36,0 %	17,5 %
Demandeurs d'emploi	27 816 135	19 857 258	20 923 427	-28,6 %	5,4 %
TBM	1 009 319	801 083	1 036 351	-20,6 %	29,4 %
Police Nationale	0	210 642	256 716		
Tempo	42 043	21	53	-100,0 %	152,4 %
Tempo offre d'essai 7 jours	0	1 890	19		-99,0 %
PASS Soirée	293 980	120 156	130 681	-59,1 %	8,8 %
PASS SENIOR - 7 jours	139 140	64 115	84 859	-53,9 %	32,4 %
PASS SENIOR - Mensuel	270 279	127 421	170 477	-52,9 %	33,8 %
PASS SENIOR Mensuel Solidaire 2	0	0	3 334		
PASS SENIOR Mensuel Solidaire 3	0	0	4 400		
PASS SENIOR - Annuel	3 441 747	2 448 767	3 090 966	-28,9 %	26,2 %
PASS JEUNE - 7 jours	325 416	188 312	293 799	-42,1 %	56,0 %
CITÉ PASS DUO	34 462	0	0	-100,0 %	
PASS Évènement - 1 jour	166 632	112 324	275 904	-32,6 %	145,6 %

Chapitre V

Fréquentation par titre (en nombre de voyages)
Évènements exceptionnels : offre d'essai
TBM + CITIZ - Annuel
7 jours + V ³
CITYPASS
TOTAL (hors Mobibus)

Année 2019	Année 2020	Année 2021
0	0	0
50 320	29 072	18 138
1 520	261	371
241 668	257 956	101 468
169 512 206	114 625 256	149 763 136

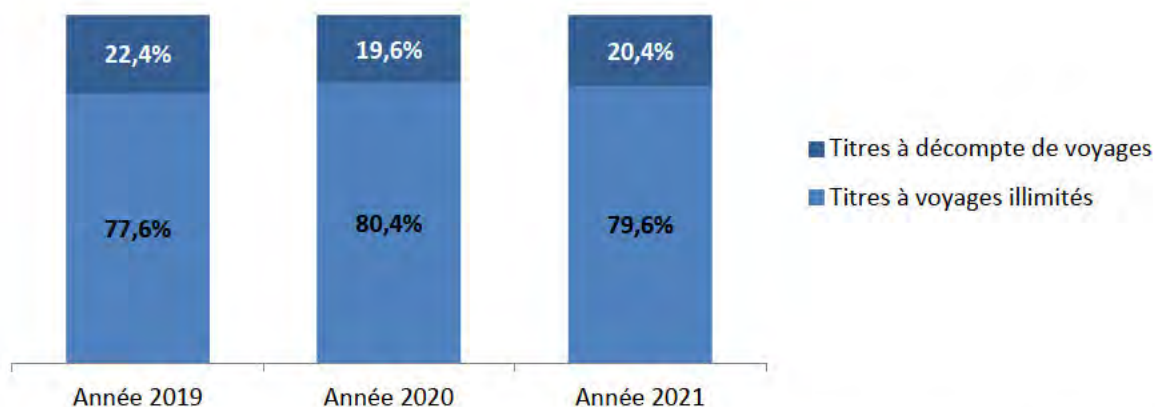
Evolution 2020/2019	Evolution 2021/2020
-42,2 %	-37,6 %
-82,8 %	42,1 %
6,7 %	-60,7 %
-32,4 %	30,7 %

Fréquentation par type de titre (en nombre de voyages)
Titres à décompte de voyages
Titres à voyages illimités
TOTAL (hors Mobibus)

Année 2019	Année 2020	Année 2021
37 971 280	22 464 847	30 529 824
131 540 926	92 160 409	119 233 312
169 512 206	114 625 256	149 763 136

Evolution 2020/2019	Evolution 2021/2020
-40,8 %	35,9 %
-29,9 %	29,4 %
-32,4 %	30,7 %

Répartition des voyages par type de titre



Sur l'année 2021, la part des abonnés dans le trafic baisse légèrement par rapport à 2020 et représente désormais 79,6 %, soit -0,8 point par rapport à 2020.

Chapitre V

V.7. Compte-rendu sur l'exploitation des services ayant fait l'objet d'une création ou de modifications significatives

A l'instar de l'année 2020, l'exercice 2021 a été fortement marquée par la crise sanitaire (détaillée au chapitre II.4). Le retour progressif à la normale sur le dernier trimestre 2021 a cependant permis de tirer des premiers bilans des évolutions d'offre validées lors des réunions sectorielles 2021, mises en œuvre pour la plupart en septembre 2021.

V.7.1. Premier bilan des évolutions issues des réunions sectorielles 2021

V.7.1.a) Renforts express sur la Lianes 7

Ligne en proie à des problèmes de saturation, récemment sur la tranche horaire 07h30/08h00 au départ d'Ambarès, les renforts express en lien avec la Gardette ont permis d'améliorer sensiblement la situation selon plusieurs observations terrain. Contrairement aux précédentes rentrées, aucune réclamation client n'a été enregistrée en lien avec des problématiques de surcharge en heures pleines sur la Lianes 7.

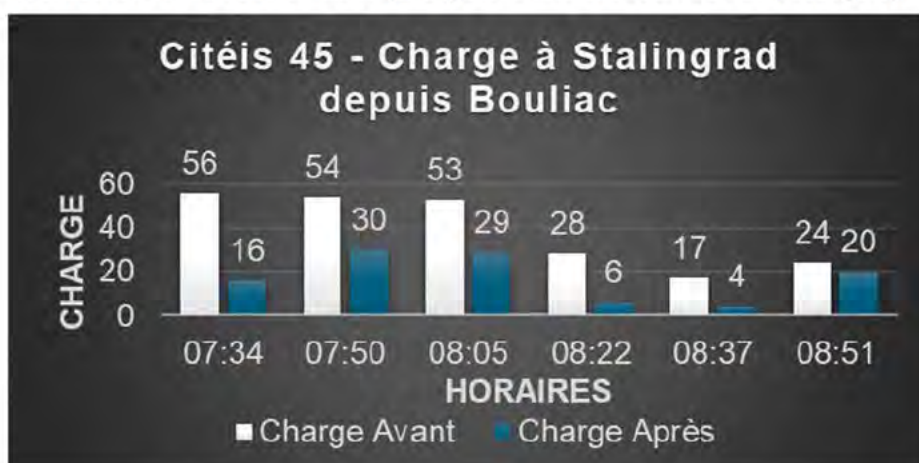
CE QU'IL FAUT RETENIR

Le premier bilan des mesures sectorielles 2021 est globalement positif, dans un contexte global de crise sanitaire qui reste délicat pour le réseau TBM.

Ces renforts, offrant ponctuellement une fréquence de 7 minutes 30, ont permis de lisser la charge lors des moments les plus critiques. La Lianes 7, dont le trafic croît d'année en année, reste très fréquentée sur ces créneaux horaires avec des départs affichant jusqu'à 70 passagers (limite de capacité), et il conviendra de surveiller l'évolution de la charge lors de la rentrée de septembre 2022, notamment si le trafic global du réseau retrouve son niveau d'avant crise sanitaire.

V.7.1.b) Renfort de la Citéis 45

Une fréquence de 15 minutes est désormais proposée en heures pleines le matin depuis septembre 2021. Celle-ci a permis de lisser la charge et constitue une réponse efficace aux phénomènes de saturation observés lors de la rentrée 2020 (charge maximum observée : 60 passagers).



Chapitre V

Le renforcement du nombre de trajets en lien avec le Haut-Bouliac en heures pleines le soir a également permis d'harmoniser le niveau de charge entre les différents trajets et d'offrir un service plus qualitatif sur la commune de Bouliac.

V.7.1.c) Renfort de la Corol 34

La Corol 34 dispose depuis septembre 2021 d'une fréquence de 20 minutes toute la journée grâce au renfort proposé entre 9 heures et 12 heures (20 au lieu de 30 minutes).

En comparant les données de validation entre décembre 2020 et décembre 2021, une augmentation importante de la fréquentation est observée les jours ouvrables (+44 %). L'effet « renfort d'offre » entre 9 heures et 12 heures est notable : +65 % de fréquentation sur ce créneau horaire (à mettre en parallèle avec l'augmentation de l'offre : +50 %), confirmant l'efficacité de ce renfort.

V.7.1.d) Création d'une offre en journée sur la Locale 76

La Locale 76 dispose désormais d'un service continu du lundi au vendredi, grâce à l'ajout d'une offre à 70 minutes entre 09 heures et 15 heures. Les nouveaux parcours créés en cours de journée sont encore faiblement fréquentés, avec moins de 5 voyageurs par parcours en moyenne. Des actions de communication seront entreprises en 2022 afin de faire connaître ce nouveau service.

V.7.1.e) Prolongement de la Lianes 8 vers Gradignan Centre

Proposant un nouvel accès direct au centre de Gradignan pour le quartier Malartic notamment, le nouvel itinéraire de la Lianes 8 a rapidement trouvé son public. Plus de 150 montées/descentes journalières ont ainsi été comptabilisées sur le nouveau terminus Gradignan Centre. Les usagers regrettent cependant l'absence de la création d'un arrêt entre « Les Brunelles » et « Gradignan Centre » (inter-distance de près de 900 mètres) qui permettrait notamment de desservir au plus près le parc Canivenc.

Plus globalement, la Lianes 8 affiche une dynamique de fréquentation positive (+20 % entre l'automne 2020 et l'automne 2021) en corrélation avec le nouvel itinéraire proposé sur Gradignan.

V.7.1.f) Modification d'itinéraire de la Corol 37

Ce nouvel itinéraire permet de désenclaver les quartiers nord du Taillan (Gelès) et ouest de Blanquefort (Breillan, Majolinas), avec 6 nouveaux arrêts créés. Après quelques semaines d'exploitation, près de 100 montées/descentes journalières ont été comptabilisées sur ces nouveaux arrêts. Ces premiers résultats sont intéressants en considérant que la Corol 37 est amputée d'une partie de son itinéraire depuis septembre 2021 en raison de travaux situés sur l'avenue du Port du Roy à Blanquefort (terminus Parc des Expositions reporté dans la zone d'activités de Blanquefort).

Les 3 arrêts supprimés dans le cadre de cette modification d'itinéraire (et très peu fréquentés jusqu'alors) n'ont pas généré de retour négatif de la part des usagers.

V.7.1.g) Réorganisation de la desserte d'Artigues

Trois lignes ont été modifiées en septembre 2021 sur la commune d'Artigues : la Locale 67 dispose désormais d'une offre en cours de journée, la Citéis 63 a été supprimée et en contrepartie la Locale 80 a été prolongée du quartier Provinces vers le centre de la commune avec une densification de son offre.

Au global, cette opération est positive avec une hausse de +20 % de fréquentation par rapport à la fin d'année 2020.

L'offre en cours de journée sur la Locale 67 répond à un besoin après seulement quelques semaines de fonctionnement (environ 5 voyageurs par parcours).

Les premières semaines d'exploitation de la nouvelle Locale 80 ont été délicats avec des problématiques récurrentes de retard. Les conditions de circulation étaient en effet très fluctuantes en fonction de la situation sur la rocade (difficultés au niveau du débouché de la côte de Monrepos). Les principaux retards étaient observés sur le départ de 07h15 d'Artigues, avec des effets cumulatifs sur les parcours suivants. Ces difficultés ont fait l'objet de plusieurs réclamations de la part des usagers.

Après concertation avec les mairies d'Artigues et de Floirac, une solution corrective est prévue pour le 03 janvier 2022 :

- Une modification d'itinéraire, avec un évitement de la côte de Monrepos, à l'origine d'une bonne partie des retards enregistrés : double sens sur l'avenue Allende, et le boulevard de l'entre deux mers, cet axe bénéficiant d'un site propre direction Bordeaux, garantissant la régularité de la ligne. Dans cette opération, trois arrêts peu fréquentés ne sont plus desservis sur la commune de Floirac, mais restent desservis par la Principale 28. Ce nouvel itinéraire permet également d'améliorer la correspondance avec le Tram A à Floirac Dravemont grâce au passage avenue Allende ;
- Anticipation de 5 minutes des trois premiers départs le matin (06h15 et 07h15 Artigues, 06h45 Stalingrad) afin de garantir une arrivée à l'heure aux établissements scolaires de Stalingrad.



Nouvel itinéraire via boulevard Entre Deux Mers pour la Locale 80

Chapitre V

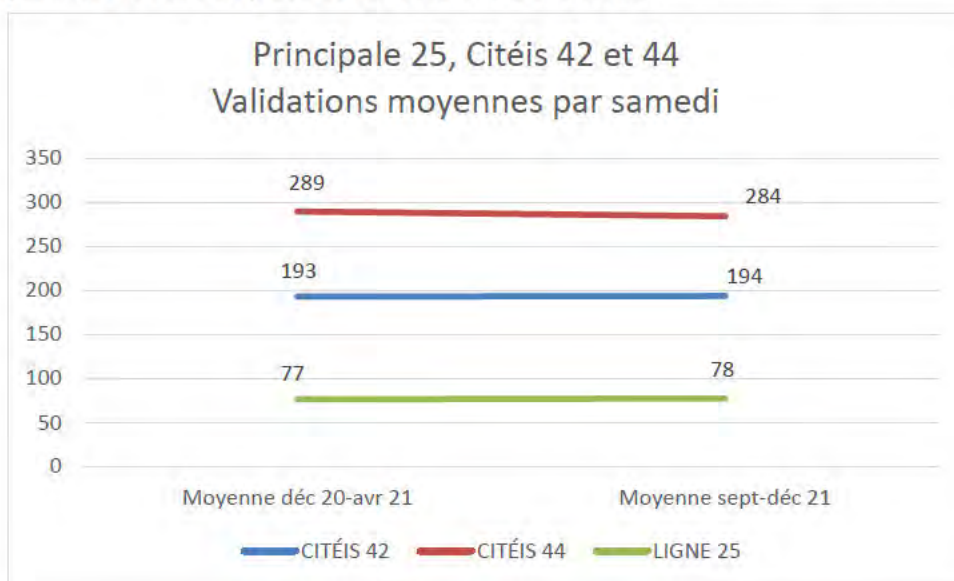
V.7.1.h) Ajustements d'offre sur les Lianes 12, Principale 25, Citéis 42, 44 et Locale 73

Les niveaux d'offre des Lianes 12, Principale 25, Citéis 42, 44 et Locale 73 ont été ajustés le week-end à la suite de faibles fréquentations.

La réduction de fréquence le samedi sur la Liane 12 (20 minutes l'après-midi au lieu de 15 minutes) est effective depuis septembre 2020 dans le cadre des mesures d'économie en lien avec la crise sanitaire. Cet ajustement n'a pas généré d'insatisfaction pour les usagers, et cette fréquence est adaptée aux charges observées.

Ce constat est également valable pour la Locale 73 qui circule désormais d'avril à fin octobre les week-ends, période correspondant à plus forte activité pour le Camping International de Bordeaux-Bruges. Aucune réclamation n'a été formulée par la clientèle à la suite de la suppression de ce service en novembre 2021.

Les réductions de fréquence le samedi sur les Principales 25, Citéis 42 et 44 n'ont pas généré de mécontentements de la part de la clientèle. Les validations sur deux périodes (décembre 2020-avril 2021 et septembre-décembre 2021), une stabilité du trafic se dessine malgré les baisses d'offre engagées, justifiant la mise en place de ces mesures d'économie.



V.7.2. Premier bilan des autres évolutions d'offre de l'année 2021

V.7.2.a) Renfort de la Liane 9

L'économie de moyens générée par l'amélioration de la vitesse commerciale de la Liane 9 (gain de 5 minutes par sens en heures de pointe) a été réinjectée dans l'offre de la Liane 9 dès septembre 2021. La fréquence est désormais portée à 8 minutes sur une heure de pointe élargie, afin d'améliorer l'attractivité de cette Liane.

Plusieurs paramètres ne permettent pas de conclure sur l'efficacité de ce renfort d'offre. La fréquentation de la Lianes 9 progresse à l'automne 2021 par rapport à l'automne 2020 (+50 %), mais le contexte sanitaire est différent. La ligne ne retrouve pas son niveau d'avant crise sanitaire (-25 % comparativement à une enquête réalisée fin 2018) malgré les renforts d'offre proposés, mais cela peut s'expliquer par des effets de bord :

- La mise en service du Tram D en décembre 2019, améliorant nettement le lien entre la Barrière du Médoc et la Gare Saint-Jean, prenant donc une part du trafic assuré jusqu'alors par la Lianes 9 sur ce lien ;
- La modification de la Principale 29 venant concurrencer la Lianes 9 sur la section Barrière du Médoc / Barrière d'Arès.

V.7.2.b) Création de la Locale 84 express dans le cadre des travaux du « Bus Express »

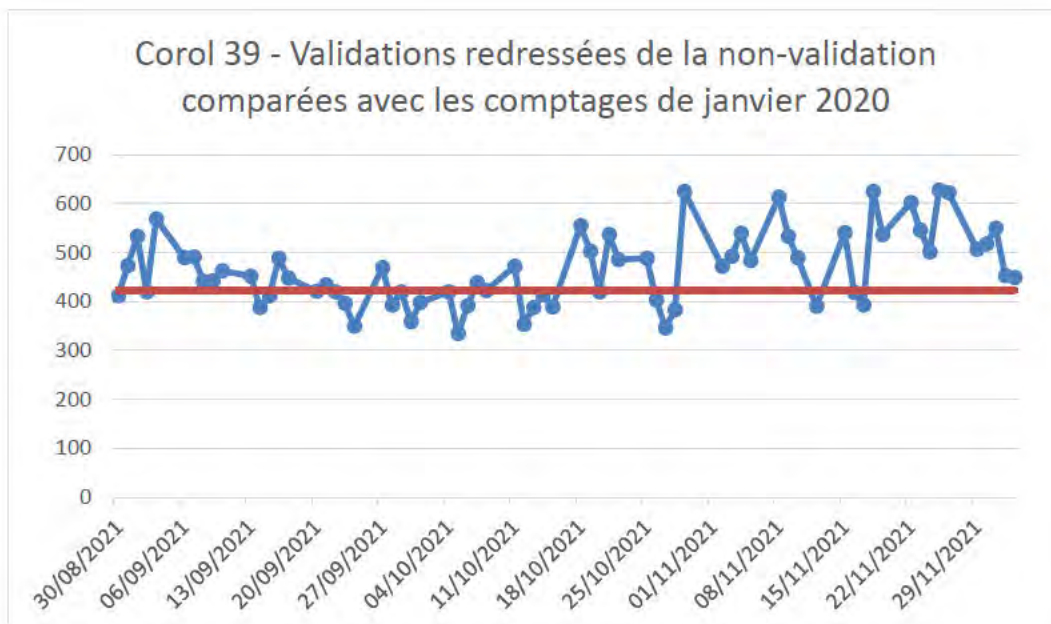
Ces renforts « express » permettent de proposer une fréquence de 15 minutes en heures de forte affluence entre Saint-Aubin-de-Médoc, Saint-Médard-en-Jalles et Cantinolle (Tram D) et offrent ainsi une solide alternative à la Lianes 3 pour rejoindre les Quinconces dans le cadre des travaux du futur bus express. Ces renforts, mis en place en septembre 2021, sont encore peu fréquentés ; les phases les plus impactantes des travaux du bus express Saint-Aubin-de-Médoc / gare Saint-Jean ne démarrant qu'en 2022. Une campagne de communication autour des corridors des Locale 84 (et 83 pour Saint-Aubin-de-Médoc) est prévue début 2022 afin notamment de faire connaître ces alternatives à la Lianes 3 pendant les travaux du bus express qui sont prévus jusqu'en 2024.

V.7.2.c) Corol 39 : campagne de communication et livraison des aménagements Cœur Bersol

423 voyageurs journaliers avaient été comptabilisés début 2020 (comptage voyageurs en embarqué) sur la Corol 39. Ce trafic était quasiment identique en septembre-octobre 2021.

La Corol 39 a bénéficié à l'automne 2021 d'une campagne de communication assez large (détaillée au chapitre VI.3.2.c)(v) afin de faire connaître ce service encore relativement récent (mis en service en novembre 2019, peu avant la crise sanitaire). Des sites propres ont également été mis en service dans la zone d'activités de Pessac Bersol, améliorant sa vitesse commerciale et sa régularité en novembre 2021.

Ces deux actions ont dopé le trafic de la ligne en toute fin d'année 2021, atteignant 520 voyageurs journaliers en moyenne soit une augmentation de près de +25 %. Des résultats très encourageants dans une période de crise sanitaire marquée par une modification des comportements (télétravail notamment) et une diminution globale de la fréquentation comparativement au début d'année 2020.



V.8. Propositions de mesures visant à améliorer qualité et fréquentation du réseau

Keolis Bordeaux Métropole s'inscrit dans une logique d'amélioration permanente afin de satisfaire sa clientèle. A ce titre, de nombreuses propositions sont à l'étude et ont été présentées et discutées avec Bordeaux Métropole. En voici les principales :

- Dans le contexte de la crise sanitaire, proposition d'un service minimal respectant notamment les principes d'équité territoriale (desserte de toutes les communes) ;
- Des préconisations de renfort d'offre sur des lignes de bus connaissant des problématiques récurrentes de charge ou disposant d'un potentiel à valoriser ;
- Des préconisations d'évolution d'itinéraire afin d'améliorer l'attractivité globale du réseau ;
- Des ajustements d'offre afin de financer lesdites évolutions d'offre, dans une logique de maîtrise des coûts, tout en conservant des engagements de fréquentation / recettes ambitieux ;
- Des propositions d'évolution du réseau afin d'accompagner le développement urbain métropolitain (Euratlantique, Bassins à Flot, Bordeaux-Aéroparc, Bastide-Brazza, ...) ;
- Une veille permanente sur les nombreux travaux impactant le réseau TBM (travaux du tramway A à Mérignac, travaux du BHNS, travaux sur l'infrastructure tramway, ...), avec des propositions visant à limiter au maximum les désagréments pour les clients ;
- Des préconisations générales visant à l'amélioration de la vitesse commerciale.

RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE



Chapitre VI. Relations avec la clientèle

VI.1. Politique tarifaire

VI.1.1. Tarification Solidaire

L'année 2021 a été marquée par le lancement de la Tarification Solidaire. Celle-ci a officiellement démarré le 1^{er} septembre 2021.

Les étapes du projet sont détaillées au chapitre II.6.

VI.2. Ventes et recettes par titre

Compte tenu de la situation inédite de la crise sanitaire (détaillée au chapitre II.4), les recettes tarifaires hors taxes de l'année 2021 sont en augmentation (y compris les recettes amendes et les frais d'établissement).

A fin 2021 par rapport à 2019, les recettes sont en retrait de -13,0 % (82 284 186 € de recette en 2019).

L'augmentation est de +16 M€ par rapport à 2020, soit une hausse de +29,0 % (71,6 M€ en 2021 contre 55,5 M€ en 2020).

Titres	2020		2021		Variation	
	Nombre	Recette HT	Nombre	Recette HT	Recette HT	%
1 Voyage	2 407 135	3 720 118	3 275 551	5 062 195	1 342 077	36,1 %
2 Voyages	1 369 930	3 739 118	2 066 373	5 635 563	1 896 445	50,7 %
Bat ³ 1 voyage	700	1 909	4 495	12 259	10 350	542,1 %
Bat ³ 2 voyages	11 250	40 909	11 500	41 818	909	2,2 %
10 voyages	899 727	11 205 709	1 222 980	15 231 660	4 025 951	35,9 %
5 voyages						N/A
10 voyages réduit	193 179	1 387 376	259 877	1 866 389	479 013	34,5 %
1 jour (24h) (anc. Bordeaux découverte 1J)	84 133	605 514	202 985	922 659	317 145	52,4 %
Le Pass - 7 jours (anc. Hebdo)	58 266	752 129	75 194	970 690	218 561	29,1 %
7 jours + V ³ (anc. Hebdo Plus)	14	93	20	131	38	41,5 %
Parc-Relais 1 personne	46 231	189 127	64 187	262 583	73 456	38,8 %
Parc-Relais 2 personnes	46 136	188 738	58 834	240 685	51 946	27,5 %
Parc-Relais 3 personnes	15 515	63 470	20 906	85 525	22 054	34,7 %
Parc-Relais 4 personnes	11 706	47 888	15 604	63 835	15 946	33,3 %
Parc-Relais 5 personnes	5 188	21 224	7 143	29 221	7 998	37,7 %
<i>Total Parc-relais</i>	<i>124 776</i>	<i>510 447</i>	<i>166 674</i>	<i>681 848</i>	<i>171 401</i>	<i>33,6 %</i>
Parc-relais réduit 1 personne	19 145	52 214	23 726	64 707	12 494	23,9 %
Parc-relais réduit 2 personnes	15 531	56 476	15 616	56 785	309	0,5 %
Parc-relais réduit 3 personnes	5 131	18 658	5 376	19 549	891	4,8 %

Chapitre VI

Titres	2020		2021		Variation	
	Nombre	Recette HT	Nombre	Recette HT	Recette HT	%
Parc-relais réduit 4 personnes	3 743	13 611	4 215	15 327	1 716	12,6 %
Parc-relais réduit 5 personnes	1 785	6 491	2 572	9 353	2 862	44,1 %
<i>Total Parc-relais réduit</i>	<i>45 335</i>	<i>147 450</i>	<i>51 505</i>	<i>165 722</i>	<i>18 272</i>	<i>12,4 %</i>
Pass 2V (Pass Stade A/R ; Pass Arena A/R)	5 114	13 947	7 002	19 096	5 149	36,9 %
Pass Soirée	36 301	85 802	39 481	93 319	7 516	8,8 %
Citypass (anc. Pass Tourisme)	29 009	134 352	30 531	63 865	-70 487	-52,5 %
Sous-total		22 344 875		30 767 214	8 422 339	37,7 %

Titres	2020		2021		Variation	
	Nombre	Recette HT	Nombre	Recette HT	Recette HT	%
Le Pass mensuel	9 455	432 351	12 629	577 490	145 138	33,6 %
Le Pass mensuel - Solidaire 2			193	4 421	4 421	N/A
Le Pass mensuel - Solidaire 3			400	12 801	12 801	N/A
Le Pass annuel	152 270	4 318 122	143 502	5 508 795	1 190 673	27,6 %
Le Pass annuel - Solidaire 1			20 289			N/A
Pass Duo	1	27			-27	-100,0 %
TBM + CITIZ	678	15 263	481	14 761	-501	-3,3 %
Pass Jeune Hebdo	10 168	91 512	15 864	142 776	51 264	56,0 %
Pass Jeune Mensuel	12 216	382 028	18 934	592 118	210 090	55,0 %
Pass Jeune Mensuel - Solidaire 2			329	5 144	5 144	N/A
Pass Jeune Mensuel - Solidaire 3			98	2 148	2 148	N/A
Pass Jeune Annuel	1 073 550	16 050 278	1 068 951	19 824 608	3 774 330	23,5 %
Pass Jeune Annuel - Solidaire 1						N/A
Pass Pitchoun Hebdo	506	2 806	627	3 477	671	23,9 %
Pass Pitchoun Mensuel	292	4 645	308	4 900	255	5,5 %
Pass Pitchoun Mensuel - Solidaire 2			23	184	184	N/A
Pass Pitchoun Mensuel - Solidaire 3			32	358	358	N/A
Pass Pitchoun Annuel	33 495	296 261	29 077	317 190	20 928	7,1 %
Pass Pitchoun Annuel - Solidaire 1						N/A
Pass Salarie (-20 %)	99 284	2 256 613	71 351	2 245 516	-11 097	-0,5 %
Pass Salarie (-30 %)	248 157	5 128 371	205 457	5 663 590	535 219	10,4 %
<i>Sous-total Cité pass Groupe</i>	<i>347 441</i>	<i>7 384 984</i>	<i>276 808</i>	<i>7 909 106</i>	<i>524 122</i>	<i>7,1 %</i>
Modalis Car Bus Hebdo 7 Jours	516	5 019	384	3 735	-1 284	-25,6 %
Modalis Car Bus Mensuel	488	14 541	1 424	48 804	34 264	235,6 %
Modalis Car Bus Annuel	2 201	67 580	3 151	96 369	28 790	42,6 %
Modalis Car Bus Jeune Hebdo 7 Jours	263	2 128	666	5 389	3 261	153,2 %
Modalis Car Bus Jeune Mensuel	71	2 001	1 003	28 266	26 265	1 312,7 %
Modalis Car Bus Jeune Annuel	10 796	199 724	16 458	304 129	104 405	52,3 %
<i>Sous-total Modalis Car Bus</i>	<i>14 335</i>	<i>290 992</i>	<i>23 086</i>	<i>486 693</i>	<i>195 701</i>	<i>67,3 %</i>
Modalis Ter Bus Hebdo 7 Jours	5 745	55 883	2 160	21 011	-34 872	-62,4 %
Modalis Ter Bus Mensuel	6 651	227 948	2 496	85 545	-142 403	-62,5 %
Modalis Ter Bus Jeune Annuel	26 735	483 547	22 380	415 047	-68 500	-14,2 %
Modalis Ter Bus Annuel	18 199	543 422	15 612	479 146	-64 276	-11,8 %
<i>Sous-total Modalis Ter Bus</i>	<i>57 330</i>	<i>1 310 800</i>	<i>42 648</i>	<i>1 000 749</i>	<i>-310 051</i>	<i>-23,7 %</i>

Chapitre VI

Titres	2020		2021		Variation	
	Nombre	Recette HT	Nombre	Recette HT	Recette HT	%
Bordeaux Scolaire Subventionné						N/A
Bordeaux Scolaire Subventionné	27	321	34	257	-64	-19,8 %
Pass Senior Hebdo	3 462	33 991	4 582	44 990	10 999	32,4 %
Pass Senior Mensuel	2 209	78 922	2 557	91 355	12 433	15,8 %
Pass Senior Mensuel - Solidaire 2			50	895	895	N/A
Pass Senior Mensuel - Solidaire 3			66	1 650	1 650	N/A
Pass Senior Annuel	58 269	1 303 165	53 195	1 518 454	215 289	16,5 %
Pass Senior Annuel - Solidaire 1						N/A
Sous-total		31 996 467		38 065 320	6 068 852	19,0 %
Cartes Groupes	4 786	139 229	1 942	56 495	-82 735	-59,4 %
Pass Congrès	1 849	9 504	16 482	43 590	34 086	358,6 %
Pass Foire	23	63			-63	-100,0 %
Pass Fête du vin	60 003	49 645	3 981	10 857	-38 787	-78,1 %
Tickets Evènement - 1 jour	28 078	76 576	64 995	177 259	100 683	131,5 %
Sous-total		275 017		288 201	13 184	4,8 %

Titres	2020		2021		Variation	
	Nombre	Recette HT	Nombre	Recette HT	Recette HT	%
Vélo Occasionnels Adhésion 1 Jour	189 427	268 355	225 475	319 423	51 068	19,0 %
Vélo Occasionnels Adhésion 1 Semaine	4 485	28 779	4 828	30 980	2 201	7,6 %
Vélo Occasionnels Usage du Service (30 min gratuites)	176 655	294 425	192 465	320 775	26 350	8,9 %
Abonnés Vélos - Adhésion Mensuelle	465	4 263	677	6 206	1 943	45,6 %
Abonnés Vélos - Adhésion Annuelle	38 372	87 936	31 534	72 265	-15 670	-17,8 %
Abonnés Vélos - Usage Serv (30 min gratuites) + (a), (b) et (c)	39 169	45 879	17 001	45 936	56	0,1 %
Abonnés TBM + Vélo - Adhésion Mensuelle	197	1 264	216	1 386	122	9,6 %
Abonnés TBM + Vélo - Adhésion Annuelle	103 279	117 929	94 483	118 447	518	0,4 %
Abonnés TBM + Vélo - Usage Service (30 min gratuites) (a)						N/A
VLS - Gratuité 2 Heures + Forfait 1/2 Journée (b)						N/A
VLS - Gratuité 2 Heures + Forfait Journée (c)						N/A
Batterie VLS	1 387	63 012	867	53 640	-9 372	-14,9 %
Parking Vélos Gare Saint-Jean - Adhésion 24 heures			10	14	14	N/A
Parking Vélos Gare Saint-Jean - Adhésion Mensuelle	21	135	47	302	167	123,8 %
Parking Vélos Gare Saint-Jean - Adhésion Annuelle	9 087	13 883	8 561	13 079	-804	-5,8 %
Sous-total		925 860		982 453	56 594	6,1 %
Mobibus - abonnements	61 023	166 426	90 852	247 778	81 352	48,9 %
Mobibus - tickets	3 016	8 226	4 083	11 135	2 910	35,4 %
Mobibus - annulations sur place	2 639	7 197	4 476	12 207	5 010	69,6 %
Mobibus - annulations hors délais	695	6 318	1 052	9 564	3 245	51,4 %
Sous-total		188 167		280 685	92 518	49,2 %
Masques tissu (COVID-19)	103	439	29	124	-316	-71,8 %
Frais d'établissement de cartes		52 408		132 250	79 842	152,3 %
Amendes Titres de transport		900 925		1 257 026	356 101	39,5 %
Trok-it		11 460		14 720	3 260	28,4 %
Amendes Parcs relais		5 775		8 580	2 805	48,6 %
Amendes Incivilités		1 902		10 794	8 892	467,5 %

Titres	2020		2021		Variation	
	Nombre	Recette HT	Nombre	Recette HT	Recette HT	%
Régul (impayés, fausse monnaie...) (*)		-1 166 698		-191 512	975 186	-83,6 %
Sous-total		-193 788		1 231 982	1 425 770	-735,7 %
TOTAL		55 536 598		71 615 855	16 079 257	29,0 %

(*) En 2020, il s'agissait notamment de remboursements clients abonnés mensuels en raison de la crise sanitaire.

VI.3. Information du public

VI.3.1. Communication institutionnelle

Keolis Bordeaux Métropole met à profit les temps forts métropolitains pour développer sa communication visant à promouvoir l'image de Bordeaux Métropole, présenter les solutions de mobilité du réseau TBM, ses produits et services auprès des clients, visiteurs et parties prenantes via des actions de relations presse, événementielles, de partenariats, d'affichage et de présence sur les médias sociaux.

VI.3.1.a) Les évènements marquants de 2021

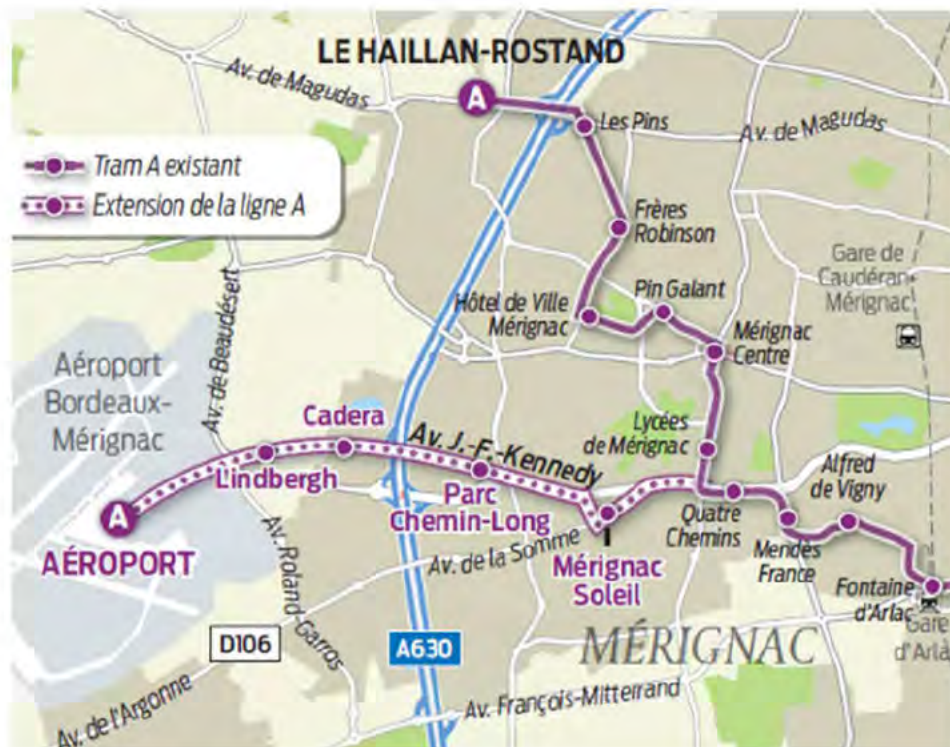
- (i) Inauguration d'un nouveau Centre de Formation d'Apprentis (CFA) en Gironde, le « Campus Mobilités Keolis »

En février 2021, le groupe Keolis a inauguré le CFA « Campus Mobilité ». Celui-ci accueille des candidat(e)s âgés de 21 à 29 ans pour une formation qualifiante, avec à la clef : un titre professionnel, un permis de conduire (D) et un emploi.

CAMPUS MOBILITÉS
KEOLIS

- (ii) Lancement des travaux d'extension du Tram A

Le tracé du prolongement du Tram A s'étend de la station « Quatre-Chemins » à l'aéroport de Bordeaux-Mérignac, en passant par Mérignac Soleil. Mesurant 5 kilomètres, ce nouveau tronçon doit desservir 5 nouvelles stations.



Les étapes de ce projet sont décrites au chapitre III.2.1.b).

VI.3.1.b) Vœux 2021

Comme chaque année, Keolis Bordeaux Métropole a présenté ses vœux de mobilité afin de renforcer le lien qui existe entre le réseau TBM et les habitants de la Métropole.

Dispositif de communication déployé :

- Affichage à l'intérieur des bus ;
- Cartes de vœux électroniques ;
- Site internet infoTBM ;
- Newsletters adressées aux abonnés et aux entreprises partenaires ;
- Présence sur les réseaux sociaux Twitter et Facebook.



Chapitre VI

VI.3.1.c) Visites du réseau TBM

En 2021, les équipes de Keolis Bordeaux Métropole ont participé au développement de l'image du territoire bordelais en organisant des visites des dépôts du réseau TBM.

La crise sanitaire (détaillée au chapitre II.4) a impacté le nombre de visites, et les sollicitations ont été moins nombreuses que d'habitude.

(i) Découverte des dépôts

Keolis Bordeaux Métropole organise la présentation du réseau TBM et les visites guidées des délégations étrangères concourant ainsi à la notoriété du réseau de Bordeaux Métropole.

De plus, 2 associations locales à vocation de mixité sociale ou d'insertion sociale, ont également été accueillies sur les dépôts, représentant 20 personnes.

(ii) Journées Européennes du Patrimoine

Keolis Bordeaux Métropole s'est associée à l'APATBM (Association pour la Préservation des Autobus de Transport Bordeaux Métropole) pour « les Journées Européennes du Patrimoine » qui ont rencontré un franc succès.

L'association a transporté 450 personnes en deux jours, sur la Lianes 2 et sur les navettes patrimoines créées pour l'occasion.

Le bus musée a été visité par 398 personnes en deux jours.



Cette période s'est également accompagnée d'une visite des dépôts de la Bastide, dont le détail est disponible au chapitre VI.3.2.b)(iii).

VI.3.1.d) Habillages du tramway : un vecteur de communication apprécié

Malgré la crise sanitaire (détaillée au chapitre II.4), les opérations d'adhésivages reprennent doucement leur rythme sans toutefois retrouver la fréquence de 2019.

Chapitre VI

En 2021, 59 adhésivages ont été réalisés et se sont répartis comme suit :

- 28 adhésivages commercialisés par Clear Channel France dans le cadre du contrat conclu avec Keolis Bordeaux Métropole jusqu'en 2022 ;
- 27 adhésivages non commercialisés ont permis de promouvoir des événements culturels et sportifs parrainés par Bordeaux Métropole ;
- 4 opérations de communication propres au réseau TBM ont été réalisées.



VI.3.1.e) Des partenariats qui renforcent l'ancrage territorial du réseau TBM

En 2021, des partenariats ont été initiés et relayés par le réseau TBM. Ces partenariats concernent le domaine culturel sous forme d'expositions ou d'événements, les autres relèvent du domaine sportif ou sont d'ordre social.

Par le biais du « Kit communication », le réseau TBM relaie au quotidien les événements sur les bornes d'informations voyageurs, le site internet InfoTBM, la newsletter abonnés et entreprises, l'affichage à l'intérieur des bus ou encore le relais par les réseaux sociaux Facebook et Twitter de TBM.

(i) Principaux partenariats culturels

Keolis Bordeaux Métropole œuvre pour la culture en s'associant à des événements culturels. En 2021, le réseau TBM a renouvelé ses partenariats avec le festival « Vibrations Urbaines » de Pessac, le Salon du livre de poche « Lire en poche » de Gradignan et le Festival « Animasia » du Haillan. Les événements ont été relayés par le biais du kit de communication du réseau TBM (bornes d'information voyageurs, affichage à l'intérieur des bus, relais sur les réseaux sociaux).

En contrepartie, le réseau TBM a obtenu une visibilité sur l'ensemble des supports de communication des événements : « Allez-y avec le réseau TBM », présence des logos du réseau TBM sur tous les supports de communication.





(ii) Principaux partenariats sportifs



Keolis Bordeaux Métropole est engagée pour le sport au féminin. Pour la saison 2021-2022, un partenariat entre Keolis Bordeaux Métropole et l'équipe féminine des Girondins de Bordeaux a été mis en place.

Le réseau TBM est un soutien pour 14 matchs à domicile sur la saison, et permet également de faire gagner plus de 250 places et de nombreux goodies à l'effigie de l'équipe auprès des abonnés du réseau.

Le partenariat avec l'Union Bordeaux Bègles (UBB) a également été renouvelé pour la saison 2021-2022.

Celui-ci concerne également le soutien de 13 matchs à domicile et l'offre de places auprès des abonnés du réseau TBM.

Dans le cadre de ces deux partenariats sportifs, Keolis Bordeaux Métropole organise désormais au moins trois fois par an des opérations d'éducation citoyenne à destination de jeunes de quartiers de la Métropole, dans l'objectif de l'apprentissage au respect des règles.



En collaboration avec Keolis Gironde, Keolis Bordeaux Métropole a renouvelé son partenariat avec l'équipe sportive du JSA Bordeaux Métropole Basket.

Ce partenariat se traduit par un échange en visibilité, un soutien sur plusieurs matchs, la participation aux déplacements du club et l'offre de plus de 8 places par match aux clients du réseau TBM.

VI.3.1.f) Le réseau TBM, créateur de lien social

(i) Keolis Bordeaux Métropole partenaire du PIMMS de Cenon

Le PIMMS de Cenon présente un double objectif : faciliter l'accès aux services publics en expliquant leurs modes de fonctionnement et en accompagnant les habitants dans leurs démarches au quotidien, et créer des parcours de professionnalisation pour des demandeurs d'emploi afin de les conduire vers un emploi durable et qualifié.

CE QU'IL FAUT RETENIR

24 médiateurs du PIMMS recrutés chez Keolis Bordeaux Métropole depuis 2010.

Chapitre VI

Keolis Bordeaux Métropole s'investit pour favoriser l'insertion professionnelle des médiateurs qui y officient quotidiennement et contribue, avec l'ensemble des partenaires du PIMMS, à accompagner ces salariés vers un emploi durable.

(ii) Developper un sentiment de sécurité dans les transports

Les équipes de Keolis Bordeaux Métropole mènent des opérations conjointes avec les polices municipales afin de lutter contre les incivilités et contre l'alcoolisation excessive dans les bus et sur les pôles d'échanges.

Ces actions spécifiques organisées au travers de chaînage permettent aux policiers municipaux d'adapter leurs déplacements aux problématiques de circulation.

(iii) Keolis s'engage pour l'égalité des chances dans l'éducation auprès des jeunes

Avec l'association TELEMAQUE, Keolis Bordeaux Métropole participe à des projets citoyens : l'opportunité est proposée à 5 salariés d'accompagner des jeunes issus de quartiers prioritaires pendant 3 années scolaires dans le cadre d'un mentorat.

VI.3.1.g) *Les publications institutionnelles*

(i) L'Echo du Réseau

« L'Echo du réseau » est un magazine annuel édité par Keolis Bordeaux Métropole. Celui-ci traite de l'actualité et des projets du réseau sous un angle institutionnel, mêlant interviews d'experts et d'élus.

Paru en septembre 2021, l'édition abordait les enjeux sociétaux et la crise sanitaire, ainsi que quelques actualités. Le magazine a été diffusé auprès des élus et des principaux acteurs du territoire.



TBM TRANSPORTS
BORDEAUX MÉTROPOLE
Le sens de la ville

PARC VXL, CACERES-VALLEE
ALANCOUZE
LE CENTRE DE FORMATION
CORPORATE DE MOULI
BORDEAUX MÉTROPOLE
TRANSFORMATION SOLIDAIRE,
À L'ENTREPRISE DE BERTHOU
DU FRANCOIS

VI.3.1.h) Le site institutionnel de Keolis Bordeaux Métropole

En tant qu'acteur du territoire, Keolis Bordeaux Métropole promeut avec son site institutionnel ses activités et ses expertises auprès de l'ensemble des parties prenantes.

Lancé il y a un peu plus de deux ans, il constitue un véritable lien entre le réseau TBM et la vie de la Métropole. En perpétuelle adaptation, le réseau vit avec les activités sportives et culturelles de la Métropole.

Chaque année, le site est régulièrement enrichi en fonction des actualités :

- Keolis Bordeaux Métropole recrute de nouveaux talents ;
- Le réseau tramway évolue : « Après 22 heures, descendez du bus à la demande ! » ;
- Le V³ : votre vélo personnel a sa place dans les Parcs-Relais TBM ! ;
- Crise sanitaire (détaillée au chapitre II.4) : informations sur la lutte contre la propagation du virus ;
- Tarification Solidaire mode d'emploi (détaillée au chapitre II.6).



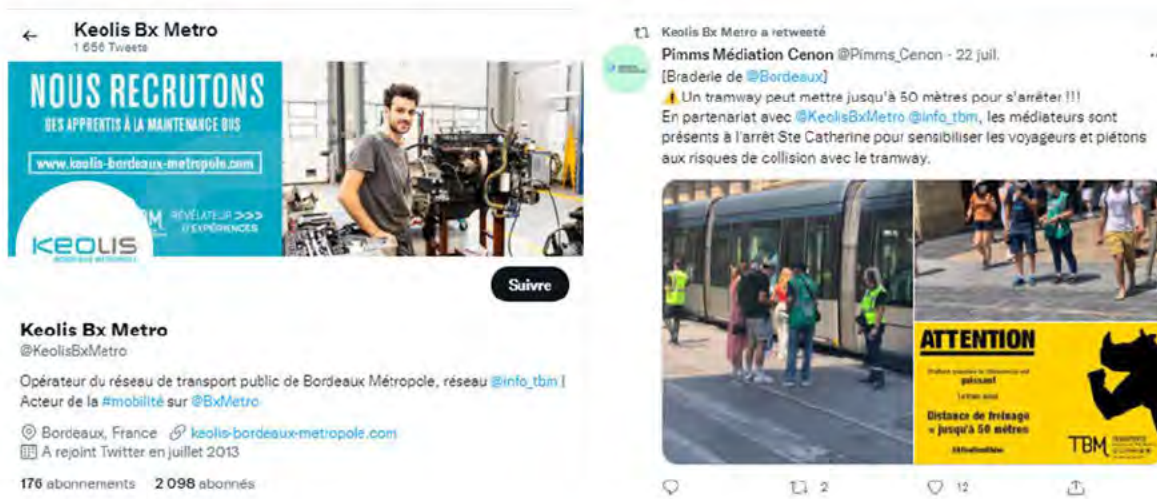
Chapitre VI

VI.3.1.i) Le compte Twitter de Keolis Bordeaux Métropole

Keolis Bordeaux Métropole communique sur ses événements, les grands temps forts et ses activités. Elle relaie également les messages et actualités postés par TBM, ses partenaires et/ou par Bordeaux Métropole.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le compte twitter @KeolisBxMetro comptabilise près de 2 100 abonnés.



VI.3.2. Communication commerciale

Cette année 2021 a été largement consacrée à la reconquête des voyageurs et à la relance de l'activité commerciale à la suite des périodes successives de confinement.

Ainsi, le plan de relance de l'activité s'est organisé autour des thématiques suivantes :

- Recréer une relation privilégiée avec les voyageurs en assurant une présence terrain renforcée ;
- Lever les doutes, rassurer et donner envie aux voyageurs d'emprunter à nouveau le réseau TBM avec des offres commerciales et des communications presse intensifiées ;
- Convaincre et inciter en rappelant les fondamentaux du réseau TBM et des services associés.

Ces thématiques ont jalonné les plans d'action de mai à décembre 2021 :

- Des campagnes d'accompagnement :
 - Du déconfinement ;
 - De pré-rentree et rentrée ;
 - De fêtes de fin d'année ;
 - De l'offre V³.
- Une présence terrain forte :
 - Une présence active en gare Saint-Jean durant l'été 2021 pour accueillir les touristes autour ;

Chapitre VI

- Des opérations corridor* autour des Lianes 8 et 10, de la Corol 39, et des parcs-relais ;
- Une présence active pendant les fêtes de fin d'année 2021.
- Des offres incitatives :
 - Pass Braderie à 3 euros au lieu de 5 euros ;
 - Un mois offert pour toute création d'abonnement annuel sur les stands mobiles TBM (hors rentrée) ;
 - Un Pass Pitchoun - 7 jours acheté, 1 second offert pendant les vacances scolaires de la Toussaint ;
 - Le Pass Noël à 3 euros au lieu de 5 euros.
- Des opérations corridor* pour relancer l'activité de la Corol 39 et faire connaître l'extension de la Lianes 8 sur Gradignan-centre.

(*) Opérations de conquête et communication dans une zone d'attractivité d'une ligne, d'un secteur, d'une station V³, d'un abri-vélo, ou d'un arrêt de ligne.

VI.3.2.a) Accompagner la nouvelle offre de transport, les nouveaux services du réseau TBM, les travaux d'entretiens et autres aléas

L'année 2021 a été marquée par plusieurs événements d'amélioration du service de l'offre transport proposé sur le réseau TBM :

- Un nouveau titre pour permettre l'accès aux abris-vélos pour les voyageurs non-abonnés ;
- Le paiement par carte bancaire à bord des bus des Lianes 1 et 9 (voir chapitre II.5.1) ;
- Les nouveautés digitales du site internet infoTBM : Facil'iti, arrêts accessibles sur les plans de ligne et calcul d'itinéraires, multimode TER et TransGironde (voir chapitre XI.4.4.b)) ;
- Les travaux d'entretien des voies du tramway.

L'objectif de Keolis Bordeaux Métropole a été d'accompagner ces évolutions en informant la clientèle afin que celle-ci puisse adapter sa mobilité en se les appropriant rapidement.

(i) Lancement du Pass Abri Vélo

Le 18 février 2021, Keolis Bordeaux Métropole lançait une campagne de communication pour accompagner le lancement du Pass Abri Vélo dans le but de favoriser l'utilisation des abris pour les voyageurs non-abonnés au réseau TBM.

Le Pass Abri Vélo est accessible à tous les voyageurs moyennant un abonnement de 22 euros annuel.

➤ *Campagne de lancement*

Un dispositif de communication spécifique a été déployé pour la campagne de lancement du Pass Abri Vélo :

- Mise en place d'une signalétique promotionnelle sur les abris-vélos ;
- Communication auprès du grand public sur les réseaux sociaux et via les supports de communication TBM (écran dynamiques, newsletter, mailing voyageurs) ;

- Relai de l'information par les mairies des communes concernées.



➤ Relance d'une campagne de notoriété

Du 1^{er} au 31 mai 2021, à la suite du lancement du Pass Abri Vélo, Keolis Bordeaux Métropole a lancé une campagne de notoriété et de valorisation des abris-vélos et de l'abonnement spécifique récemment mis place.

Cette campagne s'est déroulée sur les réseaux sociaux Facebook et Instagram.

Dans celle-ci, les 4 abris-vélos les moins fréquentés ont été mis à l'honneur :

- Eglise de Saint-Aubin de Médoc ;
- Berges de la Garonne ;
- Ambarès / La Gorp ;
- Bègles / Stade Musard.

Choix des cibles :

- Un public âgé de 18 ans et plus ;
- Un public habitant ou travaillant dans un rayon de 3 kilomètres autour des 4 abris-vélos sélectionnés ;
- Un public propriétaire de vélos ;
- Un public ayant un profil éco-responsable.

Objectifs de contact :

- 1 500 clics (dont interactions, partages, mention j'aime) ;
- 900 clics sur lien (vers une landing page ou page de redirection).



Bilan de l'opération :

- 283 637 impressions ;
- 80 004 couvertures ;
- 3 764 clics sur l'annonce ;
- 2 023 clics sur le lien.

(ii) Paiement par carte bancaire à bord des Lianes 1 et 9

Après une expérimentation de 4 mois sur 4 véhicules, le paiement par carte bancaire à bord des Lianes 1 et 9 a été étendu à l'ensemble de la flotte des deux Lianes dès le début du mois de juin 2021.

Une signalétique spécifique a été mise en place à cette occasion :

- Affichage sur les écrans à l'intérieur des bus ;
- Communication sur les réseaux sociaux ;
- Newsletter, UNE et actu du site internet infoTBM ;
- Communiqué de presse.

Cette expérimentation est également abordée dans le chapitre II.5.1.

(iii) Renforcement de l'accessibilité du site internet infoTBM

L'accessibilité du site internet infoTBM a été renforcée avec la mise en place de l'outil FACIL'iti. Ce service innovant d'accessibilité numérique adapte l'affichage du site en fonction des besoins de confort visuel, moteur, cognitif, et/ou temporaire de l'internaute.

Il s'adresse entre autres aux personnes malvoyantes, souffrant de dyslexie de daltonisme ou de maladie de parkinson.

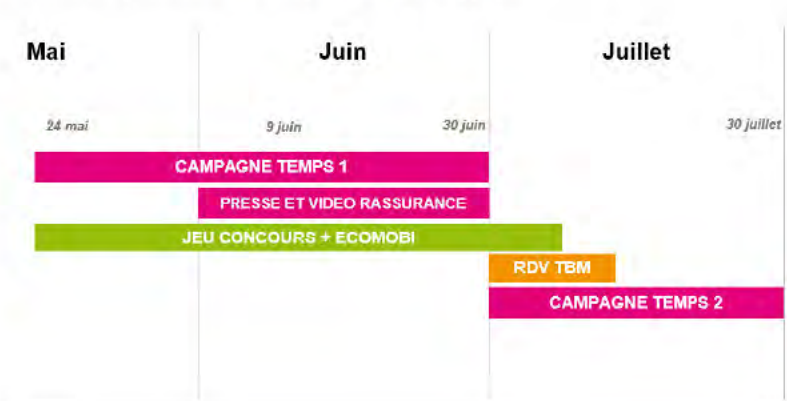
Depuis son ouverture début avril 2021, l'option FACIL'iti a été vue plus de 10 500 fois par plus de 6 000 utilisateurs distincts.

(iv) Accompagnement de la période de déconfinement

Du 24 mai au 30 juillet 2021, à l'occasion de la reprise de l'activité, Keolis Bordeaux Métropole a souhaité mettre le réseau TBM au premier plan, ceci afin de soutenir l'activité commerciale et culturelle de la Métropole et de valoriser ainsi l'offre de transport de TBM (modes, fréquence, amplitude) tout en rassurant quant aux conditions sanitaires.

La campagne s'est déroulée selon les axes majeurs suivants :

- Une campagne de communication à destination du grand public ;
- Des témoignages et des vidéos visant à rassurer les voyageurs ;
- Les rendez-vous TBM associés à des animations sur le terrain ;
- Un grand jeu Ecomobi (détaillé au chapitre VI.3.2.d)(iii).



Chapitre VI

➤ Campagne de communication à destination du grand public

Cette campagne s'est déroulée en deux temps, ceci afin de suivre les deux périodes de fin de couvre-feu.

- Temps n°1 « Allons-y » du 24 mai au 30 juin 2021 : Keolis Bordeaux Métropole accompagne la reprise progressive et invite les voyageurs à retrouver les moments de la vie d'avant avec le slogan « Allons-y » ;
- Temps n°2 « Allons-y, Allons-y, Allons-y » du 30 juin au 30 juillet 2021 : avec les nouvelles jauges et la fin du couvre-feu, une nouvelle étape forte de la reprise se dessine, soutenue par la répétition du terme « allons-y » pour motiver et embarquer les voyageurs.

5 visuels de communication ont été déployés :

- Cinéma ;
- Restaurants et bars ;
- Commerces ;
- Culture ;
- Balades.



➤ Rassurer des voyageurs sur les conditions sanitaires

En complément de la campagne d'accompagnement de la relance de l'activité, Keolis Bordeaux Métropole a souhaité rassurer sur les conditions sanitaires des transports en commun.

Chapitre VI

- Diffusion de 3 vidéos :
 - Visualisations de la désinfection d'une rame de tramway et d'un bus ;
 - Témoignage d'un conducteur ;
 - Témoignage d'un contrôleur de titres de transports.
- Communiqué de presse rappelant les procédures de circulation et d'entretien en vigueur sur le réseau TBM ;
- Publi-reportage avec le journal local Rue89Bordeaux.

Supports de communication :

- Réseaux sociaux : Facebook, Twitter, et Instagram ;
- Site internet infoTBM ;
- Presse locale.

🔄 Les rendez-vous TBM

Situé place Saint-Projet à Bordeaux, et afin d'accompagner le redémarrage de l'activité et la promotion des déplacements, un stand TBM a été présent les 1^{er}, 02 et 07 juillet 2021 de 10 heures à 19 heures. Ce fut l'opportunité d'informer et de renseigner la clientèle en période de pré-rentree, tout en offrant aux voyageurs un moment de convivialité autour de spectacles musicaux mêlant danses et comédies. 6 artistes étaient présents pour accompagner cet évènement :



Street Smile
15h - 16h

Leur bonne humeur est à la hauteur de leur immense talent. 5 danseurs de breakdance vous réservent un spectacle dans l'environnement qu'ils préfèrent : la rue.



LES JUMELLES
10h - 14h

Entre improvisation et extrait de leur spectacle, actuellement à l'affiche, Anne et Sophie, jumelles bordelaises, viennent à votre rencontre autour de la place Saint-Projet.



MEY
17h - 19h

Un violon, des pédaliers et un genre de batterie électronique. Tantôt fragile tantôt explosive, Mey joue de son univers singulier en écumant des reprises et des compos originales.



ALORS ON DANSE !
13h - 17h

Un spectacle vivant où l'artiste déambule avec son casque et chamboule votre journée ... laissez-vous surprendre !



ADRIEN SANCHEZ INFANTE
17h - 19h

Set réalisé depuis un chariot alimenté à la lumière solaire et équipé de platines. Ne manquez pas ce concert autonome et écoresponsable !



KEVIN DYLAN VELOURS
13h - 17h

Petits et grands l'adorent ! Du haut de ses échasses, le crieur de rue le plus connu de Bordeaux sera présent avec l'humour qui le caractérise tant.

Plus de 350 clients sont passés sur le stand TBM, des milliers de personnes ont assistés aux 3 jours de spectacle

↻ Jeux et offres Ecomobi

A l'occasion de la campagne d'accompagnement de sortie de confinement, plus de 500 lots à gagner ont été proposés sur Ecomobi (détaillé au chapitre VI.3.2.d)(iii), le programme de fidélité de TBM (places de cinéma, places de théâtre, Pass de musées, chèques Bordocado, invitations au restaurant, ...).

L'objectif était de permettre aux voyageurs de tenter de remporter des lots des commerçants de la Métropole, et dans le même temps de valoriser les commerçants locaux partenaires du réseau TBM.



Bilan de l'opération :

- 2 638 participations ;
- 480 lots distribués.

Chapitre VI

VI.3.2.b) *Accompagner les évènements de la ville pour favoriser les transports en commun et accompagner la Métropole*

(i) Conseillers permanents en mobilité

Pour assurer ces différentes opérations, Keolis Bordeaux Métropole a complété son équipe marketing par des conseillers en mobilité, dont deux permanents, assurant ainsi un bon niveau de connaissance du réseau ainsi qu'une garantie de formation des conseillers ponctuels.

Leurs missions s'organisent autour de 2 activités principales :

- Accompagnement des évènements pour informer et vendre : extension du tramway, accueil à la gare Saint-Jean, rentrée scolaire, promotion des V³, ... ;
- Présence au sein des entreprises partenaires pour promouvoir le Pass Salarié auprès des salariés.

(ii) Vélotour

Le Vélotour Bordeaux, organisé le 12 septembre 2021, rassemble un cortège de cyclistes dans le but de découvrir la Métropole. En 2021, celui-ci est notamment passé par le parc-relais d'Arts et Métiers.

Un stand TBM été déployé sur le village pour faire découvrir les V³ du réseau TBM.

Plus de 80 personnes ont ainsi été rencontrées.

(iii) Journées du patrimoine

A l'occasion des journées du patrimoine, Keolis Bordeaux Métropole a ouvert les portes du dépôt de la Bastide à 3 groupes de 15 visiteurs le samedi et le dimanche matin. Ce fut l'occasion pour certains de découvrir le dépôt, de tester le simulateur du tramway et d'échanger avec les participants sur les enjeux de sécurité (voies du tramway, voies partagées avec le bus, et bons comportements).

Des animations graphiques de TBM et des vidéos témoignages de conducteurs ont été conçues à cette occasion.

80 personnes ont ainsi été rencontrées, format très apprécié des voyageurs et des accompagnants de Keolis Bordeaux Métropole.



(iv) Campagne de Noël 2021

Keolis Bordeaux Métropole participe comme chaque année aux animations de fêtes de fin d'année, partenaire de la vie et animateur économique de la ville.

La communication s'est orientée autour des axes suivants :

- Le côté chaleureux des fêtes de Noël autour d'un visuel simple avec des couleurs douces aux couleurs de TBM ;
- Des animations place des Quinconces pour les petits et grands ;
- L'accompagnement de l'opération « Arbres en Fêtes » de Bordeaux Métropole ;
- La promotion du Pass Noël à 3 euros la journée pour favoriser les déplacements des transports en commun.

Les moyens mis en œuvre se sont notamment traduits par :

- La vente du Pass Noël à 3 euros sur le stand TBM prévu à cet effet, aux distributeurs de titres de transport et dans les agences TBM ;
- L'animation du programme de fidélité TBM Ecomobi (détaillé au chapitre VI.3.2.d)(iii) avec de nombreux lots à gagner ;
- Des animations tous les mercredis et samedis après-midi (distribution de chocolat chaud, maquillage pour les enfants, la roue TBM) ;
- Concours de dessin jeunes enfants ;
- Le relais au sein des agences de l'opération « Arbres en Fêtes » de Bordeaux Métropole ;
- Collecte des « Boîtes Solidaires » destinées aux personnes en difficulté. Les boîtes sont ensuite amenées à la Croix Rouge, qui se charge à son tour de les distribuer par l'intermédiaire des maraudes de la Métropole.

Supports de communication :

- Pack communication TBM (Actualité, Une, Newsletter, Facebook, Twitter, écrans bus) ;

Chapitre VI

- Mailing adressé à tous les abonnés du réseau TBM ;
- Affichage à l'intérieur des tramways et des bus ;
- Relais presse.



Bilan de cette opération :

- Plus de 59 000 Pass Noël vendus ;
- Près de 2 000 personnes rencontrées ;
- Impressions : 437 187 ;
- Engagements : 5 593 ;
- 252 commentaires dont 99,0 % positifs.

VI.3.2.c) Conquérir de nouveaux voyageurs

Cette année 2021 est encore fortement marquée par la crise sanitaire (détaillée au chapitre II.4). Keolis Bordeaux Métropole a accompagné cette reprise par un plan d'action commercial visant les objectifs suivants :

- Convaincre et inciter ;
- Lever les doutes ;
- Recréer une relation privilégiée.

Pour cela plusieurs leviers ont été activés :

- Des campagnes d'accompagnement du déconfinement, de pré-rentree et des fêtes de fin d'année ;

CE QU'IL FAUT RETENIR

La conquête commerciale constitue une activité permanente du réseau TBM, pour laquelle Keolis Bordeaux Métropole déploie chaque année de nouvelles approches.

Chapitre VI

- Une présence terrain forte ;
- Des opérations commerciales avec des offres incitatives ;
- Des opérations corridor ;
- Des actions de e-marketing toujours soutenues.

(i) Campagne de communication forte au moment du déconfinement

Keolis Bordeaux Métropole a accompagné les deux périodes de déconfinement des mois de mai, juin et juillet 2021 avec une campagne de communication déployée du 24 mai au 30 juillet 2021 (détaillée au chapitre VI.3.2.a).

(ii) Campagne de pré- rentrée

En parallèle de la campagne de déconfinement, Keolis Bordeaux Métropole a démarré son plan d'action de relance dès le 14 juin 2021.

Objectifs :

- Accompagner le déconfinement par une présence active des équipes du réseau TBM au moment des inscriptions et lors de la rentrée des futurs étudiants ;
- Faciliter les démarches et la connaissance des abonnements Pass Jeune et des tickets aux tarifs réduits ;
- Relancer la notoriété des Pass Salarié auprès des entreprises active et non actives.

➔ *Campagne d'information et de conquête ciblée des étudiants*

Dispositif de communication :

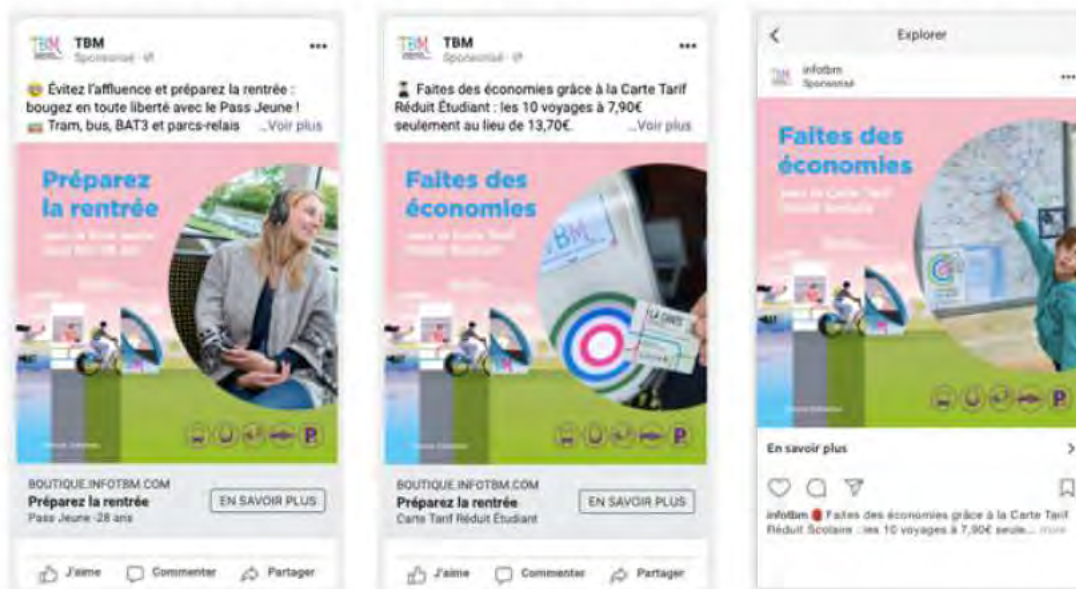
- Présence des équipes du réseau TBM sur le territoire dès le mois de juin 2021 avec l'installation de stands TBM dans toutes les mairies de la Métropole et en centre-ville de Bordeaux ;
- Mise en place d'une page dédiée et mise en évidence dans la barre de menu du site internet infoTBM ;
- Une campagne numérique de notoriété et d'acquisition ciblée jeune sur Bordeaux Métropole et ses alentours (60 kilomètres) et auprès des communes générant des flux avec Bordeaux Métropole : Angoulême, Saintes, Dax, Mont de Marsan et Périgueux.

Chapitre VI



Bilan de l'opération :

- Plus de 550 personnes reçues et renseignées pour la rentrée dans les mairies et sur les stands TBM en centre-ville ;
- Une campagne de notoriété et d'acquisition qui a donné de bons résultats :
 - Impressions : 552 000 pour une couverture de 174 000 personnes différentes ;
 - Clics sur l'image de la campagne : 8 894 (vs. objectif de 3 300) ;
 - Clics sur le lien TBM donnant accès à la e-boutique : 4 189 (vs. objectif de 2 200).



➔ Campagne ciblée entreprises

Une campagne mailing courrier ciblée a été adressée aux entreprises et aux salariés pour relancer la notoriété, et renforcer l'acquisition des abonnements Pass Salarié.

Ainsi, 3 200 entreprises ont reçu une documentation complète faisant la promotion du Pass Salarié et ont été invitées à prendre contact avec TBM pour l'organisation de stands en entreprise ou en visio-conférence, et ont reçu des demandes d'offre d'essai du réseau.



Bilan de l'opération : 16 nouvelles entreprises sont devenues partenaire TBM, sous convention Pass Salarié.

(iii) Promotion des Pass Evènements

Une promotion des Pass Evènements a été réalisée sur les distributeurs de titres de transport des stations de tramway et sur les réseaux sociaux. Cette promotion a été relayée par les partenaires du réseau TBM, tels que la Ronde des quartiers.

Ce fut notamment le cas pour :

- Le Pass Braderie du 22 au 24 juillet 2021 ;
- Le Pass Noël du 27 novembre 2021 au 02 janvier 2022.



Chapitre VI

(iv) Présence forte des équipes TBM au moment de la rentrée

Du 30 août au 05 octobre 2021, au moment de la rentrée 2021, un plan d'actions de relance de l'activité a été déployé, ceci dans le prolongement des opérations d'accompagnement du déconfinement organisées de mai à juillet 2021 (détaillées au chapitre VI.3.2.a)(iv).

Keolis Bordeaux Métropole a mis en place un plan d'actions visant à faciliter la création d'abonnements et à porter des messages de communication visant à revaloriser l'offre et les services du réseau TBM.

➔ *Campagne de communication auprès du grand public afin de valoriser l'offre et les services du réseau TBM*

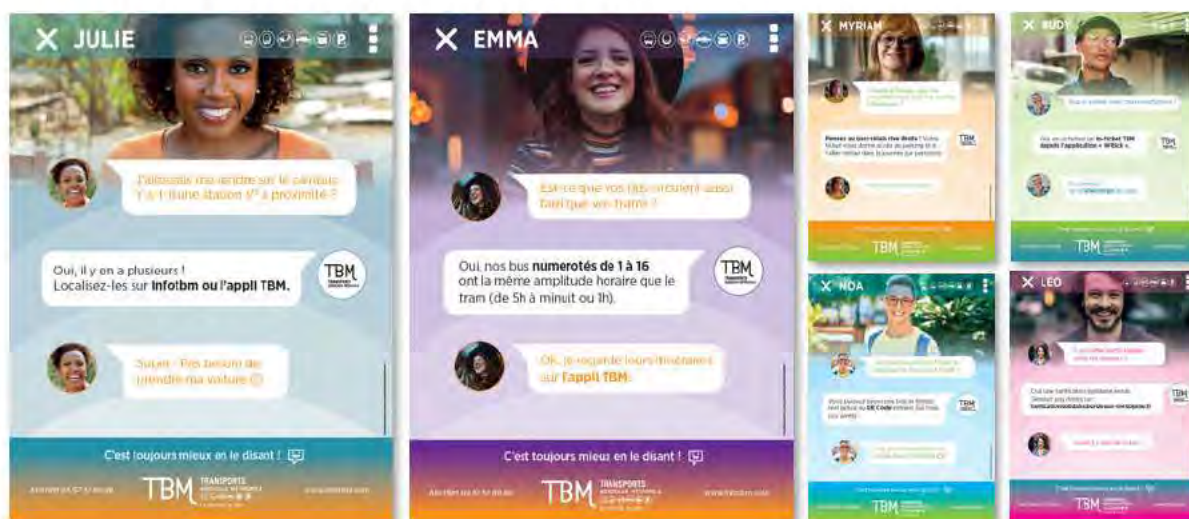
Afin de promouvoir l'offre et les services du réseau TBM ainsi que les outils digitaux facilitant la mobilité, 6 visuels ont été créés.

6 messages clefs ont été valorisés :

- Les Lianes qui circulent comme le réseau tramway ;
- L'offre V³ ;
- Le M-ticket ;
- Le temps réel ;
- Les parcs-relais ;
- La Tarification Solidaire (détaillée au chapitre II.3).

Supports de communication :

- Habillage de 8 rames de tramway ;
- Affichage à l'intérieur des tramways et des bus ;
- Pack de communication TBM : écrans dynamiques, relais web et réseaux sociaux, newsletters, bornes d'information voyageurs ;
- Presse : publication auprès des journaux 20 minutes et Rue89Bordeaux.



Chapitre VI



En complément, des dessous de verres ont été distribués dans des bars, ces derniers présentant de façon condensée l'étendue du réseau tramway. Ces goodies ont notamment permis de rappeler l'amplitude de fonctionnement du réseau TBM, ayant une fréquence de 10 minutes sur les troncs communs.



5 000 dessous de verre ont été distribués dans le centre-ville de Bordeaux

➤ Diffusion du kit d'information rentrée pour informer, témoigner et rassurer

Comme chaque année, en septembre, le kit d'information de la rentrée de TBM est diffusé dans toutes les boîtes aux lettres de la Métropole. Il est composé du TBMag informant des actualités et des nouveautés de la rentrée, du dépliant « commune » pour l'offre de mobilité de proximité, des essentiels de TBM regroupant toutes les informations pratiques liées à l'utilisation des modes de transport TBM et d'un mini plan du réseau.

Dispositif de diffusion :

- Dans toutes les boîtes aux lettres de la Métropole ;
- Dans les mairies ;
- En agences TBM ;
- Auprès des dépositaires ;
- En téléchargement sur le site internet InfoTBM.

Cette année, les sujets suivants ont été mis en avant dans le TBMag :

Chapitre VI

- Rappel des aménagements de sites partagés, bus et autres modes actifs (détaillé au chapitre II.5.3) ;
- Point sur l'offre vélo TBM ;
- Rappel des fréquences du réseau tramway ;
- Point sur les grands projets ;
- Nouveautés d'offre sur le réseau TBM ;
- Sensibilisation des personnes fragiles et présentation des nouveautés relatives aux services d'accessibilité sur le réseau TBM : « Toutes et tous avons notre place dans les transports en commun ».



357 000 kits d'information ont été distribués et plus de 300 000 foyers ont reçu le kit d'information de rentrée dans leurs boîtes aux lettres

En 2021, les « essentiels de TBM, bien voyager sur Bordeaux Métropole » abordaient les sujets suivants :

- Les offres de transport TBM ;
- La gamme tarifaire ;
- Les solutions numériques ;
- Les points de contact ;
- La valorisation des bons plans TBM (Citicks et Premier chapitre).

Chapitre VI



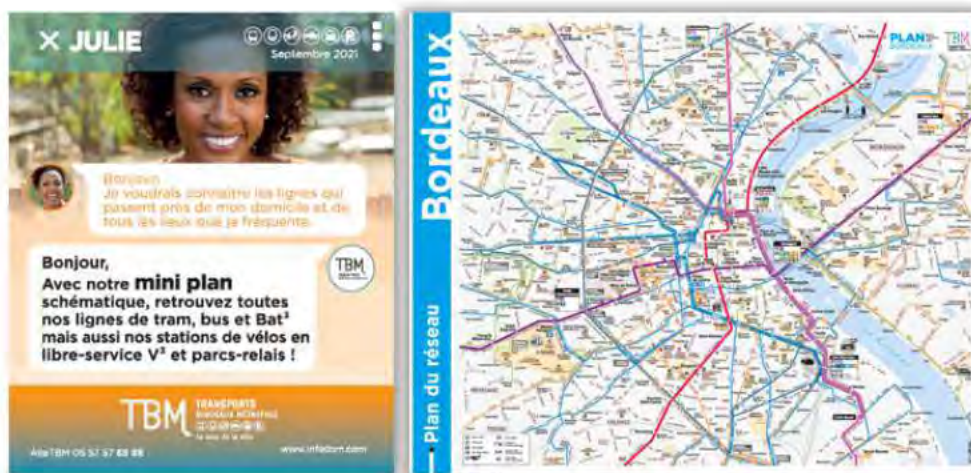
En 2021, « Toute l'offre de mobilité sur la commune » et son cartogramme mettaient en avant :

- L'offre de mobilité de la commune au format A3 offrant une meilleure lisibilité du plan ;
- Le bouquet de services et les solutions numériques pour se déplacer ;
- Les bons plans associés à la carte TBM ;
- Le service des objets trouvés.



Le « mini plan du réseau, les lignes de TBM dans sa poche » comprenait :

- Un plan de Bordeaux ;
- Un plan schématique du réseau sur toute la Métropole.

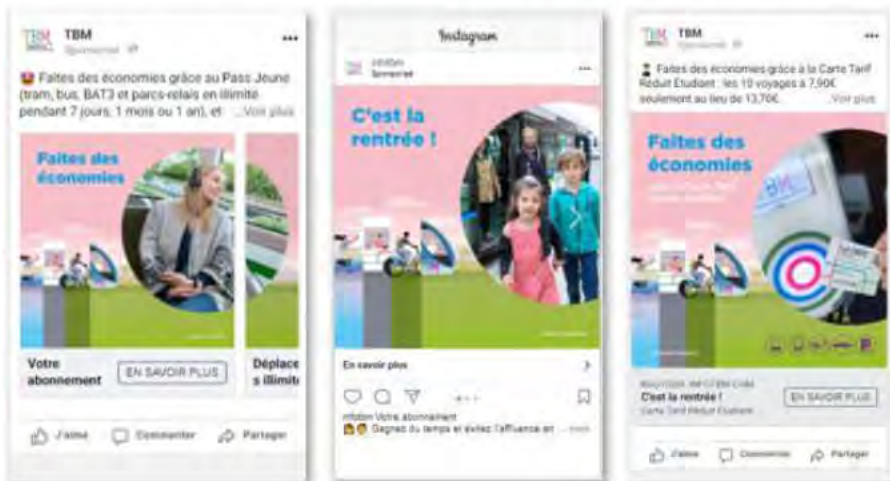


➤ Campagne numérique ciblée

Au moment de la rentrée, une campagne numérique ciblée a été déployée en 2021. Elle avait pour objectif de renforcer la notoriété des titres jeunes et d'inciter à l'achat d'abonnement en renvoyant directement sur la e-boutique TBM. Cette campagne s'est déroulée entre du 30 août au 03 octobre 2021.

Les profils ciblés concernaient les enfants pour le Pass Pitchoun, les jeunes et étudiants pour le Pass Jeune et les tickets à tarif réduit.

Les zones géographiques ciblées se situaient à 60 kilomètres autour de Bordeaux Métropole, 10 kilomètres autour d'Angoulême, de Saintes, de Dax, de Mont-de-Marsan et de Périgueux.



Bilan de l'opération :

- Impression : 472 880 ;
- Couverture (nombre de personne unique) : 94 564 ;
- Nombre de clics sur l'image : 7 923.

Chapitre VI

➤ Campagne e-marketing AdWords en lien direct avec e-boutique TBM

Tout au long de l'année, Keolis Bordeaux Métropole assure la promotion de la e-boutique TBM et incite à l'acte d'achat avec des annonces AdWords.



Bilan sur le mois de septembre :

- Impression : 123 787 ;
- Clics sur le lien de la e-boutique TBM : 53 521 ;
- Conversion en acte d'achat : 3 528.

➤ Accompagnement sur les réseaux sociaux

La promotion sur les réseaux sociaux accompagnait ce dispositif, et ce pendant toute la période de rentrée en septembre. Cet accompagnement a notamment permis de relayer la campagne de rentrée et d'interagir avec les internautes.



Bilan de l'opération :

- Impression : 76 864 ;
- Nombre de clics sur l'image : 6 502.

➤ Présence de conseillers en mobilité pour favoriser la création d'abonnements

Pendant la période de rentrée, Keolis Bordeaux Métropole a multiplié les stands mobiles TBM afin de faciliter les démarches auprès de la clientèle.

Depuis 2020, la nouvelle billettique Thales s'est dotée de la tacite reconduction. Celle-ci permet de reconduire automatiquement les abonnements par prélèvement.

Chapitre VI

Les équipes de Keolis Bordeaux Métropole se sont ainsi d'avantage consacrées à la conquête de nouveaux abonnés qu'à l'aide au renouvellement. Jusqu'à 18 conseillers ont ainsi été mobilisés cette année en complément des agences TBM du 23 août au 05 octobre 2021.

Dispositif de communication :

- Présence de stands TBM dans toutes les mairies du 23 et 28 août 2021 ;
- Présence de stands TBM au centre-ville de Bordeaux du 28 août au 25 septembre 2021 : agences TBM, Saint-Projet, Université (Victoire, Talence, Pessac, Bordeaux Bastide), stations de tramways (Peixotto, Montaigne et Montesquieu) ;
- Présence des équipes TBM dans les entreprises : 11 stands du 02 septembre au 05 octobre 2021.



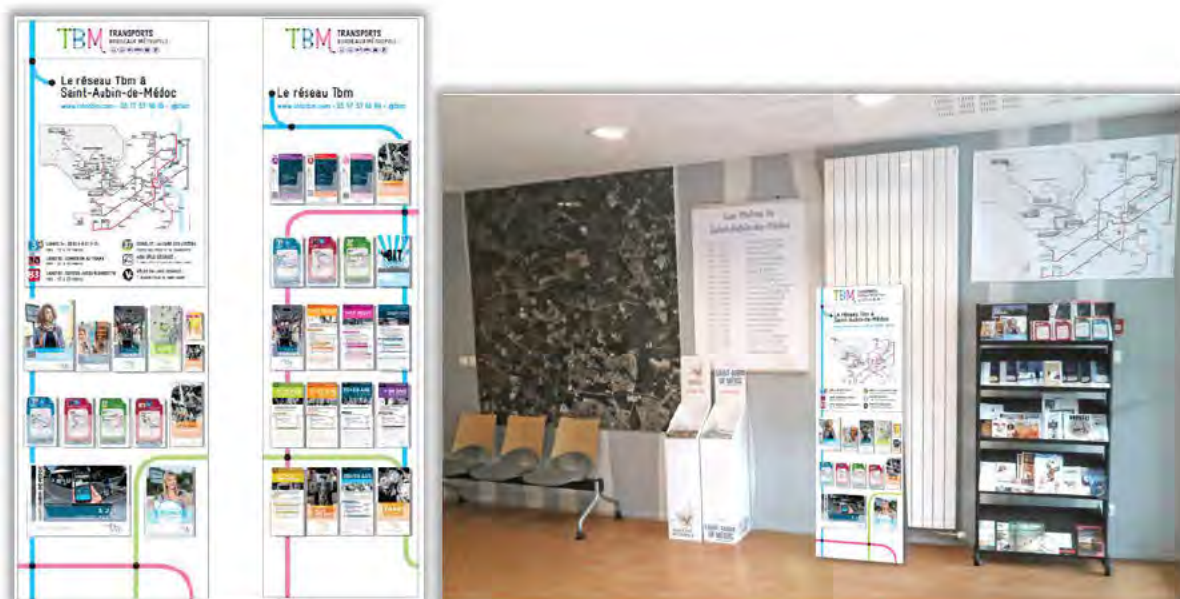
Les stands mobiles ont généré 999 créations d'abonnements et plus de 6 800 personnes ont été renseignées

➤ *Présentoir dans les mairies*

Keolis Bordeaux Métropole met à disposition des mairies toutes les informations TBM sur une Publicité sur le Lieu de Vente (PLV) dédiée et disposée dans les halls d'accueil.

Le présentoir comprend :

- Un plan de desserte de la commune au format 60 x 80 cm ;
- Les fiches horaires ;
- Le TBMag ;
- Le dépliant de la gamme tarifaire.



(v) Relancer l'attractivité et la connaissance d'une ligne ou d'un quartier

➤ *Campagne de valorisation des parcs-relais Brandenburg et Pyrénées*

Une campagne s'est déroulée du 14 juin au 03 juillet 2021 pour faire connaître et inciter les habitants situés hors de Bordeaux Métropole à emprunter les parcs-relais et le réseau TBM pour se rendre à Bordeaux.

3 parcs-relais relativement peu fréquentés ont été sélectionnés :

- Brandenburg sur Bordeaux ;
- Pyrénées sur Villenave d'Ornon ;
- Cantinolle sur Eysines (annulée à la suite de problématiques d'infiltrations d'eau).

Description de la campagne :

- Sélection des communes situées hors de Bordeaux Métropole et générant du trafic avec la Métropole ;
- Distribution d'un kit d'information dans toutes les boîtes aux lettres des communes concernées accompagné d'une offre commerciale et des fiches horaires des lignes desservant le parc-relais ;
- Mise en place d'un stand d'accueil TBM pendant une semaine sur site afin d'accueillir les voyageurs et leur remettre une offre d'essai du parc-relais (1 ticket permettant de circuler gratuitement sur la journée) ;
- Participation au jeu concours TBM pour toute personne s'étant inscrite sur le stand TBM.

Une campagne numérique de notoriété, renvoyant sur la e-boutique, a complété le dispositif sur ces mêmes communes.



Bilan de l'opération :

- 817 voyageurs ont été rencontrés sur les stands à cette occasion et 54 offres d'essai ont été distribuées. Une information complète a été présentée, notamment aux abonnés TBM se stationnant régulièrement sur le parking du centre-commercial Casino de Villenave d'Ornon, situé à proximité du parc-relais Pyrénées.
- Campagne numérique :
 - Impression : 178 108 ;
 - Engagement : 3 345.

➤ *Relance de la campagne de valorisation du parc-relais Pyrénées*

La précédente campagne ayant rencontré un franc succès sur le parc-relais (P+R) Pyrénées (organisée fin juin - début juillet), une 2^{ème} vague de communication a été programmée :

- Du 29 septembre au 03 octobre 2021 ;
- Et du 27 au 31 octobre 2021.

Cette campagne s'est articulée de la façon suivante :

- La présence des équipes TBM sur les marchés des villes de Villenave d'Ornon, La Brède, Bègles, Portets, Castres sur gironde, Saucats, Podensac et Saint-Médard d'Eyrans ;
- L'organisation d'un jeu concours pour faire gagner des tickets valables sur le parc-relais Pyrénées.

Chapitre VI



Bilan de l'opération :

- 243 personnes rencontrées sur 8 marchés.

➤ Promotion de la Corol 39

La Corol 39 lancée en 2019 a subi l'impact de la crise sanitaire et n'a pu trouver son public. Keolis Bordeaux Métropole a lancé une vaste campagne du 27 septembre au 19 octobre 2021, ceci pour promouvoir son existence et ses fonctions auprès de la clientèle.

Cette ligne constitue une liaison rapide en intermodalité entre la gare de Pessac Alouette, l'aéroport et les zones d'activités de Bordeaux-Aéroparc et de Bordeaux Inno Campus (BIC).

L'objectif de cette campagne est de faire connaître la Corol 39 auprès des salariés des entreprises desservies par la ligne, et du grand public sur le corridor de la ligne et également sur le tiers des lignes de Tram A et B, et sur les communes desservies par le Transport Express Régional Bordeaux-Arcachon (TER).

Supports de communication :

- Distribution de kits d'information dans toutes les entreprises de la zone d'attractivité de la Corol 39, et distribution de sets de tables dans les restaurants et brasseries proches du tracé de la ligne ;
- Distribution de kits d'information dans toutes les boîtes aux lettres des habitations de la zone d'attractivité de la Corol 39 ;
- Campagne numérique sur les communes desservies par le TER entre Arcachon et Cestas ;
- Présence de 14 stands TBM (marché de Mérignac, Pessac, Talence, Saint-Genès et les stations de tramway de France alouette, Pessac-centre, Mérignac-centre et Le Haillan Rostand).

Chapitre VI



Bilan de l'opération :

- Distribution de 47 000 kits d'information sur la Corol 39 ;
- 100 entreprises sélectionnées et contactées à travers le kit d'information :
 - 6 d'entre-elles ont souhaité un complément de documentation concernant la Corol 39 ;
 - 12 entreprises ont manifesté un intérêt par le Pass Salarié.
- 437 personnes rencontrées à l'occasion des stands TBM ;
- 50 000 sets de table distribués auprès des restaurants proches de la ligne de bus ;
- Campagne numérique :
 - 223 000 impressions ;
 - 1 850 clics sur la page d'information.

Chapitre VI

➤ Promotion des Lianes 8 et 10

A l'occasion de l'extension de la Lianes 8 vers Gradignan-centre, Keolis Bordeaux Métropole a lancé une campagne du 06 au 18 décembre 2021 sur les communes de Gradignan et de Talence Thouars le long des Lianes 8 et 10.

Supports de communication :

- Des kits d'information distribués dans toutes les boîtes aux lettres de la commune de Gradignan ;
- Des stands TBM positionnés en centre-ville de Gradignan, place Bernard Roumégoux, supermarché de Gradignan, et marché de Gradignan ;
- Une offre commerciale sur les stands TBM : 2 voyages offerts pour toute création d'une carte TBM.



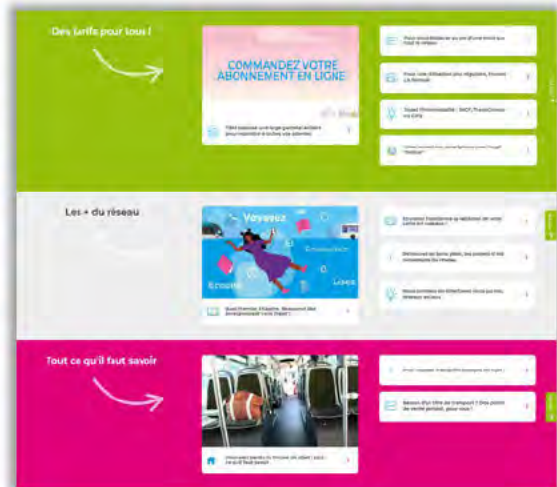
Bilan de cette opération :

- 7 900 plis distribués ;
- 230 personnes renseignées sur les 3 jours de stand ;
- 26 cartes créées avec l'offre à 2 voyages offerts.

(vi) Les nouveaux arrivants

Un accès rapide et centralisé a été créé sur le site internet infoTBM afin d'apporter toutes les réponses aux questions que peuvent se poser les nouveaux arrivants :

- « Se déplacer facilement » ;
- « Avec TBM combinez les modes » ;
- « Des tarifs selon vos voyages » ;
- « Les plus du réseau » ;
- « Tout ce qu'il faut savoir ».



(vii) Les jeunes

Le moment phare pour capter les jeunes demeure la période de rentrée scolaire. A cette occasion, Keolis Bordeaux Métropole a décliné sa campagne de rentrée sur les supports de communication des universités et des bureaux des élèves.

Pour chaque abonnement Pass Jeune créé, un « Pass Citicks » est proposé moyennant une somme forfaitaire de 3,50 euros payée annuellement, au lieu d'un abonnement Citicks vendu 5,00 euros mensuellement.

Keolis Bordeaux Métropole intervient également en complément des stands TBM au sein des mairies et du centre-ville de Bordeaux, dans toutes les universités et principales grandes écoles : les campus de Talence, Carreire, Xavier Arnozan, Montaigne, Victoire, Bastide, Kedge Business School,

➤ *Des partenariats pour toucher la cible jeune*

Chaque année, Keolis Bordeaux Métropole noue des partenariats et participe à des salons :

- L'association Teen's Up :
 - Les 18 et 19 novembre 2021 à la bibliothèque Mériadeck, participation aux journées thématiques : se connaître, s'orienter, préserver la planète et s'engager ;
 - Présence d'un stand TBM dans le parcours « préserver la planète » ;
 - Participation de plus de 3 000 jeunes et de plus de 100 classes de collèges et de lycées.
- Le salon Studyrama :
 - Les 03 et 04 décembre 2021 au hangar 14, participation à la 15^{ème} édition du salon des études supérieures ;
 - Présence d'un stand TBM au sein du salon, et 3 000 flyers étudiants ensachés et distribués avec la pochette de bienvenue.

Chapitre VI

↳ Une campagne en faveur du Pass Pitchoun

Pour les vacances de la Toussaint, Keolis Bordeaux Métropole a lancé une campagne faisant la promotion du Pass Pitchoun.

L'objectif de celle-ci est de valoriser un titre de niche à l'aide d'une offre attractive limitée aux 500 premiers inscrits : un Pass Pitchoun - 7 jours acheté, un second offert.

Support de communication utilisés :

- Réseaux sociaux ;
- Site internet infoTBM, « actu », newsletter ;
- Ecrans à l'intérieur des bus et des agences TBM ;
- Bornes d'information voyageurs ;
- Sacs à pain distribués dans une vingtaine de boulangeries proches d'écoles élémentaires de Bordeaux Métropole.



Bilan de cette opération :

- 146 pass Pitchoun vendus pendant les 15 jours de vacances soit une progression de +30,0 % par rapport à la même période en 2019 ;
- 50 000 sacs à pain promotionnels distribués dans les boulangeries situées sur la Métropole à proximité d'une école élémentaire.

(viii) Les entreprises et la promotion du Pass Salarié

Inciter les salariés à prendre les transports en commun pour leur trajet domicile-travail reste une préoccupation active de Keolis Bordeaux Métropole.

Chapitre VI

Deux chargées de clientèle œuvrent au quotidien dans ce sens pour prospecter, conquérir et fidéliser les entreprises afin de promouvoir le Pass Salarié.

Fin 2021, l'impact de la crise sanitaire (détaillée au chapitre II.4) se fait ressentir avec une diminution importante du nombre d'abonnements salariés. En 2021 TBM enregistre 1 464 entreprises sous convention Pass Salarié pour 28 249 abonnés.

Dans ce contexte, pour améliorer la gestion de la vente des Pass Salarié et soutenir l'activité, Keolis Bordeaux Métropole a fait évoluer la e-boutique TBM pour rendre accessible la vente du Pass Salarié via un canal digital. Ainsi couplé à l'arrivée de la nouvelle billettique, l'abonnement Pass Salarié a évolué tant dans ses possibilités d'acquisition que dans ses caractéristiques :

- Passage d'un abonnement calendaire à date du 1^{er} janvier au 31 décembre de la même année à un abonnement annuel glissant au jour le jour, comme tous les abonnements annuels de la gamme tarifaire de TBM ;
- Ouverture de son accès à la e-boutique TBM, pour cela une attestation employeur délivrée par les référents entreprises sera jointe à la demande e-boutique (tout comme une photo et le RIB pour un prélèvement automatique). Chaque demande fera l'objet d'une notification envoyée au référent entreprise garantissant ainsi les risques de fraude éventuelle ;
- Intégration de la liste des entreprises partenaires TBM sur le plan dynamique permettant ainsi aux salariés d'identifier son entreprise donnant droit au Pass Salarié.

↳ Espace TBM pro sur le site internet infoTBM

Une rubrique de l'espace « TBM pro » a été créée en 2020 au sein du site internet infoTBM afin de faciliter l'accès aux informations du Pass Salarié pour les employeurs et les salariés. Celle-ci comprend une foire aux questions et la consultation des listes d'entreprises. Une rubrique « Mon Pass Salarié » dans « Aide et Contact » a également été déployée.



Cet espace a été visité par plus de 10 499 internautes, dont 7 908 vers l'espace salarié, 2 591 vers l'espace employeur. Ce dernier a boosté notamment le service Clic to call réservé aux employeurs et salariés

CE QU'IL FAUT RETENIR

Les salariés sont un axe majeur de la conquête commerciale du réseau TBM.

Chapitre VI

↳ Les actions prospectives 2021

En 2021, malgré le contexte de crise sanitaire (détaillé au chapitre II.4) impactant la mobilité, 71 nouvelles entreprises ont signé une convention Pass Salarié. Ces nouvelles adhésions démontrent l'attractivité du Pass Salarié.

Keolis Bordeaux Métropole a déployé une panoplie d'actions prospectives :

- Mailing adressé aux employeurs ciblés, soit 1 500 entreprises de plus de 50 salariés non partenaires du réseau TBM et relance des entreprises déjà partenaires ;
- Envoi du Kit d'information TBM :
 - Guide commercial « devenez une entreprise partenaire » ;
 - 3 affiches promotionnelles ;
 - 3 dépliants « offre d'essai » ;
 - 1 carte T pour proposer les services TBM pro, notamment l'organisation d'un stand TBM.



- Promotion de la Corol 39 auprès des 100 entreprises implantées dans la zone d'attractivité de la Corol 39 (détaillé au chapitre (v) ;
- Accompagnement annuel des employeurs et des Clubs d'Entreprises pour consolider et suivre les abonnés bénéficiant des tarifs préférentiels Pass Salarié :
 - 13 newsletters envoyées en 2021 aux correspondants d'entreprise ;
 - 7 rendez-vous de fidélisation avec les entreprises partenaires ;
 - 6 Visios conférences pour l'accueil de nouvelles entreprises partenaires ;
 - 17 Stands en entreprise dont 6 pendant la semaine de la mobilité.

Voir en ligne | Être retiré de la liste de diffusion

La lettre d'INFO
REFERENTS PASS SALARIE **TBM**
Mercredi 23 Juin 2021

CONTACTEZ NOUS!
1228888888

STAND, ANIMATION, CONSEIL EN MOBILITE

TBM Pro propose des services aux employeurs, contactez-nous!

Animation de stands TBM dans votre entreprise, visioconférences, offres d'essai 7 jours, mise à disposition de documents d'information

Pour réserver un stand auprès des chargés de relation entreprises, complétez le formulaire ci-après:

Réserver un stand

Le KIT PASS SALARIE 28-59 ans

Avec le KIT SALARIE (tarif réduit réservé aux salariés)

Le KIT PASS SALARIE pour préparer la rentrée.

Vous avez récemment reçu par courrier le KIT PASS SALARIE comprenant le Dépliant Commercial, le Bordereau d'envoi, une affiche, des dépliants Offre d'essai 7 jours et les dépliants PASS SALARIE « édition 2018 ». En effet, pour cette rentrée, le tarif reste inchangé par rapport aux années précédentes!

BRANDENBURG et VILLENAVE PYRÉNÉES

PARC-RELAIS TRAM B et C

Stationnement simplifié pour les usagers

Du 21 Juin au 3 Juillet, TBM propose de tester gratuitement les Parc Relais Brandenburg et Pyrénées!

En stationnant votre véhicule en Parc Relais, vous rejoignez rapidement le centre ville! Le Tram B vous amène de Brandenburg à Quinconces en 14 min, et le Tram C vous amène de Pyrénées à Gare Saint Jean en 23 min!

En savoir +

Pour rappel:

Afin de faciliter vos démarches, deux solutions s'offrent à vous pour l'envoi des demandes d'abonnement PASS SALARIE (avec Bordereau d'envoi complété) avant le 15 du mois:

- par mail à tbm.pro@keolis.com
- par courrier à TBM Service Clients - 12, bd Antoine Gautier - CS 31211 - 33082 Bordeaux Cedex

Reine-Marie et Stéphanne de l'équipe TBM Pro vous souhaitent un bel été!

(ix) Les séniors

➤ *Engagement dans la prévention de la perte de mobilité des Seniors*

En 2021, Keolis Bordeaux Métropole a renouvelé les engagements du réseau TBM dans la prévention de la perte de mobilité des seniors en s'associant notamment avec ses partenaires habituels reconnus sur le territoire : Wimoov, UniCité et Prendre Soins du lien.

Dispositif de communication :

- Renouvellement du dépliant dédié pour les personnes étant en phase de déprise ;
- Participation aux opérations d'accompagnement de la déprise des personnes âgées en proposant des parcours découvertes du réseau TBM : présentation de l'information, explication de l'affichage aux arrêts et parcours test sur le réseau TBM ;
- Relais des informations sur le réseau pour faire connaître et faire prendre conscience aux voyageurs de la multiplicité des publics ;
- Présence de TBM sur l'évènement Mobil'Ainés et relais sur les réseaux sociaux.



➤ D'autres relais de l'information

Les autres relais de l'information ont été :

- Présence des équipes de TBM sur le salon des seniors de Bordeaux le 21 septembre et le 02 octobre 2021 ;
- Insertion dans le magazine Senior Mag des mois de septembre et d'octobre 2021.

(x) Les clients V³ (les Vcubistes)

Keolis Bordeaux Métropole s'est concentré sur la valorisation des abris-vélo et du nouveau titre Pass Abri Vélo (détaillé au chapitre VI.3.2.a)(i), la promotion du mode V³ et la valorisation des nouveaux aménagements de voiries développées en 2020 et en 2021.

➤ La promotion des nouveaux aménagements cyclables

En mars 2021, Keolis Bordeaux Métropole a assuré la promotion des aménagements cyclables, qui sont de véritables vecteurs favorisant les déplacements à vélo et par extension le V³.



➤ La campagne vélo

(i) La campagne de printemps

Le printemps a été l'occasion de valoriser le mode vélo. Une campagne haute en couleur a été déployée avec une approche humoristique, tout en mettant l'accent sur la simplicité de son utilisation et sur le prix.

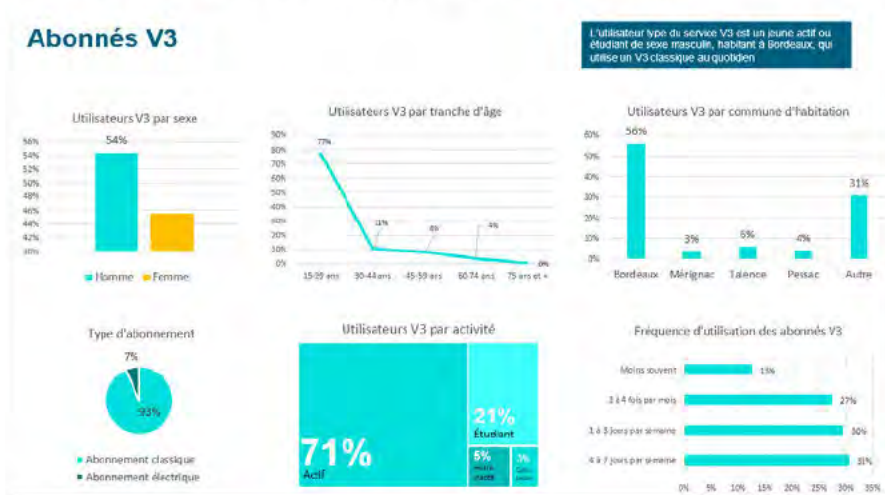
Des stands TBM ont ainsi accompagné les différents évènements vélo des mois de mai et de juin 2021 :

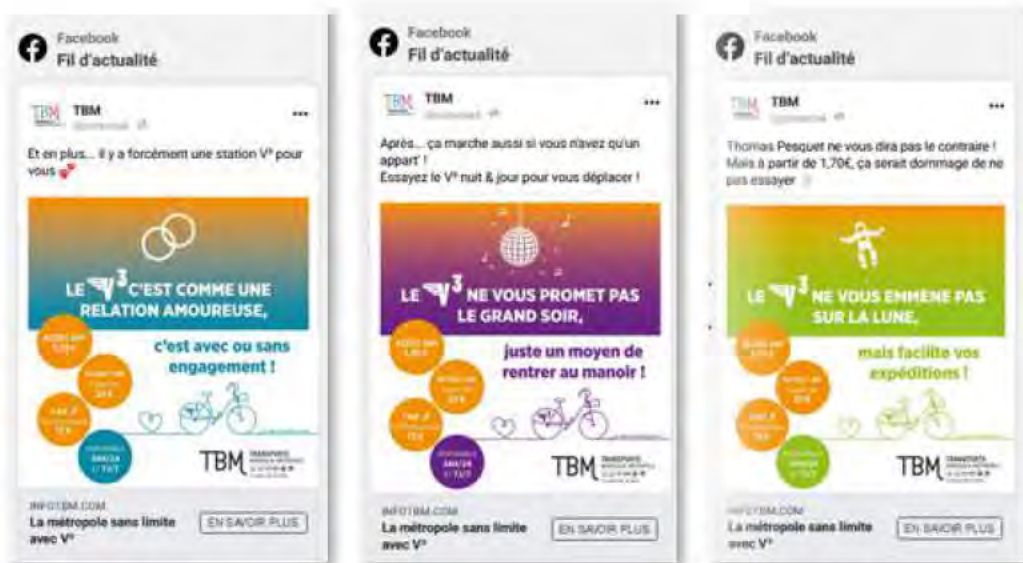
- La Fête du sport et du vélo de Saint Médard en Jalles ;
- La Fête du Vélo de Pessac ;
- Le Festival des mobilités de la Maison Ecocitoyenne Bordeaux Métropole.



(ii) La campagne d'automne

Dans le même esprit que la précédente campagne, Keolis Bordeaux Métropole a expérimenté une communication ciblée en fonction du profil type des utilisateurs du V³.





Bilan de l'opération :

- Vues : 295 793 ;
- Couverture (nombre de personnes uniques touchées par la campagne) : 76 711 ;
- Nombre de clics en lien avec la e-boutique V³ : 638.

(xi) La cible des touristes

➡ *Un kit Hôtel pour prospecter de nouveaux hôtels partenaires du réseau TBM*

Keolis Bordeaux Métropole a poursuivi sa démarche de prospection de nouveaux Hôtels partenaires du réseau TBM avec la distribution du kit Hôtel proposant à la clientèle des hôtels l'offre TBM et la vente de titre de transport.

Ce kit Hôtel comprend :

- Une pochette d'accueil ;
- Un dépliant promotionnel destiné à l'hôtelier ;
- Un sticker Hôtel partenaire.

Chapitre VI



25 hôtels sont ainsi des partenaires actifs de TBM dont 5 contrats signés en 2021

➤ Carte Hôtel TBM

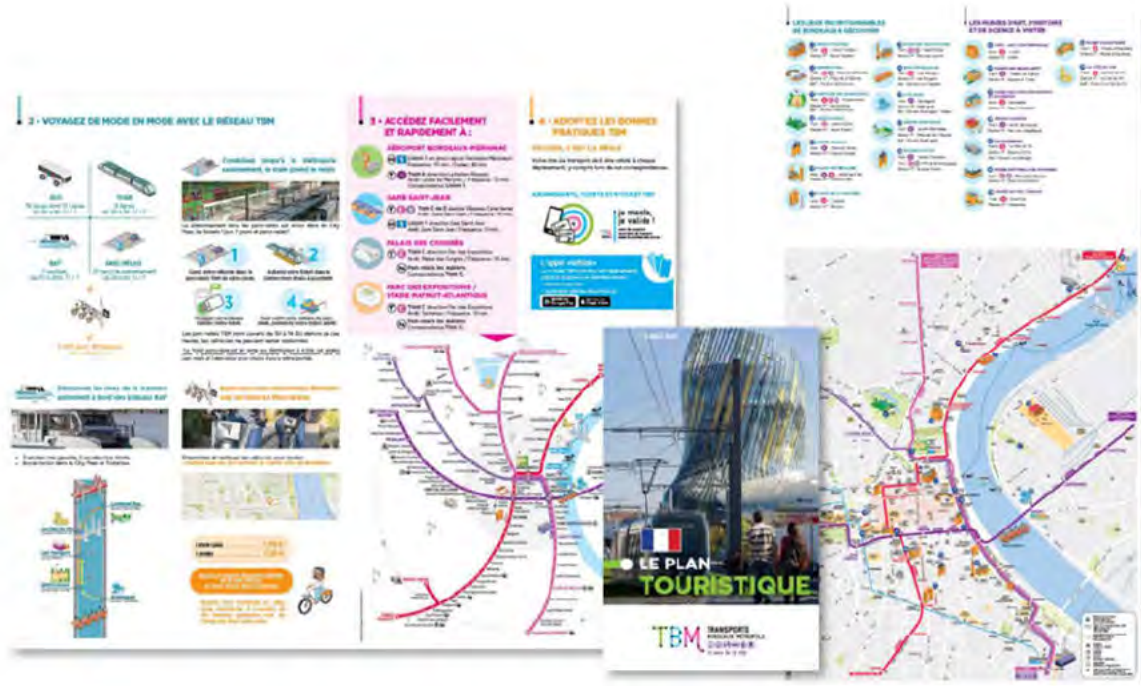
Keolis Bordeaux Métropole assure par ailleurs la promotion du réseau TBM dans plus de 80 hôtels sur le territoire girondin, dont 50 sur celui de Bordeaux Métropole en diffusant la carte Hôtel TBM.



Plus de 5 000 cartes distribuées

➤ Un nouveau plan touristique TBM

Une nouvelle approche du dépliant touristique (français, anglais et espagnol) a été mise en œuvre pour permettre une lecture plus fluide et un nouveau descriptif des lieux et monuments à découvrir.



↳ Refonte du dépliant promotionnel des parcs-relais (P+R)

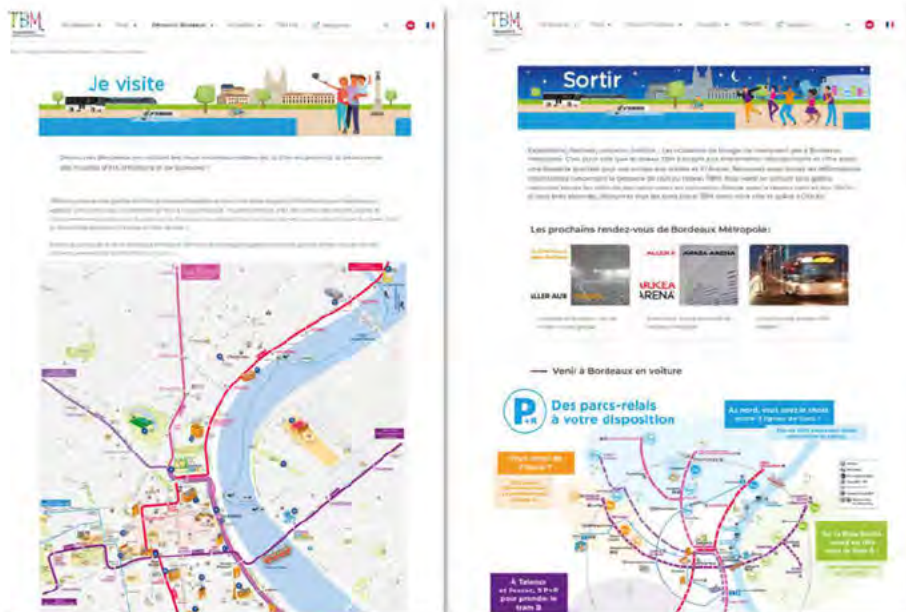
La présentation des parcs-relais a été revue. Le dépliant se présente désormais en fonction de leur zone d'implantation sur la Métropole, et avec des conseils d'accès pour faciliter leur utilisation.



↳ Une rubrique dédiée aux touristes pour mieux découvrir Bordeaux avec TBM

Une rubrique « Tout ce qu'il faut savoir » a été créée sur le site internet infoTBM, pour faciliter la visite de Bordeaux Métropole aux touristes. Celle-ci comprend notamment :

- Un plan de desserte du centre-ville et les monuments avec le réseau tramway ;
- La présentation des titres de transport adaptés aux séjours touristiques ;
- La promotion du CityPass ;
- Les lieux incontournables et les dessertes en transports en commun.



➤ Un accueil en gare Saint-Jean pendant la période estivale

Keolis Bordeaux Métropole a déployé des conseillers en mobilité sur le quai de la station « gare Saint-Jean » du Tram C et D pour informer, guider et vendre des titres de transport aux touristes arrivants en gare.

A cette occasion, des dépliants touristiques TBM en français, en anglais et en espagnol ont été distribués.

Les équipes TBM étaient présentes les jeudis, vendredis et samedis de 13 heures à 19 heures, et de 08 heures à 14 heures les dimanches.

Sur la période estivale, plus de 4 500 personnes ont été accueillies et renseignées, 1 200 dépliants touristiques ont été distribués.

Chapitre VI

(xii) Le e-marketing

Keolis Bordeaux Métropole a diffusé tout au long de l'année des annonces AdWords sur Google afin d'inciter les voyageurs à s'abonner au réseau TBM en les redirigeant vers la e-boutique TBM.

Ces annonces ont généré :

- 765 852 vues ;
- 320 276 clics ;
- 2 839 267 euros de chiffre d'affaires au total sur la e-boutique.

Annnonce · boutique.infotbm.com/ · 0 805 45 25 23

Tbm abonnement - Tickets & Abonnements en ligne

Découvrez la boutique en ligne TBM pour commander vos tickets de bus et tram !

Renouveler son abonnement

sans se déplacer !
Dés aujourd'hui !

Abonnez-vous et profitez

du même prix qu'en boutique
sans vous déplacer

Mots clés	Conversions
Tbm	1719
Tbm abonnement	1097
Abonnement tbm	448
Tbm abonnement annuel	259
Tbm bordeaux	258
Tram bordeaux	257
Carte tbm	197
Eboutique tbm	194
Abonnement tbm mensuel	153
Abonnement mensuel etudiant	140

VI.3.2.d) *Communiquer avec les voyageurs et les fidéliser*

(i) Entretenir une relation de proximité avec les voyageurs via les réseaux sociaux

Keolis Bordeaux Métropole poursuit son implication dans l'animation des réseaux sociaux pour informer au mieux, être en contact direct avec les voyageurs et créer ainsi une relation de proximité et de sympathie dans un contexte parfois délicat de crise sanitaire impactant les transports en commun (détaillée au chapitre II.4).

Les comptes sociaux de TBM demeurent aujourd'hui des canaux de communication et d'échanges privilégiés avec les voyageurs.

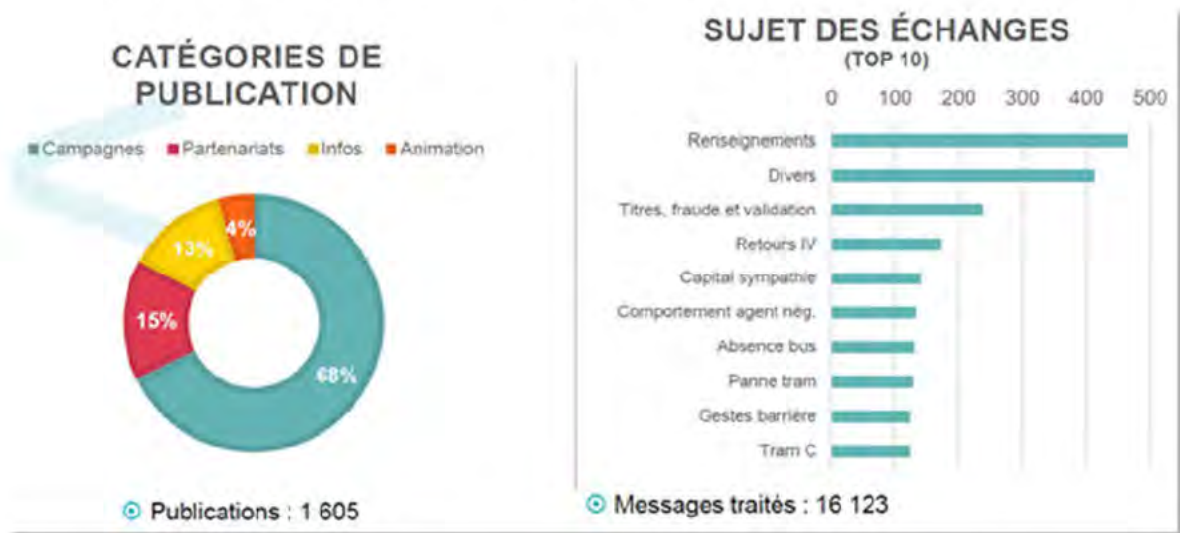
➤ *Les comptes TBM en quelques chiffres*

Keolis Bordeaux Métropole anime 7 comptes Twitter, 2 comptes Facebook, et 1 compte Instagram de TBM.

- Comptes Twitter et Facebook :
 - 1 compte général de relation clientèle et actualités du réseau @info_TBM sur Twitter et Facebook, et 2 comptes dédiés Twitter et Facebook V³ ;
 - 6 comptes Twitter dédiés à l'info trafic : 1 par ligne de tramway, 1 pour les lignes de bus et 1 pour le Bat³.
- Sur l'année 2021 en cumul sur l'ensemble des comptes généraux de TBM :
 - Followers et suiveurs : 44 808 soit +4,1 % ;
 - Publications générées par les Community managers : 1 605 soit +23,6 % ;

Chapitre VI

- Engagement : 75 573 soit -47,8 % ;
- Nombre de réponses apportées aux followers : 9 578 soit -41,1 %.



Créé en août 2018, le compte Instagram TBM compte en 2021 4 869 abonnés, soit une progression de +9,1 % par rapport à 2020. 719 publications ont généré 7 955 engagements, soit une baisse de -44,0 %.

↳ Les objectifs TBM

Entre les comptes d'information de trafic et les comptes généraux, les réseaux sociaux TBM sont aujourd'hui incontournables. Ils se positionnent comme une plateforme d'échange clientèle et comme un vecteur de communication des événements TBM.

Keolis Bordeaux Métropole s'attache au quotidien à :

- Créer de l'engagement et à établir une relation temps réel de proximité avec les voyageurs pour comprendre, expliquer et renseigner ;
- Accompagner la vie de la Métropole, relayer les grands événements et autres actualités ;
- Informer au quotidien avec réactivité et transparence ;
- Faire adhérer aux transports en commun.

Le tout par un dialogue spontané, humain, personnalisé et empathique.



Afin de porter plus loin les communications TBM, Keolis Bordeaux Métropole intègre dans ses processus de communication de la sponsorship de publications Facebook, Instagram et TikTok. Ceci a pour effet d'augmenter la visibilité des publications, le nombre de fans Facebook et d'abonnés.

➤ Les actions principales et temps forts de l'année sur les réseaux sociaux

(i) Une opération Saint-Valentin proche des voyageurs

Keolis Bordeaux Métropole a proposé aux voyageurs de diffuser des messages personnels sur les bornes d'information du tramway. 38 messages ont ainsi été sélectionnés et diffusés sur les bornes d'informations voyageurs des tramways :

« Valentine d'une vie, Tu es Caroline, celle qu'on ne peut cesser d'aimer »

« Maria, notre rencontre a été le moment où le hasard est devenu prévisible. »

« Thomas je t'aime fort ton Loulou Pierre »

Dispositif de communication :

- Écrans dynamiques ;
- Bornes d'information voyageurs ;
- Site internet InfoTBM ;
- Réseaux sociaux.



Bilan réseaux sociaux :

- 64 820 vues ;
- 771 engagements ;

Chapitre VI

- 38 messages sélectionnés et diffusés sur 70.

(ii) *La fête des grand-mères*

A l'occasion de la fête des grand-mères, une communication sous l'hashtag #lesmaniesdeMamie a été déployée pour animer cet évènement.



(iii) *Journée internationale de lutte contre l'homophobie et la transphobie*

Le 17 mai 2021, à l'occasion de la journée internationale de lutte contre l'homophobie et la transphobie, le réseau TBM développé une communication sur les réseaux sociaux.



Bilan réseaux sociaux :

- 25 872 vues ;
- 1 156 engagements.

Chapitre VI

(iv) Journée des abeilles et journée de la biodiversité

Le 20 et 22 mai 2021, le réseau TBM créé une campagne sur les réseaux sociaux à l'occasion de la journée des abeilles et de la journée de la biodiversité.



Bilan réseaux sociaux :

- 26 824 vues ;
- 5,6 % d'engagement en moyenne.

(v) Le relais des informations de trafic sur le réseau TBM



Sur les réseaux sociaux, les comptes TBM valorisent l'intervention des collaborateurs sur le terrain qui assurent le transport au quotidien. Ce type de communication s'accompagne de :

- Vidéos de témoignages de plusieurs agents TBM ;
- Posts dédiés.

Chapitre VI



(vi) Relais et participation active à la campagne de recrutement d'agents de maintenance

Les comptes TBM sur les réseaux sociaux ont été le relais des campagnes de recrutement réalisées en 2021 (détaillées au chapitre II.8) :

- Relais de la campagne institutionnelle ;
- Réalisation d'interviews de témoignage des métiers.



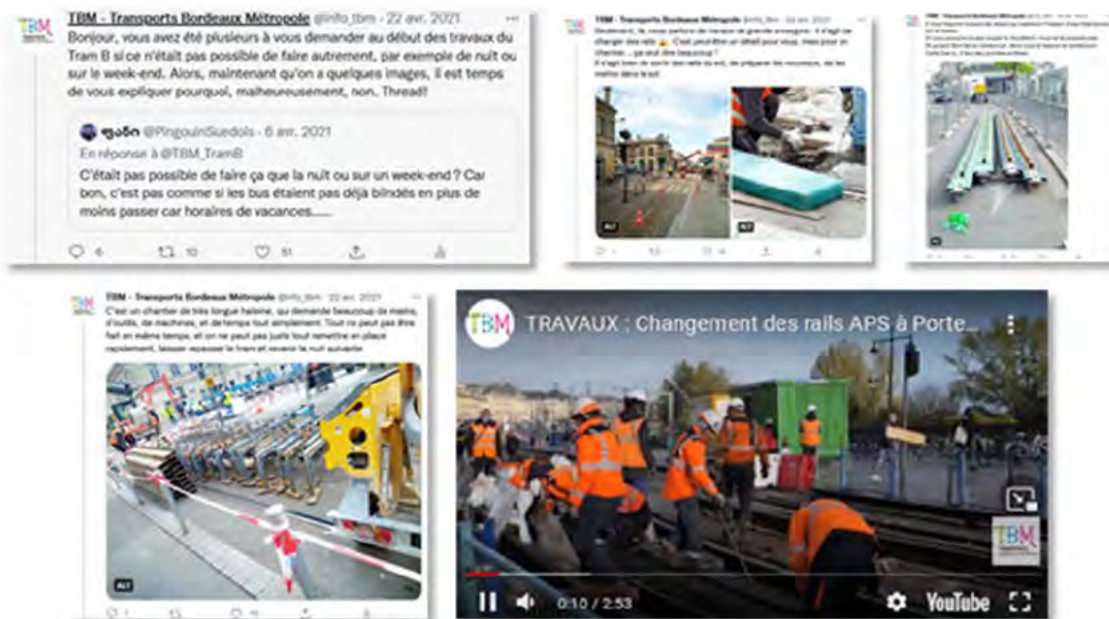
Bilan réseaux sociaux :

- Vues : 85 057 ;
- Engagements : 2 500 ;
- Clics sur le lien pour accéder au dépôt de dossier : 264 ;
- 193 dossiers générés par la campagne sur les réseaux sociaux.

(vii) Accompagnement des travaux du tramway

Les réseaux sociaux permettent aux équipes de Keolis Bordeaux Métropole d'accompagner les travaux du réseau tramway. Cette communication s'appuie sur la réalisation de vidéos à visée pédagogique expliquant les circonstances de l'interruption du tramway.

Chapitre VI



(viii) Relais des évènements partenaires du réseau TBM

Les comptes TBM sur les réseaux sociaux permettent de faire la promotion des évènements partenaires du réseau. Il s'agit principalement d'évènements sur le territoire de Bordeaux Métropole, ou provenant de partenaires du programme de fidélité TBM Ecomobi.



Les 9 publications les plus engageantes auprès du public



(ii) Animation de la base clients billettique

Aidé du logiciel de gestion de la relation client, Keolis Bordeaux Métropole établit un plan de contact avec les clients connus. D'un e-mail de bienvenue à la relance pour le non-renouvellement d'un abonnement, en passant par une information sur les services de mobilité proposés par TBM, le CRM (logiciel de Gestion de la Relation Client) permet d'animer l'ensemble de la clientèle identifiée.

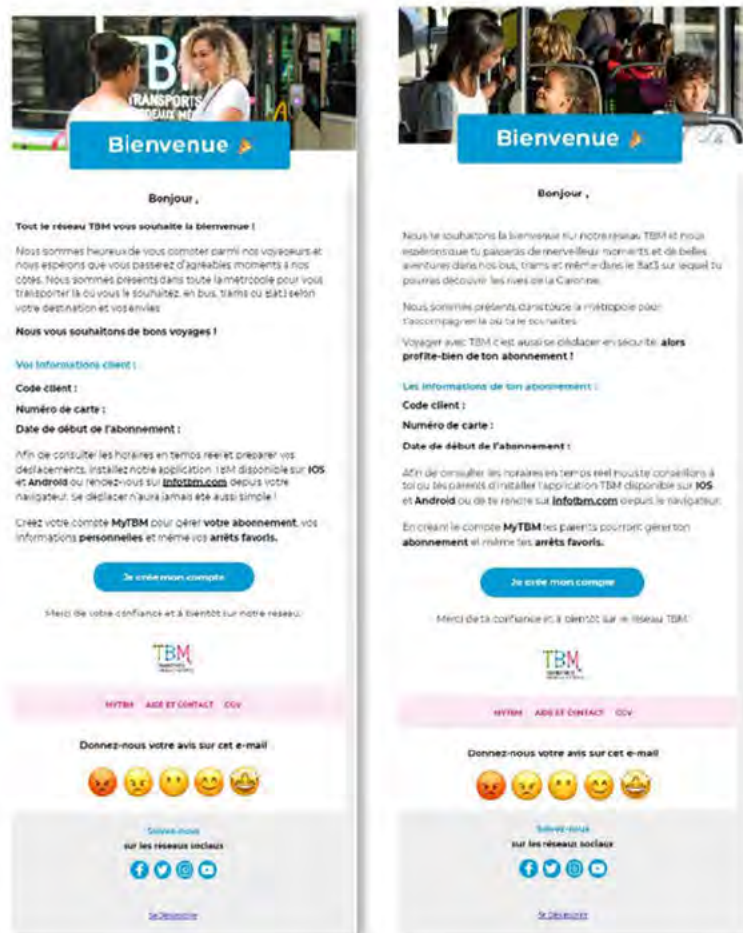
Cette activité a été limitée en 2021 en raison de difficultés rencontrées avec l'exploitation de données issues la nouvelle billettique Thales. Les flux n'ont été exploitables ponctuellement qu'à partir de septembre 2021.

➔ *E-mails de contact pour tous les nouveaux entrants en base clients*

Un e-mail de contact est adressé à chaque nouveau client entrant dans la base de données clients. Celui-ci récapitule le type et la durée de l'abonnement, aide à la création de la rubrique « My KBM », et une mention de redirection vers les différents comptes TBM des réseaux sociaux.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Keolis Bordeaux Métropole gère sa relation clients grâce à son outil de CRM.



Chapitre VI

↳ *Renouvellement de l'abonnement et tacite reconduction*

La mise en place de la tacite reconduction permet aux clients de ne plus se soucier du renouvellement de leur abonnement. Un e-mail d'alerte est envoyé 2 mois avant la date de fin, rappelle la date d'anniversaire de la reconduction, et offre la possibilité d'annuler le renouvellement de l'abonnement.

↳ *Changement de statut*

Une offre commerciale est proposée à l'occasion du changement de statut : passage d'un Pass Pitchoun à un Pass Jeune, ou d'un Pass Jeune à un Pass Salarié. Une offre est également proposée à l'occasion du passage d'un Pass Salarié à un Pass Senior, en précisant aux abonnés leur réduction. En moyenne, 1 abonné sur 3 opte pour un abonnement annuel.

(iii) Animation et promotion du programme Ecomobi

Le programme Ecomobi récompense les voyageurs de tous les modes du réseau TBM.

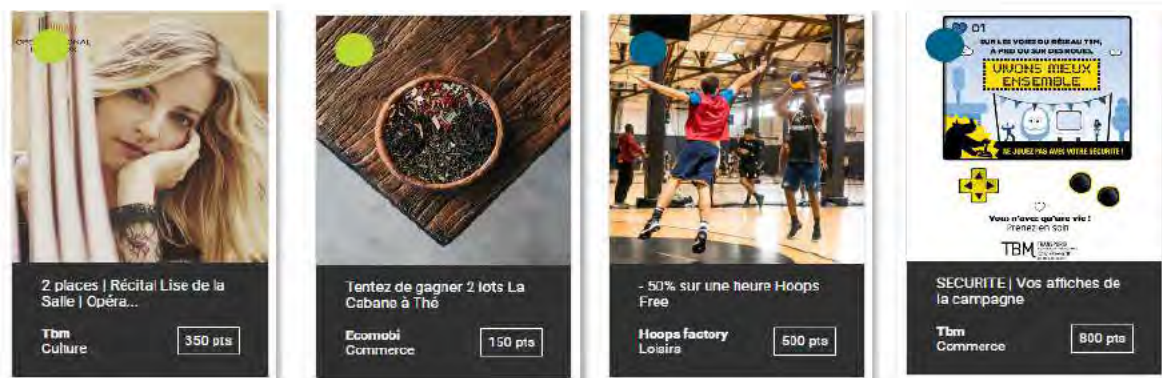
Ainsi, à chaque validation, à chaque décrochage d'un vélo, les voyageurs, inscrits et détenteurs d'une carte TBM, cumulent des points Ecomobi utilisables sur la boutique Ecomobi.

Ces dernières années le programme de fidélité a été confronté aux difficultés de l'arrivée progressive de la nouvelle billettique, valorisant la validation sur les nouveaux valideurs sans connexion possible avec le programme Ecomobi. La bascule du 08 juin 2020 a stoppé définitivement la remontée des validations dans le programme jusqu'au rétablissement des flux (date non connue à ce jour), l'interface Ecomobi ne fonctionnant qu'avec les anciens valideurs VIX.

Néanmoins, Keolis Bordeaux Métropole a maintenu l'animation du programme au bénéfice des partenaires commerçants, sportifs et culturels, mais aussi des adhérents ayant cumulé suffisamment de points.

Activités Ecomobi sur l'année 2021 :

- Nombre d'inscrits actifs : 23 981 ;
- Offres publiées : 238 par 35 commerçants différents ;
- Lots distribués : 1 368 ;
- Nombre de points gagnés : 3,15 millions (80 points à date anniversaire) ;
- Nombre de points dépensés : 1,6 millions soit un taux de conversion de 50 %.



Keolis Bordeaux Métropole valorise régulièrement son programme auprès des adhérents mais aussi auprès des commerçants partenaires. Chaque mois, une newsletter est envoyée aux adhérents ainsi qu'aux partenaires commerçants pour rappeler le programme de fidélité et valoriser des offres partenaires.

Ecomobi ponctue les périodes de l'année avec des animations spécifiques :

- Pâques ;
- La Saint-Valentin ;
- Le printemps ;
- L'été ;
- La rentrée de septembre ;
- L'automne d'octobre et novembre ;
- Les fêtes de Noël.



Plus de 218 000 newsletters ont ainsi été envoyées sur l'année avec un taux d'ouverture de 18,7 % et près de 594 000 points dépensés par les Ecomobistes

(iv) La lettre d'information TBM

Keolis Bordeaux Métropole veille à apporter l'information la plus complète à ses clients par l'envoi de lettres d'information (newsletters) : infos trafic, évènements, bons plans, promotion des services TBM,

**CE QU'IL FAUT RETENIR**

61 253 clients reçoivent les newsletters TBM.

2 500 correspondants entreprises sont également informés par ce biais.

La newsletter « Tous voyageurs » compte plus de 61 253 inscrits et 5 newsletters ont été envoyées cette année

(v) Valoriser les services et bons plans TBM➡ *Le service lecture à bord « Premier chapitre »*

Les voyageurs sont invités à découvrir une sélection de livres du mois sur mobile avec le lien premierchapitre.fr/tbm. Ces livres sont choisis par les bibliothécaires de Bordeaux Métropole. Les voyageurs accèdent au premier chapitre de chaque livre qu'ils peuvent retrouver en emprunt dans une ou plusieurs des bibliothèques. En complément, une sélection de livres est aussi accessible en audio.

Nouveauté 2021 : les voyageurs ont également accès à une nouvelle intégrale chaque mois.



En 2021 Premier Chapitre a enregistré 2 778 visites

Chapitre VI

↳ Les Bons Plans TBM

L'achat d'un abonnement annuel permet d'obtenir de nombreux avantages dont notamment :

- Un tarif spécial pour les cinémas Gaumont et UGC ;
- Le Pass Citicks au tarif de 3 euros pour l'année au lieu de 5 euros par mois ;
- -20 % de réduction toute l'année sur l'entrée de la Cité Mondiale du vin.



VI.3.2.e) Communiquer sur les thèmes de la civilité, de la sécurité et du mieux vivre ensemble

(i) Les vœux de TBM

Pour cette année particulière, Keolis Bordeaux Métropole a souhaité porter pour ses vœux de nouvel an un vent de fraîcheur et d'évasion.

L'intermodalité du réseau TBM connecte les habitants à la ville et la nature grâce à ses différents modes, et le train qui peut transporter le voyageur plus loin.

« L'histoire commence sur le Bassin d'Arcachon pour finir dans le vignoble bordelais, il est possible de découvrir quelques scènes de vie dans la ville. Une ville où nous respirons baignés dans la verdure. »



Dispositif de communication :

Chapitre VI

- Affichages dynamiques dans les bus et les agences ;
- Bornes d'information voyageurs ;
- Réseaux sociaux ;
- Site internet InfoTBM.

(ii) Campagne sécurité tramway

Plusieurs fois par an, Keolis Bordeaux Métropole informe et sensibilise les voyageurs sur les dangers liés au tramway. Cette année, l'arrivée des nouveaux aménagements de voirie et notamment les « coronapistes » (détaillé au chapitre II.5.3) a été l'occasion d'évoquer le partage des voies et le respect entre chacun des utilisateurs.

➤ *Campagne cible vélo et trottinette*

Du 20 janvier au 20 février 2021, une campagne ciblée sur les modes de transport vélo et trottinette a été déployée. Celle-ci avait pour objectif de rappeler aux voyageurs les règles de sécurité et les risques liés à l'emprunt des voies des tramways.

La campagne d'alerte ciblait particulièrement les déplacements à vélo et en trottinette sur le thème « Pourquoi risquer votre vie pour gagner 1 minute ! ».

Supports de communication :

- Campagne d'affichage bus et tramways ;
- Réalisation de vidéo et d'animations graphiques sur les dangers en lien avec le tramway ;
- Témoignages de conducteurs : partage de leur quotidien au regard des comportements des autres modes de transport ;
- Diffusion sur les réseaux sociaux, chaine youtube TBM, site internet infoTBM et relais presse.





Cette campagne a rencontré un vif succès en termes de notoriété :

- Impressions : 2 328 255 ;
- Engagements : 225 032 ;
- 98 % de commentaires positifs sur un total de 1 951 commentaires.

🔄 Campagne événementielle

Prêter attention lors de la traversée des voies du tramway que l'on soit piéton ou cycliste, mieux partager l'espace sur les voies bus/cycles, sont les principaux messages choisis pour cette nouvelle campagne sécurité réalisée du 18 au 31 octobre 2021. Ces deux situations sont mises en avant, car elles sont identifiées comme faisant partie des plus accidentogènes sur le réseau TBM. Cette campagne est complétée par l'organisation de 3 journées événements pour aller à la rencontre des voyageurs et échanger sur les risques sécurité.

Les différents visuels ont été mis en scène de façon à rappeler l'univers des jeux vidéo pour parler au plus grand nombre avec pour optique de montrer qu'il est important de ne pas jouer avec sa sécurité et que contrairement aux jeux vidéo « nous n'avons qu'une vie », il est donc primordial d'en prendre soin.



(i) Les événements de prévention

3 jours de rencontres des voyageurs sur le terrain ont été organisés du 21 au 23 octobre 2021. Ces rencontres se sont déroulées place de Victoire, place Stalingrad et place des Quinconces autour de 3 ateliers sensibilisation et découvertes des dangers de mobilité :

- Découvrir la vision du conducteur en s'installant au poste de conduite d'un bus : un bus TBM a été mis à disposition, entouré par des mannequins représentant des cyclistes. Les

Chapitre VI

volontaires pouvaient s'asseoir à la place d'un conducteur ou de la conductrice, visualiser les angles morts et prendre conscience de la réalité du danger. Dans les espaces de non-visibilité, le risque et la gravité d'accident augmentent considérablement ;

- Tester ses réflexes et apprendre à se déplacer en toute sécurité : avec le V-TROTT by Mwheel, partenaire de Keolis Bordeaux Métropole, le 1^{er} simulateur virtuel de trottinette électrique en Europe.

Cette expérience permet de répondre aux enjeux de mobilité actuels de manière ludique afin que l'utilisateur puisse adapter son comportement dans un environnement virtuel proche de la réalité et ainsi aider l'utilisateur à améliorer sa conduite en situation réelle.

Cet outil a permis de sensibiliser de nombreuses personnes et de prendre en main d'une manière plus sécurisée ce nouveau mode de déplacement ;

- Tester ses connaissances en matière d'équipements pour circuler à vélo et en trottinette de façon sécurisée avec le quizz TBM ;



- Vidéo de sensibilisation pour une campagne sur les réseaux sociaux : Facebook, Twitter, Instagram, Tiktok et YouTube.



Supports de communication :

- Habillage des portes centrales de 4 rames de tramway ;
- Affichage en station : Victoire, Stalingrad, Quinconces (ainsi que sur les vitres de l'agence) ;
- Messages sur les bornes d'information voyageurs, et sur les écrans à l'intérieur des bus ;
- Affichage à l'arrière des bus ;

Chapitre VI

- Relais sur les réseaux sociaux : Facebook, Twitter, Instagram, Tiktok ;
- Relais outils digitaux : site internet infoTBM (« UNE » et « actu »), e-boutique, notification push sur l'application TBM, newsletter reprenant les messages de la campagne et annonçant les événements ;
- E-marketing : campagne numérique et promotion sur le site Leboncoin ;
- Point presse et communiqué de presse, publipédagogique : Rue89Bordeaux, Aqui.fr et 20 minutes.

Bilan de l'opération :

- Bilan numérique :
 - Impressions : 1 030 814 ;
 - Engagements, vues vidéo : 260 662 ;
 - Commentaires : 652 dont 99 % de positifs.
- Evènements :
 - Environ 600 personnes sont passées par les ateliers de TBM ;
 - Près de 400 Jeux de l'oie ont été distribués.

Fort impact sur les personnes qui généralement ont suivi les 3 ateliers, notamment les adolescents.



(iii) Campagnes de lutte contre la fraude

➤ *Accompagnement faisant suite aux confinements*

Une opération de sensibilisation à la validation a été déployée au moment de la sortie du confinement, du 15 au 30 février 2021.

Le thème de la validation et du port du masque sont liés par une pointe d'humour. Le fraudeur qui se cache derrière son masque est vu par le valideur qui, d'un air étonné, lui rappelle que la validation est obligatoire.

Dispositif de communication :

- Habillage central de 8 rames ;
- Affichage à l'intérieur des rames de tramway ;
- Affichettes et écrans dynamiques à l'intérieur des bus ;
- Spots radios sur NRJ (100 00 auditeurs par jour : 24 % 13-24 ans et 22 % 25-34 ans) ;

Chapitre VI

- Relais web et réseaux sociaux ;
- Newsletters ;
- Borne d'information voyageurs ;
- Relais affiche sur les universités.



Bilan de cette campagne :

- Impressions : 293 556 ;
- Engagements : 32 999 ;
- 78 % de commentaires positifs sur un total de 508 commentaires.

➔ Campagne d'affichage et numérique

Lancée en 2018, cette campagne avait obtenu un bon taux de mémorisation et une perception positive. Keolis Bordeaux Métropole a relancé cette campagne d'affichage du 03 au 15 novembre 2021, avec un nouveau graphisme en retenant les messages les plus percutants. Cette campagne a été complétée par une campagne numérique. Il s'agit de la réalisation et de la diffusion d'une vidéo témoignage des opérations de valid'action de TBM (dont le principe est détaillé au chapitre VII.2.1.c), et d'une expérimentation de mise en évidence des supports de valideurs dans 6 rames de tramway.

Support de communication :

- Affichage à l'intérieur des rames de tramway et au sein des agences commerciales ;
- Habillage des portes centrales de 8 rames de tramway ;
- Site internet infoTBM (« Une » et « actu »), Facebook, Twitter, Instagram ;
- Ecrans et bornes : intérieur bus, agences commerciales et stations de tramways.

Chapitre VI



Bilan de l'opération :

- Impressions : 385 609 ;
- Nombre personnes uniques : 101 033 ;
- Engagement : 538.



Bilan vidéo :

- Vues : 5 000 ;
- Réactions : 126 ;
- Commentaires : 11.

Chapitre VI

(iv) Journée internationale des droits de la femme

A l'occasion de la journée internationale des droits de la femme le 08 mars 2021, Keolis Bordeaux Métropole a valorisé les métiers dits masculins de TBM occupés par des femmes, avec un témoignage vidéo d'une conductrice du réseau TBM.



(v) Campagne de lutte contre le harcèlement

Keolis Bordeaux Métropole poursuit la mise en œuvre de sa politique de lutte contre le harcèlement de rue. Cette année de nouveaux outils ont été mis à disposition des voyageurs :

- Mise en place d'une page information dans la rubrique « Aide et Contact » du site internet infoTBM comprenant :
 - Numéros d'appel d'urgence (police, pompiers) ;
 - Moyens de donner l'alerte sur le réseau ;
 - Contacts d'associations d'aide aux victimes ;
 - Réflexes à adopter ;
 - Lien vers le dépôt de pré-plainte et alerte sur le délai de 72 heures de conservation des enregistrements vidéos sur le réseau TBM.
- Réalisation d'un guide contre le harcèlement diffusé dans les agences TBM, mairies, dépositaires, campus, écoles et collèges via les réunions de rencontre TBM ;
- Campagne d'affichage et digitale avec pour thématique la drague non consentie.

Support de communication :

- Affichage à l'intérieur des tramways et des bus ;
- Ecrans dynamiques : bus, agences ;
- Relais sur réseaux sociaux et sur le site internet infoTBM.



Campagne stoppée 4 jours après son lancement à la suite de la mise en place d'un nouveau confinement, affichage maintenu à l'intérieur des rames

(vi) Journées de lutte contre l'homophobie

Le 16 et 17 mai 2021, Keolis Bordeaux Métropole a participé à la journée de la lutte contre l'Homophobie :

- Relais du numéro de téléphone de SOS homophobie sur les bornes d'information des stations de tramway et sur les réseaux sociaux ;
- Intégration du numéro de téléphone de SOS homophobie sur la page de sécurité du site internet infoTBM.



Bilan de l'opération :

- Impression : 25 872 ;
- Engagements : 1 156.

Chapitre VI

Le bilan de cette journée fut plutôt positif. Les publications ont beaucoup été vues, les retours et commentaires sont globalement positifs avec une attente de certains voyageurs que TBM en fasse encore davantage.

(vii) Journée internationale des personnes handicapées

Le 03 décembre 2021, Keolis Bordeaux Métropole a participé à la journée internationale des personnes handicapées afin de sensibiliser les voyageurs du réseaux TBM, et pour faire connaître les actions quotidiennes mises en place sur le réseau.

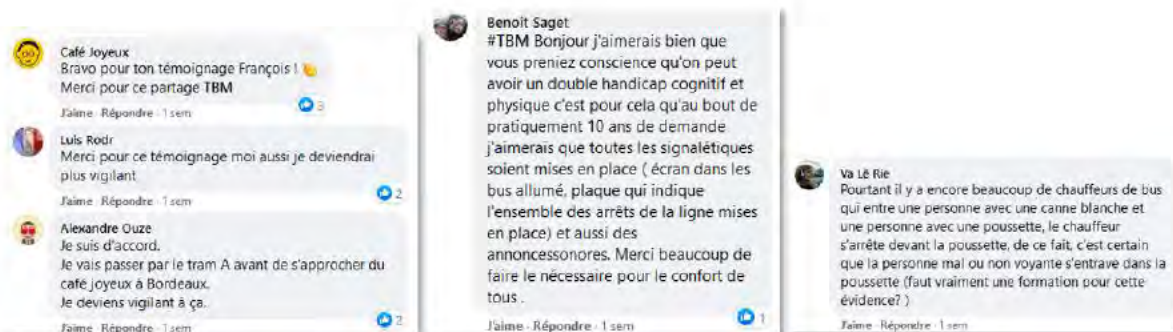
Cette année, l'accent est mis sur le handicap cognitif avec l'interview de François, atteint de Trisomie 21. Une 2^{ème} vidéo apporte un complément mettant en avant la formation prodiguée aux salariés quant à la prise de conscience des difficultés des personnes à mobilité réduite :

- Interview-témoignage d'un client atteint de Trisomie 21 prenant régulièrement les transports en commun ;
- Vidéo de la formation de prise en charge de Personnes à Mobilité Réduite (PMR) à destination des agents TBM, et témoignages des formateurs ;
- Réalisation de 2 vidéos : une destinée aux voyageurs et une autre en interne (notamment les conducteurs-receveurs) ;
- Affichage dans les véhicules Mobibus ;
- Vidéo YouTube ;
- Réseaux sociaux Facebook, Twitter, Instagram ;
- Écrans dynamiques bus et agences ;
- Annonces sonores diffusées le jour-J aux stations de tramway : « Aujourd'hui c'est la Journée internationale des personnes handicapées - toutes et tous avons notre place dans les transports en commun ».



Bilan réseaux sociaux :

- Vues : 44 393 ;
- Engagement : 6 358 ;
- Commentaires : 627 dont 99 % positifs.



(viii) Une opération d'accompagnement pendant les périodes de fortes chaleurs en été

Du 14 juillet au 31 août 2021, Keolis Bordeaux Métropole a renouvelé sa campagne d'information pour sensibiliser la clientèle aux risques encourus en cas de trop forte chaleur avec, entre autres, la distribution d'éventails à bord des bus et des tramways les moins bien climatisés, dès que la température était supérieure à 30 degrés.

Dispositif de communication :

- Pack Communication TBM (newsletter, e-mailing, écrans dynamiques, relais sur les réseaux sociaux) ;
- Affichage à l'intérieur des rames de tramways ;
- Distribution de 4 600 éventails dans les bus et tramways les moins climatisés.



VI.3.2.f) Renforcer l'ancrage territorial de TBM à travers une politique partenariale

Keolis Bordeaux Métropole, depuis de nombreuses années, a tissé des relations partenariales sur le territoire de Bordeaux Métropole.

Ces relations peuvent se classer en 4 catégories :

- Partenariats commerciaux ;

Chapitre VI

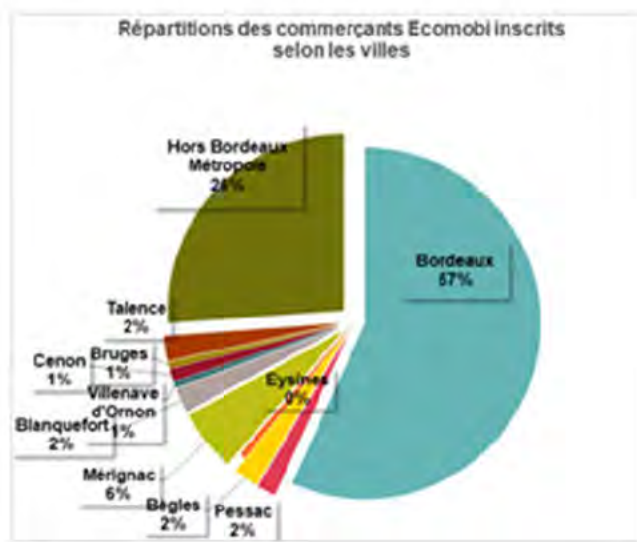
- Partenariats sportifs et culturels ;
- Partenariats d'accompagnement de la mobilité comme facteur d'intégration sociale ;
- Partenariats économiques.

(i) Partenariats commerciaux

Les partenariats commerciaux se déclinent en deux parties : ceux en lien avec le programme de fidélité Ecomobi (détaillé au chapitre VI.3.2.d)(iii) et ceux mis en place à l'occasion de campagnes lors du lancement de nouvelles lignes ou d'extensions de ligne de tramway.

Ainsi, plus de 173 commerçants adhèrent en permanence au programme Ecomobi.

Keolis Bordeaux Métropole entretient par ailleurs un partenariat avec La Ronde Des Quartiers de Bordeaux qui s'associe à plusieurs associations de quartier de la Métropole : Le Bouscat, Eysines, Pessac,



(ii) Partenariats culturels

Keolis Bordeaux Métropole soutient les structures culturelles de la Métropole en nouant des partenariats pour valoriser la visibilité de leurs événements :

- L'été Métropolitain ;
- La Cité du vin ;
- La Fête du fleuve ;
- La saison culturelle de la ville de Bordeaux ;
- L'association lettres du monde ;
- PanOramas ;
- Le musée des Beaux-Arts ;
- Le musée des Arts Décoratifs et du Design.

Chapitre VI

Ces partenariats permettent d'ancrer le réseau TBM comme un acteur du territoire Métropolitain qui accompagne des événements impactant et populaires tout en favorisant l'utilisation des transports en commun dans Bordeaux Métropole.

(iii) Partenariats d'accompagnement de la mobilité comme facteur d'intégration sociale

Keolis Bordeaux Métropole s'investit dans la déprise de la mobilité et devient partenaire d'associations telles que :

- Wimoov : aide à la réinsertion par la mobilité ;
- Unicité : action d'accompagnement auprès des publics fragiles et Seniors - parcours tramway, lecture des horaires, ... ;
- Prendre soin du lien notamment pour l'opération Mobil'Ainés - organisation d'une course senior en rollateur chaque année avec parcours en tramway.

En 2021, Keolis Bordeaux Métropole s'est orientée vers de nouvelles associations et l'accompagnement de personnes socialement en difficultés :

- Portes ouvertes : écoute des personnes en difficultés sociales ;
- CSOR et croquette et Macadam : prise en charge des personnes Sans Domicile Fixe (SDF) et de leur compagnon ;
- Les p'tis débrouillards : animation jeunesse dans les quartiers difficiles ;
- Secours Populaire : soutien auprès des plus démunis.

Par le relais de ces actions, Keolis Bordeaux Métropole souhaite sensibiliser les voyageurs que « Tous et toutes avons notre place dans les transports en commun », nouvelle base line associée aux différentes actions pour promouvoir le transport pour tous.

(iv) Partenariats économiques

Chaque année, Keolis Bordeaux Métropole maintient et noue des partenariats économiques :

- Auprès des entreprises pour les accompagner dans leur réalisation des PDM (plan de mobilité) et à l'occasion de déménagement sur la Métropole ;
- Pour la promotion du Pass Salarié annuel subventionné par Bordeaux Métropole de -20 % à -30 % avant prime transport ;
- Des partenariats avancés avec certaines structures :
 - Invest in Bordeaux pour l'accueil des nouvelles entreprises dans Bordeaux ;
 - Partenariat historique avec le CHU de Bordeaux.

Chapitre VI

VI.3.2.g) Promouvoir l'accessibilité

La promotion de l'accessibilité se fait à plusieurs niveaux. Keolis Bordeaux Métropole s'engage dans des actions diverses qui associent toujours le réseau TBM et le service dédié Mobibus comme solutions de mobilité sur la Métropole.

Les événements qui ont marqué l'année 2021 sont détaillés au chapitre XV.8.3.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Keolis Bordeaux Métropole fait une promotion active de l'accessibilité du réseau TBM, tant auprès des clients du réseau, que des associations du handicap ou de la mobilité et d'autres réseaux de France.

VI.3.3. Information Voyageurs

En 2021, Keolis Bordeaux Métropole a poursuivi les actions menées en 2020 en termes de signalétique et d'information en cas de situation perturbée.

Les objectifs de l'information voyageur s'articulent autour de 3 axes :

- Simplifier et faciliter le parcours client ;
- Valoriser le réseau TBM ;
- Accompagner le voyageur en cas de situations perturbées.

VI.3.3.a) Faciliter les déplacements

(i) Plans de quartier 3D

Afin d'améliorer l'orientation du voyageur dans les pôles d'échanges, Keolis Bordeaux Métropole poursuit le déploiement des plans de quartier 3D sur les principales stations de tramway.

Ces plans de quartier permettent une meilleure visualisation des lieux d'intérêt et facilitent l'orientation et les correspondances.

En 2021, les stations de tramway suivantes ont été traitées :

- Cenon gare ;
- Stalingrad ;
- Porte de Bourgogne ;
- Palais de Justice ;
- Mériadeck ;
- Hôtel de Police ;
- Fontaine d'Arlac ;
- Mérignac Centre ;
- Pessac Centre ;
- Gare de Pessac Alouette ;
- Gare de Bègles ;
- Gare de Bruges ;



Chapitre VI

- Gare de Blanquefort.

(ii) Renfort de la signalétique des stations de tramway

Keolis Bordeaux Métropole a ajouté un affichage des thermomètres de ligne sur les faces latérales des distributeurs de titres.

Ce dispositif permet :

- Une meilleure lecture car l'espace d'affichage est plus important que sous l'abri-voyageurs ;
- Une rassurance pour le voyageur sur la destination de la ligne et les stations desservies ;
- L'intégration de pictogrammes des lieux d'intérêt afin de faciliter l'orientation et mettre en valeur les générateurs de la Métropole.



(iii) Améliorer le repérage des arrêts du réseau

La signalétique a été renforcée afin de faciliter la localisation des points d'arrêts.

Des pictogrammes de lignes ont été ajoutés en stations de tramway pour faciliter la localisation des arrêts au niveau des pôles d'échanges et au dos des bornes d'informations voyageurs. D'autre part, la mise en place de signalétiques directionnelles sur les vitres des arrêts voyageurs des tramways permet de rassurer le voyageur sur la direction vers les générateurs principaux comme la gare Saint-Jean.



VI.3.3.b) Informer et rassurer pendant les travaux

(i) Travaux du Tram B

Des travaux de réfection des rails APS avec interruption du Tram B entre Musée d'Aquitaine et les antennes de Pessac ont été réalisés du 19 au 24 avril 2021.

A cette occasion, une signalétique spécifique a été déployée.

➤ Dispositif Signalétique

Toutes les stations de tramway non desservies ont été habillées d'un plan spécifique afin d'orienter le voyageur vers les bus relais mis à disposition.

Un jalonnement entre la station et le bus relais et la pose de poteaux mobiles pour les arrêts des bus relais, ont complété ce dispositif.

Chapitre VI



➤ *Accompagnement de la clientèle*

Des agents d'information ont été présents pour accompagner la clientèle de 7 heures à 20 heures sur les stations suivantes :

- Musée d'Aquitaine ;
- Victoire ;
- Barrière Saint-Genès ;
- Peixotto ;
- Pessac Centre.

➤ *Communication auprès de la clientèle*

Une communication a été réalisée sur l'ensemble des supports digitaux :

- Site internet infoTBM ;
- Application TBM ;
- Bornes d'informations voyageurs ;
- Annonces sonores ;
- Envoi de newsletter.

(ii) Travaux du Tram A

➤ *Travaux d'été sur le Tram A*

Des travaux ont été menés sur le Tram A et ont nécessité l'interruption de la ligne :

- Du 03 juillet au 05 septembre 2021 : interruption entre les stations « Fontaine d'Arlac » et le « Haillan Rostand » ;
- Du 02 au 20 août 2021 : interruption entre les stations « Stalingrad » et « Le Haillan Rostand ».

Chapitre VI

(i) Dispositif Signalétique

Toutes les stations de tramway non desservies ont été habillées d'une signalétique spécifique, avec un zoom vers l'emplacement précis du bus relais.

En complément de ce dispositif, les parcs-relais ont été pourvus d'un affichage spécifique. Des jalonnements ont été déployés aux endroits où le bus relais était éloigné de la station de tramway.



(ii) Accompagnement terrain

Des agents d'information ont été présents sur le terrain de 07 heures à 20 heures du 03 au 18 juillet et du 02 au 20 août 2021.



(iii) Communication auprès de la clientèle

Une communication a été réalisée sur l'ensemble des supports digitaux :

- Site internet infoTBM ;
- Application TBM ;
- Bornes d'informations voyageurs ;
- Information sur l'édition été de la fiche horaire du Tram A ;

Chapitre VI

- Newsletter abonnés.

D'autre part, une vidéo explicative avec traduction en langue des signes a été réalisée et largement relayée.



↳ Travaux d'automne sur le Tram A

Des travaux ont été réalisés sur le Tram A du 25 au 29 octobre 2021, et ont entraîné l'interruption de la ligne entre les stations « Buttinière » et « Dravemont / La Gardette ».

(i) Dispositif signalétique

Toutes les stations de tramway non desservies ont été habillées d'une signalétique spécifique avec un zoom vers l'emplacement du bus relais. Un affichage dans les parcs-relais complétait ce dispositif.

Des jalonnements ont été mis en place afin de guider le voyageur jusqu'aux bus relais.

(ii) Accompagnement terrain

Pour accompagner la clientèle lors des travaux, 2 agents d'information étaient présents sur le terrain de 07 heures à 20 heures sur toute la période à la station « Buttinière ».



(iii) Communication auprès de la clientèle

Une communication a été réalisée sur l'ensemble des supports digitaux :

- Site internet infoTBM ;
- Application TBM ;
- Bornes d'informations voyageurs ;
- Newsletter abonnés.

VI.3.3.c) Accompagner et rassurer les voyageurs

Depuis le 02 janvier 2021, Keolis Bordeaux Métropole renforce la présence des agents d'information présents sur le terrain grâce au partenariat avec le PIMMS de Cenon (présenté au chapitre VII.7).

Ce partenariat, qui s'inscrit dans une démarche d'aide à la réinsertion dans l'emploi, permet de profiter de l'expérience et de la connaissance réseau des médiateurs mais également de généraliser les nouvelles compétences à l'ensemble des agents du PIMMS.

4 médiateurs et un coordinateur sont ainsi présents sur le terrain du lundi au vendredi de 11h30 à 19h30. Les missions sont :

- L'information voyageur sur les pôles principaux du réseau : Gare, Quinconces, Hôtel de Ville (information réseau, aide achat titre, itinéraire, ...) ;
- L'intervention lors des interruptions du réseau tramway intra-boulevards : information sur les solutions de report et rassurance auprès des voyageurs ;

Chapitre VI

- La médiation, la prévention et l'humanisation du réseau.

VI.3.3.d) Valoriser l'intermodalité

Afin de valoriser l'intermodalité proposée par le réseau TBM, Keolis Bordeaux Métropole a déployé une signalétique spécifique :

- Habillage des abris-vélos de la gare de Pessac Alouette ;
- Mise en place d'une signalétique dédiée pour matérialiser l'emplacement des vélos cargos dans l'abri-vélos Saint-Jean Belcier ;
- Installation de beach flag (drapeaux sur pied) pour améliorer la visibilité des pontons des Bat³ ;
- Mise à jour de la signalétique des cars interurbains dans l'ensemble des agences TBM.



VI.4. Commercialisation et politique commerciale

VI.4.1. Amélioration de la relation clients : poursuite du projet « Cap Client »

VI.4.1.a) Conforter et étendre les nouvelles pratiques

Depuis son lancement en 2012, le projet « Cap Client », qui a pour objectif principal de mieux accompagner le voyageur tout au long de sa relation avec le réseau TBM, se poursuit et se renforce au quotidien pour atteindre et dépasser les objectifs ambitieux de fréquentation de la Délégation de Service Public. En 2021, la relation clientèle a été marquée par le lancement de la Tarification Solidaire en période de crise sanitaire.

(i) Une organisation tournée vers le client

➤ Satisfaction client

Malgré un contexte marqué par la crise sanitaire (détaillée au chapitre II.4), les équipes de Keolis Bordeaux Métropole ont réussi à maintenir la relation clients à son meilleur niveau. L'enquête

Chapitre VI

satisfaction réalisée en 2021 auprès de 2 199 utilisateurs, abonnés et non abonnés du réseau TBM, a permis de mettre en évidence un taux de satisfaction globale de 93,6 %, dans lequel s'inscrit la relation clientèle au sens large. Il s'agit du meilleur niveau atteint depuis la mise en place du baromètre satisfaction. Il ressort que les abonnés sont particulièrement satisfaits à hauteur de 94,6 %. Le niveau de satisfaction des personnes non-abonnées progresse également pour atteindre 92,5 %.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Une organisation agile qui « maintient » la relation clientèle en période de crise sanitaire.

Parmi les meilleures notes :

- L'accueil du personnel de l'agence (17,4/20) ;
- La pertinence de l'information délivrée par le personnel de l'agence (17,3/20) ;
- L'accueil téléphonique (16,2/20) ;
- La facilité à trouver l'information pour faire son déplacement (16,1/20)
- L'amabilité des conducteurs (16,3/20) ;
- L'existence d'un titre de transport adapté aux besoins des utilisateurs (16,7/20).

La note de satisfaction globale est de 15,7/20, en hausse par rapport à 2020 (15,4/20), ce qui se traduit par un taux de satisfaction globale de 93,6 %.

➤ *Faits marquants 2021*

En 2021, deux agences ont été fermées provisoirement :

- Fermeture de l'agence Arts et Métiers de janvier à août 2021. Celle-ci est habituellement fréquentée par une clientèle étudiant, car située au sein du pôle universitaire. Toutefois, en raison du contexte sanitaire, et de la dispense de cours en distanciel, la fermeture de l'agence n'aura eu qu'un faible impact. Celle-ci a réouvert fin août pour assurer la rentrée 2021 ;
- Fermeture de l'agence de Gambetta de septembre à octobre 2021. L'agence a été transformée en un centre de traitement opérationnel pour assurer la mise en place de la Tarification Solidaire (détaillée au chapitre II.6).

L'outil de téléphonie, mis en place lors du 1^{er} confinement, a été remplacé en 2021 par une autre solution qui s'appuie sur une téléphonie IP (utilisant le protocole internet). Ce changement est justifié par la nécessité de disposer d'une téléphonie connectée aux outils métiers avec l'intégralité des interactions avec les voyageurs (voix, SMS, mail, chat et réseaux sociaux). Cette solution permettra à terme la mise en place d'une solution de « call back » automatisé.

Cet outil permet d'améliorer le pilotage de l'activité, notamment sur la supervision des activités en temps réel. Les agents disposent aussi d'une visibilité de l'activité en temps réel, de leurs statistiques et de la gestion de leur statut. La solution permet de diffuser des informations précises et personnalisées aux clients 24h/24 et 7j/7 en les informant notamment en temps réel sur les incidents majeurs du réseau (mise à jour de messages sur les conditions de circulation, incidents réseau).

Cette solution améliore également la relation commerciale avec l'historisation et l'enregistrement des appels. Le contenu est utilisé à des fins de formation et de suivi de formation, de suivi des réclamations, de suivi des normes plan qualité et NF Service. Un message informe les clients de l'enregistrement des

Chapitre VI

appels avec la possibilité de faire opposition. Les agents ont également la possibilité d'arrêter l'enregistrement.

VI.4.1.b) Développement et/ou amélioration des systèmes d'information orientés client

(i) Renforcements et évolutions réalisées

Les systèmes d'information continuent d'évoluer afin d'apporter un meilleur niveau de service aux clients. Sur les dernières années, les évolutions suivantes ont été réalisées :

- Le déploiement de l'outil « CRM » (« Customer Relationship management », ou « gestion de la relation clients » en français) pour la gestion des réclamations dans les agences permet un enregistrement en direct, un traitement plus rapide et plus pertinent, ainsi qu'un délai de réponse au client optimisé. Le déploiement a également été réalisé sur les postes du centre d'appels ;
- La mise en place en avril 2020 d'une nouvelle solution de téléphonie, avec un standard équipé d'un Serveur Vocal Interactif (S.V.I) a permis de diffuser de l'information 24h/24, 7j/7 ;
- La gestion des appels téléphoniques de la VPC (Vente Par Correspondance) et du recouvrement par un « mini centre d'appels » (gestion des files d'attente, messages enregistrés d'information, organisation simplifiée de la prise des appels) a permis de mieux diriger les clients vers l'information ;
- L'installation à tous les postes du centre d'appels d'un 2^{ème} écran a permis d'améliorer la productivité et le confort de travail des agents qui perdent moins de temps à accéder aux informations, d'autant plus qu'ils utilisent plusieurs applications simultanément pour renseigner les clients ;
- L'installation en 2020 d'un 3^{ème} écran partagé permettant d'informer les agents sur le plateau des nouveautés du réseau et de suivre le fil de l'eau des incidents du réseau ;
- L'extension du dispositif de comptage des flux à 4 agences. Cet outil est une aide à la décision pour le dimensionnement des ressources et donc une meilleure gestion des files d'attente dans les agences de Quinconces, Gambetta, Arts et Métiers et Buttinière ;
- La mise en place en 2021 de la solution Zendesk utilisée pour la relation clientèle sur les canaux chat, e-mail et formulaires ;
- Le changement en 2021 de la solution de téléphonie pour la solution Axialys, permettant de disposer d'une solution compatible avec Zendesk, qui permettra à terme de centraliser toutes les interactions réalisées avec les clients dans une vision client 360° (chat, réseaux sociaux, formulaires, tickets ou téléphone) ;
- Le changement des outils utilisés par les conseillers commerciaux pour le réapprovisionnement des déposataires, avec la mise en place de tablettes et l'envoi d'un relevé d'opérations aux déposataires sur leur boîte e-mails, a permis de réduire le volume de documents papier, tout en réduisant les délais de transmission des documents auprès de nos partenaires.

CE QU'IL FAUT RETENIR

La mise en place de nouveaux outils au service de la Relation Clientèle.

Chapitre VI

(ii) Suivi régulier de l'activité

Pour chaque activité du Pôle Relation Clients, des indicateurs d'activité ont été définis. Pour chacun d'entre eux, un suivi mensuel est réalisé. Ils sont ensuite rapportés aux équipes concernées au cours de réunions mensuelles. Ce management de proximité permet une plus grande réactivité pour un ajustement et une adaptation des actions menées.

De même, pour les agents du centre d'appels, des indicateurs individuels d'activité sont suivis et régulièrement analysés et partagés avec les agents lors des entretiens individuels.

Dans une logique constante d'amélioration, un tableau de bord de l'activité DMCI est réalisé et commenté pour mise en œuvre de plans d'action si nécessaire.

VI.4.2. Être au plus proche des clients

Keolis Bordeaux Métropole s'est associée tout au long de l'année aux événements organisés sur la Métropole, et a fait évoluer ses points de vente pour être toujours plus proche de ses clients, notamment à l'occasion des opérations commerciales et grandes manifestations.

VI.4.2.a) Zoom sur l'évolution des points de ventes TBM

Les points de ventes TBM sont les suivants :

- Les agences commerciales : Quinconces, Gambetta, Saint-Jean et Buttinière ouvertes du lundi au samedi ;
- L'agence Arts et Métiers ouverte du lundi au vendredi.

Suppression à compter de juillet 2020 des périodes d'ouverture hivernales et estivales des agences sur la base du suivi de fréquentation des agences et mise en expérimentation pour 2 ans d'une fermeture à 20 heures sur l'agence principale des Quinconces :

- L'agence commerciale Quinconces ouverte de 7 heures à 20 heures du lundi au vendredi toute l'année (le samedi de 9 heures à 20 heures) ;
- Les autres agences (Gambetta, Saint-Jean, Buttinière, Arts et Métiers) ouvertes de 7 heures à 19 heures du lundi au vendredi (le samedi de 9 heures à 19 heures pour les agences commerciales à l'exception d'Art et Métiers qui est fermée).

Les agences de Quinconces et Gambetta disposent d'équipements de vente (Distributeurs de Titres de Transport) qui permettent, depuis 2021, l'achat et le renouvellement sur les nouvelles cartes de transport. Ces DTT installés au cœur des agences permettent de réduire les files d'attente en orientation des clients vers ces distributeurs afin qu'ils réalisent des opérations simples qui vont de l'achat de titres au renouvellement des abonnements hebdomadaires, mensuels et annuels comptant avec la nouvelle billettique Thales. Ce travail de fond doit permettre à terme aux clients de devenir plus autonomes sur les opérations simples.

En se déchargeant progressivement des opérations simples, les Agents d'Information et de Vente pourront à terme se consacrer à des opérations à plus forte valeur ajoutée (création de cartes et

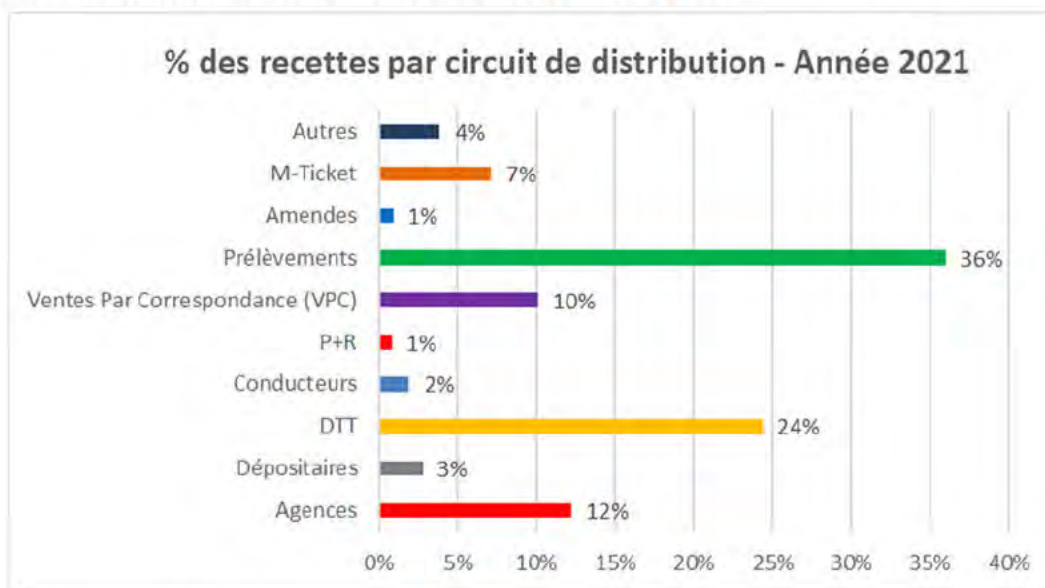
Chapitre VI

d'abonnements TBM, vente additionnelles V³ et partenaires, enregistrement de coordonnées bancaires, traitement de dossiers avec prise en charge, ...).

VI.4.3. Statistiques de ventes

L'analyse de la répartition des recettes en fonction du chiffre d'affaires permet d'apprécier l'évolution des circuits de distribution et de mesurer l'impact des actions mises en place.

Toutefois, la crise sanitaire, conjuguée avec la mise en place de la nouvelle billetterie, ne permet pas de mener d'analyses comparatives exploitables entre 2019 et 2021.



Quelques éléments d'analyse significatifs et de contexte sont détaillés ci-après :

- Les prélèvements représentent 36 % des recettes (37 % en 2019). Sur la première année du confinement ces recettes avaient été minorées par la gratuité du réseau accordée à l'ensemble des clients abonnés au réseau. Sur la seconde année cette perte s'explique par la diminution du nombre d'abonnés ;
- Les Distributeurs de Titres de Transports (DTT) commercialisent principalement des titres occasionnels. La baisse de l'activité touristique depuis 2020 explique cette chute de -8 points. Ils ne représentent désormais plus que 24 % des recettes (32 % en 2019) ;
- Les agences représentent quant à elles 12 % des recettes (versus 9 % en 2019) ;
- Les Ventes Par Correspondance (VPC) correspondent aux commandes reçues sur la e-boutique et par courrier. En 2021 elles représentent 10 % de l'activité (4 % en 2019). Cette évolution peut s'expliquer par le recours privilégié de ce canal par les clients en cette période de crise sanitaire ;
- Les vente de M-tickets représentent aujourd'hui 7 % des recettes. Cette application, lancée en 2019, a pris son plein essor en cette période de crise sanitaire ;

Chapitre VI

- Les ventes de titres de transport par les conducteurs représentent sur l'année 2 % des recettes (vs. 5 % en 2019). La vente à bord a été supprimée au 1^{er} confinement dans l'attente de l'aménagement des postes de conduite. La vente a repris en juin 2020 sans rendu de monnaie. L'absence de rendu de monnaie dans la période de crise sanitaire, la baisse de mobilité constatée sur l'année et un tourisme en baisse sont à l'origine de la perte constatée de -3 points ;
- Le réseau des dépositaires ne représente plus que 3 % des recettes (5 % en 2019). Les débits de tabac qui constituent l'essentiel du réseau de dépositaires ont fortement souffert en cette période de crise sanitaire au profit du M-ticket et de la VPC. Ces dépositaires commercialisent pour l'essentiel des titres occasionnels.

VI.4.4. Statistiques du centre d'appels

Le centre d'appels est organisé pour répondre à plusieurs canaux de communication :

- Voix ;
- Mails ;
- Chats (nouvel outil) ;
- Tickets.

VI.4.4.a) Voix

Au quotidien, les conseillers utilisent une quinzaine d'applications pour répondre à l'ensemble des sollicitations des clients dont les principales sont :

- Outil de téléphonie Axialys ;
- Outil pour le suivi en temps réel des véhicules ;
- Base cartographie web, ;
- Site internet infoTBM ;
- CRM clients ;
- CRM réclamations ;
- Back Office e-Boutique,
- Back Office Billettique Thales ;
- Back Office Witicks ;
- Outil de prise de réservation des Transports à La Demande ;
- Outil pour identifier les motifs de retard ;
- France Objets trouvés ;
- Tweetdeck (temps réel des tweets diffusés par le service d'information voyageurs sur le réseau) ;
- Outil de chat, tickets, et permettant le suivi des demandes clients formulaires ;
- Logiciel de réservation pour Mobibus ;

Chapitre VI

- Annuaire de l'entreprise Keolis Bordeaux Métropole ;
- Application Outlook pour la gestion des évènements sur calendrier (levée de pont, concerts, matches, ...) ;
- Guide Commercial .

En 2021, 305 521 appels ont été reçus pendant les horaires d'ouverture du centre d'appels contre 339 916 en 2020, soit une diminution de -10,1 %.

Ces statistiques concernent les numéros d'appels AlloTBM, du standard et des services TAD (Transport A la Demande).

La mise en place du FCC (Flexible Contact Center) en 2020 avec Serveur Vocal Interactif (SVI), complété par la mise en place d'une solution téléphonique Axialys en 2021, aura permis au service de franchir un nouveau palier avec une amélioration sensible du taux de prise d'appels et du service rendu.

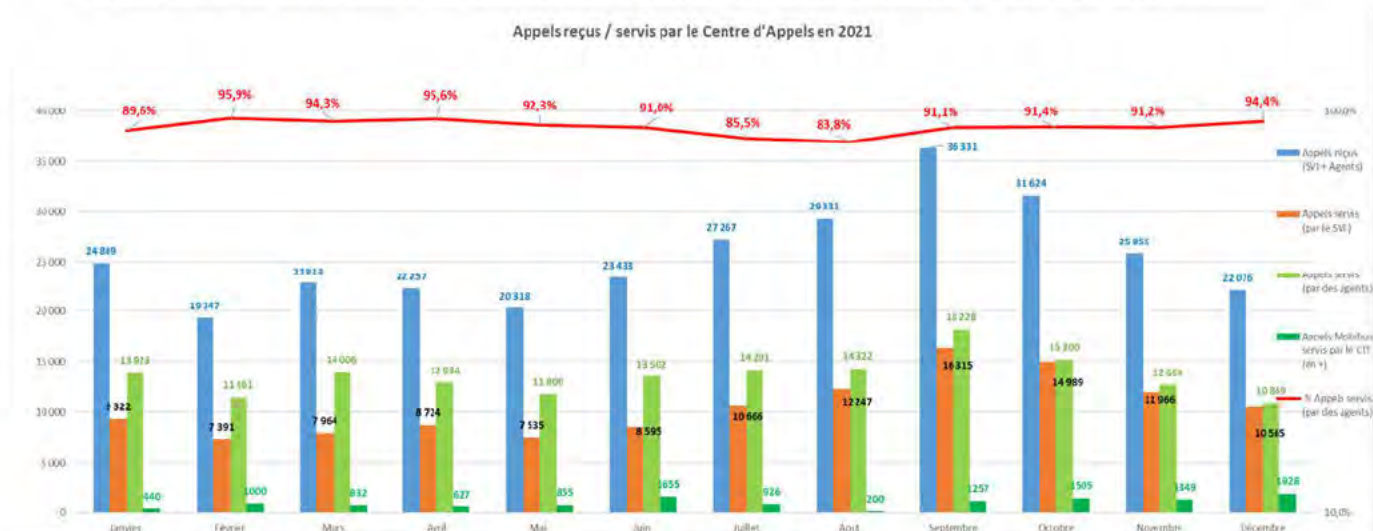
Ces solutions permettent de délivrer aux clients une information 24h/24 en fonction des choix sélectionnés.

Le volume d'appel reçus par le SVI représente une moyenne sur l'année de 41 % du total des appels reçus. Le SVI a renseigné 126 279 clients en 2021, contre 109 335 en 2020, soit une augmentation de +15,5 % alors même que le volume d'appel reçus est en diminution de -10,1 %.

Les conseillers, qui sont joignables sur l'ensemble des files d'appels, après diffusion du message vocal, ont reçu 179 242 appels en 2021, soit 59 % du total des appels reçus.

Le volume des appels non pris en charge en 2021 est de 16 128 contre 24 444 en 2020, ce qui représente 5,3 % des appels reçus. Il a baissé grâce à la présence du SVI qui permet de délivrer une information exhaustive 24h/24 sur toutes les files d'attente.

Le nombre d'appels servis (dont SVI) est de 289 393 en 2021 auquel il convient d'ajouter 12 574 appels servis pour Mobibus par le CIT, soit 301 967 appels servis en 2021 contre 315 472 en 2020.



Chapitre VI

2021							
Mois	Appels reçus (SVI + Agents)	Appels servis (par le SVI)	Appels reçus (par des agents)	Appels servis (par des agents)	% appels reçus / agents	% Appels servis (par des agents)	Appels Mobibus servis par le CIT (en +)
Janvier	24 869	9 322	15 547	13 923	37%	90%	440
Février	19 347	7 391	11 956	11 461	38%	96%	1000
Mars	22 813	7 964	14 849	14 006	35%	94%	832
Avril	22 257	8 724	13 533	12 934	39%	96%	627
Mai	20 318	7 535	12 783	11 800	37%	92%	855
Juin	23 433	8 595	14 838	13 502	37%	91%	1655
Juillet	27 267	10 666	16 601	14 201	39%	86%	926
Aout	29 331	12 247	17 084	14 322	42%	84%	200
Septembre	36 331	16 315	20 016	18 228	45%	91%	1257
Octobre	31 624	14 989	16 635	15 200	47%	91%	1505
Novembre	25 855	11 966	13 889	12 668	46%	91%	1349
Décembre	22 076	10 565	11 511	10 869	48%	94%	1928
TOTAL	305 521	126 279	179 242	163 114	41%	91%	12 574

(i) Taux moyen de prise d'appel

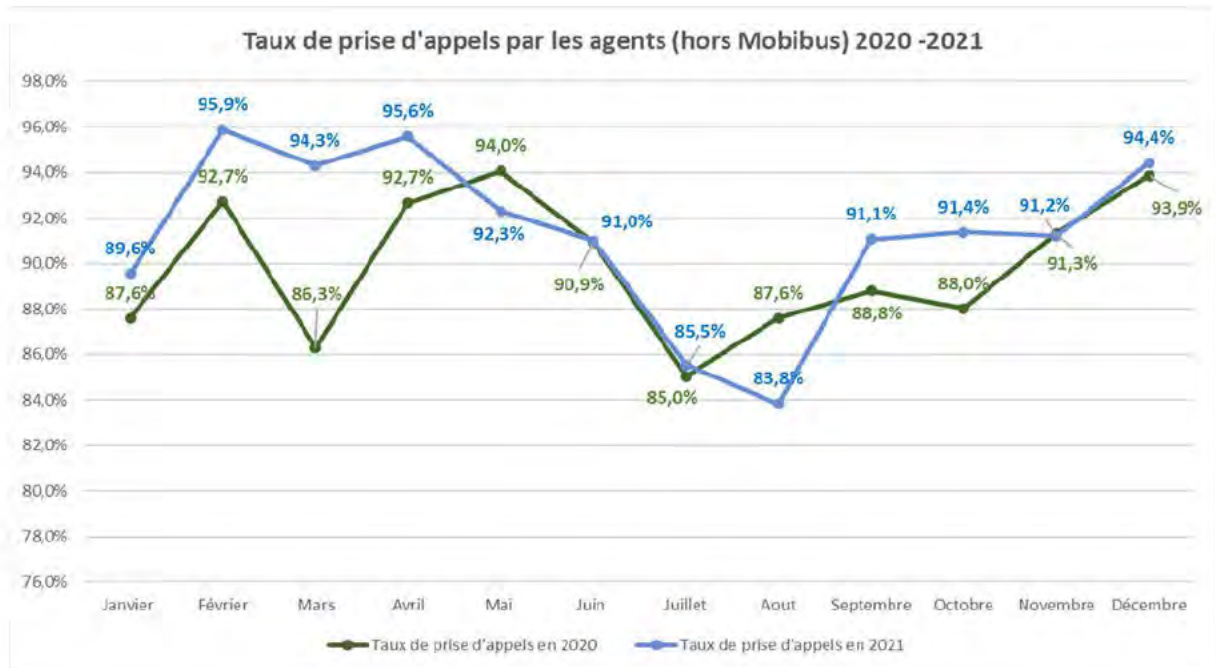
Le taux de prise d'appels mensuels par les agents est compris entre de 84 % et 96 % selon les mois.

Le taux moyen de prise d'appels des conseillers a continué de progresser en 2021 : 91 % vs. 89,4 % en 2020, vs. 86,4 % en 2019. Cette évolution est liée à un travail d'organisation, mais également aussi à une diminution du volume d'appels.

En 2021, l'expérimentation du transfert d'appels nocturnes vers un CRC externalisé a été poursuivie. Elle permet à des clients de disposer d'un accueil téléphonique au-delà des heures d'ouverture du CIT. Ce CRC prend le relais de 19 heures (20 heures en été) jusqu'à 1 heure du matin.

L'objectif visé à travers ce service est de pouvoir accompagner les clients jusqu'à la fermeture du réseau en cas de problématique lié au temps réel (prochain passage, perturbation réseau, ...). 3 257 appels ont été servis sur les 3 534 appels reçus, ce qui représente un taux de prise d'appels de 92,2 %.

Chapitre VI


(ii) Temps d'attente moyen

Le temps d'attente moyen d'un client au téléphone est de 43 secondes en 2021 contre 40 secondes en 2020, avec un pic de 1 minute et 7 secondes en période de rentrée.

Le temps moyen de conversation de 2 minutes et 1 seconde en 2021. La nouvelle solution de téléphonie permet d'appréhender le temps moyen d'abandon qui est de 3 minutes 26 secondes.

Mois	Temps moyen d'attente	Temps moyen de conversation	Temps moyen d'abandon
Janvier	00:00:48	00:01:42	
Février	00:00:31	00:01:40	
Mars	00:00:33	00:01:38	
Avril	00:00:32	00:01:37	
Mai	00:00:44	00:01:40	
Juin	00:00:45	00:01:45	
Juillet	00:00:47	00:01:58	
Aout	00:01:07	00:02:35	
Septembre	00:00:50	00:02:24	00:03:48
Octobre	00:00:52	00:02:17	00:03:36
Novembre	00:00:41	00:02:27	00:03:08
Décembre	00:00:31	00:02:28	00:03:12
TOTAL	00:00:43	00:02:01	00:03:26

(iii) Provenance des appels

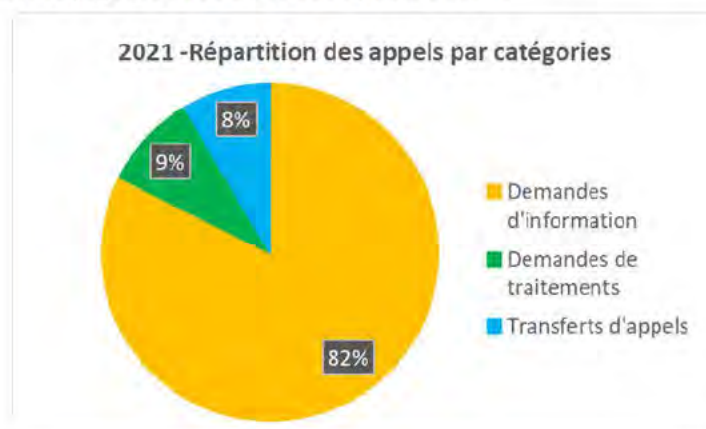
 Détails des Appels servis par les Agents du CIT par numéros						
Mois	ALLO TBM 05 57 57 88 88	STANDARD 05 57 57 88 00	TAD 05 57 57 89 99	MOBIBUS PAR CIT 05 56 166 166	TOTAL des appels servis par les agents du CIT	TRANSFERTS NOCTURNES (servis)
Janvier	11607	1665	651	440	14363	259
Février	9440	1597	424	1000	12461	203
Mars	11244	2151	611	832	14838	231
Avril	10663	1934	337	627	13561	284
Mai	9583	1700	517	855	12655	345
Juin	10929	1984	589	1655	15157	531
Juillet	12140	1658	403	926	15127	317
Aout	13107	923	292	200	14522	233
Septembre	17067	619	542	1257	19485	158
Octobre	14035	606	559	1505	16705	191
Novembre	11656	514	498	1349	14017	157
Décembre	9892	562	415	1928	12797	348
TOTAL	141 363	15 913	5 838	12 574	175 688	3 257
	80%	9%	3%	7%	100%	

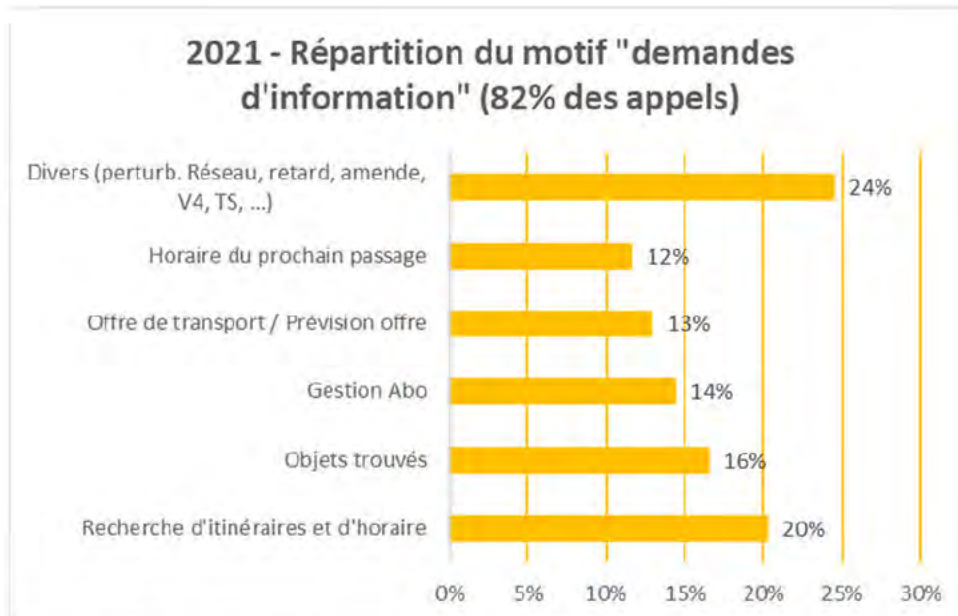
Ce tableau permet également d'apporter un éclairage sur les entrées des appels par numéros :

- 80 % des appels servis par le CIT se font sur le numéro AlloTBM ;
- 9 % se font sur le standard de l'entreprise ;
- 3 % se font sur le numéro d'appel du TAD ;
- 7 % se font sur le numéro d'appel Mobibus.

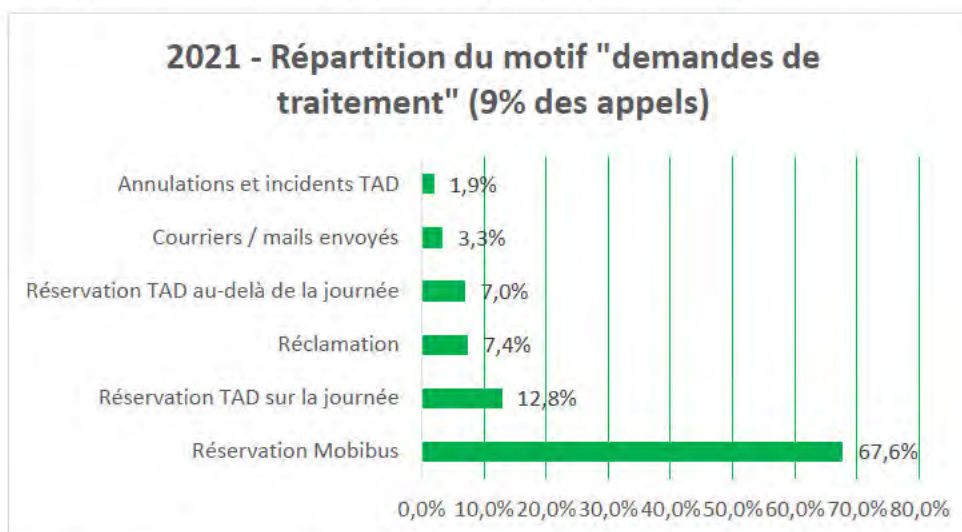
(iv) Motifs des appels

En 2021, les appels téléphoniques se répartissent en 3 motifs distincts. Le motif principal d'appels porte sur l'information voyageurs avec 82 % des appels traités.





Le principal motif des demandes d'information demeure la recherche d'itinéraires et d'horaires. La gestion des abonnements recule en 2021 car l'année 2020, avec la mise en place de la nouvelle billettique, avait généré beaucoup de questions auprès des clients du réseau.



(v) Volume des appels

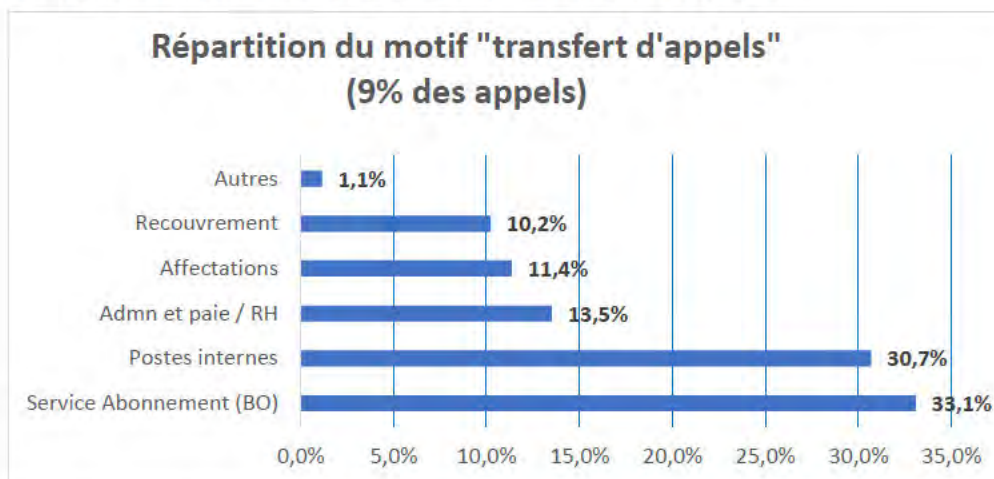
Le volume d'appel a progressé de +3 points entre 2020 et 2021.

Les demandes de réservations Mobibus constituent le 1^{er} motif de traitement avec 68 % des appels (12 600 appels). Le poids des réservations Mobibus a sensiblement progressé en 2021. Cette évolution s'explique par la volonté de renforcer le nombre d'opérateurs disponibles pour mieux absorber les pics d'appels à Mobibus. Les réservations Mobibus pour les journées à venir sont donc partagées entre le personnel du CIT et les agents de Mobibus, avec une prépondérance pour le CIT.

Chapitre VI

Les réservations TAD représentent 20 % du volume d'appels avec près de 3 700 appels sur l'année (réservation sur la journée et au-delà de la journée).

Dans 7 % des cas, les clients appellent pour une réclamation (8 % en 2020).



9 % des appels sont transférés par les conseillers à des services de l'entreprise.

L'origine de ces appels est diverse : clients, fournisseurs, salariés et autres catégories.

Comme en 2020, le principal motif de transfert se fait pour le service abonnement à 33 %. Il s'agit de clients qui veulent joindre le service Back Office (Service Clients abonnement). Un premier filtre est opéré par les agents du CIT avant transfert des appels pour traitement (demande de résiliation, changement de coordonnées bancaires, demande d'attestation et d'échéancier, ...). Les agents ont également reçu une formation en mai 2021 afin de pouvoir répondre et suivre plus facilement les données clients grâce au Back Office Billettique.

Dans 11,4 % des cas, ce sont pour l'essentiel des salariés de Keolis Bordeaux Métropole qui cherchent à joindre le service des affectations (conducteurs) et dans 13,5 % des cas le service des Ressources Humaines (RH).

Depuis août 2021, avec la mise en place de la solution AXIALYS, le transfert vers plusieurs services s'effectue automatiquement. Les services concernés sont les Affectations, les services Administration et Paie, le service Formation, le service Social.

VI.4.4.b) Chats, tickets, e-mails

Le chat mis en place en 2020 a trouvé sa place dans l'organisation. Ce nouvel outil s'accompagne de la mise en place des tickets qui viennent en complément des e-mails. Les tickets supplantent les demandes par e-mail générique, les clients préférant ce canal de communication.

Mois	CHATS					TICKETS (Page contact, formulaire, chat hors ligne)			Mails
	Chats reçus	Chats servis	Taux de satisfaction (noté par les clients)	Nombre de chats notés	Temps moyen passé en chat	Tickets reçus	Tickets traités	% Tickets résolus en une seule réponse	Mails traités
Janvier	626	552	84,8%	79	00:08:06	571	565	98,2%	282
Février	472	443	97,3%	73	00:08:05	79	86	92,0%	270
Mars	389	359	88,2%	51	00:08:20	209	199	81,5%	288
Avril	174	165	84,4%	32	00:08:46	346	350	85,4%	174
Mai	174	161	89,3%	28	00:09:48	332	327	88,0%	113
Juin	290	264	98,0%	52	00:08:35	394	390	90,9%	134
Juillet	280	254	87,0%	46	00:08:11	403	401	88,7%	141
Aout	472	436	91,0%	77	00:07:40	505	497	91,4%	100
Septembre	846	755	89,9%	149	00:08:57	834	822	91,3%	303
Octobre	538	448	84,0%	81	00:08:41	853	856	90,9%	147
Novembre	332	296	89,1%	46	00:08:45	694	698	91,1%	138
Décembre	251	225	83,8%	37	00:09:06	564	589	87,1%	115
TOTAL	4844	4358	88,9%	751	00:08:05	5784	5780	89,4%	2205

Les tickets correspondent à des demandes de clients par la voie chat en dehors des heures d'ouverture du chat ou à des formulaires accessibles à partir du site internet InfoTBM. Les tickets sont traités par les conseillers dans un délai d'une heure (pour 22 % des demandes), entre 1 et 24 heures (pour 46 % des demandes), et de 1 à 3 jours (pour 30 % des demandes). Les conseillers ont également pour objectif de délivrer aux clients une réponse complète dès la 1^{ère} réponse. Cet objectif est atteint dans 89 % des cas.

Le volume d'activité des chats est important. Ceci est lié à la qualité du produit choisi et à ses fonctionnalités qui permettent à un agent de traiter plusieurs conversations simultanément dans de bonnes conditions.

Au global sur l'année 2021, 4 358 chats ont été servis pour 4 844 chats reçus, soit un taux de service de 90,0 %, proche du taux de service d'appels téléphoniques à 91,0 %. La satisfaction est bonne sur ce service pour les répondants au questionnaire de satisfaction (taux de 89,0 %).

Les e-mails correspondent à des demandes de clients qui arrivent sur une adresse générique TBM. Ils sont traités pour l'essentiel dans la journée avec comme objectif interne un traitement complet sous 48 heures. La mise en place de formulaires plus accessibles et précis a permis de réduire ces dernières années le volume des mails adressés au CIT. Ces formulaires sont adressés directement aux services pour traitement.

VI.5. Innovations au service de la clientèle

VI.5.1.a) Une information « mobilité » enrichie au service de la clientèle

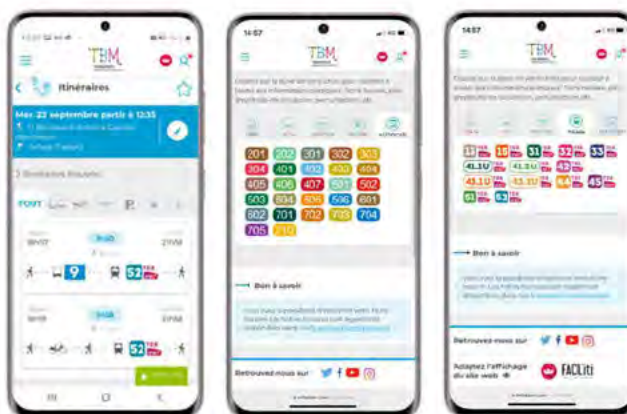
Keolis Bordeaux Métropole a souhaité capitaliser sur l'écosystème numérique déployé début 2020, le site internet infoTBM et l'application mobile TBM, en l'enrichissant de nombreuses fonctionnalités et services.

Accessibilité numérique, information sur l'accessibilité des arrêts, information voyageur enrichie, anticipation des trajets grâce à l'affluence prédictive, ... autant de sujets abordés en 2021, qui ont participé à améliorer l'expérience numérique des clients du réseau.

(i) Intégration des données TER et CAR dans le bloc mobilité (itinéraire, horaires, plans)

Faisant suite à l'expérimentation menée sur la ligne TER 42 au mois de février 2020, Keolis Bordeaux Métropole a enrichi la recherche intermodale et multimodale de l'ensemble des données interurbaines : TER et Cars régionaux.

Le voyageur peut désormais simuler des itinéraires intégrant ces 2 modes (en combiné ou non) et rechercher les prochains passages sur le site internet InfoTBM et l'application mobile TBM.

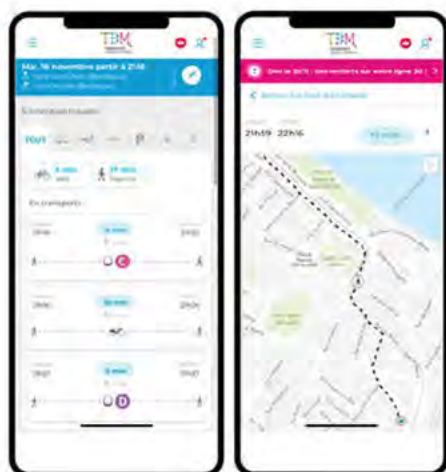


L'objectif est d'accompagner le voyageur dans tous ses déplacements en lui proposant d'emprunter le TER (longue distance) et/ou les cars régionaux et de bénéficier des connexions avec l'ensemble des modes du réseau TBM.

Les cars interurbains (soit 27 lignes) et les TER (soit 14 lignes) passant par Bordeaux Métropole sont intégrés au calculateur d'itinéraire depuis le mois de septembre.

Ces lignes sont également visibles sur le site internet infoTBM et l'application TBM au niveau de la recherche « horaires » et sur le « plan dynamique » du site.

(ii) Intégration de nouveaux modes doux : piéton et vélo personnel



En 2021, Keolis Bordeaux Métropole a souhaité mettre en avant les modes doux au sein des solutions numériques.

Il est désormais possible de simuler des trajets pédestres et cyclables de bout-en-bout via le calculateur d'itinéraire. Ces modes doux s'adressent principalement aux clients les plus mobiles et agiles.

Le choix a été fait de limiter le temps de marche à 30 minutes maximum et de proposer des trajets vélo pouvant aller jusqu'à une heure et demie. Une durée qui pourra naturellement être ajustée en fonction des retours des clients.

Les utilisateurs ayant choisi l'option « itinéraires accessibles » ne se verront pas proposer ces 2 modes.

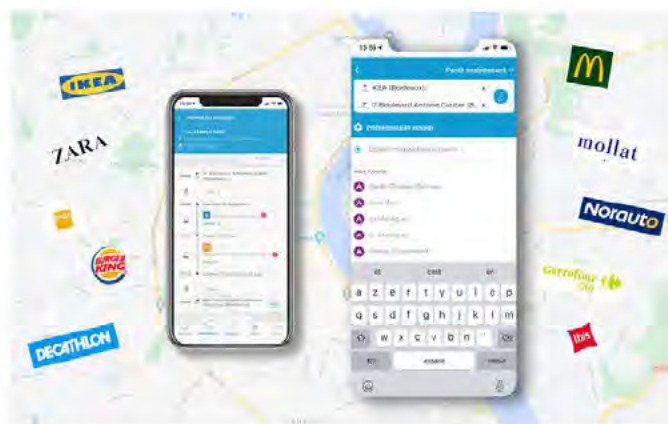
Chapitre VI

(iii) Intégration de nouveaux lieux publics et commerciaux

La base des lieux publics disponibles dans la recherche d'itinéraire s'est enrichie de près de 2 000 lieux supplémentaires pour s'adapter au plus près du besoin du voyageur.

Ces nouveaux lieux concernent en majorité des commerces (boutiques, superettes, librairies, restaurants, cafés, hôtels, ...).

Cette évolution permet d'apporter fluidité et gain de temps au voyageur : plus besoin de chercher préalablement l'adresse d'un commerce pour la saisir ensuite dans la recherche d'itinéraire. Il suffit de saisir directement le nom du commerce dans les champs départ/arrivée pour obtenir directement un itinéraire adapté.



(iv) Accessibilité des arrêts aux personnes à mobilité réduite

Depuis la rentrée 2021, Keolis Bordeaux Métropole fait un pas de plus pour l'inclusion des voyageurs les plus fragiles, en rendant disponible l'information des arrêts accessibles aux personnes en fauteuil roulant. L'objectif de cette mise en place est d'accompagner toutes les voyageuses et tous les voyageurs dans leurs déplacements en transports en commun au quotidien, et particulièrement ceux à mobilité réduite pour qui l'information est précieuse.

La recherche d'itinéraire est enrichie d'une option « itinéraire accessible aux personnes en fauteuil roulant » permettant ainsi de proposer des résultats adaptés ne présentant donc que des trajets ayant des arrêts de montée, de descente et de correspondance accessibles.

Les arrêts de tramway et de bus accessibles sont également visibles sur les thermomètres de lignes - rubriques horaires, plan dynamique et gestion des arrêts favoris.

Cette partie est également abordée au chapitre XV.8.1.

Chapitre VI

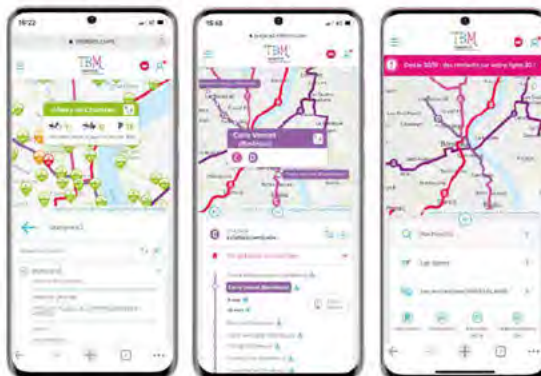
VI.5.1.b) Site internet infoTBM

(i) Un nouveau plan dynamique et des fonds cartographiques plus lisibles

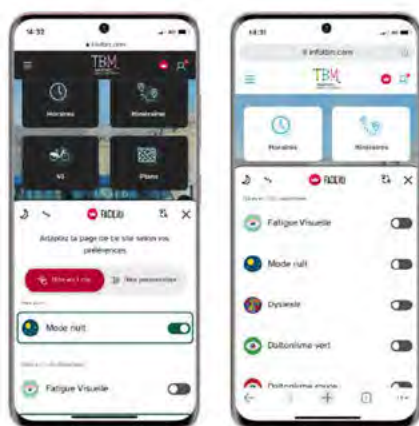
Véritable carte interactive de la mobilité dédiée à l'information voyageur, le nouveau plan dynamique propose à la clientèle une information de mobilité fluidifiée, plus lisible grâce à des fonds de carte épurés et une recherche d'information simplifiée.

De nombreuses fonctionnalités sont disponibles depuis le nouveau plan dynamique afin d'accompagner le voyageur dans tous ses déplacements :

- Visualiser l'offre de transport et des lieux d'intérêt autour de soi grâce à sa position géographique ;
- Visualiser l'ensemble des lignes de cars et de TER passant par Bordeaux Métropole et connexions avec le réseau TBM ;
- Accéder à l'information trafic directement depuis la recherche ligne ;
- Accéder aux fiches horaires directement depuis la recherche « ligne > arrêts » ;
- Se repérer facilement sur le plan grâce aux étiquettes de terminus de chaque ligne du réseau (bus, tramway et navette fluviale) ;
- Accéder à l'ensemble des parcs relais, des stations V³, stationnements vélos, des points de vente (agences et dépositaires) et distributeurs de titres de transport du réseau TBM ;
- Rechercher un itinéraire en 1 clic à partir de n'importe quel élément de la cartographie ;
- S'informer sur l'offre TBM Pro : connaître les taux de réduction associés aux entreprises partenaires ainsi que l'offre de transport disponible à proximité.



(ii) FACIL'iti, solution d'accessibilité numérique



Keolis Bordeaux Métropole s'engage en faveur de l'inclusion numérique en proposant aux voyageurs la solution FACIL'iti, une innovation en termes d'accessibilité numérique développée par une entreprise française.

Lancé en avril 2021, FACIL'iti est une solution permettant d'adapter l'affichage du site internet infoTBM (sur ordinateur et mobile), en fonction des besoins de confort des utilisateurs ayant des troubles visuels, moteurs ou cognitifs (malvoyance, daltonisme, dyslexie, épilepsie, ...).

Le service s'active d'un simple clic sur le logo présent en haut à droite de l'écran, l'utilisateur choisi son profil et le site s'adapte immédiatement.

Chapitre VI

FACIL'iti est disponible actuellement sur 4 environnements :

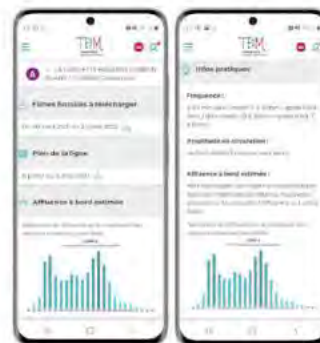
- Le site internet InfoTBM ;
- L'espace client myTBM ;
- La rubrique « aide et contact » ;
- Le site internet Mobibus.

Cette partie est également abordée au chapitre XV.8.2.

(iii) Affichage de l'affluence à bord estimée

Depuis octobre 2021, Keolis Bordeaux Métropole propose à la clientèle une nouvelle rubrique « Affluence à bord » disponible depuis le menu principal, les fiches lignes et fiches horaires.

Afin que les voyageurs puissent anticiper leurs trajets et se déplacer dans les meilleures conditions, ils peuvent désormais consulter l'affluence à bord sur leur ligne. Il s'agit d'une estimation de l'affluence sur le mois passé (hors vacances scolaires et jours fériés), qui est mise à jour de façon mensuelle.



Une information nécessaire pour permettre à ceux qui le peuvent d'ajuster leur trajet en choisissant une heure ou une ligne moins fréquentée.

(iv) Refonte du tunnel de contact

L'ensemble du tunnel de contact depuis le site internet InfoTBM a été repensé afin de proposer aux utilisateurs une expérience toujours plus fluide et accessible.

L'objectif est d'accompagner l'utilisateur dans ses demandes au service client et de lui apporter la meilleure réponse possible en fonction de sa problématique.

Il a désormais la possibilité de remplir un formulaire de contact en spécifiant le motif de sa demande. Il peut également à tout moment, choisir l'un des canaux à sa disposition pour entrer en contact avec le service client : téléphone, chat, agences et formulaires de réclamations.



(v) RGPD et myTBM

En 2021, Keolis Bordeaux Métropole a lancé et finalisé de nombreux chantiers afin de mettre en conformité les solutions numériques à disposition des clients avec la réglementation RGPD en vigueur.

Pour répondre à la nouvelle politique en matière de données et ses conditions d'utilisations, Keolis Bordeaux Métropole a permis aux utilisateurs de l'espace client myTBM de gérer librement et en toute autonomie :

- La gestion et la suppression de leur compte depuis l'espace myTBM : l'ensemble des données le concernant sont alors intégralement supprimées sans possibilité de récupérer un historique (RGPD compatible) ;
- La gestion du consentement et les préférences de canaux de communication avec l'ajout d'un « opt-in Marketing » ;
- La désinscription et le désabonnement à différentes communications via les formulaires mails.

Le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) du réseau TBM est également abordé au chapitre XI.4.1.

VI.5.1.c) Application mobile TBM

L'application mobile TBM est utilisée chaque mois par plus de 210 000 utilisateurs, il s'agit donc de la solution numérique la plus utilisée par les voyageurs du réseau, devant le site internet infoTBM.

Depuis sa sortie en 2020, l'application mobile a évolué en continu afin de proposer une expérience de mobilité numérique en phase avec les attentes et usages réels des utilisateurs.

De nombreuses versions ont été déployées permettant de proposer de manière très régulière de nouvelles fonctionnalités et corrigeant également certaines anomalies majeures ou mineures.

Une attention toute particulière est donnée aux retours utilisateurs. Keolis Bordeaux Métropole s'appuie au quotidien sur l'écoute client numérique (commentaires stores, réseaux sociaux et enquêtes de satisfaction) tout en s'assurant de proposer une application en phase avec les tendances du marché (évolution technologique et innovation).

La fonctionnalité de notation in-app permet de faire porter la voix de tous les utilisateurs, satisfaits ou insatisfaits. L'application TBM est d'ailleurs classée à la 3^{ème} position (App Store) et la 8^{ème} position (Play Store) en 2021 dans le panorama des applications mobiles du secteur des réseaux de transport.



Notes Apple Store des applications mobile réseaux de transport



Notes Play Store des applications mobile réseaux de transport

(i) Les notifications « Push »

Depuis le mois de septembre 2021, un nouveau canal de communication est disponible en lien avec l'application mobile TBM.



Le réseau TBM peut désormais, à tout moment, informer l'ensemble des utilisateurs de l'application TBM via l'envoi de notifications.

Ce nouveau canal de communication vient compléter les canaux existants (mail, newsletter, ...). Paramétrable comme le service d'alerting déjà en place (envoi de l'info trafic via notifications push / mail), il a vocation à relayer de l'information dite « positive » sur la vie du réseau et des services à disposition des voyageurs.

La valeur ajoutée de ce nouveau canal se décline comme suit :

- Gagner en agilité sur les messages envoyés ;
- Informer des dernières actualités et offres du réseau TBM ;
- Relayer les projets et événements métropolitains.

VI.6. Sondages et enquêtes effectués auprès du public et de la clientèle

VI.6.1. Etudes et diagnostics territoriaux

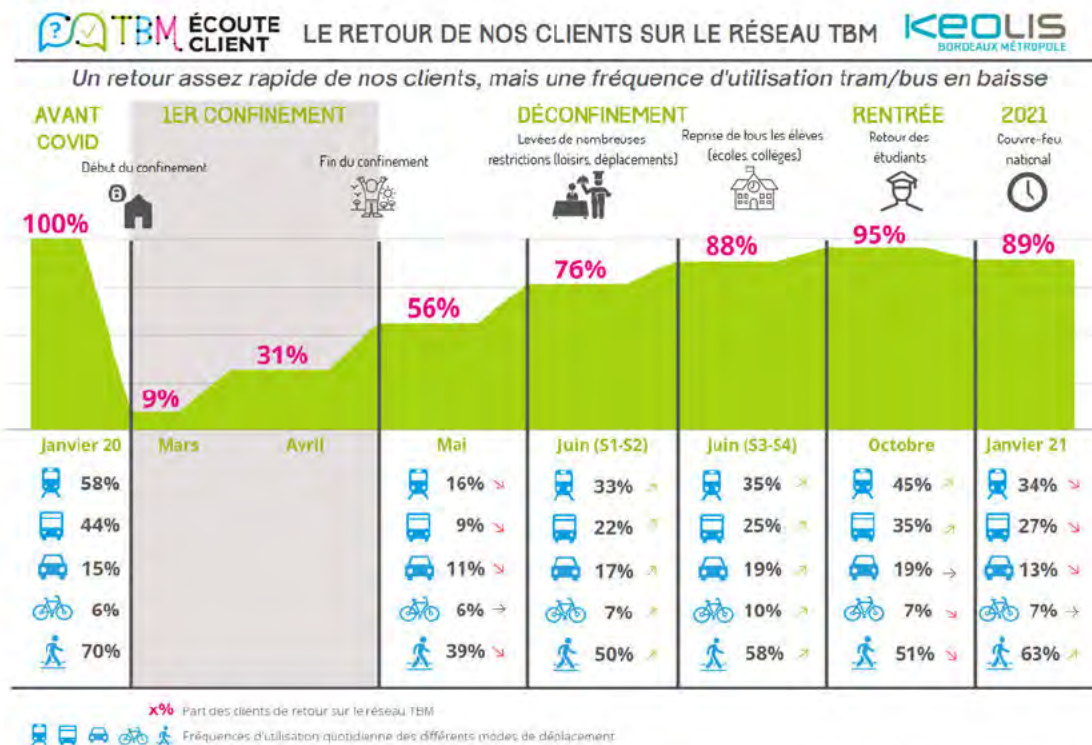
VI.6.1.a) Dernière vague de l'enquête « COVID-19 : rythme de vie et déplacements » (janvier 2021)

Dans un contexte de crise sanitaire (détaillé au chapitre II.4) et afin d'identifier les évolutions en termes d'habitudes et de déplacements, Keolis Bordeaux Métropole a créé début 2020, avant le 1^{er} confinement, un sous-panel de clients, utilisateurs du réseau de transport TBM.

Chapitre VI

L'objectif était de suivre l'évolution des habitudes de déplacement des clients, puis d'anticiper l'impact du 1^{er} déconfinement sur la reprise progressive du réseau TBM. Cette étude s'est étalée sur plusieurs mois et a permis de suivre, mois après mois, l'évolution de tous leurs déplacements.

En janvier 2021, avec l'instauration d'un couvre-feu national qui dura jusqu'au printemps, cette enquête de suivi des mobilités en période de crise sanitaire s'est achevée. Sur une année, ce sont donc 6 vagues d'enquêtes qui se sont déroulées et 4 500 réponses récoltées (moyenne de 750 répondants par vague).



Le principal enseignement de cette 6^{ème} vague d'enquête est de constater le retour d'un « abandonnisme » des transports en commun pour une partie de la clientèle du réseau TBM, ceci au dépend d'un retour à la normale à la rentrée scolaire 2020.

Parmi les personnes continuant à emprunter le réseau TBM, le chiffres de leur fréquentation est en baisse et avoisine les niveaux de fréquentation constatés en juin 2020, mois de sortie du 1^{er} confinement.

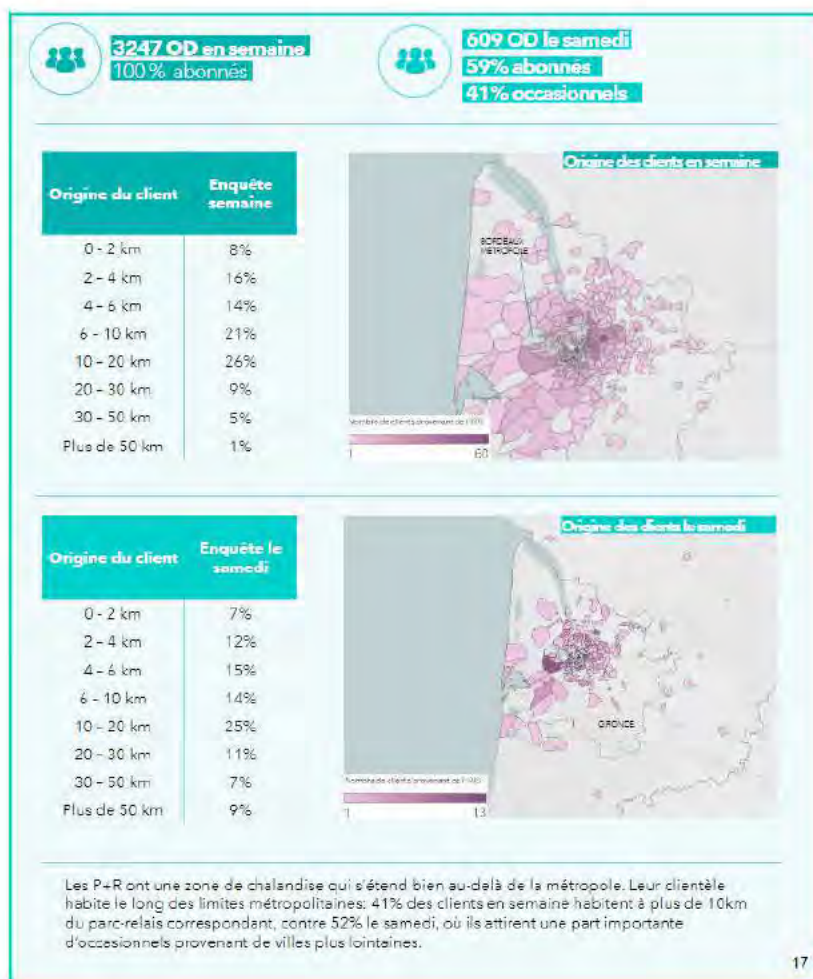
Pour compléter l'analyse de ce phénomène, des questions plus qualitatives ont été adressées aux panélistes et ont permis de dégager 3 facteurs explicatifs :

- Un risque associé aux transports en commun toujours marqué (port du masque, désinfection, véhicules et rames bondés, ...)
- Des modes d'organisation qui se pérennisent (baisse ou abandon avec le télétravail, enseignements à distance, ...)
- De nouveaux équipements de mobilité privilégiés (marche, vélo, voiture, ...).

VI.6.1.b) Étude sur la provenance géographique des utilisateurs des P+R

Grace à cette étude, près de 4 000 déplacements (origines/destination) ont pu être reconstitués à partir des :

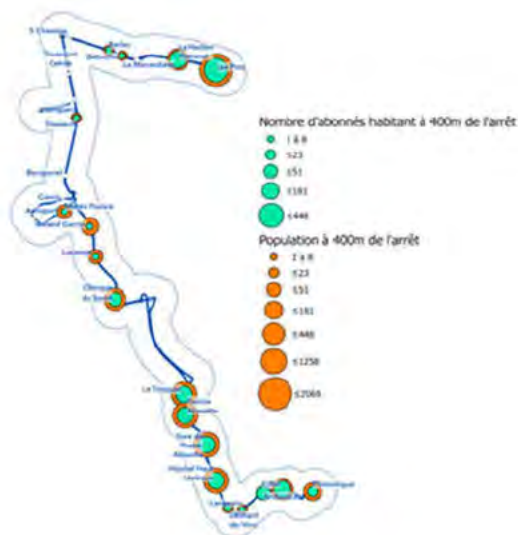
- Données billettiques sur les validations (abonnés TBM) à l'entrée des parcs-relais (P+R) en semaine ;
- Données d'enquête réalisée le samedi 27 février 2021 pour sonder les abonnés et les occasionnels.



VI.6.1.c) Diagnostic territorial autour de la Corol 39

La Corol 39, qui dessert plusieurs dizaines de milliers d'emplois et des secteurs à fort enjeux économiques, connaît une faible fréquentation depuis sa mise en service. Cette étude de diagnostic a permis de mieux cibler les actions de communication et conquête client, grâce à une meilleure connaissance du territoire et de ses voyageurs. Elle répond à plusieurs objectifs :

- Comprendre la structure urbaine de l'espace traversé par la ligne : l'occupation des sols, les générateurs de flux, les ruptures et l'espace public ;
- Visualiser les dynamiques socio-démographiques : la densité, la croissance démographique, les revenus et taux de motorisation ;
- Localiser les pôles d'emplois et étudier le profil des salariés de la zone ;
- Localiser les abonnés et étudier les taux de pénétration par quartier ;
- Visualiser l'usage de notre réseau par quartier : validations par arrêt.



Résultats de l'enquête :

- Points forts :
 - Plus de 8 % des emplois métropolitains sont situés à 400 mètres de la ligne, soit environ 31 700 emplois, dans des zones d'activités à fort potentiel de développement ;
 - Quelques quartiers d'habitation denses desservis par la ligne où le taux de pénétration peut encore augmenter (France Alouette, Haut Lévêque, Le Trinquet) ;
 - 46 % des salariés de la zone vivent à moins de 10 kilomètres de leur lieu de travail, des salariés essentiellement en provenance de la Métropole ;
 - Une zone de chalandise qui peut être élargie à toute la Métropole si les lieux d'habitation des salariés des zones d'activités et des correspondances avec la ligne sont pris en compte.
- Points faibles :
 - Des quartiers monofonctionnels, distants les uns des autres, avec des espaces publics peu propices à la marche et à l'utilisation de transports en commun ;
 - Des entreprises partenaires qui génèrent très peu de Pass Salarié ;
 - 57 % des salariés de la zone sont cadres, parmi lesquels 66 % sont des hommes, 32 % ont entre 36 et 45 ans, un profil cible plus délicat à conquérir ;

Chapitre VI

- Des taux de motorisation très élevés parmi la population (supérieur à ceux des communes de Mérignac et de Pessac, respectivement de 86 % et 87 %) et parmi les salariés, 79 % se déplacent principalement en voiture ;
- Une ligne en baisse de fréquentation.

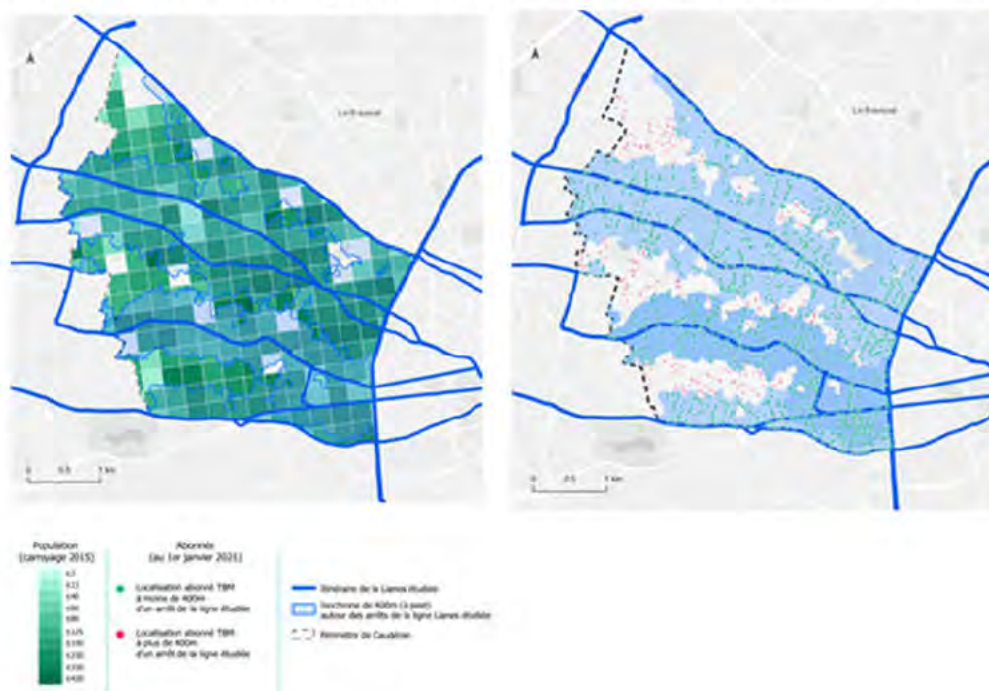
VI.6.1.d) Étude sur l'attractivité des Lianes dans le quartier de Bordeaux-Caudéran

Cette étude a eu pour objectif de :

- Connaître le taux de desserte du secteur par des lignes Lianes ;
- Déterminer la meilleure localisation pour un nouvel arrêt.

Les principaux enseignements sont les suivants :

- 80 % des habitants et 87 % des abonnés situés à Bordeaux-Caudéran vivent à proximité d'un arrêt d'une Lianes ;
- Le secteur de Bordeaux-Caudéran bénéficie d'une bonne desserte malgré un faible taux de pénétration (peu d'abonnés au regard du nombre d'habitants à proximité d'une ligne).



Chapitre VI

VI.6.2. Enquêtes « Performance de l'offre et des services TBM »

VI.6.2.a) Enquête permanente Satisfaction V³

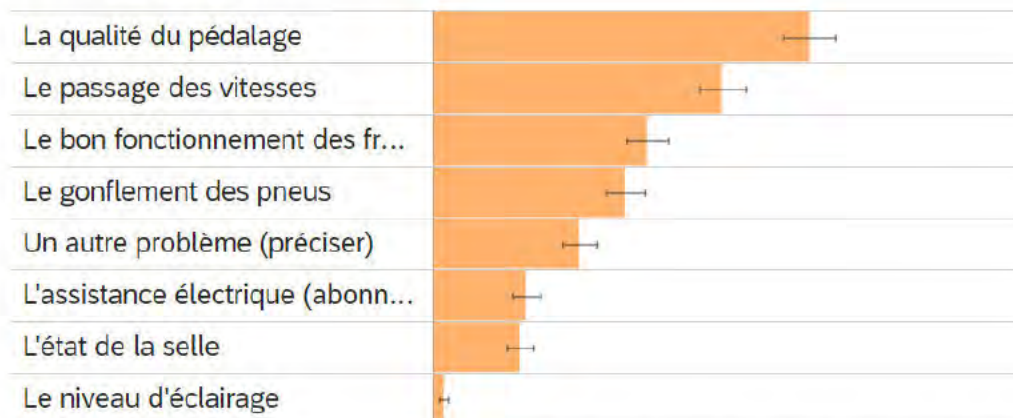
Après de nombreuses années à réaliser une unique enquête annuelle pour mesurer la satisfaction de l'ensemble des abonnés V³ à un moment précis de l'année, un questionnaire est désormais adressé à intervalles réguliers à un échantillon aléatoire de la base clients, ceci afin de suivre les indicateurs qualité du service au fil de l'eau.

L'objectif de ce questionnaire est de mesurer la satisfaction des « VCubistes » sur leur dernier emprunt au moment de l'enquête, et surtout de percevoir et d'analyser les évolutions au fil des années. Les principaux résultats recueillis auprès d'un échantillon de près de 4 000 répondants sont :

- Un taux de satisfaction en baisse : 69 % des enquêtés sont satisfaits de leur dernier emprunt V³. Avec une note moyenne de 8/10 attribuée au service dans sa globalité, les VCubistes restent tout même des promoteurs du service (NPS = 10) ;
- Les principaux motifs d'insatisfaction sont essentiellement liés aux vélos avec comme désagréments cités : la qualité du pédalage, le passage des vitesses et le bon fonctionnement des freins.

CE QU'IL FAUT RETENIR

69 % des VCubistes sont satisfaits, en forte baisse par rapport à 2020, mais avec un changement de méthodologie d'enquête qui ne s'intéresse pas qu'au service dans sa globalité, mais bien au dernier emprunt réalisé par l'utilisateur.



Au regard de ces résultats, un plan d'action en lien avec la qualité perçue du vélo est élaboré pour 2022 :

- Campagne préventive de changement de cablerie de passage de vitesse ;
- Surgonflage des pneus et passages préventifs de gonflages en stations ;
- Campagne de resserrage vis de selle et contrôles visuels de l'état des selles ;
- Création d'une nouvelle zone de contrôle préventif de la qualité du freinage.

Une campagne de communication accompagne ce plan d'action avec une nouvelle image du service.

VI.6.2.b) Enquête permanente Satisfaction réclamations (TBM+V³)

Plutôt que d'interroger les clients une seule fois par an comme par le passé, une enquête a été menée au fil de l'eau en 2021. Un lien renvoyant vers une enquête était adressé aux réclamants, quelques jours après le traitement de leur réclamation. Au total, 1 644 réclamants ont répondu à l'enquête, dont 566 spécifiquement pour le V³ et 29 pour le service Mobibus.

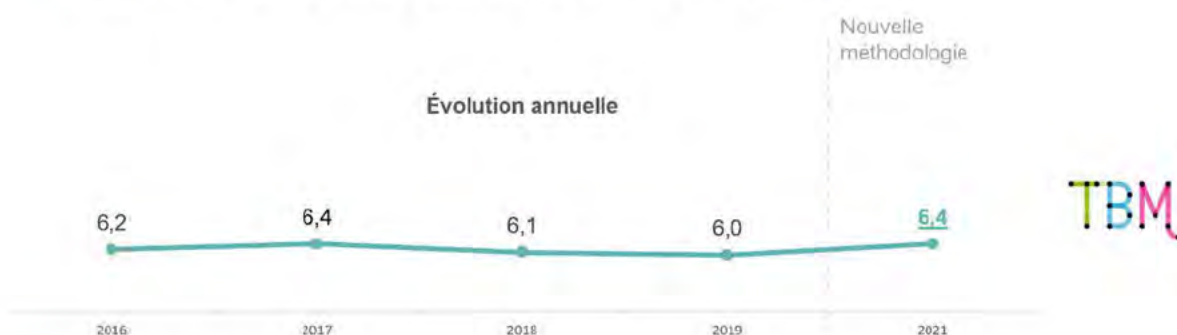
CE QU'IL FAUT RETENIR

61 % des « réclamants » se disent satisfaits du traitement de leur réclamation.

À noter : le baromètre annuel n'a pas eu lieu en 2020 en raison de la crise sanitaire.

Les résultats sont les suivants :

- Note de satisfaction globale pour les réclamations TBM 6,4/10 ;



- Gestion des réclamations :
 - La réponse apportée par les services du réseau TBM obtient un taux de satisfaction de 53 %, en baisse par rapport à 2019 (60 %) ;
 - Le style ou le ton donné à la réponse est apprécié des clients avec une note de 3,6 sur 5. En revanche, l'argumentation et les détails fournis dans la réponse sont moins bien notés à 2,9 sur 5 ;
 - Le taux de satisfaction est plus élevé pour les réclamations effectuées en agence et par téléphone.
- Gestion des réclamations sur le service V³ :
 - La satisfaction globale des réclamations V³ atteint une note de 8,3/10 ;
 - La réponse apportée pour les réclamations du V³ obtient un taux de satisfaction de 75 % ;
 - Le style ou le ton donné à la réponse est évalué à 4,4 sur 5 ;
 - La compréhension de la demande est évaluée à 4,3 sur 5.
- Gestion des réclamations pour Mobibus :
 - La satisfaction globale des réclamations du service Mobibus atteint une note de 7,6/10 ;
 - La réponse apportée pour les réclamations Mobibus obtient un taux de satisfaction de 59 % ;

Chapitre VI

- La compréhension de la demande est l'élément le mieux noté à 4,0 sur 5 alors que le délai de réponse et l'argumentation sont les éléments les moins bien notés (3,6 sur 5).

VI.6.2.c) Enquête de satisfaction du Bat³

Une enquête de satisfaction des utilisateurs du Bat³ a été réalisée en 2021. La dernière vague d'enquête s'était déroulée en septembre 2018. L'objectif de cette nouvelle vague était donc de mesurer la satisfaction des utilisateurs du service mais également d'évaluer les flux de voyageurs entre les différents pontons de la ligne. L'enquête a été menée entre le 16 et le 22 septembre 2021 directement à bord des bateaux, via un outil d'enquête sur tablettes tactiles. Les principaux résultats recueillis auprès d'un échantillon de près de 900 clients sont les suivants :

- Profil de la clientèle :
 - 60 % des utilisateurs sont des habitants de Bordeaux Métropole ;
 - 33 % des voyageurs font une correspondance avant ou après (en grande majorité avec le réseau tramway).
- Satisfaction et attentes des utilisateurs :
 - 100 % des personnes interrogées sont satisfaites ou très satisfaites du service ;
 - Les horaires et fréquences de passages cristallisent la plus forte insatisfaction (34 %), mais celle-ci est en recul de -16 points depuis la précédente vague. Les attentes portent sur le renforcement des fréquences qui sera envisageable grâce à l'élargissement de la flotte de navires prévu en 2024 ;
 - Le confort et la gestion de l'attente avant d'embarquer sont également des points d'insatisfaction (17 %) : confort d'attente à améliorer (abris, assises), équipements d'écrans indiquant le temps d'attente.
- Les flux principaux de voyageurs :
 - Dans le sens Lormont Bas - Stalingrad, 57 % des voyageurs montés à bord à Lormont Bas descendent aux Quinconces. 66 % des montées et descentes se font d'ailleurs à ce ponton ;
 - Dans le sens Stalingrad - Lormont bas, 50 % des voyageurs montés à bord à Stalingrad descendent aux Quinconces. La moitié des voyageurs montant à bord rive gauche vont jusqu'à Lormont bas (55 %).

CE QU'IL FAUT RETENIR

Deux ans après la dernière enquête, le Bat³ est un service toujours aussi populaire avec un taux de satisfaction record de près de 100 %.

Les points d'attentions restent les fréquences de passages et le confort dans l'attente des bateaux.

VI.6.2.d) *Enquête de Satisfaction des voyageurs de la Lianes 9 après la mise en place des « coronapistes »*

En réponse à la crise sanitaire de la COVID-19, Bordeaux Métropole a mis en place des « coronapistes » sur les boulevards, destinées aux vélos et aux transports en commun.

L'objectif de cette enquête était de déterminer auprès des clients l'impact de la mise en place de ces dispositifs de circulation : ont-ils constaté un changement et si oui, dans quel sens ?

Réalisée le 23 mars 2021, cette enquête comportait un questionnaire soumis à la clientèle empruntant la Lianes 9, sur un tronçon compris entre la barrière de Toulouse et la place Ravezies (dans les deux sens de circulation).

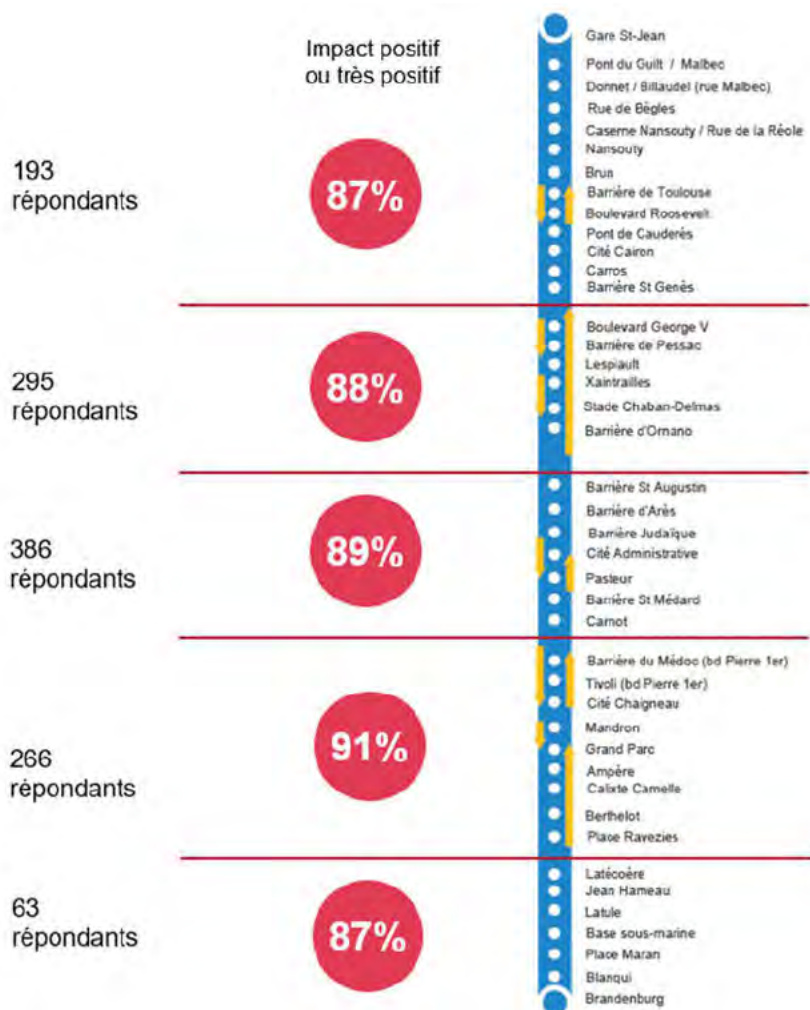
Les principaux enseignements de l'enquête :

- 90 % des clients ont vu une amélioration de leur trajet avec la mise en place des coronapistes ;
- 2 tronçons semblent d'avantage en ressentir les effets : Ravezies - barrière du Médoc et Barrière du Médoc - barrière Saint-Augustin ;
- Une perception positive perçue la clientèle (+2,2 %), particulièrement sur les créneaux 07h00-10h30 et 15h30-19h00 ;
- 25 % des verbatims des clients mentionnent un niveau de charge élevé particulièrement en heures de pointe, et une demande d'augmentation de la fréquence de la ligne.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Avec la mise en place des couloirs de bus situés sur les boulevards, 90 % des clients ont vu une amélioration de leur trajet.

Chapitre VI



VI.6.2.e) Enquête auprès des abandonnistes du Pass Salarié

Les différentes vagues d'enquête de suivi des mobilités des clients TBM avec la crise sanitaire, et plus particulièrement la dernière vague réalisée en janvier 2021, ont démontré un taux d'abandonnistes en augmentation parmi les abonnés du réseau (détaillé au chapitre VI.6.1.a).

Une enquête auprès des personnes n'ayant pas renouvelé leur abonnement a été réalisée, afin de dessiner un profil des clients type.

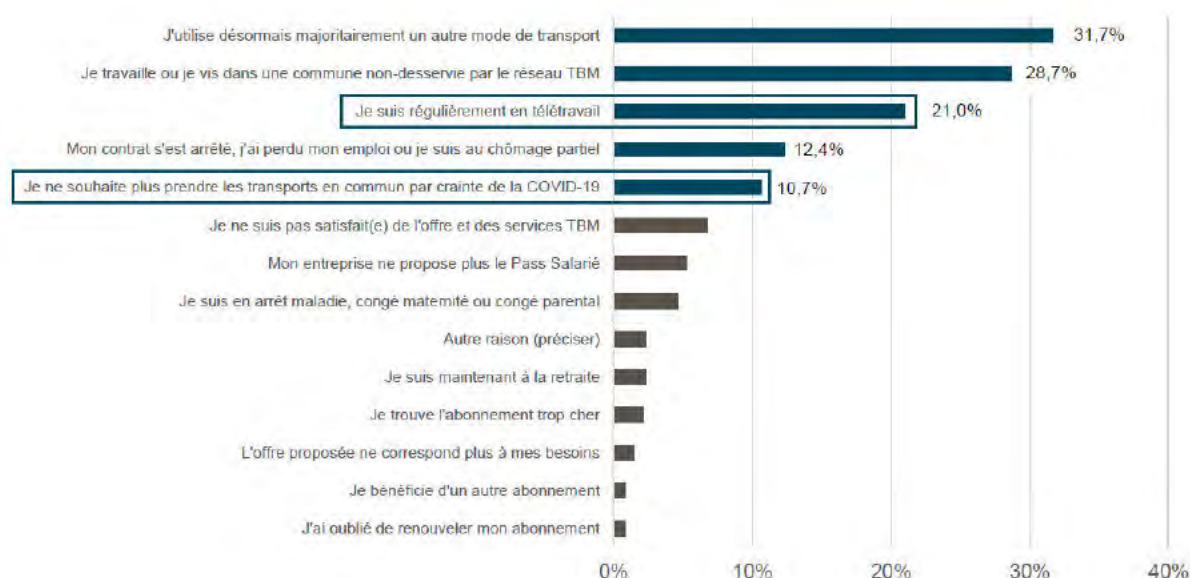
Environ 5 000 abandonnistes du Pass Salarié ont pu être identifiés afin de recevoir une enquête ciblée sur leur(s) profil(s). Pour rappel, il s'agit de clients qui étaient encore abonnés au 31 décembre 2020 mais ne l'étaient plus début 2021. L'enquête envoyée fin mai 2021 a eu un taux de retour de 7 % soit, 338 réponses exploitées.

Principaux résultats de l'enquête :

Chapitre VI

- Le postulat de base incriminait la généralisation du télétravail. Mais seulement 21 % des répondants l'ont identifié comme étant la cause principale de leur désabonnement. 30 % ont déménagé ou travaillent dans une entreprise hors Bordeaux Métropole et 30 % ont changé de mode de transport (voiture et vélo répartis à part égale dans les réponses). L'insatisfaction arrive seulement en 5^{ème} position avec 11 % des répondants ;
- 56 % des clients abandonnistes continuent d'utiliser le réseau TBM de façon occasionnelle en utilisant majoritairement des carnets de 10 voyages. 26 % des abandonnistes souscriront probablement à nouveau un abonnement à l'issue de la crise sanitaire.

Le graphique ci-dessous présente la répartition des principales raisons de désabonnement :



VI.6.2.f) *Enquête connaissance et usage du paiement par carte bancaire à bord des bus des Lianes 1 et 9*

Une enquête réalisée après l'été 2021 visait à évaluer la notoriété et l'usage fait de la nouvelle facilité de paiement par CB sur les Lianes 1 et 9 du réseau TBM.

257 questionnaires ont été réalisés avec un tiers des répondants ayant payé par carte bancaire, et les deux tiers restants en espèces. Les principaux résultats de l'étude sont décrits ci-dessous :

- Une faible notoriété du service - seulement 37 % des voyageurs connaissaient la possibilité de payer avec sa carte bancaire avant de monter dans le bus ;
- Une cible « visiteurs de passage » : 47 % des enquêtés qui ont payé par carte bancaire habitent en dehors du département ou à l'étranger ;
- Une mode de paiement qui ne remplacera pas un autre : 31 % des clients arrêteront de payer en espèces maintenant qu'ils connaissent la possibilité de payer par carte bancaire à bord de ces Lianes.

VI.6.3. Enquêtes « Performance des outils et solutions digitales »

VI.6.3.a) *Enquête permanente de Satisfaction auprès des utilisateurs du système d'affichage mobile des prochains passages aux arrêts de bus (marguerites)*

Les « marguerites » permettent aujourd'hui à n'importe qui disposant d'un smartphone et d'une connexion internet d'accéder en un geste aux prochains passages des bus à l'arrêt.

Un questionnaire de satisfaction est désormais présent sur la page d'affichage des prochains passages à l'arrêt afin de comprendre l'usage qui est fait de ce service. Les résultats récoltés pourraient permettre de faire d'avantage évoluer le service, mais aussi de comprendre la complémentarité avec les autres solutions numériques telles que l'application TBM ou le site internet infoTBM.

Les principaux résultats de cette enquête sont les suivants :

- 3 utilisateurs sur 4 sont satisfaits de ce service (75 %) :
 - Points forts : simplicité et clarté du service ;
 - Points faibles : exactitude des informations affichées et présentation de la page.
- La simplicité et la rapidité sont des éléments qui sont également plébiscité en comparaison avec l'utilisation de l'application TBM. Les clients semblent également satisfaits de la facilité d'utilisation de l'application ;
- 57 % utilisent le QR code, 26 % le NFC (technologie permettant l'échange de données) et 17 % ont enregistré la page de leur arrêt en favori de leur navigateur internet.

VI.6.3.b) *Enquête permanente de satisfaction auprès des utilisateurs des alertes trafic (notification application ou e-mail)*

Keolis Bordeaux Métropole a élargi son dispositif d'écoute « fil de l'eau » afin de mesurer la satisfaction liée aux alertes trafic que peuvent recevoir les clients ayant créé un compte sur leur espace client. Plus de 150 retours d'utilisateurs sont enregistrés chaque mois pour un total de 1 979 répondants sur l'année 2021. Les principaux enseignements de cette étude sont décrits ci-dessous :

- Le taux de satisfaction global est de 63 %, sans différence significative pour les utilisateurs des alertes email ou push ;
- 67 % des utilisateurs sont satisfaits de la fréquence d'envoi des alertes ;
- La facilité de création d'une alerte et la simplicité d'usage sont les 2 éléments les mieux notés à 3,9 sur 5 ;
- Les demandes d'amélioration les plus souhaitées par les clients concernent l'information reliée aux trajets alternatifs lors de perturbations ainsi que le paramétrage encore plus personnalisé des alertes (ie. un arrêt spécifique, un type de perturbation en particulier, ...).

CE QU'IL FAUT RETENIR

Une solution encore utilisée et plébiscitée pour sa simplicité, malgré l'expansion des usages de l'application TBM.

VI.6.4. Enquêtes « qualitatives et co-construction »

VI.6.4.a) Première campagne sur le Lab. TBM

Dans une volonté de sortir du schéma unilatéral des méthodologies d'enquêtes classiques, tournées uniquement vers le recueil d'indicateurs de satisfaction et/ou de qualité de service, une 1^{ère} campagne de co-idéation a été lancée au printemps 2021 dans l'objectif de créer et fédérer une communauté de clients autour de la marque TBM.

En s'appuyant sur la plateforme participative FANVOICE, il a été proposé aux panelistes de l'Écoute client TBM de réfléchir ensemble au « voyage idéal en transports en commun ». Cette campagne d'un mois s'articulait selon 4 thématiques :

- La préparation du voyage ;
- Le temps d'attente ;
- Le voyage idéal ;
- Le transport du futur.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Une forte participation des panelistes s'exprimant en majorité sur le quotidien de leur déplacement que sur les transports du futur.



Les principaux enseignements de cette démarche sont décrits ci-dessous :

- Un réel succès en termes de participation :
 - 1 204 contributions ;
 - Taux de contribution (71 %) ;
 - Nombre de contribution par participant (7,6).
- Une expression d'avantage centrée sur la simplification du quotidien que sur l'innovation futuriste ;
- L'expression s'est plutôt située sur une innovation incrémentale (en progression par rapport à l'existant) pour faciliter les accès, les paiements, et les informations de trafic. Les solutions

mobiles apparaissent comme les plus attendues. Elles n'excluent pas un besoin d'affichage au niveau de chaque arrêt et un réel besoin d'aide à la navigation urbaine ;

- Une demande de contenus : divertissement et information. Le temps d'attente semble constituer une réelle opportunité pour TBM de proposer des services agréables et distinctifs : information trafic, musique, actualités de la ville ou de la région ;
- La conscience écologique de la communauté s'exprime particulièrement à 3 niveaux :
 - Les technologies des véhicules (électricité, hydrogène, ...) ;
 - La conception des abris-voyageurs (végétalisés ou équipés de panneaux solaires) ;
 - La contribution de chacun à la diminution de l'impact carbone par le calcul du bénéfice à choisir le transport en commun (système de preuve mais aussi de récompense personnelle).

VI.6.5. Enquêtes commanditées par la Métropole

VI.6.5.a) Enquête satisfaction 2021 du réseau TBM

L'enquête annuelle commanditée par Bordeaux Métropole, réalisée auprès d'un échantillon représentatif de la population de 2 199 personnes (1 204 abonnés et 995 occasionnels), a été menée en juin 2021 par le cabinet d'études Tryom. La précédente enquête avait été réalisée en septembre 2020, décalage dû au contexte de crise sanitaire au printemps de la même année.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Un taux de satisfaction qui atteint 93,6 %, son plus haut niveau depuis 2016.

Les principaux résultats sont les suivants :

- Note de satisfaction :
 - Tous clients confondus : note de 15,7/20 (en hausse par rapport à 2020) et 93,6 % de satisfaits (forte hausse de près de 4 points) ;
 - Clients abonnés : 94,6 % de satisfaits ;
 - Clients occasionnels : 92,5 % de satisfaits ;
 - Les clients tramway sont plus satisfaits (95 %) que les clients bus (91,0 %) ;
 - Une satisfaction de 97,0 % pour les scolaires et étudiants et 92,0 % pour les actifs.
- Points forts :
 - Le personnel TBM ;
 - La gamme de titres de transports proposée ;
 - Les moyens pour s'informer.
- Actions prioritaires à mener :
 - Le sentiment de sécurité, et surtout pour les déplacements en soirée ;
 - Les solutions de substitution en cas d'incident tramway ;
 - Les fréquences le dimanche et les jours fériés.



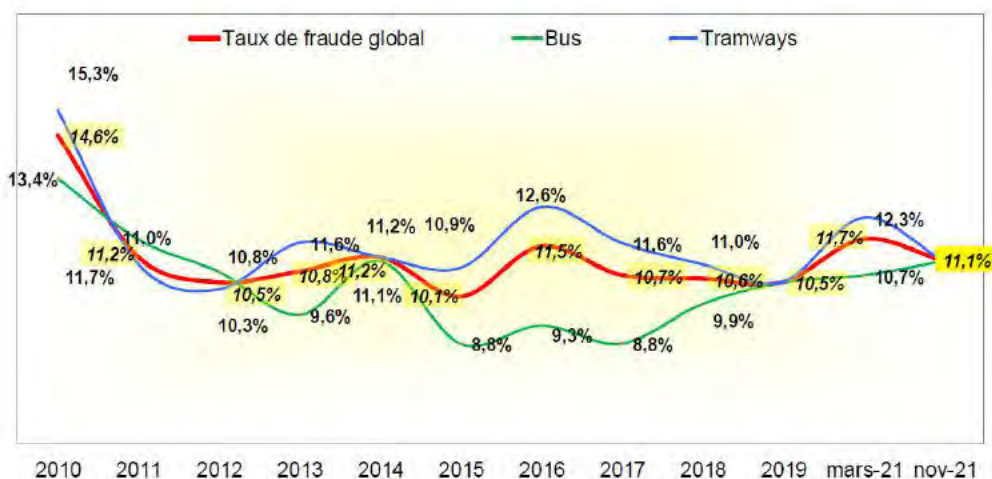
De plus, 89,0 % des voyageurs continueraient à utiliser le réseau TBM, même s'ils avaient la possibilité d'utiliser un autre mode de transport.

VI.6.5.b) Baromètre satisfaction 2021 du service Mobibus

Les résultats sont présentés au chapitre XV.5.

VI.6.5.c) Enquête Fraude

La dernière enquête fraude, commanditée par Bordeaux Métropole au cabinet d'études Tryom, a été réalisée en novembre 2021.



Les résultats détaillés sont les suivants :

- Le taux de fraude global repart à la baisse pour s'établir à 11,1 % (-0,6 point par rapport à mars 2021) ;
- Les courbes du taux de fraude bus et tramway convergent (11,1 % pour les deux modes) ;
- Le taux de fraude du mode tramway est en baisse de plus d'un point ;

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le taux de fraude est en baisse en novembre 2021 par rapport à mars 2021 (-0,6 pt) pour s'établir à 11,1 %.

Chapitre VI

- Le taux de fraude pour le bus augmente, passant de 10,7 % à 11,1 % ;
- La fraude en semaine est en léger recul par rapport à mars 2021 avec 10,0 %, et celle des week-ends se stabilise (samedis = 16,4 % et dimanches = 18,5 %) ;
- Les caractéristiques des fraudeurs sont sensiblement identiques à celles constatées les années précédentes : les hommes fraudent plus que les femmes (63,0 % des fraudeurs sont des hommes), avec une surreprésentation des moins de 26 ans. Les trajets de moins de 3 arrêts sont également plus propices à la fraude, malgré un recul de près d'un point (18,9 % en novembre 2021 contre 20,0 % en mars 2021).

VI.7. Réclamations clients

VI.7.1. Récapitulatif des réclamations 2021

2021 est la 2^{ème} année impactée par la crise sanitaire, avec des conséquences différentes sur l'offre réseau (détaillé au chapitre II.4). Elle se situe ainsi dans un « entre-deux » car sans période de suspension effective de l'offre réseau, ne facilitant pas les comparaisons avec les 2 années précédentes.

Keolis Bordeaux Métropole a enregistré 6 629 réclamations (pour 7 083 thèmes) contre 6 935 l'an dernier, soit une baisse significative de -4,5 %.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le nombre de réclamations est stable en 2021.

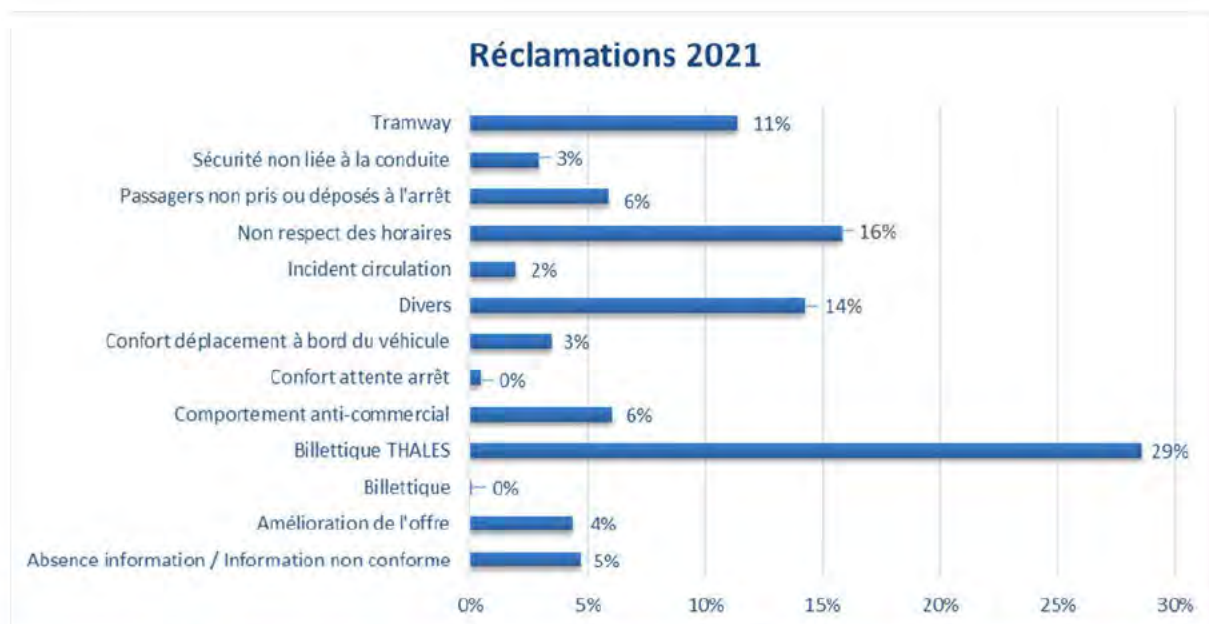
VI.7.2. Analyse des réclamations

L'année peut être scindée en 2 parties :

- De janvier à fin août 2021, avec un nombre moyen de signalements mensuels autour de 450, tendance plutôt basse ;
- A compter de septembre 2021, une nette reprise correspondant au trimestre de la rentrée, avec 700 à 800 signalements par mois. Le mois de décembre marque le pas, en lien direct avec la flambée de l'épidémie (670 réclamations).

CE QU'IL FAUT RETENIR

2 thèmes majeurs concentrent en 2021 plus de la moitié des signalements : la billetterie reprend la 1^{ère} place (29 %), suivie par les réclamations concernant le non-respect des horaires bus et tramway.



Réclamations par ligne Année 2021 (en nombre)	Absence information / Information non conforme	Amélioration de l'offre	Billettique	Billettique THALES	Comportement anti-commercial	Confort attente arrêt	Confort déplacement à bord du véhicule	Divers	Incident circulation	Non-respect des horaires	Passagers non pris ou déposés à l'arrêt	Sécurité non liée à la conduite	Tramway	Total général
Tram A	23	25		352	24	1	19	43	1	3	4	19	235	749
Tram B	15	14		428	36		11	41		2		10	168	725
Tram C	19	10		411	26	2	10	38		1		14	240	771
Tram D	14	9		124	6		10	21				13	144	341
Sous-total tramway	71	58	0	1 315	92	3	50	143	1	6	4	56	787	2 586
Bat ³	1	4		1	5	0	1			2	1			15
Lianes 1	27	12		22	45	3	10	9	9	42	22	10		211
Lianes 10	18	7		3	16	1	6	12	8	36	25	5		137
Lianes 11	19	11		2	21	1	8	14	8	57	45	9		195
Lianes 12	3	2		1	4		2	2	1	13	5			33
Lianes 15	9	7		1	19	2	12	5	4	31	21	5		116
Lianes 16	13	8		8	18	3	19	5	14	60	17	9		174
Lianes 2	2	3		7	10	1	10	6	2	28	12	3		84

Chapitre VI

Réclamations par ligne Année 2021 (en nombre)	Absence information / Information non conforme	Amélioration de l'offre	Billetique	Billetique THALES	Comportement anti-commercial	Confort attente arrêt	Confort déplacement à bord du véhicule	Divers	Incident circulation	Non-respect des horaires	Passagers non pris ou déposés à l'arrêt	Sécurité non liée à la conduite	Tramway	Total général
Lianes 3	1	11		5	12	1	9	6	3	38	14	10		110
Lianes 4	8	17		1	12	3	13	24	11	51	14	5		159
Lianes 5	4	6		2	5		9	6	7	14	7	6		66
Lianes 6														0
Lianes 7	3	2		3	11	1	6	3	3	25	11	8		76
Lianes 8	2	3		3	2				1	13	1	2		27
Lianes 9	6	5		15	17	1	7	3	12	47	14	5		132
Ligne 20	5			1	3		1	5	1	12	1	3		32
Ligne 21		3			2		2	13		5	2	5		32
Ligne 22	2	5			2		5	3	2	28	6	2		55
Ligne 23	2							5		31	7	1		46
Ligne 24	3	3		1	8		1		1	23	3	1		44
Ligne 25								1	1	5	1			8
Ligne 26	2	2			1			4	2	14	8			33
Ligne 27	1			2	1			1		17	5	1		28
Ligne 28	1	2		1	3	1			1	3	4			16
Ligne 29	2	7		1	4		3	2	1	7	5	2		34
Ligne 30	8	10		2	4	2	8	6	1	66	11	10		128
Citéis 41	3	4			4		2		2	8	5	1		29
Citéis 42	4	2			2		2		1	3	4			18
Citéis 44	2	1					1	1		1	5			11
Citéis 45	4	9			3	3		1		24	8			52
Citéis 46					1		1			7	1			10
Citéis 63		2		1						1				4
Corol 31	6	3		1	5		3			8	4	2		32
Corol 32	4	6		1	9		8	2		58	15			103
Corol 33	9	3			1		1	3	3	19	9	1		49
Corol 34	6	12			9		4	3	4	40	11	1		90
Corol 35	6	6		1	9		6	17	3	53	13	5		119
Corol 36	2	3			6		1	3		41	9	2		67

Chapitre VI

Réclamations par ligne Année 2021 (en nombre)	Absence information / Information non conforme	Amélioration de l'offre	Billetique	Billetique THALES	Comportement anti-commercial	Confort attente arrêt	Confort déplacement à bord du véhicule	Divers	Incident circulation	Non-respect des horaires	Passagers non pris ou déposés à l'arrêt	Sécurité non liée à la conduite	Tramway	Total général
Corol 37	1	6			2		1			7	3			20
Corol 38	1	4			1		4	1	1	31	5	3		51
Corol 39	1						3	1		6	10	1		22
Flexo 49		7			6			1		11	10			35
Flexo 50		1			1					1				3
Flexo 52					1									1
Flexo 54												1		1
Flexo 57														0
Flexo 68											1			1
Flexo/Resago Bouliac	2				1									3
Ligne 58 soir														0
Ligne 64				1	5					2	4	1		13
Ligne 67														0
Ligne 71		6			4		1	6		16	7	3		43
Ligne 72				1	5		1	1	2	5	2	2		19
Ligne 73								1		1				2
Ligne 74	1	1								1				3
Ligne 76	2	5			2					17	6			32
Ligne 77	1	2						1		3				7
Ligne 78														0
Ligne 79		4					1			4	1			10
Ligne 80	2	6			1					10				19
Ligne 81														0
Ligne 82												1		1
Ligne 83		1			1		2	1		8				13
Ligne 84	4	4					1	1		20	3	1		34
Ligne 87		4						2	1	4	1	1		13
ligne 88										1				1
Ligne 89								1		1	1			3
Ligne 90		1			2		1		1	3	3	1		12

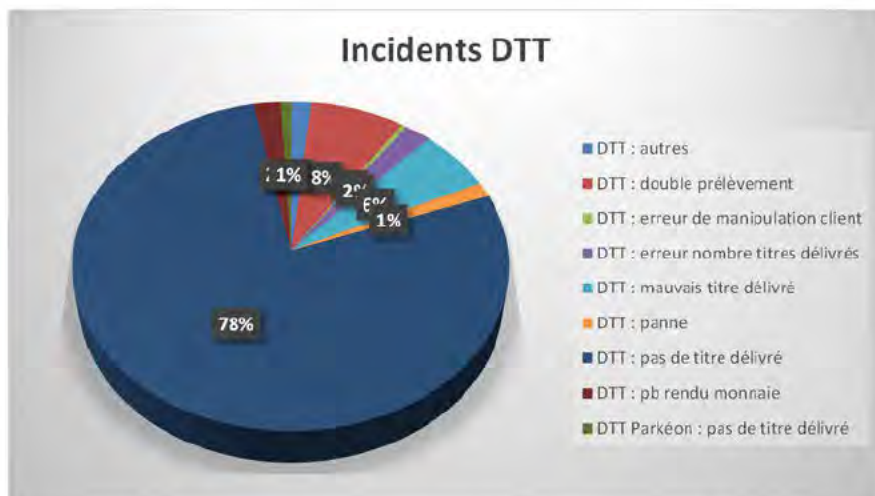
Chapitre VI

Réclamations par ligne Année 2021 (en nombre)	Absence information / Information non conforme	Amélioration de l'offre	Billettique	Billettique THALES	Comportement anti-commercial	Confort attente arrêt	Confort déplacement à bord du véhicule	Divers	Incident circulation	Non-respect des horaires	Passagers non pris ou déposés à l'arrêt	Sécurité non liée à la conduite	Tramway	Total général
Ligne 91	4	4			3		3	2	1	7	8			32
Ligne 92	1				3		5	1		13	1	2		26
Ligne 93					1					3		1		5
Ligne 95										1	1			2
Ligne 96														0
TB Night										1				1
Spécifique 85	1													1
Sous-total bus	209	237	0	88	313	23	184	185	112	1 108	413	132	0	3 004
Sous-total tram/bus lignes non identifiées	54	16	4	620	24	8	13	681	23	9	2	19	20	1 493
Total Général	334	311	4	2 023	429	34	247	1 009	136	1 123	419	207	807	7 083

VI.7.2.a) Réclamations pour la « billettique »

Le thème concernant les problématiques techniques liées à la billettique est majeur en 2021.

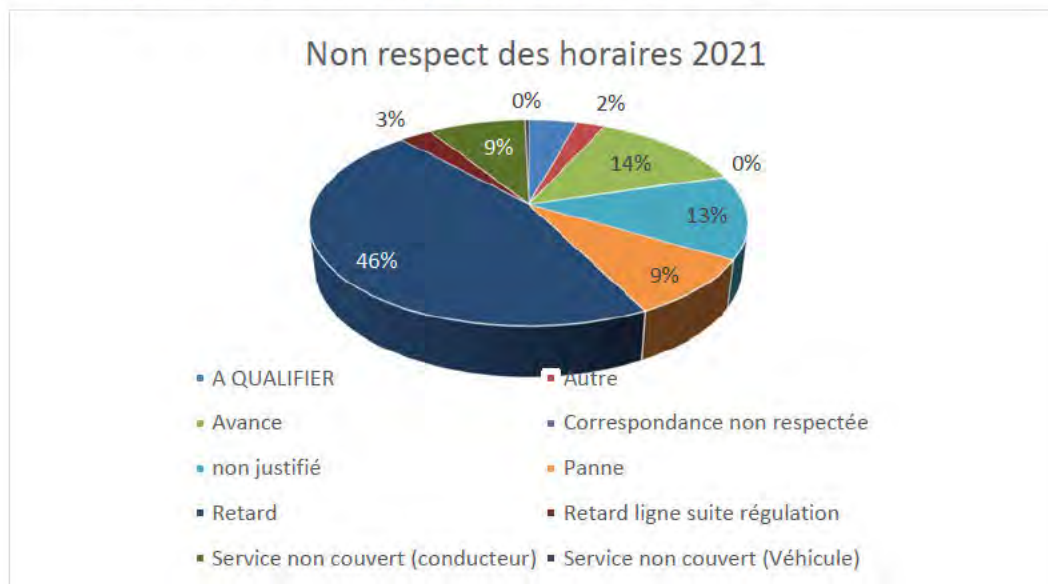
S'agissant du système Thales, les réclamations portent sur les nombreux problèmes rencontrés sur les distributeurs de titres de transport (DTT).



Deux sujets concentrent le mécontentement des clients et représentent à eux seuls plus de 90 % des signalements sur les DTT. Au total, cela représente plus de 1 900 réclamations sur l'année, le double de l'année 2020, ce qui est en cohérence avec l'évolution du trafic en voyageurs occasionnels, +40 % entre 2021 et 2020.

L'ensemble de ces réclamations fait l'objet de dédommagements clients.

VI.7.2.b) Réclamations pour « Non-respect des horaires »



2^{ème} thème à l'origine des réclamations en 2021, le non-respect des horaires concerne exclusivement les horaires bus. Le motif le plus important est le retard (46 % des signalements), en corrélation avec la dégradation des conditions de circulation dans la Métropole sur le dernier quadrimestre. Hors couloirs de bus, les lignes sont directement impactées par les ralentissements avec une conséquence directe sur les horaires prévus.

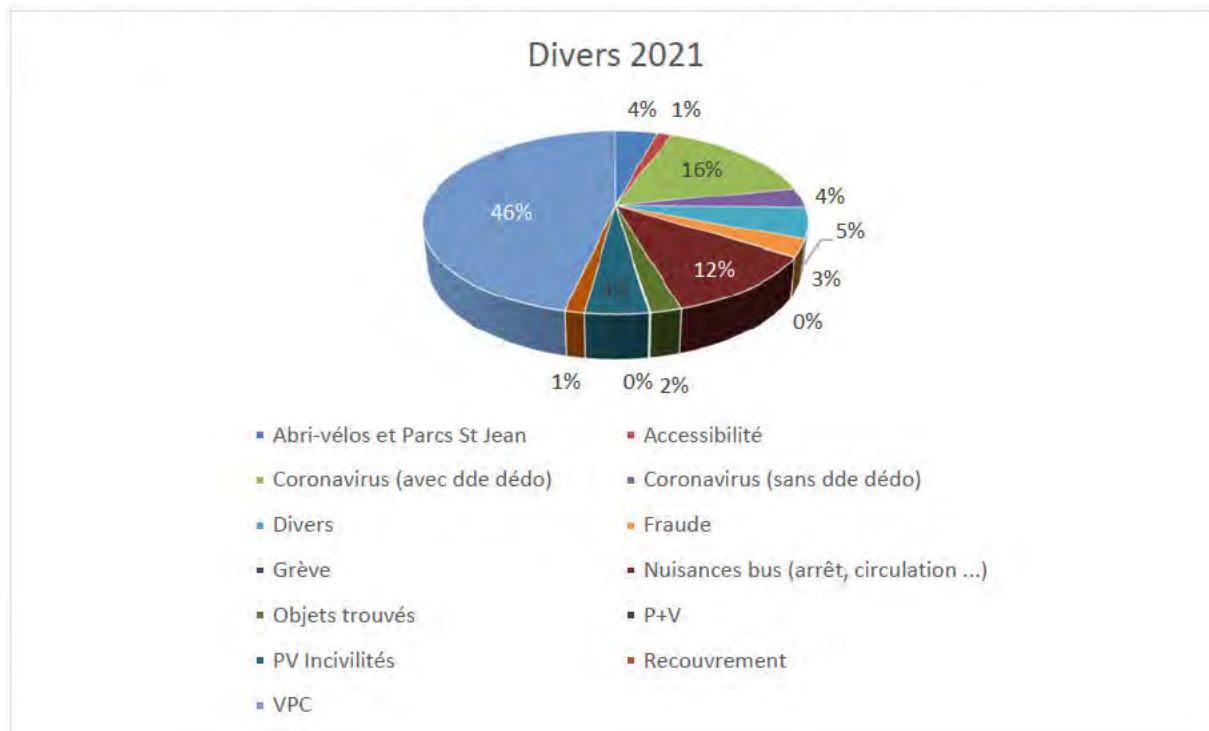
Chapitre VI

VI.7.2.c) Réclamations thème « divers »

Ce thème reste sur le podium en 2021, mais en baisse significative de près de -50 % par rapport à 2020.

A noter le net recul des réclamations sur la vente par correspondance, cohérent après plus d'un an post bascule billettique pour les abonnés, même si cela représente 46 % de ce thème.

Subsistent en 2021 quelques demandes de dédommagements/remboursements d'abonnement liées à la crise sanitaire, mais là encore en quantité négligeable par rapport à l'année précédente.



VI.8. Contrôle des voyageurs

La crise sanitaire (détaillée au chapitre II.4) a fortement impacté les dispositifs et plans d'actions de lutte contre la fraude entrepris par Keolis Bordeaux Métropole.

L'activité des contrôleurs a été très impactée par la mise en place des dispositions sanitaires (respect de la distanciation et du port du masque) et par l'obligation de les faire respecter.

Chapitre VI

VI.8.1. Chiffres clés

	Année 2019	Année 2020	Année 2021
Nb voyageurs contrôlés	4 200 868	2 827 838	3 482 892
<i>dont contrôles répressifs (a)</i>	3 020 777	1 981 611	2 429 826
Taux de contrôle (nb voyageurs contrôlés / nb validations brutes corrigées)	4,36 %	4,72 %	4,32 %
Nb PV (b)	61 386	43 252	59 324
Taux de fraude constaté (b) / (a)	2,03 %	2,18 %	2,44 %
Taux de fraude enquêté	10,5 %	11,7 %	11,1 %
Nb présentations cartes en régularisation (c)	10 353	5 867	8 497
Nb infractions payées (d)	28 373	19 126	27 161
Taux de recouvrement (d) / (b-c)	55,59 %	51,16 %	53,44 %
Sommes encaissées issues du TM3 (en €)	1 310 082 €	920 062 €	1 291 120 €

VI.8.1.a) Validations

Les validations brutes corrigées ont enregistré une hausse de +34,47 % par rapport à 2020 et une baisse de -16,38 % par rapport à 2019.



VI.8.1.b) Nombre de voyageurs contrôlés

Malgré la poursuite de la crise sanitaire en 2021 (détaillée au chapitre II.4), qui a bouleversé la fréquentation du réseau, le nombre de voyageurs contrôlés a augmenté de +23,16 % par rapport à 2020. A noter : le nombre de voyageurs contrôlés en 2021 a diminué de -17,09 % par rapport à 2019.

Chapitre VI

Cette évolution s'enregistre sur l'ensemble des sous-réseaux.

Réseaux	Nb validations	Nb de contrôles préventifs	Nb de contrôles répressifs	Total contrôles préventifs et répressifs	% de voyages contrôlés	Evol, Nb contrôles 2020/2021
Bus structurant	21 703 580	173 379	699 578	872 957	4,02 %	+15,23 %
Bus Principal	6 483 361	31 912	106 485	138 397	2,13 %	+21,53 %
Bus local et Bat ³	2 176 214	6 424	72 606	79 030	3,63 %	+134,20 %
Soirée	657 660	4 894	25 826	30 720	4,67 %	+34,64 %
Tramway	49 523 672	836 457	1 525 331	2 361 788	4,77 %	+24,31 %
Global réseau	80 544 487	1 053 066	2 429 826	3 482 892	4,32 %	+23,16 %

VI.8.1.c) Taux de contrôle

En 2021, entre la poursuite de la crise sanitaire et la remontée de la fréquentation, le taux de contrôle global réseau TBM a enregistré une légère baisse (4,32 % en 2021 contre 4,72 % en 2020 et 4,36 % en 2019) mais se maintient au-dessus de l'objectif.

VI.8.1.d) Procès-verbaux

Le nombre de procès-verbaux émis en 2021 a augmenté de +37,15 % par rapport à 2020 (59 324 en 2021 contre 43 252 en 2020) et diminué de -3,69 % par rapport à 2019 (61 386 en 2019). Tous les motifs de verbalisation sont en hausse, excepté le motif « non-validation d'un abonnement en correspondance » (motif avec un volume très marginal).

Les présentations d'abonnements ont augmenté de +44,82 % et représentent 14,30 % des infractions constatées contre 13,10 % en 2020 et 16,97 % en 2019.

Le taux de fraude brut constaté (rapport entre le nombre de procès-verbaux établis et le nombre de clients contrôlés en répressif uniquement) se dégrade : 2,44 % en 2021 contre 2,18 % en 2020 et 2,02 % en 2019.

Le taux de recouvrement est en hausse : 53,44 % contre 51,16 % en 2020 (55,59 % en 2019). Il prend en compte les PV payés directement aux contrôleurs lors des opérations de contrôle ainsi que les PV qui ne font pas l'objet d'un paiement immédiat.

Le dispositif de transaction commerciale « Trok-it » continue de porter ses fruits. En 2021, ce sont 1 429 contrevenants contre 1 130 en 2020 (soit +26,46 %) qui ont accepté de souscrire un abonnement en contrepartie de l'annulation du procès-verbal. Cela représente sur la période 2,83 % des verbalisations des « sans titre de transport » contre 3,00 % en 2020.

VI.8.2. Evolution de l'Entité Contrôle-Sûreté

VI.8.2.a) Un effectif stabilisé

En 2021, l'entité Contrôle-Sûreté a maintenu son organisation et a retrouvé sa capacité de lutte contre la fraude de 2019 par l'augmentation des effectifs présents de +30 % par rapport à 2020.

La lutte contre la fraude repose sur une organisation qui implique toutes les fonctions « terrain » en contact avec la clientèle, dont les conducteurs. A ce titre, Keolis Bordeaux Métropole a poursuivi en 2021 le recrutement en interne de conducteurs pour exercer le métier de vérificateur en polyvalence. Formés et assermentés, ils viennent compléter les équipes de contrôle. Leur double regard, en tant que conducteur et vérificateur, s'inscrit pleinement dans la démarche de Validation Encouragée à l'Entrée (VEE) et contribue à alimenter le plan de contrôle des points de fraude identifiés sur leurs lignes.

Malgré la crise sanitaire, 86 % des conducteurs polyvalents ont été détachés au contrôle en 2021 contre 53 % en 2020, ce qui a permis de respecter les missions de contrôle prévues au contrat.

VI.8.2.b) Efficacité de la coordination des moyens par le PCS

Le Poste de Commandement Sûreté (PCS) est chargé de centraliser tous les appels à caractère sécuritaire et de coordonner les équipes opérationnelles. Le PCS est aussi chargé de recalculer le plan de contrôle en fonction des événements perturbateurs sur le réseau. La recherche permanente d'optimisation du positionnement des équipes sur le terrain a permis d'améliorer les délais d'intervention. Ainsi, en 2021, les délais d'intervention moyens ont été de 7,98 minutes (contre 10,54 minutes en 2020).

Le doublement du poste opérateur de 14 heures à 21 heures, initié en 2020, a contribué à améliorer le traitement des incidents en augmentation sur ce créneau horaire ainsi que les délais d'intervention des équipes sur le terrain.

Sur le terrain, les équipes opérationnelles, équipées de radio et géolocalisées, agissent selon 3 modes de déplacement (en pédestre, en voiture ou à moto) sur toute l'amplitude de fonctionnement du réseau.

Ces équipes assurent les missions de contrôle des titres de transport prévues dans le plan de contrôle et interviennent sur demande du PCS pour assister les personnels et voyageurs et traiter les incidents en collaboration, si nécessaire, avec les services de secours (police et pompiers) avec :

- Des équipages pédestres (dont la composition varie en fonction de la méthode de contrôle déployée) plus particulièrement dédiées au contrôle des tramways ;
- Des équipages en voiture contrôlent les lignes excentrées et à faible fréquence et assurent la prise en charge des personnels nécessitant un accompagnement. Un véhicule est systématiquement affecté sur la rive droite pour renforcer l'action des médiateurs du PIMMS ;
- Des équipages en motos couvrent prioritairement le secteur de Bordeaux jusqu'à la rocade. Plutôt dédiées aux interventions « sécuritaires », les motos assurent au quotidien des actions d'incitation à la validation sur les pôles d'échange, et de prévention aux abords des établissements scolaires.

Chapitre VI

Afin de permettre une meilleure assistance et sûreté des voyageurs et du personnel, le renfort des équipes permet d'assurer la présence permanente sur le terrain de 3 véhicules d'intervention en simultané (2 voitures et un équipage moto).

VI.8.3. Types de contrôles menés

L'année 2021 s'inscrit dans la continuité du déploiement du plan d'actions qui repose sur les trois piliers de la lutte contre la fraude que sont la prévention, la dissuasion et la répression.

VI.8.3.a) Actions de prévention

Les actions de prévention constituent le 1^{er} pilier de lutte contre la fraude :

- En matière de prévention, Keolis Bordeaux Métropole a maintenu l'action pédagogique auprès des voyageurs en poursuivant la démarche de Validation Encouragée à l'Entrée (VEE) par le conducteur. Cette pratique, maillon important de la lutte contre la fraude, vise à rappeler au client l'obligation de la validation ;
- Le 2^{ème} axe de la pédagogie repose sur des actions de sensibilisation au respect des règles applicables dans les transports, dans les établissements scolaires et en milieu associatif. En 2021, 8 932 élèves issus de 85 établissements de la Métropole ont été sensibilisés aux règles du civisme et de la sécurité ;
- Les médiateurs des PIMMS contribuent également à l'application de la règle par leur médiation quotidienne et leur pédagogie. Au total, ce sont plus de 81 500 voyageurs qui se sont mis en règle à la suite d'une incitation à la validation ou à l'achat d'un titre contre 65 500 en 2020 (+24 %).



VI.8.3.b) Actions de dissuasion

Ce 2^{ème} pilier de lutte contre la fraude est le soutien des actions de dissuasion à travers la démarche de la Validation Systématique à l'Entrée (VSE). Ces actions participent à l'augmentation de la visibilité

Chapitre VI

des agents et contribuent à identifier et à agir sur les secteurs et horaires de fraude et de non-validation sur le réseau.

En 2021, les équipes de la Validation Systématique à l'Entrée (VSE) dans les bus ont poursuivi leurs actions au quotidien pour rappeler la règle aux clients et les inciter à valider. En binôme, un agent de maîtrise et un conducteur se déplacent sur les lignes, se positionnent aux arrêts et rappellent aux voyageurs la nécessité de valider et les risques encourus s'ils restent en fraude.

Ces équipes, dont la présence rassure autant le conducteur dans sa pratique de la VEE que les clients dans leur légitimité à valider, sont au 1^{er} plan de la chaîne de lutte contre la fraude grâce à leur approche pédagogique et préventive.

En outre, pour sensibiliser les voyageurs à l'obligation de détenir et valider un titre de transport pour accéder à une rame, tout en facilitant la montée, Keolis Bordeaux Métropole a organisé des opérations de validation à quai. L'objectif consiste à faire valider les clients sur le quai et leur permettre ainsi de monter et de s'installer dans la rame sans se préoccuper de valider.

Les clients sont accueillis à leur arrivée sur le quai par des agents de Keolis Bordeaux Métropole et sont invités à préparer leur titre de transport et à le valider sur un des valideurs mobiles positionnés en amont et en aval de chaque quai.

En 2021, en raison de la crise sanitaire, seulement 22 opérations (représentant 21 308 voyageurs) ont été organisées sur 13 stations différentes de la Métropole à différentes heures de la journée.

VI.8.3.c) Actions de contrôle répressif

Le 3^{ème} pilier qui complète la stratégie que Keolis Bordeaux Métropole s'est engagée à poursuivre pour déstabiliser les fraudeurs est le contrôle répressif. Celui-ci aboutit à la verbalisation si le contrevenant reste en fraude. Cette stratégie repose sur la démultiplication des techniques et méthodes de contrôle.

En dehors des opérations quotidiennes de contrôle, des équipes pédestres ou en véhicule mènent mensuellement des opérations spécifiques et/ou communes avec des autorités ou des partenaires.

En 2021, 320 opérations spécifiques ont été organisées contre 154 en 2020. Les opérations conjointes avec les forces de l'ordre ont augmenté par rapport à 2020 : 39 contre 22 opérations conjointes avec la Police Nationale, 6 contre 5 opérations avec la Gendarmerie et 27 contre 16 avec la Police Municipale de Bordeaux. Les opérations s'effectuent en dynamique dans les bus et les rames de tramways ou en statique à une station de tramway ou à un arrêt de bus.

En 2021, les équipes de contrôle ont réalisé 25 opérations en civil dans le tramway (TOC) et dans le bus (BOC), ce qui représente 18 000 voyageurs contrôlés (0,74 % du contrôle répressif) et 2,45 % des procès-verbaux émis. Une équipe de contrôleurs en civil monte dans un bus ou dans une rame et annonce le contrôle après la fermeture des portes. Dans le tramway, une variante a été mise en œuvre. L'équipe est composée pour une partie de contrôleurs en civil et pour l'autre de contrôleurs en tenue. Abordée de manière professionnelle, cette méthode est appréciée par les clients en règle et se déroule sereinement vis-à-vis des fraudeurs qui n'opposent pas de résistance à l'établissement du procès-verbal, ayant été pris en flagrant délit.

Chapitre VI

VI.8.3.d) De nouvelles actions de prévention et répressives

Deux nouvelles méthodes de contrôle ont été déployées en 2021, les opérations de contrôle station fermée (OPSF), plus particulièrement déployées en période de pointe sur le réseau tramway.

La 1^{ère} méthode consiste à contrôler les voyageurs à l'extrémité du quai après leur descente de la rame. Cette méthode permet aux agents de ne pas être confrontés à la descente directe des voyageurs et ainsi éviter des bousculades potentielles.

Les voyageurs sont invités à leur descente à se diriger en bout de quai et à présenter leur titre de transports aux agents en place pour pouvoir quitter l'emprise qui a été préalablement encerclé de rubalise.

En 2021, 14 OPSF ont été organisées sur des stations de tramways et une sur l'arrêt de bus de la gare Saint-Jean.

La 2^{ème} nouvelle méthode consiste à mixer une opération station fermée et une opération de Valid'action (OPCV). La station est encerclée de rubalise sauf aux extrémités pour permette aux voyageurs d'accéder ou de sortir du quai. Les accès sont équipés de valideurs mobiles pour inciter les voyageurs qui souhaitent prendre le tramway à valider leur titre de transport avant la montée dans la rame. Pour les voyageurs descendus sur le quai, ils doivent présenter leur titre de transport aux contrôleurs présents. En défaut de titre, ils sont verbalisés. Ces opérations permettent à la fois d'inciter à la validation et de faire acheter des titres de transport mais aussi de faire appliquer la règle et de verbaliser les voyageurs qui ne l'ont pas respectée.

En 2021, 41 opérations OPCV ont été organisées sur des stations de tramways. Plus de 60 000 voyageurs ont été incités et/ou contrôlés lors de ses opérations et 1 800 procès-verbaux ont été émis.



VI.9. Compte-rendu du suivi du réseau interurbain pour les voyageurs effectuant un parcours entièrement inclus sur le ressort territorial de la Métropole (lignes harmonisées)

Les kilomètres effectués sur le réseau interurbain ne sont pas suivis par Keolis Bordeaux Métropole. Les données de validations, et donc de voyages, des lignes harmonisées ne remontent pas dans les systèmes et ne peuvent donc pas être suivies. A noter que la plupart des véhicules des lignes ne sont pas équipés de valideurs TBM.

SÉCURITÉ DES BIENS ET DES PERSONNES, ACCIDENTS ET SÛRETÉ DE FONCTIONNEMENT



7

TBM
TRANSPORTS
BORDEAUX MÉTROPOLE

 **BORDEAUX
MÉTROPOLE**

KEOLIS
BORDEAUX MÉTROPOLE

Chapitre VII. Sécurité des biens et des personnes, accidents, et sûreté de fonctionnement

VII.1. Incidents (vandalisme, actes d'incivilité et agressions)

Une convention relative aux modalités de transmission des données concernant les actes de délinquance commis dans les transports collectifs terrestres a été signée en 2021 entre le ministère des Transports, Bordeaux Métropole et Keolis Bordeaux Métropole.

Les données sont désormais transmises à l'aide d'un outil de recueil et de suivi des faits de délinquances dénommé ISIS (Intégration Standardisée des Informations de Sûreté). Une nomenclature nationale permettant le recensement des faits a été établie.

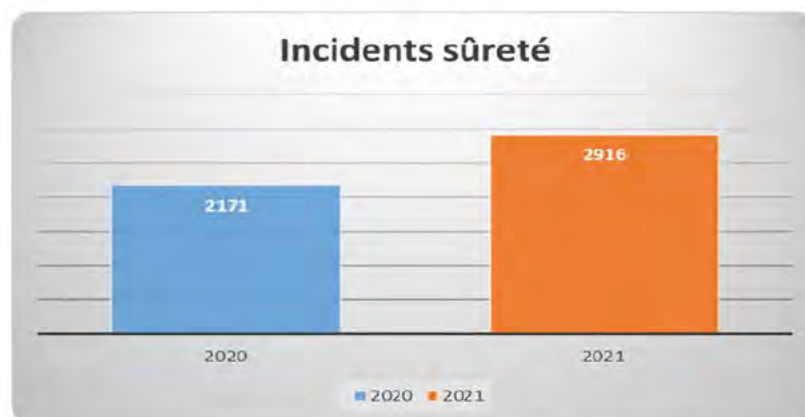
Keolis Bordeaux Métropole a déployé cette nomenclature pour assurer le suivi des faits de délinquance en 2021. Afin de permettre une comparaison avec les données de l'année précédente, une table de correspondances a été élaborée.

Les données 2020 affichées dans le présent rapport sont ajustées selon cette nouvelle nomenclature (requalification de certaines données).

Cette nouvelle nomenclature est composée d'items répartis en 4 familles :

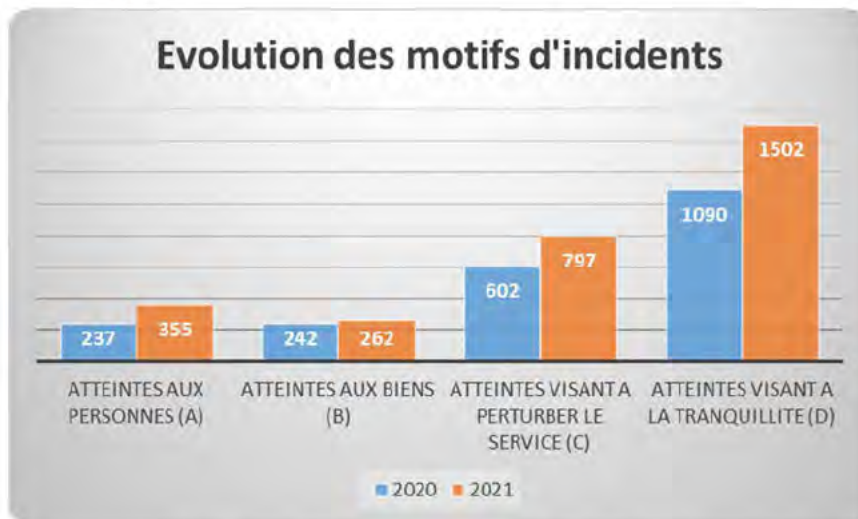
- Les atteintes aux personnes ;
- Les atteintes aux biens ;
- Les atteintes visant la tranquillité ;
- Les atteintes visant à perturber le service.

Les éléments d'analyse sont décrits ci-après.



Evolution des incidents 2020/2021

La croissance des incidents de sûreté enregistrée entre 2019 et 2020 se poursuit en 2021. Les comportements se font de plus en plus irascibles, les actes de délinquances et plus particulièrement les incivilités se développent.



Evolution motifs des incidents 2020/2021

Tous les motifs d'incidents sont en augmentation et plus particulièrement les atteintes visant à la tranquillité des voyageurs (incivilités) et les atteintes aux personnes. Les atteintes aux biens sont relativement stables.

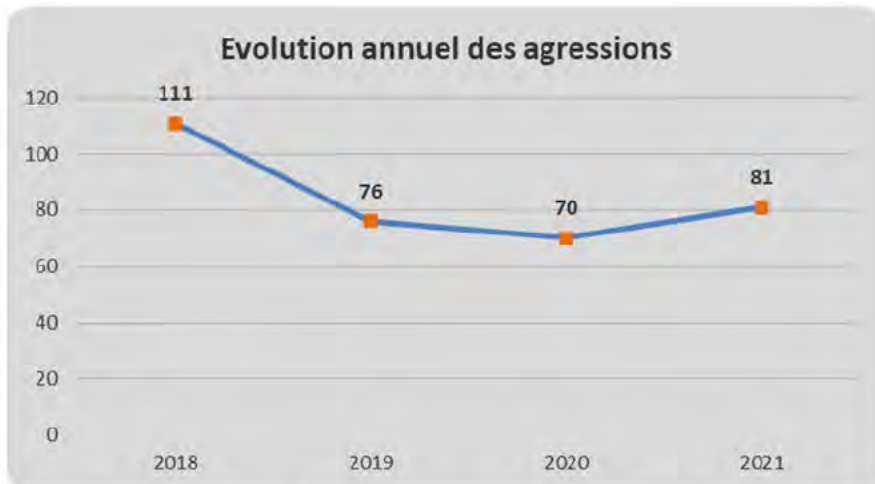
VII.1.1. Les atteintes aux personnes

Les atteintes aux personnes sont en augmentation de +50 %. La plus forte progression concerne les atteintes sexuelles et sexistes sans contact physique (+200 %). En valeur, cela représente 27 faits contre 9 en 2020. Les atteintes volontaires non physiques (altercations, insultes et outrages) augmentent aussi fortement (+64 %). En valeur, cela représente 210 faits contre 128 en 2020.

VII.1.1.a) Les agressions sur le personnel de Keolis Bordeaux Métropole

Keolis Bordeaux Métropole a enregistré une hausse des agressions envers ses agents (+16 %), soit 81 faits contre 70 en 2020.

Chapitre VII



La plus forte augmentation concerne les agressions envers les conducteurs (+37 %). En valeur, cela représente 37 agressions contre 27 en 2020.

Le maintien des vitres de protection installées au début de la crise sanitaire aux postes de conduite n'a pas totalement contribué à la réduction des agressions envers les conducteurs. La reprise de la montée par l'avant avec le rappel du port du masque et le non-rendu monnaie ont aussi été des facteurs déclencheurs de situations conflictuelles.

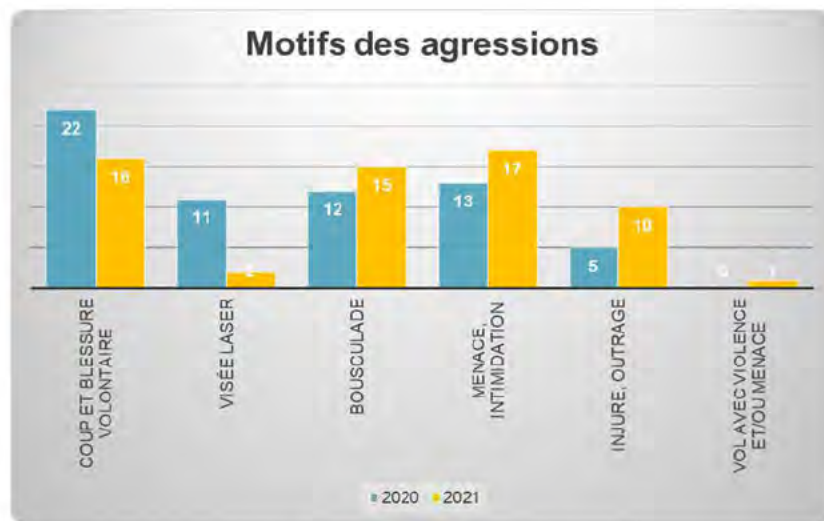
Les agressions envers les contrôleurs augmentent également (+11 %). En valeur, cela représente 29 agressions contre 26 en 2020.

En première ligne face à certains voyageurs irrespectueux des consignes sanitaires et des règles de transport, les agents doivent gérer au quotidien des situations conflictuelles croissantes.

C'est aussi le cas pour le personnel présent sur le terrain (Agents de sûreté et régulateurs, technicien de maintenance) pour assurer les interventions d'assistance, de maintenance ou de gestion de la circulation.

Enfin, les agressions envers les autres personnels de Keolis Bordeaux Métropole (agents commerciaux, agents de sûreté, régulateurs, agents de maintenance, ...) sont aussi en augmentation (+25 %). En valeur, cela représente 10 agressions en 2021 contre 8 en 2020.

Chapitre VII



Motifs des agressions

Les atteintes avec violences physiques (coups et blessures volontaires, crachats, visées laser, bousculades) sont en baisse de -24 %, soit 34 faits en 2021 contre 45 en 2020.

La plus forte baisse concerne les blessures par visée laser (-82 %), soit 2 faits en 2021 contre 11 en 2020. Les coups volontaires sont aussi en diminution (-27 %), soit 16 faits contre 22 en 2020.

Seuls les crachats (10 faits en 2021 contre 6 en 2020) et les bousculades (15 en 2021 contre 12 en 2020) sont en augmentation.

Les atteintes sans violence physique (menaces, outrages, injures) sont en forte augmentation (+105 %), soit 37 faits contre 18 en 2020.

Les menaces et intimidations enregistrent une augmentation de +31 % (17 faits contre 13 en 2020).

De même, les outrages et injures enregistrent une forte augmentation (+100 %), ce qui représente 10 faits contre 5 en 2020.

En 2021, 45 % des agressions ont été commises sur le réseau bus (contre 46 % en 2020) et 45 % sur le réseau tramway (contre 32 % en 2020) :

- 65 % des agressions ont eu lieu à Bordeaux contre 56 % en 2020. Les secteurs sur lesquels les agents sont les plus exposés sont Quinconces et la gare Saint-Jean. Les autres faits ont tous eu lieu intra-boulevard sans prédominance d'un secteur ;
- Les autres communes concernées par des faits d'agression multiples sont Mérignac (5 faits) et Pessac (4 faits). La rive droite concentre 10 faits contre 9 en 2020 ;
- Les lignes de Bus sur lesquelles ont eu lieu principalement les agressions sont les Lianes 1, 15 et 16 avec entre 4 et 5 agressions ;
- Sur les lignes de tramway, les faits sont en baisse sur la Ligne A (9 contre 12), sur la Ligne B (6 faits contre 11) et une augmentation sur la Ligne C (12 contre 8) et sur la Ligne D (6 contre 1 en 2020).

Chapitre VII

VII.1.1.b) Les agressions envers la clientèle

Les agressions envers la clientèle du réseau de transport sont en augmentation (+19 %), soit 19 faits en 2021 contre 16 en 2020. Ces données ne sont pas exhaustives. Elles ne concernent que les faits qui ont été signalés par les victimes ou les témoins.

Néanmoins, la multiplication des violences enregistrées sur la plaque urbaine se confirme aussi dans les transports :

- 53 % des faits ont été commis sur le réseau tramway contre 60 % en 2020 et majoritairement à Bordeaux ;
- Les lignes de bus sur lesquelles ont eu lieu les agressions sont au nombre de 7 et concernent les Lianes 3, 9, 10, 11, 12, 15, et 16 et la ligne 34 contre 5 lignes différentes en 2020 (Lianes 3, 9, et 11, et les lignes 20 et 37).

VII.1.1.c) Les atteintes sexuelles et sexistes

Les atteintes sexuelles avec contact, viol ou tentative de viol sur le réseau de transport concernent très peu de faits (5 en 2021 contre 4 en 2020) et sont commises sur des voyageuses qui ont signalé les faits auprès du personnel terrain du délégataire.

Les atteintes sexuelles et sexistes sans contact concernent majoritairement des faits d'exhibition sexuelle (24 en 2021 contre 9 en 2020). Seuls 2 faits pour outrages sexiste ont été signalés, un à l'encontre d'un agent dans un parc-relais et l'autre par une jeune femme dans une rame de tramway.

Même si les faits, se sont principalement déroulés à Bordeaux, aucun secteur n'est privilégié. Quant aux exhibitions sexuelles, elle se déroulent à 73 % à bord d'un tramway.

VII.1.2. Atteinte aux biens

VII.1.2.a) Jets de projectiles

Les jets de projectiles avec dégâts, mais sans victime, sont en baisse (-13 %) sur l'ensemble du réseau.

- 38 % des jets projectiles ont eu lieu sur le réseau tramway contre 38 % en 2020, et 62 % sur le réseau bus (même répartition qu'en 2020).

Comme en 2020, la commune la plus touchée par les jets de projectiles sur les véhicules bus et les rames de tramway est Bordeaux (31 % en 2021 contre 35 % en 2020).

24 % des jets de projectiles sont commis sur les communes de la rive droite en 2021 comme en 2020.

- Floirac particulièrement touchée sur le trajet de la Lianes 16 en 2020 dans le secteur Libération enregistre une baisse des jets de projectiles avec dégâts sur ce secteur ainsi que sur le secteur Dravemont ;
- Cenon enregistre la plus forte baisse de faits (1 fait en 2021 contre 8 en 2020) tant sur le bus que sur le tramway ;
- Lormont enregistre une légère baisse des faits (5 en 2021 contre 7 en 2020) commis sur le secteur La Gardette - Les Iris, tant sur la ligne A du tramway que sur la ligne 40.

Chapitre VII

Concernant la rive gauche :

- Pessac enregistre une baisse des faits sur le secteur Châtaigneraie alors qu'apparaît un nouveau foyer sur le secteur Haut Livrac et Macédo (Lianes 4, et lignes 23 et 44) ;
- Blanquefort se maintient à un niveau élevé de jets de projectiles avec dégâts (9 en 2021 contre 8 en 2020) sur le tramway entre Franckton et la gare de Blanquefort.

Concernant les lignes de bus :

- Les lignes fortement impactées par des jets de projectiles en 2021 sont la Lianes 11 (8 faits) sur le secteur de Mérignac et la Lianes 2 (4 faits contre 5 en 2020) sur le secteur du Taillan Médoc.

Concernant le tramway, les jets de projectiles sont en baisse de -56 % (34 faits en 2021 contre 78 faits en 2020) :

- La baisse des jets de projectiles concerne toutes les lignes de tramway :
 - Ligne A : 6 faits en 2021 contre 28 en 2020 ;
 - Ligne B : 7 faits en 2021 contre 16 en 2020 ;
 - Ligne C : 17 fait en 2021 contre 30 en 2020 ;
 - Ligne D : 4 faits en 2021 contre 4 en 2020.

Chaque jet de projectiles avec dégâts fait l'objet d'un dépôt de plainte et de mesures de surveillance, tant par les forces de Police que par les équipes d'intervention de Keolis Bordeaux Métropole.

30 plans de sûreté (déviation ou rebroussement) ont été activés en 2021 à la suite de jets de projectiles avec dégâts contre 46 en 2020.

VII.1.2.b) Dégradations et vols

Les dégradations du matériel et des équipements, y compris les tags et les graffitis, sont en hausse (+23 %), ce qui représente 132 faits contre 107 en 2020 :

- 57 % des dégradations sont perpétrées dans les rames de tramway ou contre leurs équipements (contre 55 % en 2020). Cela représente 15 faits sur la ligne A (contre 17 en 2020), 20 sur la ligne B (contre 17 en 2020), 24 sur la ligne C (contre 11 en 2020) et 3 sur la ligne D (contre 5 en 2020) ;
- Au global, ce sont 22 communes qui sont impactées contre 14 en 2020 et 9 en 2019. Bordeaux comptabilise à elle seule 66 % des dégradations contre 50 % en 2020. Les secteurs les plus touchés se situent entre Berges de Garonne et Cité du Vin (8 faits contre 7 en 2020), Galin (6 faits en 2021 contre 2 en 2020) et Quinconces (9 faits en 2021 contre 3 en 2020) ;
- Les lignes qui enregistrent plus de 4 faits sur l'année sont les Lianes 16 (6 faits contre 2 en 2020) et la Lianes 8 (4 faits contre 1 en 2020).

Les vols simples à l'encontre des clients et des agents du réseau sont en légère augmentation (+23 %), soit 21 faits contre 17 en 2020 :

- 57 % des vols ont lieu en ligne contre 17 % en 2020. Il s'agit principalement de vols à la tire envers les passagers et de vol de caisse ou de sacs en terminus ;

Chapitre VII

- Les vols ont été commis ou signalés majoritairement à Bordeaux (11 faits contre 10 en 2020).

VII.1.3. Atteintes visant à la tranquillité

VII.1.3.a) Actes contraires aux règles d'usage dans les transports

Les incivilités sont en forte augmentation par rapport à 2020 (+37 %).

Au-delà du non-respect des règles de transport habituelles, s'ajoutent les non-respects des consignes sanitaires, et plus particulièrement le non-port du masque (459 procès-verbaux ont été dressés en 2021 contre 201 en 2020). Il est néanmoins à noter que le port du masque est très majoritairement respecté à bord des véhicules.

Parmi les non-respects des règles de transport, sont en forte augmentation :

- Souillures (+155 %), soit 28 signalements contre 11 en 2020 ;
- Fumer (+81 %), soit 49 signalements contre 27 en 2020 ;
- Bruit (+49 %), soit 293 signalements contre 196 en 2020 ;
- Evacuation d'individu (+30 %), soit 771 évacuations contre 591 en 2020 et 110 en 2019.

Les signalements d'individus porteurs d'arme(s) s'intensifient (+50 %), soit 24 en 2021 contre 16 en 2020).

VII.1.3.b) Rixes et bagarres entre voyageurs

Les rixes sur la voie publique et les bagarres entre voyageurs sont en forte augmentation (+54 %), soit 86 faits contre 56 en 2020.

Les incidents en ligne sont en augmentation (+128 %) et ont lieu majoritairement dans les rames (54 %). Les rixes et bagarres sur les stations de tramways sont en augmentation de +41 % soit 24 faits contre 17 en 2020. Le centre-ville de Bordeaux concentre 67 % des incidents (58 faits contre 48 en 2020). La station plus particulièrement concernée est celle des Quinconces (10 faits contre 5 en 2020).

VII.1.4. Atteintes visant à perturber le service

Les incidents sur le réseau ayant perturbé le service sont en augmentation (+32 %), soit 797 faits contre 602 en 2020.

VII.1.4.a) Entraves à la circulation des véhicules

Les entraves à la circulation des bus et des tramways sont en augmentation (+41 %), soit 623 faits contre 443 en 2020. Les motifs d'entrave sont majoritairement des véhicules et des individus sur les voies de circulation (369 en 2021 contre 208 en 2020), dont 66 % sur les voies du tramway.

Chapitre VII

Ces entraves à la circulation sont à distinguer des manifestations qui perturbent le réseau, mais qui font l'objet d'une anticipation et d'un encadrement par les équipes de régulation avec des renforts ponctuels des équipes de sûreté lors de manifestations non déclarées ou « débordantes ».

Les manifestations ont été fortement réduites par la crise sanitaire, toutefois les évènements ci-dessous ont nécessité la mise en œuvre de dispositifs sécuritaires particuliers :

- Matches au Grand Stade : 11 matchs de football ;
- Matches au Stade Chaban Delmas : 7 matchs de Rugby ;
- Manifestations sociales (39 manifestations « gilet jaune », anti-confinement, « antivax », ...) ;
- Evènements divers (Braderie, Foire aux plaisirs, Nuit de la Saint Sylvestre, Illuminations du Grand-Théâtre, ...).

Les visées laser sans victime sont aussi des motifs de perturbation du service car elles nécessitent une levée de doute des équipes de sûreté ou de police avec la mise en œuvre d'un plan de déviation ou de rebroussement conservatoire. En 2021, 48 signalements de visées laser sont observés en 2021 contre 46 en 2020.

VII.1.4.b) Manipulation des équipements

Les faits endogènes qui ont perturbé le service concernent plus particulièrement les blocages de portes et le tirage des signaux d'alarme. En 2021, 13 faits ont été recensés contre 15 en 2020.

Les perturbations sont dues à 80 % à des blocages ou des décompressions de portes.

VII.1.4.c) Non-respect des consignes de vigilance

La consigne de vigilance plus spécifiquement non respectée concerne les colis oubliés dans les véhicules ou aux arrêts. En 2021, une légère augmentation de colis oubliés est enregistrée (+10 %), soit 158 faits contre 144 en 2020. Ces « oubliés » impliquent, si le propriétaire n'est pas identifié immédiatement, la mise en place d'un périmètre de sécurité, l'intervention des forces de l'ordre qui précèdent à la levée de doute et à l'intervention des démineurs si le doute est avéré.

En 2021, les services de déminage sont intervenus à 14 reprises entraînant une perturbation du service.

Les oublis de bagage ont lieu à 52 % dans le Bus et pour 72 % aux arrêts. Concernant le tramway, les bagages sont principalement oubliés en station (60 %).

VII.2. Incitation à la validation

Les dispositifs d'incitation à la validation continuent d'être déployés sur le réseau et concourent à la lutte contre la fraude et à la baisse des incivilités.

Chapitre VII

VII.2.1. Les principales actions poursuivies en 2021

VII.2.1.a) La Validation Encouragée à l'Entrée (VEE)

La Validation Encouragée à l'Entrée (VEE) est une action pratiquée par le conducteur lors de l'accueil des clients.

Sa mission consiste à inciter les voyageurs à valider leur titre de transport, sans jamais se mettre en danger et sans l'imposer. Un simple bonjour, un simple regard, un rappel de la règle suffit largement à inciter la majorité des voyageurs à valider : c'est l'objectif que Keolis Bordeaux Métropole fixe aux conducteurs.

C'est au moment de la montée dans le bus qu'il est nécessaire de capter le voyageur. C'est donc avec le professionnalisme du conducteur que Keolis Bordeaux Métropole agit sur la lutte contre la fraude.

Par ailleurs, une bonne qualité d'accueil contribue à générer un climat relationnel de meilleure qualité.

L'installation de protections aux postes de conduite a permis de réinstaurer la montée par l'avant et ainsi de rétablir la relation avec la clientèle.

VII.2.1.b) La Validation Systématique à l'Entrée (VSE)

La validation systématique à l'entrée (VSE) est une action qui vise à inciter les voyageurs à valider systématiquement leur titre de transport lorsqu'ils montent dans un transport en commun (Bus, Tramway ou Bat³). Ce dispositif a été initié par Keolis Bordeaux Métropole en 2010 et s'inscrit dans une démarche d'entreprise de lutte contre la fraude des voyageurs. Il s'agit d'un projet participatif et évolutif.

Ce dispositif a pour objectif de faire comprendre aux clients pourquoi il est indispensable de valider son titre de transport, et par la même occasion de revaloriser le travail du conducteur en réaffirmant son statut de conducteur-receveur.

Depuis son lancement, les clients semblent réceptifs et approuver ce dispositif garantissant l'équité entre voyageurs. Le nombre de validations augmente, les conducteurs observent un changement positif au niveau de la vente de titres à bord et également du comportement de la clientèle.

En 2021, les équipes VSE ont rappelé l'obligation de valider à 583 000 voyageurs contre 350 000 en 2020.

VII.2.1.c) Les Valid'Actions

Ce dispositif a pour objectif de sensibiliser les voyageurs à l'obligation de détenir et de valider un titre de transport pour accéder à un véhicule de transport et plus particulièrement au tramway. La technique consiste à accueillir les clients à leur arrivée sur le quai d'une station, à les inviter à préparer leur titre de transport et à le valider en amont de la montée sur un valideur mobile positionné sur le quai. Si le voyageur se présente sans titre de transport, il lui est proposé l'achat d'un BSC (Billet Sans Contact). Si le voyageur n'a pas de moyen de paiement et/ou refuse d'acheter un titre, soit il est verbalisé s'il veut absolument prendre le transport, soit il lui est interdit l'accès au transport.

Chapitre VII

VII.2.1.d) Opérations de contrôle mixte « Validation et contrôle »

Ce nouveau dispositif conjugue préventif et répressif, à savoir : « incitation des voyageurs à valider à la montée et contrôle des voyageurs à la descente ». Sur une même station de tramway, une équipe de Valid'Action incite les voyageurs qui montent dans le tramway à valider sur les valideurs à quai alors qu'une équipe de contrôle procède à la vérification des titres de transport des voyageurs qui descendent du tramway.

L'accès à la station est restreint par de la rubalise, deux sorties sont prévues à chaque extrémité. Les contrôleurs se positionnent aux sorties et procèdent aux contrôles par filtrage (à l'image d'une sortie de métro).

Ce nouveau dispositif a pour objectif de contrôler tous les voyageurs sur le quai lors de leur descente de la rame.

15 opérations de ce type ont été organisées en 2021 contre 22 en 2020. 13 910 voyageurs ont été contrôlés et 503 procès-verbaux ont été émis.

Ces nouvelles opérations permettent à la fois de rappeler les règles de la validation, de rassurer la clientèle en règle et de verbaliser les contrevenants qui descendent sur le quai.

VII.2.2. Les résultats 2021

VII.2.2.a) Contribution de la VSE au taux de contrôle

Les opérations VSE menées par les différentes entités managériales participent à hauteur de 16,6 % du nombre total de contacts voyageurs.

VII.2.2.b) Valid'Action

En 2021, les équipes de Keolis Bordeaux Métropole ont organisé 22 opérations de Valid'Action contre 11 en 2020 sur 13 stations de tramway différentes. Au total, ce sont 21 308 voyageurs qui ont été sensibilisés grâce à ce dispositif.

VII.3. Conventions avec les forces de l'ordre

VII.3.1. Convention avec la Police Municipale de Bordeaux

La convention de partenariat signée entre la mairie de Bordeaux et Keolis Bordeaux Métropole en 2013 se poursuit. Cette convention avait fait l'objet dès 2015 d'une augmentation du nombre d'opérations conjointes (4 par mois), et de l'élargissement de l'amplitude horaire des opérations (entre 7 heures et 1 heure).

Les objectifs de cette convention sont atteints :

Chapitre VII

- Lutter contre les incivilités : la présence de la Police Municipale aux côtés des équipes de contrôle de Keolis Bordeaux Métropole rend plus efficace les actions de contrôles compte-tenu de leur participation active en matière de recueil d'identité mais également de verbalisation pour incivilités ;
- Lutter contre l'alcoolisation excessive dans les transports en commun : la Police Municipale intègre dans ses patrouilles de nuit des passages sur le pôle des Quinconces principalement, et procède à des verbalisations pour consommation d'alcool, ou bien demande à ce que les bouteilles détenues par les voyageurs soient vidées ;
- Lutter contre le stationnement gênant : la Police Municipale est régulièrement sollicitée sur différents secteurs de la Métropole pour verbaliser et mettre en fourrière des véhicules gênants.

VII.3.2. Conventions avec des Polices Municipales des Mairies de la Métropole

En 2021, 11 nouveaux partenariats ont été noués : Bègles, Bruges, Carbon-Blanc, Cenon, Floirac, Gradignan, le Bouscat, Le Haillan, Le Taillan, Saint Aubin du Médoc et Talence. Ils s'ajoutent aux sept déjà signées : Bordeaux, Blanquefort, Mérignac, Bassens, Ambarès, Eysines et Saint-Médard en Jalles. En tout, ce sont 18 conventions de partenariat entre Keolis Bordeaux Métropole et les Polices Municipales des mairies de la Métropole qui sont en vigueur en 2021.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Keolis Bordeaux Métropole poursuit son partenariat opérationnel avec d'autres Polices Municipales de la Métropole.

Sur les mêmes bases que celui de Bordeaux, ces partenariats prévoient des opérations conjointes de lutte contre les incivilités et contre l'alcoolisation excessive dans les bus et sur les pôles d'échanges. Elles contribuent à développer un sentiment de sécurité dans les transports. Des actions spécifiques sont aussi organisées au travers de chaînage permettant aux policiers municipaux d'adapter leurs déplacements aux problématiques de circulation.

En 2021, 27 opérations conjointes (OCPM - Opération de Contrôle avec la Police Municipale) ont été réalisées sur des créneaux horaires différents tant dans les bus que dans les tramways avec les Polices Municipales de la Métropole contre 16 en 2020.

VII.3.3. Convention avec la Gendarmerie

Une convention de partenariat entre le Groupement de Gendarmerie Départemental de la Gironde (GGDG) et Keolis Bordeaux Métropole a été signé en février 2021. Cette convention définit des actions pour répondre aux objectifs suivants :

- Lutter contre toutes les formes de délinquances, de fraude et d'incivilités sur le réseau de transport de Bordeaux Métropole dans la zone de compétence de la Gendarmerie ;
- Rassurer et sensibiliser les voyageurs et le personnel de Keolis Bordeaux Métropole par une présence régulière sur le réseau et des opérations communes.

En 2021, 6 opérations conjointes ont été organisées contre 5 en 2020.

Chapitre VII

VII.3.4. Convention avec la Direction Départemental de la Sécurité Publique de la Gironde

Une convention de partenariat entre la Direction Départementale de la sécurité Publique de la Gironde (DDSP) et Keolis Bordeaux Métropole a été signée en octobre 2021. Cette convention définit, comme pour celle avec la Gendarmerie, les actions qui seront déclinées pour répondre aux objectifs de lutte contre toutes les formes de délinquances, de fraude et d'incivilité dans les transports publics urbains de voyageurs dans la zone de compétence de la police nationale.

En 2021, 39 opérations conjointes ont été réalisées contre 22 en 2020.

VII.3.5. Les résultats 2021

En 2021, les partenariats avec la Police Nationale, la Gendarmerie et les Polices Municipales ont été développés (72 opérations communes ont été réalisées contre 43 en 2020). Ce sont plus de 48 000 voyageurs qui ont été contrôlés en présence des forces de l'ordre et 1 272 procès-verbaux émis en leur présence.

VII.4. Contrat d'objectif Départemental pour la sûreté dans les transports

En 2020, à la suite d'un Comité Nationale de Sécurité dans les transports en commun, la Préfecture du département de la Gironde a initié la rédaction d'un Contrat d'Objectifs Départemental pour la Sûreté et la Prévention de la Délinquance et de la radicalisation dans les transports collectifs de voyageurs qui a été signé en juin 2021.

Ce contrat d'objectif se substitue à l'Observatoire de sûreté des transports en commun créé en 2012. Cette instance était propre à la Métropole alors que le contrat d'objectif englobe l'ensemble du département. Les objectifs du contrat sont plus larges que les conventions partenariales avec les forces de l'ordre et couvrent les champs suivants :

- Lutte contre la délinquance et les incivilités ;
- Lutte contre la menace terroriste ;
- Lutte contre les violences sexistes et sexuelles ;
- Lutte contre la fraude ;
- Prévention de la radicalisation.

Le 1^{er} comité de pilotage s'est réuni en juillet 2021.

VII.5. Les agents de sécurité

En complément de la présence terrain des équipes de Keolis Bordeaux Métropole et des forces de l'ordre, des actions de sécurisation par des agents de sécurité extérieurs sont réalisées sur les premiers

Chapitre VII

départs des lignes de tramways les vendredis, samedis et dimanches matin de 04h30 à 07h30. Leurs missions consistent en un accompagnement des voyageurs à l'intérieur des rames, à des rondes sur les pôles d'échanges afin de rassurer les voyageurs et les conducteurs et à maintenir le calme aux abords des voies.

La présence d'agents de sécurité vise aussi à renforcer la « sécurisation » du réseau dans le cadre des consignes de vigilance « Vigipirate » (repérage de colis douteux, ...).

VII.6. Prévention et sensibilisation

VII.6.1. Prévention Vigipirate

Le niveau Vigipirate a été maintenu en 2021 au niveau Sécurité renforcée - Risque attentat. Il a été rappelé aux agents de TBM par notes de service les consignes à appliquer sur le réseau. Une procédure spécifique concernant le traitement des objets douteux est également rediffusée pour rappel à l'ensemble des agents. Une note de service précisant la conduite à tenir en présence de personnes au visage dissimulé dans les transports a été retransmise aux agents.

En complément de ces notes internes, sont diffusés des messages de prévention sonores et visuels en stations et dans les rames à destination de la clientèle.

VII.6.2. Prévention de l'alcoolisation des jeunes

VII.6.2.a) *Soul Tram*

Le dispositif Soul Tram a repris en octobre 2021 à bord des rames en station de 21 heures à 1 heure. Les équipes de prévention contre l'alcoolologie et l'addictologie contribuent à sensibiliser les clients sur les risques de l'alcoolisation excessive et à adopter des comportements civiques dans les transports. Keolis Bordeaux Métropole relaie l'information de ce dispositif sur les bornes d'information voyageurs.

VII.6.2.b) *Opérations conjointes de nuit avec les forces de l'ordre*

Une opération conjointe de nuit avec les forces de l'ordre visant à lutter contre la consommation d'alcool dans les transports en commun a été organisée (1 opération entre 21h30 et 23h30 contre 3 en 2020) et a permis de diffuser des messages de prévention tout en procédant à des contrôles de titres.

VII.6.3. Prévention des atteintes sexuelles et sexistes

Keolis Bordeaux Métropole est fortement engagé dans la prévention et la lutte contre le harcèlement sexuel et sexiste tant envers le personnel qu'envers les voyageurs qui empruntent le réseau.

En 2021, les actions suivantes ont été déployées sur le réseau :

Chapitre VII

- Intégration au module « Aide et contact » de l'application Infotbm des informations permettant de mieux accompagner les victimes et les témoins ;
- Création d'une page dédiée et pérenne sur l'onglet « se déplacer » ;
- Création d'un formulaire de signalement envoyé en temps réel au Poste de Commandement Sécurité pour un traitement immédiat ;
- Diffusion d'un guide dédié à la lutte contre le harcèlement pour aider les victimes et les témoins d'une agression à réagir.

Une campagne de communication qui s'attaque à la « drague non consentie », qui constitue une forme de harcèlement répandu dans les transports, a été déployée en 2021.



Keolis Bordeaux Métropole continue aussi de promouvoir le dispositif de descente à la demande sur l'ensemble des lignes de Bus de nuit, ce qui permet aux personnes seules de descendre au plus près de leur lieu de destination. Initié en 2017, ce dispositif enregistre en moyenne 2 à 5 demandes par soirée, plus particulièrement en période hivernale.



VII.6.4. Sensibilisation en milieu scolaire et associatif

Keolis Bordeaux Métropole continue d'intervenir dans les établissements scolaires et au sein d'associations afin de sensibiliser les jeunes au respect des règles de transport, à la sécurité et aux règles de civisme. En 2021, 8 932 élèves répartis dans 85 collèges, lycées et associations (Rallye santé citoyenne, ...) de la Métropole ont été sensibilisés aux règles du transport et à la sécurité par des agents du Délégué (conducteurs, contrôleurs, ...).



Leur mission a été enrichie du rappel des règles sanitaires (distanciation et respect du port du masque) dans les transports.

VII.7. La médiation sociale : PIMMS

VII.7.1. PIMMS Médiation de Cenon

Le nombre de médiateurs du PIMMS de Cenon a connu une hausse en 2021. Ce sont 10 médiateurs sortants en moyenne par jour qui sont intervenus sur le réseau contre 7 en 2020. Malgré la suppression des « contrats emplois aidés » et la recherche d'autres types de contrat pour maintenir l'activité du PIMMS, l'effectif a été augmenté.

En 2021, 21 médiateurs ont bénéficié d'une sortie « positive » soit en trouvant un emploi, une formation qualifiante ou une validation de leur projet professionnel. Cela représente un taux de sortie positive de 78 % contre 88% en 2020. Par ailleurs, le PIMMS a dû faire face à des difficultés de recrutement liés aux exigences des critères d'éligibilité aux contrats emplois aidés et au contexte sanitaire, ce qui a généré plus de sorties anticipées et donc moins d'accompagnement.

Sur le réseau, les médiateurs sociaux sont entrés en contact avec 162 000 voyageurs contre 144 000 en 2020. La présence de la médiation sortante au quotidien favorise l'humanisation des transports et contribue au respect des règles de civisme et du règlement d'exploitation des transports. Il est à noter que le nombre de voyageurs en règle grâce à leurs actions a légèrement augmenté (89 % en 2021 contre 87 % en 2020).

VII.7.2. PIMMS Médiation de Bordeaux

En 2021, le PIMMS de Bordeaux a développé son engagement de missions de médiations sociales et a accueilli 8 927 personnes recherchant des informations et/ou des solutions dans les domaines représentés par ses partenaires (transport, énergie, eau, logement, social, ...). 39 % des motifs de consultation concernent les transports (plans et horaires, tarifications, ...).

Chapitre VII

Par ailleurs, le PIMMS de Bordeaux a accueilli 13 670 personnes sur la Tarification Solidaire (détaillée au chapitre II.6) et accompagné 12 108 personnes directement dans les 28 Centres Communaux d'Action Sociale de la Métropole. Cette action est financée par Bordeaux Métropole dans le cadre du projet de Tarification Solidaire (détaillé au chapitre II.6).

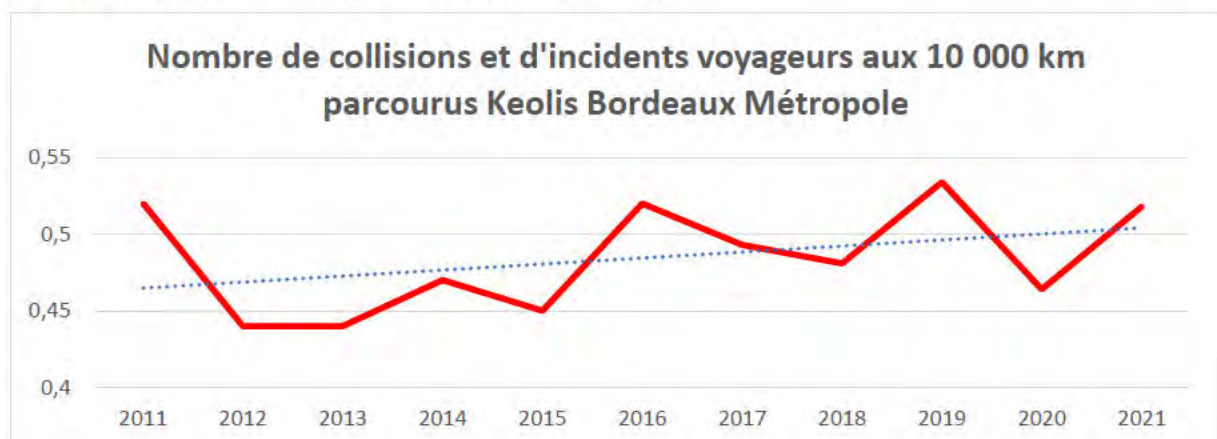
VII.8. Accidentalité

VII.8.1. Bus

VII.8.1.a) Taux de fréquence

En 2021, le taux d'accidents (matériels et corporels) aux 10 000 kilomètres est supérieur à celui constaté en 2020 (0,51 accident aux 10 000 kilomètres contre 0,46).

Afin de mesurer l'évolution du taux de référence, il est préférable de se comparer à l'année 2019, année de référence hors période de crise sanitaire. Le taux d'accidents de 2021 est inférieur à celui de 2019 (0,51 accident aux 10 000 kilomètres contre 0,53).



VII.8.1.b) Nombre d'accidents

Accidents bus	2019	2020	2021
Conducteurs-receveurs (CR) Classés et Polyvalents	716	527	886
Conducteurs-receveurs (CR) Intégration	376	292	217
Total	1 092	819	1 103

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le nombre d'accidents survenus en 2021 est de 1 103 pour le réseau bus et de 61 pour Mobibus, soit un taux de fréquence aux 10 000 kilomètres de 0,51 accident inférieur à la dernière année de référence (2019 : 0,53).

Chapitre VII

Le nombre d'accidents total en 2021 est supérieur à celui de l'année de référence 2019 (+11 accidents). Il est à noter une diminution du nombre d'accidents des conducteurs-receveurs en intégration (-159 accidents).

Toutefois, une augmentation du nombre d'accidents des conducteurs-receveurs classés / polyvalents est constatée (+170).

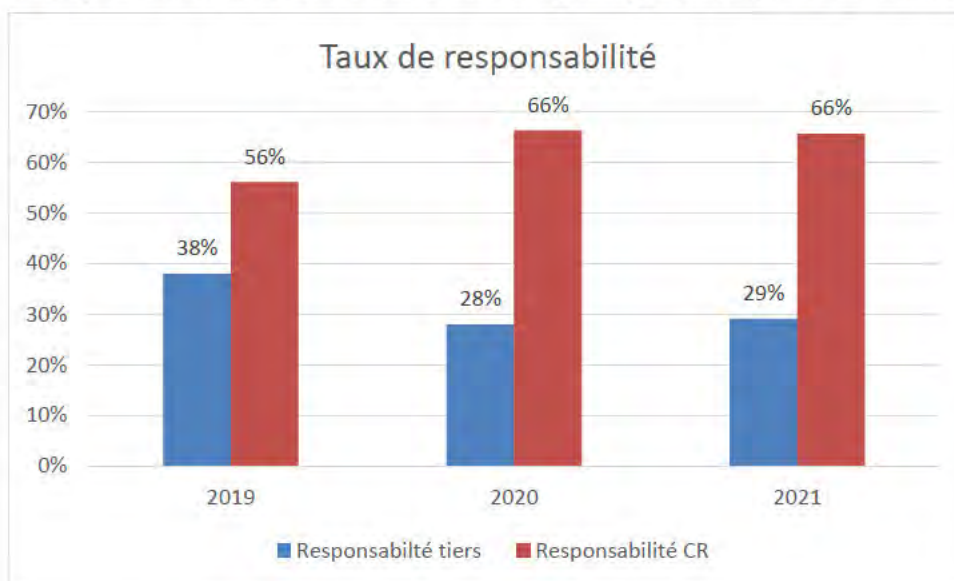
Concernant l'activité Mobibus, 71 accidents ont été référencés en 2019, contre 61 pour l'année 2021, soit une diminution de -10 accidents (-14 %).

Les déclarations d'accidents corporels ont augmenté en 2021, avec 177 accidents ayant entraîné des conséquences corporelles contre 168 en 2019. Une augmentation de +3 % des accidents corporels avec cyclistes ou piétons est à souligner (17 en 2021 contre 16 en 2019).

Une augmentation des incidents corporels intérieurs est également constatée (162 en 2021 vs. 152 en 2019). Ces incidents correspondent à des chutes consécutives à des freinages brusques, à des chutes à la descente ou à la montée.

(i) Taux de responsabilité

Le taux de responsabilité en 2021 est en forte hausse par rapport à l'année de référence 2019.



* CR : conducteurs-receveurs

(ii) Conducteurs multi-sinistrés

Sont ainsi nommés les conducteurs ayant au moins trois déclarations d'accidents sur les 12 derniers mois, quelle que soit la responsabilité engagée. Ces conducteurs sont repris en formation Amélioration Continue de la Conduite.

A fin 2021, 91 conducteurs étaient concernés. Ils sont à l'origine de 324 déclarations de sinistres, soit 27 % des sinistres (27 % en 2020 et 29 % en 2019).

Chapitre VII

VII.8.1.c) Faits notables

En 2021, il n'a été constaté aucun accident corporel grave avec l'implication d'un bus. Néanmoins, un accident d'un tramway contre un bus TBM a eu lieu sur la commune d'Eysines en novembre 2021.

Les actions mises en œuvre en 2018 (nouvelle organisation DEX 2020) et en 2019 (management de la sécurité) permettent dorénavant d'harmoniser les pratiques et de faire émerger de nouvelles pistes de prévention.

Les évolutions mises en œuvre en 2021 sont :

- Le lancement d'une démarche identique au tramway pour le bus, par la Responsable Sécurité Opérationnelle de la Direction d'Exploitation, avec des commissions sécuritaires qui étudient et proposent des actions suivant l'analyse des accidents les plus importants ;
- Le lancement des réunions ATB (Accidentologie Tramway-Bus), en collaboration avec Bordeaux Métropole, avec le lancement d'une étude sur les couloirs de bus afin de préconiser des aménagements urbains ;
- Le lancement d'un groupe de travail sur le dernier semestre de l'année 2020 afin de proposer des pistes d'actions et d'améliorations préventives et correctives sur les 3 lignes les plus accidentogènes du réseau (Lianes 1, Lianes 15 et Lianes 16) ;
- L'établissement d'un plan d'action dans le but de réduire l'accidentologie bus, celui-ci est suivi dans le cadre du processus R3-5 Management de la sécurité ;
- L'initiation de travaux relatifs à l'organisation du travail, la formation, la postulation et l'intégration des nouveaux embauchés permettant une meilleure connaissance des lignes et une meilleure maîtrise du matériel. Un suivi des données d'accidentologie détaillé et ciblé permet de mieux identifier les lieux et configurations des collisions ;
- Le lancement en 2021 d'une campagne de communication sur le thème de la sécurité autour des véhicules de transport (« Vivons mieux ensemble ») a été réalisée tant en interne qu'en externe. Cette campagne a été relayée sur les réseaux sociaux et a fait l'objet d'ateliers sur le terrain (détaillés au chapitre VI.3.2.e)(ii).

VII.8.1.d) Etudes en cours avec Bordeaux Métropole

Lors des réunions trimestrielles avec Bordeaux Métropole, l'accidentologie bus et tramway est analysée. Au-delà des résultats mensuels, cette réunion est l'occasion pour Keolis Bordeaux Métropole de présenter à Bordeaux Métropole les préconisations et les actions en cours.

Dans ce cadre, sont évoqués les lieux accidentogènes avec pour support des fiches « points noirs » décrivant les problématiques rencontrées vis-à-vis de la voirie. Bordeaux Métropole et Keolis Bordeaux Métropole discutent ensemble des solutions possibles et du suivi des actions en cours.

VII.8.2. Tramway

L'accidentalité générale sur les lignes de tramway retrouve un niveau équivalent à celui observé en 2019, tenant compte de l'augmentation des kilomètres parcourus liés à la ligne D.

Chapitre VII

VII.8.2.a) Taux de fréquence

L'accidentalité avec les tiers présente une tendance à la stabilisation par rapport à l'année 2019, avec un taux de 0,250.

En effet, même si le nombre brut de collisions a augmenté par rapport à 2019, le taux de collisions aux 10 000 kilomètres parcourus est en légère baisse (0,252 en 2019).

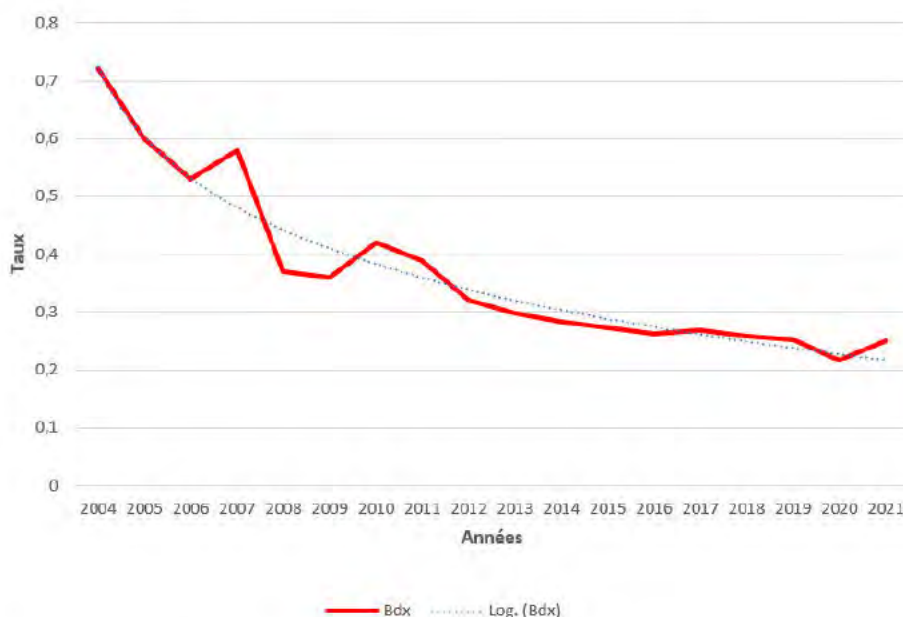
Il s'agit du meilleur résultat depuis la mise en place du tramway sur la Métropole (exclusion faite de l'année 2020).

Chaque collision recensée fait l'objet d'une analyse afin de mettre en œuvre des actions d'amélioration de la conduite voire des aménagements de voirie. Pour les accidents ayant généré des blessures et des dégâts importants, un rapport dédié est envoyé aux services de contrôle de l'Etat.

CE QU'IL FAUT RETENIR

L'indicateur général du nombre de collisions tramway avec les tiers se stabilise à la valeur de 0,250 collisions pour 10 000 kilomètres parcourus.

Nombre de collisions aux 10 000 kms parcourus Keolis Bordeaux
Métropole
comparaison évolution locale et nationale



VII.8.2.b) Nombre de collisions

Le niveau de risque entre tramways et modes doux (piétons, cycles, trottinettes) présentait une nette dégradation sur les années 2016 et 2017, à la fois sur l'occurrence et sur la gravité corporelle. Cette tendance avait baissé en 2020 en termes d'occurrence, mais avec une gravité qui reste particulièrement élevée.

Chapitre VII

L'année 2021 confirme cette amélioration avec le maintien du niveau de 2020, ce qui est une performance notable en comparaison aux autres modes de transport, et notamment les véhicules routiers, mais aussi avec le nombre croissant d'utilisateurs de modes doux.

Collisions tramway	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Nb de collisions tiers	169	185	179	175	153	195
Nb collisions avec des piétons	42	40	41	38	30	29
Nb collision avec des cyclistes	15	28	29	30	20 (+ 3 trottinettes)	21 (+ 3 trottinettes)
Dommages corporels graves	10 dont 1 décès	12 dont 3 décès	7 dont 2 décès	6 et 1 suicide	9 dont 2 décès	5 (0 décès)
Nb de victimes associées (hors incidents voyageurs dans la rame)	87	74	71	85	58	74

VII.8.2.c) Faits notables

Date incident	Incident
03/04/2021	Personne accrochée à la rame station Victoire - ligne B
07/05/2021	Collision piétonne à bois fleuri - ligne A
27/05/2021	Bi-voie (sans déraillement) à Mériadeck - ligne A
22/06/2021	Bi-voie et déraillement à Gaviniès - ligne A
01/07/2021	Chute de LAC Hôtel de Ville Mérignac (rupture boucle isolante) - ligne A
23/07/2021	Déraillement aux Aubiers (platelage bois bloqué sous la rame) - ligne C
12/08/2021	Collision véhicule routier avec déraillement à la Vache - ligne C
08/09/2021	Collision piéton palais de justice - ligne A
11/10/2021	Collision véhicule routier avec déraillement à Bir Hakeim - ligne C
19/11/2021	Collision bus avec déraillement à Cantinolle - ligne C
25/11/2021	Personne accrochée à la rame Roustaing - ligne B

Date incident	Incident
27/11/2021	Dépassement fin de voie et chute de LAC Pellegrin - ligne A

VII.8.2.d) *Actions d'amélioration : les nudges*

(i) La démarche

Avec le soutien du groupe Keolis, Keolis Bordeaux Métropole a expérimenté en 2019 plusieurs solutions potentielles dans le but de réduire l'accidentologie avec les modes doux. Ces expérimentations ont fait suite à l'étude réalisée en 2018 pour trouver de nouvelles idées afin de tenter de faire évoluer le comportement des piétons. L'année 2021 a permis de lancer le déploiement et l'industrialisation d'une solution, et d'approfondir une expérimentation dans une seconde version.

Cette démarche est connue sous le nom de « nudge » (coup de pouce).

Depuis le début de cette démarche, trois expérimentations ont été menées :

- Les peintures sur passages piétons ;
- Les rames flashes ;
- La projection d'une signalisation lumineuse d'alerte devant la rame.

Les résultats ont été présentés à Bordeaux Métropole.

Les progrès en matière d'accidentologie avec les modes doux sur les années 2020 et 2021 incitent Keolis Bordeaux Métropole à poursuivre le travail engagé dans le cadre de cette démarche.

(ii) Expérimentation « en voie de réapparition » : les peintures sur passages piétons

➤ *Expérimentation initiale*

L'objectif de l'expérimentation fut :

- De guider les piétons vers les cheminements piétons prévus ;
- Interpeler visuellement les piétons en traverse pour appeler à la prudence.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Les rames flashes, conçues et expérimentées par Keolis Bordeaux Métropole, sont aujourd'hui en cours de déploiement sur l'ensemble des rames de tramway de Bordeaux, avec le financement de Bordeaux Métropole et la validation technique du STRMTG.

Chapitre VII

En 2019, 45 passages piétons ont été peints en peinture jaune sur les lignes A et B du Tram, en référence à la campagne de communication grand public « Rhino ».



Cette expérimentation a présenté des résultats partagés, mais elle nécessitait d'être approfondie afin de répondre de manière plus directe aux attentes des piétons par rapport à la signalisation communément comprise d'un passage piéton, tout en prenant en compte les spécificités d'une traversée tramway.

↳ Conception d'un nouveau message en 2020

Fort du constat de l'expérimentation réalisée en 2019, un nouveau groupe de travail a été mené avec Ersya et Keolis Bordeaux Métropole durant l'année 2020. Le résultat se synthétise par le schéma fonctionnel suivant :

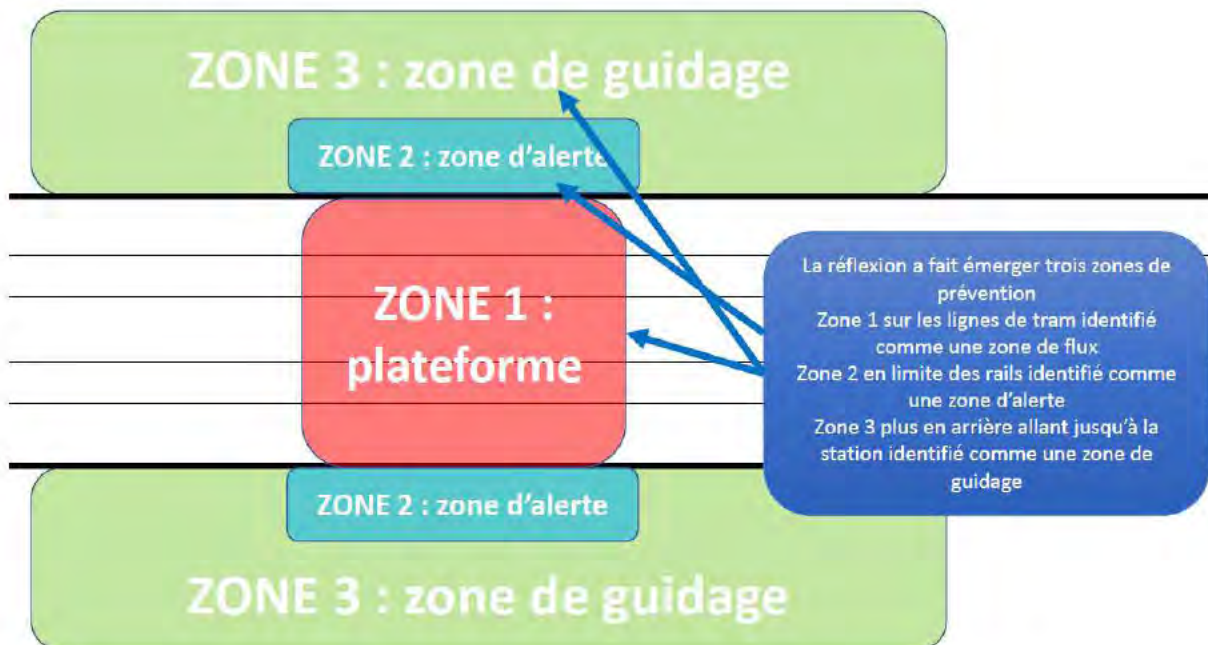


Schéma fonctionnel du passage piéton à la suite du groupe de travail

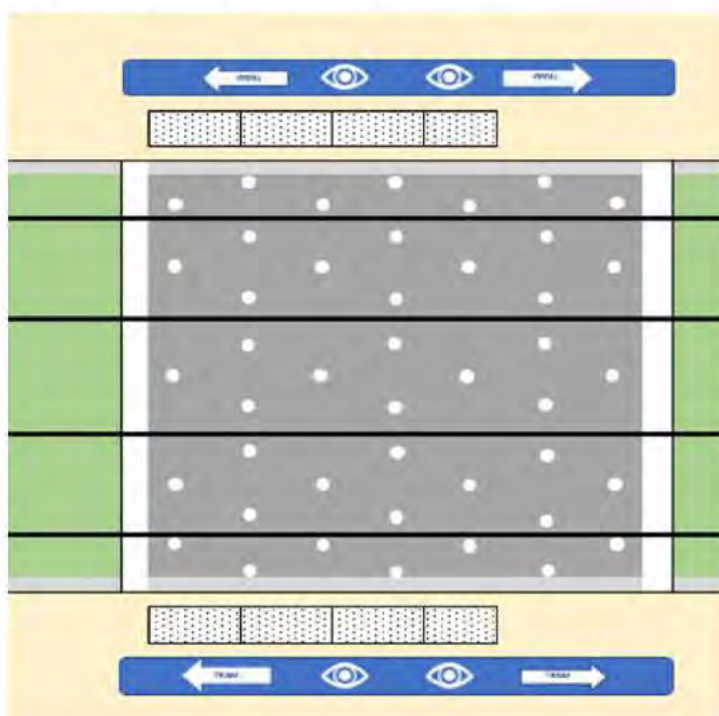
Ainsi, les trois zones ont des objectifs différents :

Chapitre VII

- Zone 1 : cette zone est la zone de danger ultime, néanmoins c'est une zone de guidage, la personne doit y passer le moins de temps possible, par conséquent le traitement de l'information doit être très court et peu perturbé ;
- Zone 2 : zone d'alerte et de danger, le voyageur doit être averti d'un danger imminent, il doit être interpellé à cet endroit, lever et diriger son regard vers la gauche et la droite pour identifier si sa traversée s'avère sécurisée ou non à un instant donné ;
- Zone 3 : zone de guidage, incitant les piétons à emprunter le passage piéton.

Ce besoin fonctionnel a été traduit et adapté aux configurations du tramway de la Métropole, et particulièrement sur la zone des quais de la Garonne, qui intègrent les lignes B et C du tramway.

Le résultat est présenté dans le schéma ci-dessous :



Maquette du passage piéton objet de l'expérimentation

A noter : la peinture utilisée pour le marquage « blanc » est une peinture phosphorescente innovante. Cette expérimentation a été réalisée au printemps 2021 sur quatre passages piétons, dans différentes configurations :

- Traversée simple ;
- Traversée en sortie de station ;
- Traversée en continuité de carrefour routier.



Zone 1 – plateforme : clous peints en blanc

Zone 2 – zone d'alerte : bande bleue

Photo du passage piéton objet de l'expérimentation (à proximité de la station Cours du Médoc – ligne B)

Les résultats sont globalement positifs. Les piétons interrogés se disent plus vigilants avec ce marquage au sol qui les fait davantage lever la tête, mais uniquement en zone 1. Les piétons interrogés indiquent également que le dispositif sera efficace à long terme.

Toutefois, le guidage en zone 2 n'est pas assez incitatif à cause de l'œil blanc sur fond bleu qui n'est pas exprimé comme un élément ayant retenu leur attention.

Ainsi, Bordeaux Métropole et Keolis Bordeaux Métropole étudient la possibilité de déployer cette solution sur des zones accidentogènes ou sensibles, comme devant les écoles, avec une solution simplifiée limitée aux marquages sur la plateforme tramway.

(iii) Expérimentation « rames flashes »

En 2018, la rame 1301 a été équipée de flashes sur les parties frontales. Ils s'activent en même temps que le conducteur utilise l'avertisseur spécifique du tramway, le « gong ».

Les résultats de cette expérimentation ont été très positifs, que ce soit de la part des conducteurs, des voyageurs, ou des experts ayant réalisé l'évaluation de l'efficacité de cette expérimentation. Les flashes semblent bénéfiques pour améliorer l'alerte des tramways vis-à-vis des piétons, sans complexifier les repères dans l'environnement.

En 2021, Bordeaux Métropole a choisi, sur la proposition de Keolis Bordeaux Métropole, de déployer cette solution de manière industrielle sur l'ensemble des rames de tramway de Bordeaux. Cela a nécessité au préalable une démonstration du niveau de sécurité auprès des services de l'état (STRMTG).

Le déploiement de la solution est en cours avec une finalisation prévue au 1^{er} semestre 2022.

CE QU'IL FAUT RETENIR

La solution flashes sur les rames tramways, déployée et testée par Keolis Bordeaux Métropole, fait consensus auprès des conducteurs, des voyageurs et des piétons. Le déploiement de cette solution à l'ensemble du parc sera finalisé au 1^{er} semestre 2022.

Chapitre VII

(iv) Etude comportementale sur les cyclistes

Dans une volonté de réduire quotidiennement les accidents face au tramway, Keolis Bordeaux Métropole souhaite être un acteur majeur dans la prévention et la baisse des accidents du réseau TBM, et particulièrement avec les modes doux en raison de leur vulnérabilité. Après un axe fort sur les piétons, les études sont désormais orientées vers l'analyse de l'interface tramway/cycle.

Ainsi, une mission d'analyse ergonomique pour répondre aux questions comportementales des cycles a été réalisée :

- Quelle est la vision du tramway pour les cyclistes de Bordeaux ? ;
- Comment et pourquoi les cyclistes se mettent-ils en situation de danger vis-à-vis du tramway ? ;
- Quels comportements spécifiques peuvent être identifiés selon la typologie des cyclistes ? ;
- Comment Bordeaux Métropole et Keolis Bordeaux Métropole peuvent unir leurs actions pour tenter de diminuer l'accidentologie tramway/vélo ?.

L'étude était structurée en deux phases :

- Une phase d'observation, d'analyse et de questionnaires voyageurs, à la fois orientés cyclistes et conducteurs de tramway ;
- Une phase avec des groupes de travail autour du sujet de l'accidentologie tramway/cycle réunissant l'ensemble des acteurs concernés par le sujet (Bordeaux Métropole, Keolis Bordeaux Métropole, des représentants d'association de cyclistes).

Les résultats de l'analyse terrain ont permis de partager et de constater les comportements des cyclistes, la perception qu'ils avaient du tramway et des dangers qu'il pouvait représenter à leurs yeux, et inversement pour les conducteurs de tramway par rapport aux cyclistes. Ils ont permis d'alimenter les réflexions des groupes de travail.

Ces ateliers ont travaillé autour de trois sujets structurants :

- La signalétique à destination des cyclistes sur la Métropole ;
- Le tramway et ses infrastructures, « vu et être vu » ;
- Le comportement des cyclistes.

19 axes de travail ont été identifiés. En voici 5 exemples :

- Eclairage la nuit pour identifier les zones de danger ;
- Opter pour des revêtements continus priorisant le flux cycliste ;
- Réfléchir aux interactions possibles entre les conducteurs / cyclistes (code de communication, le regard et le geste, pour montrer au conducteur tramway qu'il a été pris en compte) ;
- Clarifier la réglementation à chaque niveau ;
- Appliquer les sanctions prévues lorsqu'un cycliste ne respecte pas le code de la route (oreillettes, téléphone, circulation sur plateforme, ...).

CE QU'IL FAUT RETENIR

Au regard de l'augmentation significative des cycles, une étude comportementale a été réalisée pour comprendre le besoin et les enjeux des cyclistes, ainsi que leurs comportements au regard des risques à proximité du tramway.

L'objectif est à termes de donner des réponses crédibles, et de réduire les collisions tramway/cycle.

Chapitre VII

En 2022, le travail collaboratif entre Bordeaux Métropole et Keolis Bordeaux Métropole aura pour objectif de sélectionner un ou plusieurs axes et de trouver des solutions opérationnelles afin de concrétiser ces idées sur le terrain.

VII.8.3. Mobibus

La sinistralité du service Personnes à Mobilité Réduite (PMR) est analysée au chapitre XV.11.

VII.8.4. Bat³

6 accidents ont été recensés en 2021 dont un accident grave le 1^{er} octobre 2021 (chute de voyageurs).

VII.9. Sécurité des systèmes de transport guidé

VII.9.1. Organisation de la mission de Sécurité des Systèmes

La mission de Sécurité des Systèmes fait partie intégrante de la Direction Qualité, Sécurité et Environnement (DQSE) depuis le 1^{er} janvier 2015. Le Responsable de la Sécurité des Systèmes rend compte directement au Directeur Général du niveau de sécurité du réseau afin de garantir son indépendance de second regard. Il est désigné point de contact unique des services de contrôle de l'État.

VII.9.2. Suivi des plans d'actions

L'ensemble des actions à réaliser sont rassemblées dans un « plan d'actions unique », document partagé avec Bordeaux Métropole pour maintenir et améliorer la sécurité du système. Ce document s'inscrit dans le cadre du décret 2017-440 relatif à la sécurité des transports publics guidés.

Deux points mensuels sont organisés entre Bordeaux Métropole et Keolis Bordeaux Métropole pour assurer le pilotage régulier de ce plan d'actions. Les points structurants font l'objet de discussions en comité de coordination entre Bordeaux Métropole et Keolis Bordeaux Métropole.

VII.9.3. Avis sur les projets aux abords du tramway

Keolis Bordeaux Métropole est sollicitée pour émettre des avis sur les projets situés aux abords du tramway. Elle fournit à Bordeaux Métropole pour chaque projet un avis d'expert lié à la sécurité et aux risques pouvant être générés par la modification des aménagements ou des usages. Ces avis concernent uniquement les projets définitifs, les phases de travaux étant traitées via un processus différent.

57 projets ont été analysés en 2021, et ont concerné des permis de construire, ou des projets structurants comme l'extension de la ligne A vers l'aéroport.

GESTION DES VÉHICULES ET AUTRES ÉQUIPEMENTS MIS À DISPOSITION PAR BORDEAUX MÉTROPOLE OU PROPRIÉTÉ DE L'EXPLOITANT



TBM
TRANSPORTS
BORDEAUX MÉTROPOLE

 **BORDEAUX
MÉTROPOLE**

KEOLIS
BORDEAUX MÉTROPOLE

Chapitre VIII

Chapitre VIII. Gestion des véhicules et autres équipements mis à disposition par Bordeaux Métropole ou propriété de l'exploitant

VIII.1. Nombre de véhicules routiers exploités au 31 décembre

Le parc exploité au 31 décembre 2021 était le suivant :

VIII.1.1. Autobus, tramways et véhicules Mobibus

VIII.1.1.a) Autobus

Marque	Type	Carburant	31-déc.-21
IRISBUS	CITÉLIS-L	GNV	94
EVOBUS	CITARO	GNV	8
HEULIEZ BUS	GX 427	Gazole	43
MAN	Lion's	GNV	63
Sous-total bus articulés			208
HEULIEZ BUS	GX 327	GNV	25
HEULIEZ BUS	GX 327	Gazole	10
HEULIEZ BUS	GX 327 Hybride	Gazole	28
MAN	Lion's	GNV	92
Sous-total bus standards			155
HEULIEZ BUS	GX 127	Gazole	22
HEULIEZ BUS	GX 137	Gazole	2
Sous-total gabarits réduits			24
DIETRICH	City 23	Gazole	2
Sous-total microbus			2
TOTAL BUS			389

Le parc bus exploité est de 389 véhicules à fin 2021.

Chapitre VIII

VIII.1.1.b) Tramways

Marque	Type	Carburant	31-déc.-21
ALSTOM	CITADIS TGA 402	Electricité	118
Sous-total rames longues			118
ALSTOM	CITADIS TGA 302	Electricité	12
Sous-total rames courtes			12
TOTAL TRAMWAY			130

Le parc de rames de tramway n'a augmenté en 2021, et totalise 130 rames.

VIII.1.1.c) Véhicules Mobibus

Marque	Type	Carburant	31-déc.-21
RENAULT	KANGOO 1 FR	Gazole	7
OPEL	MOVANO 5 FR	Gazole	11
FIAT	DUCATO	Gazole	14
TOTAL PMR			32

Le parc de véhicules Mobibus reste inchangé en 2021.

VIII.1.1.d) Total du parc

TOTAL PARC	551
------------	-----

Au global, le parc de véhicules de transport était de 551 unités à fin 2021.

VIII.1.2. Véhicules de service

Marque	Type	31-dec-21
RENAULT	Camion Benne + grue	1
Sous-total camions (CAM)		1
MERCEDES	Remorqueur	5
RENAULT	Clio	1
Sous-total camions (VASP)		6
CITRÖEN	Jumper	11
CITRÖEN	Jumpy	4
RENAULT	Kangoo	12

Chapitre VIII

Marque	Type	31-dec-21
CITRÖEN	Berlingo	4
RENAULT	Master	4
RENAULT	(Camion benne)	1
RENAULT	Trafic	29
Sous-total camionnettes (CTTE)		65
CITRÖEN	Berlingo	7
CITRÖEN	C3	11
PEUGEOT	208	2
RENAULT	eKangoo	1
PEUGEOT	e208	1
RENAULT	Clio	9
RENAULT	Kangoo	12
RENAULT	Trafic	1
Sous-total véhicules particuliers (VP)		44
CMAR	Balayeuse	5
HONDA	Moto	7
R.S.A.	Remorque	4
Sous-total autres véhicules de service		16
		132

Il y a 9 véhicules supplémentaires en 2021 par rapport à l'année précédente, soit 132 véhicules.

VIII.2. Age moyen du parc de véhicules

Age moyen du parc (en années)	31-déc.-2019	31-déc.-2020	31-déc.-2021	Nbr de véhicule
Bus	7,88	8,53	9,53	389
Tramway	10,29	10,72	11,72	130
PMR	4,76	5,77	6,77	32
				551

Chapitre VIII

L'âge moyen du parc bus, calculé sur la base des véhicules exploités, est en hausse de 1 an par rapport à 2020. L'absence d'arrivée de nouveaux véhicules sur l'année 2021 explique cette hausse.

L'âge moyen du parc de tramways en 2021 est en hausse de 1 an également.

Enfin, l'absence de renouvellement de véhicules Mobibus induit également une hausse de 1 an de l'âge moyen de ce parc.

Les détails par véhicules figurent en Annexe 3

VIII.3. Mouvements de parc (entrées et sorties)

VIII.3.1. Autobus

Il n'y a pas eu de réformes de bus sur l'année 2021.

Les 6 bus articulés VOLVO et les 5 navettes électriques de marques BREDA ne sont pas exploités compte tenu des évolutions du plan de transport consécutivement à la crise sanitaire (détaillée au chapitre II.4). Ces véhicules sont garés « Bon état », cela signifie qu'ils sont sortis du parc exploitable.

VIII.3.2. Tramways

Le parc de rames de tramway demeure inchangé en 2021.

VIII.3.3. Véhicules Mobibus

Il n'y a pas eu de mouvement du parc en 2021.

Chapitre VIII

VIII.4. Equipement des points d'arrêt bus et tramway

VIII.4.1. Equipement des points d'arrêt bus

VIII.4.1.a) Volumétrie

La liste des points d'arrêt est jointe en Annexe 14.

Au 31 décembre 2021, le réseau de bus comptait 3 267 points d'arrêts (contre 3 278 à fin 2020), répartis de la manière suivante :

- 1 526 abris-voyageurs ;
- 1 631 poteaux d'arrêts fixes ;
- 97 poteaux mobiles ;
- 13 arrêts divers, non matérialisés ou équipés d'un abri-voyageurs particulier, pontons, pancartes,

58 poteaux d'arrêts ont été implantés en 2021 à la suite de la création de nouveaux arrêts (nouveaux tracés de ligne), ou à la suite de travaux de voiries. 81 ont été déposés pour les mêmes motifs.

En 2021, les causes d'implantation sont toujours liées aux travaux de mise en accessibilité des arrêts et aux modifications d'itinéraires dans le cadre de l'adaptation de l'offre.

Les poteaux mobiles sont installés à titre provisoire sur des déviations importantes de plusieurs mois, et sur des arrêts qui ne peuvent être posés en fixe, soit en raison de l'attente de l'exécution de travaux ou de la réception d'un abri-voyageur. Jusqu'à 152 poteaux mobiles ont été posés simultanément sur le réseau en 2021, notamment en lien avec les travaux du Bus à Haut Niveau de Service (BHNS).

VIII.4.1.b) Entretien des arrêts

(i) Arrêts équipés de poteaux

Afin d'assurer l'entretien des arrêts tout au long de l'exploitation, ceux-ci font l'objet :

- De visites régulières afin d'assurer une maintenance préventive (nettoyage des boîtiers, remise en ordre, ...) avec une périodicité mensuelle pour les arrêts des Lianes et pôles d'échanges majeurs, et trimestrielle pour les autres arrêts du réseau ;
- D'interventions curatives déclenchées par des signalements ou à la suite de visites préventives.

Les interventions pour remise en état sont l'occasion d'effectuer des visites préventives sur les autres points d'arrêt situés dans le même secteur.

L'équipe signalétique assure le nettoyage des bornes d'information voyageurs et des totems TFT, et effectue le cas échéant les signalements si une panne est constatée.

Le nombre d'interventions est de l'ordre de 200 par mois pour les remises en état. A cela s'ajoutent les interventions pour les changements d'horaires (au minimum 2 fois par an, été et septembre, et aux

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le réseau compte 3 267 points d'arrêt.

53 % sont équipés de poteaux entretenus et renouvelés par Keolis Bordeaux Métropole.

47 % disposent d'abris gérés dans le cadre d'un marché public par Bordeaux Métropole. L'entretien de l'information est assuré par Keolis Bordeaux Métropole.

Chapitre VIII

moments des évolutions de réseau), les changements d'édition des plans, les adaptations de l'offre, la pose et dépose des poteaux aux arrêts provisoires, et la pose des poteaux fixes sur les nouveaux arrêts.

Les dégradations et incivilités représentent une part importante des besoins d'intervention. Certains arrêts sont vandalisés plusieurs fois par an.

(ii) Arrêts équipés d'abris-voyageurs

Pour les abris-voyageurs, Keolis Bordeaux Métropole ne s'occupe que de la pose et de l'entretien de l'information voyageurs dans les cadres prévus à cet effet, ainsi que des adhésifs des noms d'arrêt et numéros des lignes.

Les signalements pour remise en état des cadres, plexiglass et vitres sont adressés à Clear Channel qui assure l'entretien du mobilier dans le cadre de son contrat avec Bordeaux Métropole.

Il faut noter que les cadres supports de cette information sont vieillissants et sont difficiles à maintenir en bon état de présentation.

Force est de constater que les abris-voyageurs font eux aussi l'objet d'un vandalisme important sur les cadres d'information comme sur les vitres.

VIII.4.2. Stations tramway

Au 31 décembre 2021, le réseau comptait 133 stations, toutes accessibles aux Personnes à Mobilité réduite.

Ligne A	46
Ligne B	37
Ligne C	35
Ligne D	15

VIII.5. Taux de pannes perturbantes pour les clients

VIII.5.1. Autobus

	Pannes perturbatrices pour le client	
	Nombre pannes	Taux aux 10000 km
Janvier-19	144	0,80
Février-19	156	0,96
Mars-19	138	0,74

Chapitre VIII

	Pannes perturbatrices pour le client	
	Nombre pannes	Taux aux 10000 km
Avril-19	158	0,90
Mai-19	160	0,94
Juin-19	192	1,13
Juillet-19	144	0,96
Août-19	127	0,90
Septembre-19	150	0,82
Octobre-19	131	0,72
Novembre-19	117	0,64
Décembre-19	115	0,66
Année 2019	1 732	0,85
Janvier-20	125	0,68
Février-20	140	0,79
Mars-20	68	0,54
Avril-20	14	0,23
Mai-20	91	0,83
Juin-20	142	0,82
Juillet-20	117	0,86
Août-20	125	1,02
Septembre-20	162	0,88
Octobre-20	127	0,72
Novembre-20	77	0,45
Décembre-20	143	0,77
Année 2020	1 331	0,72
Janvier-21	113	0,64
Février-21	89	0,55
Mars-21	106	0,58
Avril-21	92	0,59
Mai-21	125	0,77
Juin-21	132	0,73
Juillet-21	100	0,71
Août-21	93	0,64
Septembre-21	130	0,70
Octobre-21	120	0,65
Novembre-21	111	0,62
Décembre-21	125	0,68
Année 2021	1 336	0,66

Chapitre VIII

Le taux de panne en ligne en 2021 est de 0,66 contre 0,72 sur 2020, soit une réduction de -8,3 %.

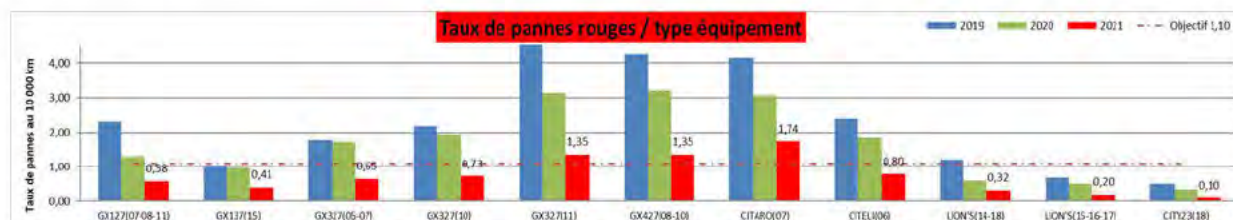
Les séries les plus fiables sont les bus MAN articulés et standards.

Une vigilance toute particulière est portée sur les bus hybrides GX327 (2011) pour lesquels des dysfonctionnements sur les batteries sont apparus depuis 2020 en raison de leur remplacement tardif par Heuliez. Le remplacement du 1^{er} rack de batterie n'a commencé qu'en avril 2021.

En parallèle, une opération de Remise à Niveau Technique (RNT) des bus GX 327 Hybride sur le compartiment moteur a été portée à l'initiative de Keolis Bordeaux Métropole à partir de septembre 2020 et s'est poursuivie toute l'année 2021.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le renouvellement de la flotte et les actions de maintenance entreprises par Keolis Bordeaux Métropole ont permis d'améliorer significativement le taux de pannes.

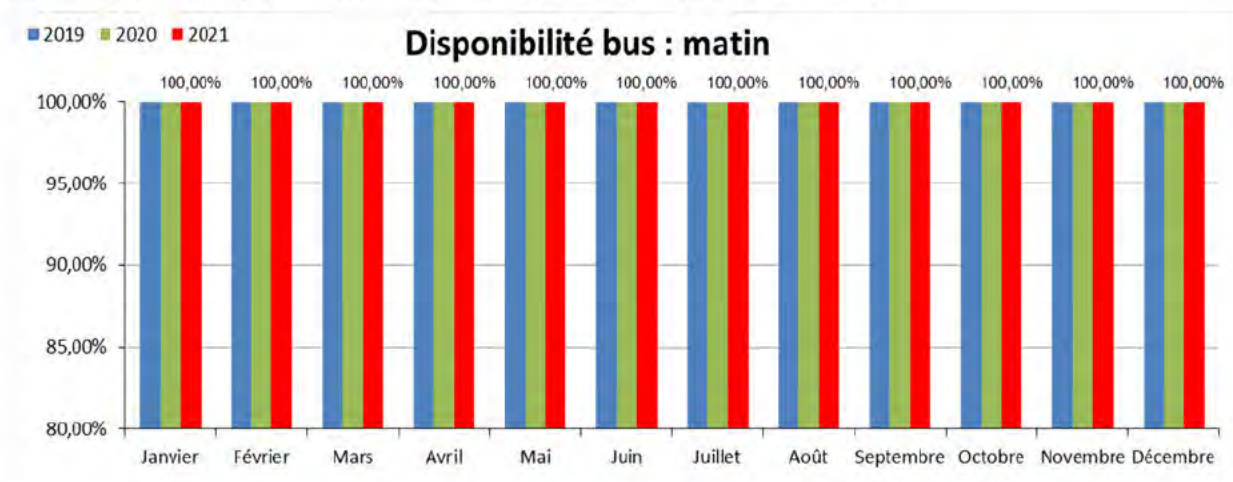


Cette diminution est observée sur la majorité des séries de bus entretenues. Elle témoigne de la rigueur dans le suivi du comportement des séries et le traitement adapté des pannes rencontrées.

Les partenariats menés avec les constructeurs sont constructifs. Ils permettent de partager objectivement les problématiques rencontrées sur le réseau TBM et de confronter les solutions techniques apportées.

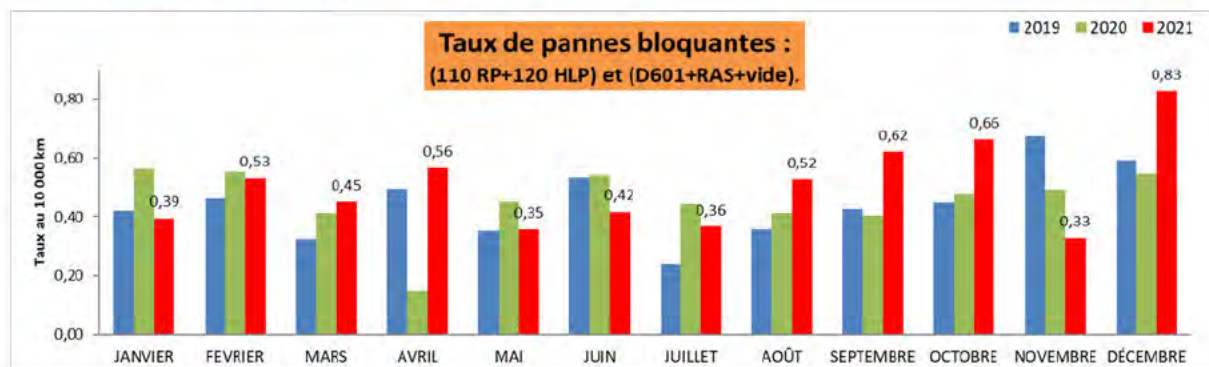
Concernant la disponibilité des bus à la sortie du matin (07h30), ce taux se maintient à 100 % depuis trois années consécutives.

La disponibilité du parc est pilotée par anticipation, en utilisant si besoin des équilibrages de parc entre les différents dépôts pour assurer systématiquement le plan de transport.



Chapitre VIII

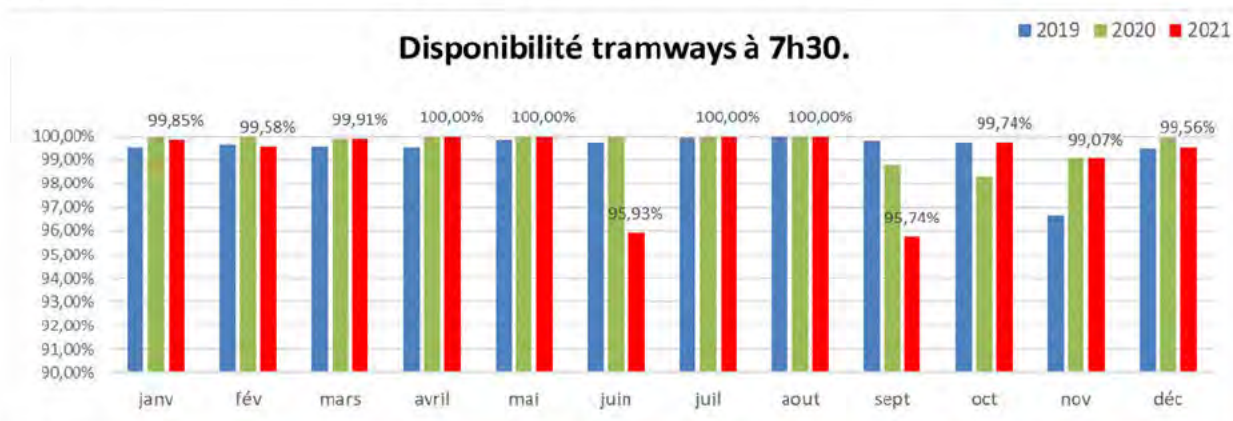
VIII.5.2. Tramway



Moyenne du taux de pannes tramway aux 10 000 km	
2019	0,44
2020	0,45
2021	0,50

Le taux de pannes global du matériel roulant tramway augmente entre 2020 et 2021. Le défaut des batteries APS (Alimentation Par le Sol) Alstom constitue toujours la cause principale de dysfonctionnement.

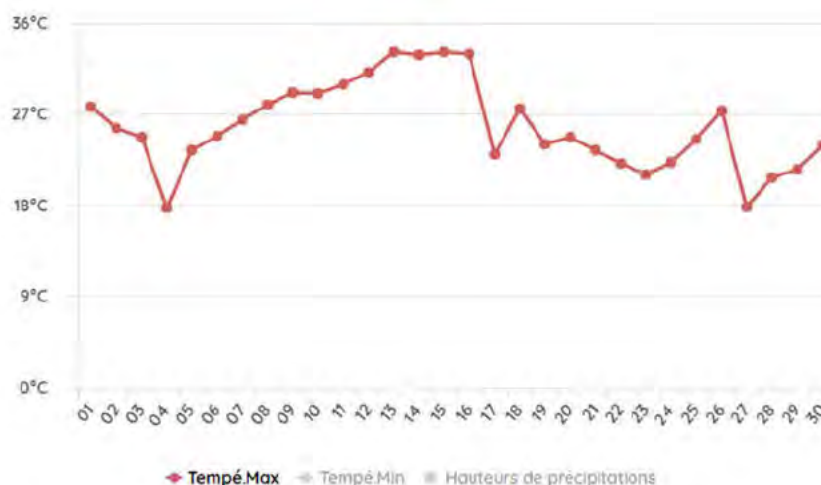
Le taux de disponibilité des tramways à la sortie du matin sur l'année 2021 est de 99,56 %.



Ce résultat globalement conforme à l'objectif masque des disparités, avec 2 mois en dessous de l'objectif : juin et septembre 2021.

A partir de la mi-juin 2021, lors de la remise en service nominale du réseau TBM et après un 1^{er} semestre de confinement, la flotte de tramway a fait face à un pic de chaleur durant 6 jours consécutifs avec des températures très élevées.

Chapitre VIII



Température maximale mesurée à Bordeaux Mérignac en juin 2021

La sollicitation des équipements électroniques de puissance a donc été brutale et à l'origine de nombreux dysfonctionnements. La disponibilité du parc a ainsi été pénalisée jusqu'au rétablissement de cette situation par la mobilisation des équipes de techniciens.

Un phénomène similaire s'est produit début septembre 2021, alors même que la charge du réseau TBM était revenue à un niveau proche du nominal.



Température maximale mesurée à Bordeaux Mérignac en septembre 2021

Cette sensibilité de la flotte de tramway aux températures extrêmes avec une charge voyageurs conséquente est connue et intrinsèque aux composants des rames Citadis. En connaissance, Keolis Bordeaux Métropole adapte son plan de maintenance et son organisation pour y faire face avec davantage de réactivité.

Chapitre VIII

VIII.5.3. Mobibus

	Pannes perturbantes pour le client	
	Nombre pannes	Taux aux 10000 km
2015	77	0,68
2016	33	0,28
2017	19	0,17
2018	17	0,14
2019	37	0,33
2020	8	0,10
2021	18	0,18

Le nombre de pannes pénalisantes pour les clients est en augmentation par rapport à 2020, notamment en raison du critère « pannes électriques ». La sollicitation supérieure des véhicules en 2021 marquée par la reprise de l'activité concoure à ce résultat. Toutefois, une baisse de ces pannes est notable par rapport à 2019 (-65 %).

VIII.6. Détail des pannes par cause

VIII.6.1. Autobus

Pannes perturbatrices par cause	Année 2019	Année 2020	Année 2021
	En nombre	En nombre	En nombre
Moteur	551	297	301
Organes de roulement	213	197	202
Electricité	290	268	265
Air-Portes	395	321	280
Equipements exploitation	38	29	30
Carrosserie	39	127	122
Hybridation	104	14	22
Divers	41	38	60
En cours de réparation	61	40	55
TOTAL	1 732	1 331	1 337

Ces pannes proviennent majoritairement des organes suivants :

- Moteur (22,5 % des pannes) avec une réduction des pannes majoritairement au niveau du circuit de refroidissement ;
- Air-Portes (20,9 % des pannes) ;
- Electricité (19,8 % des pannes) ;

Chapitre VIII

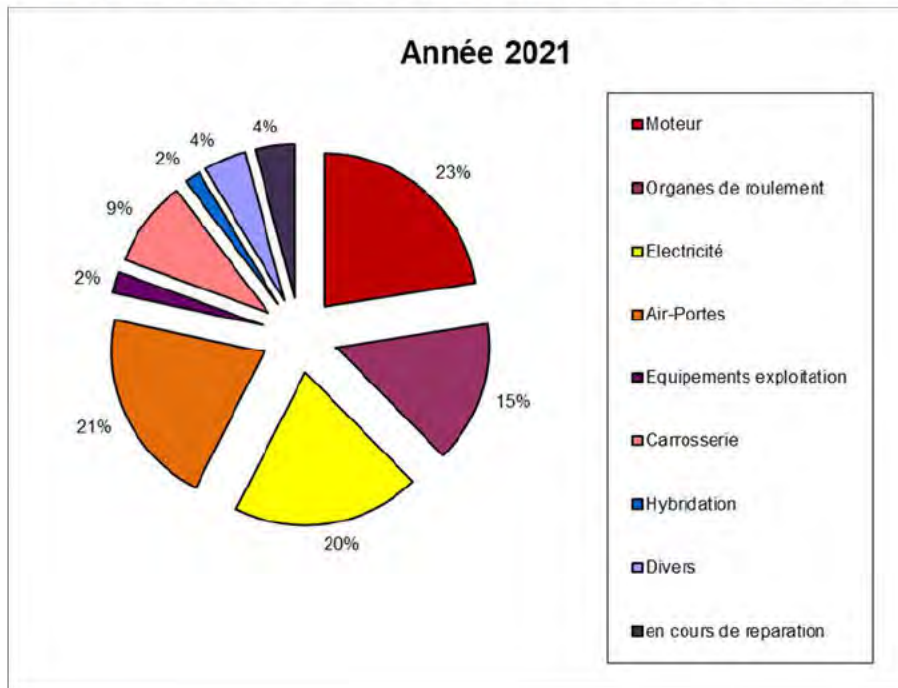
- Organes de roulement (15,1 % des pannes) principalement sur le freinage et la suspension.

Il est difficile de comparer ces données par rapport à l'année 2020, les conditions sanitaires ayant réduit la mise en exploitation de la flotte de bus.

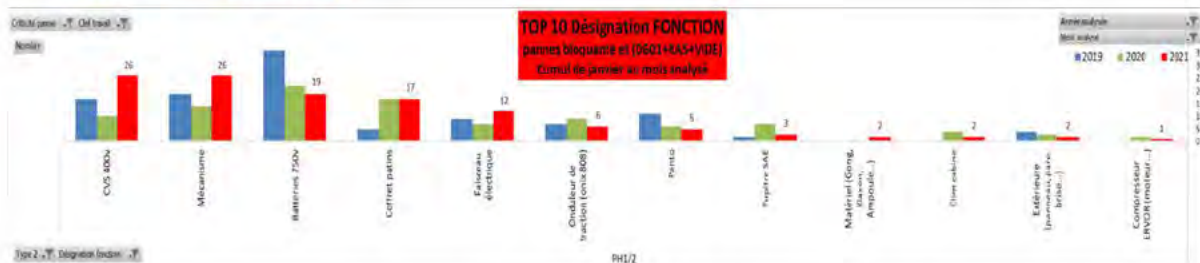
Le programme de fiabilisation engagé sur les séries GX427 a permis de réduire le nombre de dysfonctionnements sur les différents éléments du compartiment moteur et également sur la suspension.

Un suivi spécifique lancé depuis plusieurs années sur les fuites de liquide refroidissement permet par ailleurs de diminuer le taux de panne.

Enfin, un travail de fiabilisation a été mené sur les portes. Une première intervention a été réalisée sur la série de 2008 des GX427 consistant à remplacer certains éléments défectueux. En parallèle, un suivi des récurrences sur les portes de l'ensemble de la flotte de bus est effectué de manière mensuelle.



VIII.6.2. Tramway



Rames phases I et II



Rames phases III et III bis

Les batteries APS constituent en 2021 la 1^{ère} cause d'indisponibilité et de pannes de la flotte de tramway malgré une diminution significative du nombre de pannes sur les rames phases I et II.

Afin de réduire les conséquences des problèmes batteries APS sur la fiabilité et la disponibilité du parc, Keolis Bordeaux Métropole a renforcé depuis plusieurs années les moyens humains et matériels.

Cependant le sujet demeure complexe : les batteries APS sont fortement sollicitées au passage des rustines APS au niveau des carrefours, des traversées obliques, des aiguillages, des coffrets APS isolés. Leur comportement en exploitation présente encore beaucoup de paramètres inconnus pour en prévenir les dysfonctionnements.

Outre le sujet des batteries APS, d'autres causes de dysfonctionnements sont présentes :

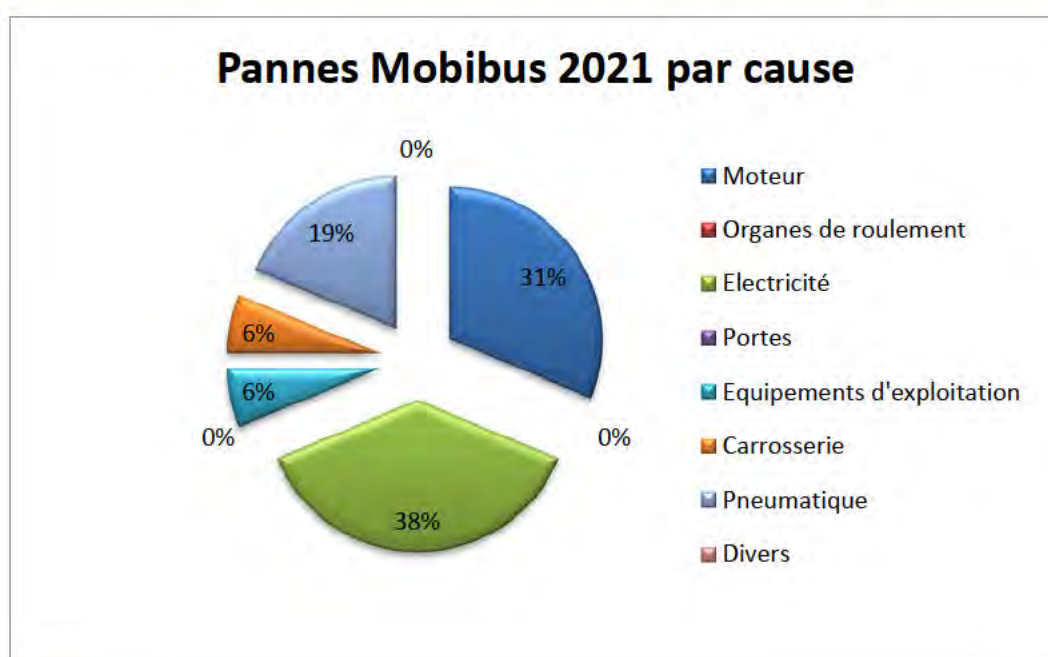
- Les dysfonctionnements sur la rétrovision : un prototype développé en 2020 par Keolis Bordeaux Métropole a été déployé en 2021 afin de remplacer l'ensemble de la rétrovision sur les rames phases I et II ;
- Le nombre de pannes sur le convertisseur de tension CVS400 a augmenté en 2021. Il a été constaté que certains composants électroniques dérivait dans le temps. Un remplacement systématique en préventif s'est déployé sur 2021 ; une analyse des rames récidivistes est également effectuées afin de définir les actions adéquates ;
- Le nombre de défauts concernant les systèmes de portes continue d'augmenter. Une usure de la vis sans fin présent dans le mécanisme de porte a été descellé en 2021. Un remplacement des éléments est prévu sur 2022 ;
- Une analyse est également effectuée régulièrement afin de détecter les rames et les portes ayant des pannes récidivistes, ceci afin de mettre en place des actions correctives ciblées.

VIII.6.3. Mobibus

Le nombre de pannes en 2021 est supérieur à celui de 2020 mais très inférieur à 2019.

Toutes pannes par cause	Année 2015	Année 2016	Année 2017	Année 2018	Année 2019	Année 2020	Année 2021
	En nombre	En nombre	En nombre	En nombre	En nombre	En nombre	En nombre
Moteur	15	14	17	12	22	4	6
Organes de roulement	22	16	10	5	1	0	0
Electricité	35	20	25	3	4	1	6
Portes	8	7	8	0	0	1	0

Toutes pannes par cause	Année 2015	Année 2016	Année 2017	Année 2018	Année 2019	Année 2020	Année 2021
	En nombre	En nombre	En nombre	En nombre	En nombre	En nombre	En nombre
Equipements d'exploitation	23	13	12	0	5	1	1
Carrosserie	22	11	13	21	7	0	1
Pneumatique	19	14	10	2	13	1	4
Divers	13	9	12	0	0	0	0
TOTAL	178	104	107	43	52	8	18



VIII.6.4. Bat³

En 2021, le fonctionnement diesel-électrique reste le seul mode opérationnel pour la navigation quotidienne. Le refit de la motorisation a permis de modifier le fonctionnement de la traverse. A l'origine, cette dernière ne servait à alimenter en puissance que deux chargeurs des deux bords avec un seul groupe électrogène (GE) en fonctionnement. Le remplacement du câble de traverse permet ainsi de naviguer sur un seul GE en fonctionnement, qui alimente désormais les deux propulsions.

Keolis Bordeaux Métropole a débuté les travaux de rénovation de l'hybridation des Bat³. L'objectif est de pouvoir naviguer en mode « tout électrique » courant 2022.

En 2021, les durées de fonctionnement moteurs thermiques par bateau ont été les suivantes :

- Hirondelle : 2 300 (bâbord) et 2 299 (tribord) vs. 1 855 (bâbord) et 1 854 (tribord) en 2020 ;

Chapitre VIII

- Gondole : 2 274 (bâbord) et 2 274 (tribord) vs. 1 822 (bâbord) et 1 826 (tribord) en 2020 ;
- Avocette : 1 500 (bâbord) et 1 500 (tribord) vs. 1 615 (bâbord) et 1 616 (tribord) en 2020.

Les heures de fonctionnement du moteur thermique ont diminué de -23 % par rapport à 2019.

Au-delà des arrêts techniques annuels programmés (un par bateau par an), les entretiens périodiques sont conformes aux plans de maintenance des constructeurs. Des modifications sur le fonctionnement général des catamarans ont été effectuées afin d'améliorer l'exploitation (détaillé au chapitre III.2.4.c) :

- Modification des accès catamarans : portillons coulissants sur les deux bords ;
- Remplacement coffre bois par des bancs composite (pont) ;
- Installation d'une climatisation dans le salon des passagers (chaud/froid) ;
- Accès jupe BD : création portillon ;
- Remplacement portes fusibles par des disjoncteurs ;
- Remplacement des batteries servitude plomb par des batteries au Lithium (LFP) ;
- Mise en place de bornes « écot mégot » sur les pontons Jean Jaurès et Parlier. Ces équipements seront déclinés sur l'ensemble des pontons.

Les pannes subies sur les composants peuvent trouver leur origine dans différents domaines :

- Mécanique : hélices, Safran, groupe de pilotage (système hydraulique) ;
- Electromécanique : variateur, carte de régulation génératrice, ... ;
- Electrique : chargeur 24v, câble électrique, prise à quai, connectique,

En 2021, 33 parcours perdus pour pannes ont été comptabilisés, soit 0,14 % par rapport au nombre de parcours théoriques. Une forte diminution des parcours perdus liés aux pannes est constatée depuis 2019 (0,41 % en 2020 et 1,29 % en 2019). Keolis Bordeaux Métropole demeure très attentive à la continuité de service et à la disponibilité de la flotte. Pour répondre à ces objectifs, des opérations de maintenance prédictives et préventives sont menées. Elles sont présentées à Bordeaux Métropole dans le cadre des réunions semestrielles relatives au plan de maintenance.

Le bateau de service (Avocette) assure la continuité de service notamment lors des immobilisations annuelles planifiées, des pannes ou lors des maintenances périodiques.

Il est également sollicité pour les renforts d'offre l'été (jours ouvrés et les week-ends en juillet/août) et les week-ends d'avril à octobre. Ainsi, en 2021, l'Avocette a assuré environ 550 heures de navigation.

L'année 2021 a été impactée par la crise sanitaire. Des mesures sanitaires ont été mises en place et ont modifié l'exploitation du service navettes fluviales (détaillées au III.2.1.a).

Chapitre VIII

VIII.7. Taux de refus et de sursis aux contrôles techniques et évolution sur 3 ans

VIII.7.1. Contrôles techniques des autobus

	Année 2019	Année 2020	Année 2021
Nombre de visites	875	894	844
Nombre de défaillances critiques	7	2	7
Taux de refus	0,80 %	0,22 %	0,83 %

Ces contrôles sont réalisés sur une périodicité maximale de 6 mois, au sein des ateliers d'un professionnel agrément (Dekra).

Depuis le 20 mai 2018, le contenu et les critères du contrôle technique des bus ont évolué. Ils ont été renforcés dans de nombreux domaines : visibilité du champ de conduite, état général du compartiment moteur,

La désignation des écarts relevés a également évolué : défaillance mineure, défaillance majeure, défaillance critique.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le taux de réussite aux contrôles techniques est en constante amélioration. A noter que les critères de contrôle ont été durcis depuis le 20 mai 2018.

VIII.7.2. Contrôles techniques des véhicules Mobibus

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

VIII.8. Consommation de carburant par type de véhicule

VIII.8.1. Gazole

Marque	Type	Gazole (en litres)	Kilomètres	Conso aux 100 km
HEULIEZ BUS	GX 427	1 132 381	2 234 295	50,7
Sous-total bus articulés		1 132 381	2 234 295	50,7
HEULIEZ BUS	GX 327 Hybride	481 180	1 556 162	30,9
HEULIEZ BUS	GX 327	216 512	585 245	37,0
Sous-total bus standards		697 692	2 141 407	32,6
HEULIEZ BUS	GX 127	332 431	943 972	35,2
HEULIEZ BUS	GX 137	35 023	97 276	36,0
Sous-total midibus		367 454	1 041 248	35,3
MERCEDEZ	CITY 23	12 045	96 488	12,5
Sous-total minibus		12 045	96 488	12,5
TOTAL		2 209 572	5 513 438	40,1

Chapitre VIII

VIII.8.2. GNV

GNV en Nm3			Conso Globale (Nm ³)	Kilomètres	Conso aux 100 km
	IRISBUS	CITELIS-L	3 453 480	5 063 680	68,2
	EVOBUS	CITARO	167 448	241 792	69,3
(LION 14 -18)	MAN	Lion's	2 806 174	3 668 649	76,5
Sous-total bus articulés			6 427 102	8 974 121	71,6
	HEULIEZ BUS	GX 217			0,0
	HEULIEZ BUS	GX 327	517 767	902 086	57,4
(LION 15 -16-17)	MAN	Lion's	2 896 351	4 965 955	58,3
Sous-total bus standards			3 414 118	5 868 041	58,2
TOTAL			9 841 220	14 842 162	66,3

Depuis le 1^{er} janvier 2020 et pour une durée de 2 ans :

- 25 % du gaz consommé par les autobus GNV est du Biogaz médocain ;
- 15 GWh issus de la méthanisation de 100 % de déchets agricoles (culture intermédiaire à vocation énergétique et sous-produits d'industrie agroalimentaire le tout sans culture dédiées) ;
- 15 GWh issus de la méthanisation de 98 % de déchets agricoles et 2 % de déchets de la restauration (hors foyer).

VIII.8.3. Electricité

Electricité en KWh	Conso Globale (KWh)	Kilomètres	Conso aux 100 km
Tramway	45 727 847	7 795 195	586,6
TOTAL	45 727 847	7 795 195	586,6

Depuis le 1^{er} janvier 2020 et pour une durée de 2 ans :

- 100 % de l'électricité de traction des tramways est issue d'énergies renouvelables provenant de l'Union Européenne.

Chapitre VIII

VIII.9. Maintenance et gros entretien des véhicules et autres équipements mis à disposition par le Délégant : politique suivie, coûts, problèmes rencontrés

VIII.9.1. Bus

VIII.9.1.a) Remise à Niveau Technique des moteurs des bus GX327 Hybride

Une opération de Remise à Niveau Technique (RNT) des bus GX 327 Hybride a été initiée à l'initiative de Keolis Bordeaux Métropole à partir de septembre 2020.

Les principales interventions réalisées à l'atelier mécanique sont :

- Remplacement du moteur thermique ;
- Rénovation du moteur ACTM (remplacement des roulements et réglage du jeu) ;
- Remplacement des durites ;
- Remplacement des silent bloc moteur ;
- Hygiène moteur (révision du circuit de refroidissement) ;
- Remplacement du radiateur selon critères.

24 des 28 bus ont été traités en 2021. Cette Remise à Niveau Technique se poursuivra sur le 1^{er} trimestre 2022.



Compartiment Moteur GX 327 Hybride

Chapitre VIII

VIII.9.1.b) Remplacement des batteries des bus GX327 hybride

A partir de 2020, conformément au plan de maintenance, il était prévu dans le PPI Délégrant d'effectuer le remplacement des batteries des véhicules hybrides qui auraient ainsi atteint les 7 ans ou 450 000 kilomètres.

Néanmoins, Heuliez n'a pas été en mesure de proposer le remplacement du rack complet des batteries mais seulement le remplacement unitaire des modules défectueux. Ainsi, une nouvelle technologie de batterie Ultra Cap a été développée par le constructeur mais la validation de ce nouveau process a pris du retard.

Ainsi, le remplacement du 1^{er} rack de batterie n'a commencé qu'en avril 2021. Cette opération est effectuée chez le concessionnaire BACQUEYRISSE. A cette opération s'ajoute la modification de la programmation du boîtier CTS, le remplacement des faisceaux électriques en toiture, et le changement du support du capot (car celui-ci est légèrement plus haut de 67 millimètres).

21 bus ont été traités en 2021. L'opération sur les 7 derniers bus sera réalisée sur le 1^{er} trimestre 2022.



Coffre Batterie Ultracap GX 327 Hybride

VIII.9.1.c) Installation d'un système d'extinction incendie

A la suite du dernier incendie intervenu sur le bus CitéLis n°2643, une étude a été menée par Keolis Bordeaux Métropole en collaboration avec la Direction technique du groupe Keolis afin d'installer un système d'extinction incendie sur les bus non-équipés.

Jusqu'à présent, seules les séries suivantes en étaient équipées :

- MAN standards (séries 15 -16 -17) ;
- MAN articulés (série 18) ;
- GX 327 hybride ;
- GX137.

Chapitre VIII

Cela représente 159 véhicules équipés d'un système de marque DESAUTEL ou DAFO. A cela s'ajoute la série des MAN 14 qui sont équipés d'un système de détection uniquement.

Après validation de Bordeaux Métropole, il a été décidé d'équiper 66 véhicules Citélis (avec une priorité donnée aux bus ayant eu une rénovation complète en 2017) et 26 bus articulés MAN (série 14). Le choix s'est porté sur le système de marque DAFO.



Bouteille contenant le produit d'extinction

Boucle de détection

Système d'extinction avec buses

L'opération a commencé en septembre 2020. La société DAFO a formé plusieurs techniciens de Keolis Bordeaux Métropole lors de la conception des prototypes. Par la suite, l'installation a été réalisée par Keolis Bordeaux Métropole avec une validation exhaustive par l'industriel DAFO sur chaque bus ainsi modifié.

Cette installation s'est terminée en novembre 2021.

VIII.9.2. Tramway

VIII.9.2.a) Matériel roulant

(i) Opération des 900 000 kilomètres

Les opérations de maintenance 900 000 kilomètres des rames phases I et II ont démarré en janvier 2019.

Les principales réalisations sont les suivantes :

- Maintenance des freins ;
- Maintenance climatisation salle et cabine ;
- Maintenance du groupe de refroidissement ;
- Remplacement des amortisseurs sous châssis ;
- Maintenance des amortisseurs inter-caisses ;
- Maintenance préventive des Onix, Xbox et Agate Mini ;
- Maintenance préventive des coffres batteries APS phase I ;
- Maintenance des portes : la proposition d'Alstom a été retenue pour traiter la découverte de fissurations sur les chariots de portes.

Chapitre VIII

En 2021, 65 rames ont été réalisées et la fin de l'opération est prévue mi 2022.

A cela s'ajoutent, depuis octobre 2020, des opérations de maintenance spécifiques sur les portes d'accès voyageurs, intégrant le remplacement ou la révision de sous-systèmes des portes tels que les moteurs, les freins ou encore le système de guidage des portes. Une reprise générale du réglage des portes est également réalisée à cette occasion. Initialement prévue en 2019, cette opération avait été repoussée dans l'attente de la validation par le STRMTG du système de bridage des chariots de portes proposé par Alstom.

En 2021, 68 rames ont été réalisées et la fin de l'opération est prévue fin janvier 2022. Certaines opérations, notamment, le changement des vis sans fin, sont prévues sur les 74 rames d'ici fin 2022.



Bride du chariot de porte Citadis

(ii) Rénovation aménagement intérieur phase III

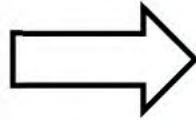
Keolis Bordeaux Métropole suit rigoureusement l'usure de l'aménagement intérieur afin de maintenir un bon niveau de confort aux voyageurs. Keolis Bordeaux Métropole s'investit pleinement dans la maintenance des équipements intérieurs et profite de l'immobilisation de la rame pour remplacer toutes les mousses d'assises des sièges voyageurs ainsi que les coiffes d'assises et de dossiers des sièges voyageurs.

Les sièges des 26 rames phase III ont ainsi été rénovés en 2021. Cela témoigne de l'engagement de Keolis Bordeaux Métropole dans une véritable gestion patrimoniale du tramway y compris sur les éléments de confort voyageurs.

Chapitre VIII



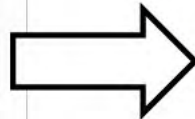
Avant



Après



Avant



Après

Chapitre VIII

VIII.9.3. Gestion patrimoniale

L'état des immobilisations de Bordeaux Métropole au 31 décembre 2021 a été communiqué à Keolis Bordeaux Métropole pour un rapprochement des données et une actualisation du logiciel Mainta (GMAO). Celui-ci intègre principalement des immobilisations relatives au réseau tramway (marchés notifiés entre 2010 et 2013 pour une valeur de 40,4 millions d'euros).

L'inventaire périodique des biens meubles corporels du réseau TBM a débuté en 2021.

VIII.10. V³ : éléments relatifs au parc et à la maintenance des vélos et des stations

VIII.10.1. Organisation du service

L'exploitation du V³ est sous-traitée à la société Cykleo depuis l'origine de ce service.

VIII.10.1.a) Flotte de véhicules

La flotte de véhicules de régulation est composée de la façon suivante :

- Quatre véhicules de régulation mis en service en 2015. Ces véhicules sont équipés des derniers aménagements spécifiques à ce métier pour améliorer les conditions de travail et de sécurité, à savoir :
 - Châssis sur coussin d'air permettant de descendre au maximum le seuil de chargement ;
 - 2 feux de pénétration à éclat à l'avant et 2 à l'arrière pour améliorer la visibilité et la sécurité ;
 - Système de fixation pour sécuriser le chargement de vélos ;
 - Arrivée d'air et gonfleur embarqué ;
 - Bâche avec logo en remplacement des portes arrière pour faciliter la manutention ;
 - L'ensemble de la flotte de régulation a été équipée d'un système de géolocalisation et d'écoconduite en janvier 2017, les 2 derniers véhicules livrés ont été équipés fin 2018.
- Le reste de la flotte de véhicules se compose de la manière suivante :
 - Un véhicule d'intervention électrique depuis mai 2017 ;
 - Un véhicule d'intervention depuis octobre 2018 ;
 - Une voiture de service électrique depuis février 2019 ;
 - Une voiture de service depuis mars 2019.
- Les deux derniers véhicules issus de l'ancienne Délégation de Service Public (propriété de Bordeaux Métropole) ont été restitués le 28 juin 2019. Il s'agissait d'un véhicule de régulation de remplacement et d'un véhicule d'intervention.

Chapitre VIII

VIII.10.1.b) Moyens humains



VIII.10.1.c) Crise sanitaire : impact sur l'activité et l'organisation

Durant la période de crise sanitaire (détaillée au chapitre II.4), l'entreprise Cykleo a établi un guide complet des mesures à mettre en place pour l'ensemble de ses agences et sites d'exploitation. Ce guide a évolué tout au long de l'année, en fonction de l'évolution de la crise sanitaire et des directives gouvernementales.

Le personnel de Cykleo est équipé de masques, de gel hydroalcoolique, de gants et de désinfectants.

L'équipe de régulation nettoie l'écran et le terminal de paiement à chaque visite de station.

A la demande de Bordeaux Métropole et de Keolis Bordeaux Métropole, une personne du prestataire de nettoyage de Cykleo a été affectée à la désinfection des bornettes et des vélos du 04 juin 2020 au 1^{er} avril 2021. Cette personne traite environ 20 à 25 stations par jour, ce qui représente 500 à 550 bornettes et 250 à 300 vélos.

Les horaires de régulation ont été adaptés aux réglementations gouvernementales liées aux couvre-feu successifs.

VIII.10.2. Stations et box

VIII.10.2.a) Nouvelles stations

Bordeaux Métropole a commandé la création de deux stations supplémentaires en remplacement de celles initialement prévues le long de la future ligne du BHNS (Bus à Haut Niveau de Service).

Ces nouvelles installations permettront d'achever le programme d'investissement prévu avec Bordeaux Métropole.

Station(s)	Date d'ouverture	Nombre de bornettes
Lormont Bas	30/12/2021	20
Place Latule	1 ^{er} trimestre 2022	20

CE QU'IL FAUT RETENIR

L'installation de 2 dernières stations V³ sont prévues d'ici la fin du contrat de Délégation de Service Public actuel, ceci dans le respect du programme d'investissement conclu avec Bordeaux Métropole.

Chapitre VIII

VIII.10.2.b) Boîtes fermées

Dans le cadre de la précédente Délégation de Service Public, dix abris sécurisés avaient été financés : six sont ouverts depuis 2014, deux ont été ouverts en 2016, les deux derniers ouverts en 2017.

D'autre part, dans le cadre d'un avenant, Bordeaux Métropole a annulé la construction de 5 nouveaux boîtes programmés en 2015, et suspendu le programme 2016 à 2020 de 5 boîtes par an prévus au contrat de Délégation de Service Public. Ces investissements ont été substitués par ceux relatifs aux V³ électriques. L'enveloppe a été utilisée pour le financement de cette évolution de service.

Fin 2020 et début 2021, deux nouveaux abris ont été ouverts à la gare de Pessac Alouette et ont été confiés en gestion à Keolis Bordeaux Métropole par Bordeaux Métropole (détaillé au chapitre V.4.2).

CE QU'IL FAUT RETENIR

10 boîtes sont opérationnelles.

Le programme 2015 a été annulé, et le programme 2016 à 2020 suspendu par Bordeaux Métropole.

VIII.10.2.c) Parcs vélos Saint-Jean Domercq et Saint-Jean Belcier

Le parc à vélos Saint-Jean Domercq (aussi connu sous le nom abri Saint-Jean) est exploité par Cykleo. En 2017, Bordeaux Métropole a commandé une prestation comprenant :

- L'augmentation de la capacité de l'abri de 248 places à 355 places, 2 places pour vélos cargo et 40 casiers de consigne avec prise électrique ;
- La mise en place d'un système d'accès occasionnel ;
- La mise en place d'un système de comptage.

CE QU'IL FAUT RETENIR

2 parcs à vélos sont opérationnels aux abords de la gare Saint-Jean. Ils représentent une capacité de plus de 700 places.

Les travaux pour remplacer les arceaux vélos par des « racks doubles » (système de stockage sur 2 niveaux) et des « velowup » (système de stockage vertical) ont eu lieu en octobre 2017 avec une fermeture partielle du local. L'ouverture à pleine capacité a eu lieu le 20 octobre 2017.

40 casiers de consigne spécialement équipés pour la recharge des batteries des vélos à assistance électrique ont été ajoutés au dispositif fin décembre 2017. Le branchement électrique et sa mise en service ont été réalisés début 2018.

Les installations des systèmes d'accès occasionnel et du comptage ont été reportées à la suite d'un problème technique. L'installation a eu lieu fin 2019 pour une ouverture début 2020.

En 2018, Cykleo a pris en charge l'exploitation du parc à vélo Saint-Jean Belcier (363 places), et a commandé l'installation des mêmes équipements que pour Domercq.

La livraison de ces équipements prévue initialement début 2019 a été reportée fin 2019, en même temps que celle des équipements de Domercq. La mise en service prévue début 2020 a eu lieu en mai 2020, à l'issue du 1^{er} confinement.

VIII.10.2.d) Fermetures temporaires et déplacements de stations

- (i) Déplacements de stations en 2021

Chapitre VIII

Station(s)	Date de début	Date de fin	Commentaires
138 - Barbey	22/07/2019	En cours	Déménagement à la suite du réaménagement de la place
163- Lycée Vaclav Havel	13/09/2021	1 ^{er} trimestre 2022	Déménagement à la suite du réaménagement de la place

(ii) Autres fermetures de stations en 2021

Station(s)	Date de début	Date de fin	Commentaires
140 - Charles Perrens	18/01/2021	20/01/2021	Travaux devant la station empêchant les emprunts
67 - Allée de Serr Abadie	17/02/2021	22/02/2021	Travaux à côté de la station
40 - Grand Théâtre	22/03/2021	23/03/2021	Travaux de réparation de bornettes
60 - Allées de Chartres	24/03/2021	25/03/2021	Travaux de reprise du sol
128 - Sacre Cœur	13/09/2021	03/12/2021	Travaux de réaménagement de la place
3 - Piscine Judaique	01/10/2021	04/10/2021	Fermeture brocante
22- Hôtel de Ville	11/10/2021	11/12/2021	Travaux de reprise du sol

VIII.10.3. Vélos

Il convient de rappeler que les vélos qui existaient au 1^{er} mai 2015 sont la propriété de Bordeaux Métropole, et avaient été remis en gestion à Keolis Bordeaux Métropole dans le cadre de la nouvelle Délégation de Service Public. Le Délégué a la charge de leur maintenance puis de leur renouvellement, et de l'achat de vélos supplémentaires pour les nouvelles stations.

CE QU'IL FAUT RETENIR

712 nouveaux vélos ont été mis en circulation, dont 306 électriques.

En 2021, les stocks de vélos neufs ont été approvisionnés de la manière suivante :

- 306 vélos classiques, dont 216 livrés en septembre 2021 et 90 livrés en décembre 2021 ;
- 306 vélos électriques livrés en novembre 2021.

En contrepartie 410 vélos ont été démobolisés.

172 vélos ont été déclarés volés en 2021. Par ailleurs, un en-cours de 42 vélos « disparus » depuis plus de 24 heures était comptabilisé au 31 décembre 2021. Il s'agit en grande partie de vélos mal raccrochés qui réapparaissent quelques jours plus tard, ou de vélos « volés temporairement » qui finissent par être retrouvés ou raccrochés.

Chapitre VIII

643 vélos ont été vandalisés ou dégradés en 2021 (747 en 2020).

VIII.10.4. Maintenance des vélos et des stations

Le nombre d'interventions sur stations a été de 4 450 (4 528 en 2020), dont 643 à la suite d'actes de vandalisme (hors graffitis et dégradations minimales). Chaque station a fait l'objet de 24 interventions en moyenne.

En atelier, 6 161 réparations ont été réalisées sur les V³ (ne comprenant pas les interventions préventives et petites réparations faites sur site), dont 5 601 dans le cadre de la maintenance courante et 643 à la suite d'actes de vandalisme. Le ratio est de 5,6 réparations pour 1 000 locations (6,1 en 2020).

Les tournées des agents polyvalents :

Lors de leurs tournées, les agents assurent les missions suivantes : contrôle du fonctionnement de la station, contrôle des vélos sur place, rééquilibrage, retrait des vélos endommagés, diagnostic des pannes des stations, réparation sur place des vélos et stations lorsque cela est possible, renseignement des clients, remontée des informations au central pour les interventions lourdes et reporting.

Depuis l'origine, les agents en tournée utilisent et renseignent des feuilles de route (FDR) leur indiquant les stations prioritaires à contrôler (stations importantes, stations vides/pleines, stations en maintenance) et le nombre de vélos devant être en station en fonction de l'heure de passage. Ce nombre de vélos est calculé à partir de l'historique des mouvements. Les FDR sont régulièrement révisées pour prendre en compte l'évolution du service et les nouvelles habitudes des clients.

En 2018, une application d'aide à la régulation a été mise en service. Cette application permet, entre autres, de prioriser certaines stations en fonction de critères, et d'indiquer en temps réel le besoin en nombre de vélos sur chaque station.

Depuis 2019, les feuilles de route papier ont définitivement été remplacées par l'application de régulation.

Fin 2021 un nouveau système de gestion de la maintenance (G.M.A.O.) a été déployé.

VIII.10.4.a) Optimisation de la maintenance

Il s'agit des sources permettant d'optimiser l'organisation de la maintenance. Celles-ci sont au nombre de trois :

- Les diagnostics des agents ;
- Les déclarations des utilisateurs auprès du service client qui génèrent soit une intervention immédiate, soit une intervention planifiée, les agents étant directement reliés au centre de relation clientèle ;
- Les capteurs installés au cœur des stations remontant des alertes automatiques prises en compte dans le système informatique de gestion de la maintenance.

CE QU'IL FAUT RETENIR

La maintenance du service a nécessité 4 450 interventions sur stations, et 6 161 réparations de vélos.

Chapitre VIII

VIII.10.4.b) *Les opérations de maintenance*

(i) Les opérations de maintenance sur les vélos

Pour compléter les réparations en atelier, des contrôles approfondis sont réalisés :

- Contrôle de cohérence du numéro de cadre, du numéro de puce RFID (Radio Frequency Identification ou puce de radio-identification en français) et du numéro d'antivol ;
- Contrôle intégral et resserrage complet du vélo au 1^{er} retour en atelier ;
- Essai systématique du vélo en atelier.

En 2021, un vélo cargo a été mis en place pour réaliser des opérations de réglage ou de maintenance préventive des V³ sur le terrain.

Un renouvellement partiel de la flotte de vélos est prévu en 2022.

(ii) Les opérations de maintenance sur les stations

En 2021, ont été mis en place :

- L'ouverture d'une nouvelle station ;
- Le déploiement d'un nouveau système informatique de gestion de la maintenance du mobilier ;
- La mise en exploitation d'un 2^{ème} box sécurisé (2 boxs situés à la gare de Pessac Alouette) ;
- L'approvisionnement d'un vélo cargo pour réaliser des opérations de contrôle, de maintenance préventive et corrective des stations.

Sont prévus en 2022 :

- L'ouverture d'une nouvelle station ;
- Le déploiement du nouveau support de comptage des parcs Saint-Jean ;
- L'installation d'un système de vidéosurveillance pour le parc Saint-Jean Domercq.

Chapitre VIII

VIII.10.5. Réparations des vélos par organe

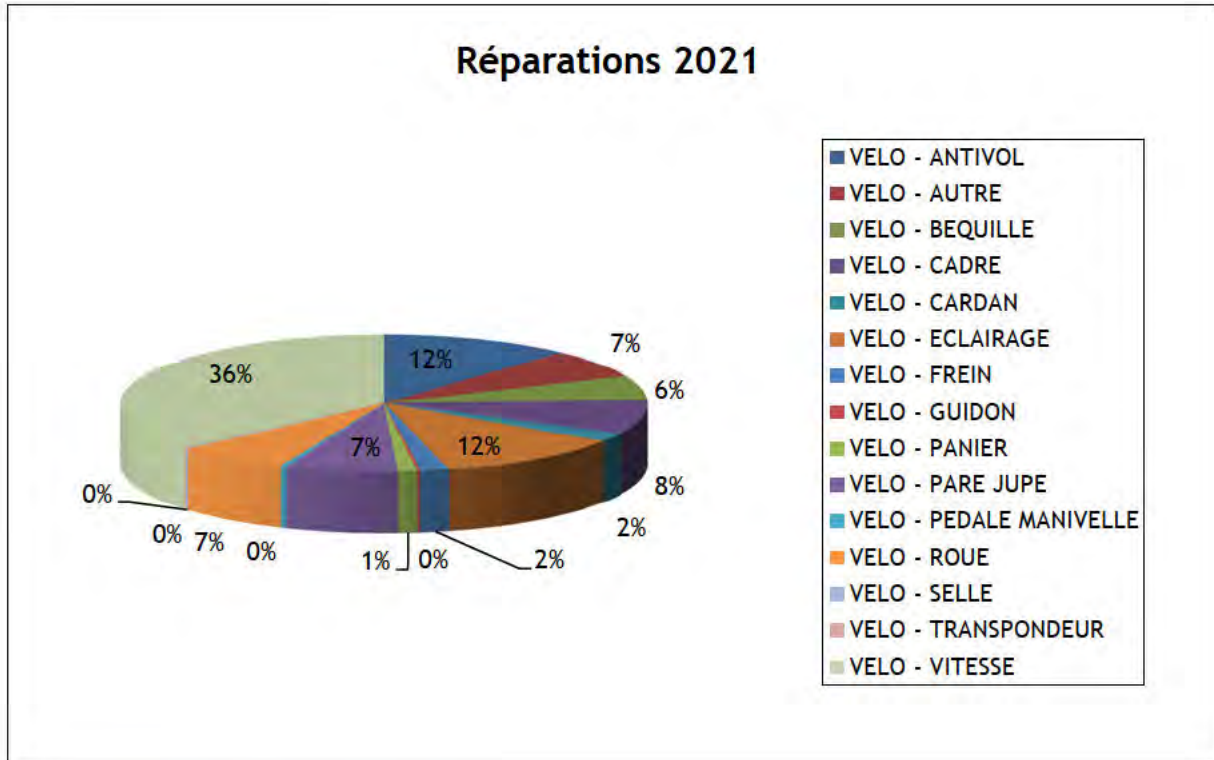
Toutes réparations par organe (y compris à la suite de vandalisme)	Année 2019 En nombre	Année 2020 En nombre	Année 2021 En nombre
Roues	4 666	4 104	3 429
Pare jupe	2 084	2 008	1 992
Selle	1 988	1 757	1 719
Eclairage	3 862	2 726	2 319
Antivol	763	754	627
Freins	10 443	2 576	3 419
Pédales manivelle	1 034	521	504
Béquille	793	241	72
Cadre	716	433	328
Vitesse	1 177	1 274	2 000
Panier	409	131	132
Guidon	1 325	1 952	2 014
Cardan	139	70	49
Transpondeur	104	109	24
Autres	11 558	11 209	10 677
TOTAL	41 061	29 865	29 305

La catégorie « autres » regroupe essentiellement des réparations multiples à la suite de vols ou d'accidents, de graffitis, de petites pannes (sonnette, ressort de direction, ...) ou encore d'interventions préventives.

Les réparations effectuées sur le terrain (éclairage, poignées, paniers, gonflage, resserrage, ...) ne sont pas comptabilisées.

De plus, n'apparaissent pas dans ces statistiques :

- Pour 2019, les opérations de mise en service de 1 258 vélos neufs ;
- Pour 2020, les opérations de mise en service de 926 vélos neufs ;
- Pour 2021, les opérations de mise en service de 712 vélos neufs.



VIII.10.6. Réparations des stations par cause

Toutes réparations par cause (y compris à la suite de vandalisme)	Année 2019 En nombre	Année 2020 En nombre	Année 2021 En nombre
BC - Bloc PC	755	1 090	986
BC - Alimentation	461	416	184
BC - TPE	631	511	507
Autres	780	391	428
Bornette - verrouillage	1 783	1 708	1 532
Bornette - Incidents électroniques	788	412	366
TOTAL	5 198	4 528	4 003

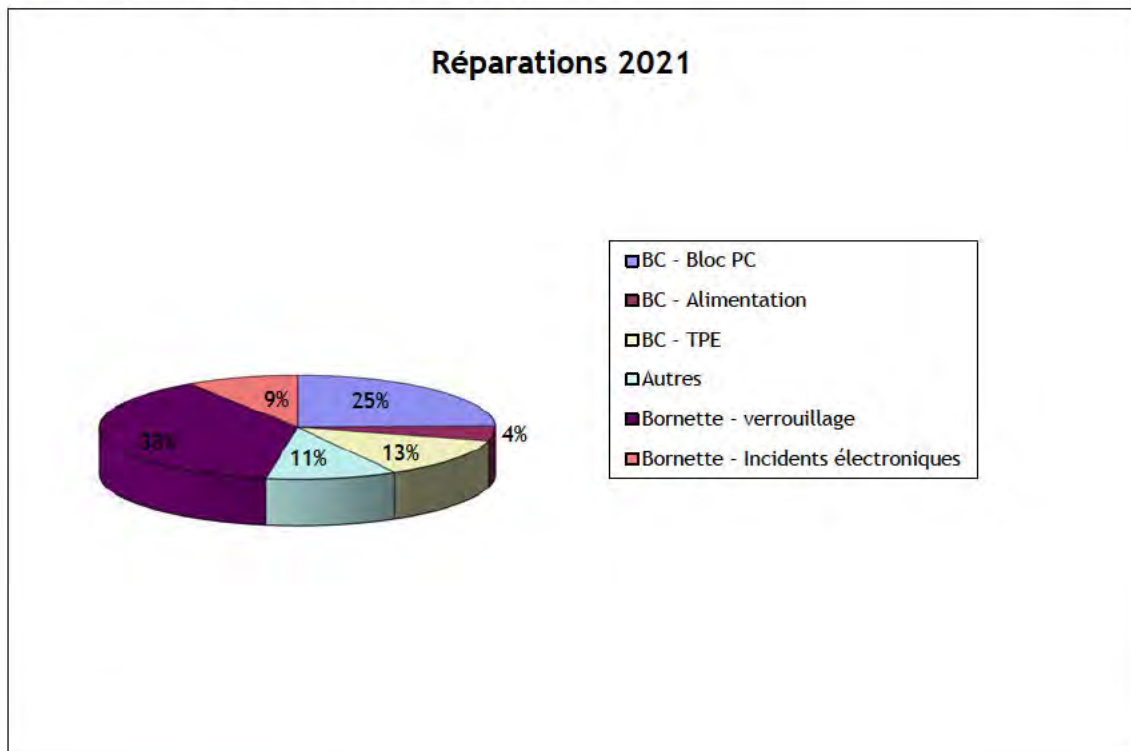
BC = borne client

TPE = terminal de paiement électronique

La catégorie « Autres » concerne essentiellement les révisions complètes des stations, les interventions ne nécessitant pas d'échange standard de pièces (paramétrage, connectique, ...), les problèmes extérieurs (EDF, ...), et le vandalisme.

Chapitre VIII

Les débogages, les petites interventions et tests, les recharges de papier, le resserrage des bornettes, et les contrôles de bon fonctionnement ne sont pas comptabilisés. Ces interventions sont traitées directement par les agents au cours de leurs tournées.



VIII.11. Parcs Relais

VIII.11.1. Evolution du périmètre P+R fin 2021

Le périmètre des parcs relais n'a pas évolué en 2021. Au total sur le territoire, 25 parcs sont accessibles à la clientèle du réseau TBM, soit près de 7 500 places en connexion avec le tramway. 7 parcs sont en ouvrage et 3 sites sont réservés à la clientèle abonnée.

Leur fréquentation a été affectée par la crise sanitaire (détaillée au chapitre II.4).

Les évolutions de capacités disponibles en 2021 ont été les suivantes :

- A la suite d'une anomalie de structure, le parc-relais « Arts et Métiers » a été fermé le 31 janvier 2019 pour des raisons de sécurité. Il a été réouvert partiellement le 02 septembre 2019 (rez-de-chaussée et 1^{er} étage) après des travaux de confortement, soit 252 places. Les niveaux supérieurs sont toujours en attente de travaux en 2021 ;
- Le parc relais Cantinolle dispose d'un nombre limité de places (101 places), en raison de déficiences de l'étanchéité de l'ouvrage. Le système de sécurité incendie n'est plus fonctionnel

Chapitre VIII

de même que l'éclairage secouru, de ce fait, seuls 2 demi-niveaux restent accessibles aux voyageurs ;

- Les capacités des parcs Galin et Stalingrad sont réduites en raison de travaux, ce qui conduit à une saturation rapide sur ce secteur de la rive droite ;
- Le parc-relais Stalingrad est toujours ouvert à la demande de Bordeaux Métropole alors que contractuellement il devait être fermé à compter du 31 décembre 2015 ;
- Les parcs-relais 40 journaux et Unitec ont été occupés par les gens du voyage et ont dû être fermés à la clientèle.

Le parc-relais 40 Journaux a été fermé 7 mois et a fait l'objet de réparations importantes liées à de multiples dégradations. Bordeaux Métropole n'a pas souhaité sa réouverture sur la fin de l'année 2021 afin de mettre en place des mesures de protection.

Le parc-relais Unitec n'a été accessible qu'en janvier 2021. Il a fait l'objet de procédures d'expulsion par les forces de l'ordre. Mais hélas peu de temps après, le parc était de nouveau occupé.

INVESTISSEMENTS RÉALISÉS PAR BORDEAUX MÉTROPOLE



TBM
TRANSPORTS
BORDEAUX MÉTROPOLE

 **BORDEAUX
MÉTROPOLE**

KEOLIS
BORDEAUX MÉTROPOLE

Chapitre IX. Investissements réalisés par Bordeaux Métropole

IX.1. Suivi des investissements réalisés

Dans le cadre de la nouvelle convention de Délégation de Service Public, et depuis le 1^{er} janvier 2015, les investissements réalisés par Bordeaux Métropole ne sont plus suivis comptablement par Keolis Bordeaux Métropole, mais directement par Bordeaux Métropole.

IX.2. Variations du patrimoine immobilier intervenues dans le cadre du contrat

Le patrimoine immobilier est la propriété de Bordeaux Métropole, et mis à disposition de Keolis Bordeaux Métropole. Celui-ci a évolué en 2021 de la façon suivante :

- Reprise par Bordeaux Métropole d'un local d'exploitation (bungalow) à Pessac France Alouette ;
- Création d'un local d'exploitation (bungalow habillage bois) à Bordeaux Quiconces ;
- Création d'un local d'exploitation (bungalow) à Bruges Cracovie ;
- Création de deux abris-vélos à la gare de Pessac Alouette ;
- Création d'un dépôt de bus à Bordeaux Vaquier.

INVESTISSEMENTS RÉALISÉS PAR L'EXPLOITANT



10

TBM
TRANSPORTS
BORDEAUX MÉTROPOLE

 **BORDEAUX
MÉTROPOLE**

KEOLIS
BORDEAUX MÉTROPOLE

Chapitre X. Investissements réalisés par l'exploitant

X.1. Investissements réalisés (dont GER)

X.1.1. Mouvements de l'exercice

X.1.1.a) Mouvements par inventaire

Le total des investissements réalisés par Keolis Bordeaux Métropole en 2021 se monte à :

- 8 584 459 euros hors cessions/sorties.

8 186 154 euros net des cessions/sorties (le montant des immobilisations sorties en 2021 est de 398 395 euros correspondant majoritairement à des vélos).

CE QU'IL FAUT RETENIR

Keolis Bordeaux Métropole a réalisé en 2021 un volume d'investissements de 8,6 millions d'euros.

	Mouvements de l'année		TOTAL
	Acquisitions	Sorties et Cessions	
Inventaire A : biens de retour du contrat	8 584 549	-398 395	8 186 154
Inventaire B : biens de reprise du contrat	0		0
Inventaire C : biens propres du Délégué	0		0
Total	8 584 549	-398 395	8 186 154

Il faut noter qu'au 31 décembre 2021 le montant d'immobilisations en cours (« IEC ») était de 609 105 euros (incluses dans les montants ci-dessus). Ces immobilisations seront achevées en 2022, les amortissements commenceront à courir à compter de leur date de mise en service. La variation de ces immobilisations en cours (incluses dans les montants des acquisitions de l'exercice), par inventaire, est la suivante :

	Détail des Immos En cours		
	IEC N-1	IEC N	Var
Inventaire A : biens de retour du contrat	2 219 812	609 105	-1 610 707
Inventaire B : biens de reprise du contrat	0	0	0
Inventaire C : biens propres du Délégué	0	0	0
Total	2 219 812	609 105	-1 610 707

Chapitre X

Le détail de ces investissements et le tableau comparatif par rapport au contrat figurent en Annexe 11 et en Annexe 12.

X.1.1.b) Charges d'amortissements

Tous inventaires confondus, le total des charges d'amortissements comptabilisées en 2021 se monte à 6 969 858 euros. Le détail des dotations aux amortissements, par nature de bien, est le suivant :

Amortissements	Dotations de l'exercice	dont sur cessions / sorties	dont amortissements nets au bilan
Immobilisations incorporelles	822 514		3 380 667
Sous-total immobilisations incorporelles	822 514		3 380 667
Agencements, aménagements constructions	215 622		1 088 351
Voies de terre	247 092		900 692
Voirie stations	47 014		218 520
Installations complexes spécialisées	261 710		1 281 978
Matériel industriel	200 103	294	783 942
Outillage industriel	44 348	412	227 063
Matériel de transport de voyageurs	3 020 104		15 408 015
Véhicules de service	104 904		558 432
Vélos	506 205	207 675	992 852
Matériel de transport annexes	510 867	7 169	1 848 486
Navires	0		
Installations générales, agenc. Aménag.	102 785		394 472
Matériel de bureau	803		2 866
Matériel informatique	228 395	649	1 151 021
Mobilier de bureau	20 692		83 582
Mobilier urbain (stations vélos)	634 523		1 875 538
Mobilier Œuvres Sociales	2 178		8 956
Distributeurs de titres transport DTT			
Sous-total immobilisations corporelles	6 147 344	216 199	26 824 766
Total dotations aux amortissements	6 969 858	216 199	30 205 434

Il faut ajouter les charges d'amortissements exceptionnels constatées pour les biens sortis en cours d'année.

Chapitre X

Ces charges se répartissent par inventaire de la façon suivante :

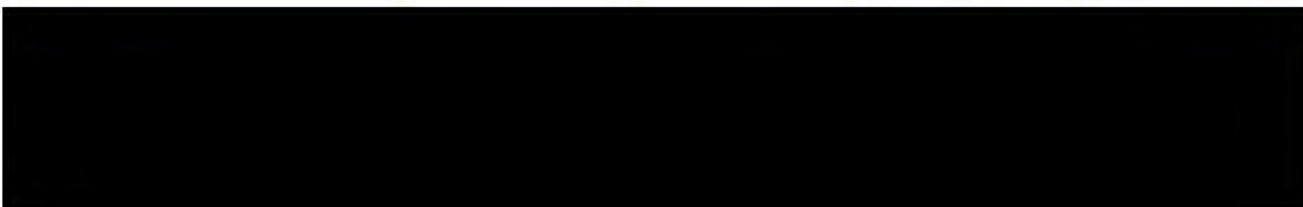
	Charges d'amortissements		TOTAL
	Amortissements courants	Amortissements exceptionnels	
Inventaire A : biens de retour du contrat	6 943 818	182 195	7 126 013
Inventaire B : biens de reprise du contrat	0	0	0
Inventaire C : biens propres du Déléataire	26 040	0	26 040
Total	6 969 858	182 195	7 152 053

Les durées d'amortissement des différents biens sont conformes aux durées fixées en annexe 5 du contrat de Délégation de Service Public.

X.1.1.c) Modalités de financement des investissements réalisés, profil d'extinction de dette



Amortissements	Date	Tirage	Remboursement (K€)	Nominal restant dû à date (K€)
----------------	------	--------	--------------------	--------------------------------



Chapitre X

X.1.2. Cumul depuis le début du contrat

X.1.2.a) Investissements par inventaire et Valeur Nette Comptable (VNC)

	Investissements cumulés				VNC
	Investissements totaux	Sorties et Cessions	Immobilisations brutes	Amortissements (hors sorties)	
Inventaire A : biens de retour du contrat	54 900 949	-2 655 419	52 235 530	-29 767 294	22 468 235
Inventaire B : biens de reprise du contrat	0	0	0	0	0
Inventaire C : biens propres du Déléguataire	458 582	0	458 582	-438 139	20 443
Total	55 359 531	-2 655 419	52 694 112	-30 205 434	22 488 678

La VNC totale des biens (y compris immobilisations en cours) au 31 décembre 2021 s'élève à 22 488 678 euros tous inventaires confondus, dont 22 468 235 euros pour les inventaires A et B.

La liste des biens de l'inventaire comptable au 31 décembre 2021, et leur état d'amortissement, est jointe en Annexe 11.

Il faut noter que :

- Les inventaires détaillés ci-après correspondent aux seules « immobilisations brutes », les sorties et cessions étant déduites ;
- En cohérence, les amortissements figurant dans les inventaires détaillés ci-après correspondent aux seuls « amortissements (hors sorties) », les amortissements correspondant aux biens sortis ou cédés et les amortissements exceptionnels étant déduits.

X.1.2.b) Charges d'amortissements

Tous inventaires confondus, le total des charges d'amortissements comptabilisées depuis le début du contrat s'élève à 32 870 853 euros, dont 32 432 714 euros pour les inventaires A et B.

	Charges d'amortissements		TOTAL
	Amortissements courants	Amortissements exceptionnels	
Inventaire A : biens de retour du contrat	31 337 021	1 095 692	32 432 714
Inventaire B : biens de reprise du contrat	0	0	0
Inventaire C : biens propres du Déléguataire	438 139	0	438 139
Total	31 775 161	1 095 692	32 870 853

X.1.2.c) Inventaire A - détail des investissements par plan et par nature

(i) Investissements neufs

Chapitre X

Inventaire A - Investissements Neufs			
	Investissements	Amortissements	VNC
203000 Frais R & D acquis			
205000 Logiciels, licences, brevets	1 077 977	578 068	499 909
Sous-total immobilisation incorporelles	1 077 977	578 068	499 909
213500 Agencements, aménagements constructions	1 908 102	1 053 343	854 759
213800 Voies	106 740	59 941	46 799
213822 Voirie Stations Vélos en Libre-Service	272 345	158 119	114 226
215100 Installations complexes spécialisées	1 749 204	1 131 705	617 499
215400 Matériel industriel	1 129 080	525 018	604 062
215500 Outillage industriel	250 312	113 889	136 423
217100 Matériel de transport de voyageurs	9 407	9 407	
217120 Véhicules de service			
217500 Vélos en Libre-Service	1 829 414	681 068	1 148 347
217600 Matériel de transport annexe	1 710 188	1 230 568	479 620
217800 Navettes Fluviales			
218100 Installations générales, agenc. Aménag.	159 999	89 054	70 945
218300 Matériel de bureau			
218350 Matériel informatique	265 881	212 570	53 311
218400 Mobilier de bureau	42 302	21 706	20 597
218422 Mobilier urbain (stations Vélos en Libre-service)	3 606 112	1 642 387	1 963 726
218450 Mobilier Œuvres Sociales			
Sous-total immobilisations corporelles	13 039 086	6 928 774	6 110 312
TOTAL immobilisations	14 117 063	7 506 842	6 610 221
231000 Immobilisations corporelles en cours	214 701		214 701
238000 Av&ac vers / im. corp			
Sous-total immobilisations corporelles en cours	214 701		214 701
232000 Immobilisations incorporelles en cours			
237000 Acompte s/Immobilisations incorporelles			
Sous-total immobilisations incorporelles en cours			
TOTAL immobilisations en cours	214 701		214 701
TOTAL général	14 331 765	7 506 842	6 824 922

Chapitre X

Il est à noter qu'est inclus le projet de plan d'assurance sécurité (PAS) déployé à compter de l'année 2020 pour un montant d'investissement de 443 793 euros, un montant d'amortissements de 65 075 euros, soit une valeur nette comptable de 378 718 euros.

(ii) Renouvellements

	Inventaire A - Renouvellements		
	Investissements	Amortissements	VNC
203000 Frais R & D acquis			
205000 Logiciels, licences, brevets	4 238 894	2 426 128	1 812 766
Sous-total immobilisation incorporelles	4 238 894	2 426 128	1 812 766
213500 Agencements, aménagements constructions	101 132	35 008	66 124
213800 Voies	979 269	397 360	581 909
213822 Voirie Stations Vélos en Libre-Service	125 150	4 172	120 978
215100 Installations complexes spécialisées	263 230	150 274	112 956
215400 Matériel industriel	599 207	204 724	394 483
215500 Outillage industriel	196 947	113 174	83 773
217100 Matériel de transport de voyageurs	5 741 996	3 644 104	2 097 892
217120 Véhicules de service	915 604	558 432	357 172
217500 Vélos en Libre-Service	1 039 682	311 784	727 898
217600 Matériel de transport annexe	2 943 662	591 809	2 351 853
217800 Navettes Fluviales			
218100 Installations générales, agenc. Aménag.	614 448	216 472	397 976
218300 Matériel de bureau	8 010	2 866	5 144
218350 Matériel informatique	1 075 814	842 978	232 836
218400 Mobilier de bureau	164 776	61 876	102 900
218422 Mobilier urbain (stations Vélos en Libre-service)	389 370	82 588	306 783
218450 Mobilier Œuvres Sociales	19 018	7 073	11 945
Sous-total immobilisations corporelles	15 177 315	7 224 693	7 952 622
TOTAL immobilisations	19 416 209	9 650 821	9 765 387
231000 Immobilisations corporelles en cours	207 269		207 269
238000 Av&ac vers/im. corp			
231999 Immob. à activer			
Sous-total immobilisations corporelles en cours	207 269		207 269
232000 Immobilisations incorporelles en cours			
237000 Acompte s/Immobilisations incorporelles			
Sous-total immobilisations incorporelles en cours			

Chapitre X

Inventaire A - Renouvellements			
	Investissements	Amortissements	VNC
TOTAL immobilisations en cours	207 269		207 269
TOTAL général	19 623 477	9 650 821	9 972 656

Il est à noter que sont incluses les acquisitions de 7 bus d'occasion conformément à l'avenant n°4 pour un montant d'investissement de 694 985 euros, un montant d'amortissements de 556 455 euros, soit une valeur nette comptable de 138 530 euros. Les immobilisations afférentes ont été comptabilisées dans le compte comptable 217100 Matériel de transport de voyageurs.

(iii) GER

Inventaire A - GER			
	Investissements	Amortissements	VNC
203000 Frais R & D acquis			
205000 Logiciels, licences, brevets	9 900	4 175	5 725
Sous-total immobilisation incorporelles	9 900	4 175	5 725
213500 Agencements, aménagements constructions			
213800 Voies	1 239 421	430 823	808 598
213822 Voirie Stations Vélos en Libre-Service	120 993	56 230	64 764
215100 Installations complexes spécialisées			
215400 Matériel industriel	54 200	54 200	
215500 Outillage industriel			
217100 Matériel de transport de voyageurs	15 985 987	11 754 132	4 231 855
217120 Véhicules de service			
217500 Vélos en Libre-Service			
217600 Matériel de transport annexe	44 401	26 108	18 293
217800 Navettes Fluviales			
218100 Installations générales, agenc. Aménag.	328 084	88 947	239 137
218300 Matériel de bureau			
218350 Matériel informatique	51 065	44 454	6 611
218400 Mobilier de bureau			
218422 Mobilier urbain (stations Vélos en Libre-service)	259 102	150 563	108 539
218450 Mobilier Œuvres Sociales			
Sous-total immobilisations corporelles	18 083 252	12 605 456	5 477 797
TOTAL immobilisations	18 093 152	12 609 631	5 483 521
231000 Immobilisations corporelles en cours	187 136		187 136
238000 Av&ac vers/im. corp			

Chapitre X

Inventaire A - GER			
	Investissements	Amortissements	VNC
231999 Immob. à activer			
Sous-total immobilisations corporelles en cours	187 136		187 136
232000 Immobilisations incorporelles en cours			
237000 Acomptes/Immobilisations incorporelles			
Sous-total immobilisations incorporelles en cours			
TOTAL immobilisations en cours	187 136		187 136
TOTAL général	18 280 288	12 609 631	5 670 657

X.1.2.d) Inventaire B - détail des investissements par nature

Aucun investissement n'a été réalisé au titre de l'inventaire B.

X.1.2.e) Inventaire C - détail des investissements par nature

Inventaire C			
	Investissements	Amortissements	VNC

		Inventaire C		
		Investissements	Amortissements	VNC
[Redacted]		[Redacted]		
TOTAL immobilisations		[Redacted]		
[Redacted]		[Redacted]		
TOTAL immobilisations en cours		[Redacted]		
TOTAL général		[Redacted]		

X.2. Comparaison avec le PPI du contrat de Délégation de Service Public

La comparaison avec les Plans Prévisionnels d'Investissements, tel que présenté en annexe 5 au contrat de Délégation de Service Public, est fournie en Annexe 12.

X.3. Comparaison avec le PPI du contrat de Délégation de Service Public

La comparaison avec les Plans Prévisionnels d'Investissements, tel que présenté en annexe 5 au contrat de Délégation de Service Public, est fournie en Annexe 12.

X.4. Liste des garanties concernant les biens dont le Délégataire a assuré l'achat ou la maîtrise d'ouvrage

La liste des garanties en cours sur les biens acquis par le Délégataire est fournie en Annexe 13.

ORGANISATION ET GESTION



11

TBM
TRANSPORTS
BORDEAUX MÉTROPOLE

 **BORDEAUX
MÉTROPOLE**

KEOLIS
BORDEAUX MÉTROPOLE

Chapitre XI. Organisation et gestion

XI.1. Organisation générale de l'entreprise pour la gestion du réseau

XI.1.1. Directions opérationnelles

XI.1.1.a) Direction de l'exploitation

Laurent Offroy a été nommé Directeur d'Exploitation au 1^{er} février 2021.

La Direction de l'Exploitation (DEX) réorganisée en novembre 2018 est composée de :

- 4 entités managériales dont 1 dédiée à l'intégration des nouveaux conducteurs ;
- 1 entité temps réel qui gère les PC bus et tramway et la régulation terrain ;
- 1 entité sûreté, médiation et lutte contre la fraude ;
- 1 entité études, méthodes et ordonnancement ;
- 1 entité technique qui garantit la qualité et la performance des lignes du réseau en anticipant la gestion des aléas.

Le pilotage de la performance s'inscrit autour de 4 axes :

- La sécurité du travail ;
- La sécurité routière et ferroviaire ;
- Les engagements de la Délégation de Service Public et la qualité de service ;
- La performance opérationnelle de l'exploitation.

XI.1.1.b) Direction de la maintenance patrimoniale

La Direction de la Maintenance Patrimoniale (DMP) assure l'entretien de tous les biens qui concourent à l'exécution du service de transport, sans distinction d'affectation, de technologie ou d'importance. Elle intègre des fonctions transversales (bureau de méthodes, logistique, ...), des services opérationnels (maintenance bus et tramway), des infrastructures, des systèmes industriels (SAEIV, Billettique), et des bâtiments.

Cette direction crée la transversalité et la cohérence des méthodes de maintenance afin de réaliser la maintenance du patrimoine de Bordeaux Métropole conformément aux différents plans fournis par les constructeurs ainsi qu'au Plan Qualité Maintenance (PQM).

XI.1.1.c) Direction marketing, commerciale et intermodalité

La Direction Marketing, Commerciale et Intermodalité (DMCI) conçoit et met en œuvre la stratégie commerciale et marketing du réseau TBM, en s'appuyant sur sa connaissance du marché des

Chapitre XI

déplacements, des attentes des clients voyageurs et de la politique de déplacements impulsée par Bordeaux Métropole.

Elle développe l'intermodalité sur le territoire de la Métropole et apporte son expertise auprès de Bordeaux Métropole sur le développement du réseau.

La DMCI s'organise autour de cinq pôles :

- Offre : évolution, mise en œuvre, suivi, signalétique, information des voyageurs, ... ;
- Etudes-Développements-Innovations (EDI) : projets digitaux, enquêtes, cartographie, tarification ;
- Conquête commerciale (promotion, e-business, conquête, plan de mobilité et relations entreprises, ...);
- Relation clients front office : agences, dépositaires, centre d'information téléphonique (CIT) ;
- Relation clients back office : vente par correspondance (VPC), réclamations, ... ;
- Communication externe : relations presse et médias, partenariats commerciaux,

XI.1.2. Directions fonctionnelles

XI.1.2.a) Direction des ressources humaines

La Direction des Ressources Humaines (DRH) assure à la fois la paie et l'administration du personnel, la gestion prévisionnelle des ressources humaines (recrutement, évolutions des carrières), les relations sociales, la formation, et la communication interne. Dans un objectif d'améliorer la transversalité et le partage des bonnes pratiques des ressources humaines, la DRH a ancré sa présence au sein des Directions opérationnelles (DEX, DMP, DMCI) à travers la présence de responsables ressources humaines opérationnels.

Les enjeux de la DRH sont d'accompagner les projets de Keolis Bordeaux Métropole par la performance de la fonction Ressources Humaines au travers notamment de nouveaux outils et process.

XI.1.2.b) Direction qualité, sécurité et environnement

La Direction Qualité, Sécurité et Environnement (DQSE) assure le pilotage de toutes les démarches d'amélioration continue, qu'elles aient trait à la qualité, à l'environnement et au développement durable, à la responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE) ou aux questions de Sécurité et Santé au Travail (SST).

Elle fournit appui et conseils aux différents services pour mener à bien les démarches de certification qualité et mettre en œuvre le système de management par la qualité (SMQ).

Cette direction a également la responsabilité du suivi de la sécurité des systèmes exploités (notamment celui du tramway) et constitue l'interlocuteur du STRMTG dans l'entreprise.

Chapitre XI

XI.1.2.c) Direction administrative et financière

La Direction Administrative et Financière (DAF) est constituée du service comptable (dont le contrôle des recettes), du contrôle de gestion, du reporting contractuel, des achats et du service contentieux-assurances.

La DAF a pour mission de diffuser, tant au niveau de la Direction Générale que dans chaque direction de l'entreprise, la culture de la transparence et des bonnes pratiques de la gouvernance contractuelle. Cette transversalité garantit l'exactitude et la cohérence des informations communiquées à Bordeaux Métropole, et le respect des engagements contractuels de la Délégation de Service Public.

XI.1.2.d) Direction des projets, des systèmes d'information et de l'innovation

La Direction des Projets, des Systèmes d'Information et de l'Innovation (DPSII) vise à projeter l'entreprise sur des enjeux majeurs : le développement de la digitalisation des services de transport, la coordination des innovations, l'exploitabilité des projets majeurs portés par Bordeaux Métropole, ou encore l'adaptation du plan d'investissements portés par Keolis Bordeaux Métropole. Cette direction regroupe la Direction des Systèmes d'Information (DSI) et le service Projets/Investissements. Cette direction n'a pas vocation à centraliser tous les projets innovants initiés dans l'entreprise, mais elle les coordonne et les priorise de manière à garantir leur mise en œuvre.

XI.1.2.e) Direction générale

La Direction Générale pilote l'ensemble des directions opérationnelles et fonctionnelles. Elle assure la définition et la mise en œuvre des différentes politiques de l'entreprise visant à l'atteinte des objectifs économiques et contractuels.

Elle gère en direct les relations et la communication institutionnelles et veille également à la diffusion des informations de et vers Bordeaux Métropole.

XI.2. Organisation du contrôle

XI.2.1. Contrôle interne

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

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

Chapitre XI

Les travaux récurrents en termes de contrôle interne ont porté, en 2021 comme les années précédentes, sur la comptabilité (modifications et écritures de procédures, la prévention du risque de fraudes), le contrôle de gestion (renforcement des analyses en lien avec les unités opérationnelles) et les achats (le logiciel de GMAO et le circuit de traitement des factures fournisseurs, la gestion des stocks, le pilotage des fournisseurs).

Les processus de gestion patrimoniale, mis en place après approbation par les services de Bordeaux Métropole, ont été largement éprouvés et renforcés, toujours en partenariat avec la Métropole.

Enfin, le processus qualité ISO 9001 sur le circuit des recettes, et une démarche d'amélioration continue du service comptabilité sont l'occasion permanente de revoir certains processus.

XI.2.2. Programme « Konformité » du groupe Keolis

Depuis 2013, sous l'appellation « Konformité », le groupe Keolis a mis en place une démarche volontariste de prévention et de gestion des risques, à travers la mise en place d'un programme de conformité ciblé sur 3 domaines, dont le respect est au cœur des engagements de la Direction du groupe. Ces 3 domaines sont :

- Le respect strict d'une concurrence libre et loyale ;
- La prévention de la corruption et de la fraude ;
- La protection des données à caractère personnel.

Le groupe décline ces principes fondamentaux au plus près des opérations, pour permettre à tous les collaborateurs de disposer de principes et de règles clairs, constituant des repères efficaces, pour adopter « les bonnes attitudes » dans le cadre de leurs responsabilités. Enfin, une organisation et des dispositifs sont mis en place pour animer le programme et s'assurer de son application au quotidien et dans la durée. En particulier, un correspondant « Ethique et conformité » est nommé au sein de Keolis Bordeaux Métropole en la personne du Directeur Administratif et Financier.

Le mémo « L'essentiel de Konformité » reprend ces éléments sous une forme synthétique, pour que chacun puisse s'en imprégner facilement. De façon plus détaillée, un « Guide de conduite éthique des affaires » appelle chaque collaborateur du groupe Keolis à respecter et promouvoir l'éthique professionnelle dans la conduite des affaires. Ces documents ont été transmis au G70 (groupe des 70 principaux managers) de Keolis Bordeaux Métropole.

A noter que, dans le cadre du volet prévention de la corruption du programme « Konformité », le groupe Keolis a développé un module d'e-learning sur la « prévention de la corruption » pour faciliter l'appropriation de la politique éthique Keolis par l'ensemble des cadres et managers du groupe.

XI.2.3. Contrôle exercé par Bordeaux Métropole

Bordeaux Métropole dispose d'un pouvoir de contrôle selon des modalités définies dans la convention de Délégation de Service Public :

- Contrôle sur la base des informations fournies périodiquement par le Délégué (rapport annuel, tableaux de bord mensuels, mains courantes) ;

Chapitre XI

- Contrôles qualité réalisés par un organisme extérieur ;
- Contrôle au travers de différentes instances :
 - Comités de coordination Délégrant / Délégataire tenus mensuellement ;
 - Réunions mensuelles entre les DG Mobilités de la Métropole et le DG de Keolis Bordeaux Métropole ;
 - Comités techniques SI ;
 - Réunions de suivi de la maintenance basées sur le PQM (plan qualité maintenance) et le programme de maintenance annuelle du Délégataire ;
 - Réunions de suivi du PPI du Délégataire ;
 - Groupes de travail sur la gestion patrimoniale ;
 - Groupes de travail contractuels et financiers.
- Accès sur demande à l'ensemble des documents comptables, fiscaux, techniques, sociaux et juridiques, ainsi qu'aux bases de données informatiques ;
- Droit de faire procéder par un expert au contrôle des obligations liées au niveau de qualité de service ;
- Réalisation d'audits ponctuels et de contrôles terrains sur le réseau ;
- Questions transmises par courriers et courriers électroniques.

Au cours de l'année 2021, Bordeaux Métropole a fait procéder aux audits suivants :

- L'audit des comptes sociaux ;
- Les impacts de la crise sanitaire COVID-19.

XI.3. Entité Etudes, Méthodes et Ordonnancement

L'entité Etudes, Méthodes et Ordonnancement est issue de la réorganisation effectuée en mars 2019 avec le regroupement des entités Méthodes et Ordonnancement/Gestion/Performance. Ses domaines de gestion s'étendent de l'établissement du budget de la Direction de l'Exploitation (DEX) à son suivi, jusqu'au reporting contractuel en collaboration avec la Direction Administrative et Financière (DAF).

XI.3.1. Service études et méthodes

Le service études et méthodes est garant du respect du cahier des charges contractuel et de la conception du service offert à la clientèle.

XI.3.1.a) L'équipe

L'équipe est placée sous l'autorité du responsable du BEM (Bureau Etudes et Méthodes).

Chapitre XI

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

XI.3.1.b) Les missions

(i) Le graphicage

Cette opération consiste à élaborer les horaires voyageurs dans le respect des engagements contractuels. Le graphicage est garant du respect du cahier des charges (nombre de kilomètres, de parcours par ligne, et par type de jour), des contraintes d'exploitation (types de bus, temps de parcours, départs et/ou arrivées impératives, fréquences, ...) et de maintenance du matériel. Il met en adéquation et optimise les besoins et ressources en matériel roulant du parc de bus et de tramways.

(ii) L'habillage

Ce travail consiste à élaborer les services agents (horaires de travail) dans le respect des contraintes légales et des accords d'entreprise liés aux conditions de travail. Il met en adéquation et optimise les besoins et ressources humaines des effectifs de conducteurs.

XI.3.1.c) Les outils

Le logiciel HASTUS permet la construction des graphiques et de l'habillage. La mise en production d'horaires à partir de cet outil se déroule en 2 phases :

- Les bases de données (flux entrants) :
 - Service marketing : structure de la ligne (nom d'arrêts, distances inter-arrêts) issue de la base de données cartographique, cahier des charges (fréquences, amplitude du service des lignes, ...), type de matériel (articulés, standards, ...)
 - Entités managériales : contraintes terrain, départs impératifs, dessertes scolaires (horaires) ;
 - Service technique : autonomie des bus, gestion du parc pour la maintenance et répartition par dépôt.
- Les interfaces (flux sortants) : création de fichiers d'export vers les applications des différents services :
 - SAE (système d'aide à l'exploitation) et SIV (système d'information des voyageurs) : bus et tramway ;
 - Impression des horaires voyageurs ;
 - Impression des horaires des poteaux d'arrêt ;
 - Impression des horaires des conducteurs.

Chapitre XI

XI.3.2. Service ordonnancement / affectations

Le service « affectations » est garant des conditions de travail des salariés par le respect des règles d'exploitation en termes d'affectation, du code du travail, de la convention collective nationale et des accords d'entreprise en la matière.

XI.3.2.a) L'équipe

L'équipe est placée sous l'autorité du responsable Ordonnancement, Budget et Reporting.

XI.3.2.b) Les missions

(i) Gestion de l'activité au quotidien des agents

Cette gestion concerne tous les agents de la DEX et plus particulièrement des conducteurs qui constituent la population la plus nombreuse :

- Planification des conducteurs sur les services en fonction de leurs connaissances de lignes et de leurs éventuelles contraintes (médicales et sociales), gestion des congés, échanges de service et de congés entre conducteurs ;
- Traitement et suivi de toutes les absences et autres activités (maladies, formations, ...) à J-3 dans le respect des règles établies et des spécificités des agents.

(ii) Mise à jour de l'activité en temps réel

Le but est double :

- Mettre en adéquation les besoins (services à couvrir) et les ressources (conducteurs disponibles) variables en fonction de l'absentéisme (en cas de sous-effectif, par l'appel de volontaires en heures supplémentaires, en cas de sureffectif, par la satisfaction des demandes de congés individuels ou par l'attribution de repos fériés, congés d'office) ;
- Garantir une équité de traitement pour l'ensemble des conducteurs dans le respect de la réglementation du travail.

XI.3.2.c) Les outils

Le module d'affectation DailyCrew d'HASTUS gère l'interface affectation - paie.

Ce complément du logiciel HASTUS, par son module d'affectation, constitue une base de données unique et une continuité de la chaîne d'information qui permet notamment :

- L'affectation des conducteurs et l'optimisation de l'amplitude des services des conducteurs volants dans le respect des règles établies et des spécificités des agents ;
- La gestion quotidienne de l'ensemble du personnel Keolis Bordeaux Métropole tous services confondus ;
- Un suivi et des alertes programmées pour garantir le respect du cadre réglementaire, notamment en matière de temps de travail ;

Chapitre XI

- L'élaboration des éléments de prépaie et la mise à disposition d'un fichier d'interface pour l'intégration dans le logiciel de paie ;
- La réalisation des statistiques d'exploitation.

Ce module est utilisé de concert avec le module SelfService, en technologie Web, qui a été intégré à l'intranet du Déléataire et qui offre une interface utilisée vers les données quotidiennes. Il est à la disposition des conducteurs au travers des différentes bornes installées dans les dépôts et les salles de repos. Il est également accessible à l'ensemble des employés par le Web depuis n'importe quel ordinateur ou smartphone à partir d'une connexion à l'intranet. Au-delà de la consultation de son planning et de ses compteurs, le salarié a la possibilité de faire des demandes d'absences ainsi que des demandes d'échanges de travail et/ou de congés, et de se porter volontaire pour du travail en heures supplémentaires (conducteurs). Ces demandes sont ensuite traitées par le service des affectations dans le respect de la réglementation.

XI.3.3. Contrôle de gestion de la Direction de l'Exploitation

Chaque année, avec l'aide du service marketing et de l'entité méthodes et innovation, le contrôle de gestion de la Direction de l'exploitation (DEX) établit le budget de la direction sur la base des cahiers des charges commerciaux. En collaboration avec la direction des ressources humaines (DRH), l'entité met également en place une Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC) afin d'assurer un suivi continu des unités d'œuvre. Elle ajuste et optimise les moyens pour permettre de pallier divers aléas et garantir l'offre de services par la révision régulière des prévisions journalières. Elle réalise le reporting, analyse des unités d'œuvres et étudie les écarts avec le budget. Le cas échéant, des plans d'actions sont proposés et élaborés pour mise en œuvre.

XI.4. Systèmes d'information

XI.4.1. Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)

La fonction de Data Protection Officer (DPO) de Keolis Bordeaux Métropole est portée en interne par le responsable à la sécurité des systèmes d'information (RSSI)

Le DPO est saisi au gré des besoins par les équipes opérationnelles.

Des comités de pilotage internes sont organisés toutes les 6 semaines, des échanges entre filiales sont coordonnés par la direction juridique du groupe Keolis.

XI.4.2. SDSI et PAS**XI.4.2.a) SDSI (Schéma Directeur des Systèmes d'Information)****XI.4.2.b) PAS (Plan d'Assurance Sécurité)**



XI.4.3. Organisation SI du Délégué



Chapitre XI



XI.4.4. Evolution des systèmes d'exploitation

XI.4.4.a)





XI.4.4.b) Applications digitales

En 2021, Keolis Bordeaux Métropole a continué d'apporter de nouveaux services ou des améliorations numériques, en interne et pour les clients, cela s'est notamment traduit par l'élaboration et la mise en œuvre de plusieurs projets décrits ci-après.

(i) Applications « client »

- Une information mobilité enrichie sur le site internet infoTBM et sur l'application mobile TBM, avec notamment l'intégration de l'information voyageur des TER SCNF et des cars régionaux (itinéraires horaires, plans), l'affichage d'itinéraire piétons et vélos personnel, l'intégration de nouveaux lieux publics et commerciaux, l'accessibilité des arrêts de bus, l'affichage de l'affluence à bord estimée (sur le site internet), l'amélioration du tunnel de contact ;
- Un nouveau plan dynamique et des fonds cartographiques proposant une amélioration de la lisibilité et des recherches d'informations pour l'utilisateur ;
- Une solution d'accessibilité numérique sur le site internet infoTBM, permettant d'adapter l'affichage en fonction du type de handicap (malvoyance, daltonisme, dyslexie, épilepsie, ...) ;
- Le déploiement de notifications « push » depuis l'application mobile TBM, ceci pour informer et relayer des informations de vie du réseau ou commerciales, autres que l'alerte de trafic.

Ces projets sont détaillés dans le chapitre VI.5.





XI.5. Organisation Projet

Le portefeuille des projets est animé par la responsable méthode et coordination des projets en lien avec les sponsors (membres du comité de direction), et les chefs de projets des différentes directions impliquées. Le déploiement des cadrages projets et leur validation avant lancement permet de sécuriser le périmètre global, les moyens humains et les financements associés.

Un comité de pilotage permet d'assurer le bon alignement des projets en cours et à venir avec les engagements du plan pluriannuel d'investissements (PPI), et de réaliser les priorisations et les arbitrages nécessaires. Ce comité a lieu mensuellement depuis le mois de septembre 2020, les décisions prises sont ensuite partagées sous la forme d'un reporting avec le comité de direction et avec les équipes projets.

Le suivi des projets est effectué avec Bordeaux Métropole lors des comités techniques SI et lors des revues de PPI.

La co-construction d'une feuille de route a été mise en place entre les équipes de Keolis Bordeaux Métropole et de Bordeaux Métropole afin de partager une vision commune des projets de transformation des systèmes Industriels, d'identifier les dépendances entre ces projets, et de s'assurer de leur bonne prise en compte. Ce travail doit s'élargir au-delà des projets SI industriels afin d'intégrer à cette feuille de route les projets d'évolution de la billetterie, les projets digitaux, les projets data,

GESTION DU PERSONNEL



12

TBM
TRANSPORTS
BORDEAUX MÉTROPOLE

 **BORDEAUX
MÉTROPOLE**

KEOLIS
BORDEAUX MÉTROPOLE

Chapitre XII. Gestion du personnel

XII.1. Effectifs

Les effectifs en contrat à durée indéterminée (CDI) de l'entreprise étaient de 2 794 à fin décembre 2021 (dont 112 contrats suspendus pour invalidité, longue maladie ou congé sans solde), soit une augmentation de 13 postes par rapport à fin décembre 2020 (2 781 dont 121 suspendus).

En tenant compte des 22 contrats à durée déterminée (CDD) et des 5 apprentis, les effectifs à fin 2021 étaient de 2 821 personnes.

231 recrutements ont été réalisés en 2021 dont 198 en CDI (incluant 16 transformations de CDD en CDI).

CE QU'IL FAUT RETENIR

En 2021, Keolis Bordeaux Métropole a recruté 198 collaborateurs en CDI.

XII.1.1. Effectifs nominaux fin de mois (hors personnel mis à disposition)

L'effectif à fin décembre est passé de 2 820 personnes à fin 2020 à 2 821 à fin 2021.

	janv.-21	févr.-21	mars-21	avr.-21	mai-21	juin-21
Effectifs						
CDI	2 762	2 766	2 766	2 761	2 775	2 775
CDD	39	39	38	38	28	28
Apprentis	7	7	7	7	7	18
Effectif total	2 808	2 812	2 811	2 806	2 810	2 821

	juil.-21	août-21	sept.-21	oct.-21	nov.-21	déc.-21
Effectifs						
CDI	2 763	2 779	2 778	2 774	2 789	2 794
CDD	30	27	21	22	21	22
Apprentis	18	18	17	15	15	5
Effectif total	2 811	2 824	2 816	2 811	2 825	2 821

XII.1.2. Effectifs moyens mensuels (hors personnel mis à disposition)

L'effectif moyen (*) est passé de 2 589 en 2020 à 2 619 en 2021.

	janv.-21	févr.-21	mars-21	avr.-21	mai-21	juin-21
Temps pleins	2 506,50	2 508,17	2 504,03	2 504,32	2 498,54	2 508,59

Chapitre XII

	janv.-21	févr.-21	mars-21	avr.-21	mai-21	juin-21
Temps partiels	99,63	101,48	102,63	104,06	105,59	104,68
TOTAL	2 606,13	2 609,65	2 606,66	2 608,38	2 604,13	2 613,27

	juil.-21	août-21	sept.-21	oct.-21	nov.-21	déc.-21	Moyenne
Temps pleins	2 520,85	2 521,87	2 518,61	2 524,25	2 535,07	2 530,72	2 515,13
Temps partiels	103,29	102,90	101,68	105,57	106,60	107,66	103,81
TOTAL	2 624,14	2 624,77	2 620,29	2 629,82	2 641,67	2 638,38	2 618,94

(*) Effectif pondéré des temps partiels, des entrées / sorties en cours de mois et hors contrats suspendus pour longue maladie, congé sans solde et invalidité.

XII.1.3. Effectifs par catégorie - Entrées et Sorties

	janv.-21	févr.-21	mars-21	avr.-21	mai-21	juin-21
Présents fin de mois						
<i>Cadres</i>	62	61	62	62	63	64
<i>Maitrisés et Techniciens</i>	428	427	428	429	428	427
<i>Employés</i>	92	92	90	90	91	91
<i>Conducteurs</i>	1 835	1 830	1 830	1 826	1 820	1 832
<i>Ouvriers</i>	384	395	394	392	401	389
<i>Apprentis</i>	7	7	7	7	7	18
Effectif total	2 808	2 812	2 811	2 806	2 810	2 821

	juil.-21	août-21	sept.-21	oct.-21	nov.-21	déc.-21
Présents fin de mois						
<i>Cadres</i>	63	66	66	66	66	64
<i>Maitrisés et Techniciens</i>	428	425	422	423	435	437
<i>Employés</i>	91	91	86	86	87	87
<i>Conducteurs</i>	1 820	1 820	1 836	1 826	1 826	1 841
<i>Ouvriers</i>	391	404	389	395	396	387
<i>Apprentis</i>	18	18	17	15	15	5
Effectif total	2 811	2 824	2 816	2 811	2 825	2 821

Chapitre XII

	janv.-21	févr.-21	mars-21	avr.-21	mai-21	juin-21
Entrées						
<i>Cadres</i>			1			1
<i>Maitrises et Techniciens</i>	5	1	3		3	
<i>Employés</i>	5					
<i>Conducteurs</i>	9	7	3	3	3	16
<i>Ouvriers</i>	2	13	6	2	19	2
<i>Apprentis</i>						11
Total Entrées	21	21	13	5	25	30

	juil.-21	août-21	sept.-21	oct.-21	nov.-21	déc.-21	Total
Entrées							
<i>Cadres</i>		2					4
<i>Maitrises et Techniciens</i>	3		2	2	2	2	23
<i>Employés</i>			1			2	8
<i>Conducteurs</i>	6	9	11		17	7	91
<i>Ouvriers</i>	4	12	3	7	3	3	76
<i>Apprentis</i>			2				13
Total Entrées	13	23	19	9	22	14	215

Concernant les 215 entrées de 2021 :

- 85 % des embauches ont été réalisées en CDI, 6 % en contrat d'apprentissage et 9 % en CDD ;
- 69 % concernent des embauches de conducteurs-receveurs polyvalents Bus/Tramway (91 embauches directes de conducteurs-receveurs, 35 en contrat de professionnalisation et 11 en Contrat d'apprentissage (Titre professionnel conducteur du transport routier interurbain de voyageurs) ;
- 5 % concernent des conducteurs de tramway (11 embauches) ;
- 9 % des recrutements concernent des ouvriers professionnels au sein de la Direction de la Maintenance Patrimoniale (20 salariés).

	janv.-21	févr.-21	mars-21	avr.-21	mai-21	juin-21
Sorties						
<i>Cadres</i>	2				1	1
<i>Maitrises et Techniciens</i>	8	3	2	3	1	2
<i>Employés</i>	1		2			
<i>Conducteurs</i>	26	3	11	3	12	16

Chapitre XII

	janv.-21	févr.-21	mars-21	avr.-21	mai-21	juin-21
Ouvriers	8	2	3	1	12	3
Apprentis						
Total Sorties	45	8	18	7	26	22
Motifs de départs						
Décès	1		1			1
Démission	6	1	1	1	6	6
Fin de CDD			2	1	10	
Fin de période d'essai			1			
Licenciement	1	5	7	2	5	5
Transfert interne dans le groupe	1					
Rupture Conventionnelle						
Retraite	36	2	6	3	5	10
Total Sorties	45	8	18	7	26	22

	juil.-21	août-21	sept.-21	oct.-21	nov.-21	déc.-21	Total
Sorties							
Cadres					2	1	7
Maitrisés et Techniciens	2	3	4		3		31
Employés		4	2			2	11
Conducteurs	11	9	5	11	5	9	121
Ouvriers	3	1	4	1		1	39
Apprentis		2	1	2			5
Total Sorties	16	19	16	14	10	13	214
Motifs de départs							
Décès			2				5
Démission	3	4	5	6	4	3	46
Fin de CDD	2	7	5	1			28
Fin de période d'essai	1	1	1	2		1	7
Licenciement	6			4	3	9	47
Transfert interne dans le groupe	1						2
Rupture Conventionnelle					2		2
Retraite	3	7	3	1	1		77

Chapitre XII

	juil.-21	août-21	sept.-21	oct.-21	nov.-21	déc.-21	Total
Total Sorties	16	19	16	14	10	13	214

Concernant les 214 Sorties de 2021 :

- Le principal motif de départ reste la retraite (77 départs en 2021 soit 36 % des départs) ;
- Les 47 licenciements, soit 22 % des départs de l'année, sont essentiellement liés à des impossibilités de reclassement à la suite d'inaptitude définitive, et concernent principalement des conducteurs ;
- Les démissions (46), représentent 21 % des départs.

XII.1.4. Personnels mis à disposition de l'entreprise par Keolis S.A. (au 31/12/2021)

L'année 2021 est marquée par l'arrivée d'un chargé de Missions Méthodes et Exploitation et la nomination d'un nouveau Directeur d'Exploitation.

Fonctions	Directions	NB
Directeur Général Keolis Bordeaux Métropole	DG	1
Chargé de Projets	DEX	1
Directeur Exploitation	DEX	1
Expert Méthodes et Production	DEX	1
Responsable Service Etude, Data et Innovation	DMCI	1
Directeur Marketing et Commercial	DMCI	1
Responsable Service Clients front office	DMCI	1
Contrôleur de Gestion	DAF	1
Directeur Administratif et Financier	DAF	1
Directrice des Ressources Humaines	DRH	1
Responsable des Relations Sociales	DRH	1
Directeur Maintenance et Patrimoine	DMP	1
Directeur études et projets	DPSII	1
Directrice Qualité Hygiène Sécurité et Environnement	DQSE	1
Chargé de Missions Méthodes et Exploitation	DEX	1
TOTAL		15

Chapitre XII

XII.1.5. Intérimaires (au 31/12/2021)

Fonctions	DEX	DMP	DMCI	DRH	NB
Techniciens et Agents de Maîtrise					
Employés			23	1	24
Conducteurs					
Ouvriers / Conducteurs PMR	5	16			21
TOTAL	5	16	23	1	45

XII.1.6. Compteurs sociaux

Le solde des compteurs sociaux au 31 décembre 2021 est en diminution de -7 % par rapport à fin 2020. A fin 2021 par rapport au 31 décembre 2019, le solde des compteurs est en retrait de -15 % (solde de 48 577 jours à fin 2019).

Compteurs sociaux (en nombre de jours)	2020	2021	Evolution
Congés Payés	6 706	6 188	-8 %
Récupération RTC (Repos Travail Compensé)	1 921	2 000	+4 %
Repos Compensateurs Obligatoires	224	206	-8 %
Repos Non-Maladie	2 747	3 175	+16 %
Repos Fériés	15 468	13 169	-15 %
Repos Médaille	180	257	+42 %
Repos Bonification	52	46	-11 %
Repos compensateurs Travailleurs Nuit	1 473	1 484	+1 %
RTT	15 868	14 834	-7 %
TOTAL	44 639	41 359	-7 %

Les compteurs le plus importants (RTT, Repos Fériés, Congés payés) et qui représentent au total 83 % des soldes restants au 31 décembre 2021 ont diminués de -10 % entre 2020 et 2021 (respectivement de -7 %, -15 % et -8 %).

Les salariés placés en activité partielle (soit en raison d'une réduction de l'activité et identifiés comme « personne vulnérable ou à risque », soit pour une garde d'enfant à la suite d'une fermeture de classe) ont eu la possibilité d'utiliser leurs compteurs afin de poser des jours d'absence dans le but de diminuer l'impact de l'activité partielle sur leur rémunération.

XII.2. Recrutements

Keolis Bordeaux Métropole a réalisé 198 embauches en CDI dont 148 nouveaux conducteurs.

Chapitre XII

Une attention particulière a été portée en 2021 au recrutement des agents de maintenance. La maintenance est une filière métier régulièrement en tension, avec une pénurie de main d'œuvre qualifiée sur le marché. Aussi Keolis Bordeaux Métropole a déployé un plan d'actions dédié à ces métiers : campagne de communication, partenariats, accueil en entreprise et visites des dépôts, ...

Par ailleurs, conformément à la dynamique lancée depuis plusieurs années, l'entreprise porte une attention particulière à l'intégration en alternance (apprentissage et professionnalisation) dans toutes les directions de l'entreprise.

XII.3. Absentéisme et accidents du travail

XII.3.1. Taux d'absentéisme

XII.3.1.a) Absentéisme par catégories

Maladie payée	Total 2021	Total 2020	Evolution N et N-1
Cadres	0,43 %	2,09 %	-1,66
Maitrisés et Techniciens	2,97 %	3,43 %	-0,46
Employés	6,70 %	5,49 %	+1,21
Conducteurs	5,31 %	6,92 %	-1,61
Ouvriers	3,94 %	5,10 %	-1,16
Apprentis	1,51 %	1,85 %	-0,34
TOTAL	4,67 %	5,98 %	-1,31

Garde d'enfant suite fermeture des écoles COVID-19	Total 2021	Total 2020	Evolution N et N-1
Cadres	0,00 %	0,00 %	0,00
Maitrisés et Techniciens	0,00 %	0,66 %	-0,66
Employés	0,00 %	2,40 %	-2,40
Conducteurs	0,00 %	1,47 %	-1,47
Ouvriers	0,00 %	1,58 %	-1,58
Apprentis	0,00 %	0,00 %	0,00
TOTAL	0,00 %	1,35 %	-1,35

Maladie sans maintien de salaires	Total 2021	Total 2020	Evolution N et N-1
Cadres	0,01 %	0,00 %	+0,01
Maitrisés & Techniciens	1,58 %	1,44 %	+0,14

Chapitre XII

Employés	3,65 %	1,89 %	+1,76
Conducteurs	4,49 %	4,03 %	+0,46
Ouvriers	2,97 %	2,54 %	+0,43
Apprentis	0,89 %	0,73 %	+0,16
TOTAL	3,69 %	3,27 %	+0,42

Maternité / Paternité :	Total 2021	Total 2020	Evolution N et N-1
Cadres	0,74 %	0,06 %	+0,68
Maitrisés et Techniciens	0,24 %	0,37 %	-0,13
Employés	0,00 %	0,46 %	-0,46
Conducteurs	0,20 %	0,23 %	-0,03
Ouvriers	0,26 %	0,07 %	+0,19
Apprentis	0,00 %	0,00 %	0,00
TOTAL	0,22 %	0,23 %	-0,01

Accident Travail/Maladie Professionnelle :	Total 2021	Total 2020	Evolution N et N-1
Cadres	0,00 %	0,00 %	0,00
Maitrisés et Techniciens	0,68 %	0,82 %	-0,14
Employés	1,80 %	1,80 %	0,00
Conducteurs	2,42 %	2,56 %	-0,14
Ouvriers	3,05 %	3,72 %	-0,67
Apprentis	0,00 %	0,00 %	0,00
TOTAL	2,16 %	2,37 %	-0,21

Accident de Trajet	Total 2021	Total 2020	Evolution N et N-1
Cadres	0,00 %	0,00 %	0,00
Maitrisés et Techniciens	1,58 %	1,44 %	+0,14
Employés	0,08 %	0,00 %	+0,08
Conducteurs	0,12 %	0,22 %	-0,10
Ouvriers	0,04 %	0,02 %	+0,02
Apprentis	0,00 %	0,00 %	0,00
TOTAL	0,10 %	0,18 %	-0,08

Chapitre XII

XII.3.1.b) Absentéisme total

Absentéisme total	Total 2021	Total 2020	Evolution N et N-1
Cadres	1,18 %	2,15 %	-0,97
Maitrises et Techniciens	7,05 %	8,16 %	-1,11
Employés	12,23 %	12,04 %	+0,19
Conducteurs	12,54 %	15,43 %	-2,89
Ouvriers	10,26 %	13,03 %	-2,77
Apprentis	2,40 %	2,58 %	-0,18
TOTAL	10,84 %	13,38 %	-2,54

Entre 2019 et 2020, une hausse du taux d'absentéisme global de +3,73 points avait été constatée.

En 2021, le taux d'absentéisme repart à la baisse : -2,54 points par rapport à 2020, mais reste toujours important (10,84 % en cumul sur l'année, tous motifs confondus contre 13,38 % en 2020).

Une baisse de l'absentéisme maladie est constatée en 2021 par rapport à 2020 soit -2,24 points. Néanmoins, le motif « Maladie sans maintien de salaire », qui concerne principalement les arrêts maladie supérieurs à 6 mois, augmente de +0,42 point.

L'accident de Travail/Maladie Professionnelle est le 2^{ème} motif qui impacte le plus le taux d'absentéisme global et représente 20 % de l'absentéisme après la maladie (77 %).

XII.3.2. Taux d'accident du travail

Le taux d'accident du travail (AT) a progressé en 2021, augmentant de +0,05 point par rapport à 2020.

Années	Révisé	Taux AT
2019	3,64 %	Taux arrêté par la CARSAT le 08/03/2021
2020	3,77 %	Taux arrêté par la CARSAT le 17/06/2021
2021	3,82 %	Taux arrêté par la CARSAT le 17/06/2021

Les taux d'accident du travail sont notifiés en début de chaque année et sont révisés périodiquement en fonction des différents accidents de travail impactant le compte AT et des accords, rejets d'accident, requalifications en maladie intervenant à la suite de recours éventuels.

Cette hausse provient de l'effet conjoint de l'augmentation du nombre d'AT sur les 3 années précédentes, mais aussi de l'augmentation des barèmes forfaitaires de la tarification de la CARSAT.

Accidents travail et trajet (nb, fréquence, gravité, causes)	2019	2020	2021
Nombre d'accidents (accidents déclarés + registre + trajet)	343	295	300
Nombre d'accidents déclarés à la CPAM	343	295	300

Chapitre XII

Accidents travail et trajet (nb, fréquence, gravité, causes)	2019	2020	2021
Nombre total d'accidents avec arrêt de travail	241	193	232
- nombre d'accidents de trajet	37	27	30
- nombre d'accidents de travail	204	166	202
Taux de fréquence des AT (<i>nb d'accidents avec arrêts x 1 000 000</i>) / <i>nb heures travaillées théoriques</i>	54,10	43,70	51,26
Taux de gravité des AT (<i>nb journées perdues x 1 000</i>) / <i>nb heures travaillées théoriques</i>	5,70	6,09	5,54
Nombre d'incapacités permanentes (partielles ou totales) notifiées dans l'année	14	11	17
Nombre d'accidents mortels	1	0	0
Répartition des accidents par cause (total) :	343	295	300
- chutes de dénivellation	19	7	11
- chutes de niveau	25	15	22
- glissades	3	5	12
- machines et matériels	25	27	22
- manutention et stockage	14	28	19
- circulation sur la voie publique	86	72	66
- circulation (autres)	28	25	19
- objets, masses, particules en mouvement accidentel	10	8	8
- autres cas	64	41	49
- agressions	69	67	72

Le mode de calcul du taux de fréquence et du taux de gravité a été mis en adéquation avec les préconisations du groupe Keolis, à savoir :

- Taux de Fréquence :

$$\frac{\text{Nombre d'accidents du travail avec arrêt}}{\text{Nombre d'heures travaillées DADS X 1 000 000}}$$

- Taux de Gravité :

$$\frac{\text{Nombre de jours calendaires perdus pour AT}}{\text{Nombre d'heures travaillées DADS X 1 000 000}}$$

Les 4 causes principales des déclarations enregistrées auprès de la CPAM sont :

- Les agressions (physiques, verbales, visées laser) : elles représentent 24 % (vs. 23 % en 2020) de l'ensemble des déclarations réalisées auprès de la CPAM, soit une augmentation de +1 point ;

Chapitre XII

- Les circulations sur la voie publique (collisions et chutes à 2 roues) : elles représentent 22 % (vs. 24 % en 2020) du nombre total des déclarations réalisées auprès de la CPAM, soit une baisse de -2 points ;
- Les circulations (autres) (glissades, trébuchements et chutes de plain-pied) : elles représentent 21 % (vs. 18 % en 2020) de l'ensemble de ces dernières, soit une augmentation de +3 points ;
- Les autres formes d'accidents ou autres cas (douleurs apparaissant en conduite, malaise, choc émotionnel autre que pour agression ou accident routier...) : elles représentent 16 % (vs. 14 % en 2020) de l'ensemble de ces dernières, soit une augmentation de +2 points). Ce sont par exemple l'apparition de douleur en descendant ou en montant dans un véhicule, douleur lors d'une phase de conduite, choc émotionnel autre que faisant suite à une agression ou un accident de la route, malaise, morsure, ... ;
- Machines et matériels, manutention et stockage, objets ou particules en mouvement accidentel : ce sont principalement des heurts ou chocs contre des matériels au cours de déplacement à pieds ou en cours de manipulation, des blessures en utilisant du petit outillage, des douleurs en déplaçant (soulever, tirer, pousser) du matériel,

Engagée dans une démarche de management de la sécurité, Keolis Bordeaux Métropole a pour ambition de développer la culture sécurité au sein de son organisation.

L'année 2020 a été marquée par la crise sanitaire (détaillée au chapitre II.4).

La reprise de l'activité en 2021 s'est accompagnée d'une augmentation des incivilités et des agressions.

Également engagée dans une politique de Qualité de Vie au Travail (QVT), Keolis Bordeaux Métropole s'attache à poursuivre les actions menées en matière de bien-être des salariés.

Une attention particulière est portée sur les déplacements à pied (glissades, trébuchements et chutes de plain-pied).

XII.4. Salaires

La rémunération est indexée sur la valeur du point Keolis Bordeaux Métropole.

Au 1^{er} janvier 2021, la valeur du point a été revalorisée à 10,16779 euros à la suite des Négociations Annuelles Obligatoires soit une augmentation de +0,2 %.

Salaire de base + ancienneté + primes annuelles fixes	janv.-21	févr.-21	mars-21	avr.-21	mai-21	juin-21
Coefficient moyen ancienneté incluse	233,54	233,82	233,74	233,67	233,61	233,20
Valeur du point	10,16779	10,16779	10,16779	10,16779	10,16779	10,16779
Salaire mensuel moyen	2 374,58	2 377,43	2 376,62	2 375,86	2 375,27	2 371,15
Primes générale, vacances et 13 ^{ème} mois					2 208,41	

Chapitre XII

Salaire de base + ancienneté + primes annuelles fixes	janv.-21	févr.-21	mars-21	avr.-21	mai-21	juin-21
Salaire annuel moyen brut hors éléments variables et Heures supplémentaires / complémentaires	2 374,58	2 377,43	2 376,62	2 375,86	4 583,68	2 371,15

Salaire de base + ancienneté + primes annuelles fixes	juil.-21	août-21	sept.-21	oct.-21	nov.-21	déc.-21	Total 2021
Coefficient moyen ancienneté incluse	233,25	233,16	233,27	233,12	233,25	233,38	233,42
Valeur du point	10,16779	10,16779	10,16779	10,16779	10,16779	10,16779	10,16779
Salaire mensuel moyen	2 371,68	2 370,73	2 371,81	2 370,36	2 371,63	2 372,94	28 480,05
Primes générale, vacances et 13 ^{ème} mois					2 373,34		4 581,75
Salaire annuel moyen brut hors éléments variables et Heures supplémentaires / complémentaires	2 371,68	2 370,73	2 371,81	2 370,36	4 744,97	2 372,94	33 061,80

Le salaire annuel brut moyen en 2021 (salariés en CDI, hors cadres, hors éléments variables et heures supplémentaires) s'élève à 33 061,80 euros contre 33 074,42 euros en 2020.

Ce salaire moyen annuel étant calculé fonction du salaire de base avec ancienneté et sans éléments variables, l'évolution de la valeur du point de +0,2 % n'est pas identifiable.

Le coefficient annuel moyen ancienneté incluse a diminué par rapport à 2020. Ceci s'explique par de nombreux départs de salariés dont l'ancienneté était significative (départs à la retraite), remplacés par de nouveaux collaborateurs avec une ancienneté plus faible, ce qui impacte le coefficient annuel moyen 2021.

XII.5. Intéressement

L'accord d'intéressement triennal conclu le 16 mai 2019 est applicable pour les exercices 2019, 2020 et 2021. Il s'est appliqué pour la 1^{ère} fois à l'exercice ouvert à compter du 1^{er} janvier 2019.

La condition préalable au déclenchement de l'intéressement est l'atteinte du budget.

Les indicateurs retenus dans le cadre de l'accord d'intéressement sont :

- La satisfaction client ;
- Le taux de fraude et les recettes tarifaires ;
- La préservation de l'environnement ;
- L'absentéisme.

Cet accord traduit la volonté de partager entre l'entreprise et l'ensemble du personnel, les gains qui peuvent être réalisés du fait d'une amélioration de la performance collective sur les indicateurs choisis.

Chapitre XII

Cet accord vise deux objectifs :

- Attribuer aux salariés une part du résultat d'exploitation ;
- Être lisible et compréhensible de tous.

L'intéressement est versé, de manière égalitaire, proportionnellement à la durée de travail de l'année considérée et nécessite une ancienneté d'au moins 3 mois dans l'entreprise. Les salariés ont accès à un Plan d'Épargne Entreprise (PEE).

En 2021, il n'y a pas eu d'intéressement versé au titre de l'exercice budgétaire 2020, l'impact de la crise sanitaire ayant impacté fortement la situation économique et la réalisation du budget.

Conformément à l'article 10 de l'accord d'intéressement en vigueur, la direction reviendra vers les organisations syndicales, courant du 1^{er} semestre 2022, afin d'évoquer la reconduction de l'accord pour l'année 2022, c'est-à-dire jusqu'au terme de l'actuel contrat de délégation de service public.

XII.6. Compte-rendu du plan de formation

XII.6.1. Les chiffres de la formation

Année 2021	Nb total h formation	Nb h formation Hommes	Nb h formation Femmes	Nb stagiaires	Hommes	Femmes
Ouvriers	88 969	73 188	15 782	1 340	1 097	243
Employés	308	112	196	24	7	17
Agents de maîtrise	6 921	5 065	1 856	257	208	49
Cadres	1 107	874	233	53	38	15
Apprentis	9 637	6 544	3 093	19	11	8
TOTAL	106 943	85 783	21 159	1 693	1 361	332

Le montant global de la dépense de formation a représenté 5,73 % de la masse salariale brute de l'année 2021.

Ainsi, 106 943 heures ont été réalisées au 31 décembre 2021 et 1 693 salariés ont suivi une action de formation.

XII.6.2. Les orientations générales

Le plan de formation 2021 a été réalisé au plus près des orientations prises fin 2020.

Les besoins actés lors du plan prévisionnel ont été satisfaits :

CE QU'IL FAUT RETENIR

106 943 heures de formation ont été réalisées en 2021, ce qui représente une dépense de 5,73 % de la masse salariale et 1 693 personnes ont été formées.

Chapitre XII

- La formation initiale à la conduite du tramway avec l'utilisation d'un simulateur tramway ainsi que le perfectionnement à la conduite du tramway mutualisé avec celui de 2020 en accord avec le STRMTG en raison de la crise sanitaire ;
- Le perfectionnement dans le domaine de l'exploitation et la poursuite des actions obligatoires FIMO (Formation Initiale Minimale Obligatoire) et FCO (Formation Continue Obligatoire de 5 jours) dans le respect de la réglementation ;
- Le perfectionnement à la conduite des bus, la reprise des conducteurs poly-accidentés ;
- La gestion du stress pour les conducteurs bus (2 jours) et pour les conducteurs tramway (1 jour) ;
- Le perfectionnement technique dans le domaine de la maintenance, de la mécanique, et de l'électricité matériel roulant bus et tramway et infrastructure ;
- Les perfectionnements divers pour les personnels des services centraux.

Le partenariat Pôle Emploi, OPCO mobilités, AFPA et Keolis Bordeaux Métropole, engagé depuis 2012, a été poursuivi avec succès. Il vise la professionnalisation de personnes éloignées de l'emploi par l'obtention d'un titre professionnel pour exercer le métier de conducteur receveur :

- 35 stagiaires sont entrés directement en formation qualifiante dans le cadre d'un contrat de professionnalisation en CDI dans le même objectif ;
- 27 autres stagiaires sont entrés en formation financée par Pôle Emploi dans le cadre d'une Préparation Opérationnelle à l'Emploi Collective dans le même objectif et dont 9 devraient être diplômés en 2022.

Ces 62 personnes sont toutes issues de Pôle Emploi, 29 d'entre elles ont été recrutées selon la Méthode de Recrutement par Simulation (MRS).

48 personnes sur 53 (62-9 POEC en cours) ont obtenu leur diplôme et occupent aujourd'hui le poste de conducteur-receveur en CDI.

5 ont échoué à l'examen.

Par ailleurs, le 07 juin 2021, 11 jeunes âgés de 21 à 29 ans ont été recrutés dans le cadre d'une formation en apprentissage dispensée par le CFA du groupe Keolis : le Campus Mobilités.

Ils ont ainsi rejoint une formation qualifiante de 6 mois, avec à la clé : un titre professionnel de Conducteur de Transport en Commun sur Route, un permis de conduire D par équivalence, et un CDI chez Keolis Bordeaux Métropole.

Sur ces 11 apprentis formés, 10 ont intégré l'entreprise en CDI à la suite de l'obtention du titre professionnel CTCR (Conducteur de Transport en Commun sur Route).

XII.6.3. Les principales actions de l'année 2021

Tout au long de l'année, des actions de formation ont été suivies :

- Intégration de nouveaux conducteurs de bus (formation au métier de conducteur sous contrat de professionnalisation ou une préparation opérationnelle à l'emploi individuelle ou conducteurs expérimentés) : 148 recrutements réalisés ;

Chapitre XII

- Habilitation à la conduite du tramway en exploitation commerciale : 108 salariés formés ;
- Perfectionnement au tramway : 392 collaborateurs habilités à la conduite du tramway ont suivi cette action en 2021 ;
- Formation Continue Obligatoire : 348 personnes formées ;
- Formation « module KISS » à l'utilisation des outils digitaux et à la prise de paroles en situations perturbées dans l'optique du service rendu à la clientèle pour 123 conducteurs ;
- Gestion du stress pour les conducteurs bus et tramway : 162 salariés concernés ;
- Amélioration continue de la conduite : 84 conducteurs formés. Elle consiste en un complément de formation à la conduite sur les manœuvres. La formation « marche arrière sur véhicules articulé » a été dispensée à 52 personnes ;
- Sensibilisation à l'accueil des personnes à mobilité réduite en partenariat avec les associations de personnes handicapées. En 2021, 146 collaborateurs ont été formés ;
- Diverses formations pour le personnel en charge du contrôle (formation d'intégration au poste) : 9 vérificateurs de perception ont été concernés en 2021. Ce cursus spécifique, développé par le groupe Keolis, porte sur l'exercice du métier de contrôleur et plus spécifiquement sur la gestion de la relation client en situation de contrôle. 16 personnes ont participé à la formation à la prévention des risques d'agressions en situations professionnelles ;
- Cursus de formation en management dans le cadre du projet DEX 2020 (réorganisation initiée fin 2018 et détaillée au chapitre XI.1.1.a), poursuivi en 2021 pour 11 Agents de Maitrise (décalage de la fin de cette action au 1^{er} trimestre 2021 en raison de la crise sanitaire) ;
- 26 permis C, D, BE et FIMO pour des salariés de la maintenance ;
- Formations pour le personnel de maintenance sur le matériel roulant tramway et les installations fixes (poursuite des modules : généralités de la maintenance tramway, maintenance avancée des fonctionnalités TCMS et traction, maintenance des équipements APS embarqués, maintenir les équipements de climatisation, maintenance des aiguillages, maintenance et rénovations des infrastructures tramway, signalisation ferroviaire ligne D ...) ;
- 8 agents formés à l'autorisation de conduite en manœuvres sur dépôt ;
- Formation réglementaire sur la manipulation de batteries B2XL : 51 agents formés ;
- Formation pour le personnel de maintenance (techniciens, électriciens) bus sur chaîne de traction GX 327/427 niveau 1, fonctionnement 24 V et diagnostic, gestion des fluides frigorigènes, pratique du brasage capillaire fort, technologie du moteur électrique BAE, ... ;
- 7 agents formés au risque d'incendie dans les Parcs Relais, 70 ont suivi une formation de recyclage (chariot, électrique, ponts roulants, nacelles, grues, ...) ;
- Diverses formations pour les personnels des fonctions Marketing : bureautique back-office, conduite de projet, traitement de réclamations téléphone, sensibilisation incendie dans les parcs relais ;
- Formations pour les directions supports : bureautique back-office, management, évolution de l'outil HASTUS, gestion et réglementation des ICPE, pratique de l'entretien professionnel, actualité sociale jurisprudentielle ;

Chapitre XII

- Formation au Droit disciplinaire et au Management déployée pour 49 Managers issus de toutes les directions.

XII.6.4. Les actions réalisées dans le cadre de l'alternance

- 24 contrats de professionnalisation « TP CTR » (Titre Professionnel Conducteur de Transport en Commun sur Route) débutés en 2020 terminés en 2021 ;
- 35 contrats de professionnalisation « TP CTR » (Titre Professionnel Conducteur de Transport en Commun sur Route), débutés en 2021, fin prévue en 2021 ;
- 1 contrat d'apprentissage « Bac Pro Maintenance Véhicules Automobiles option Transport Routier » débuté en 2019, terminé en 2021 ;
- 1 contrat de professionnalisation « titre certifié Mastère Direction artistique numérique » débuté en 2019, terminé en 2021 ;
- 1 contrat d'apprentissage « Programme Grande Ecole option marketing/business Development » débuté en 2019, terminé en 2021 ;
- 1 contrat d'apprentissage « BAC PRO Maintenance Auto option Conducteur Routier » débuté en 2020, fin prévue en 2023 ;
- 1 contrat d'apprentissage « BTS Maintenance Auto option Transport Routier » débuté en 2020, fin prévue en 2022 ;
- 1 contrat d'apprentissage « Titre Pro Directeur Artistique en design visuel et digital » débuté en 2020, fin prévue en 2022 ;
- 1 contrat d'apprentissage « Bachelor Responsable Qualité Sécurité Environnement » débuté en 2020, terminé en 2021 ;
- 1 contrat d'apprentissage « Master 2 Communication Responsable Développement Durable RSE » débuté en 2020, terminé en 2021 ;
- 11 contrats d'apprentissage « TP CTR » (Titre Professionnel de Conducteur de Transport en Commun sur Route) débutés en 2021, fin prévue en 2021 ;
- 1 contrat d'apprentissage « Titre RNCP Manager du Marketing et de la stratégie commerciale - spécialité marketing événementiel et relations publiques » débuté en 2021, fin prévue en 2022 ;
- 1 contrat d'apprentissage « Titre pro Manager des Organisations, parcours Développement Durable » débuté en 2021, fin prévue en 2023.

Ces chiffres confortent l'engagement fort et constant de Keolis Bordeaux Métropole dans ses actions d'accueil et d'insertion en alternance (apprentissage et professionnalisation) dans l'ensemble de ses directions.

Chapitre XII

XII.7. Etat récapitulatif du programme d'insertion professionnelle et de diversité de recrutement

Critères	Objectif	Résultat
Taux de salariés issus de l'insertion (<i>sous-traitance comprise - tel que défini à l'article 9.9.2 du contrat de Délégation de Service Public</i>)	6 %	15,37 %
Taux de travailleurs handicapés (<i>entreprise Délégataire</i>)	6 %	5,55 %
Recrutement de demandeurs d'emploi au cours de l'année	40 %	50,00 %
Recrutement de candidats de sexe féminin au cours de l'année	30 %	19,19 %
Recrutement de jeunes de moins de 26 ans au cours de l'année	20 %	18,18 %
Recrutement de séniors au cours de l'année	10 %	14,14 %
Recrutement par la voie de la professionnalisation et contrats d'avenir au cours de l'année	40	53

L'objectif en termes d'insertion professionnelle a été nettement dépassé, le résultat de 15,37 % est supérieur à celui de 2020.

Le taux de 5,55 % ne permet pas d'atteindre le taux minimum légal de 6,0 %.

Pour autant, les ECAP (Emplois Exigeant des Conditions d'Aptitudes Particulières) dont font partie les Conducteurs-Receveurs, viennent compenser ce delta.

Le taux de recrutement des demandeurs d'emploi s'élève à 50 %, il est supérieur à l'objectif.

Malgré toutes les démarches engagées par Keolis Bordeaux Métropole sur la diversité et la mixité, le taux global de recrutement de candidat de sexe féminin s'élève à 19,19 %, il reste inférieur à 30,00 %. Il est en diminution par rapport à 2020 (21,43 %).

Il est à noter une diminution du taux global des candidatures reçues sur 2021, de fait le nombre de candidatures féminines reçues et étudiées a baissé en proportion.

Le taux de recrutement des jeunes de moins de 26 ans est quasiment à l'objectif, néanmoins, il demeure difficile à atteindre du fait de l'âge requis pour le passage du permis D.

Le taux de recrutement des séniors reste supérieur à l'objectif fixé et à celui de 2020.

Enfin, pour le recrutement par la voie de la professionnalisation, 35 Contrats de professionnalisation sur les 36 prévus (1 désistement) ont intégré l'entreprise et les formations en POEC (Préparation Opérationnelle à l'Emploi Collective) ont permis de professionnaliser et d'intégrer 18 personnes supplémentaires.

Chapitre XII

XII.8. Eléments de gestion sociale

XII.8.1. Elections professionnelles

Les dernières élections professionnelles au Comité social et économique et au Conseil de discipline s'étaient tenues le 21 décembre 2018, avec une date d'effet au 1^{er} janvier 2019. La durée des mandats étant de 3 ans, de nouvelles élections professionnelles ont eu lieu le 17 décembre 2021, par voie électronique.

Le taux de participation de ces élections s'est élevé à 58 %.

FO reste le syndicat majoritaire avec 37,60 % des voix (en baisse par rapport à 2019). La CGT, avec 22,26 % des voix, améliore légèrement sa représentativité par rapport à 2019. Les syndicats CFTC et SNTU CFDT se maintiennent autour de 17 % des voix (17,30 % des voix pour la CFTC et 16,79 % des voix pour le SNTU CFDT). Le syndicat CFE-CGC obtient, quant à lui, 6,04 % des suffrages.

Les mandats des élus au CSE et au Conseil de discipline ont pris effet le 1^{er} janvier 2022, ils se termineront le 31 décembre 2024.

Le 1^{er} CSE constitutif a eu lieu le 12 janvier 2022.

CE QU'IL FAUT RETENIR

De nouvelles élections professionnelles marquées par un taux d'abstention de 42 % et une représentativité syndicale relativement stable.

XII.8.2. Accords d'entreprise et concertations

XII.8.2.a) Accords d'entreprise

Au cours de l'année 2021, 6 accords d'entreprise ont été conclus sur les sujets suivants.

- (i) Accord relatif à la durée du travail et à l'aménagement du temps de travail des conducteurs PMR

En 2020, l'organisation du temps de travail des conducteurs PMR ne correspondant plus aux besoins de l'activité, Keolis Bordeaux Métropole a engagé, après concertation des équipes, une discussion avec les organisations syndicales afin de revoir ce dispositif.

A l'issue des réunions de négociation, un accord collectif d'entreprise a été conclu, signé le 03 juin 2021 par la direction et la majorité des organisations syndicales représentatives, relatif à la durée du travail et à l'aménagement du temps de travail des conducteurs PMR, portant la durée journalière de travail à 07h26.

Cet accord annule et remplace les dispositions de l'accord du 10 juillet 2015 relatif à la durée du travail et à l'aménagement du temps de travail des conducteurs PMR.

- (ii) Accord relatif à la Sûreté des personnes et des biens du réseau TBM

Faisant de la lutte contre l'insécurité une priorité de l'entreprise, Keolis Bordeaux Métropole a engagé, dès 2019, une discussion avec les organisations syndicales afin de poursuivre et renforcer les actions pour améliorer la sécurité et la sûreté des personnes et des biens du réseau TBM.

Chapitre XII

A l'issue de nombreuses réunions de négociation, un accord collectif d'entreprise relatif à la Sûreté des personnes et des biens du réseau TBM a été conclu, signé le 15 juillet 2021, par la direction et la majorité des organisations syndicales représentatives.

Cet accord annule et remplace les dispositions de l'accord précédent du 06 juin 2003.

(iii) Accord relatif à la durée du travail et à l'aménagement du temps de travail du service Sûreté

L'accord collectif d'entreprise relatif à la Sûreté des personnes et des biens du réseau TBM, conclu le 15 juillet 2021, évoque notamment l'engagement de Keolis Bordeaux Métropole de faire évoluer l'organisation de l'Entité Management Contrôle-Sûreté notamment sur la base d'une dissociation des missions de contrôle et de sûreté.

Ce projet de réorganisation présenté, en procédure de consultation, aux membres du CSE le 10 septembre 2021, prévoit une modification de la durée du travail des équipes du service Sûreté.

A la suite de la réunion de négociation du 19 octobre 2021, un accord collectif d'entreprise relatif à la durée du travail et à l'aménagement du temps de travail du service Sûreté a été conclu, signé le 22 octobre 2021, par la direction et la majorité des organisations syndicales représentatives, portant la durée journalière du travail à 08h00.

Cette modification de la durée du travail répond aux attentes exprimées par les équipes et notamment la suppression des semaines à 6 jours travaillés consécutifs, l'harmonisation de la durée du travail entre les PC (PC Bus, Tram et PCS), l'attribution annuelle de 24 jours de RTT et l'amélioration de la couverture des services terrain et PCS.

(iv) Accord relatif à la mise en place du vote dématérialisé par internet

Dans le cadre de l'organisation des dernières élections professionnelles, Keolis Bordeaux Métropole a ouvert une négociation avec les organisations syndicales représentatives afin de mettre en place un dispositif de vote électronique pour les élections en cours et à venir.

A l'issue des réunions de négociation, un accord collectif d'entreprise a été conclu, signé le 19 novembre 2021 par la direction et l'ensemble des organisations syndicales représentatives. Le recours au vote électronique à distance ou sur le lieu de travail peut désormais être mis en œuvre d'une part, pour l'élection des membres de la délégation du personnel au Comité Social et Economique et au Conseil de Discipline (Article L. 2314-26 du Code du travail), et d'autre part pour l'élection des représentants des salariés au Conseil d'administration de Keolis Bordeaux Métropole (Loi n°83-675 du 26 juillet 1983 relative à la démocratisation du secteur public).

(v) Négociation annuelle obligatoire (NAO) 2022

La Négociation Annuelle Obligatoire (NAO) 2022 s'est conclue au terme de 4 réunions par un accord signé par la direction et la majorité des organisations syndicales le 06 décembre 2021. Cet accord comporte les dispositions principales suivantes :

- *Les éléments financiers : +1,98 % sur la masse salariale*
- Augmentation de la valeur du point et des primes indexées : +1,75 % au 1^{er} janvier 2022 ;

Chapitre XII

- Augmentation de la prime vacance pour l'année 2022, portée à 2 235 euros bruts ;
- Versement d'une prime exceptionnelle de pouvoir d'achat de 150 euros par salarié au mois de décembre 2021 ;
- Possibilité de demande du paiement des jours de repos en compteurs : RF (Repos Férié), RTT (Réduction du Temps de Travail), RNM (Repos Non-Maladie), Repos médaille. Cette demande est plafonnée à 15 jours par salarié.

➤ *Les dispositions relatives à la lutte contre l'absentéisme*

- Révision de l'accord de 1994 pour l'année 2022 avec l'application progressive des jours de carence en fonction du nombre d'arrêts maladie sur les 24 mois précédents :
 - Jusqu'à 3 arrêts maladie, l'entreprise indemniserà 3 jours de carence ;
 - Entre 4 et 5 arrêts maladie, l'entreprise indemniserà 2 jours de carence ;
 - Au 6^{ème} arrêt maladie, l'entreprise indemniserà 1 jour de carence ;
 - A partir du 7^{ème} arrêt maladie, l'entreprise n'indemniserà pas les jours de carence.
- Reprise des réunions de l'Observatoire de l'absentéisme, au 1^{er} trimestre 2022 ;
- Mise en place en 2022 d'une étude approfondie pour analyser les causes de l'absentéisme et travailler à toutes solutions utiles afin d'endiguer l'absentéisme. Dans ce cadre, les dispositifs relatifs aux frais de santé et prévoyance seront également étudiés dans le but de rechercher les conditions d'équilibre de ces dispositifs.

➤ *Les dispositions relatives aux conditions de travail*

- Gestion prévisionnelle des emplois et des carrières : poursuite des travaux engagés notamment en finalisant les prérequis et coefficients de chaque poste en vue d'avancer sur le référentiel des emplois et la rédaction d'un process dédié aux conditions de promotion interne ;
- Poursuite du programme de rénovation des locaux d'exploitation (plan d'actions correspondant à un budget de fonctionnement de 72 000 euros) ;
- Poursuite de la refonte du parcours pépinière maîtrise ;
- Lancement d'une étude technique et financière concernant l'installation de bornes de recharge pour les véhicules électriques du personnel au sein des locaux de l'entreprise ;
- Reprise de tous les accoudoirs de siège des matériels roulants tramway pour les équiper de vis de réglage.

➤ *Adoption de l'agenda social 2022*

- Poursuite de la négociation de l'accord télétravail avec une prochaine réunion fixée le 24 janvier 2022 ;
- Lancement d'une négociation relative au Compte Epargne Temps avec une réunion fixée le 15 mars 2022.

(vi) Accord relatif à l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes et à la qualité de vie au travail

Chapitre XII

Dans le cadre des négociations annuelles obligatoires (NAO) initiées le 16 novembre 2021 et conformément aux obligations réglementaires, la Direction de Keolis Bordeaux Métropole et les organisations syndicales ont convenues de négocier un accord sur le thème de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et à la qualité de vie au travail.

Cet accord a été conclu le 23 décembre 2021 et a été signé par la direction et une majorité des organisations syndicales représentatives.

Par cet accord, les parties réaffirment leur attachement à l'égalité de traitement entre tous les salariés et leur volonté de poursuivre les démarches engagées sur la base notamment, des accords conclus en matière d'égalité professionnelle au cours des dernières années et dont les mesures ont montré leur efficacité. Cet accord entrera en vigueur le 1^{er} janvier 2022. Il est conclu pour une durée de 3 ans.

XII.8.2.b) Autres négociations n'ayant pas encore abouti

(i) Accords de télétravail

Une négociation s'est engagée avec les partenaires sociaux le 23 septembre 2020 en vue de mettre en place un dispositif de télétravail au sein de l'entreprise. Les discussions se sont poursuivies en 2021 avec un engagement d'aboutir à un accord en 2022.

XII.8.3. Conflictualité au sein de l'entreprise Délégitaire

L'année 2021 marque une conflictualité en augmentation par rapport à 2020, année de confinement, avec un nombre de préavis déposés pour motif local plus important.

14 demandes de négociations préalables ont ainsi été déposées en 2021, suivies de 7 préavis de grève (dont 2 pour des motifs nationaux) :

- Alarme sociale CGT du 13 janvier 2021 (revendications de la branche Transports), suivie d'un préavis de grève allant du 28 janvier au 30 juin 2021 ;
- Alarme sociale SNTU CFDT du 15 janvier 2021 (revendications : déplacement du terminus des Aubiers), suivie d'un préavis de grève allant du 1^{er} février au 30 juin 2021 ;
- Alarme sociale SNTU CFDT du 20 janvier 2021 (revendications : conditions et lieu de travail du PCS), sans préavis de grève ;
- Alarme sociale CGT du 23 février 2021 (revendications : pare-soleil au tramway), sans préavis de grève ;
- Alarme sociale CFTC du 17 mars 2021 (revendications : conditions de travail au tramway et crise sanitaire), suivie d'un préavis de grève allant du 1^{er} avril au 31 décembre 2021 ;
- Alarme sociale FO du 10 mai 2021 (revendications : promotions, effectifs et organisations des services techniques), suivie d'un préavis de grève allant du 25 mai au 30 juin 2021 ;
- Alarme sociale SNTU CFDT du 28 juin 2021 (revendications : réunion du CORSE pour les horaires d'été 2021), sans préavis de grève ;

Chapitre XII

- Alarme sociale CGT du 10 septembre 2021 (revendications : revalorisation des retraites, salaires, protection sociale et journée de mobilisation nationale le 05 octobre 2021, très peu suivie en interne) suivie d'un préavis de grève ;
- Alarme sociale FO du 22 septembre 2021 (revendications : revalorisations salariales et conditions de travail catégorielles des agents du PC Tram), sans préavis de grève ;
- Alarme sociale FO du 22 septembre 2021 (revendications : revalorisations salariales et conditions de travail des services techniques), sans préavis de grève ;
- Alarme sociale SNTU CFDT du 19 novembre 2021 (revendications sur la Lianes 9), suivi d'un préavis de grève allant du 06 décembre 2021 au 28 février 2022 ;
- Alarme sociale SNTU CFDT du 19 novembre 2021 (revendications sur le dépôt Vaquier), sans préavis de grève ;
- Alarme sociale SNTU CFDT du 03 décembre 2021 (revendications sur les NAO 2022), suivi d'un préavis de grève allant du 19 au 31 décembre 2021 ;
- Alarme sociale CGT du 08 décembre 2021 (revendications sur la ligne 23), sans préavis de grève.

Dans le cadre des alarmes sociales et préavis de grève déposés, les organisations syndicales ont à chaque fois été reçues par la Direction de Keolis Bordeaux Métropole afin de dialoguer et négocier.

	2017	2018	2019	2020	2021
KBM (hors Mobibus)					
Nombre de jours perdus	972	358	2 444	1 222	0
Nombre de km non réalisés	68 558	1 154	196 641	59 068	0
Mobibus					
Nombre de jours perdus	0	0	0	0	0
Nombre de km non réalisés	0	0	0	0	0

XII.9. Engagement de non-discrimination et de diversité

XII.9.1. Charte de la Diversité

Keolis Bordeaux Métropole a repris l'engagement de Keolis Bordeaux qui avait signé la Charte de la Diversité le 29 septembre 2010, renouvelé le 15 novembre 2018, et s'est engagée à lutter contre les discriminations et à promouvoir la diversité au sein de l'entreprise, confortant ainsi la démarche volontariste de sa maison mère signataire au niveau national de la Charte en 2006.

Keolis Bordeaux avait été récompensée en 2012 du prix de la Charte de la diversité.

Chapitre XII

XII.9.2. Label Egalité Professionnelle

En 2016, Keolis Bordeaux Métropole, avec le groupe Keolis, s'était portée candidate au Label Egalité Professionnelle, ce qui a été l'occasion de valoriser les actions entreprises et les résultats de la politique égalité.

L'entreprise a obtenu ce Label en octobre 2017, ce qui identifie, dans le cadre de sa politique citoyenne et sociale, l'engagement de Keolis Bordeaux Métropole à développer des actions en matière de diversité et d'égalité.

Les actions ont été développées autour de 4 axes forts :

- Atteindre la mixité des effectifs dans toutes les filières métiers (répartition égale ou supérieure à 30 % - 70 %) ;
- Garantir un meilleur accès des femmes aux postes à responsabilités ;
- Sensibiliser l'ensemble des collaborateurs aux enjeux de l'égalité professionnelle et de la diversité, au fonctionnement des stéréotypes et au contexte légal de non-discrimination ;
- Appliquer le principe de l'égalité salariale « à travail égal, salaire égal ».



Ces actions se sont notamment concrétisées par une campagne de communication à l'occasion de la semaine de la Mixité et de l'Égalité professionnelle (détaillée au chapitre XII.11.1.a).

XII.9.3. GEEIS (Gender Equality European & International Standard)

En mars 2019, Keolis Bordeaux Métropole a obtenu le label GEEIS pour ses actions en faveur de l'égalité professionnelle. En effet, ce label international vient promouvoir l'égalité professionnelle et la diversité. Lors de l'audit GEEIS qui a eu lieu le 17 décembre 2020, l'entreprise a obtenu un score de 25 points (niveau 3 sur 4), ce qui constitue une reconnaissance des actions menées.

En 2021, Keolis Bordeaux Métropole poursuit ses actions en faveur de l'égalité professionnelle avec la signature de l'accord relatif à l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes et à la qualité de vie le 23 décembre 2021 (voir chapitre XII.9.5).



XII.9.4. Index de l'égalité professionnelle

A compter du 1^{er} Mars 2019, les entreprises de plus de 1 000 salariés sont tenues de calculer et de publier sur internet un Index de l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes.

Chapitre XII

Les indicateurs sont calculés selon une méthode fixée par décret et ont trait aux écarts de rémunération, aux pourcentages d'augmentations individuelles, de promotions, ou encore d'augmentation au retour des congés maternité.

L'entreprise a obtenu la note exemplaire et maximale de 100/100 à l'issue du calcul de l'index de l'égalité professionnelle en 2019 et en 2020, et la note de 94/100 en 2021.

XII.9.5. Accord Egalité professionnelle entre les hommes et les femmes et à la qualité de vie au travail

L'accord relatif à l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes et à la qualité de vie au travail du 06 décembre 2018, en vigueur pour la période 2019 - 2021, affirme l'attachement des parties à l'égalité de traitement entre tous les salariés et leur volonté de poursuivre les démarches engagées sur la base notamment, des accords conclus en matière d'égalité professionnelle au cours des dernières années et dont les mesures ont montré leur efficacité.

Cet accord réaffirme le soutien des parties aux personnes dont le maintien dans l'emploi serait compromis pour des questions de santé ou de handicap ; et permet d'améliorer la visibilité et l'accessibilité des différents dispositifs mis en œuvre.

Un rapport annuel de situation comparée entre les hommes et les femmes et un bilan de l'accord collectif relatif à l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes et à la qualité de vie au travail ont été présentés à la Commission Egalité professionnelle le 22 juin 2021. Une synthèse des travaux de cette Commission a été présentée en CSE le 07 juillet 2021.

L'accord relatif à l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes et à la qualité de vie du 06 décembre 2018 arrivant à échéance, un nouvel accord a été conclu le 23 décembre 2021 et signé par la direction de Keolis Bordeaux Métropole et une majorité des organisations syndicales représentatives. Cet accord entrera en vigueur le 1^{er} janvier 2022, pour une durée de 3 ans.

XII.10. Rôle de l'assistante sociale

L'année 2021 a été de nouveau marquée par la crise sanitaire. En accord avec l'entreprise, le service social a continué à intervenir en présentiel selon les jours et horaires habituels et il a adapté son mode d'intervention pour tous les salariés qui n'avaient pas la capacité de se déplacer (téléphone, visio, ...).

Au cours de l'année 2021, le service social a reçu 464 salariés à l'occasion de 1 087 entretiens.

Les demandes exprimées peuvent être catégorisées de la façon suivante :

- Le logement (33 %) ;
- La santé / Handicap (19 %) ;
- La santé au travail (15 %) ;
- Le budget (11 %) ;
- La vie professionnelle (9 %) ;

Chapitre XII

- La vie personnelle (7 %) ;
- Administratif, juridique (6 %).

Pour répondre au mieux aux demandes exprimées, le service social a apporté aux salariés :

- Une écoute psychosociale ;
- Un accompagnement à l'ouverture de droits et une aide dans la réalisation de démarches : dossiers de reconnaissance de travailleur handicapé, garanties prévoyance, caisse d'allocations familiales, caisse primaire d'assurance maladie ;
- L'information - conseil - accompagnement : retraite, maladie, petite enfance, droit du travail ;
- L'accompagnement financier : conseils budgétaires, avances sur salaire, prêts CSE, recours gracieux, aides financières diverses, dossiers de surendettement ;
- L'action logement : dossiers locatifs, informations logement, aides à la mobilité, aides à l'accession,

Les actions de prévention se sont poursuivies autour de la santé avec notamment l'envoi d'un courrier proposant un accompagnement pour les salariés en arrêt maladie depuis plus de 90 jours par le service social (soit 209 courriers envoyés). Cette démarche s'inscrit dans le cadre de la mission de prévention de la désinsertion professionnelle et permet d'accompagner les salariés durant leur arrêt maladie à la reprise d'une activité professionnelle. Le lien avec des partenaires spécifiques (Cap emploi, CPAM, ...) s'est poursuivi pour accompagner les salariés dans leurs démarches concernant les différents dispositifs qui peuvent être des leviers pour une reprise au travail (accompagnement et informations concernant le compte personnel de formation, les droits au bilan de compétences, les formations en vue d'une reconversion, ...).

Le service social a travaillé sur une brochure concernant la Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH) en vue d'une diffusion durant la semaine du handicap.

Enfin, le service social a accompagné les salariés lors des nombreuses modifications des procédures de demande de logement social sur le site du gouvernement et sur la plateforme Action Logement.

Chapitre XII

XII.11. Communication interne

La communication interne a pour objectif de garantir la cohérence des actions de communication au sein de Keolis Bordeaux Métropole.

La communication interne veille notamment à ce que les femmes et les hommes qui travaillent au sein de Keolis Bordeaux Métropole soient informés des actions menées et des projets en cours dans les différentes directions.

Parmi les objectifs de la communication interne :

- Partager des informations cohérentes avec les valeurs de l'entreprise et susciter l'adhésion au projet d'entreprise KeoLife Bordeaux ;
- Valoriser les compétences et les contributions des équipes de chaque direction ;
- Inciter à l'interaction au quotidien entre salariés, et au sein des services ;
- Renforcer le sentiment d'appartenance à Keolis Bordeaux Métropole, opérateur du réseau TBM, et au groupe Keolis.



XII.11.1. Evènements

Keolis Bordeaux Métropole propose à l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs, tout au long de l'année, des évènements pour les informer, les sensibiliser et les impliquer dans les démarches et projets de l'entreprise.

Tout comme l'année 2020, l'année 2021 a été marquée par la crise sanitaire (détaillée au chapitre II.4). Les restrictions et nouvelles normes sanitaires ont contraint Keolis Bordeaux Métropole à annuler ou reporter plusieurs évènements prévus au cours de l'année, parmi lesquels :

- La convention Keolife ;
- La cérémonie de remise des médailles ;
- Les concours des bus et tramway d'or.

XII.11.1.a) Semaine de la mixité et de l'égalité professionnelle

Dans le cadre de ses engagements en termes de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE), Keolis Bordeaux Métropole continue de déployer des actions en faveur de la mixité et de l'égalité professionnelle. Chaque année, le mois de mars est ponctué par une « semaine de la mixité » dont l'objectif est notamment de remettre en lumière les engagements de la politique égalité professionnelle de l'entreprise.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Keolis Bordeaux Métropole obtient en 2021 le score de 94/100 à l'index national pour l'égalité femmes/hommes pour l'exercice 2020.

Chapitre XII

Les actions menées reposent sur les 4 engagements pris par le groupe Keolis :

- Appliquer le principe de l'égalité salariale « à travail égal, salaire égal » ;
- Sensibiliser sur les enjeux de la non-discrimination et les stéréotypes ;
- Atteindre la mixité des effectifs ;
- Garantir un meilleur accès aux femmes aux postes à responsabilité.



(i) Retour sur la semaine de la mixité 2021

Chaque année, Keolis Bordeaux Métropole organise une semaine de la mixité. En 2021, celle-ci s'est déroulée du 08 au 12 mars 2021.



Plusieurs temps forts ont marqué la semaine de la mixité :

- Vendredi 05 mars 2021 :
 - Publication des résultats de l'index national pour l'égalité femmes/hommes : Keolis Bordeaux Métropole obtient en 2021 le score de 94/100 pour l'exercice 2020 ;
 - Rappel de l'obtention du niveau 3 de la certification GEEIS (Gender Equality European & International Standard) délivrée en décembre 2020.
- Du 08 au 12 mars 2021, dans le cadre de la journée internationale des droits des femmes du 08 mars 2021, Keolis Bordeaux Métropole a souhaité valoriser le parcours professionnel de 5 femmes salariées au sein de l'entreprise. Leurs portraits ont été relayés auprès des collaborateurs et collaboratrice sur différents canaux :
 - L'intranet « My KBM » ;
 - Une publication Keo'Info ;
 - Une affiche dédiée sur les écrans dynamiques.
- Lundi 08 mars 2021 : l'Entité de Management Contrôle Sûreté est allée à la rencontre des salariées sur le terrain. L'équipe a contribué à la journée internationale des droits des femmes

en allant à la rencontre des salariées au contact de la clientèle et présentes à leur poste le 08 mars. 141 collaboratrices ont ainsi été rencontrées. Cette action a permis de rappeler l'importance du signalement et de la remontée d'éventuels comportements douteux, auxquels les salariées peuvent être confrontées sur le réseau TBM. Cette action a également fait l'objet d'une publication sur l'intranet « My KBM » ainsi que sur les écrans dynamiques.



XII.11.1.b) Campagne « Stop Discrimination »

Keolis Bordeaux Métropole, signataire de la charte de la diversité depuis 2010, est fermement engagée dans la lutte contre toutes les formes de discriminations : un axe important dans la politique de mixité mise en œuvre.

En avril 2021, une campagne d'affichage dans l'ensemble des locaux rappelait l'engagement de l'entreprise : l'interdiction de toute forme de discrimination, ceci afin de garantir l'équité de traitement de chacun. Les salariées et salariés doivent ainsi veiller à ce que leur comportement dans le cadre professionnel ne soit pas discriminatoire.

L'affiche a été retravaillée en 2021 afin de prendre en compte l'évolution des critères avec l'ajout du 25^{ème} concernant les « convictions religieuses et philosophiques ».

CE QU'IL FAUT RETENIR

La campagne « STOP discrimination » s'inscrit dans les actions de Keolis Bordeaux Métropole dans le cadre des engagements sur la diversité et l'inclusion.

Stop DISCRIMINATION

Une discrimination est une inégalité de traitement fondée sur un des **25** critères interdits....

Sexe	Patronyme	Origine	Grossesse	Situation familiale	Apparence physique
Lieu de résidence	Etat de santé	Handicap	Caractéristiques génétiques	Moeurs	Orientation sexuelle
Identité de genre	Age	Opinions politiques	Activités syndicales/mutualistes	Convictions religieuses ET philosophiques	Situation économique
Domiciliation bancaire	Perce d'autonomie	S'exprimer dans une autre langue que le français	Ethnie	Appartenance ou non à une région	Appartenance ou non à une race

... dans un domaine cité par la loi :

- Le recrutement
- La sanction et le licenciement
- L'accès à un stage ou à une formation
- Les mesures discriminatoires directes ou indirectes

S'ENGAGER & AGIR
DIVERSITÉ INCLUSION

KBM s'attache à ce que l'interdiction de toute forme de discrimination soit respectée dans l'entreprise pour GARANTIR L'EQUITE de traitement à chacun. Les salarié-es doivent veiller à ce que leur comportement dans le cadre professionnel ne soit pas discriminatoire. A défaut, ils s'exposent à des sanctions disciplinaires, voire pénales.

KEOLIS
BORDEAUX MÉTROPOLE

XII.11.1.c) Faire bloc face au harcèlement sexiste

Dans le cadre de la campagne de lutte contre le harcèlement sexiste déployée sur le réseau TBM le 29 mars 2021, Keolis Bordeaux Métropole a souhaité communiquer de nouveau sur le guide « qui lutte contre le harcèlement sexiste » édité pour la 1^{ère} fois en 2019, à destination des collaboratrices et des collaborateurs.

Ce guide sensibilise sur les bons gestes à connaître et vise à promouvoir l'aide aux victimes.



XII.11.1.d) Une nouvelle campagne en situation de crise sanitaire

Keolis Bordeaux Métropole a renouvelé une campagne rappelant les bonnes pratiques en situation de crise sanitaire (détaillée au chapitre II.4), ceci afin de respecter les gestes barrières.

Une réédition des affiches a été réalisée pour apporter de la nouveauté et du dynamisme aux communications plus conventionnelles réalisées en 2020.

L'hashtag « #TOUSRESPONSABLES » a été utilisé sur tous les nouveaux supports de communication.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le maintien des gestes barrières dans l'entreprise reste un point essentiel dans la communication auprès des salariés.



La campagne a été relayée sur différents canaux de communication :

- Affichage dans les différents sites de l'entreprise ;
- Actualité sur l'intranet « My KBM » ;

Chapitre XII

- Relais sur les écrans dynamiques ;
- Publication « Keo'Info ».

XII.11.1.e) Coups de cœurs solidaires 2021



Keolis Bordeaux Métropole est engagée dans le programme mené par la fondation SNCF nommé les « Coups de Cœur Solidaires » qui soutient l'engagement bénévole des salariés dans une association, sur leur temps personnel. La fondation valorise des associations qui œuvrent autour de la solidarité, de la culture et de l'éducation avec comme mot d'ordre « le mieux vivre ensemble ».

Le Jury de l'appel à projet des Coups de Cœur Solidaires 2021, constitué de collaborateurs Keolis, s'est réuni et a décidé de récompenser un collaborateur de Keolis Bordeaux Métropole dans le cadre de son engagement dans l'association « Compagnons Bâisseurs Nouvelle Aquitaine ». Une dotation de 2 000 euros a été attribuée au projet « Bricobus Médoc ».

Chaque année, une campagne d'appel à projets est menée auprès de l'ensemble des salariés de Keolis Bordeaux Métropole.

XII.11.1.f) Une campagne de recrutement à la maintenance

Keolis Bordeaux Métropole a réalisé en 2021 une campagne de recrutement inédite dédiée aux métiers de la maintenance. Inscrite dans le cadre du plan d'action de la Direction des Ressources Humaines, cette campagne avait pour objectifs de remédier aux difficultés de recrutement à la maintenance.

Cette campagne est également abordée au chapitre II.8.

De fin juin à septembre 2021, la campagne a été relayée sur le territoire de la Métropole aux moyens de divers supports de communication :

- Réseaux sociaux ;
- Sites internet infoTBM et site institutionnel de Keolis Bordeaux Métropole ;
- Habillage de rames de tramways ;
- Affichage en stations ;
- Affichage à l'intérieur et à l'extérieur des bus ;
- Annonces sonores dans les tramways.

De juillet à septembre 2021, 239 candidatures ont été reçues contre 89 sur la période d'avril à juin, soit une augmentation de +169 %.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Keolis Bordeaux Métropole est attentive aux visuels utilisés pour ce type de campagne afin d'être inclusif et d'ouvrir les métiers à toutes et à tous.



En septembre 2021, Keolis Bordeaux Métropole a organisé 3 jours de stands de recrutement. Ces derniers ont ponctué cette campagne inédite.

Des représentants de la maintenance étaient aux côtés de l'équipe de recrutement de Keolis Bordeaux Métropole pour accueillir et répondre aux questions des potentiels candidats.



Pour compléter cette campagne, deux nouvelles brochures d'informations sur les métiers de la maintenance au bus et au tramway ont été éditées.

Ces dernières informent le lecteur sur le rôle de l'agent de maintenance, le profil demandé pour candidater, la formation, et le processus de recrutement.

Chapitre XII

Ces deux dépliants « Pourquoi pas vous ? » s'ajoutent à celui dédié au métier de la conduite, qui a aussi été réédité dans le même univers graphique.



XII.11.1.g) Campagne sur la sécurité et au partage des voies

En octobre 2021, Keolis Bordeaux Métropole a souhaité associer les collaborateurs à la campagne de sécurité dédiée au partage des voies entre modes doux, tramways et bus. Cette campagne a été réalisée par le service Conquête et Communication, à destination des usagers des modes doux et du grand public.

Divers stands ont été réalisés lors de cette campagne, à différents endroits de la Métropole. Des conducteurs étaient présents lors de ces stands d'information pour échanger avec les clients et expliquer leur métier.

La campagne a été relayée sur les supports de communication habituels :

- Publication Keo'Info ;
- Actualité sur l'intranet « My KBM » ;
- Animation sur les écrans dynamique ;
- Elaboration et diffusion d'un quizz dédié.



Le 22/10/2021
"VOUS N'AVEZ QU'UNE VIE, PRENEZ-EN SOIN"
 LA FÉDÉRATION CARITAIRE SECOURS ET SOULAGE TBM

D1
**PAR LES VOIES DU RÉSEAUTM,
 À PIED DU SUR DES ROUES,
 UNIONS MIEUX
 ENSEMBLE**

NE JUREZ PAS AVEC VOTRE SÉRÉNITÉ !

LES 191 TRANSPORTS...
 LA SÉCURITÉ...
 LE PRÉFÈRENTIEL DES CONDUCTEURS...
 "LES TRANSPORTS..."

191 collisions entre un tram et un mode doux

5 décès suite à ces collisions avec le tram sur cette période

90 collisions entre un bus et un mode doux

CE QU'IL FAUT RETENIR

Une centaine de salariés ont participé à la journée spéciale fêtes organisée le 16 décembre, en envoyant une photo « clin d'œil » aux fêtes de fin d'année.

XII.11.1.h) Ensemble, partageons l'esprit des fêtes

La période des fêtes de fin d'année est l'occasion de véhiculer des messages positifs auprès des clients et des collaborateurs.

Plusieurs actions se sont déroulées à cette occasion, comme la distribution de bonnets de Noël et de papillotes en chocolat auprès des collaborateurs sur l'ensemble des sites, mais également la « journée spéciale fête » durant laquelle les salariés partagent leurs photos en tenue de fêtes. Une occasion de fédérer l'ensemble des collaborateurs et collaboratrices et de mettre à l'honneur les équipes.

- Du 06 au 10 décembre 2021 : distribution de bonnets de Noël ;
- Du 16 au 17 décembre 2021 : livraison de papillotes en chocolat ;
- Le 16 décembre 2021 : « journée spéciale fêtes » ;
- Du 06 au 27 décembre 2021 : collecte de boîtes solidaires pour la Croix Rouge avec 30 boîtes déposées par les collaborateurs.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Une centaine de salariés ont participé à la journée spéciale fêtes organisée le 16 décembre, en envoyant une photo « clin d'œil » aux fêtes de fin d'année.

XII.11.2. Accompagner les directions de Keolis Bordeaux Métropole

En tant que service support, la communication interne accompagne l'ensemble des directions opérationnelles dans leurs actions de communication auprès des collaborateurs.

Tout au long de l'année, le service communication interne de Keolis Bordeaux Métropole relaie auprès des salariés les diverses campagnes externes faites sur le réseau à destination du grand public et clients-voyageurs, et ceci, dans le but de tenir informer le personnel sur les actions menées sur le terrain.

XII.11.2.a) Direction Qualité, Sécurité et Environnement (DQSE)

(i) Sensibilisation des salariés à la santé, à la sécurité et à l'environnement

À l'occasion de « La Journée mondiale de la sécurité et de la santé au travail » du 28 avril 2021 et en collaboration avec la Direction Qualité, Sécurité et Environnement (DQSE) de Keolis Bordeaux Métropole, une communication globale sur différents sujets portant sur la sécurité et la santé au travail ont été relayés sur les écrans dynamiques.

La santé et la sécurité des collaborateurs est la priorité n°1 du projet d'entreprise de Keolis Bordeaux Métropole, et au-delà de l'enjeu financier, il s'agit avant tout d'un enjeu humain : « On ne vient pas au travail pour se blesser ».

Même s'ils peuvent être considérés comme bénins, les incidents liés aux déplacements à pied peuvent survenir à tout moment et entraîner des dommages qui peuvent, parfois, se révéler irréversibles. Les situations à risque de glissade, trébuchement et chute de plain-pied des collaborateurs sont multiples (circonstances et lieux variés), et leur prévention est une priorité pour Keolis Bordeaux Métropole.



ENSEMBLE SOYONS ATTENTIF À NOTRE SÉCURITÉ

DANS UN ESCALIER, servez-vous de la main courante comme appui, évitez de transporter des objets susceptibles d'obstruer votre champ de vision.

DE PLAIN-PIED, regardez dans la direction de marche, ne détournez pas votre attention (en consultant votre portable par exemple), soyez attentif à votre environnement.



S'ÉCHAUFFER & S'ÉTIRER AU TRAVAIL

Avant 8h30, réalisez votre sport de loisir de manière à vous préparer à l'effort physique et à l'attention. Une séance de 20 minutes est recommandée.

Objectif : permettre au corps de se préparer et de mieux résister aux contraintes physiques et attentionnelles de la journée et ainsi éviter les blessures et les accidents de travail.

La 1^{re} possession de vos vêtements est destinée à garantir votre sécurité et votre santé.



Les bonnes pratiques pour prévenir les risques de plessades, trébuchements et chutes de plain-pied en VIDÉO

RENDEZ-VOUS SUR MyKBM



28 AVRIL 2021 JOURNÉE MONDIALE DE LA SÉCURITÉ ET DE LA SANTÉ AU TRAVAIL

La santé et la sécurité des collaborateurs est la **priorité N°1** du projet d'entreprise de KBM et au-delà de l'enjeu financier il s'agit avant tout d'un enjeu humain.

On ne vient pas au travail pour se blesser

ENSEMBLE SOYONS ATTENTIF À NOTRE SÉCURITÉ ET À NOTRE SANTÉ

GLISSADES, TRÉBUCHEMENTS, CHUTES



PAS BESOIN DE TOMBER DE HAUT POUR SE FAIRE MAL

20% des accidents du travail en 2020 (avec arrêt) trouvent leur origine dans un simple faux pas !*



POUR DESCENDRE OU MONTER DANS UN VÉHICULE, utilisez tous 3 points d'appui, toujours les deux pieds en appui et une main en prise (ou deux mains si possible).



DANS UN ESCALIER, servez-vous de la main courante comme appui, évitez de transporter des objets susceptibles d'obstruer votre champ de vision.



DE PLAIN-PIED, regardez dans la direction de marche, ne détournez pas votre attention (en consultant votre portable par exemple), soyez attentif à votre environnement.





(ii) Réédition du Guide de Prévention (sécurité, santé, environnement)

Une des priorités du projet d'entreprise nommé « Keolife Bordeaux » est notamment de déployer une politique de sécurité responsabilisante auprès de l'ensemble des parties prenantes.

En collaboration avec la Direction Qualité, Sécurité et Environnement (DQSE) de Keolis Bordeaux Métropole, le guide de prévention santé, sécurité et environnement a été réactualisé.

Il est disponible en deux versions : l'une pour les salariés du terrain et l'autre disponible pour les salariés administratifs.

Accessible en téléchargement sur l'intranet « My KBM », mais également distribué aux nouveaux embauchés, ce guide est une véritable source d'informations en matière de bons comportements à avoir dans le cadre de sa sécurité et de sa santé.

(iii) Édition d'un guide dédié aux échauffements avant la prise de service

Avec la Direction, Qualité Sécurité et Environnement (DQSE) de Keolis Bordeaux Métropole et dans une démarche de prévention et de préservation de la santé au travail, un guide pour s'échauffer et s'étirer au travail a été édité. Il présente

des échauffements et des étirements à réaliser avant la prise de service. Il est principalement à destination des agents de maintenance.

Souvent contraints par leur profession à rester debout ou à porter des charges lourdes, ce guide explique comment s'échauffer et s'étirer et éviter d'éventuels risques de blessures dans le cadre de leur activité.

En complément à ce guide, des vidéos ont été réalisées avec l'Animateur Santé Sport de Keolis Bordeaux Métropole.

Elles présentent les exercices détaillés dans le guide. Ces vidéos sont notamment visionnées lors des points « 5 minutes » effectués par les managers de la direction Maintenance Patrimoniale (DMP) auprès de leurs équipes avant de démarrer la journée de travail.

(iv) Sensibilisation à l'usage de défibrillateurs automatisés externes

En cohérence avec sa politique Santé, Sécurité au Travail et son analyse des risques professionnels, Keolis Bordeaux Métropole a fait le choix d'installer des défibrillateurs sur différents sites de l'entreprise. Ces derniers ont été identifiés selon des critères de risques spécifiques aux activités ou en raison du nombre de passage environnant.

2 sessions ont été organisées pour sensibiliser les collaborateurs à l'usage de défibrillateurs automatiques externes situés à La Jallère et aux Quinconces.



KÉSAKO ?

Un Défibrillateur automatisés externes (DAE) est un **dispositif médical qui aide à la réanimation de victimes d'arrêt cardiaque**. Accompagné d'un massage cardiaque, le défibrillateur contribue à augmenter significativement les chances de survie.

(v) Sensibilisation du personnel à l'environnement

➤ Réédition de l'affiche « Un geste simple »

La politique de réduction des déchets est l'un des 6 engagements pris dans le cadre du projet environnemental de Keolis Bordeaux Métropole. À ce titre, chaque salarié doit connaître et adopter les bons gestes pour répondre à cet engagement.

Une communication a été mise en place auprès du plus grand nombre de collaborateurs pour sensibiliser et faire prendre conscience des règles à respecter :

- Refonte de la communication « UN GESTE SIMPLE » indiquant le nouveau process de tri des déchets à respecter ;
- Réalisation d'une vidéo de sensibilisation et explicative sur le tri des déchets au sein de Keolis Bordeaux Métropole et le traitement opéré par la société partenaire Elise.

➤ La Cleaning Week : une semaine pour trier

Pour la première année, en collaboration avec la Direction Qualité, Sécurité et Environnement (DQSE), Keolis Bordeaux Métropole a organisé une « Cleaning Week ». Celle-ci s'est déroulée du 20 au 24 septembre 2021

Cette semaine consacrée au tri et au recyclage de ses documents papiers, de ses fournitures, ... a permis de sensibiliser au tri des déchets, de faire connaître davantage le travail réalisé après la collecte des déchets par la société partenaire Elise, et d'expliquer les bienfaits du recyclage et d'un bon tri en amont.

Des stands de sensibilisation au tri des déchets se sont également déroulés au cours de cette semaine, pour informer et échanger avec les salariés. Ainsi, le rappel des bons gestes de tri et la diffusion d'une vidéo explicative étaient au programme de ces stands.



CE QU'IL FAUT RETENIR

Plus de 180 collaborateurs et collaboratrices reçus et sensibilisés lors des stands d'information.

1 206 kilos ont été collectés (dont 1 179 kilos de papier et 27 kilos de cartons).



↳ La journée mondiale des abeilles

À l'occasion de la journée mondiale des abeilles le 20 mai 2021, une communication concernant la politique environnementale de Keolis Bordeaux Métropole et plus particulièrement sur les ruches situées au dépôt tramway de La Jallère a été réalisée.

Des visites de ces ruches ont également été proposées aux collaborateurs qui le souhaitent.

La communication a été relayée sur les canaux suivants :

- Actualité sur l'intranet « My KBM » ;
- Réalisation d'une publication Keo'Info ;
- Affichage sur les écrans dynamiques.



➤ Récolte du miel des ruches de la Jallère

En lien avec les Semaines du Développement Durable, une récolte du miel des ruches situées au dépôt de tramway La Jallère, a été organisée pour faire découvrir le processus de récolte aux salariés de Keolis Bordeaux Métropole et faire gagner des pots de miel lors d'une animation.

L'occasion également de faire connaître les actions de biodiversité mises en place à La Jallère.

CE QU'IL FAUT RETENIR

75 salariés ont été sensibilisés et informés sur le sujet de la biodiversité et des actions menées par Keolis Bordeaux Métropole à l'occasion du forum dédié.

➤ Remplacement des cendriers EcoMégot à Porte de Bordeaux et rappel de l'usage des cendriers

Dans le cadre de sa démarche environnementale, Keolis Bordeaux Métropole s'est associée en 2016 à EcoMégot avec l'installation de cendriers sur différents sites de l'entreprise. En 2021, de nouveaux cendriers ont été installés sur le site Portes de Bordeaux et sont désormais ouverts pour plus de facilité.



(vi) Partenariat avec Télémaque

In 2019/2021
KBM PARTENAIRE DE TÉLÉMAQUE
5 SALARIÉS BÉNÉVOLES POUR ACCOMPAGNER DES JEUNES



"L'idée, c'est de donner à des jeunes les clés pour mieux comprendre le monde et les codes pour s'y faire une place."

Retrouvez le témoignage de Benjamin Gervais, chargé d'opérations de l'exploitation Télémaque.

Dans la continuité de sa politique de Responsabilité Sociétale des Entreprises, un appui à la Direction Qualité Sécurité et Environnement a été réalisé pour communiquer sur le partenariat conclu entre Keolis Bordeaux Métropole et l'association Télémaque.

L'objectif de ce partenariat consiste au parrainage de jeunes par un double mentorat école-entreprise.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Plus de 17 salariés ont été intéressés par ce sujet. 5 salariés ont été sélectionnés pour devenir mentor en juillet 2021.

Keolis Bordeaux Métropole a ainsi proposé à 5 salariés motivés de devenir mentor d'un ou d'une jeune et pour cela une large communication a été déployée :

- Actualité sur l'intranet « My KBM » ;
- Réalisation d'une publication Keo'Info ;
- Réalisation d'une réunion d'information à destination des salariés intéressés par le mentorat ;
- Publication sur les écrans dynamiques ;
- Suivis des échanges entre Télémaque et les salariés bénévoles ;
- Publication d'un article dans le journal interne Keo'Bordeaux.

XII.11.2.b) Direction de l'Exploitation (DEX)(i) Signaux d'Autorisation de Parcours

Dans le cadre de l'accompagnement de la direction de l'Exploitation (DEX) de Keolis Bordeaux Métropole, pour sensibiliser et communiquer sur les franchissements des signaux d'autorisation de parcours (SAP) au rouge, une communication est réalisée chaque mois sur les écrans dynamiques de l'entreprise, ceci dans l'objectif de rappeler les bonnes pratiques.

En octobre 2021, un focus a été fait sur ce sujet. Une vidéo d'un conducteur de tramway expliquait les aides mises en place sur le réseau TBM pour réduire ces franchissements et une actualité dédiée a été publiée sur l'intranet et sur les écrans dynamiques de l'entreprise.



Chapitre XII

(ii) Nouvelle interface HASTUS



En collaboration avec la Direction de l'Exploitation (DEX) de Keolis Bordeaux Métropole, une communication a été faite pour accompagner et informer les salariés de l'arrivée d'une nouvelle interface HASTUS.

Le « self-service » HASTUS est un logiciel accessible depuis l'intranet « My KBM » qui permet aux salariés de consulter leur dossier employé, et qui permet également aux conducteurs de consulter leur service et tout autre aspect logistique lié à leur fonction.

Un guide a été édité pour expliquer et rappeler le fonctionnement de ce service.

(iii) La vente sans contact sur certaines Lianes du réseau TBM

KEOLIS
BORDEAUX MÉTROPOLE

TPE BUS

Les bus des Lianes 1 et 9 équipés de TPE pour tester la vente sans contact à bord des bus !

Ce document a pour objectif de mettre en lumière les idées essentielles du projet et l'utilisation du terminal de vente (TPE).

->QU'EST-CE QU'UN TPE ?
Plus précisément, il s'agit du Terminal de Paiement Electronique. A l'instar du TPV (Terminal de Point de Vente) il s'agit d'un outil pour encaisser de l'argent.

->UNE EXPERIMENTATION A L'ETUDE POUR OFFRIR UN MODE DE PAIEMENT SUPPLEMENTAIRE SANS CONTACT

La vente sans contact par carte bancaire devient une nouvelle option pour acheter des tickets TBM au Conducteur-receveur. En plus de la traditionnelle vente avec la monnaie à bord des bus, TBM propose aux clients la vente sans contact au moyen de la carte bancaire.

La vente de titre à bord des bus est impactée depuis la mise en place des mesures sanitaires. C'est dans ce contexte que Bordeaux Métropole et KBM ont souhaité tester un dispositif de paiement sans contact par carte bancaire, sur 2 Lianes pilotes : 1 et 9, sélectionnées au regard de leur desserte de la gare Saint-Jean et de l'aéroport de Mérignac et donc du nombre important de voyageurs occasionnels transportés.

La phase pilote (de test) du 22 mars 2021 au 9 avril s'est bien déroulée. La généralisation du service est prévue entre mai et juin, après la phase d'expérimentation de 1 mois. Au total, près de 350 agents seront informés et sensibilisés à l'utilisation du TPE.

Pour informer les collaborateurs et plus particulièrement les conducteurs sur l'arrivée du paiement sans contact des titres de transport au sein des bus (détaillé au chapitre II.5.1), un mode opératoire ainsi qu'une vidéo explicative a été réalisée par le service communication interne de Keolis Bordeaux Métropole.

Accessible depuis l'intranet « My KBM », ces deux documents explicatifs sont consultables à tout moment par le personnel de conduite.



XII.11.2.c) Direction des Ressources Humaines (DRH)

(i) Sensibilisation des collaborateurs à la « Qualité de Vie au travail »

Pour la première fois, Keolis Bordeaux Métropole a adressé une enquête sociale à l'ensemble des salariés pour évaluer leur « Qualité de Vie au travail ». Cette enquête a permis d'évaluer le ressenti

Chapitre XII

des collaborateurs à l'égard de leurs conditions de travail et de mieux cerner leurs attentes. Déployée entre le 24 mars et le 14 avril 2021, plus de 1 000 réponses ont été reçues.

La communication a été globale, ceci afin de collecter le maximum de réponses de la part des collaborateurs :



- Réalisation d'une publication Keo'Info ;
- Actualité sur l'intranet « My KBM » ;
- Article dans le journal interne Keo'Bordeaux ;
- Publication sur les écrans dynamiques ;
- Réalisation d'une double page dans le journal interne permettant de communiquer sur les résultats.

CE QU'IL FAUT RETENIR

1 015 salariés ont répondu à l'enquête sociale soit 36 % de taux de participation.

(ii) L'arrivée du coffre-fort numérique

Pour accompagner la Direction des Ressources Humaines (DRH) et plus particulièrement le service paie et administration du personnel de Keolis Bordeaux Métropole, une communication a été réalisée pour informer les collaborateurs de l'arrivée des bulletins de salaire en version électronique.



Cette démarche s'inscrit dans une volonté de moderniser les outils et de d'apporter un meilleur service aux salariés.

Plusieurs canaux de communication ont été utilisés pour informer le plus grand nombre :

- Envoi d'un courrier à l'attention de chaque collaborateur ;
- Publication d'un article sur l'intranet « My KBM » ;
- Réalisation d'une publication Keo'Info ;
- Affichage sur les écrans dynamiques ;
- Réalisation de forum ;
- Réunions à distance et en présentiel ;
- Réalisation d'un flyer pour informer les salariés.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Un pas supplémentaire vers la dématérialisation avec l'arrivée du coffre-fort numérique.

(iii) Journée Internationale des Personnes Handicapées

Mieux appréhender le handicap et rester attentif à l'ensemble de nos clients est un enjeu majeur pour Keolis Bordeaux Métropole.

Chapitre XII

Chaque voyageur a des besoins différents et l'accès au transport pour les personnes en situation de handicap et à mobilité réduite est essentiel. À l'occasion de la Journée Internationale des Personnes Handicapées le 03 décembre 2021, une communication a été déployée auprès des collaboratrices et collaborateurs. Cette communication vise à mieux appréhender le handicap sous toutes ses formes (même ceux qui parfois, ne se voient pas). Des bonnes pratiques ont été diffusées, sur les écrans et l'intranet, afin de sensibiliser les collaborateurs et collaboratrices à l'accueil des Personnes à Mobilité Réduite (PMR), et de faciliter les échanges.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Depuis 2009, plus de 2 200 salariés ont été sensibilisés et formés à l'accompagnement des personnes à mobilité réduite dans le cadre d'une journée de formation dédiée.



(iv) Lancement de l'application dédiée au sport et au bien-être

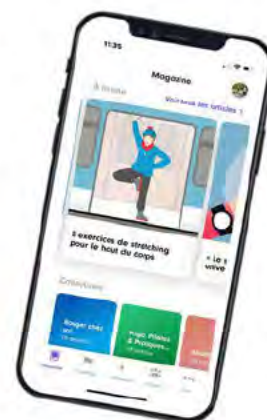
Le groupe Keolis a lancé fin mai 2021, un programme de sport et de bien-être pour les salariés de ses filiales. Ce programme se traduit par la mise à disposition des collaborateurs d'une application hébergée par United Heroes.

Chapitre XII

Pour aller dans le sens des actions déjà menées par la Direction Qualité, Sécurité et Environnement (DQSE) et plus particulièrement le service Santé et Sécurité au travail, le service communication interne de Keolis Bordeaux Métropole a largement relayé cette information.

Accessible aux salariés, à partir d'un ordinateur ou d'un smartphone, cette application propose divers contenus :

- Tableau de bord pour suivre son activité physique ;
- Magazine pour s'inspirer et progresser ;
- Live coaching pour se motiver ;
- Challenges sportifs collectifs et individuels ;
- Un onglet équipe pour accéder aux classements individuels et collectifs et pour communiquer entre salariés.



Au sein de Keolis Bordeaux Métropole, le relais s'est fait par l'intermédiaire des canaux de communication connus :

- Publication d'une Keo'Info ;
- Réunion Teams dédiée à la recherche d'ambassadeurs ;
- Actualité sur l'intranet « My KBM » ;
- Publication sur les écrans dynamiques de l'entreprise ;
- Présentation de l'application lors de la semaine de la « Santé, Sécurité et Sureté » du mois de juin 2021.

(v) Relais des formations e-learning obligatoires

Dans le cadre du programme « Konformité » dédié à l'éthique des affaires, le groupe Keolis a lancé une campagne d'e-learning (formation en ligne) en France et à l'International au cours du printemps 2021.

Cette formation obligatoire (adressée à l'ensemble des cadres et des agents de maîtrise) est conçue pour aider les collaborateurs, à identifier certaines situations auxquelles ils pourraient être exposés, à prendre les bonnes décisions au bon moment, et à déjouer les circonstances susceptibles de les impliquer personnellement et de mettre en péril les efforts communs.

(vi) Un service confidentiel d'écoute et d'accompagnement psychosocial déployé auprès des salariés

Afin d'aider les salariés Keolis en France, le groupe Keolis a mis en place un programme de soutien au bien-être émotionnel et mental réalisé par des psychologues et financé par la Prévoyance de Keolis.

Le service WorkPlace Options (WPO) a été choisi pour cet accompagnement.

Un relais de l'information a été fait sur les canaux de communication suivants :

- Publication Keo'Info ;
- Actualité sur l'intranet « My KBM » ;
- Diffusion sur les écrans dynamiques de l'entreprise.



XII.11.3. Accompagner le déploiement du projet d'entreprise du groupe Keolis et de Keolis Bordeaux Métropole

En lien avec le nouveau projet de transformation nommé « Keolis Way », le groupe Keolis organise plusieurs semaines thématiques pour sensibiliser et informer les collaborateurs.

XII.11.3.a) Semaine de la « Santé, Sécurité et Sûreté »

Keolis Bordeaux Métropole a participé à la semaine autour des thématiques de la santé, de la sécurité et de la sûreté, qui s'est déroulée du 14 au 18 juin 2021. A cette occasion, plusieurs actions de sensibilisation ont été menées :

CE QU'IL FAUT RETENIR

Plus de 300 collaborateurs et collaboratrices reçus et sensibilisés lors de ces stands d'information.

Lun. 14 juin	Mar. 15 juin	Mer. 16 juin	Jeu. 17 juin
<p>LESCURE 11h>14h</p> <p>SANTÉ</p> <p>Rencontre avec le service médical et l'équipe santé et sécurité du travail : Échanges autour des sujets de santé au travail & du « mieux manger, mieux dormir » Sensibilisation au défibrillateur automatisés externes.</p>	<p>QUINCONCES 13h>16h</p> <p>PRÉVENTION MODES DOUX</p> <p>Rencontre avec les équipes santé et sécurité du travail & la com' externe : Échanges autour de la prévention et la sensibilisation aux déplacements à pieds et en 2 roues. Découverte de notre nouveau guide prévention.</p>	<p>DÉPÔT CEL 11h>14h</p> <p>SANTÉ & SÉCURITÉ</p> <p>Rencontre avec l'équipe santé et sécurité du travail : Démonstration des exercices d'échauffement et d'étirement à faire avant la prise de service & découverte des ateliers relaxation.</p>	<p>PORTE DE BORDEAUX 12h>14h</p> <p>SEKUR'IT Sécurité numérique</p> <p>Rencontre avec l'équipe informatique : Échanges autour de la sécurité informatique et des bonnes pratiques à adopter !</p>

Chapitre XII

Cette semaine a mis en avant les principaux acteurs du domaine de la santé, de la sécurité et de la sûreté au sein de Keolis Bordeaux Métropole : le service médical, les équipes de la santé et sécurité du travail, l'équipe informatique.

Les salariés ont été sensibilisés au bien-être professionnel et personnel, à la sécurité routière et aux équipements, à l'utilisation du Défibrillateur Automatisé Externe (DAE), à la sécurité informatique et ses bonnes pratiques.

Plus de 300 salariés ont été reçus sur les différents stands de la semaine.

XII.11.3.b) « La Semaine de la Transition Énergétique »

Toujours dans le cadre du projet d'entreprise Keolis Way, Keolis Bordeaux Métropole a organisé une semaine portant sur le thème de la transition énergétique.

Cette semaine a été l'occasion de rappeler les actions du groupe Keolis et de Keolis Bordeaux Métropole en matière de transition énergétique.

La communication interne a utilisé des canaux de communication suivants :

- Une page d'actualité dédiée à la transition énergétique sur l'intranet « My KBM » ;
- Une animation sur les écrans dynamiques de l'entreprise ;
- L'élaboration d'un quizz auprès des salariés.

Semaine de la TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

CHEZ KBM JUSQU'AU 19 NOVEMBRE

...

DU CÔTÉ DE CHEZ KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLE

Améliorer son efficacité énergétique et carbone est un des 6 engagements de la politique environnementale de Keolis Bordeaux Métropole qui est force de propositions et accompagne la Métropole Bordelaise dans ses réalisations concrètes.

KBM & l'énergie, en quelques chiffres :

100%
des tramways fonctionnent à l'électricité verte

25%
de notre flotte de bus GNV fonctionne au biogaz

80%
de notre flotte de bus à énergies alternatives au diesel

Le nombre de véhicules à énergie alternatives :

- 282 GNV
- 5 électriques
- 28 hybrides

Sur nos 394 bus, 67% possède une motorisation égale ou supérieure à l'EURO 5.



énergies alternatives exploitées par KBM

RETOUR SUR LA CLEANING WEEK DE SEPTEMBRE

Déterminez les résultats et les bénéfices environnementaux de la récolte !



BIEN À SAVOIR

KBM se fournit en BiogNV en Nouvelle Aquitaine !

Il s'agit donc d'un approvisionnement local.

UN CHALLENGE CA VOUS TENTE ?

XII.11.4. Réunions en interne

XII.11.4.a) Les réunions du G70 : partage des expériences, des projets et des résultats au sein de l'encadrement



En 2021, 3 réunions ont été proposées à l'ensemble des 70 principaux encadrants de Keolis Bordeaux Métropole autour du comité de direction en visio-conférence dans le cadre des restrictions sanitaires.

La 4^{ème} et dernière réunion de l'année 2021 s'est quant à elle déroulée en présentiel, en novembre 2021.

Ces réunions permettent d'aborder les sujets stratégiques et structurants de l'entreprise et d'organiser des séquences de sensibilisation sur différents thèmes d'actualité tout en favorisant le dialogue. Les supports de présentation sont ensuite mis à disposition des encadrants pour leur permettre de diffuser l'information auprès de leurs équipes respectives.

Chapitre XII

XII.11.5. Diffusion de l'information dans l'entreprise

XII.11.5.a) Les écrans dynamiques sur les sites Keolis Bordeaux Métropole



Divisé en 4 rubriques distinctes, le « zapping », « l'actu RH », « l'actu », « KBM aime », les écrans d'affichages dynamiques permettent de diffuser une info courte et percutante sur tous les sujets et de nombreux sites. L'ensemble des actualités diffusées sur les écrans sont également relayées sur l'intranet.

Objectifs :

- Fédérer des lieux de rencontre des collaborateurs (salle de repos et lieux de vie) ;
- Communiquer en temps réel par une information textuelle ou vidéo ;
- Créer une dynamique visuelle ;
- Faciliter les mises à jour des informations.

XII.11.5.b) Les panneaux d'affichage sur les sites

Au total 48 sites sont équipés de panneaux d'affichage. Mis à jour par les correspondants communication dans les différents sites, ces panneaux permettent l'affichage par rubrique : informations de l'entreprise comprenant les actualités relatives à la sécurité, le « Keo'Mouv », le « Keo'Info », les appels à candidature,



XII.11.5.c) Publications et informations courantes

(i) Le Keo' Bordeaux

Le journal interne « Keo' Bordeaux » informe les salariés des projets et actions menées au sein des différentes directions.

Un focus sur les deux pages intérieures permet de mettre un sujet fort en lumière sur les actions menées au sein de Keolis Bordeaux Métropole.

CE QU'IL FAUT RETENIR

8 pages pour mieux comprendre les projets et actions menés au sein des différentes directions de l'entreprise.

Chapitre XII



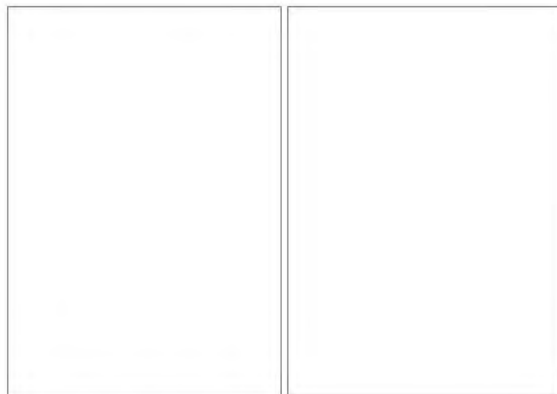
(ii) Le Keo'Mouv

Le support d'information Keo'Mouv diffusé par voie informatique et à l'affichage, présente les mouvements au sein de Keolis Bordeaux Métropole :

- Nouveaux embauchés ;
- Mobilités internes ;
- Départs.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Keo'Mouv permet de rester informé sur les mouvements dans l'entreprise et d'identifier les nouveaux arrivants pour mieux les intégrer. 3 publications en 2021.



(iii) Le Keo'Info

Keo'Info est un support d'information transmis par e-mail et en affichage. Avec des thématiques variées en fonction de l'actualité de l'entreprise, sa diffusion se fait ponctuellement au gré des informations à communiquer. En 2021, 37 Keo'Info ont été réalisés.



XII.11.5.d) Publication des agendas et calendriers pour les salariés de Keolis Bordeaux Métropole

Ce support, distribué à l'ensemble des salariés, permet de diffuser des messages forts et fédérateurs de l'entreprise : les engagements en matière de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE), d'égalité professionnelle, de lutte contre les discriminations. En outre, les valeurs de l'entreprise, le projet d'entreprise et les chiffres clés sont rappelés au fil de l'agenda.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Encore très attendus en 2022, 2 800 agendas et calendriers ont été distribués aux collaborateurs.

XII.11.5.e) « My KBM » : l'intranet des collaborateurs et collaboratrices de Keolis Bordeaux Métropole

L'intranet « My KBM » constitue un espace de communication transversal et une ressource documentaire pour les salariés. Il permet de retrouver les différentes informations utiles au quotidien (notes de services, formulaires, documents utiles, et informations diffusées sur les écrans dynamiques), et de faire découvrir l'actualité de l'entreprise. Lancé en juillet 2020 auprès de l'ensemble des collaborateurs, c'est un outil responsive design qui permet donc une navigation simplifiée sur smartphones.

Chapitre XII

(i) Une nouvelle plateforme pour la gestion des mots de passe

Pour permettre aux salariés sans poste informatique de Keolis Bordeaux Métropole de gérer leurs accès à l'intranet, une plateforme dédiée a été mise en place. Celle-ci répond aux problématiques de sécurité sur internet et permet aux salariés de retrouver ou de modifier leur mot de passe, mais aussi de les alerter lorsqu'il est nécessaire de modifier ce dernier.



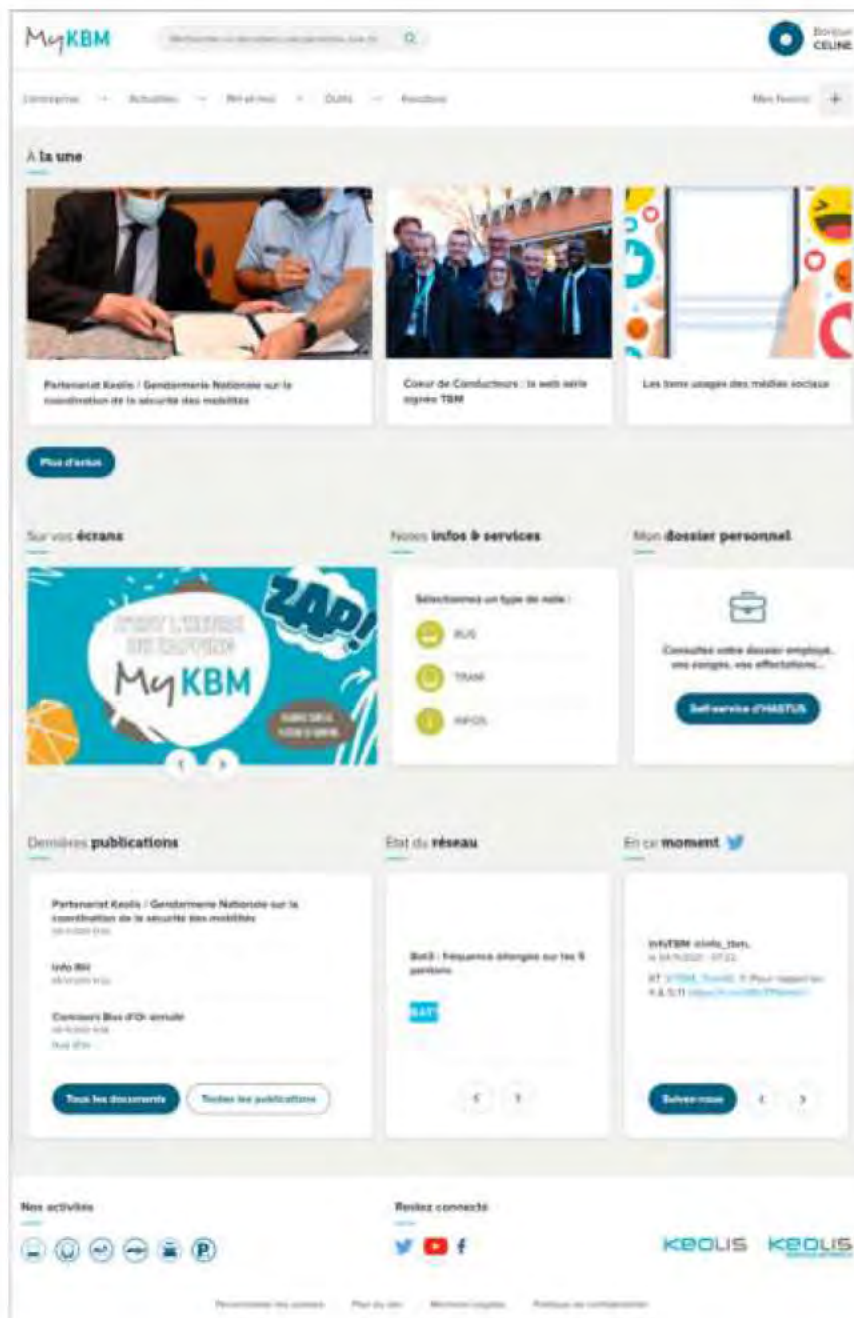
(ii) Réalisation d'une nouvelle page d'accueil

Le service communication interne de Keolis Bordeaux Métropole essaie de rendre l'expérience utilisateur la plus simple et ergonomique possible sur le site intranet « My KBM ». C'est pourquoi la page d'accueil a été repensée pour davantage de lisibilité.

Désormais divisée en 3 blocs, cette nouvelle page d'accueil plus épurée, permet de mieux distinguer toutes les informations disponibles sur l'intranet.

Avec une moyenne de 88,6 % de fréquentation sur smartphone, la consultation sur cet outil est également repensée pour une visibilité accentuée des différentes rubriques.

Mobile	Ordinateur	Tablette
88,6 %	10,3 %	1,1 %
↑ 6,4 %	↓ 2,3 %	↓ 5,4 %



SUIVI DE LA QUALITÉ



13

TBM
TRANSPORTS
BORDEAUX MÉTROPOLE

 BORDEAUX
MÉTROPOLE

KEOLIS
BORDEAUX MÉTROPOLE

Chapitre XIII. Suivi de la qualité

XIII.1. Résultats du plan qualité de l'année

Les résultats des indicateurs qualité pour l'année 2021 relatifs aux axes 2 et 3 du plan qualité (y compris leurs impacts financiers) sont présentés en Annexe 6.

XIII.2. Résultats du plan qualité des exercices précédents

Les résultats des indicateurs qualité pour les années 2015, 2016, 2017, 2018, 2019 et 2020 sont présentés en Annexe 6.

XIII.3. Analyse des résultats de la démarche qualité

La démarche qualité telle que définie dans l'annexe 22.1 de la Délégation de Service Public, s'articule autour des cinq axes décrits ci-après.

XIII.3.1. Axe 1 : plan qualité « chaîne de la mobilité »

3 vagues de contrôles mystères ont été organisées conformément à l'annexe 22.1 de la Délégation de Service Public.

Ces contrôles ont eu lieu aux périodes suivantes :

- Mars - avril 2021 ;
- Juin - juillet 2021 ;
- Novembre - décembre 2021.

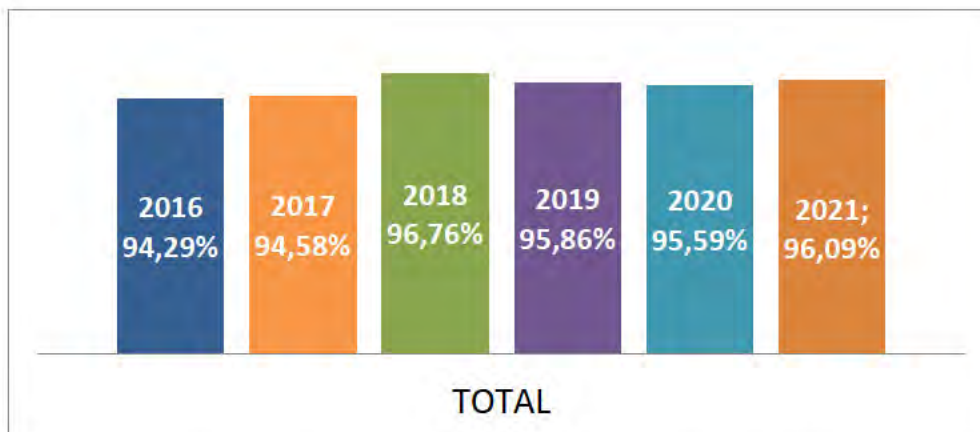
Après chaque vague d'enquêtes mystères, des réunions de restitution tripartites ont été organisées par Bordeaux Métropole (Bordeaux Métropole, le bureau d'études qui réalise les enquêtes mystères pour le compte de Bordeaux Métropole, et Keolis Bordeaux Métropole).

La moyenne des résultats obtenus pour chacun des 15 critères est au-dessus de l'objectif fixé à 95,00 %. Une hausse est constatée par rapport à 2020. Le taux de conformité moyen atteint 96,09 % en 2021, ce taux de conformité était de 95,59 % en 2020.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Keolis Bordeaux Métropole maintient en 2021 un taux de conformité moyen supérieur à l'objectif fixé concernant les critères qui sont mesurés lors des contrôles mystère en matière de qualité de service. La performance 2021 est en progression par rapport à 2020.

Chapitre XIII



Taux de conformité moyen des 15 critères mesurés

3 critères sont en-dessous de l'objectif de 95,00 % en 2021 contre 2 critères en 2020 :

- « Référentiel TPMR » (accueil, propreté et état, souplesse de conduite, système d'accroche UFR) :
 - Ce critère qui atteignait un niveau de conformité moyen de 97,62 % en 2020, a vu sa performance baisser de -7,34 points pour atteindre une performance de 90,28 % en 2021 ;
 - Des non-conformités sur la souplesse de conduite ont été remontées lors de ces vagues d'enquêtes. Le renouvellement du parc est en cours pour le service Mobibus, il devrait permettre d'améliorer en partie la souplesse de conduite grâce aux boîtes automatiques et aux suspensions assouplies.

- « Bus en sorties dépôt » (propreté et état des bus, fonctionnement des équipements) :
 - Ce critère atteint un niveau de conformité moyen de 84,58 % en 2021. Ce résultat est en augmentation (81,94 % en 2020) ;
 - Des progrès sur la propreté des sols dans les bus ont été observés lors des deux dernières vagues d'enquêtes de 2021. Ces améliorations mettent en évidence l'efficacité des actions mises en place auprès du prestataire de nettoyage dans un objectif d'amélioration de la performance ;
 - L'augmentation des résultats des mesures concernant l'état des sièges et mains courantes lors des différentes vagues d'enquêtes de 2021 fait suite aux campagnes de remplacement des sièges et de nettoyage des assises des bus.

- « Tram en sortie dépôt » (propreté et état des rames, fonctionnement des équipements) :
 - Ce critère atteint un niveau de conformité moyen de 88,54 % en 2021. Ce résultat est en forte augmentation (79,59 % en 2020) ;
 - Les actions correctives mises en place en 2021 semblent efficaces ;

Chapitre XIII

- Des progrès ont été observés lors des enquêtes sur les critères de propreté des sols à la suite du renforcement des contrôles auprès du prestataire et de la mise en place de réunions régulières avec le prestataire ;
- Les résultats témoignent d'une amélioration de l'état des sièges et des mains courantes à la suite des campagnes de remplacement des sièges et de nettoyage du dos des assises des rames de tramway (détaillées au chapitre VIII.9.2.a)(ii).

La grande majorité des non-conformités relevées lors des mesures « Bus en sorties dépôt » et « Tram en sortie dépôt » restent liées aux chocs et aux rayures de la carrosserie, bien que de nombreuses actions correctives aient été mises en œuvre.

XIII.3.2. Axe 2 : plan qualité d'exploitation

Le plan qualité d'exploitation s'articule autour de neuf indicateurs de suivi.

Certains indicateurs présentés ci-après ont fait l'objet de corrections afin de neutraliser le caractère exceptionnel de la crise sanitaire (détaillée au chapitre II.4). La méthode retenue pour corriger ces indicateurs a été partagée entre Bordeaux Métropole et Keolis Bordeaux Métropole.

XIII.3.2.a) Indicateur CV - contrôles voyageurs

Le taux de contrôle global annuel 2021 (4,32 %) est en baisse de -0,40 point par rapport à 2020 (4,72 %). Il est supérieur à l'objectif fixé ($\geq 4,00$ %).

Les objectifs des taux de contrôle par sous-réseaux ont tous été atteints exceptés pour :

- Le taux de contrôle « bus principal » qui n'atteint pas l'objectif de 2,00 % en décembre 2021. Le résultat atteint est 1,21 % ;
- Le taux de contrôle « soirée » qui n'atteint pas l'objectif de 2,00 % en décembre 2021. Le résultat atteint est 1,67 % ;
- Le taux de contrôle « tramway » qui n'atteint pas l'objectif de 4,00 % en octobre 2021. Le résultat atteint est 3,90 %.

Le taux de contrôle « réseau local » qui n'atteignait pas l'objectif de 1,50 % lors de plusieurs mois en 2020 a été amélioré en 2021. Chaque mois, le résultat se situe au-dessus de l'objectif fixé avec une moyenne annuelle de 3,48 %.

L'analyse quotidienne des résultats permet d'orienter les opérations de contrôle afin d'atteindre les objectifs.

XIII.3.2.b) Indicateur RO BUS - respect de l'offre bus, parcours perdus

Le résultat annuel moyen est 0,41 % de parcours perdus, en augmentation de +0,04 point par rapport à 2020 (0,37 %). Il n'atteint plus l'objectif fixé à 0,40 % depuis le mois de juin 2021 (excepté pour le mois d'août 2021).

Chapitre XIII

XIII.3.2.c) Indicateur RPBN - régularité/ponctualité bus

Cet indicateur fait l'objet de deux mesures distinctes :

- RPB1 - Une mesure de régularité/ponctualité en ligne : l'objectif de 77,5 % en 2021 est atteint pour tous les mois de l'année.

Le résultat moyen annuel pour cet indicateur est 80,2 % soit -0,9 point par rapport à 2020 (81,1 %).

L'objectif de cet indicateur est de mesurer la ponctualité et la régularité des passages aux arrêts des lignes identifiées. Les arrêts de mesure identifiés sont au nombre de 691. L'outil de mesure utilisé est le système d'aide à l'exploitation (SAE). Les formules de calcul prennent en compte les éléments suivants :

- Ponctualité : horaire de référence à l'arrêt (H) + 3 minutes 59 de retard maximum et 59 secondes d'avance maximum ;
 - Régularité/fréquence : intervalle de référence à l'arrêt (I) + 2 minutes 59 maximum.
- RPB2 - Une mesure de ponctualité en départs terminus : l'objectif de 89,0 % est atteint pour l'ensemble des mois excepté le mois d'août 2021. Le résultat moyen annuel pour cet indicateur est 90,7 % en amélioration de +1,7 point par rapport à 2020 (89,0 %).

L'objectif de cet indicateur est de mesurer la ponctualité des départs en terminus des lignes identifiées. Les arrêts de mesure identifiés sont au nombre de 110. L'outil de mesure utilisé est le système d'aide à l'exploitation (SAE). La formule de calcul prend en compte l'élément suivant :

- Ponctualité : horaire de référence à l'arrêt (H) + 2 minutes 59 de retard maximum et 59 secondes d'avance maximum.

XIII.3.2.d) Indicateur RPT - régularité/ponctualité tramway

L'objectif de 87,5 % a été atteint pour deux tiers des mois de l'année 2021. Les résultats sont en-dessous de l'objectif pour les mois de mai, juin, septembre et octobre 2021. Le résultat moyen annuel sur le total des lignes de tramways est 87,3 %, en progression de +0,6 point par rapport à 2020 (86,7 %).

L'objectif de cet indicateur est de mesurer la conformité du temps d'attente transmis aux voyageurs sur la base des fiches horaires existantes. Des arrêts de mesure ont été identifiés pour chaque ligne dans chaque sens. L'outil de mesure utilisé est le SAEIV tram. L'indicateur est calculé de manière différente selon l'exploitation de la ligne (services partiels ou hors services partiels). La formule de calcul comprend les éléments suivants :

- Ponctualité : horaire de référence à l'arrêt (H) + 2 minutes 59 et 59 secondes d'avance maximum ;
- Régularité/fréquence : hors services partiels et hors hypercentre = intervalle de référence (I) + 1 minute 59 maximum. La formule de calcul est la même pour les journées sans services partiels. En services partiels et en hypercentre = intervalle de référence (I) + 59 secondes maximum.

Chapitre XIII

XIII.3.2.e) Indicateur RPTPMR - régularité/ponctualité TPMR

L'objectif de 97,0 % a été atteint de février à avril 2021 mais pas sur les autres mois de l'année. Le résultat annuel moyen est 95,5 %, en baisse de -1,1 point par rapport à 2020 (96,6 %).

XIII.3.2.f) Indicateur ROTPMR - disponibilité du service TPMR (taux de refus)

L'objectif fixé à un taux maximum de 1,5 % est atteint avec un résultat de 0,9 %, en légère amélioration par rapport à 2020 (1,0 %).

XIII.3.2.g) Indicateur RODST - disponibilité du tramway

L'objectif contractuel est $\leq 0,65$ % avec un seuil à 1,10 %.

Le résultat moyen annuel atteint 0,78 % est dans la continuité de l'année 2020 (0,79 %). Les mois de juin et septembre se situent en dehors du seuil fixé et de l'objectif. La moitié des mois dépassent l'objectif et les autres se situent entre le seuil fixé et l'objectif.

XIII.3.2.h) Indicateur RONF - Kilomètres perdus navettes fluviales

L'objectif est fixé à maximum 0,30 %. Le résultat annuel moyen atteint l'objectif (0,21 %) et est en forte progression de 0,31 point par rapport à 2020 (0,52 %).

Seuls les mois de mars et novembre 2021 n'ont pas atteint l'objectif.

XIII.3.2.i) Indicateur ROSTNC - services tramway non couverts

Cet indicateur distingue la performance en heures creuses et en heures pleines.

L'objectif est de 0,50 % en heures creuses. Cet objectif est atteint avec un résultat annuel moyen de 0,22 %, performance en baisse par rapport à 2020 (0,03 %).

L'objectif n'est pas atteint pour le mois de juin.

L'objectif est également de 0,50 % en heures pleines. Cet objectif est atteint avec un résultat annuel moyen de 0,37 %, performance en baisse par rapport à 2020 (0,08 %).

L'objectif est atteint pour 9 mois de l'année. Les mois de juin, septembre et décembre 2021, l'objectif n'a pas pu être atteint.

XIII.3.3. Axe 3 : plan qualité de maintenance

XIII.3.3.a) Indicateurs MAINT 1 à 4

Des réunions mensuelles collaboratives sont organisées entre Bordeaux Métropole et Keolis Bordeaux Métropole. Tous les modes de transport sont vus en alternance à un rythme quadrimestriel. Le suivi des indicateurs est intégré dans le cadre de ces réunions de travail :

- MAINT 1 - Contrôle réglementaire ;

Chapitre XIII

- MAINT 2 - Maintenance règlementaire ;
- MAINT 3 - Traitement des non-conformités réglementaires ;
- MAINT 4 - Suivi du plan de maintenance interne et externe.

Les résultats de ces indicateurs sont conformes aux objectifs.

XIII.3.3.b) Indicateurs MAINT 5 - suivi du plan d'investissements

Cet indicateur est suivi dans le cadre de réunions régulières entre le Délégué et le Déléguéaire.

Cet indicateur fait l'objet de 3 lignes de suivi d'investissements. L'objectif est fixé à 80 % de réalisation :

- Plan d'investissement GER : objectif atteint avec 80 % de réalisation ;
- Plan d'investissement neuf : objectif atteint avec 144 % de réalisation ;
- Plan d'investissement de renouvellement : objectif atteint avec 130 % de réalisation.

XIII.3.3.c) Indicateurs TRAM 1 - suivi des détections des boucles longue distance

Les résultats suivants ont été obtenus :

- Taux de panne ligne A : résultat atteint 1,47 % en moyenne en 2021 contre 2,17 % en 2020 et 1,21 % en 2019. Tous les mois sont en-dessous de l'objectif de 3 % ;
- Taux de panne ligne B : résultat atteint 1,32 % en moyenne en 2021 contre 1,68 % en moyenne en 2020 et 1,38 % en 2019. Tous les mois sont en-dessous de l'objectif de 3 % ;
- Taux de panne ligne C : résultat atteint 1,34 % en moyenne en 2021 contre 1,47 % en 2020 et 1,72 % en 2019.

XIII.3.3.d) 1,92 % en 2018. Tous les mois sont en-dessous de l'objectif de 3 %. Indicateurs TRAM 2 - suivi des détections des boucles courte distance

- Taux de panne ligne A : résultat atteint 1,70 % en moyenne en 2021 contre 2,11 % en 2020 et 1,66 % en 2019. Tous les mois sont en-dessous de l'objectif de 3 % ;
- Taux de panne ligne B : résultat atteint 1,65 % en moyenne en 2021 contre 1,72 % en moyenne en 2020 et 2,04 % en 2019. Tous les mois sont en-dessous de l'objectif de 3 % ;
- Taux de panne ligne C : résultat atteint 1,38 % en moyenne en 2021 contre 1,62 % en 2020 et 1,82 % en 2019.

XIII.3.3.e) Indicateurs TRAM 3 - suivi des boucles RAZ

- Taux de panne ligne A : résultat atteint 1,06 % en moyenne en 2021 contre 1,38 % en 2020 et 1,33 % en 2019. Tous les mois sont en-dessous de l'objectif de 3 % ;
- Taux de panne ligne B : résultat atteint 0,85 % en moyenne en 2021 contre 0,86 % en moyenne en 2020 et 1,32 % en 2019. Tous les mois sont en-dessous de l'objectif de 3 % ;
- Taux de panne ligne C : résultat atteint 1,09 % en moyenne en 2021 contre 0,89 % en 2020 et 1,65 % en 2019.

Chapitre XIII

XIII.3.3.f) Indicateurs TRAM 4 et TRAM 5 - Suivi du plan de l'état des stations et plateformes

En 2021, 24 Stations + 21 inter-stations ont fait l'objet de visites contradictoires entre Keolis Bordeaux Métropole et Bordeaux Métropole selon le programme suivant :

- Le 15/09/2021 : ligne C de « Stade Musard » à « Belcier » (5 stations + 4 inter-stations) ;
- Le 21/09/2021 : ligne D de « l'hémicycle des Quinconces » à « Courbet » (4 stations + 4 inter-stations) ;
- Le 28/09/2021 : ligne B de « Cours du Médoc » à « Grand Théâtre » (5 stations + 4 inter-stations) ;
- Le 30/09/2021 : ligne A de « La Gardette » à « Gravière » (6 stations + 5 inter-stations) ;
- Le 07/10/2021 : ligne B de « Grand Théâtre » à « Victoire » (4 stations + 4 inter-stations).

XIII.3.3.g) Gestion des énergies et suivi des consommations

Keolis Bordeaux Métropole produit deux documents de référence sur cette thématique.

(i) Indicateur DD1 : Bilan Carbone™

Cet outil vise à comptabiliser les émissions de gaz à effet de serre, tant sur l'activité propre de Keolis Bordeaux Métropole et des affrétés (consommations des véhicules de transport, des bâtiments, ...) que sur un périmètre plus global (déplacements domicile-travail des salariés, émissions liées aux achats de fournitures et services, émissions dues à la fabrication des véhicules, ...).

Le prochain bilan carbone sera produit en 2022 sur la base des données de 2021 conformément aux prescriptions de l'annexe 23.

(ii) Indicateur DD2 : suivi des consommations et fluides

L'ensemble des données a été collecté en 2021, soit par le biais de télérelevés, factures ou relevés manuels. Concernant les consommations d'eau et d'énergies des bâtiments, de nouveaux sites ont été ajoutés au suivi afin d'affiner la maîtrise de ces consommations.

XIII.3.4. Axe 4 : plan de certification

XIII.3.4.a) Certifications/labellisation prévues au contrat de Délégation de Service Public

Les certifications/labellisations fixées au plan qualité et dans l'annexe relative au développement durable ont été obtenues renouvelées :

- NF services 281 : services de transport à la demande (Mobibus) ;
- ISO 9001 V2015 (cycle des recettes) : cette certification permet de s'assurer que les ventes réalisées correspondent aux recettes récoltées auprès des différents acteurs (agences,

Chapitre XIII

distributeurs de titres de transport, dépositaires, ...), afin d'être reversées à Bordeaux Métropole. Certifié depuis 2006, la certification a été maintenue car l'audit de suivi de 2021 n'a relevé aucune non-conformité par l'organisme certificateur AFNOR ;

- Label « Engagé RSE » : ce label est promu par l'organisme AFNOR et évalue l'intégration de la norme ISO 26 000 dans l'organisation des entreprises et collectivités. L'engagement d'obtention de ce label est inscrit dans l'annexe 23 de la Délégation de Service Public. Le label a été obtenu en 2019 à son niveau « entreprise confirmée ». Une évaluation de suivi a eu lieu en janvier 2021. Le rapport fourni par l'organisme AFNOR conclut au maintien du niveau 3 « entreprise confirmée » du label.

XIII.3.4.b) Certifications/labellisations complémentaires

Même si les certifications suivantes ne sont pas contractualisées, elles sont maintenues et étendues au sein de Keolis Bordeaux Métropole et répondent aux objectifs définis par l'annexe 22.2 et l'annexe 23 de la Délégation de Service Public :

- ISO 9001 : maintenance matériel roulant et infrastructures. Il est à noter que cette certification a été renouvelée sous la version 2015 de la norme. Aucune non-conformité n'a été relevée par l'organisme certificateur Afnor.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Toutes les certifications/évaluations inscrites ou non dans la Délégation de Service Public ont été renouvelées sans aucune non-conformité signalée par l'organisme certificateur.

XIII.3.5. Axe 5 : indicateurs de suivi du réseau

Les indicateurs suivants sont fournis à Bordeaux Métropole :

- Indicateur n°1 - suivi des réclamations ;
- Indicateur n°2 - suivi du taux de non-acceptation du service TPMR ;
- Indicateur n°3 - accidentologie ;
- Indicateur n°4 - suivi de l'exploitation. Pour cet indicateur, les mains courantes existantes ont été fournies selon la périodicité convenue.

Thématiques	Mains courantes
Tramways	Main courante n°1 : exploitation
	Main courante n°2 : parc de rames
Bus / Mobibus	Main courante n°3 : exploitation
	Main courante n°4 : parcs de véhicules
Navettes fluviales	Main courante n°5 : exploitation et suivi du matériel
V ³	Main courante n°6 : exploitation et suivi des vélos
Équipements d'information et de distribution	Main courante n°7 : exploitation des équipements d'information et de distribution
Poteaux d'arrêt	Main courante n°8 : état des lieux des poteaux d'arrêt

Chapitre XIII

Thématiques	Mains courantes
APS	Main courante n°9 : alimentation par le sol

XIII.4. Mise en œuvre des systèmes de management qualité, sécurité, environnement et RSE

XIII.4.1. Le système de management QSE

Conformément à l'objectif fixé à l'annexe 22.2 de la Délégation de Service Public, Keolis Bordeaux Métropole a poursuivi en 2021 le déploiement des démarches QSE sur tous les périmètres d'activités de l'entreprise.

Comme indiqué dans les précédents paragraphes de ce chapitre, Keolis Bordeaux Métropole est certifiée ISO 9001 sur les périmètres maintenance et cycle des recettes et ISO 14001 sur tout le périmètre de ses activités. Elle déploie également :

- Une démarche qualité selon ISO 9001 sur le reste du périmètre de ses activités non certifiées ;
- Une démarche santé et sécurité au travail sur tout le périmètre de ses activités (selon la norme ISO 45 001).

Les démarches QSE organisées selon les standards ISO sont définies selon l'approche dite « processus » renforcée par les notions de parties prenantes et d'analyses de risques et d'opportunités dans le cadre de l'évolution des normes dans leurs versions 2015. Le développement de cette démarche sur tous les périmètres d'activité de l'entreprise permet d'évoluer vers une démarche globale de management QSE au service de la stratégie de l'entreprise et de l'amélioration des performances pour la satisfaction de toutes les parties prenantes.

XIII.4.2. L'avancement de la démarche en 2021

La démarche QSE s'est renforcée en 2021 sur les processus déployés les années précédentes. Notamment au niveau de la Direction de l'Exploitation (DEX) et de la Direction des Ressources Humaines (DRH), en consolidant des tableaux de suivis d'indicateurs permettant le pilotage des processus et des sous-processus.

32 fiches de processus sont élaborées et décrivent précisément les processus, les activités, les interactions et les modalités de fonctionnement pour en garantir sa maîtrise (logigramme, parties prenantes, risques et opportunités, indicateurs de suivis, ...).

L'organisation des revues de processus semestrielles s'est poursuivie en 2021. Plus de 30 revues de processus ont eu lieu en 2021. Chaque pilote de processus réunit ses équipes et passe en revue les résultats en matière de qualité, de sécurité et d'environnement. Ces points semestriels permettent

Chapitre XIII

notamment de renforcer l'analyse des points forts, des points à améliorer et d'adapter les plans d'actions.

En juin 2021, un audit interne a été réalisé par un prestataire spécialiste des audits sur le système de management ISO 9001 Qualité et ISO 14 001 Environnement. L'audit a été réalisé sur un échantillonnage des processus dans un périmètre élargi du périmètre de certification ISO 9001. Ceci a permis de valider le niveau de maturité des approches qualité et environnement par un organisme tiers : détecter les forces, les points sensibles, les axes de progrès et les bonnes pratiques à déployer.

L'exercice s'est révélé concluant par la mise en valeur de très bonnes pratiques aux maturités différentes mais connues et pour la plupart adressées par les équipes.

Ces actions permettent de renforcer le cycle de l'amélioration continue au sein de Keolis Bordeaux Métropole et contribuent au renforcement d'une culture de performance orientée clients.

LE PLAN QUALITÉ MAINTENANCE



14

TBM
TRANSPORTS
BORDEAUX MÉTROPOLE

 **BORDEAUX
MÉTROPOLE**

KEOLIS
BORDEAUX MÉTROPOLE

Chapitre XIV. Plan Qualité Maintenance

XIV.1. Suivi du Plan Qualité Maintenance

XIV.1.1. Elaboration du PQM et gouvernance sur la maintenance

L'élaboration du Plan Qualité Maintenance (« PQM ») et le suivi du Plan de Maintenance (« PDM ») sont décrits au chapitre I.8.3.

XIV.1.2. Indicateurs de suivi

Outre les présentations faites au cours de réunions régulières par mode (voir chapitre I.8.3) et des comités de coordination (voir chapitre I.8.1), les indicateurs de suivi sont inclus dans les axe 3 (voir chapitre XIII.3.3) et axe 5 (voir chapitre XIII.3.5) de la démarche qualité.

Le taux de panne est également suivi, et présenté au chapitre VIII.5.

XIV.1.3. Nombre de pannes annuelles et leur allocation par grandes origines

Cette analyse est présentée au chapitre VIII.6.

XIV.1.4. Taux de maintenance préventive pour les niveaux assurés par le Délégué

L'ensemble des indicateurs ont été atteints (voir chapitre XIII.3.3), correction faite des évolutions du plan de maintenance en lien avec les adaptations du plan de transport en période de crise sanitaire (détaillée au chapitre II.4).

XIV.2. Synthèse des rapports réglementaires sur les bâtiments

Keolis Bordeaux Métropole sous-traite l'ensemble des obligations des visites périodiques obligatoires à l'entreprise Dekra.

Les sites concernés sont les bâtiments et les équipements industriels de production soumis à des visites réglementaires périodiques, les annexes remis au Délégué, ainsi que les locaux loués à un tiers comme listés ci-dessous.

La planification des visites et inspections sont planifiées et intégrées à la GMAO Mainta selon les périodicités, déclenchant une visite obligatoire. Chaque installation ou groupe d'équipement visité fait l'objet d'un procès-verbal par l'organisme Dekra. Les PV sont archivés et consultables sur la plateforme partagée avec Bordeaux Métropole.

Chapitre XIV

Les équipements concernés sont :

- Les ascenseurs ;
- Les installations électriques ;
- Les équipements de sécurité incendie (hors extincteurs) ;
- Les équipements industriels de levage ;
- Les VMC
- Les machines-outils soumises ;
- Les portes ;
- Les portails ;
- Et les équipements sous pression (ESP).

Chaque contrôle fait l'objet de la part de Dekra d'un rapport avec ou sans réserve.

Si le rapport présente des observations, une analyse est effectuée et s'accompagne de la mise en place d'une action curative afin de clôturer l'observation.

Toute observation de l'année N-1 fait l'objet d'un signalement dans la GMAO Mainta (Logiciel de Maintenance assistée par Ordinateur) et doit être traitée dans l'année en cours. Un bilan annuel avec Bordeaux Métropole permet de définir les actions à réaliser par le propriétaire lorsque des observations ne sont pas du ressort de l'exploitant.

Les rapports et l'archivage sont consultables sur le site « my dekra » par Bordeaux Métropole qui dispose des accès nécessaires.

En 2021, 377 rapports ont été émis comportant 771 observations. La prise en compte des équipements VMC et aérauliques présents en 2021 représente 407 observations.

A l'issue des visites réalisées, il est à noter qu'il n'y a eu aucune mise à l'arrêt conseillée par Dekra.

	2017	2018	2019 (*)	2020 (*)	2021 (*)
Nombre de rapports	464	512	369	265	377
Observations	642	583	825	691 dont 423 VMC	771 dont 407 VMC
Nombre de matériel soumis	11 495	11 665	4 731	4 861	5 071
Mise à l'arrêt	0	0	0	0	0
Observation présente N-1	0	0	0	0	0

(*) De nombreux équipements sont désormais regroupés par site et ne sont plus comptabilisés de manière isolée (unitaire), passant ainsi de 11 665 biens en 2018 à 4 731 biens en 2019, 4 861 en 2020 et 5 071 en 2021.

Le bilan des rapports réglementaires sur les bâtiments remis en gestion par Bordeaux Métropole est le suivant :

Chapitre XIV

SITE	DOMAINE	EQUIPEMENT	PERIODICITE	JANVIER	FEVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUN	JUILLET	AOUT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DECEMBRE	
ACHARD	LEVAGE	Levage	ANNUELLE										sem43 à 46			
		Levage	SEMESTRIELLE				SEM 17									
		Ligne de vie	ANNUELLE												19	
	MACHINE	Portes et Portails	SEMESTRIELLE				SEM 17							Sem 43 à 46		
		Pieuse+Emporte pièces	TRIMESTRIEL			31			14			23				13
	SANTÉ	VMC/Cabine Peinture(5)	ANNUELLE							SEM 22&23&24						
		Disconnecteurs (2)	ANNUELLE									13&14				
		Obturateurs(3)	ANNUELLE								7					
		CLIMATISATION > 12kw	QUINQUENNALE													
	ASCENSEUR	Ascenseur CARROSSERIE	QUINQUENNALE (2022)												22	
		Ascenseur PMR	ANNUELLE												22	
	ESP	48 mois (2022-23-24) 10 ans (2026-27-28)														
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE							SEM 24&25&26						
		Extincteurs	ANNUELLE									30				
	INCENDIE	Trappes Désenfumage(21)	ANNUELLE					10								
Poteau et réserve Incendie		ANNUELLE								28						
TRIENNALE (2023)																
SSI et détection gaz		ANNUELLE (Bat Exploitation)						10								
ANNUELLE (Carrosserie)								10						8		
ALLEE DES PINS	LEVAGE	Levage	ANNUELLE										sem43 à 46			
		Levage	SEMESTRIELLE				SEM 17									
		Ligne de vie	ANNUELLE												19	
	MACHINE	Portes	SEMESTRIELLE													
		Pieuse+Emporte pièces	TRIMESTRIEL			31			14			23				13
	ASCENSEUR	Ascenseur	ANNUELLE							SEM 22&23&24						
		Monte-charge (Magasin)	ANNUELLE												22	
	ESP	Cuve air 10 ans (2026-28)														
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE							SEM 24&25&26						
		Extincteurs	ANNUELLE									27				
	INCENDIE	RIA	ANNUELLE									29				
QUINQUENNALE (2024)																
Détection gaz		ANNUELLE							11					8		
BASTIDE	LEVAGE	Levage	ANNUELLE										sem43 à 46			
		Levage	SEMESTRIELLE				SEM 17									
		Portes et Portails	SEMESTRIELLE				SEM 17							Sem 43 à 46		
	MACHINE	Pieuse+Emporte pièces	TRIMESTRIEL			31			14			23				13
		Ascenseur	ANNUELLE												22	
	ASCENSEUR	Monte-charge	ANNUELLE												22	
		Ascenseur	QUINQUENNALE (2021)												22	
	ESP	Cuve AIR et GNV 10 ans (2022-26-27-29)														
	CHAUFFERIE	Chaudière	Bianuel(2022)													
		Installation	ANNUELLE							SEM 24&25&26						
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE									27				
		RIA	ANNUELLE									29				
		QUINQUENNALE (2024)														
		Trappes Désenfumage(51)	ANNUELLE					10								
		Bâche Incendie	ANNUELLE								28					
SANTÉ	TRIENNALE (2022)															
	SSI	ANNUELLE						7								
	CLIMATISATIONS 70-90-150kw (1)	QUINQUENNALE (2022)														
ELECTRICITE	Disconnecteurs(9)	ANNUELLE									13&14					
	VMC/Cabine Peinture(2)	ANNUELLE							SEM 22&23&24							
BASTIDE NIEL	Portails		SEMESTRIELLE				SEM 17						Sem 43 à 46			
	ESP	Cuve GNV 10 ans (2022-24)														
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE							SEM 24&25&26						
		Disconnecteurs (2)	ANNUELLE									13&14				
	SANTÉ	VMC	ANNUELLE							SEM 22&23&24						
Détection gaz		ANNUELLE								28						
INCENDIE	Extincteurs		ANNUELLE								20					

Chapitre XIV

CEL	LEVAGE	Levage	ANNUELLE							sem43 à 46	
		Levage	SEMESTRIELLE			SEM 17					
	SANTÉ	Portes	SEMESTRIELLE			SEM 17					Sem 43 à 46
		Disconnecteurs (2)	ANNUELLE						138,14		
	MACHINE	Oùrateurs						7			
		VMC	ANNUELLE				SEM 22 à 23				
	ASCENSEUR	Ascenseur	QUINQUENNALE								
		Monte-charge (Restaurant)	ANNUELLE								2
	ESP	Ascenseur	ANNUELLE								
		Cuve air	48 mois (2022-23) 10 ans (2024-28)								
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE			SEM 17 à 18					
		Extincteurs	ANNUELLE							20	
	INCENDIE	Trappes Désenfumage(62)	ANNUELLE				10				
Poteau et réserve Incendie		ANNUELLE					28				
SSI et détection gaz		ANNUELLE (Halls et atelier)				5					
		ANNUELLE (Mécanique)				5				8	
PARAFODRE	Equipements Parafoudre	ANNUELLE							4		
LA JALLERE	LEVAGE	Levage	ANNUELLE							sem43 à 46	
		Levage	SEMESTRIELLE			SEM 17					
	SANTÉ	Ligne de vie	ANNUELLE								19
		Portes et Portails	SEMESTRIELLE			SEM 17					Sem 43 à 46
	MACHINE	Pieuse	TRIMESTRIEL			31		14		23	13
		Disconnecteurs (4)	ANNUELLE						138,14		
	ASCENSEUR	VMC	ANNUELLE					SEM 22 à 23			
		Ascenseur	ANNUELLE								22
	ESP	Ascenseur	QUINQUENNALE (2024)								
		Cuve air	48 mois (2023/4) 10 ans (2024/5)								
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE				18				
		Extincteurs	ANNUELLE							22	
	INCENDIE	RIA	ANNUELLE							30	
Trappes Désenfumage(54)		QUINQUENNALE (2025)									
Poteau et réserve Incendie		ANNUELLE					28			21	
SSI		TRIENNALE (2023)									
LESCURE	LEVAGE	Levage	ANNUELLE							sem43 à 46	
		Levage	SEMESTRIELLE			SEM 17					
	ESP	Portes	SEMESTRIELLE								
		Cuve air	48 mois (2023) 10 ans (2028)								
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE					SEM 24 à 25			
		Extincteurs	ANNUELLE							29	
	INCENDIE	HYDRANT	ANNUELLE							29	
		RIA	ANNUELLE								
		SSI	ANNUELLE								
		SSI Informatique	ANNUELLE								
	SANTÉ	Disconnecteurs (4)	ANNUELLE							138,14	
		VMC	ANNUELLE					SEM 22 à 23			
	PARAFODRE	Equipements Parafoudre	ANNUELLE							Réformé	
Tous les dépôts	SANTÉ	Analyse ECS	ANNUELLE			26					
Services Bâtiments, Billétique et Voie et LAC	EPI	Gilet de sauvetage	ANNUELLE								
		Harnais	ANNUELLE							10	
PORTE DE BORDEAUX	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE					SEM 24 à 25			
		VMC	ANNUELLE					SEM 22 à 23			
Espace commercial Buttinière	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE						79		
		Portes automatiques	SEMESTRIELLE			SEM 17				sem43 à 46	
Espace Commercial GAMBETTA	ELECTRICITE	VMC	ANNUELLE					SEM 22 à 23			
		Installation	ANNUELLE					SEM 24 à 25			
Entité managériale GAMBETA et LOCAL CR MICHELET	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE							7	
		Installation	ANNUELLE					SEM 24 à 25			
	SANTÉ	VMC	ANNUELLE					SEM 22 à 23			
		Extincteurs	ANNUELLE							7	

Chapitre XIV

Entité managériale ST-BRUNO	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE				SEM 24.02.58.25				
	SANTE	VMC	ANNUELLE				SEM 22.02.58.24				
	INCENDIE	Trappes Désenfumage(2)	ANNUELLE						26		
Extincteurs		ANNUELLE								7	
Entité managériale STALINGRAD	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE				SEM 24.02.58.25				
	SANTE	VMC	ANNUELLE				SEM 22.02.58.24				
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE							7	
Entité managériale QUINCONCES	LEVAGE	Point d'Ancrage et Ligne de Vie	ANNUELLE							19	
	PORTE	Porte automatiques	SEMESTRIELLE			SEM 17				sem43 à 46	
	ASCENSEUR	Ascenseur PMR	ANNUELLE							4	
	SANTE	VMC	ANNUELLE				SEM 22.02.58.24				
		CLIMATISATION > 12kw	QUINQUENNALE								
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE				SEM 24.02.58.25				
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE								7
SSI		TRIENNALE (2023)								22	
Entité managériale ST-JEAN	ASCENSEUR	Ascenseur	ANNUELLE								
		Ascenseur	QUINQUENNALE(2021)							23	
	PORTE	Porte automatiques	SEMESTRIELLE			SEM 17				sem43 à 46	
	SANTE	VMC	ANNUELLE				SEM 22.02.58.24				
		CLIMATISATION > 12kw	QUINQUENNALE								
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE				SEM 24.02.58.25				
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE								7
SSI		TRIENNALE (2023)								26	
	Trappes Désenfumage(1)	ANNUELLE							20		
LOCAL CR ARLAC	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE				SEM 24.02.58.25				
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE							7	
LOCAL CR Arts et Métiers	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE				SEM 24.02.58.25				
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE							7	
AUSONE	Ascenseurs(1)	Ascenseur	ANNUELLE								
	Ascenseur	Ascenseur	QUINQUENNALE (2021)							2	
LOCAL CR BLANQUEFORT GARE	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE				En Cours de rénovation				
	LEVAGE	Ligne de Vie	ANNUELLE				En Cours de rénovation				
	Ascenseurs(2)	Ascenseur	ANNUELLE								
		Ascenseur	QUINQUENNALE (2021)							23	
LOCAL CR BOUGNARD	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE							7	
LOCAL CR BUTTINIÈRE	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE								
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE							7	
LOCAL CR CANTINOLLE	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE				SEM 24.02.58.25				
	PARAPOUDRE	Equipements Parapoudre	ANNUELLE					18			
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE							7	
LOCAL CR CENON GARE	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE				SEM 24.02.58.25				
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE							7	
LOCAL CR CRACOVIE	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE				SEM 24.02.58.25				
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE							7	
LOCAL CR DRAVEMONT	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE				SEM 24.02.58.25				
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE							7	
LOCAL CR LA GARDETTE	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE				SEM 24.02.58.25				
	PARAPOUDRE	Equipements Parapoudre	ANNUELLE					18			
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE							7	
LOCAL CR LES AUBIERS	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE				SEM 24.02.58.25				
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE							7	
LOCAL CR LES PINS	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE				SEM 24.02.58.25				
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE							7	
LOCAL CR Palais de Justice	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE				SEM 24.02.58.25				
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE							7	
LOCAL CR Parc des Expositions	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE				SEM 24.02.58.25				
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE							7	
LOCAL CR PEIXOTTO	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE				SEM 24.02.58.25				
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE							7	
LOCAL CR Pessac Alouette	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE				SEM 24.02.58.25				
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE							7	
LOCAL CR Pessac Centre	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE				SEM 24.02.58.25				
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE							7	
LOCAL CR POMPIDOU	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE				SEM 24.02.58.25				
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE							7	
LOCAL CR PYRENEES	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE				SEM 24.02.58.25				
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE							7	
LOCAL CR STALINGRAD	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE				SEM 24.02.58.25				
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE							7	
LOCAL CR SUD MEDOC	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE								
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE							7	
LOCAL REPUBLIQUE	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE				SEM 24.02.58.25				
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE							7	
LOCAL CR UNITEC	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE				SEM 24.02.58.25				
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE							7	
LOCAL CR VACLAV HAVEL	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE				Supprimé				
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE							7	
LOCAL CR VICTOIRE	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE				SEM 24.02.58.25				
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE							7	

Chapitre XIV

Station	Travaux	Équipement	Fréquence	Année	Montant	Montant	Montant	Montant	Montant	Montant
PONTON BENAUGE	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE							
PONTON PARLIER	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE							
PONTON LORMONT	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE							
PONTON JEAN-JAURES	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE							
Tous Locaux CR	SANTE	VMC	ANNUELLE							
ARTS ET METIERS	ASCENSEUR	Ascenseur	ANNUELLE							
	Porte	Rideaux Métalliques(6)	QUINQUENNALE (2023)							
	SANTE	Disjoncteurs	ANNUELLE							
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE							
	INCENDIE	SSI	TRIENNALE (2022)							
BUTINIÈRE	ASCENSEUR	Ascenseur	ANNUELLE							
	Porte	Rideaux Métalliques(5)	ANNUELLE							
	SANTE	Disjoncteurs	ANNUELLE							
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE							
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE							
ARLAC	ASCENSEUR	Ascenseur	ANNUELLE							
	Porte	Portails(2)	SEMESTRIELLE							
	SANTE	Disjoncteurs	ANNUELLE							
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE							
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE							
4 CHEMINS	ASCENSEUR	Ascenseur	ANNUELLE							
	Porte	Rideaux Métalliques(4)	ANNUELLE							
	SANTE	Disjoncteurs	ANNUELLE							
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE							
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE							
CANTINOLLE	ASCENSEUR	Ascenseur	ANNUELLE							
	Porte	Portails(2)	SEMESTRIELLE							
	SANTE	VMC	ANNUELLE							
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE							
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE							
CAP METIERS	ASCENSEUR	Ascenseur	ANNUELLE							
	Porte	Rideaux Métalliques(4)	ANNUELLE							
	SANTE	Disjoncteurs	ANNUELLE							
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE							
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE							
PYRENEES	ASCENSEUR	Ascenseur	ANNUELLE							
	Porte	Portails(2)	SEMESTRIELLE							
	SANTE	VMC	ANNUELLE							
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE							
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE							
RAVEZIES	ASCENSEUR	Ascenseur	ANNUELLE							
	Porte	Rideaux Métalliques (5)	ANNUELLE							
	SANTE	Disjoncteurs	ANNUELLE							
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE							
	INCENDIE	Extincteurs	ANNUELLE							
40 Journaux	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE							
BOUGNARD	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE							
BRANDENBURG	Porte	Portails(1)	SEMESTRIELLE							
DRAVEMONT	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE							
GALIN	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE							
GARE DE BEGLES	Porte	Portails(2)	SEMESTRIELLE							
GARE DE BLANQUEFORT	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE							

Chapitre XIV

GARE DE BRUGES	Porte	Portails(2)	SEMESTRIELLE							21 821								
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE									90						
HAILLAN ROSTAND	INCENDIE	Extincteurs	QUINQUENNALE															
	Porte	Portails(2)	SEMESTRIELLE									7						
HIPODROME	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE															
	Porte	Portails(4)	SEMESTRIELLE								21 821							
LA GARDETTE	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE															
	Porte	Portails(2)	SEMESTRIELLE								21 821							
	INCENDIE	Extincteurs	QUINQUENNALE/ANNUELLE								4							
LES AUBIERS	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE															
	Porte	Portails(2)	SEMESTRIELLE								21 821							
	INCENDIE	Extincteurs	QUINQUENNALE/ANNUELLE								8							
LES PINS	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE															
	Porte	Portails(2)	SEMESTRIELLE															
	INCENDIE	Extincteurs	QUINQUENNALE															
LAURIERS	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE															
	INCENDIE	Extincteurs	QUINQUENNALE/ANNUELLE								5							
	INCENDIE	Extincteurs	QUINQUENNALE															
PESSAC ALOUETTE	Porte	Portails(2)	SEMESTRIELLE								21 821							
	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE															
STALINGRAD	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE															
	Porte	Portails(2)	SEMESTRIELLE								21 821							
	INCENDIE	Extincteurs	QUINQUENNALE/ANNUELLE								5							
UNITEC	ELECTRICITE	Installation	ANNUELLE															
	INCENDIE	Extincteurs	QUINQUENNALE								7							
VMC (Parcs-Relais)	SANTE	Installation	ANNUELLE															

DONNÉES SPÉCIFIQUES AU TRANSPORT DES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE



15

TBM
TRANSPORTS
BORDEAUX MÉTROPOLE

 BORDEAUX
MÉTROPOLE

KEOLIS
BORDEAUX MÉTROPOLE

Chapitre XV. Données spécifiques au transport des personnes à mobilité réduite

XV.1. Dépenses d'exploitation

Ces données sont présentées dans l'Annexe 10.

XV.2. Recettes tarifaires

Titres	2020		2021		Variation	
	Nombre	Recette HT	Nombre	Recette HT	Recette HT	%
Mobibus - abonnements	61 023	166 426	90 852	247 778	81 352	48,9 %
Mobibus - tickets	3 016	8 226	4 083	11 135	2 910	35,4 %
Mobibus - annulations	2 639	7 197	4 476	12 207	5 010	69,6 %
Mobibus - annulations	695	6 318	1 052	9 564	3 245	51,4 %
TOTAL		188 167		280 685	92 518	49,2 %

Ces évolutions sont commentées au chapitre VI.2.

XV.3. Parc de véhicules et âge moyen du parc

XV.3.1. Parc de véhicules

Au 31 décembre 2021, le parc de véhicules Mobibus comprend 32 véhicules.

Marque	Type	Carburant	31-déc.-21
RENAULT	KANGOO 1 FR	Gazole	7
OPEL	MOVANO 5 FR	Gazole	11
FIAT	DUCATO	Gazole	14
TOTAL PMR			32

Trois types de véhicules sont exploités :

Chapitre XV

- Véhicules 4 UFR de type Ducato. Ils peuvent accueillir jusqu'à 4 UFR et/ou 4 semi-valides ou non-voyants. Ils sont aussi tous équipés d'un hayon électrique pour l'accès des PMR ;
- Véhicules 3 UFR de type Ducato. Ils peuvent accueillir jusqu'à 3 UFR et/ou 3 semi-valides ou non-voyants. Ils sont aussi tous équipés d'un hayon électrique pour l'accès des PMR ;
- Véhicules 1 UFR de type Kangoo. Ces véhicules peuvent accueillir 1 UFR et 2 semi-valides ou non-voyants, et sont équipés de rampes manuelles.

En 2021, un marché comprenant le renouvellement de 15 véhicules est en cours. Ils seront mis en service en 2022.

XV.3.2. Age moyen

Age moyen du parc (en années)	31-déc.-2019	31-déc.-2020	31-déc.-2021
	4,76	5,77	6,77

Les détails par véhicule figurent en Annexe 3.

XV.4. Effectifs par catégories et gestion du personnel

Les effectifs du Délégué dédié au service étaient les suivants au 31 décembre 2021 :

Fonctions	Cadres	Agents de maîtrise	Ouvriers	Nombre
Agent d'Exploitation			2	2
Conducteur PMR			45	45
Conducteur PMR – Agent Planning Niveau 3			4	4
Manager de proximité TPMR		2		2
Responsable Mobibus/Navette Elec	1			1
Technicien Back Office TPMR		1		1
TOTAL	1	3	51	55

Une nouvelle organisation de la DEX Mobibus a été mise en place en 2021. Elle fait suite à l'accord signé le 03 juin 2021 (détaillé au chapitre XII.8.2.a)(i)).

Le nouveau roulement permet de générer une augmentation de 6 conducteurs. Cette nouvelle organisation a été mise en place pour améliorer la couverture de services, notamment le week-end.

En complément, une dizaine de conducteurs intérimaires assurent la fonction de « Conducteurs Volants » afin de compléter les moyens permanents de Keolis Bordeaux Métropole en palliant les absences (maladie, ...).

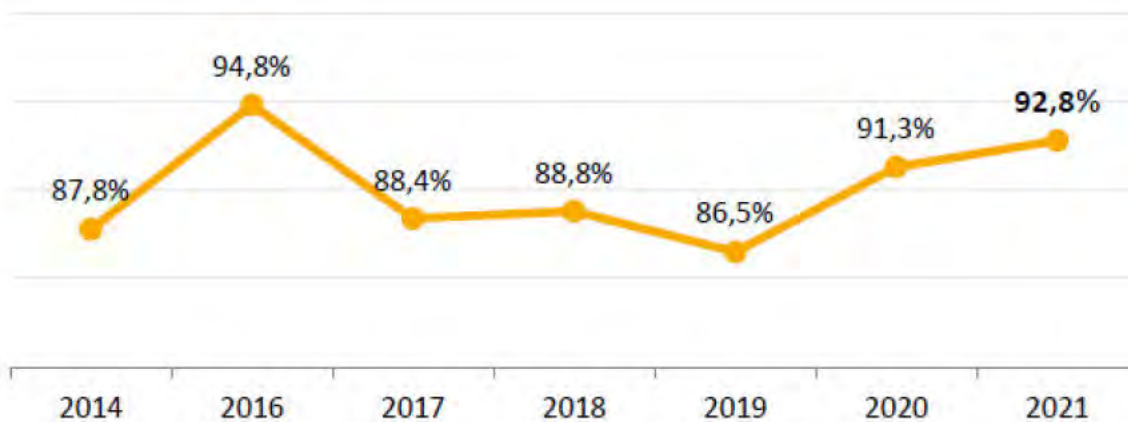
XV.5. Enquête annuelle de mesure de satisfaction des voyageurs

L'enquête annuelle demandée par Bordeaux Métropole a été réalisée du 05 au 09 juillet 2021 par le bureau d'études TRYOM auprès de 300 clients du service Mobibus. Il en ressort les enseignements suivants :

CE QU'IL FAUT RETENIR

93,0 % des voyageurs de Mobibus sont satisfaits du service.

- Le voyageur type de Mobibus est identique d'une année sur l'autre. Il s'agit d'une femme inactive, âgée en moyenne de 55 ans, qui se déplace en fauteuil roulant, réside hors de Bordeaux et utilise plusieurs fois par semaine le service Mobibus ;
- Les voyageurs portent toujours une appréciation résolument positive sur le service :
 - Le taux de satisfaction globale est de 93,0 %, identique à celui mesuré en 2020 et qui était le meilleur niveau atteint depuis la mise en place de l'enquête en 2011 ;
 - 93,0 % des voyageurs de Mobibus ont une image positive de l'accueil téléphonique, en hausse par rapport à 2020 ;
 - La prise en charge par les conducteurs, les véhicules, ainsi que le titre de transport, obtiennent la satisfaction la plus forte avec un taux supérieur à 97,0 % ;
 - A la différence des années précédentes, ce n'est pas le manque de solution de transport qui est mis en avant mais le manque de ponctualité et de confort dans les véhicules.



Evolution du taux de satisfaction du service Mobibus depuis 2011

XV.6. Services sous-traités

Le renouvellement intégral des contrats de sous-traitance Mobibus a eu lieu le 31 août 2015. Les contrats signés avec les transporteurs prévoient un âge limite des véhicules affectés à l'exploitation de 8 ans, ce qui est le cas des 3 sous-traitants depuis les achats de 2016.

Chapitre XV

En 2017, un nouveau service de sous-traitance a été mis en œuvre : prévu pour les jours où le taux de refus était le plus important, les mardis, jeudis, samedis et dimanches. Il est adapté à la demande.

La qualité des services rendus par ces entreprises est actuellement satisfaisante : Mobibus a vu sa certification NF reconduite en 2021. Les services sous-traités sont analysés de façon identique à ceux effectués en propre par Keolis Bordeaux Métropole. Les éventuelles réclamations et retards sont traités. 2 fois par an sont tenues des réunions de suivi des engagements contractuels.

Il est fréquemment fait appel aux sous-traitants pour les services des week-ends. La souplesse de leur exploitation est un critère primordial qui permet à Mobibus de pallier différents aléas et la demande croissante des voyageurs le week-end.

Après quelques mois de test du logiciel « Pass », en décembre 2017, une évolution du paramétrage des services affrétés a été opérée. Cette évolution a permis d'améliorer la communication et la souplesse d'utilisation.

Depuis novembre 2018, un envoi automatique des feuilles de route est effectué à J-1 (19h01) pour le travail du lendemain et à J+1 (07h01) un récapitulatif du travail de la veille réalisé, ceci afin de mieux répondre au prévisionnel attendu par nos sous-traitants.

Les kilomètres parcourus par les entreprises affrétées sont précisés au chapitre XV.9.2.

XV.7. Éléments significatifs intervenus au cours de l'exercice

Depuis des années, le service Mobibus est partie prenante de différents événements significatifs. Après une année 2020 marquée par la crise sanitaire (détaillée au chapitre II.4) avec une baisse sensible de l'usage du service Mobibus, l'activité a repris en 2021 à la hausse pour progressivement atteindre des niveaux proches de ceux observés en 2019.

En 2021, les fondamentaux de service ont cependant été maintenus :

- Reconduction de la certification NF Services ;
- Diffusion d'une lettre information « Mobibus Info » à l'ensemble des utilisateurs du service Mobibus (octobre 2021). Celle-ci faisait un focus sur l'accessibilité et sur le réseau TBM en général.

Pour cette première année post-confinement, le service a dû s'adapter à un contexte en évolution :

- D'un point de vue sanitaire :
 - Extension du Pass sanitaire pour les personnes majeures visitant les services et établissements de santé, sociaux et médico-sociaux (hôpitaux, EPHAD, foyers occupationnels). Cette disposition concerne ainsi les conducteurs Mobibus qui effectuent l'accompagnement à l'extérieur des bâtiments, en amont des dispositifs déployés par ces établissements ;
 - Condamnation de la place assise à côté du conducteur.
- D'un point de vue réglementaire :

Chapitre XV

- Mise en œuvre de la loi LOM (loi d'orientation des mobilités). Keolis Bordeaux Métropole s'est attachée à définir un parcours usagers en adéquation avec les attendus législatifs. A la suite de discussions techniques menées avec Bordeaux Métropole, suivies d'un arbitrage définitif sur les conditions d'application, sa mise en œuvre est programmée dès le 1^{er} janvier 2022 ;
- Deux changements sont notables dans le parcours du demandeur : plus de commission d'accessibilité mais engagement écrit du demandeur sur la connaissance des conditions de sécurité du service (en raison de la suppression du certificat médical). Keolis Bordeaux Métropole instruit les dossiers au fil de l'eau et présentera un reporting annuel auprès de Bordeaux Métropole.

Pour autant, Keolis Bordeaux Métropole a poursuivi le développement digital à l'attention de ses bénéficiaires avec la mise en place :

- De l'application Mobibus sous IOS (catalogue applicatif) ;
- De la solution d'accessibilité numérique FACIL'iti (détaillée aux chapitres VI.5.1.b)(ii) et XV.8.2.

XV.8. Engagements en faveur de l'accessibilité

Depuis 2009, Keolis Bordeaux Métropole affirme son engagement en faveur de l'accessibilité. Celui-ci s'est notamment traduit par le lancement des journées de sensibilisation des agents TBM au handicap et plus largement aux publics fragiles.

25 journées ont pu être planifiées en 2021 avec une organisation revue (limitation du nombre de stagiaires et d'intervenants par session).

L'objectif premier est de multiplier les actions et services à destination du plus grand nombre d'entre eux, de poursuivre les partenariats sur le terrain, tout en conservant la disponibilité et la réactivité développées depuis plusieurs années pour répondre aux sollicitations ponctuelles plus ciblées.

XV.8.1. Accessibilité des arrêts de bus sur le réseau TBM

Depuis de nombreuses années, Bordeaux Métropole investit pour développer l'accessibilité du réseau TBM. Les travaux de mise aux normes des arrêts de bus en sont un exemple. A fin 2021, plus de 65 % des arrêts sont accessibles et praticables pour les UFR (Usager en Fauteuil Roulant). C'est la garantie d'un espace suffisant à l'arrêt de bus pour manœuvrer, monter et descendre du bus à l'aide de la palette rétractable. Cette information, essentielle pour les personnes concernées, est disponible depuis la rentrée 2021 sur tous les supports d'informations du réseau : les thermomètres de lignes des fiches horaires, le site internet infoTBM et les agents d'AlloTBM donnent précisément les meilleures solutions accessibles d'arrêt à arrêt.



XV.8.2. FACIL'iti, une première sur un réseau de transport en commun

Keolis Bordeaux Métropole s'engage pour l'inclusion numérique en ayant intégré la solution inclusive FACIL'iti à ses sites internet. Celle-ci permet l'accès au web et à l'information au plus grand nombre.

Ainsi, l'affichage des sites internet InfoTBM et Mobibus s'adapte aux besoins des personnes ayant des troubles visuels, moteurs ou cognitifs. Les utilisateurs peuvent personnaliser l'affichage du site internet en choisissant le profil qui leur correspond le mieux ou en créant un profil personnalisé.

De nombreux profils sont disponibles pour s'adapter à un maximum de besoins : malvoyance, maladie de Parkinson, DMLA, daltonisme, dyslexie...

L'utilisateur doit cliquer sur un logo identifiable lui permettant de sélectionner le filtre correspondant à ses besoins.

XV.8.3. Une co-construction partenariale active et une communication engagée

XV.8.3.a) A destination directe des publics concernés

Le partenariat avec l'institut Peyrelongue d'Ambarès s'est poursuivi en 2021 : 2 journées ont été consacrées à la découverte des réseaux tramway et bus pour un groupe de jeunes déficients visuels, encadrés par des éducateurs du centre et le référent Mobibus de Keolis Bordeaux Métropole.

Ces journées ont pour vocation de leur donner les clés d'une mobilité autonome et sécurisée sur le réseau malgré leur handicap.

D'autre part, Keolis Bordeaux Métropole a réaffirmé en 2021 son engagement auprès des publics plus âgés en participant à la Mobil'Ainés de Mérignac et en renouvelant son engagement auprès d'Unis Cité dans le cadre du programme national « Solidarité Senior ».

Chapitre XV

XV.8.3.b) *Au service de la sensibilisation des clients et collaborateurs internes*

Sollicitée par l'association Trisomie 21, Keolis Bordeaux Métropole décline des outils de sensibilisation au handicap, en interne et auprès des voyageurs :

- Une vidéo-témoignage d'un utilisateur du réseau TBM adhérent de l'association Trisomie 21 et porteur de la maladie a été réalisée en interne. Celle-ci a été diffusée sur les réseaux sociaux et en interne sur l'intranet à l'occasion de la journée internationale des personnes handicapées ;
- Le renouvellement pour la 2^{ème} année consécutive d'une campagne annuelle de communication à l'occasion de la journée internationale du handicap le 03 décembre 2021. Celle-ci a été déclinée en deux messages :
 - En interne : « Mieux appréhender le handicap - Restons attentifs à l'ensemble de nos clients » ;
 - En externe : « Toutes et tous avons notre place dans les transports en commun ».

Cette campagne est également détaillée aux chapitres VI.3.2.e)(vii) et XII.11.2.c)(iii).

XV.9. Service offert et relations avec les voyageurs

L'offre proposée par Keolis Bordeaux Métropole a été lancée en septembre 2015. Il n'y a pas eu de nouvelles évolutions significatives depuis.

XV.9.1. Evolution des tarifs

Pas d'évolution du tarif unique du voyage, fixé à 3 euros depuis août 2017.

XV.9.2. Kilomètres parcourus

Kilomètres Mobibus	2019	2020	2021	Evolution 2021/2020
Km commerciaux totaux (a)	751 957	483 887	710 097	46,7 %
<i>dont Km sous-traités</i>	<i>205 910</i>	<i>161 294</i>	<i>222 849</i>	<i>38,2 %</i>
Km Hlp totaux	709 254	518 390	678 077	
<i>dont Km sous-traités</i>	<i>236 714</i>	<i>222 605</i>	<i>261 359</i>	<i>17,4 %</i>
Km totaux (b)	1 461 211	1 002 277	1 388 174	-31,4 %
<i>dont Km sous-traités</i>	<i>442 624</i>	<i>383 899</i>	<i>484 208</i>	<i>-13,3 %</i>
% de Km commerciaux par rapport aux Km totaux (a) / (b)	51,5 %	48,3 %	51,2 %	

Chapitre XV

XV.10. Fréquentation du service

Les données de fréquentation sont présentées au chapitre V.2.

XV.10.1. Fréquentation par motif

Les motifs ne sont pas demandés lors des réservations : ces données ne sont donc pas disponibles.

XV.10.2. Fréquentation par type de handicap

Ces données sont présentées au chapitre V.2.

XV.11. Sécurité et Accidents

XV.11.1. Statistiques

L'année 2021 enregistre une baisse de la sinistralité Mobibus (accidents matériels) par rapport à 2019, année de référence hors période de crise sanitaire. Le nombre d'accidents présentant un niveau de responsabilité entre 50 % et 100 % a diminué de -34 %.

Il convient toutefois d'apprécier cette évolution proportionnellement à la diminution de nombre de kilomètres parcourus sur la période considérée :

- Taux aux 10 000 kilomètres en 2019 : 0,61 ;
- Taux aux 10 000 kilomètres en 2020 : 0,63 ;
- Taux aux 10 000 kilomètres en 2021 : 0,52.

D'autre part, 5 chutes voyageurs (véhicule à l'arrêt) ont été constatées en 2021.

Depuis 2019, tout accrochage, même minime, est déclaré, augmentant le nombre global au regard des années précédentes.

Sinistres	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Evolution 2019/2021
Matériels 100 %	42	23	29	50	34	33	-34 %
Matériels 50 %	1	2	2	3	2	4	+33 %
Matériels 0 %	11	13	6	18	12	10	-45 %
Corporels	1	4	4	0	0	5	-
TOTAL	56	42	41	71	48	52	-27 %

Chapitre XV

XV.11.2. Analyse

XV.11.2.a) Accidents corporels

La formation des conducteurs et la reprise de l'ancrage des fauteuils ont permis de ne pas renouveler les accidents de 2018 et participent à la baisse des accidents corporels.

En 2021, il y a eu 5 chutes de plain-pied à la descente ou la montée dans les véhicules, principalement liées à des pertes d'équilibre des clients.

XV.11.2.b) Accidents matériels

Beaucoup de sinistres avec obstacles fixes sont enregistrés. Les équipes de Keolis Bordeaux Métropole prennent en charge les clients à leur domicile. Les itinéraires par lesquels doivent passer les véhicules pour y accéder sont fréquemment complexes et générateurs de petits accrochages (nombreuses casses de pare-chocs et rétroviseurs). Ceux-ci font désormais l'objet d'un constat systématique, même sans tiers, pour être conforme avec le reste du réseau.

XV.12. Les investissements réalisés par l'exploitant

Comme prévu au contrat, Keolis Bordeaux Métropole n'a pas réalisé d'investissement dans le cadre du transport des personnes à mobilité réduite.

XV.13. L'organisation et la gestion du service

L'accord d'entreprise relatif à la durée du travail et à l'aménagement du temps de travail des conducteurs Mobibus a été signé le 03 juin 2021 avec les Organisations Syndicales représentatives (détaillé au chapitre XII.8.2.a)(i). Un nouveau roulement de repos et une baisse de la durée journalière de travail a été mis en place le 06 septembre 2021, cette évolution visant à améliorer le présentéisme des agents et la diminution des accidents du travail.

Forts de l'amélioration des paramétrages réalisés en 2017, les remontées des conducteurs depuis 2019 à aujourd'hui permettent d'améliorer le service : géolocalisation plus précise, compléments d'information sur les clients présentés à la tablette, De plus, le logiciel a permis en 2020 de supprimer les impressions des feuilles de route.

La période de crise sanitaire a rendu nécessaire la réduction des capacités d'accueil des véhicules Mobibus (suppression de la place passager), consécutivement aux mesures de protection adoptées pour les clients et les personnels de conduite.

Chapitre XV

XV.14. Suivi de la qualité

Les résultats sont présentés au Chapitre XIII du présent rapport.

Deux indicateurs complémentaires sont suivis, hors plan qualité :

% de km commerciaux	2020	2021
Résultat	48,3 %	51,2 %
Objectif	56,4 %	56,4 %
Impact financier en €2013	Malus 5 000€	Malus 5 000€

Le pourcentage des kilomètres commerciaux de 2021 est en ligne avec le chiffre de 2019 (51,5 %).

Taux d'annulation	2020	2021
Résultat	26,5 %	22,0 %
Objectif	23,2 %	23,2 %
Impact financier en €2013	Malus 5 000€	Bonus 5 000€

STATISTIQUES



16

TBM
TRANSPORTS
BORDEAUX MÉTROPOLE

 BORDEAUX
MÉTROPOLE

KEOLIS
BORDEAUX MÉTROPOLE

Chapitre XVI. Statistiques

XVI.1. Caractéristiques des lignes, ligne par ligne, au titre de l'année écoulée et de l'année précédente

La comptabilité analytique par ligne figure en Annexe 9. Elle précise les kilomètres, la fréquentation, les dépenses et les recettes par ligne.

Des données par ligne sont également fournies en Annexe 1.

XVI.2. Nombre de PKO offertes

Le nombre de PKO par ligne figure en Annexe 1.

Les PKO sont calculés sur la base du nombre de places des véhicules utilisés sur chaque ligne et des kilomètres réels commerciaux.

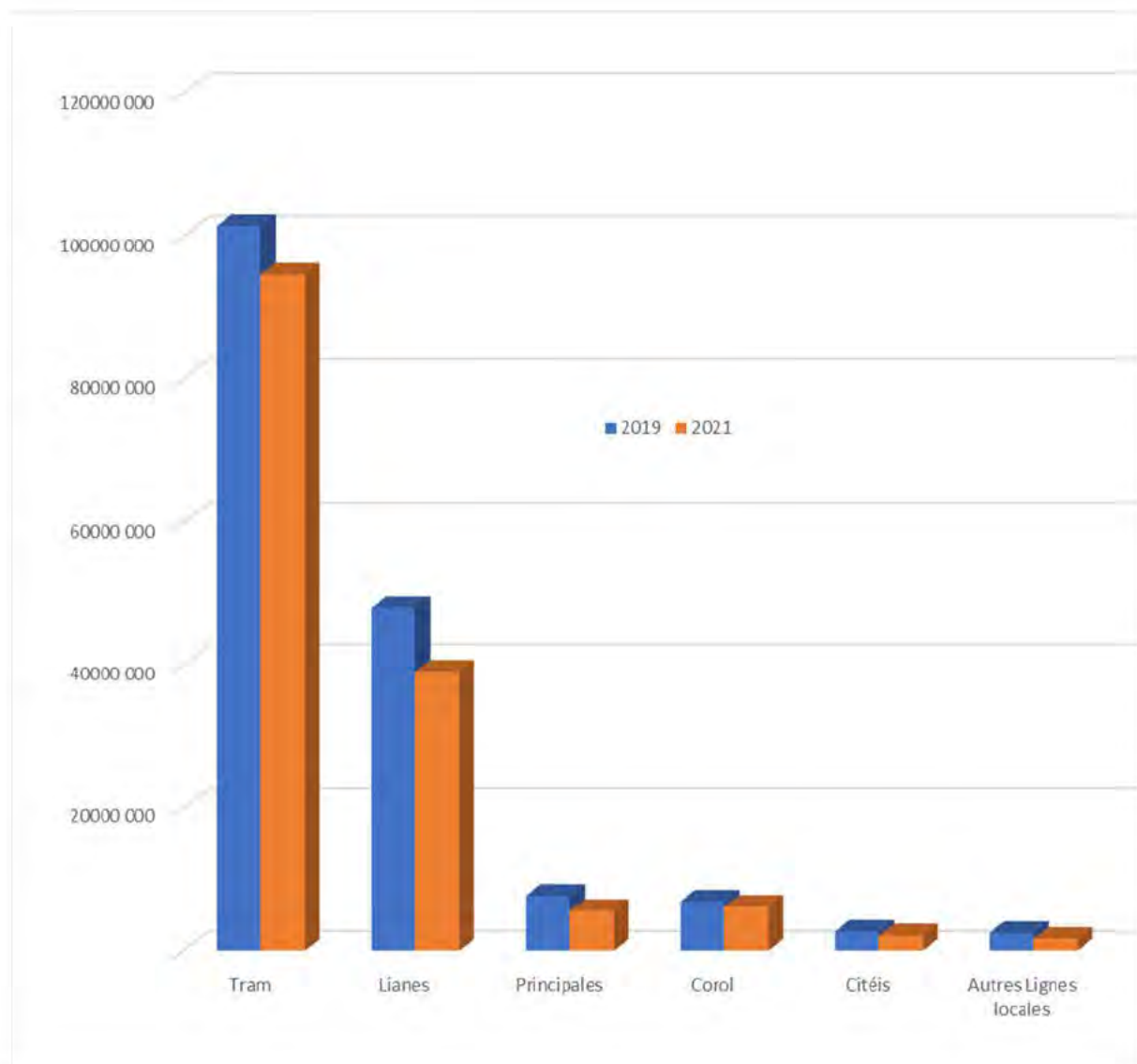
XVI.3. Evolution du réseau sur les trois dernières années

Cette analyse est encore perturbée par les conséquences de la crise sanitaires qui a débuté en 2020 et par les restrictions diverses qui ont perduré début 2021 (détaillé au chapitre II.4).

Tous les types de lignes ont subi une baisse de trafic liée aux confinements et à leurs effets de traîne.

En outre, les périmètres ont été modifiés avec le lancement de la ligne D en décembre 2019 et février 2020 ainsi qu'avec la réorganisation de l'offre bus afférente sur le secteur Nord-Ouest.

Chapitre XVI



RATIOS



17

TBM
TRANSPORTS
BORDEAUX MÉTROPOLE

 BORDEAUX
MÉTROPOLE

KEOLIS
BORDEAUX MÉTROPOLE

Chapitre XVII. Ratios

XVII.1. Ratios d'offre (km/habitant) et d'usage (voyages/habitant)

Réseau Tbm urbain (avec Bat ³ mais hors Mobibus et V ³)	2019	2020	2021
Km offerts (commerciaux + Hlp)	34 942 831	32 446 385	36 253 044
Km offerts (commerciaux uniquement)	30 094 979	27 987 628	31 515 181
Nombre habitants Bordeaux Métropole *	783 031	791 958	801 041
Nombre de voyages **	169 512 206	114 625 256	149 763 136
Km par habitant (commerciaux + Hlp)	44,6	41,0	45,3
Km par habitant (commerciaux uniquement)	38,4	35,3	39,3
Voyages par habitant	216,5	144,7	187,0
Voyageurs par Km (commerciaux + Hlp)	4,85	3,53	4,13
Voyageurs par Km (commerciaux uniquement)	5,63	4,10	4,75

* source : INSEE - ** Pas de données pour les occasionnels et les locations.

Les ratios d'usage sont tous en amélioration, principalement à la suite d'une année 2020 marquée plus durement que 2021 par la crise sanitaire.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le nombre de voyages par habitant est de 187 là où il n'était que de 132 en 2009, soit une progression de +41 % en 12 ans.

XVII.2. Ratios de productivité : km parcourus par agent roulant

Production en propre du Délégué (hors Mobibus)	2021
Km totaux bus et tramways	28 150 795
Effectif ETP roulant moyen	1 717
Km parcourus par agent roulant	16 395

Le ratio de productivité s'établit à 16 395 kilomètres parcourus par an et par conducteur.

Chapitre XVII

XVII.3. Ratios financiers

Dans le tableau ci-dessous, les dépenses correspondent aux sommes engagées par Keolis Bordeaux Métropole (telles que ventilées entre les activités dans la comptabilité analytique, hors bonus ou malus contractuels). Il ne s'agit donc pas des dépenses (forfait de charges), ou des recettes de Bordeaux Métropole (recettes et pénalités du Délégué).

Le taux de couverture tel que calculé ci-dessous n'est donc pas l'exacte représentation de celui calculé à partir des charges et des produits de Bordeaux Métropole.

Il faut enfin souligner que certains coûts ont été induits par des événements exogènes non prévus au contrat de Délégation de Service Public, ce qui a pour effet de dégrader les ratios par rapport à ce qu'ils auraient pu être sans ces impacts.

XVII.3.1. Ratios du réseau TBM

Réseau Tbm urbain (avec Bat ³ mais hors Mobibus et V ³)	2019	2020	2021
Recettes (en €) *	82 086 388	55 556 709	71 620 578
Dépenses (en €)	227 651 137	220 695 947	232 316 384
Km offerts (commerciaux + Hlp)	34 942 831	32 446 385	36 253 044
Km offerts (commerciaux uniquement)	30 094 979	27 987 628	31 515 181
Nombre de voyages **	169 512 206	114 625 256	149 763 136
Recettes par Km (commerciaux + Hlp) en €	2,35	1,71	1,98
Recettes par Km (commerciaux uniquement) en €	2,73	1,99	2,27
Dépenses par Km (commerciaux + Hlp) en €	6,51	6,80	6,41
Dépenses par Km (commerciaux uniquement) en €	7,56	7,89	7,37
Recettes par voyage (en €)	0,48	0,48	0,48
Taux de couverture des dépenses par les recettes	36,06 %	25,17 %	30,83 %

* Recettes y compris amendes et publicité ** Pas de données pour les occasionnels et les locations.

XVII.3.2. Ratios du service Mobibus

Mobibus	2019	2020	2021
Recettes (en €)	305 882	188 167	280 685

Chapitre XVII

Mobibus	2019	2020	2021
Dépenses (en €)	4 259 988	3 062 942	3 991 117
Km offerts (commerciaux + Hlp)	1 461 211	1 002 277	1 388 174
Km offerts (commerciaux uniquement)	751 957	483 887	710 097
Nombre de voyages	111 779	69 686	102 396
Recettes par Km (commerciaux + Hlp) en €	0,21	0,19	0,20
Recettes par Km (commerciaux uniquement) en €	0,41	0,39	0,40
Dépenses par Km (commerciaux + Hlp) en €	2,92	3,06	2,88
Dépenses par Km (commerciaux uniquement) en €	5,67	6,33	5,62
Recettes par voyage (en €)	2,74	2,70	2,74
Taux de couverture des dépenses par les recettes	7,18 %	6,14 %	7,03 %

XVII.3.3. Ratios du service V³

V ³	2019	2020	2021
Recettes (en €)	1 385 434	925 860	982 453
Dépenses (en €)	4 525 007	4 369 323	4 607 517
Nombre de locations	1 777 779	1 139 180	1 250 980
Recettes par location (en €)	0,78	0,81	0,79
Dépenses par location (en €)	2,55	3,84	3,68
Taux de couverture des dépenses par les recettes	30,62 %	21,19 %	21,32 %

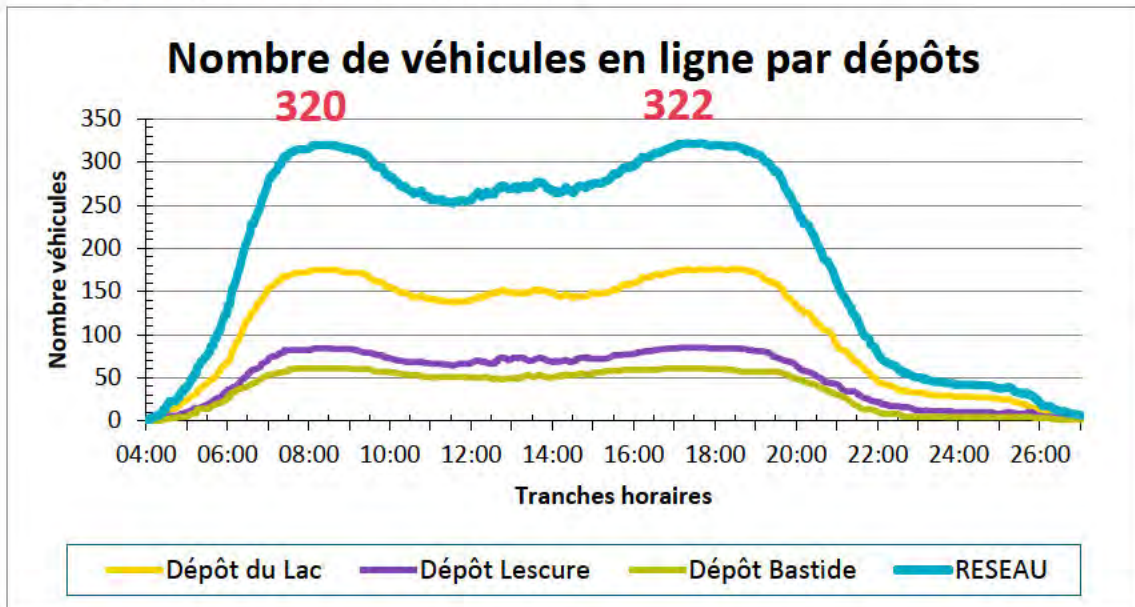
XVII.4. Véhicules en ligne par type de véhicule, en pointe du matin, pointe du midi, pointe du soir, heures creuses du matin et de l'après-midi

Le service hiver considéré est celui de septembre 2021 (pas de circulation de la navette électrique).

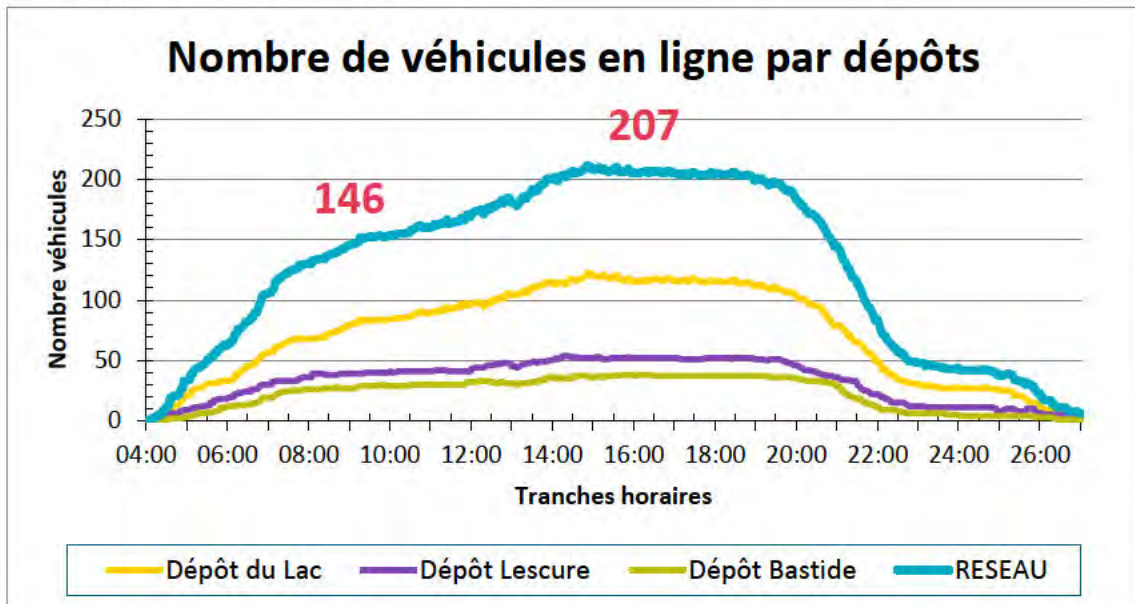
Chapitre XVII

XVII.4.1. Bus

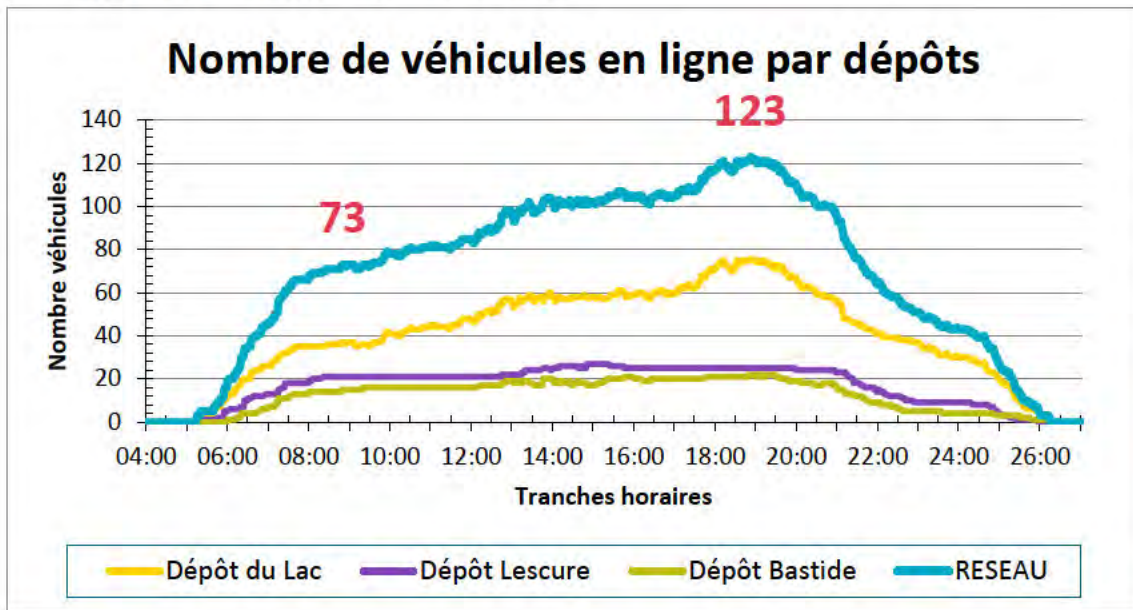
XVII.4.1.a) Service hiver - Jours ouvrés



XVII.4.1.b) Service hiver - Samedis



XVII.4.1.c) Service hiver – Dimanches

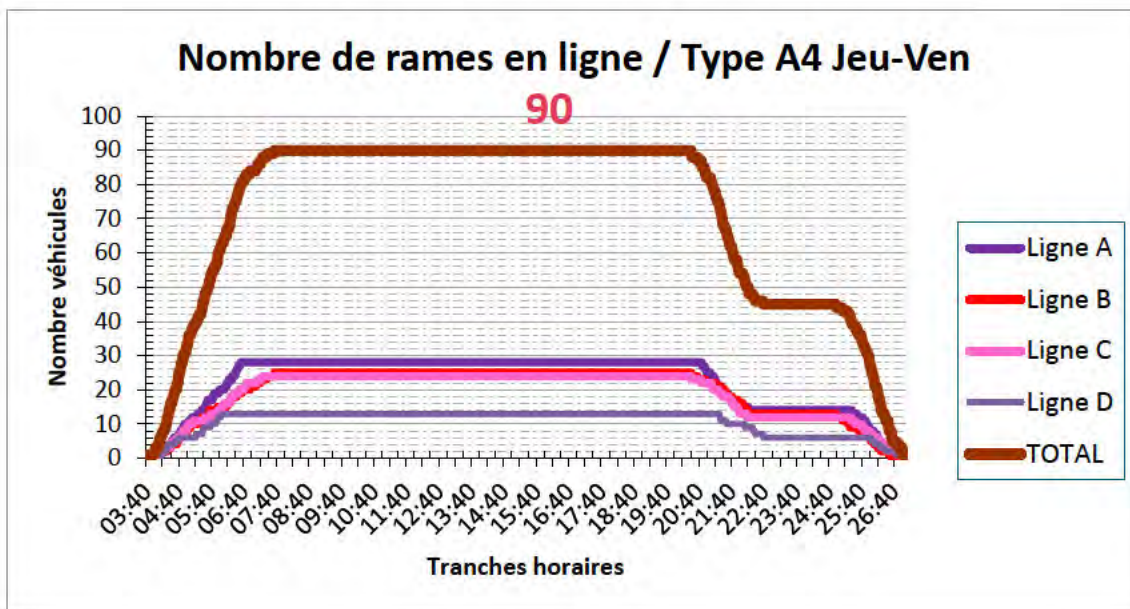
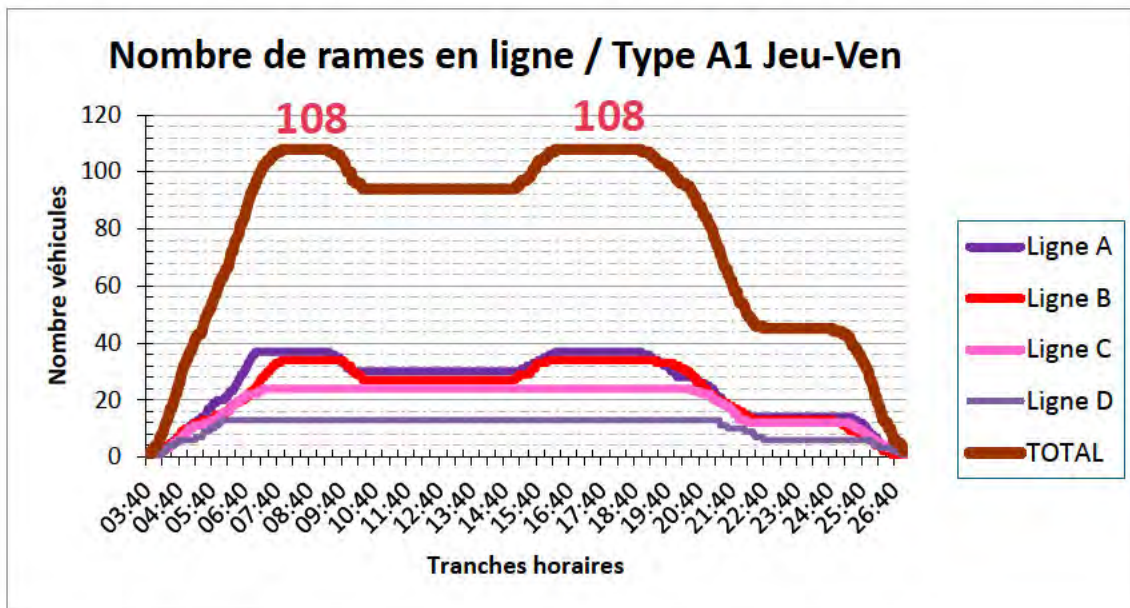


Chapitre XVII

XVII.4.2. Tramways

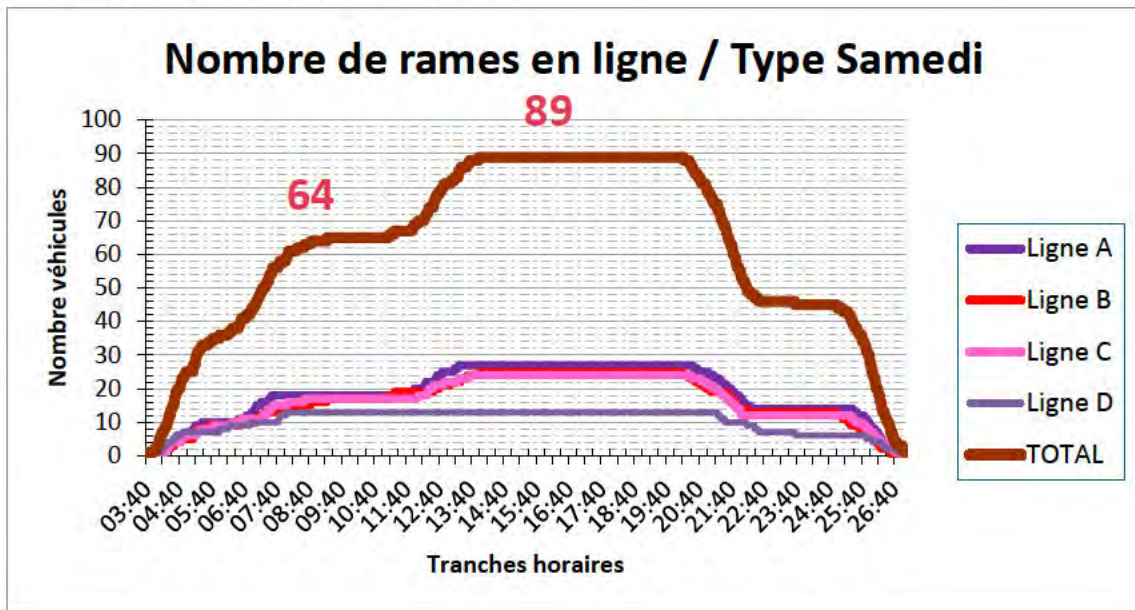
XVII.4.2.a) Service hiver - Jours ouvrés

Le nombre de véhicules en ligne par tranche horaire les lundis, mardis et mercredis est le même que les jeudis et vendredis, sauf en fin de soirée étant donné que les tramways ne circulent que jusqu'à 00h30.

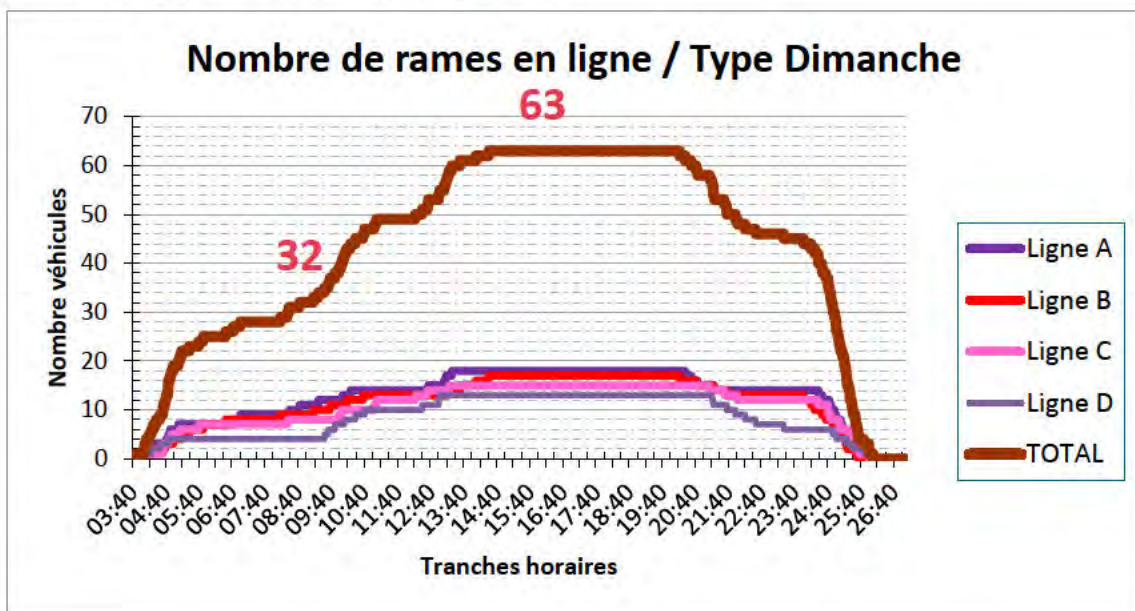


Chapitre XVII

XVII.4.2.b) Service hiver - Samedis



XVII.4.2.c) Service hiver - Dimanches



COMPTES DE L'EXPLOITATION



18

TBM
TRANSPORTS
BORDEAUX MÉTROPOLE

 **BORDEAUX
MÉTROPOLE**

KEOLIS
BORDEAUX MÉTROPOLE

Chapitre XVIII. Comptes de l'exploitation

Les comptes présentés dans ce chapitre sont ceux de Keolis Bordeaux Métropole, certifiés par les Commissaires aux Comptes de Keolis Bordeaux Métropole suite à la modification des comptes sociaux 2021 pour tenir compte des hypothèses de négociations COVID-19 en accord avec Bordeaux Métropole.

Les comptes sociaux de Keolis Bordeaux Métropole seront arrêtés par l'Assemblée Générale de la société qui doit se tenir avant le 30 juin 2022. Tous les justificatifs sont naturellement tenus à disposition de Bordeaux Métropole, qui procèdera à son audit annuel des comptes du Délégué au cours du 1^{er} semestre 2022.

Pour ce qui est du forfait de charges, les éléments détaillés ci-après correspondent aux données disponibles ou estimations faites lors de la clôture des comptes. Ils ne sont donc pas tous définitifs.

A noter que le montant du forfait de charges comptabilisé par le Délégué anticipe et estime les montants du futur avenant en cours d'élaboration lors de la clôture.

Un document séparé est transmis à Bordeaux Métropole pour permettre de faire le calcul définitif du forfait de charges 2021 qui sera voté par le Conseil en juillet 2022.

XVIII.1. Détail des comptes de l'exercice et comparaison aux comptes prévisionnels

XVIII.1.1. Tableaux présentés en annexe

L'Annexe 10 au présent rapport détaille les comptes du Délégué dans un grand nombre de tableaux permettant de les comparer aux données financières prévisionnelles du contrat telle que présentée en annexe 30 au contrat de Délégation de Service Public :

- 1 Frais Fixes ;
- 2 Coûts Variables Bus ;
- 2a Autobus Standards ;
- 2b Autobus Articulés ;
- 2c Bus à gabarit réduit ;
- 2d Minibus hors PMR ;
- 2e Navette électrique Centre-Ville ;
- 2f Non récurrent ;
- 3 Coûts Variables Tramway ;
- 4 Coûts Variables Sous-Traitance ;
- 5 Coûts Variables PMR ;
- 6 Coûts Variables V³ ;
- 7 Coûts Variables P+R ;

Chapitre XVIII

- 8 Navette Fluviale ;
- 9 Compte-Rendu Financier (CRF) ;
- 10 Matrice Passage Balance / CRF ;
- 11 Suivi des recettes ;
- 12 Bilan et tableau des Flux ;
- 13 Compte d'Exploitation - Format SIG ;
- 14 Compte d'Exploitation - Format SIG - Mensuel ;
- 15 Décomposition masse salariale CEP SIG.

Seul le Compte d'Exploitation au Format SIG (Soldes Intermédiaires de Gestion) est repris ci-dessous.

XVIII.1.2. Précision sur la méthode de construction de ces tableaux

Le « prévisionnel » présenté dans ces tableaux correspond aux montants inscrits au contrat.

Les découpages analytiques sont issus des données prévisionnelles fournies par Keolis dans son offre de réponse à la consultation lancée par Bordeaux Métropole et ayant abouti à la présente Délégation. Ces données prévisionnelles avaient été construites sur une analytique extracomptable simplifiée. Le « réel » est lui issu de la comptabilité analytique du Déléguataire, beaucoup plus précise, qui est notamment construite pour fournir au Délégant la comptabilité analytique par activité.

En outre, parce qu'il est mathématiquement impossible de procéder différemment sans déformer les soldes intermédiaires de gestion, chaque ligne du prévisionnel est indexée par le taux moyen d'indexation du forfait de charges. Certaines lignes ne sont donc pas indexées de façon totalement cohérente (exemple : la ligne « électricité tramway » est indexée pour une bonne part sur base des indices salaires et charges).

Il convient donc de noter que, par construction, les différentes lignes n'ont pas une définition complètement homogène entre le « réel » et le « prévisionnel », et doivent donc à ce titre être comparées avec précaution.

XVIII.1.3. Soldes Intermédiaires de Gestion

	PREVISIONNEL Année N € 2013	PREVISIONNEL Année N Indexé*	TOTAL Année N Réalisé
PRODUITS			
RECETTES D'EXPLOITATION			
<i>Forfait de charges</i>			233 922 802
<i>Remboursement CET</i>			1 677 825
<i>Autres recettes d'exploitation</i>			1 579 712

Chapitre XVIII

Sous Total chiffre d'affaires		237 180 339
<i>Produits du trafic</i>		70 324 760
<i>Autres produits : publicité</i>		1 267 861
<i>Autres produits : infractions</i>		1 291 336
<i>Autres produits : redevance de sous-occupation</i>		103 859
Sous Total Recettes de titres et autres recettes reversées à Bordeaux Métropole		72 987 817
TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION		310 168 156
CHARGES		
Report Recettes de titres et autres recettes reversées à Bordeaux Métropole		-72 987 817
60 achats		-20 746 483
Carburants et lubrifiants		-3 139 185
Remboursement TIPP		481 780
Pièces de rechanges stockées		-5 502 298
Fluides: Electricité + Gaz + Eau + Fuel		-1 480 601
Gaz bus		-2 490 417
Electricité tramways		-3 766 780
Pièces détachées Bus et Tram non stockées		-1 174 002
Autres Achats		-3 674 979
61 services extérieurs		-53 515 645
Locations		-1 924 052
Sous-traitance ligne de bus		-30 273 695
Entretien réparations des biens		-2 837 990
Entretien réparations voirie		-5 152 429
Entretien réparations matériel de transport		-2 579 445
Lavage nettoyage bus et tram		-3 623 552

Chapitre XVIII

Assurances dommages aux biens		-1 517 068
Assurances flotte automobile		833 003
Assurance Indemnisation des tiers		-925 345
Autres services extérieurs		-5 515 074
62 autres services extérieurs		
Personnel intérimaire		
Personnel mis à disposition		
Honoraires		
Frais de siège (assistance technique)		
Publicité-opérations promotionnelles		
Voyages et déplacements/missions et réceptions		
Gardiennage parcs relais et autres		
Frais et commissions bancaires		
Affranchissements/téléphone/réseaux informatique		
Autres charges services extérieurs		
VALEUR AJOUTEE		142 712 894
63 impôts et taxes		-7 518 285
Charges fiscales assises sur salaires		-4 697 657
CET		-1 681 293
Autres impôts et taxes		-1 139 335
64 charges de personnel (hors charges fiscales)		-135 849 478
Salaires		-96 609 537
Charges sociales		-39 984 671
Subvention d'exploitation autres (rembt formation continue/subventions s/ sal)		744 729
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION		-654 869

Chapitre XVIII

65/75 charges et produits divers de gestion		-567
68/78 dotations s/ amort et provisions		-5 846 819
Dotations aux amortissements des biens		-6 969 858
Dotations aux prov pour charges retraite		0
Dotations aux prov. pour risques et charges		-311 809
Dotations aux prov. pour risques		1 505 543
Dotations aux prov pour dépréciation		-70 695
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION		-243 682 594
RESULTAT D'EXPLOITATION		-6 502 255
Charges financières		-451 011
Produits Financiers		0
RESULTAT FINANCIER		-451 011
RESULTAT COURANT AVANT IMPOT		-6 953 266
RESULTAT DES ELEMENTS EXCEPTIONNELS		4 372 037
Participation des salariés aux résultats		0
Impôt sociétés		0
Crédit d'impôt compétitivité emploi		35 940
RESULTAT NET COMPTABLE		-2 545 288

XVIII.1.4. Investissements

Les investissements réalisés par Keolis Bordeaux Métropole sont présentés au Chapitre X.

La comparaison avec les Plans Prévisionnels d'Investissements, tels que présentés en annexe 5 au contrat de Délégation de Service Public, est fournie en Annexe 12.

Chapitre XVIII

XVIII.2. Points faisant l'objet d'une explication détaillée

Les éléments présentés ci-après correspondent aux hypothèses qui ont été prises par Keolis Bordeaux Métropole lors de la clôture de ses comptes de l'exercice 2021 et actualisés des impacts liés aux négociations COVID-19 validés post-clôture. Le calcul détaillé définitif du forfait de charges sera présenté dans un document spécifique qui sera transmis à Bordeaux Métropole dès que possible.

XVIII.2.1. Forfait de charges

XVIII.2.1.a) Forfait de charges

Le montant 2021 pris en compte par Keolis Bordeaux Métropole se base sur :

- Le forfait de charges tel qu'inscrit dans le contrat mis à jour par l'avenant n°10, sur lequel les formules d'indexation ont été appliquées ;
- Les impacts financiers estimés des avenant n°11 et suivant, intégrant les évolutions pérennes du réseau et l'ouverture du dépôt Vaquier.

Le montant de forfait de charges ainsi pris en compte a été le suivant :

Article 48.1	Montants en € valeur 2013	Coeff. d'actualisation (Article 48.2.1)	Montants en € valeur 2021
Total Charges Fixes (inclus P+R et VLS) ChF			
Total Charges Variables Bus CvB			
Total Charges Variables Tramway CvT			
Total Charges Sous Traitance Cst			
Total Charges PMR PMR			
Total Charges Variables Navettes Fluviales CvN			
Total Charges Hors Marge			
Marge et Aléas			
FC1			

Ce calcul a été établi dans le cadre de l'arrêté des comptes, et a abouti à un montant de 244 065 171 euros.

XVIII.2.1.b) Autres éléments

En application des mécanismes contractuels, sont également pris en compte différents facteurs d'ajustement du forfait de charges, et notamment :

- Les montants réels de CET, de réduction générale, de remboursement de TICPE sur le gazole ;
- L'impact des variations d'offre ;

Chapitre XVIII

- Les différents mécanismes de bonus/malus ;
- L'impact des évolutions réglementaires ;
- Les impacts de la crise sanitaire sur l'exercice 2021 ;
- Et divers autres ajustements, dont la prise en compte de la compensation à verser par Bordeaux Métropole suite à l'incendie du parking des Salinières.

Afin d'obtenir la certification des commissaires aux comptes, Keolis Bordeaux Métropole a procédé à la modification de ses comptes sociaux de 2021 en tenant compte du courrier de Bordeaux Métropole au sujet des négociations COVID-19 relatives aux exercices 2020 et 2021. Cette modification s'est effectuée après la clôture comptable arrêtée début janvier 2021.

Sur la base des éléments cités ci-dessus, ces mécanismes aboutissaient à un total de -7 832 230 euros qui a été comptabilisé par Keolis Bordeaux Métropole en complément du forfait de charges présenté ci-avant.

XVIII.2.1.c) Mécanismes spécifiques relatif aux amortissements

Enfin, conformément aux dispositions contractuelles et notamment l'article 24.4 du contrat de Délégation de Service Public, Keolis Bordeaux Métropole a ajouté aux sommes ci-dessus un total de ■ euros correspondant au différentiel constaté, sur l'année 2021, entre les amortissements prévisionnels pris en compte dans le forfait de charges, et les charges d'amortissements réellement enregistrées (voir le chapitre X.1.1.b).

Au moment de la clôture des comptes du Délégué, le montant cumulé du différentiel d'amortissements depuis le début de la Délégation de Service Public est évalué à la somme de ■ euros.

Le calcul définitif reste à établir avec Bordeaux Métropole, dans le cadre de l'arrêté des comptes.

Contrairement aux éléments présentés ci-dessus, cette somme ne sera régularisée qu'en fin de Délégation de Service Public, et non pas dans l'arrêté des comptes annuels.

Il faut souligner que ce différentiel peut très bien se réduire d'ici cette date.

XVIII.2.1.d) Régularisations dues au débouclage des estimations N-1

Ont également été comptabilisées les opérations de débouclage de l'année 2020 (prise en compte de l'arrêté des comptes 2020 conformément à la délibération du Conseil Métropolitain de septembre 2021, prise en compte du montant définitif du différentiel d'amortissements constaté au titre de l'année 2020, mise à jour des impacts financiers liés à la crise sanitaire suite aux négociations avec Bordeaux Métropole, ...).

XVIII.2.1.e) Chiffre d'affaires 2021 du Délégué

Le chiffre d'affaires comptabilisé au titre de l'année 2021 s'est donc élevé à la somme globale de 235 600 627 euros H.T lors de la clôture des comptes 2021.

Chapitre XVIII

XVIII.2.1.f) Autres produits

Par ailleurs, les produits suivants ont été comptabilisés en 2021 :

- Une indemnisation de 1 500 000 euros comptabilisée dans le compte comptable 708 100 ;
- La compensation du CICE de 4 575 815 euros comptabilisée en produit exceptionnel (compte comptable 771 800).

XVIII.2.2. Modalités et détail du calcul de l'indexation des charges forfaitaires

XVIII.2.2.a) Méthode retenue

L'indexation retenue par Keolis Bordeaux Métropole dans ses comptes 2021 se base sur l'évolution constatée entre les indices moyens d'octobre 2020 à septembre 2021, tels que connus début janvier 2022, et les indices de référence calculés sur la période courant d'octobre 2012 à septembre 2013.

Le Délégué a également tenu compte des indices à substituer à ceux supprimés par l'INSEE. Le dispositif indiciel retenu par Keolis Bordeaux Métropole permet de traiter les allègements de charges à la suite de la disparition du CICE et de sa transformation en réduction de charges.

Il convient de noter que plusieurs indices étaient encore en version provisoire ou inconnus lors de la clôture comptable : le Délégué les a donc estimés.

L'indexation finale est donc susceptible d'être très légèrement modifiée lors du calcul du forfait de charges définitif.

XVIII.2.2.b) Résultat de l'indexation

Dans la clôture comptable du Délégué, le coefficient moyen d'indexation pour 2021 ressort ainsi à 1,06050 (+6,05 %) et correspond à un montant d'indexation de 13 923 K€ sur le forfait de charges tel que décrit au chapitre XVIII.2.1.a) ci-dessus.

Le calcul définitif reste à établir avec Bordeaux Métropole, dans le cadre de l'arrêté des comptes.

XVIII.2.2.c) Détail du calcul des formules d'indexation

Les calculs ci-dessous sont ceux établis par Keolis Bordeaux Métropole lors de sa clôture comptable.

(i) Charges fixes

$$A = 0.04 + 0.96 \times \{ 0.67 \times [S \times (1+C)] / [So \times (1+Co)] + 0.29 \times P / Po + 0.04 \times ING / INGo \}$$

So	94,95	S	105,88	11,51 %	Salaires
Co	43,72	C	38,44	-12,08 %	Charges patronales
Po	102,89	P	107,45	4,43 %	Industrie
INGo	106,48	ING	119,88	12,58 %	Ingénierie

Chapitre XVIII

$$A = 1,06486$$

(ii) Charges variables bus

$$B = 0.04 + 0.96 \times \{ 0.08 \times [Ng/N \times G / Go + Nm/N \times M / Mo] + 0.86 \times [S \times (1+C)] / [So \times (1+Co)] + 0.05 \times R / Ro + 0.01 \times P / Po \}$$

	1,0	1,5	0,8	0,4		
	Standard	Articulé	Midibus	Minibus	Pond.	
Ng (gazole)	38,0	48,0	24,0	2,0	130,0	25,8 %
Nm (GNV)	128,0	164,0	0,0	0,0	374,0	74,2 %
N	166	212	24	2	504,0	

Go	1,38	G	1,36	-1,45 %	Gazole
Mo	113,71	M	87,98	-22,63 %	Gaz
So	94,95	S	105,88	11,51 %	Salaires
Co	43,72	C	38,44	-12,08 %	Charges patronales
Ro	105,38	R	98,53	-6,50 %	Pièces
Po	102,89	P	107,45	4,43 %	Industrie

$$B = 1,04534$$

(iii) Charges variables tramway

$$C = 0.04 + 0.96 \times \{ 0.13 \times E / Eo + 0.75 \times [S \times (1+C)] / [So \times (1+Co)] + 0.11 \times R / Ro + 0.01 \times P / Po \}$$

Eo	91,50	E	122,06	33,40 %	Electricité
So	94,95	S	105,88	11,51 %	Salaires
Co	43,72	C	38,44	-12,08 %	Charges patronales
Ro	105,38	R	98,53	-6,50 %	Pièces
Po	102,89	P	107,45	4,43 %	Industrie

$$C = 1,08863$$

(iv) Charges sous-traitance

Chapitre XVIII

$$D = 0.04 + 0.96 \times \{ 0.12 \times G / Go + 0.62 \times [S \times (1+C)] / [So \times (1+Co)] + 0.08 \times R / Ro + 0.09 \times M' / M'o + 0.09 \times P / Po \}$$

Go	1,38	G	1,36	-1,45 %	Gazole
So	94,95	S	105,88	11,51 %	Salaires
Co	43,72	C	38,44	-12,08 %	Charges patronales
Ro	105,38	R	98,53	-6,50 %	Pièces
M'o	97,12	M'	103,30	6,36 %	Industrie autobus et autocars
Po	102,89	P	107,45	4,43 %	Industrie

$$D = 1,04680$$

(v) Charges PMR

$$E = 0.04 + 0.96 \times \{ 0.08 \times G / Go + 0.85 \times [S \times (1+C)] / [So \times (1+Co)] + 0.05 \times R / Ro + 0 \times M' / M'o + 0.02 \times P / Po \}$$

Go	1,38	G	1,36	-1,45 %	Gazole
So	94,95	S	105,88	11,51 %	Salaires
Co	43,72	C	38,44	-12,08 %	Charges patronales
Ro	105,38	R	98,53	-6,50 %	Pièces
M'o	97,12	M'	103,30	6,36 %	Industrie autobus et autocars
Po	102,89	P	107,45	4,43 %	Industrie

$$E = 1,05712$$

(vi) Charges Navettes Fluviales

$$F = 0.04 + 0.96 \times \{ 0.12 \times G / Go + 0.7 \times [S \times (1+C)] / [So \times (1+Co)] + 0.07 \times MOIM / MOIMo + 0.11 \times FSD / FSDo \}$$

Go	1,38	G	1,36	-1,45 %	
So	94,95	S	105,88	11,51 %	
Co	43,72	C	38,44	-12,08 %	
MOIMo	111,62	MOIM	126,04	14,71 %	
FDo	99,42	FD	104,22	4,83 %	

$$F = 1,06314$$

Chapitre XVIII

XVIII.2.3. Contribution Economique Territoriale

En tant qu'exploitant, Keolis Bordeaux Métropole est redevable de la contribution économique territoriale (CET). Conformément à l'article 48.1 du contrat, la variation entre le montant prévisionnel indexé et le montant réel de la CET est toutefois neutralisée dans l'arrêté des comptes.

Article 48.1	Montants en € valeur 2013	Coeff. d'actualisation (Article 48.2.1)	Montants en € courants
Contribution économique territoriale contractuelle			
Contribution économique territoriale réelle			1 678 655
Ecart venant ajuster la contribution			

Il faut préciser que le montant retenu inclut les régularisations antérieures, non prises en compte dans l'arrêté des comptes du précédent exercice.

Il faut aussi souligner que le montant de CET acquitté en 2021 pourrait se révéler incomplet, certains avis de CFE n'ayant pas été émis par l'administration ou étant susceptibles d'être rectifiés ultérieurement. Il pourra donc être nécessaire d'actualiser ce montant et de procéder à des régularisations.

Il convient également de préciser que les montants indiqués ci-dessus correspondent aux comptes tels qu'arrêtés par le Délégué. Les différents justificatifs des sommes finales seront tenus à la disposition de Bordeaux Métropole.

XVIII.2.4. Remboursements de TICPE sur le gazole

Conformément à l'article 48.1 du contrat, la variation entre le montant prévisionnel indexé et le montant réel de remboursements de TICPE sur le gazole est neutralisé dans l'arrêté des comptes.

Les remboursements réels de TICPE sur le gazole de 2021 se montent à 482 K€ contre une prévision contractuelle indexée de 115 K€. L'excédent de 366 K€ se déduit donc du forfait de charges de 2021.

Article 48.1	Montants en € valeur 2013	Coeff. d'actualisation (Article 48.2.1)	Montants en € courants
Remboursements de TICPE contractuels			
Remboursements de TICPE réels			-481 780
Ecart venant ajuster la contribution			

Les copies des justificatifs des demandes de remboursement pour l'exercice 2021 sont jointes en Annexe 15.

XVIII.2.5. Frais de personnel

En 2021, les frais de personnel se sont élevés à 137,1 M€ dont 97,1 M€ correspondant à la rémunération du personnel.

Chapitre XVIII

	2021
Rémunérations du personnel	
Charges SS et prévoyance	
Autres charges sociales (CE, médecine du travail)	
Autres charges de personnel	
TOTAL charges de personnel	137 106 308

XVIII.2.6. Aides à la réduction du temps de travail

Conformément à l'article 48.1 du contrat, la variation entre le montant prévisionnel indexé et le montant réel de réduction générale est neutralisé dans l'arrêté des comptes.

Les réductions générales réelles de 2021 ont été de 124,5 K€ pour une hypothèse contractuelle indexée de 42,6 K€. Le complément d'aide de 81,8 K€ a été ajouté au forfait de charges de 2021.

Article 48.1	Montants en € valeur 2013	Coeff. d'actualisation (Article 48.2.1)	Montants en € courants
Aides à la réduction du temps de travail contractuelles			
Aides à la réduction du temps de travail réelles			-124 518
Ecart venant ajuster la contribution			

Les justificatifs (extraits du journal de paie Keolis Bordeaux Métropole) sont joints en Annexe 16.

XVIII.2.7. Conventionnements d'aide à l'emploi (CICE)

Un 9^{ème} avenant au contrat de Délégation de Service Public a été signé le 21 septembre 2021. Cet avenant a pour objet de traiter les conséquences de la suppression du CICE, et de son remplacement par un allègement de charges sociales. Cet avenant fait suite à une commission de conciliation entre les parties pour le règlement de deux différends : un redressement URSSAF de Keolis Bordeaux Métropole en 2018, et la suppression du CICE à compter du 1^{er} janvier 2019. Cet avenant permet de maintenir les équilibres initiaux du contrat.

XVIII.2.8. Relations, notamment financières, avec les sous-traitants

La sous-traitance de transport (affrètement) concerne des lignes de bus, des services Mobibus, la gestion des V³, l'exploitation des parcs-relais et la navette fluviale.



	Tbm	Mobibus	Navette fluviale	V ³	P+R	Total
■	5 612 392					5 612 392
	14 756 202					14 756 202
					2 775 790	2 775 790
				130 000		130 000
				3 354 688		3 354 688
Sous-total groupe	20 368 594	0	0	3 484 688	2 775 790	26 629 072
■	7 160 373					7 160 373
	720 822	358 618				1 079 440
		97 929				0
		242 906				97 929
			1 324 453			242 906
Sous-total hors groupe	7 881 195	699 453	1 324 453	0	0	9 905 101
TOTAL	28 249 789	699 453	1 324 453	3 484 688	2 775 790	36 534 173

XVIII.2.9. Frais d'entretien des véhicules

Les coûts d'entretien de 2021 se montent à ■ M€.

Ils sont composés des achats stockés et non stockés (pièces de rechange, lubrifiants et outillage), ainsi que des coûts d'entretien proprement dits (travaux extérieurs, nettoyage, pneumatiques, visites techniques).

Ils ne comprennent que les frais liés aux véhicules (bus, tramway, PMR et navettes fluviales) et à leur système de billettique embarqué, mais ne tiennent pas compte des frais d'entretien liés aux infrastructures fixes (voies, bâtiments, ...) ni des salaires de l'atelier.

	2021
■	

	2021

XVIII.2.10. Charges liées au marketing

■ M€ ont été dépensés en frais de marketing au cours de l'exercice :

- K€ correspondent aux fiches horaires et aux lettres envoyées aux clients ;
- K€ couvrent les impressions des plans de lignes (cartographie, ...) ;

Chapitre XVIII

- K€ correspondent à des campagnes promotionnelles, des publications et à leur acheminement (journal de l'été et de rentrée, ...);
- K€ correspondent à des travaux et études (comptages, ...);
- K€ correspondent à des prestations de relations clientèle (accompagnement d'information voyageurs, agents mobiles, ...);
- K€ de prestations diverses comprennent notamment l'animation du site internet (newsletters, mises à jour, ...).

	2021
Signal. Guides Photo	
Signalétique - Carto	
Pub / Marketing	
Enquêtes/études mkg	
Relation clientèle	
Cadeaux clientèle	
Prestations diverses	
Etudes et Projets Gx	
Réceptions	
Frais divers	
TOTAL	

XVIII.2.11. Rémunération de l'assistance technique groupe et des mises à disposition de personnel

Conformément aux dispositions du contrat de Délégation de Service Public (annexe 31), les frais d'assistance technique (AT) se calculent sur base d'une formule aboutissant à un taux de ■ du chiffre d'affaires brut. En 2021, cela représente un total de ■

La mise à disposition du personnel correspond à la refacturation de la masse salariale des salariés détachés chez Keolis Bordeaux Métropole : cette refacturation se monte à ■

	2020
Chiffre d'affaires transport brut	
Taux d'AT	
Sous-total montant de l'AT siège	
Mise à disposition de personnel	
Sous-total refacturation de personnel	
TOTAL	

Chapitre XVIII

Les conventions d'assistance technique et de mise à disposition du personnel sont tenues à la disposition des services de Bordeaux Métropole.

XVIII.2.12. Rémunération des excédents / déficits de trésorerie par le groupe

Par application des conditions (rappelées en annexe 31) fixées dans la convention de trésorerie liant Keolis Bordeaux Métropole à sa maison mère, et compte-tenu du niveau du taux de référence (EONIA) en 2021 (il était négatif), les produits financiers de 2021 [REDACTED]

La convention de trésorerie est tenue à la disposition des services de Bordeaux Métropole.

XVIII.2.13. Dotations aux amortissements et provisions

XVIII.2.13.a) Amortissements

Les dotations aux amortissements de l'exercice 2021 sont présentées au chapitre X.1.1.b).

XVIII.2.13.b) Provisions

Provisions	De l'exercice	Cumulées
Dotations aux prov pour médaille du travail	[REDACTED]	[REDACTED]
Reprises de prov pour médaille du travail	[REDACTED]	[REDACTED]
Dotations aux prov. risques et charges d'expl.	[REDACTED]	[REDACTED]
Reprises de prov. risques et charges d'expl.	[REDACTED]	[REDACTED]
Dotations aux prov pour dépréciation	[REDACTED]	[REDACTED]
Reprises sur prov pour dépréciation	[REDACTED]	[REDACTED]
Sous-total courant	[REDACTED]	[REDACTED]
Sous-total exceptionnel	[REDACTED]	[REDACTED]
Total dotations aux provisions	[REDACTED]	[REDACTED]

Les provisions nettes ont été enregistrées en comptabilité à hauteur de [REDACTED] de variation de provisions pour médailles du travail, [REDACTED] de variation des provisions pour risques et charges (dont reprise provision URSSAF 2018 à 2021) [REDACTED] de variation de provisions pour dépréciation.

Il convient enfin de préciser que :

- Le montant des indemnités de départ à la retraite n'est pas provisionné dans les comptes sociaux. La constitution de cette provision n'est pas rémunérée par le forfait de charges versé par Bordeaux Métropole au Déléguataire. Seules les indemnités effectivement versées aux salariés le sont ;

Chapitre XVIII

- Le montant des médailles du travail est provisionné dans les comptes sociaux. Mais la constitution de cette provision n'est pas rémunérée par le forfait de charges versé par Bordeaux Métropole au Délégué. Seules les indemnités effectivement versées aux salariés le sont.

XVIII.2.14. Recettes commerciales

Le détail des recettes commerciales est présenté au chapitre VI.2.

XVIII.2.15. Recettes annexes et diverses

Les recettes annexes correspondent aux recettes générées par les infractions, la publicité, les redevances de sous-occupation et la location des batteries des Vélos en Libre-Service (VLS). Elles représentent [REDACTED] en 2021.

	2021
Publicité	[REDACTED]
Infractions	1 291
Redevance de sous-occupation	[REDACTED]
Batteries VLS	[REDACTED]
Total des autres Recettes	[REDACTED]

La publicité concerne :

- Les panneaux sur les bus ;
- Les panneaux de stations tramway (hors secteur sauvegardé) ;
- L'habillage des tramways et des arrières bus ;
- Et des panneaux grands formats.

Les redevances de sous-occupations sont facturées en contrepartie de la mise à disposition de locaux : voir le chapitre XIX.1.

XVIII.2.16. La balance générale des comptes

La balance générale des comptes arrêtés au 31 décembre 2021 se trouve en Annexe 8.

XVIII.2.17. Etat au jour le jour des montants placés auprès du groupe

Cet état est fourni en Annexe 17.

Chapitre XVIII

XVIII.2.18. Liasse fiscale

La liasse fiscale est jointe au rapport, en Annexe 7.

XVIII.2.19. Tableau de calcul du partage des gains de productivité

Le montant pris en compte dans la clôture des comptes a été établi sur les bases présentées ci-dessous, ne conduisant pas à de reversement au profit de Bordeaux Métropole.

>>> EBE PREVISIONNEL DU CONTRAT DE DELEGATION DE SERVICE PUBLIC

Article 49.6 et annexe 29	Montants en € valeur 2013	Coeff. d'actualisation (Article 49.6)	Montants en € courants
EBE prévisionnel			
Frais de siège prévisionnels			
EBE de référence			

>>> EBE REEL

(*)	Montants en € courants
EBE réel	
Neutralisation partage prod. (*)	
Neutralisation des bonus/malus (*)	
Neutralisation frais de siège (*)	
EBE réel retraité	

>>> EXCEDENT

	Montants en € courants
EBE réel retraité	
- EBE de référence	
Excédent "X"	

>>> PARTAGE

L'EBE du délégataire est positif

Chapitre XVIII

Excédent d'EBE exprimé en %
Partage induit



Montant en faveur de Bordeaux Métropole



XVIII.2.20. Etat des stocks

	au 01/01/2015	au 31/12/2015	au 31/12/2016	au 31/12/2017	au 31/12/2018	au 31/12/2019	au 31/12/2020	au 31/12/2021
--	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------

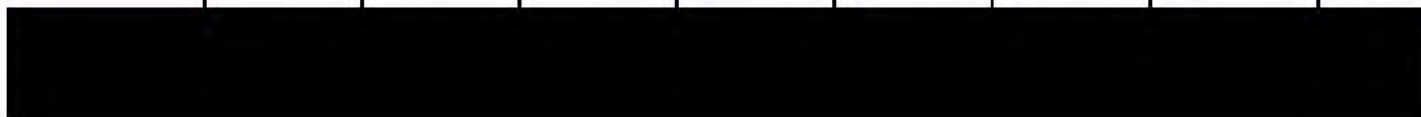


	au 01/01/2015	au 31/12/2015	au 31/12/2016	au 31/12/2017	au 31/12/2018	au 31/12/2019	au 31/12/2020	au 31/12/2021
--	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------



Chapitre XVIII

	au 01/01/2015	au 31/12/2015	au 31/12/2016	au 31/12/2017	au 31/12/2018	au 31/12/2019	au 31/12/2020	au 31/12/2021
--	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------



(*) Comptabilisé désormais directement en Stock Mainta

CONTRATS DU DÉLÉGATAIRE



19

TBM
TRANSPORTS
BORDEAUX MÉTROPOLE

 **BORDEAUX
MÉTROPOLE**

KEOLIS
BORDEAUX MÉTROPOLE

Chapitre XIX. Contrats du Déléataire

XIX.1. Sous-occupations de locaux du réseau

Keolis Bordeaux Métropole a la charge de valoriser les locaux mis à sa disposition par Bordeaux Métropole, et non nécessaires à l'exploitation du réseau.

Dans ce cadre, elle a accordé, avec l'aval de Bordeaux Métropole, des autorisations de sous-occupation sur les lieux suivants :

- Quinconces : la société Relay France dispose des locaux commerciaux qui accueillent un espace de restauration rapide et de commerce multiservices ;
- Arts et Métiers : l'enseigne « Au Nouveau Monde » exploite un lieu de restauration rapide et de commerce multiservices ;
- P+R Galin : l'AIRAQ dispose d'un emplacement pour une station de mesure de la qualité de l'air ;
- Bâtiment intermodal de Pessac Centre : le local héberge l'association « La Loco Coworking » qui a pour objet l'accueil, l'organisation, l'entretien et la gestion d'un espace de travail partagé et collaboratif ;
- Arlac : le local héberge un café familial ;
- P+R Ravezies : un distributeur de légumes est disposé sur le site ;
- Cenon gare : la SNCF a installé un écran TFT ayant nécessité de creuser une canalisation souterraine ;
- P+R Buttinière : Cartrans Gironde Services exploite une activité d'administration fonctionnelle et technique du système billettique du réseau TransGironde.

Les occupations d'enseignes commerciales donnent lieu au versement de redevances au profit de Bordeaux Métropole. Les projets à vocations « sociale » et/ou de retour à l'emploi sont soutenus gracieusement ou contre une redevance symbolique.

XIX.2. Liste des prestations de sous-traitance

XIX.2.1. Affrètement de lignes de bus TBM

N°	Appellation	Descriptif	Transporteur	Date début contrat	Date fin contrat
7	Lianes	Centre Commercial du Lac <-> Ambarès Parabelle / Quinsus			

Chapitre XIX

N°	Appellation	Descriptif	Transporteur	Date début contrat	Date fin contrat
21	Ligne Principale	Talence Peixotto <-> Gradignan Ornon			
22	Ligne Principale	Blanquefort Frankton <-> Parempuyre Lisière du Vignoble			
25	Ligne Principale	Bordeaux Brandenburg <-> Bordeaux Parc Expo			
30	Ligne Principale	St Aubin de Médoc<-> Mérignac Cimetière intercommunal / Les Renardeaux			
32	Corol	Bouliac Centre Commercial <-> Cenon-gare			
36	Corol	Le Haillan Rostand <-> Villenave d'Ornon Bourg			
38	Corol	Mérignac Phare <-> Blanquefort Ecoparc / Caychac			
43	Citéis	Bègles Lycée Vaclav Havel <-> Talence Forum			
44	Citéis	Pessac Unitec <-> Pessac Candau			
46	Citéis	Bx Grand Parc Trébod <-> Le Bouscat Hôpital Suburbain			
49	Flexo	Ambarès Du Roy <-> Ambarès Collège C. Massé			
50	Flexo de nuit	Bordeaux Stalingrad <-> Ambarès			
51	Flexo de nuit	Bordeaux Galin <-> Artigues			
52	Flexo de nuit	Bordeaux Galin <-> Bouliac			
54	Flexo de nuit	Pessac Bougnard <-> Mérignac Fontaine d'Arlac			
55	Flexo de nuit	St Médard gare routière <-> Saint-Médard/Saint-Aubin			
57	Flexo de nuit	Blanquefort - Frankton <-> Parempuyre Libération			
68	Flexo (sam. / dim.)	Lormont Buttinière <-> Artigues			
70	Resaço Bouliac (Lun au Sam)	Bordeaux Stalingrad <-> Bouliac			

Chapitre XIX

N°	Appellation	Descriptif	Transporteur	Date début contrat	Date fin contrat
71	Locale	Mérignac Barbusse <-> Le Taillan Lycée Sud Médoc	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
72	Citéis	Gare de Bruges <-> Eysines Cantinolle			
73	Locale	Bordeaux Parc Expos <-> Bruges Zone de Fret			
74	Spécifique	Bordeaux Lycée Camille Jullian <-> Bordeaux Gabriel Fauré			
75	Flexo Bouliac (dimanche)	Stalingrad <-> Bouliac			
76	Locale	Bordeaux Brandenburg <-> Parempuyre Landegrand			
77	Spécifique	Blanquefort Lycée du Bâtiment<-> Parempuyre Landegrand			
78	Spécifique	Blanquefort Lycée J. Monnet <-> Eysines le Plateau			
79	Spécifique	Saint-Aubin Lycée Sud Médoc <-> Eysines Grand Caillou			
80	Locale	Bordeaux Stalingrad Benauge <-> Artiques Tout y faut			
81	Spécifique	Pessac Lycée Pape Clément <-> Martignas Les Ecoles			
82	Spécifique	Martignas Centre <-> Mérignac Lycée Daguin			
83	Locale	Eysines Cantinolle <-> Saint-Aubin Pinsoles			
84	Locale	Saint-Médard ZA Picot <-> Le Haillan Rostand			
85	Spécifique	Lycée Sud Médoc <->Le Taillan Tanaïs ou Cimetière			
86	Spécifique	Gradignan Lycée des Graves <-> Gradignan Ormon ou Malartic			
88	Spécifique	Martignas Souge <-> Mérignac Lycée Daguin			
89	Citéis	Bègles Lycée Vaclav Havel <-> Bègles Lycée Vaclav Havel			
90	Locale	Bassens La Chênaie<-> Carbon Blanc La Mouline ou Saint-Louis De Montferrand Belle Rive			

Chapitre XIX

N°	Appellation	Descriptif	Transporteur	Date début contrat	Date fin contrat
91	Locale	Bordeaux Stalingrad <-> Ambès Escarraquel	[REDACTED]	[REDACTED]	
92	Locale	Bordeaux Stalingrad <-> Ambès Saint-Exupéry			
93	Locale	Lormont Buttinière <-> Ambès Fort Lajard			
94	Spécifique	Lycées de Lormont <-> Ambarès Parabelle			
95	Spécifique	Ambarès Parabelle <-> Ambarès Collège C. Massé			
96	Spécifique	Lycées de Lormont <-> Saint-Louis Montferrand Belle Rive			

XIX.2.2. Autres prestations de transport sous-traitées

Descriptif	Prestataire	Date début contrat	Date fin contrat
Affrètement de service Mobibus	[REDACTED]	[REDACTED]	
Affrètement de service Mobibus			
Affrètement de service Mobibus			
Armement du service de navettes fluviales			
Exploitation et maintenance du service V ³			
Exploitation des parcs relais			

XIX.3. Contrats dépassant l'échéance de la Délégation de Service Public

Les contrats recensés, dont l'échéance connue au 31 décembre 2021 dépasse celle de la Délégation de Service Public, sont les suivants :

Chapitre XIX

Co-contractant	Objet	Date initiale de signature	Date d'expiration
	Contrat de location 9 ^{ème} étage Portes de Bordeaux		
	Contrat de location RDC porte de Bordeaux		
	Sous location lots 11 et 12 à Bordeaux Métropole - Porte de Bordeaux		
	Maintenance des terminaux mobiles du réseau de radio TETRA		
	Bail local commercial place Stalingrad		
	Bail Porte de Bordeaux - 4 ^è au 7 ^è étage, SS et parking		
	Contrat de financement		
	Utilisation machine à affranchir		
	Local commercial Quinconces		
	Installation émetteurs / récepteurs pour télérelève		
	Location navire à passagers		
	Contrat de Location Entretien		
	Location entretien mise sous pli (DMCI)		
	Contrat multi-services		
	Contrat Bastide		

Chapitre XIX

Co-contractant	Objet	Date initiale de signature	Date d'expiration
	Contrat Cité des pins		
	Bail Commercial 48 rue Maréchal Joffre		
	Bail commercial 19/23/33 rue Edmond Michelet à Bordeaux : (avenant)		
	AOT électricité et fibre optique à Cenon Gare		