

Rapport 2006 d'activité



2006 l'année du ticket d'or



Le mardi 19 décembre à Paris, la Communauté Urbaine de Bordeaux se voyait décerner le ticket d'or 2006. A travers cette récompense, le journal « Villes et Transports » tenait à saluer la politique volontariste de la Communauté Urbaine de Bordeaux en matière de transport public, et les résultats obtenus par son réseau **tbc**.

Au cours de la cérémonie, il a été salué, à juste titre, la persévérance et la mobilisation de tous les acteurs à l'origine de ce succès. C'est cet engagement qui permet aujourd'hui au réseau **tbc** de proposer aux 671 000 habitants de l'agglomération bordelaise, une offre de transport complète, structurée et de qualité.

Un ticket d'or 2006 qui confirme et illustre le fait que le réseau **tbc** de l'agglomération bordelaise est devenu, en France comme à l'étranger, une véritable référence en la matière.


un réseau
moderne et multimodal



- Desserte des lieux à haute fréquentation par le tramway
- Rabattement des lignes de bus au plus tôt sur les stations tramway
- Hiérarchisation du réseau bus pour une meilleure lisibilité avec itinéraires protégés, dessertes de périphérie à périphérie, réseau de soirée, Transport A la Demande...
- Création de parcours express
- Développement de l'intermodalité avec 7 parcs-relais, des pôles d'échanges majeurs urbains, interurbains, trains, et d'une billettique unique permettant l'accès à l'ensemble du réseau tramway-bus et parcs-relais.

Améliorer & optimiser

Après 2 années consacrées à la fiabilisation des systèmes tramway, le réseau tbc a su mettre à profit l'année 2006 pour améliorer et optimiser sa qualité de service.

Tramway : une fiabilité en hausse

En 2006, le taux d'indisponibilité du réseau représente 2,22 % de l'ensemble des heures d'exploitation contre 2,36 % en 2005. Si l'année 2005 se caractérisait encore par des interruptions de trafic dues essentiellement aux défaillances du système APS et du matériel roulant (69 % des interruptions), en 2006, celles-ci ne représentent plus que 33 % du total. Près de la moitié des interruptions sont donc dues aujourd'hui à des événements « extérieurs » : manifestations, accidents, coupures EDF, encombrement de la plate-forme par des véhicules divers (particuliers, entreprises, pompiers...).

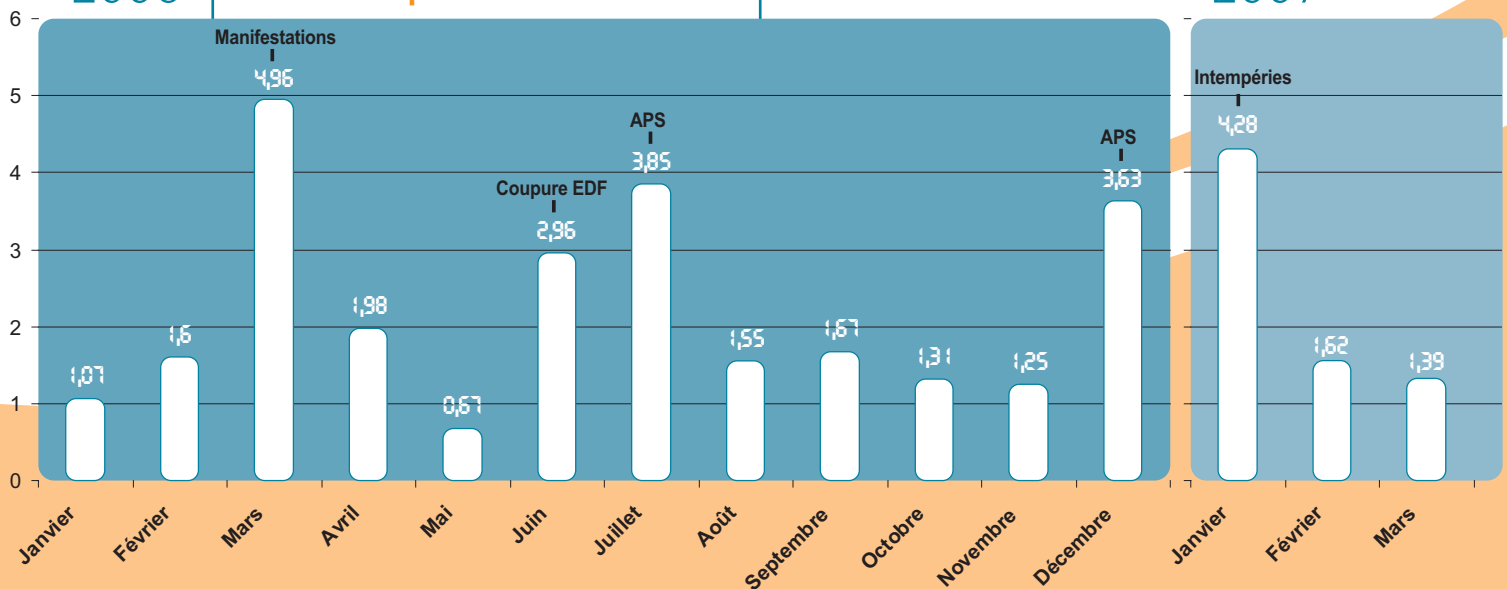
Pour réduire ce taux d'indisponibilité, Connex Bordeaux a mis en place un plan d'action s'appuyant sur un protocole de coordination avec la Police et les pompiers pour limiter l'encombrement des voies tramway, sur la sensibilisation des communes sur la gêne occasionnée par l'organisation de certaines manifestations festives, et sur des conventions passées avec les sous-traitants pour améliorer les délais d'intervention en cas de panne (EDF, APS...).



2006

Taux d'indisponibilité réseau en %

2007



En interne, les effectifs du personnel chargé du tramway ont été renforcés et les procédures de maintenance et d'intervention revues et améliorées.

« L'environnement » du tramway a fait l'objet lui aussi d'une véritable remise à niveau. Les moyens consacrés à la propreté du réseau ont ainsi été doublés, remise en état des lisses, 60 000 m² de pelouse sur les 78 000 m² existants traités, le remplacement des seuils mobiles en seuils fixes réalisé et une action a été engagée pour remettre en état les garnitures des sièges des rames ...

L'année 2006



L'arrivée d'un nouveau matériel

Les premières rames de la deuxième phase (6 courtes – 24 longues) ont commencé à être livrées fin octobre. Ces rames ont fait l'objet de nombreuses modifications issues du retour d'expérience des Services Exploitation et Technique de Connex Bordeaux et d'une collaboration exemplaire avec les services d'Alstom.

Seuils fixes, réarmement des poignées de secours depuis la cabine conducteur, vitre latérale du poste de conduite raccourcie, système empêchant le conducteur de démarrer en cas de mauvaise sélection du mode de captage, information sur l'état de charge des batteries, reconfiguration de la barre de maintien voyageurs en concertation avec les associations de personnes à mobilité réduite... ont ainsi été modifiés.

Ces améliorations participent directement, elles aussi à la réduction du taux d'indisponibilité du réseau tramway. A terme, les rames de la première phase (6 courtes – 38 longues) bénéficieront, elles aussi, de ces équipements.

Parallèlement, les premiers bus GNV du marché 2005/2006 ont été mis en service (111 bus dont 15 standard HEULIEZ et 96 articulés IRISBUS). Tous ces autobus sont équipés de plates-formes rétractables utilisables par les personnes à mobilité réduite, et d'une climatisation. Ils bénéficient aussi d'une livrée déclinant la charte graphique du réseau, renforçant l'unité de celui-ci (par exemple le revêtement des sièges est identique aux sièges du tramway...).



Avec bientôt 254 autobus roulant au GNV sur un parc de 503 véhicules, 6 navettes électriques et son tramway le réseau tbc de la Communauté Urbaine de Bordeaux affiche ainsi pleinement son « éco-exemplarité ».



2006 l'appel au civisme

Nul ne peut le contester aujourd'hui, le réseau **tbc** avec plus de 300 000 voyages par jour est un véritable succès commercial. Pour préserver au réseau des transports en commun de l'agglomération bordelaise un climat serein, la Communauté Urbaine de Bordeaux et Connex Bordeaux ont initié de nombreuses actions s'articulant autour de 3 thèmes :

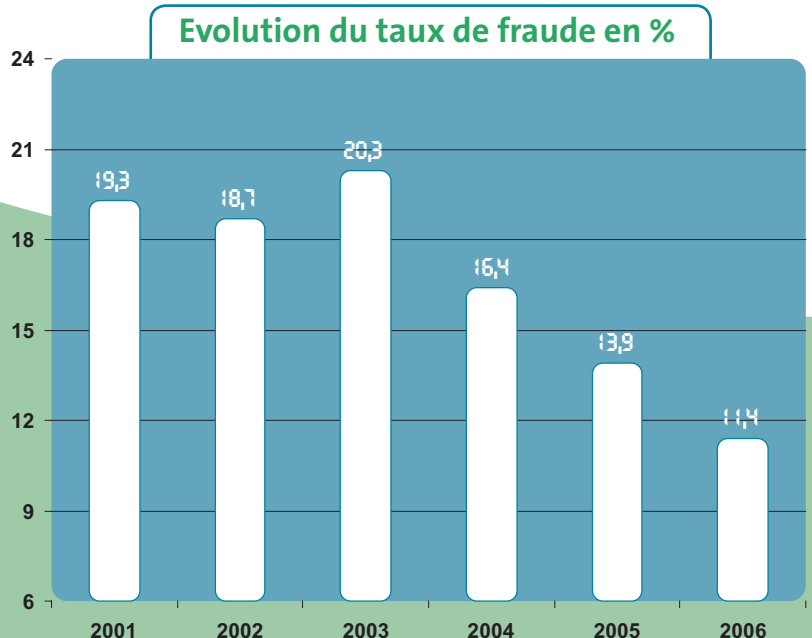
- 1 ■ La lutte contre la fraude,
- 2 ■ La lutte contre les incivilités,
- 3 ■ La réduction de l'accidentologie.

○ Fraude et montée par l'avant

Enjeu financier, commercial et social, la lutte contre la fraude est et reste une priorité. Outre la présence quotidienne des équipes de Vérificateurs de Perception sur l'ensemble du réseau et les actions engagées pour assurer le recouvrement des amendes, une campagne de communication a été réalisée pour rappeler le coût d'une amende à laquelle s'expose une personne en situation irrégulière et rappelé les règles en vigueur sur le réseau **tbc**.

Parallèlement, suite au retour très positif de l'expérimentation de la montée par l'avant sur le secteur de Pessac, celle-ci est progressivement mise en place sur l'ensemble du réseau bus : fin 2006, les lignes 44, 45, 46, 47, 84, 50, 52, 53, 56 et 16. En septembre 2007, l'ensemble du réseau bus bénéficiera de ce système.

L'ensemble de ces différentes actions a contribué à faire de nouveau baisser le taux de fraude qui est passé de 13,9 % en 2005 à 11,4 % en 2006.



2006 l'appel au civisme



« On a tous intérêt à mieux vivre ensemble »

Pour que la cohabitation entre les 300 000 utilisateurs quotidiens du réseau **tbc** se passe dans les meilleures conditions, une campagne de sensibilisation sur les comportements dans les transports en commun a eu lieu fin novembre. Cette campagne s'inscrit dans la politique de concertation et de partenariat développée avec les associations de quartiers, collèges, lycées, police nationale, municipalités... Chaque année, près de 6 000 jeunes sont ainsi sensibilisés aux problématiques de la sécurité et de la citoyenneté dans les transports publics par les personnels de Connex Bordeaux, soit par le biais de visites d'entreprise, soit pas des interventions dans les collèges. Aujourd'hui, l'ensemble des actions initiées par le réseau dans le domaine de la prévention et de la citoyenneté est regroupé sous l'appellation « **tbc civisme** ».

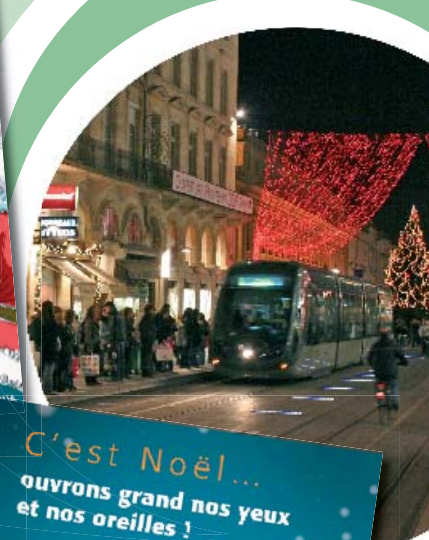
Réduire le taux d'accidentologie

Pour le bus comme pour le tram, des programmes de formation en interne et des campagnes de communication en externe ont été initiés avec pour objectif une baisse sensible du taux d'accidentologie.

En interne, pour le bus, une formation a été créée par Connex Bordeaux à destination des conducteurs impliqués durant l'année 2005 dans trois accidents ou plus, responsables ou non responsables.

L'objectif est de susciter une prise de conscience et de rappeler les concepts fondamentaux d'une bonne conduite, en plaçant la notion d'anticipation au cœur de la formation. Les conducteurs tramway ont bénéficié, eux, d'une journée de formation rappelant là aussi, les règles de conduite du tramway et l'indispensable qualité de l'analyse de l'environnement qui donne le temps d'agir et de réagir.

Parallèlement des campagnes d'appel à la prudence ont eu lieu durant les périodes de fêtes de fin d'année à destination des autres usagers de la route et des messages d'alerte sont diffusés régulièrement sur les bandeaux d'information lumineux ou par voie sonore dans les stations de tramway.



Une qualité de service reconnue

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

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

Les certifications

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

En 2006, Connex Bordeaux a maintenu la certification NF Service des lignes A et C du tramway, de la ligne 53 et celle du Service Contrôle et Recouvrement. Les 22, 41 et 48 ont, elles, obtenu leur première certification.

ISO 9001/2000 : première entreprise de transport en France à effectuer une telle démarche, Connex Bordeaux a obtenu la certification ISO 9001/2000 pour son circuit de recettes.

Ces certifications sont autant de signes de reconnaissance du savoir-faire et du professionnalisme du personnel de Connex Bordeaux.

En 2007, le réseau s'est fixé comme objectifs la certification NF Service de la ligne B du tramway et des lignes 54, 55 et 56. La ligne 35 « suspendue » en raison des travaux de la phase II du tramway, sera de nouveau associée à la démarche qualité du réseau. Processus identique pour le Service Technique et son activité maintenance et entretien du matériel roulant qui devrait voir sa certification renouvelée au premier semestre 2007.



Qualité de service

Les indicateurs de qualité

Respect de l'offre bus : le pourcentage de parcours perdus par rapport au nombre de parcours théoriques s'élève à 0,43 %.

Ponctualité des départs en terminus pour les bus : le pourcentage des départs effectués à l'heure s'élève à 90 %.

Maintenance bus :
Disponibilité des équipements : 99,77 %

Taux de panne : 1,49 pour 10 000 kilomètres

Propreté des véhicules : sur une échelle allant de 0 à 35 (35 étant la meilleure note) la notation a été comprise entre 25,10 et 26,2.

Propreté des locaux commerciaux : sur une échelle allant de 0 à 3 (3 étant la meilleure note) la notation a été comprise entre 2,51 et 2,86.

Respect de l'offre tramway : le pourcentage de kilomètres perdus par rapport au nombre de kilomètres théoriques s'élève 0,36 %.

Ponctualité des départs en station pour le tramway : le pourcentage des départs effectués à l'heure s'élève 95 %.

Maintenance tramway :
Disponibilité des équipements : 99,79 %

Taux de panne : 9,75 pour 10 000 kilomètres.

Propreté des rames : sur une échelle allant de 0 à 35 (35 étant la meilleure note) la notation a été comprise entre 22,8 et 26,9.

Propreté des stations : sur une échelle allant de 0 à 25 (25 étant la meilleure note) la notation a été comprise entre 11,8 et 23,5.

Propreté des plates-formes : sur une échelle allant de 0 à 25 (25 étant la meilleure note) la notation a été comprise entre 14,8 et 23,8.

Propreté des parcs-relais : sur une échelle allant de 0 à 20 (20 étant la meilleure note) la notation a été comprise entre 12,1 et 16.

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

Information embarquée dans les bus : 95,98 % des bus contrôlés ont obtenu une note comprise entre 19,06 et 19,52 sur 20

Information embarquée dans les tramways : 98,61 % des rames contrôlées ont obtenu une note comprise entre 19,41 et 19,97 sur 20

Traitement des réclamations : 100 % des réponses ont été faites dans un délai de 30 jours et 92 % dans un délai de 15 jours.

Le Service Sécurité :

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

En 2006 : le délai moyen d'intervention a été de 13 minutes et 28 secondes.

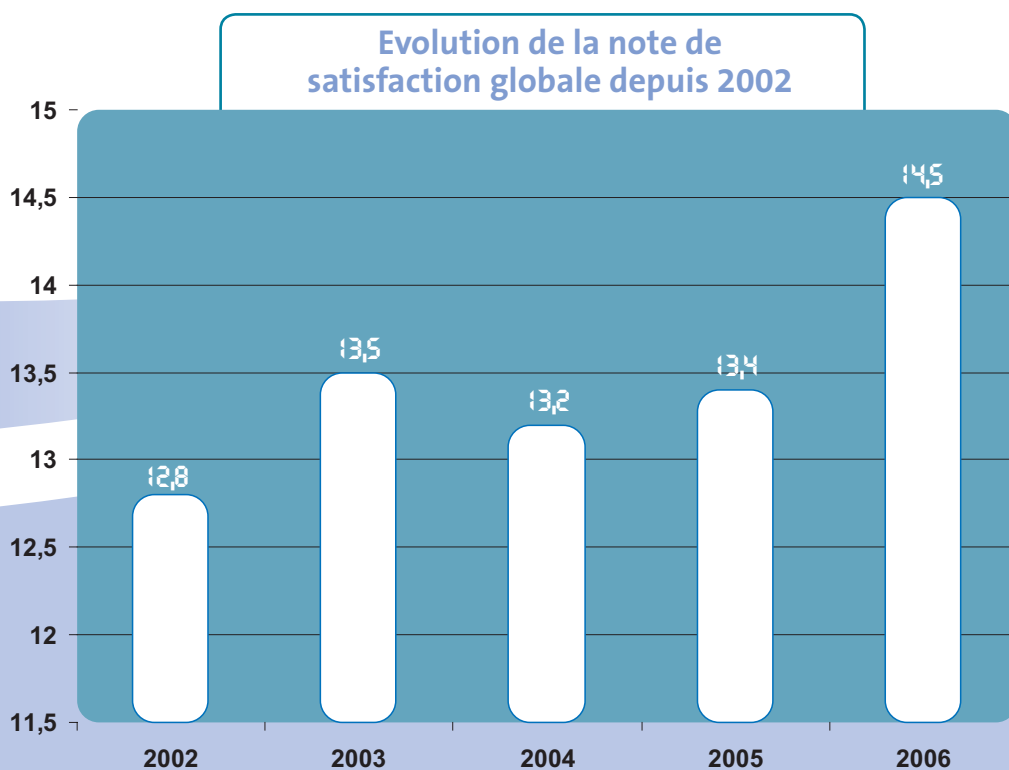
Le baromètre satisfaction

L'enquête a été réalisée courant novembre 2005 auprès de 1 021 clients du réseau **tbc** selon une méthodologie identique aux années précédentes.

3 types de clientèle ont été identifiés :

- les clients mixtes utilisant le tramway et le bus,
- les clients utilisant exclusivement le bus,
- les clients utilisant exclusivement le tramway

La note de satisfaction globale pour l'année 2006 s'élève à **14,5/20**.



L'ensemble des résultats vous est présenté en annexe.

Le réseau 2006



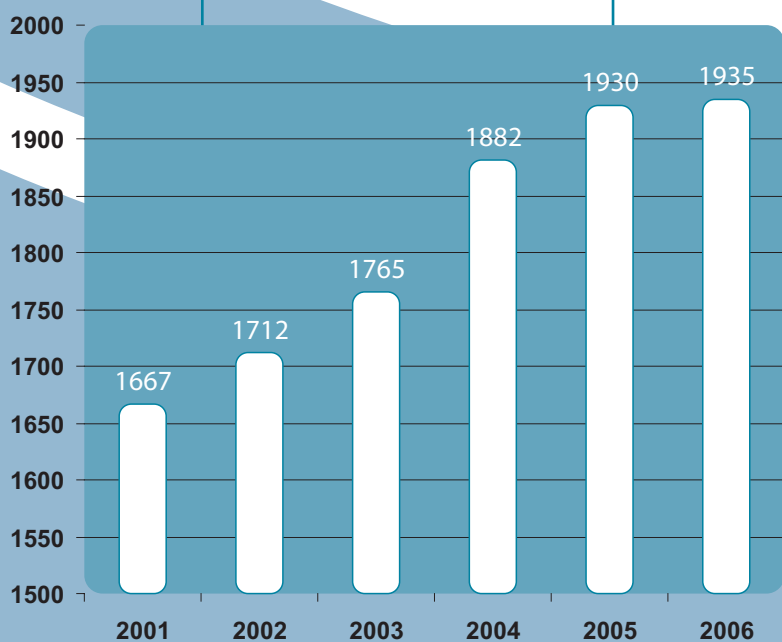
L'effectif

24	Cadres
264	Agents de Maîtrise
1277	Conducteurs-receveurs
67	Employés
303	Ouvriers

Le plan de formation s'est inscrit dans le prolongement des années passées, afin de maintenir le niveau de compétence et le savoir-faire du personnel de Connex Bordeaux.

3,06 % de la masse salariale y ont été consacrés correspondant à 36 096 heures de formation ayant bénéficié à 957 stagiaires.

Evolution de l'effectif



Le réseau 2006

Le parc de véhicules

(au 31/12/2006)

Total de
553
véhicules

Tramway

44 Rames

Bus

184 Articulés (dont 111 GNV)

299 Standard (dont 132 GNV)

13 Autobus à gabarit réduit

7 Minibus

Navette électrique

6 Navettes électriques

Age moyen du parc : 7,44 ans



La fréquentation

	2005	2006	Ecart %
Bus	34 909 343	34 086 319	- 2,35 %
Tram	33 866 576	41 283 813	+ 21,90 %
Total	68 775 919	75 370 132	+ 9,58 %

Le réseau 2006

Kilomètres parcourus (millions):

	2005	2006	
Bus :	22,45	21,86	-2,63 %
Tram :	2,24	2,42	+8,04 %
TOTAL :	24,69	24,28	-1,66 %

Vitesse commerciale

	2005	2006
Bus	15,80 km/h	15,70 km/h
Tram	17,10 km/h	17,37 km/h



La tarification



Tickartes

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

TARIFS
AU 1/07/2005

TARIFS
AU 1/07/2006

1,30 €
9,80 €
4,90 €
6 €

1,30 €
10,00 €
5,00 €
6,10 €



Pass

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

26 €
37 €
9,30 €

26,50 €
37,60 €
9,45 €

Les résultats financiers de **tbc**



	2005	2006	%
Contribution forfaitaire (en milliers d'euros)	123 438	128 016	+ 3,7 %
Recettes d'exploitation (en milliers d'euros)	31 784	35 382	+ 11,32 %
Déficit (en milliers d'euros)	91 654	92 634	+ 1,07 %
Recettes/Dépenses	25,74 %	27,64 %	
Compensations sociales (en milliers d'euros)	20 889	23 243	+ 11,27 %
Déficit (hors aides) (en milliers d'euros)	70 765	69 391	- 1,94 %



Repères	2005	2006	%
Dépenses/Kilomètre	5 €	5,27 €	+ 5,4 %
Recettes/Kilomètre	1,28 €	1,46 €	+ 14,06 %
Dépenses/Voyage	1,79 €	1,69 €	- 5,58 %
Recettes/Voyage	0,46 €	0,47 €	+ 2,2 %
Déficit/Voyage	1,33 €	1,23 €	- 7,51 %

Les résultats financiers de **tbc**

Résultats de l'année 2006

	2005	2006
Dépenses d'exploitation (en millier d'euros)		
Prix forfaitaire contractuel actualisé	113 422	120 248
Incidence des investissements CUB	381	- 364
Valorisation des modifications de l'offre	2 338	- 98
Variations calendaires	407	- 327
Vitesse commerciale	1 639	+ 2 076
TIPP	- 159	- 151
Pénalités qualité	- 173	- 265
Primes qualité	48	+ 87
Effets des grèves	- 363	- 239
Prix forfaitaire	117 540	120 967
Intéressement recettes	764	1 176
Intéressement amendes	362	590
Intéressement publicité	21	45
Intéressement fréquentation	- 88	- 91
Intéressement gestion des espaces commerciaux	5	5
Impôts et taxes	4 834	5 324
Total dépenses	123 438	128 016
Recettes d'exploitation		
Vente de titres	29 096	32 633
Amendes	906	984
Frais établissement des cartes	47	48
Redevance publicité	1 553	1 593
Dessertes hors CUB ^(*)	144	113
Transports occasionnels ^(*)	38	11
(*) Perçu directement par la CUB		



Les résultats financiers de tbc

RECETTES TITRES TRANSPORT	2005	2006	
Titres oblitérables			
- Billets	4 366 285,05	4 772 432,00	
- Tickartes plein tarif 10 voyages	8 315 304,22	8 607 001,23	
- Tickartes tarif réduit 5 voyages	1 185 950,27	1 515 658,96	
- Tickartes tarif réduit	1 279 969,86	1 403 555,75	
- Tickartes hebo 7 jours	1 081 599,56	1 086 982,32	
- Vente Billettique	643 590,06	697 080,52	
- Parcs-relais	846 332,93	950 184,22	
Sous-total titres oblitérables	17 719 031,95	19 032 895,00	+ 7,41 %
Abonnements			
- Bordeaux scolaires	411 585,09	395 588,05	
- Bordeaux étudiants	69 796,47	-	
- Clip jeune	66 001,62	64 593,40	
- Cartes foire	18 520,38	20 873,74	
- Cartes Pass jeune	7 468 560,18	8 885 772,29	
- Ter - Bus (SNCF)	260 874,82	249 761,74	
- Car-Bus	60 314,48	515,41	
- Mensuel Jeunes	102 734,30	302 195,38	
- Cité Pass mensuel	640 633,88	669 275,77	
- Cité Pass annuel	1 111 668,27	1 393 047,26	
- Cité Pass Groupe	880 352,99	1 355 458,26	
Sous-total abonnements	11 091 042,48	13 337 081,80	+ 20,25 %
Titres de transport divers (cartes)			
- Permis administrations	113 562,09	112 196,49	
- Cartes spéciales congrès	18 651,96	11 818,52	
- Cartes groupes	61 548,01	66 448,31	
- Cartes Bordeaux découverte	137 542,75	159 957,88	
- Recettes harmonisées	56 986,76	35 423,06	
- Régul. recettes titres	-102 325,80	-122 455,53	
Sous-total cartes	285 965,77	263 388,73	
TOTAL RECETTES TITRES	29 096 040,2	32 633 365	+ 12,15 %
AUTRES RECETTES			
Amendes	905 652,69	983 640,36	
Frais d'établissement de cartes	47 058,18	47 516,72	
Redevance pour publicité	1 552 450,41	1 593 615,36	
TOTAL DES RECETTES	31 601 201,48	35 258 137,97	+ 11,57 %

Les résultats financiers de Connex Bordeaux

	2005	2006	%
Chiffre d'affaires	125 206	128 229	+ 2,4 %
Autres produits	3 796	4 876	
Total produits	129 002	133 105	
Total des charges	127 629	132 094	+ 3,5 %
dont salaires et charges	80 553	83 672	+ 3,9 %

	2005	2006
Résultats d'exploitation	1 373	1 012
Résultats financier	595	648
Résultats courant avant impôt	1 968	1 660



- 1 -

BILAN ACTIF

2050

Désignation : CONNEX BORDEAUX

Adresse : 12, Boulevard Antoine Gautier 33000 BORDEAUX

N°SIRET : 43458223500017

Code APE : 602A

Durée N : 12

Durée N-1 : 12

Rubriques	Montant brut	Amortissements	31/12/2006	31/12/2005
Capital souscrit non appelé I	AA			
IMMOBILISAT. INCORPORELLES				
Frais d'établissement	AB	AC		
Frais de développement	CX	AE		
Concessions, brevets, droits similaires	AF	AG		
Fonds commercial (1)	AH	AI		
Autres immobilisations incorporelles	AJ	AK	18 697,08	15 395,44
Avances, acomptes immob. incorpor.	AL	AM		
IMMOBILISATIONS CORPORELLES				
Terrains	AN	AO		
Constructions	AP	AQ	758 936,14	245 898,90
Installations techniq., matériel, outillage	AR	AS	349 478,53	99 405,12
Autres immobilisations corporelles	AT	AU	1 278 314,11	1 044 179,62
Immobilisations en cours	AV	AW	3 650,00	3 650,00
Avances et acomptes	AX	AY		
IMMOBILISATIONS FINANCIERES (2)				
Participations par mise en équivalence	CS	CT		
Autres participations	CU	CV		
Créances rattachées à participations	BB	BC		
Autres titres immobilisés	BD	BE		
Prêts	BF	BG		
Autres immobilisations financières	BH	BI	75 197,17	75 197,17
TOTAL II	BJ	BK	2 484 273,03	1 404 879,08
STOCKS ET EN-COURS				
Matières premières, approvisionnements	BL	BM	3 189 960,44	42 264,96
En-cours de production de biens	BN	BO		
En-cours de production de services	BP	BQ		
Produits intermédiaires et finis	BR	BS		
Marchandises	BT	BU		
Avances, acomptes versés/commandes	BV	BW	233 546,10	233 546,10
CREANCES				
Créances clients & cptes rattachés (3)	BX	BY	3 791 629,84	3 791 629,84
Autres créances (3)	BZ	CA	23 325 260,48	23 325 260,48
Capital souscrit et appelé, non versé	CB	CC		
DIVERS				
Valeurs mobilières de placement (dt actions propres <input type="text"/>)	CD	CE		
Disponibilités	CF	CG	58 175,96	58 175,96
COMPTES DE REGULARISATION				
Charges constatées d'avance (3)	CH	CI	80 438,58	80 438,58
TOTAL III	CJ	CK	30 679 011,40	42 264,96
Frais émission d'emprunts à étaler IV	CW			
Primes remboursées des obligations V	CM			
Ecart de conversion actif VI	CN			
TOTAL GENERAL (I à VI)	CO	1A	33 163 284,43	1 447 144,04
Renvois: (1) droit bail N-1		(2) Part -1an immo.fin. N-1	774,16	(3) Part à + 1 an: [CR] N-1
			774,16	612,98
Clause réserv. propr. Immobilisations :				548,98
		Stocks :		
				Créances :

Les résultats financiers de Connex Bordeaux

- 2 -

BILAN PASSIF

2051

Désignation : CONNEX BORDEAUX

Rubriques		31/12/2006	31/12/2005
CAPITAUX PROPRES			
Capital social ou individuel (1) (dont versé : <input style="width: 100px; border: 1px solid black;" type="text" value="300 000,00"/>)	DA	300 000,00	300 000,00
Primes d'émission, de fusion, d'apport	DB		
Ecart de réévaluation (2) (dont écart d'équivalence : <input style="width: 100px; border: 1px solid black;" type="text" value="EK"/>)	DC		
Réserve légale (3)	DD	30 000,00	30 000,00
Réserves statutaires ou contractuelles	DE		
Réserves réglementées (3) (dont rés. prov. cours <input style="width: 100px; border: 1px solid black;" type="text" value="B1"/>)	DF		
Autres réserves (dont achat d'œuvres orig. <input style="width: 100px; border: 1px solid black;" type="text" value="EJ"/>)	DG		
Report à nouveau	DH	606,32	195,70
RESULTAT DE L'EXERCICE (bénéfice ou perte)	DI	1 151 457,13	1 702 410,62
Subventions d'investissements	DJ		
Provisions réglementées	DK		
TOTAL I	DL	1 482 063,45	2 032 606,32
AUTRES FONDS PROPRES			
Produits des émissions de titres participatifs	DM		
Avances conditionnées	DN		
TOTAL II	DO		
PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES			
Provisions pour risques	DP	940 284,00	1 997 130,33
Provisions pour charges	DQ	2 937 895,00	3 494 417,00
TOTAL III	DR	3 878 179,00	5 491 547,33
DETTES (4)			
Emprunts obligataires convertibles	DS		
Autres emprunts obligataires	DT		
Emprunts et dettes auprès des établissements de crédit (5)	DU	2 087 491,28	289 934,35
Emprunts, dettes fin. divers (dont emp. participatifs <input style="width: 100px; border: 1px solid black;" type="text" value="EI"/>)	DV		
Avances et acomptes reçus sur commandes en cours	DW	121,49	
Dettes fournisseurs et comptes rattachés	DX	5 906 781,56	5 908 208,01
Dettes fiscales et sociales	DY	11 643 891,55	11 017 285,88
Dettes sur immobilisations et comptes rattachés	DZ	405 072,09	253 864,21
Autres dettes	EA	6 312 539,97	6 007 006,88
COMPTES DE REGULARISATION			
Produits constatés d'avance (4)	EB		
TOTAL IV	EC	26 355 897,94	23 476 299,33
Ecarts de conversion passif	V		
TOTAL GENERAL (I à V)	EE	31 716 140,39	31 000 452,98

Renvois

(1) Ecart de réévaluation incorporé au capital	1B		
- Réserve spéciale de réévaluation (1959)	1C		
(2) Dont	1D		
- Ecart de réévaluation libre	1E		
- Réserve de réévaluation (1976)	EF		
(3) Dont réserve réglementée des plus-values à long terme	EG	23 704 874,95	21 006 916,48
(4) Dettes et produits constatés d'avance à moins d'1 an	EH	2 087 491,28	258 481,97
(5) Dont concours bancaires, soldes créditeurs de banque, CCP			
Dettes à plus d'un an	(balo)	2 650 901,50	2 469 382,85
Dettes à moins d'un an	(balo)	23 704 996,44	21 006 916,48

- 3 -

COMPTE DE RESULTAT (en liste)

2052

Désignation : CONNEX BORDEAUX

Rubriques	France		Exportation		31/12/2006	31/12/2005
Ventes de marchandises	FA		FB		FC	
Production - biens	FD		FE		FF	
vendue - services	FG	128 229 067,00	FH		FI	125 206 218,00
CHIFFRE D'AFFAIRES NET	FJ	128 229 067,00	FK		FL	125 206 218,00
Production stockée					FM	
Production immobilisée					FN	
Subventions d'exploitation					FO	12 404,17
Reprises sur amortissements et provisions, transferts de charges (9)					FP	3 775 145,09
Autres produits (1) (11)					FQ	8 443,27
TOTAL DES PRODUITS D'EXPLOITATION (2)	I				FR	129 002 210,53
Achats de marchandises (y compris droits de douane)					FS	
Variation de stock (marchandises)					FT	
Achats matières premières, autres approvisionnements (et droits de douane)					FU	8 239 871,72
Variations de stock (matières premières et approvisionnements)					FV	293 528,65
Autres achats et charges externes (3) (6 bis)					FW	27 720 794,65
Impôts, taxes et versements assimilés					FX	7 719 352,82
Salaires et traitements					FY	56 050 740,22
Charges sociales (10)					FZ	24 502 347,29
DOTATIONS D'EXPLOITATION						
Sur immobilisations : - dotations aux amortissements					GA	149 216,20
- dotations aux provisions					GB	
Sur actif circulant : dotations aux provisions					GC	36 873,73
Pour risques et charges : dotations aux provisions					GD	2 782 017,33
Autres charges (12)					GE	134 141,99
TOTAL DES CHARGES D'EXPLOITATION (4)	II				GF	127 628 884,60
1. RESULTAT D'EXPLOITATION (I - II)					GG	1 373 325,93
OPERATIONS EN COMMUN						
Bénéfice attribué ou perte transférée	III				GH	
Perte supportée ou bénéfice transféré	IV				GI	
PRODUITS FINANCIERS						
Produits financiers de participations (5)					GJ	
Produits des autres valeurs mobilières et créances de l'actif immobilisé (5)					GK	606 120,44
Autres intérêts et produits assimilés (5)					GL	
Reprises sur provisions et transferts de charges					GM	
Différences positives de change					GN	
Produits nets sur cessions de valeurs mobilières de placement					GO	
TOTAL DES PRODUITS FINANCIERS	V				GP	606 120,44
Dotations financières aux amortissements et provisions					GQ	
Intérêts et charges assimilées (6)					GR	10 518,75
Différences négatives de change					GS	
Charges nettes sur cessions de valeurs mobilières de placement					GT	
TOTAL DES CHARGES FINANCIERES	VI				GU	10 518,75
2. RESULTAT FINANCIER (V - VI)					GV	595 601,69
3. RESULTAT COURANT AVANT IMPOTS (I - II + III - IV + V - VI)					GW	1 968 927,62

Les résultats financiers de Connex Bordeaux

- 4 -

COMPTE DE RESULTAT (suite)

2053

Désignation : CONNEX BORDEAUX

Rubriques		31/12/2006	31/12/2005
Produits exceptionnels sur opérations de gestion	HA		
Produits exceptionnels sur opérations en capital	HB		
Reprises sur provisions et transferts de charges	HC		
TOTAL DES PRODUITS EXCEPTIONNELS (7)	VII		
Charges exceptionnelles sur opérations de gestion (6 bis)	HE	1 884,00	112,00
Charges exceptionnelles sur opérations en capital	HF	1 532,00	
Dotations exceptionnelles aux amortissements et provisions	HG		
TOTAL DES CHARGES EXCEPTIONNELLES (7)	VIII	3 416,00	112,00
4. RESULTAT EXCEPTIONNEL (VII - VIII)	HI	(3 416,00)	(112,00)
Participation des salariés aux résultats de l'entreprise	IX	186 654,00	95 595,00
Impôts sur les bénéfices	X	318 124,00	170 810,00
TOTAL DES PRODUITS (I + III + V + VII)	HL	133 763 157,39	129 608 330,97
TOTAL DES CHARGES (II + IV + VI + VIII + IX + X)	HM	132 611 700,26	127 905 920,35
5. BENEFICE OU PERTE (total des produits - total des charges)	HN	1 151 457,13	1 702 410,62

Renvois			
(1) Dont produits nets partiels sur opérations à long terme	HO		
(2) Dont produits de locations immobilières	HY		
produits d'exploitation sur exercices antérieurs (8)	(balo) 1G		
(3) Dont :	(balo) HP		
- Crédit-bail mobilier	(balo) HQ		
- Crédit-bail immobilier	(balo) 1H		
(4) Dont charges d'exploitation sur exercices antérieurs (8)	(balo) 1J	657 649,01	606 120,44
(5) Dont produits concernant les entreprises liées	(balo) 1K		
(6) Dont intérêts concernant les entreprises liées	HX		
(6bis) Dont dons faits aux organismes d'intérêt général (art.238 bis du CGI)	A1	2 397 614,75	1 952 540,11
(9) Dont transferts de charges	A2		
(10) Dont cotisations pers. exploitant (13)	A3		
(11) Dont redevances pour concessions de brevets, de licences (produits)	A4		
(12) Dont redevances pour concessions de brevets, de licences (charges)			
(13) Dont primes & cot.compl.perso. facultatives	A6		
obligatoires	A9		
(7) Détail des produits et charges exceptionnels		Exercice N	
		Charges	Produits
<i>Au regard de la norme EDI-TDFC, veuillez saisir ces informations dans l'annexe " 2053 - Produits et charges exceptionnels ", présente dans la rubrique Complément EDI - TDFC.</i>			
(8) Détail des produits et charges sur exercices antérieurs		Exercice N	
		Charges	Produits
<i>Au regard de la norme EDI-TDFC, veuillez saisir ces informations dans l'annexe " 2053 - Produits et charges s/exercices ant. ", présente dans la rubrique Complément EDI - TDFC.</i>			

Baromètre

satisfaction



Ensemble des clients

un surlignage en vert ou en rouge lorsque le critère évolue sur la période 2004 / 2006 de plus de 1,0 point
un pictogramme  lorsque l'évolution considérée a été atteinte en 2006

Satisfaction	Attentes prioritaires	Attentes importantes	Attentes secondaires
20		Q31 Présence d'un titre de transport adapté 17,1	Q08T Connaissance heure de passage du tram à l'arrêt 16,7 Q11T Facilité à accéder aux arrêts et à monter dans le tram 16,5 Q37 Praticité du site internet 16,4 Q32 Facilité à trouver point d'achat des titres 16,2 Q35 Compétence du personnel des Espaces-Accueil 16,1 Q16T Conduite des conducteurs de tram 16,0 Q07T Ponctualité des tramways 16,0 Q17T Utilité des infos données aux arrêts de tram 15,8 Q06T Temps d'attente du tram à l'arrêt 15,6 Q19 Attitude des conducteurs de bus / renseigner clientèle 15,6 Q30 Praticité des infos données par "Allô Bus" 15,1 Q15T Propreté intérieure du tram 15,0 Q20 Attitude conducteurs de bus / autres usagers voirie 15,0 Q18 Attitude des conducteurs de bus avec la clientèle 14,9
15	<p>Q23 Facilité à se rendre d'un quartier au CV 14,9 14,7</p> <p>Q25 Rapidité du trajet TC par rapport à la voiture 14,2</p> <p>Q21 Desserte des TC dans le quartier 13,8 13,7</p> <p>Q26 Simplicité des correspondances 13,8 13,7</p> <p>Q24 Facilité à trouver le bon arrêt et la bonne ligne 13,7</p>	<p>Q36 Facilité à comprendre l'info sur les horaires 15,8</p> <p>Q12T Confort aux arrêts de tram 13,7</p>	<p>Q11B Facilité à accéder aux arrêts et à monter dans bus 14,4 Q28 Attitude des contrôleurs avec la clientèle 14,2 Q34 Temps d'attente achat titre / Espaces-Accueil 14,2 Q10T Connaissance heure d'arrivée à destination / tram 14,1 Q13T Sentiment de sécurité aux arrêts de tram 13,9 Q29 Facilité à joindre "Allô Bus" 13,9 Q14T Sentiment de sécurité à l'intérieur du tram 13,8 Q17B Utilité des infos données aux arrêts de bus 13,5 Q14B Sentiment de sécurité à l'intérieur des bus 13,4 Q15B Propreté intérieure des bus 13,1 Q16B Conduite des conducteurs de bus 12,9 Q13B Sentiment de sécurité aux arrêts de bus 12,6 Q08B Connaissance heure de passage du bus à l'arrêt 11,8 Q07B Ponctualité des bus 11,7 Q10B Connaissance heure d'arrivée à destination / bus 11,7 Q27 Perception du réseau de soirée 11,6 Q06B Temps d'attente du bus à l'arrêt 11,4 Q09B Espace disponible en HP dans les bus 11,2 Q09T Espace disponible en HP dans le tram 10,7</p>
13		<p>Q33 Prix des titres de transport 12,8 Q38 Rapidité d'info en cas de perturbations / réseau 12,7 Q22 Facilité à se rendre d'un quartier à un autre hors CV 12,3</p>	
10		Q12B Confort aux arrêts de bus 9,6	
Insuffisant			

NOTE GLOBALE : 14,5 / 20















Clients Mixtes













NOTE GLOBALE : 14,5 / 20

un surflignage en **vert** ou en **rouge** lorsque le critère évolue sur la période 2004 / 2006 de plus de 1.0 point
un pictogramme  lorsque l'évolution considérée a été atteinte en 2006

Attentes		Attentes prioritaires	Attentes importantes	Attentes secondaires
Satisfaction	20			
	Excellent 	<p>Q19 Attitude des conducteurs de bus / renseigner clientèle 15,6</p>	<p>Q31 Présence d'un titre de transport adapté 17,4</p> <p>Q08T Connaissance heure de passage du tram à l'arrêt  16,7</p> <p>Q11T Facilité à accéder aux arrêts et à monter dans le tram 16,6</p> <p>Q16T Conduite des conducteurs de tram 16,4</p> <p>Q07T Ponctualité des tramways  16,2</p> <p>Q06T Temps d'attente du tram à l'arrêt  15,9</p> <p>Q36 Facilité à comprendre l'info sur les horaires 15,8</p> <p>Q15T Propreté intérieure du tram 15,3</p>	<p>Q37 Praticité du site internet 16,4</p> <p>Q32 Facilité à trouver point d'achat des titres 16,1</p> <p>Q35 Compétence du personnel des Espaces-Accueil 16,0</p> <p>Q17T Utilité des infos données aux arrêts de tram 15,9</p>
15		<p>Q23 Facilité à se rendre d'un quartier au CV 14,9</p> <p>Q18 Attitude des conducteurs de bus avec la clientèle 14,8</p>		<p>Q20 Attitude conducteurs de bus / autres usagers voirie 14,9</p>
Assez bon 		<p>Q25 Rapidité du trajet TC par rapport à la voiture  14,4</p> <p>Q21 Desserte des TC dans le quartier 14,1</p> <p>Q26 Simplicité des correspondances 13,7</p> <p>Q24 Facilité à trouver le bon arrêt et la bonne ligne  13,6</p>	<p>Q11B Facilité à accéder aux arrêts et à monter dans bus 14,4</p> <p>Q12T Confort aux arrêts de tram 14,1</p> <p>Q13T Sentiment de sécurité aux arrêts de tram 14,0</p> <p>Q28 Attitude des contrôleurs avec la clientèle 14,0</p> <p>Q14T Sentiment de sécurité à l'intérieur du tram 13,9</p>	<p>Q10T Connaissance heure d'arrivée à destination / tram  14,6</p> <p>Q34 Temps d'attente achat titre / Espaces-Accueil 14,1</p> <p>Q29 Facilité à joindre "Allô Bus" 14,0</p>
13			<p>Q17B Utilité des infos données aux arrêts de bus 13,3</p> <p>Q14B Sentiment de sécurité à l'intérieur des bus 13,1</p>	
Passable 		<p>Q33 Prix des titres de transport 12,9</p> <p>Q08B Connaissance heure de passage du bus à l'arrêt 11,6</p> <p>Q07B Ponctualité des bus 11,5</p> <p>Q06B Temps d'attente du bus à l'arrêt 11,1</p>	<p>Q15B Propreté intérieure des bus 12,9</p> <p>Q16B Conduite des conducteurs de bus 12,7</p> <p>Q38 Rapidité d'info en cas de perturbations / réseau  12,6</p> <p>Q13B Sentiment de sécurité aux arrêts de bus 12,4</p> <p>Q22 Facilité à se rendre d'un quartier à un autre hors CV  12,4</p> <p>Q10B Connaissance heure d'arrivée à destination / bus 11,4</p> <p>Q09B Espace disponible en HP dans les bus 11,4</p> <p>Q09T Espace disponible en HP dans le tram 11,1</p>	<p>Q27 Perception du réseau de soirée 11,3</p>
Insuffisant 	10	<p>Q12B Confort aux arrêts de bus 9,4</p>		
	0			

Clients exclusifs bus

un surlignage en **vert** ou en **rouge** lorsque le critère évolue sur la période 2004 / 2006 de plus de 1.0 point
un pictogramme  lorsque l'évolution considérée a été atteinte en 2006













Satisfaction		Attentes	Attentes prioritaires	Attentes importantes	Attentes secondaires
20	Excellent 		<p>Q19 Attitude des conducteurs de bus / renseigner clientèle 15,6</p>	<p>Q36 Facilité à comprendre l'info sur les horaires  16,0</p> <p>Q20 Attitude conducteurs de bus / autres usagers voirie 15,4</p>	<p>Q37 Praticité du site internet 17,1</p> <p>Q31 Présence d'un titre de transport adapté 16,7</p> <p>Q35 Compétence du personnel des Espaces-Accueil 16,5</p> <p>Q32 Facilité à trouver point d'achat des titres 15,9</p>
15			<p>Q14B Sentiment de sécurité à l'intérieur des bus 14,4</p> <p>Q25 Rapidité du trajet TC par rapport à la voiture  14,0</p> <p>Q21 Desserte des TC dans le quartier 13,9</p> <p>Q15B Propreté intérieure des bus 13,7</p> <p>Q16B Conduite des conducteurs de bus 13,5</p>	<p>Q18 Attitude des conducteurs de bus avec la clientèle 14,9</p> <p>Q23 Facilité à se rendre d'un quartier au CV 14,6</p> <p>Q11B Facilité à accéder aux arrêts et à monter dans bus 14,5</p> <p>Q17B Utilité des infos données aux arrêts de bus 14,0</p> <p>Q24 Facilité à trouver le bon arrêt et la bonne ligne  13,7</p> <p>Q13B Sentiment de sécurité aux arrêts de bus 13,4</p>	<p>Q34 Temps d'attente achat titre / Espaces-Accueil 14,8</p> <p>Q28 Attitude des contrôleurs avec la clientèle 14,7</p> <p>Q26 Simplicité des correspondances  13,8</p> <p>Q29 Facilité à joindre "Allô Bus" 13,5</p> <p>Q33 Prix des titres de transport 13,1</p>
13	Assez bon 		<p>Q06B Temps d'attente du bus à l'arrêt  12,3</p>	<p>Q07B Ponctualité des bus 12,6</p> <p>Q10B Connaissance heure d'arrivée à destination / bus 12,5</p> <p>Q08B Connaissance heure de passage du bus à l'arrêt 12,4</p>	<p>Q22 Facilité à se rendre d'un quartier à un autre hors CV 12,1</p> <p>Q27 Perception du réseau de soirée  11,6</p> <p>Q38 Rapidité d'info en cas de perturbations / réseau 11,5</p>
10	Passable 		<p>Q09B Espace disponible en HP dans les bus 10,6</p> <p>Q12B Confort aux arrêts de bus 10,2</p>		
0	Insuffisant 				

NOTE GLOBALE : 14,4 / 20



Clients exclusifs tram

un surlignage en vert ou en rouge lorsque le critère évolue sur la période 2004 / 2006 de plus de 1,0 point
un pictogramme  lorsque l'évolution considérée a été atteinte en 2006

Satisfaction	Attentes prioritaires	Attentes importantes	Attentes secondaires
20	<p>Excellent </p> <p>Q25 Rapidité du trajet TC par rapport à la voiture 15,7</p> <p>Q77 Ponctualité des tramways  15,3</p> <p>Q23 Facilité à se rendre d'un quartier au CV 15,0</p>	<p>Q8T Connaissance de l'heure de passage du tram à l'arrêt 16,8</p> <p>Q11T Facilité à accéder aux arrêts et à monter dans le tram 16,2</p> <p>Q36 Facilité à comprendre l'info sur les horaires 15,5</p> <p>Q16T Conduite des conducteurs de tram 15,2</p>	<p>Q31 Présence d'un titre de transport adapté 16,7</p> <p>Q32 Facilité à trouver un point d'achat des titres 16,6</p> <p>Q35 Compétence du personnel des Espaces-Accueil 16,0</p> <p>Q37 Praticité du site internet 16,0</p> <p>Q17T Utilité des infos données aux arrêts de tram  15,6</p> <p>Q30 Praticité des infos données par "Allô bus" 15,2</p>
15	<p>Assez bon </p> <p>Q21 Desserte des TC dans le quartier 14,9</p> <p>Q6T Temps d'attente du tram à l'arrêt 14,8</p> <p>Q24 Facilité à trouver le bon arrêt et la bonne ligne 13,8</p> <p>Q38 Rapidité d'info en cas de perturbations / réseau  13,7</p>	<p>Q15T Propreté intérieure du tram  14,3</p> <p>Q26 Simplicité des correspondances  13,8</p>	<p>Q28 Attitude des contrôleurs avec la clientèle 14,6</p> <p>Q34 Temps d'attente achat titre / Espaces-Accueil 14,0</p> <p>Q29 Facilité à joindre "Allô bus"  13,7</p> <p>Q13T Sentiment de sécurité aux arrêts de tram 13,6</p> <p>Q14T Sentiment de sécurité à l'intérieur du tram 13,5</p>
13		<p>Q12T Confort aux arrêts de tram 12,7</p> <p>Q10T Connaissance heure d'arrivée à destination / tram  12,6</p> <p>Q33 Prix des titres de transport 12,5</p>	<p>Q27 Perception du réseau de soirée  12,5</p> <p>Q22 Facilité à se rendre d'un quartier à un autre hors CV 12,1</p>
10	<p>Passable </p>	<p>Q9T Espace disponible en HP dans le tram 9,7</p>	
0	<p>Insuffisant </p>		



NOTE GLOBALE : 14,8 / 20



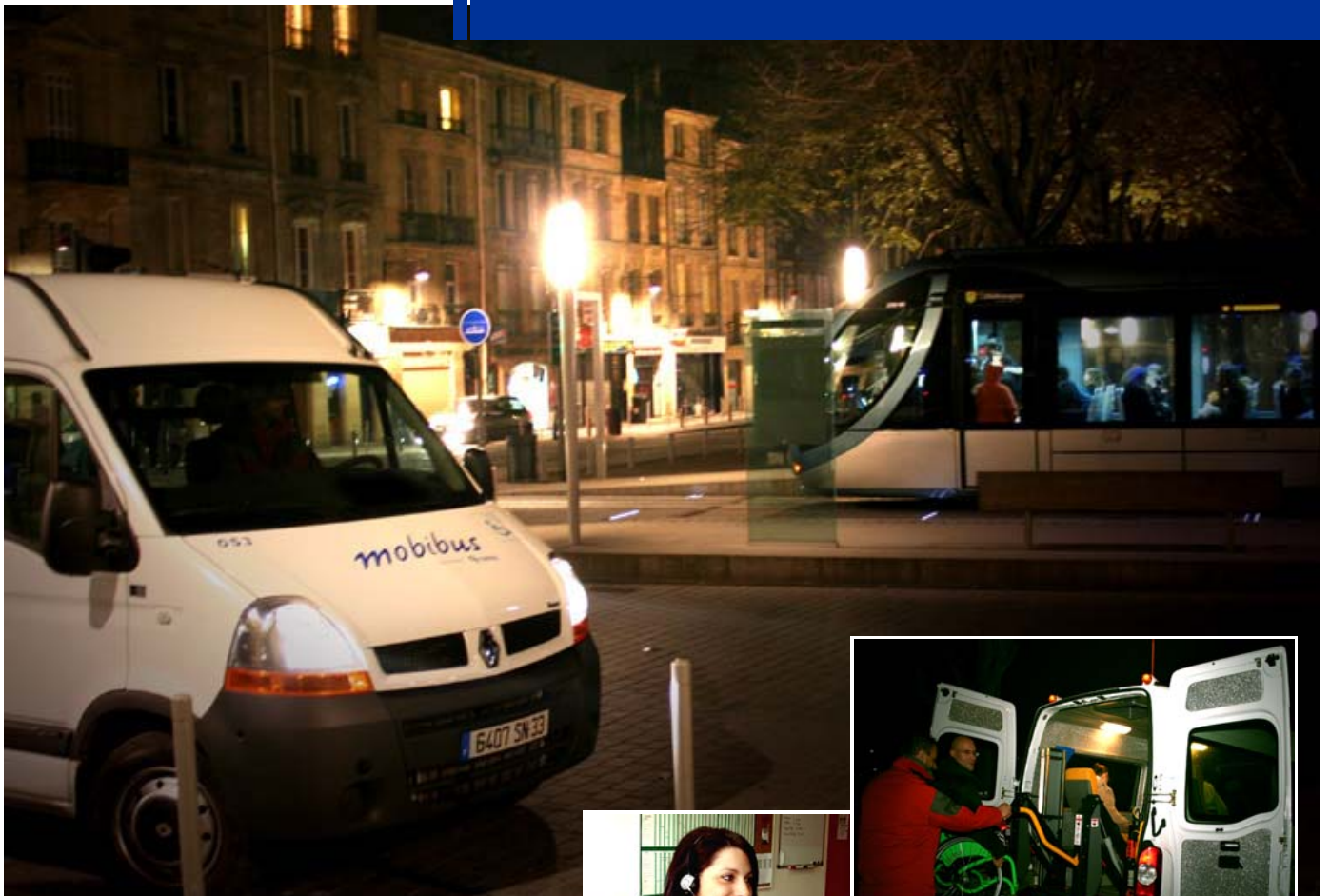
TRAM ET BUS DE LA CUB



25 rue Commandant Marchand
33082 Bordeaux Cedex

mobibus

TPMR Bordeaux
3, rue de Campilleau
33520 Bruges



RAPPORT D'ACTIVITES 2006

TPMR Bordeaux
3, rue de Campilleau – 33 520 Bruges
Tél : 05 56 166 166 – Fax : 05 56 28 48 93
SAS au capital de 37000 € - SIRET 452 284 866 00014 – TVA intracommunautaire : FR 284 520 84 866

 **VEOLIA**
TRANSPORT

SOMMAIRE

ANALYSE DESCRIPTIVE DE L'ACTIVITE.....	2
1) ACTIVITE 2006.....	3
<i>PREAMBULE.....</i>	<i>3</i>
<i>LES VOYAGES.....</i>	<i>3</i>
<i>LA CLIENTELE.....</i>	<i>4</i>
<i>LES NOUVEAUX CLIENTS.....</i>	<i>4</i>
<i>LA COMMISSION D'ACCESSIBILITE.....</i>	<i>5</i>
<i>LES VEHICULES.....</i>	<i>5</i>
<i>LES KILOMETRES.....</i>	<i>6</i>
<i>LE PERSONNEL.....</i>	<i>6</i>
<i>LA QUALITE.....</i>	<i>6</i>
2) PERSPECTIVES 2007.....	7
<i>CLIENTELE.....</i>	<i>7</i>
<i>MODIFICATION DU VOLUME DE L'OFFRE.....</i>	<i>7</i>
<i>PLANIFICATION DES TRANSPORTS.....</i>	<i>7</i>
<i>MATERIEL ROULANT.....</i>	<i>7</i>
<i>PUBLICITE.....</i>	<i>8</i>
<i>PLAN QUALITE.....</i>	<i>8</i>
RAPPORT DE SYNTHESE.....	9
PRODUCTION KILOMETRIQUE.....	10
FREQUENTATION ANNUELLE.....	11
ANNULATIONS DE TRANSPORTS.....	12
REFUS DE TRANSPORTS.....	13
VOLUME D'ACTIVITE LIE A LA SOUS-TRAITANCE.....	14
ANALYSE DE LA QUALITE DE SERVICE.....	15
<i>LE PLAN QUALITE.....</i>	<i>16</i>
<i>LES OBJECTIFS DE QUALITE DEFINIS PAR LA C.U.B.....</i>	<i>16</i>
<i>LA CERTIFICATION NF SERVICE.....</i>	<i>18</i>
<i>MESURE DE SATISFACTION DE LA CLIENTELE.....</i>	<i>20</i>
<i>ANNEXE I.....</i>	<i>21</i>
<i>ANNEXE II.....</i>	<i>22</i>
<i>ANNEXE III.....</i>	<i>23</i>
<i>ANNEXE IV.....</i>	<i>24</i>
ENQUETE DE MESURE DE SATISFACTION DE LA CLIENTELE.....	25
ETAT DE L'EFFECTIF AU 31 DECEMBRE.....	47
ETAT DU PARC VEHICULES.....	49
COMPTE RENDU FINANCIER DETAILLE AU 31 DECEMBRE 2006.....	51
COMPTE DE RESULTAT ANNUEL.....	54
COMPTE RENDU DES INVESTISSEMENTS REALISES.....	62
CONTRATS SUPERIEURS A 30 000 EUROS HT.....	64

mobibus

TPMR - BORDEAUX

3 rue de Campilleau
33520 BRUGES

ANNEE 2006

**ANALYSE DESCRIPTIVE DE
L'ACTIVITE**

1) ACTIVITE 2006

PREAMBULE

La Communauté Urbaine de Bordeaux a confié à TPMR-Bordeaux pour 5 ans l'exploitation du service public de transport à la demande des personnes à mobilité réduite de l'agglomération bordelaise.

Au 31 décembre 2006, TPMR-Bordeaux a terminé sa troisième année d'exploitation.

LES VOYAGES

L'objectif fixé par la Communauté Urbaine de Bordeaux est la réalisation de 80.000 voyages annuels.

73 106 voyages ont été effectués en 2004.

77 748 voyages ont été effectués en 2005 (+6,35%)

En 2006, le nombre de voyages réalisés s'élève à 83 232, soit 10 126 voyages supplémentaires par rapport à l'année 2004 (+13,85%).

Selon les types de handicaps, ces voyages se répartissent comme suit :

- Personnes en fauteuils roulants manuels : 33,85 %
- Personnes en fauteuils roulants électriques : 15,28 %
- Personnes non-voyantes : 23,15 %
- Personnes semi-valides : 27,72 %

Sur 116 182 transports demandés en 2006, 2 777 transports ont été refusés (2,39%) et 31 620 transports ont été annulés par la clientèle (27,22%)

Le principe des trajets combinés (Mobibus + Tram ou Mobibus + Bus) est toujours « boudé » par l'ensemble de la clientèle qui préfère utiliser les services de Mobibus du lieu de prise en charge au lieu de destination.

LA CLIENTELE

- 1 771 personnes sont inscrites au fichier clientèle au 31 décembre 2006.
- Mobibus assure quotidiennement jusqu'à 350 transports dont les 2/3 sont classés en transports dits « réguliers », c'est à dire réservés aux personnes handicapées se rendant régulièrement sur leur lieu de travail ou d'occupation.
- Ces « réservations régulières » encombrant et saturant les tranches horaires du matin (6h30 - 9h30) et du soir (16h - 20h) où Mobibus éprouve de plus en plus de difficultés pour donner satisfaction aux nouvelles demandes.
- Conformément à la convention, tous les clients ont reçu en 2006 leur nouvelle carte d'accès au transport.

LES NOUVEAUX CLIENTS

- 215 personnes (accès de plein droit + commission d'accessibilité) ont été inscrites au service en 2006.
(Pour mémoire, ce nombre était de 223 en 2005 et de 224 en 2004)
- Répartition des clients par tranche d'âge :

Tranche d'âge	Nombre d'inscriptions	% d'inscriptions	
6 à 15 ans	3	1,40%	17,21%
16 à 20 ans	16	7,44%	
21 à 25 ans	13	6,05%	
26 à 30 ans	5	2,32%	
31 à 35 ans	6	2,79%	20,00%
36 à 40 ans	14	6,51%	
41 à 45 ans	13	6,05%	
46 à 50 ans	10	4,65%	
51 à 55 ans	15	6,98%	20,93%
56 à 60 ans	10	4,65%	
61 à 65 ans	14	6,51%	
66 à 70 ans	6	2,79%	
71 à 75 ans	17	7,91%	41,86%
76 à 80 ans	25	11,63%	
81 à 85 ans	25	11,63%	
86 à 90 ans	10	4,65%	
91 à 95 ans	11	5,12%	
96 à 100 ans	1	0,46%	
Plus de 100 ans	1	0,46%	
TOTAL	215	100%	

LA COMMISSION D'ACCESSIBILITE

Cette commission composée d'élus, de représentants de l'autorité organisatrice et de représentants d'associations de handicapés, est chargée d'examiner la situation des personnes qui ne peuvent accéder de plein droit au service de transport à la demande.

En 2006, cette commission s'est réunie cinq fois :

- Le 24 janvier
- Le 28 mars
- Le 13 juin
- Le 26 septembre
- Le 28 novembre

La commission s'est prononcée sur :

- 61 accords définitifs
- 12 accords provisoires
- 10 refus

LES VEHICULES

- Conformément à la convention, TPMR-Bordeaux a mis en service trois véhicules neufs en 2006.

Il s'agit de :

- 2 RENAULT MASTER aménagés pour 5 fauteuils roulants par le carrossier DURISOTTI.
(Conformément au souhait des associations de PMR ces véhicules sont climatisés).
- 1 RENAULT KANGOO aménagé pour un fauteuil roulant par le carrossier DURISOTTI.
(Conformément au souhait des associations de PMR ce véhicule est climatisé).

Au 31 décembre 2006, l'âge moyen du parc est de 4,68 ans (pour mémoire : 6,66 ans au 01/01/04).



LES KILOMETRES

1 540 485 kilomètres ont été parcourus en 2006 soit une augmentation de 9,20% par rapport au kilométrage 2005.

- 683 946 km en services commerciaux (44,40 %)
(pour mémoire : 43,88 % en 2005)
- 856 539 km en haut le pied (55,60 %)
(pour mémoire : 56,12 % en 2005)

Le kilométrage total effectué par les sous-traitants a été de 128 228 km (soit 8,32 % du kilomètre total annuel)

LE PERSONNEL

Au cours de l'année 2006, 3 personnes ont été recrutées par TPMR-Bordeaux dont 2 conducteurs.

Au 31 décembre 2006, l'effectif de 52 personnes (49 personnes équivalent temps plein) se répartit comme suit :

- 1 Directeur
- 1 Responsable d'Exploitation
- 41 Conducteurs (dont 2 mi-temps)
- 1 Responsable Planification des Transports
- 1 Responsable Qualité
- 5 Planificateurs (dont 3 mi-temps)
- 1 Agent Administratif (à mi-temps)
- 1 Secrétaire-Comptable

LA QUALITE

Voir analyse de la qualité de service page 15.

2) PERSPECTIVES 2007

CLIENTELE

662 nouveaux clients ont été inscrits au fichier clientèle de TPRM-Bordeaux depuis le 1^{er} janvier 2004.

En 2007 entre 200 et 250 inscriptions supplémentaires sont encore à prévoir.

MODIFICATION DU VOLUME DE L'OFFRE

TPRM -Bordeaux a proposé à la Communauté Urbaine de Bordeaux, qui a accepté, une évolution du volume de l'offre de transport.

Ainsi pour 2007, l'objectif des voyages a été porté à 84 000.

La revalorisation de la contribution forfaitaire qui en résulte devrait permettre à TPRM-Bordeaux de stabiliser le taux de refus des transports tout en absorbant le nombre grandissant de demandes journalières de transport de la part de ses clients.

PLANIFICATION DES TRANSPORTS

Au mois de décembre 2006, plusieurs mesures ont été prises pour améliorer le délai d'attente de l'accès au service téléphonique en 2007.

Parmi ces principales mesures, citons :

- L'embauche d'une personne supplémentaire pour renforcer l'équipe de planification.
- La mise en service d'un nouveau standard téléphonique avec « aiguillage » des appels, selon la demande.

MATERIEL ROULANT

Trois nouveaux véhicules seront mis en service à la fin de l'année 2007, portant à 17 le nombre de véhicules neufs mis en exploitation depuis le 1^{er} janvier 2004.



PUBLICITE

Une convention d'exploitation d'espaces publicitaires a été conclue pour une durée de deux ans (2007 et 2008) entre TPMR-Bordeaux et CLEAR-CHANNEL – FRANCE BUS.

21 véhicules du parc ont été équipés de cadres de publicité côté gauche.

PLAN QUALITE

Initialement, l'audit de certification était prévu en fin d'année 2006.

Pour les raisons évoquées à la page précédente (Planification des transports) cet audit a été reporté au 1^{er} semestre 2007.

La certification NF Service de TPMR - Bordeaux est envisagée au mois de mai ou juin 2007.

mobibus

TPMR - BORDEAUX

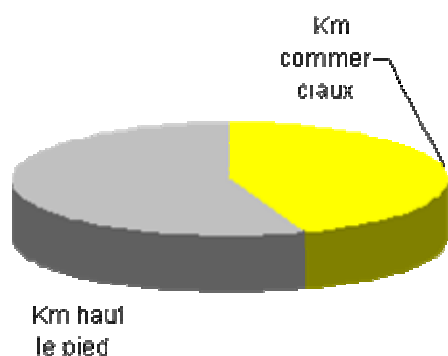
3 rue de Campilleau
33520 BRUGES

ANNEE 2006

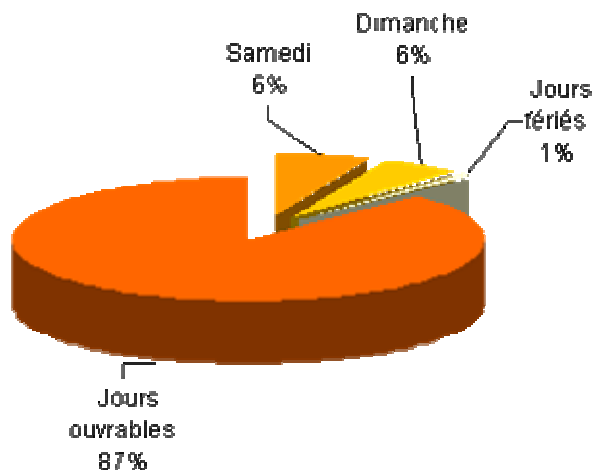
RAPPORT DE SYNTHESE

PRODUCTION KILOMETRIQUE

Kilometres commerciaux / haut le pied



Répartition des Kms commerciaux



Production kilométrique :

Km commerciaux	683 946
Km haut le pied	856 539
Total	1 540 485

Répartition des Kms commerciaux :

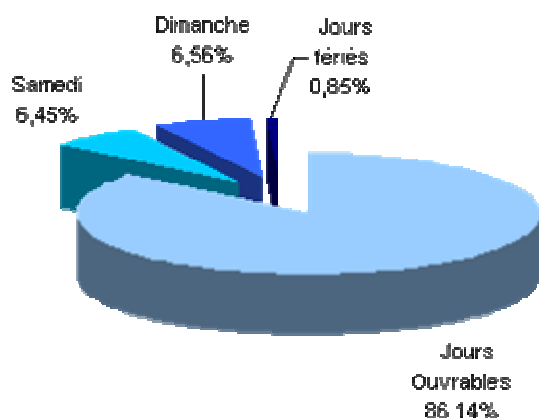
JO	595 906
S	42 970
D	38 673
JF	6 397
Total	683 946

Commentaires :

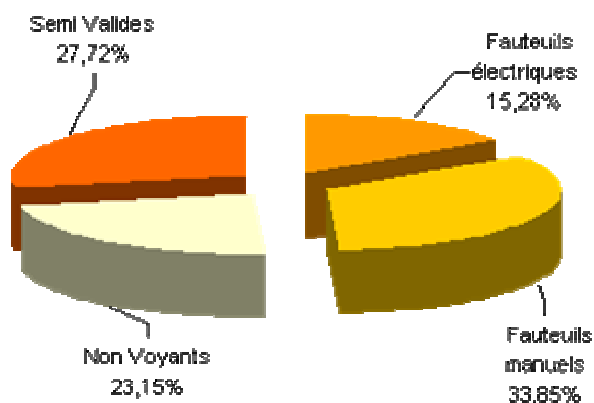
Les kilomètres commerciaux représentent 44,40% des kilomètres totaux.

FREQUENTATION ANNUELLE

Fréquentation par type de jours



Fréquentation par type de handicap



Fréquentation par type de jours :

Jours Ouvrables	71 696
Samedi	5 366
Dimanche	5 464
Jours fériés	706
Total	83 232

Fréquentation par type de handicap :

Fautuils électriques	12 722
Fautuils manuels	28 177
Non Voyants	19 265
Semi Valides	23 068
Total	83 232

Commentaires :

600 clients utilisent fréquemment le service MOBIBUS.

Le nombre de transports journaliers (jours ouvrables) se situe entre 300 et 350 transports.

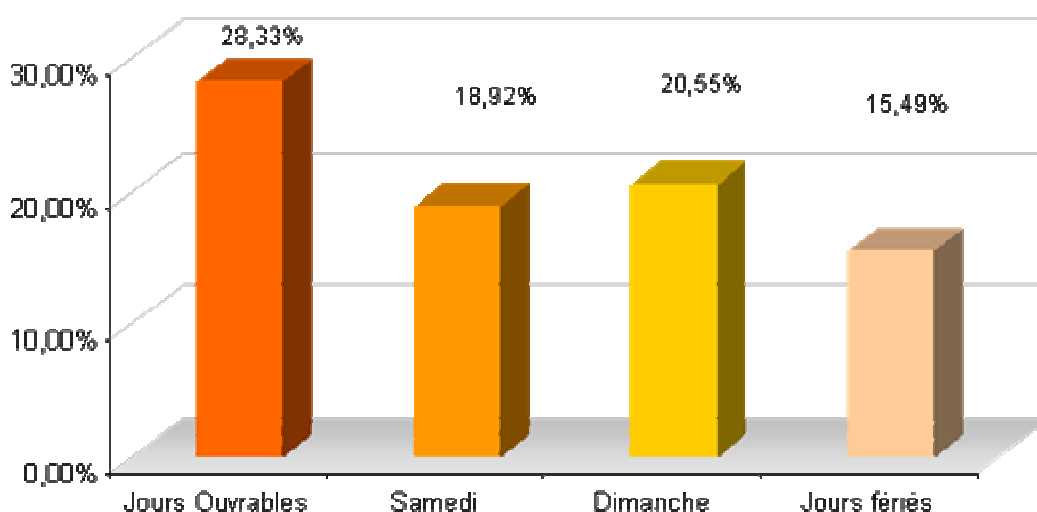
Les transports réguliers (personne se rendant à son lieu de travail ou à son lieu d'occupation) représentent environ 70% de la totalité des transports.

En 2006, 215 nouvelles inscriptions ont été enregistrées (224 en 2004 et 223 en 2005).

10 126 transports supplémentaires ont été effectués en 2006 par rapport à l'année 2004 soit + 13,85%.

ANNULATIONS DE TRANSPORTS

Taux d'annulation par type de journées



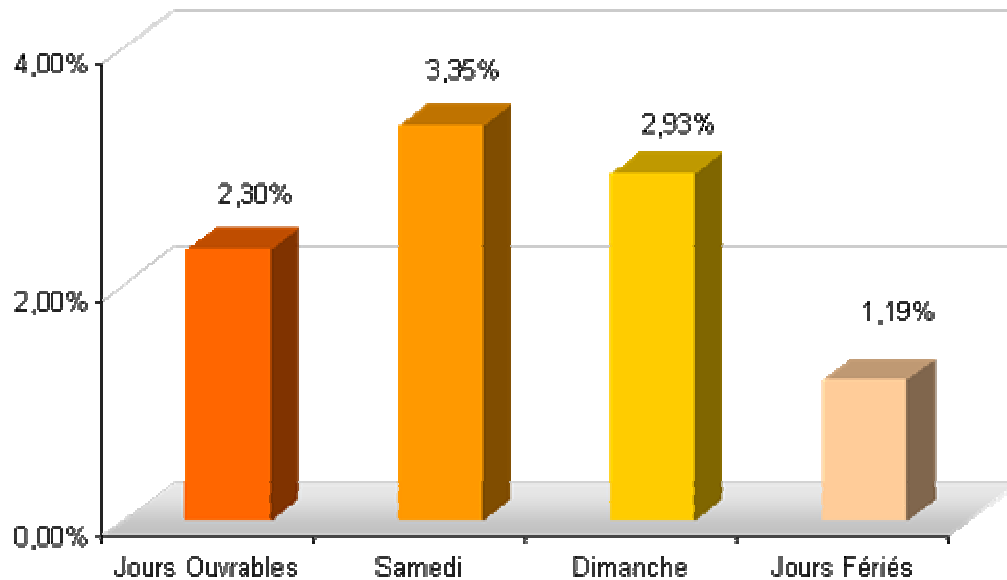
Taux d'annulation par type de journées :

	Nb de demandes	Nb d'annulations	Taux d'annulation
Jours Ouvrables	101 530	28 762	28,33%
Samedi	6 785	1 284	18,92%
Dimanche	7 028	1 444	20,55%
Jours fériés	839	130	15,49%
Total	116 182	31 620	27,22%

Commentaires :

Sur les 31 620 annulations enregistrées en 2006, 971 ont été facturées à la clientèle pour cause d'un troisième transport mensuel annulé dans les 24 heures.

REFUS DE TRANSPORTS



Taux de refus par type de journées :

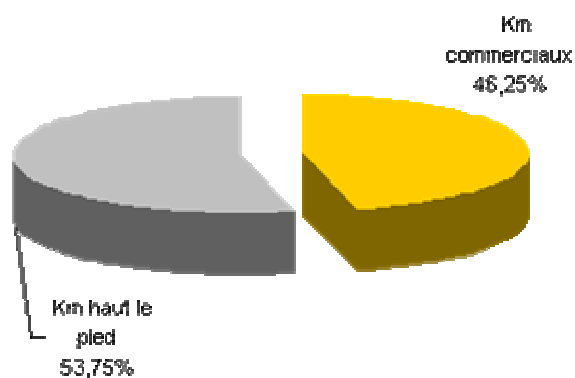
	Nb de demandes	Nb de refus	Taux de refus
Jours Ouvrables	101 530	2 334	2,30%
Samedi	6 785	227	3,35%
Dimanche	7 028	206	2,93%
Jours Fériés	839	10	1,19%
Total	116 182	2 777	2,39%

Commentaires :

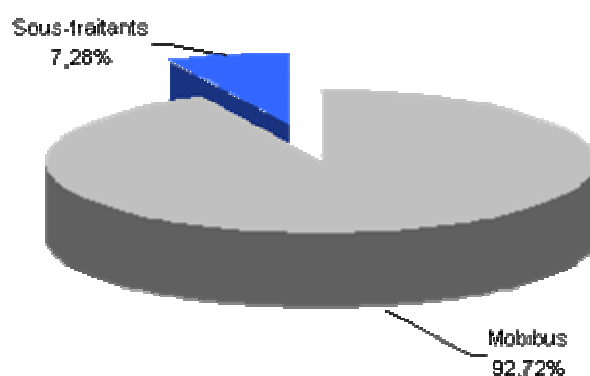
36% du nombre de refus concernent des demandes de transports réguliers.

VOLUME D'ACTIVITE LIE A LA SOUS-TRAITANCE

Production kilométrique



Nombre de clients transportés



Production kilométrique :

Km commerciaux	59 304
Km haut le pied	68 924
Total	128 228

Nombre de clients transportés :

Mobibus	77 174
Sous-traitants	6 058
Total	83 232

Commentaires :

Kilométrages sous-traitants :

8,32% du kilométrage total

Clients transportés :

7,28% de la fréquentation totale

mobibus

TPMR - BORDEAUX

3 rue de Campilleau
33520 BRUGES

ANNEE 2006

**ANALYSE DE LA QUALITE DE
SERVICE**

LE PLAN QUALITE

La Communauté Urbaine de Bordeaux a adopté la plan qualité de TPMR BORDEAUX en novembre 2004.

Le Plan Qualité inclut la certification NF de l'ensemble du service (AFNOR).

LES OBJECTIFS DE QUALITE DEFINIS PAR LA C.U.B

Ils sont au nombre de quatre :

- La ponctualité et le respect des horaires annoncés à la clientèle
- La propreté des véhicules
- La disponibilité du service
- La disponibilité des moyens d'information et de réservation

1) LA PONCTUALITE DU SERVICE

En accord avec l'autorité organisatrice, il a été convenu que TPMR-BORDEAUX bénéficie d'une tolérance de plus ou moins dix minutes par rapport à l'horaire annoncé à la clientèle.

Un transport est donc considéré en retard lorsque le chauffeur arrive sur le lieu de prise en charge plus de dix minutes après l'heure convenue.

- L'objectif qualité est :
 - 98 % des prises en charge se situent dans la fourchette ± 10 minutes.
- Le seuil de la qualité minimale est :
 - Moins de 95 % des prises en charge se situent dans la fourchette ± 10 minutes.

La moyenne annuelle de la ponctualité est indiquée en annexe I.

2) LA PROPLETE DU VEHICULE

- Les véhicules font l'objet de contrôles quotidiens
- Tous les jours, cinq véhicules sont vérifiés aléatoirement selon huit critères notés de 0 à 5 (note maxi : 40 points)
- L'objectif qualité est :
 - 98 % des véhicules répondent aux critères de propreté.
- Le seuil de la qualité minimale est :
 - Moins de 95% des véhicules répondent aux critères de propreté.
 - Pas plus de cinq journées avec une moyenne journalière inférieure à 30 points.
 - Pas de moyenne mensuelle inférieure à 30 points.

La moyenne annuelle de la propreté est indiquée en annexe II.

3) LA DISPONIBILITE DU SERVICE

La disponibilité du service est symbolisée par le taux de refus.

$$\text{Taux de refus} = \frac{\text{Nombre de transports refusés}}{\text{Nombre de transports demandés}} \times 100$$

- Le taux de refus retenu comme élément de base est de 2,5 %.
 - Ce taux de refus doit être amélioré de 10 % pour le quatrième trimestre 2004, de 20 % pour l'année 2005, et de 20 % pour l'année 2006, c'est à dire qu'il est fixé à 1,75 % pour l'année 2006.
- Ce taux constitue à la fois l'objectif et le seuil de la qualité minimale.

La moyenne annuelle du taux de refus est indiqué en annexe III.

4) DISPONIBILITE DES MOYENS D'INFORMATION

4.1) Disponibilité téléphonique

Ce critère est suivi depuis le mois de mai 2005 après l'installation d'un logiciel sur l'auto-commutateur du standard téléphonique.

4.2) Traitement des réclamations

Toutes les réclamations de la clientèle doivent être traitées et une réponse personnalisée doit être adressée dans un délai maximal de 15 jours.

- L'objectif qualité est :
 - 95 % des réclamations reçoivent une réponse dans un délai de 15 jours.
- Le seuil de la qualité minimale est :
 - 90 % des réclamations sont traitées dans un délai de 30 jours.

La moyenne annuelle du traitement de réclamations est indiquée en annexe IV.

LA CERTIFICATION NF SERVICE

L'objectif initial de TPMR-BORDEAUX était de voir son système qualité reconnu par une certification NF Service selon le référentiel spécifique « service de transport à la demande » NF 371 à la fin de l'année 2006.

Le service doit être conforme à un référentiel préalablement établi et validé par un comité tripartite composé de l'autorité organisatrice, de représentants de voyageurs (associations de handicapés) et de l'exploitant.

Mais l'intervention de l'auditeur de l'AFNOR ne peut être déclenchée que sur présentation du tableau de bord de l'ensemble des critères du recueil des engagements de qualité de service. Chaque critère doit avoir atteint le niveau d'exigence imposé par la norme pendant 3 mois consécutifs.

Or à la fin de l'année 2006, quelques critères ne répondaient encore pas aux niveaux d'exigence demandés, notamment le critère « accessibilité au service téléphonique » (90% ou plus).

Pour atteindre cet objectif en 2007, TPMR-Bordeaux a pris plusieurs mesures au mois de décembre 2006.

- Embauche d'une personne à temps partiel pour renforcer l'équipe de planification des transports.
- Mise en service d'un nouveau standard téléphonique avec aiguillage des appels selon la demande de la clientèle.

Il est raisonnable de penser que nous atteindrons les objectifs fixés par la norme au mois d'avril ou de mai 2007.

Nous pouvons donc envisager une demande de certification au mois de juin 2007.

1) Les critères obligatoires

Ils sont au nombre de 11 :

- Information sur l'offre de service
- Accessibilité au service téléphonique
- Accueil téléphonique par un télé-opérateur
- Informations générales téléphoniques
- Réservations – prise en compte de la demande du voyageur
- Régularité, ponctualité
- Attitude du conducteur
- Confort de conduite
- Propreté, netteté des véhicules
- Fiabilité du véhicule
- Information du véhicule



Ces critères obligatoires sont strictement définis dans le référentiel AFNOR, selon :

- Un service de référence
- Un niveau d'exigence
- Une situation inacceptable

2) Les critères spécifiques

Deux sont imposés par la norme :

- Traitement des réclamations
- Information en situation perturbée

Un a été choisi par le comité tripartite :

- Règles de sécurité

3) Le critère complémentaire

Le comité tripartite a retenu :

- Assistance aux voyageurs

Ce critère complémentaire est strictement défini dans le référentiel AFNOR, selon :

- Un service de référence
- Une situation inacceptable

4) Le comité tripartite

Il s'est réuni sept fois depuis sa création :

- Le 14 décembre 2004
- Le 25 janvier 2005
- Le 17 février 2005
- Le 17 mars 2005
- Le 28 avril 2005
- Le 03 juillet 2006
- Le 07 septembre 2006

Le recueil des engagements de service a été validé par l'ensemble des membres du Comité Tripartite en date du 17 mars 2005.



MESURE DE SATISFACTION DE LA CLIENTELE

TPMR-BORDEAUX est tenu de mesurer la satisfaction de la clientèle au moyen d'une enquête annuelle ciblée.

En 2006, TPMR-BORDEAUX a confié au cabinet « EPSILON-MARKETING » l'enquête de satisfaction de la clientèle dont les résultats figurent dans le chapitre suivant intitulé : « Enquête de mesure de satisfaction de la clientèle » page 25.

Ce même cabinet a été retenu pour réaliser les enquêtes mystères nécessaires à l'obtention de la certification NF Service.

ANNEXE I

ANNEE 2006

PONCTUALITE DU SERVICE

Mois	Nombre de transports		
	Total	Dans tolérance	Hors tolérance
Janvier	7594	7535	59
Février	6600	6494	106
Mars	8036	7821	215
Avril	6514	6336	178
Mai	6958	6724	234
Juin	7379	7126	253
Juillet	5458	5340	118
Août	3391	3298	93
Septembre	6710	6333	377
Octobre	7474	7076	398
Novembre	7439	7113	326
Décembre	6896	6590	306
Total	80449	77786	2663
Taux de ponctualité		96,69 %	3,31 %

ANNEXE II

ANNEE 2006

PROPRETE DES VEHICULES

Mois	Nbre de contrôles	Nbre de véhicules répondant aux critères	Somme des notes
Janvier	110	108	3837 points
Février	100	98	3492 points
Mars	115	114	4058 points
Avril	95	95	3373 points
Mai	100	99	3524 points
Juin	110	109	3830 points
Juillet	90	86	3070 points
Août	35	35	1286 points
Septembre	99	96	3372 points
Octobre	99	98	3400 points
Novembre	95	94	3282 points
Décembre	100	98	3425 points
Total	1148	1130	39949
		98,43%	34,80 points (moyenne)

ANNEXE III

ANNEE 2006

TAUX DE REFUS

	Nbre de transports demandés	Nbre de transports refusés	% de refus
Jours ouvrables	101530	2334	2,30 %
Samedi	6785	227	3,35 %
Dimanche	7028	206	2,93 %
Jours fériés	839	10	1,19 %
Total	116182	2777	2,39 %

ANNEXE IV

ANNEE 2006

TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Nombre de réclamations	22
Nombre de jours avant réponse	51
Délai moyen de réponse	<i>2,32 jours</i>

mobibus

TPMR - BORDEAUX

3 rue de Campilleau
33520 BRUGES

ANNEE 2006

**ENQUETE DE MESURE DE
SATISFACTION DE LA
CLIENTELE**

___ SUIVI DE LA SATISFACTION ___

Résultats 2006

SOMMAIRE

- Données de base
- Satisfaction globale
- Satisfaction par item
- Matrice des résultats 2006
- Attentes spontanées
- Annexe n°1 : questionnaire utilisé



Présentation des résultats complétée par une note de synthèse

DONNÉES DE BASE

OBJECTIFS

- **Hiérarchiser** les attentes de la clientèle
- **Mesurer** la satisfaction des clients
- **Suivre** l'évolution de la satisfaction depuis 2005
- **Préparer** la certification du service Mobibus



Identification des priorités d'action à court et moyen termes...

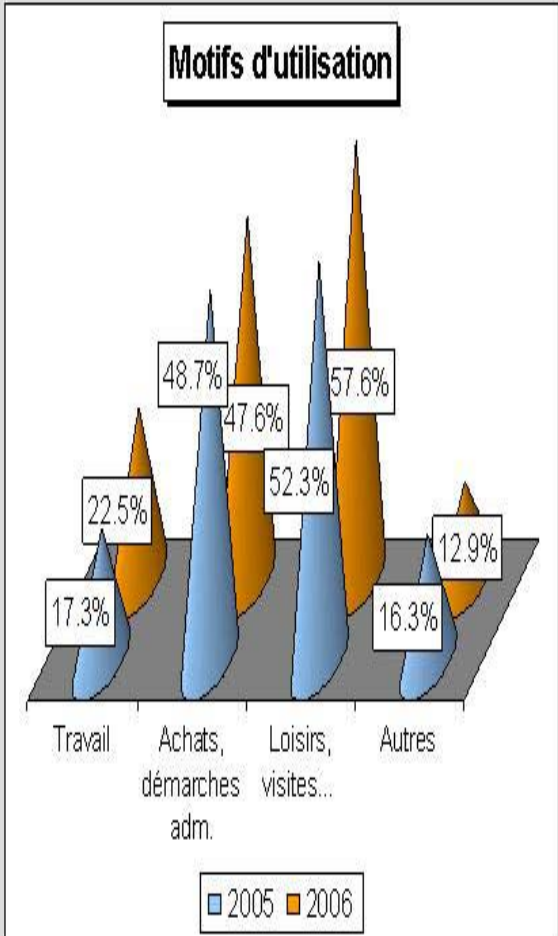
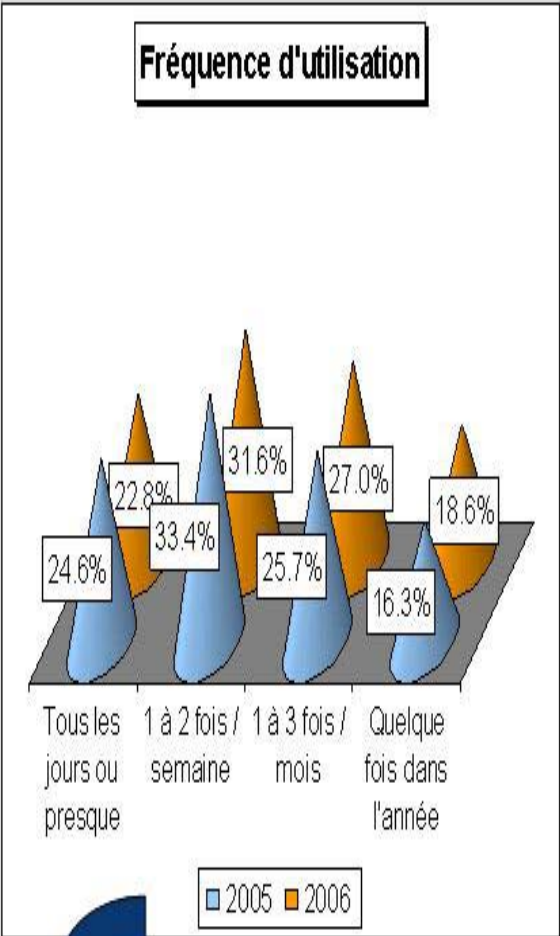
MÉTHODE

- **Réalisation** d'une enquête quantitative
- **Interrogation** de 311 clients utilisateurs du service Mobibus
- **Passation** des appels par téléphone du 06 au 15 juin 2006
- **Sélection** des clients par tirage aléatoire dans votre fichier



Suppression des biais liés aux enquêtes auto-administrées qui sur-représentent les clients satisfaits et les voyageurs très mobiles

ÉCHANTILLON



46% de la clientèle est composée de voyageurs occasionnels...

____ SATISFACTION GLOBALE ____

DÉFINITION

Trois indicateurs sont présentés ci-après pour caractériser la performance globale du service Mobibus.

Note globale de satisfaction

Note sur 20 donnée par le client pour exprimer sa satisfaction générale en fin d'entretien

Indice de satisfaction

% de clients qui accordent une note globale de satisfaction supérieure à 15/20

Indicateur qui rend le mieux compte de la performance du réseau et qui représente une norme de référence

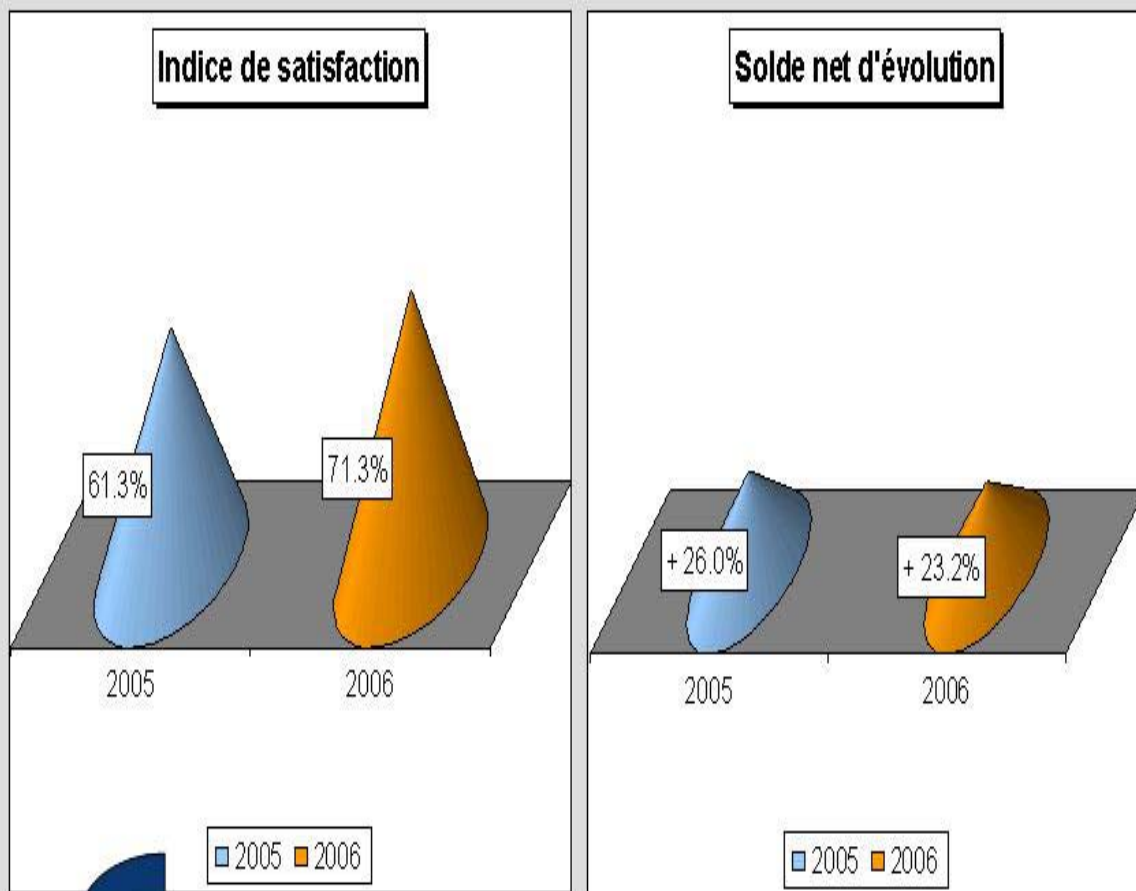
Solde net d'évolution

Différence entre le % de clients qui considèrent que la qualité du service s'est améliorée au cours des 12 derniers mois et ceux qui affirment l'inverse



Un client satisfait est un client qui a des attentes et auxquelles Mobibus répond ; cette satisfaction s'exprime par une note supérieure à 15/20...

PERFORMANCE GLOBALE



Note globale de satisfaction Mobibus 2005 : 15.4 / 20
Note globale de satisfaction Mobibus 2006 : 16.3 / 20

____ **SATISFACTION PAR ITEM** ____

SATISFACTION PAR ITEM

	Opinions positives		Notes sur 10		Évolution
	Jun 2005	Jun 2006	Jun 2005	Jun 2006	
Réception d'une réponse de Mobibus en cas de réclamations	77%	89%	14.8	16.7	↗
Qualité de l'écoute Mobibus envers la clientèle	87%	95%	15.8	16.9	↗
Aménagement et adaptation des véhicules à la situation des usagers	90%	93%	16.2	17.3	↗
Attitude des conducteurs avec la clientèle	96%	98%	17.2	18.0	→
Conduite des conducteurs	86%	89%	15.8	16.5	→
Tenue vestimentaire des conducteurs	96%	96%	17.2	17.5	→
Facilité à joindre le standard téléphonique	65%	58%	13.1	12.6	→
Attitude du personnel du standard téléphonique avec la clientèle	89%	92%	16.2	16.9	→
Facilité à disposer d'un transport en cas de besoin	66%	70%	13.1	14.4	→
Ponctualité des Mobibus	79%	80%	14.5	15.0	→
Propreté intérieure des véhicules	95%	95%	17.1	17.7	→
Confort des véhicules	83%	86%	15.1	15.8	→
Satisfaction globale / Mobibus	90%	97%	15.4	16.3	→

NB : Est considérée comme progression ou régression, une différence minimale de plus ou moins un point entre les notes de 2005 et 2006



Trois progressions significatives

Aucune baisse sur la période 2005-2006

Une accessibilité du standard téléphonique à améliorer

_ MATRICE DES RÉSULTATS 2006 _




MATRICE DES RÉSULTATS 2006

- **La matrice suivante croise :**
 - ▶ Les attentes de la clientèle en colonnes
(prioritaires / importantes / secondaires)
 - ▶ La satisfaction des usagers en lignes
(notes de 0 à 20 indiquées derrière chaque critère avec un surlignage **en vert** ou **en rouge** lorsque le critère évolue sur la période 2005 / 2006 de plus de 1.0 point)



Identification des priorités d'action à court et moyen termes...

NOTE GLOBALE : 16.3 / 20

Satis.	Attentes prioritaires	Attentes importantes	Attentes secondaires
20	<p>Q01 - Attitude des conducteurs avec la clientèle 18.0</p> <p>Excellent</p> <p> Q05 - Attitude du personnel du standard téléphonique avec la clientèle 16.9</p> <p>Q11 - Qualité de l'écoute Mobibus / clientèle 16.9</p>	<p>Q10 - Aménagement et adaptation des véhicules à la situation des usagers 17.3</p> <p>Q02 - Conduite des conducteurs 16.5</p> <p>Q09 - Confort des véhicules 15.8</p>	<p>Q08 - Propreté intérieure des véhicules 17.7</p> <p>Q03 - Tenue vestimentaire des conducteurs 17.5</p> <p>Q12 - Réception d'une réponse de Mobibus en cas de réclamations 16.7</p>
15	<p>Q07 - Ponctualité des Mobibus 15.0</p> <p>Assez bon</p> <p> Q06 - Facilité à disposer d'un transport en cas de besoin 14.4</p>		
13	<p>Passable</p> <p> Q04 - Facilité à joindre le standard téléphonique 12.6</p>		
10			
0			

____ ATTENTES SPONTANÉES ____

ATTENTES SPONTANÉES

D'une manière générale, que faudrait-il améliorer en priorité pour mieux répondre à vos attentes ?

	%
Respecter les horaires	18.3%
Augmenter le nombre de véhicules	17.0%
Diminuer le délai nécessaire pour effectuer une réservation	15.4%
Faciliter l'accessibilité au standard téléphonique	10.9%
Améliorer le confort des véhicules (climatisation en été / bruits / vibrations...)	9.3%
Optimiser les groupements / revoir la programmation	8.7%
Revoir l'aménagement des véhicules (poignées mal positionnées / marches trop hautes / absence de tapis anti-dérapant / rails pour monter le fauteuil de mauvaise qualité...)	7.4%
Moderniser le parc des véhicules	6.8%
Améliorer l'attitude des chauffeurs	4.5%
Prévenir en cas de retard	4.2%
Diminuer les erreurs (adresses / heures...)	3.2%
Étendre la zone géographique de transport	2.9%
Disposer systématiquement de l'aller et du retour	2.9%
Améliorer la conduite des chauffeurs	2.3%
Prévoir les temps de chargement et déchargement dans les plannings	2.3%
Proposer des horaires plus tardifs (jours de fête / samedi...)	1.9%
Améliorer l'accueil du standard téléphonique	1.3%
Améliorer le site internet	1.0%
Augmenter l'offre le week-end	1.0%
Améliorer la coordination entre les chauffeurs et la planification	1.0%
Éviter les oublis de la part des chauffeurs	1.0%
Assurer les transports médicaux	0.6%
Diminuer le prix du transport	0.6%
Pouvoir emmener son chien dans les véhicules	0.6%
Proposer différents modes de paiement	0.3%
Rien à signaler / tout va bien	28.0%
TOTAL	153.4%

ANNEXE N°1

Questionnaire utilisé

Nom de l'interviewé
Téléphone / 0 / 5 / / / / / / / / / / /

Bonjour,

Nous réalisons une étude pour Mobibus. J'aimerais vous poser quelques questions. Ce sera très rapide. Merci.

Q0 Avec quelle fréquence approximative utilisez-vous Mobibus ?

1. Tous les jours
2. Presque tous les jours → **Aller en Q1**
3. 1 à 2 fois par semaine
4. 1 à 3 fois par mois
5. Quelquefois dans l'année

6. *Jamais ou exceptionnellement* → *Arrêter la passation du questionnaire et remercier l'interviewé*

Voici une série d'affirmations concernant Mobibus. Pour chacune d'entre-elles, veuillez m'indiquer une note comprise entre 0 et 10 suivant que vous soyez plus ou moins d'accord avec celles-ci.
(0 = pas du tout d'accord ; 10 = tout à fait d'accord)

Q1 Les conducteurs sont aimables et accueillants avec la clientèle / /

Q2 Les conducteurs conduisent en souplesse / /

Q3 Les conducteurs ont une tenue vestimentaire correcte / /

Q4 Il est facile de joindre le standard téléphonique / /

Q5 Le personnel du standard téléphonique est aimable et courtois avec la clientèle / /

Q6 Quand j'en ai besoin, je dispose toujours d'un transport / /

Q7 Les Mobibus sont à l'heure ; on peut compter dessus / /

Q8 Il n'y a rien à dire sur la propreté intérieure des véhicules / /

Q9 On est bien installé dans les véhicules ; ils sont confortables / /

Q10 Les véhicules sont bien aménagés et adaptés à ma situation / /

Q11 D'une manière générale, Mobibus est à l'écoute de la clientèle / /

Q12 En cas de réclamation, je reçois toujours une réponse de la part de Mobibus / /

Q13 Toutes ces précisions étant faites, quelle note globale, entre 0 et 10, donneriez-vous pour exprimer votre satisfaction à l'égard de Mobibus ? (0 = Très mauvaise note ; 10 = Très bonne note)

0-----1-----2-----3-----4-----5-----6-----7-----8-----9-----10

Q14 Si vous deviez porter une appréciation générale sur la qualité du service Mobibus en 2006, vous diriez que c'est :

1. Mieux qu'en 2005
2. Pareil à 2005
3. Moins bien qu'en 2005
4. Ne sait pas

Q15 Concernant Mobibus, que faudrait-il améliorer en priorité afin de mieux répondre à vos attentes ?

(Enquêteur : ne rien suggérer - tout noter)

.....

.....

.....

.....

.....

Q16 Pour quel usage empruntez-vous Mobibus ?

(Enquêteur : plusieurs réponses possibles)

1. Pour aller au travail
2. Pour aller faire des achats, des démarches administratives et de santé
3. Pour vos loisirs, vos visites, vos promenades
4. Autres

Étude satisfaction réalisée par



pour le compte
de Mobibus



Des études franches mais pas rasoirs !

mobibus

TPMR - BORDEAUX

3 rue de Campilleau
33520 BRUGES

ANNEE 2006

**ETAT DE L'EFFECTIF AU 31
DECEMBRE**

EFFECTIF AU 31 DECEMBRE 2006

NUMERO	NOM PRENOM	EMBAUCHE	FONCTION	CONTRAT	EQTP
1	AILLOUD Pascal	16/05/94	CONDUCTEUR	CDI	1
2	AMAT Joseph	06/12/82	CHEF DE GROUPE	CDI	0,5
3	ANCIAES Michel	09/05/00	CONDUCTEUR	CDI	1
4	AUMAILLEY Pierre	01/04/93	CONDUCTEUR	CDI	1
5	BALEIX Stéphane	24/06/98	CONDUCTEUR	CDI	1
6	BARON Joël	09/04/90	CONDUCTEUR	CDI	1
7	BUSQUET Bernard	22/03/91	CONDUCTEUR	CDI	1
8	CADRAN Castel	08/12/00	CONDUCTEUR	CDI	1
9	CLAVERIA Jean-Luc	18/09/00	CONDUCTEUR	CDI	0,5
10	DAUNESSE Alain	19/05/81	CONDUCTEUR	CDI	1
11	DE CASTRO Manuel	31/03/94	CONDUCTEUR	CDI	1
12	DE WOEWODSKY Alexandre	23/09/85	CONDUCTEUR	CDI	1
13	DE MOURA Manuel	22/03/82	CHEF DE GROUPE	CDI	1
14	DUBOSC Robert	21/04/92	CONDUCTEUR	CDI	1
15	DUFOUR Franck	11/12/00	CONDUCTEUR	CDI	1
16	DUMONTIER Muriel	01/07/02	CONDUCTEUR	CDI	1
17	DUMORA Yannick	20/10/80	CONDUCTEUR	CDI	1
18	DUPEROU Philippe	19/12/05	CONDUCTEUR	CDI	1
19	DUPUY Roland	22/01/96	CONDUCTEUR	CDI	1
20	ERCHOUK Badia	01/12/04	CONDUCTEUR	CDI	1
21	EVEN Thierry	06/09/04	CONDUCTEUR	CDI	1
22	FOSSIER William	18/08/80	CHEF DE GROUPE	CDI	1
23	GACHINIARD Laurent	24/06/98	CONDUCTEUR	CDI	1
24	GHENNAI Saliha	01/10/05	CONDUCTEUR	CDI	1
25	GONCALVES Armand	09/04/90	CONDUCTEUR	CDI	1
26	GONZALEZ Bruno	18/09/06	CONDUCTEUR	CDD	1
27	HESTAULT Philippe	09/11/01	CONDUCTEUR	CDI	1
28	HOUAMEL Halim	08/12/00	CONDUCTEUR	CDI	1
29	LANGEL Stéphane	16/11/92	CONDUCTEUR	CDI	1
30	LAQUEY Armand	16/03/98	CONDUCTEUR	CDI	1
31	LAURENTI François	28/10/91	CONDUCTEUR	CDI	1
32	LAVIGNE Jacques	21/04/82	CONDUCTEUR	CDI	1
33	LEGEAUD Freddy	21/01/81	CONDUCTEUR	CDI	1
34	MAGUENNI Samira	01/12/05	CONDUCTEUR	CDI	1
35	OLIVIE Lionel	16/03/82	CONDUCTEUR	CDI	1
36	PASCAUD Eric	20/02/90	CONDUCTEUR	CDI	1
37	PATANCHON David	28/11/01	CONDUCTEUR	CDI	1
38	PLANTIVET Dominique	13/01/03	CONDUCTEUR	CDI	1
39	RODRIGUEZ Michel	09/04/90	CONDUCTEUR	CDI	1
40	RONDEL Hugues	01/09/06	CONDUCTEUR	CDI	1
41	TORIBIO José	01/05/04	CONDUCTEUR	CDI	1
42	MONDON Michel	01/02/04	CHEF D'EXPLOITATION	CDI	1
43	LE BOULCH Thomas	26/01/04	RESP. QUALITE	CDI	1
44	PUY Josette	01/09/78	RESP. PLANIFICATION	CDI	1
45	BOURLON Sylvie	01/09/78	PLANIFICATRICE	CDI	1
46	CALVO Audrey	13/11/06	PLANIFICATRICE	CDD	0,5
47	GEMME Lilian	01/10/02	PLANIFICATEUR	CDI	0,5
48	TAMARELLE Marlène	05/01/04	PLANIFICATRICE	CDI	1
49	WILLIEN Franck	13/10/03	PLANIFICATEUR	CDI	0,5
50	MOUREAU Marie-Christine	06/05/05	SECRETAIRE COMPTABLE	CDI	1
51	GEMME Pascal	01/10/01	EMPLOYE DE BUREAU	CDI	0,5
					48

mobibus

TPMR - BORDEAUX

3 rue de Campilleau
33520 BRUGES

ANNEE 2006

ETAT DU PARC VEHICULES

AGE MOYEN DU PARC AU 31 DECEMBRE 2006

N° DE PARC	MARQUE	TYPE	NUMERO IMMATRICULATION	DATE DE 1ère MISE EN CIRCULATION	TYPE	AGE AU 31 DECEMBRE 2006		
						ANS	MOIS	JOURS
961	RENAULT	Master	9129 MW 33	03/12/96	Master 5FR	10	0	28
962	RENAULT	Master	2811 MX 33	17/12/96	Master 5FR	10	0	14
963	RENAULT	Master	2812 MX 33	17/12/96	Master 5FR	10	0	14
964	RENAULT	Master	7894 MX 33	09/01/97	Master 5FR	9	11	22
981	RENAULT	Master	8858 NN 33	24/07/98	Master 5FR	8	5	7
982	RENAULT	Master	8859 NN 33	24/07/98	Master 5FR	8	5	7
983	RENAULT	Master	5876 NP 33	19/08/98	Master 5FR	8	4	12
984	RENAULT	Master	7277 NP 33	24/08/98	Master 5FR	8	4	7
991	RENAULT	Kangoo	6842 PG 33	07/01/00	Kangoo 1FR	6	11	24
992	RENAULT	Kangoo	6844 PG 33	07/01/00	Kangoo 1FR	6	11	24
993	RENAULT	Master	5973 PH 33	07/02/00	Master 5FR	6	10	24
994	RENAULT	Master	5978 PH 33	07/02/00	Master 5FR	6	10	24
041	RENAULT	Master	2666 RS 33	30/04/04	Master 3FR	2	8	1
042	RENAULT	Master	8410 RT 33	17/06/04	Master 3FR	2	6	14
043	RENAULT	Master	8398 RT 33	17/06/04	Master 3FR	2	6	14
044	RENAULT	Master	8972 RY 33	12/10/04	Master 3FR	2	2	19
045	RENAULT	Master	5709 RZ 33	02/11/04	Master 3FR	2	1	29
046	RENAULT	Master	5713 RZ 33	02/11/04	Master 3FR	2	1	29
051*	RENAULT	Master	5117 SM 33	12/10/05	Master 3FR	1	2	19
052	RENAULT	Master	6405 SN 33	17/11/05	Master 3FR	1	1	14
053	RENAULT	Master	6407 SN 33	17/11/05	Master 3FR	1	1	14
054	RENAULT	Kangoo	652 SP 33	28/11/05	Kangoo 1FR	1	1	3
055	RENAULT	Kangoo	659 SP 33	28/11/05	Kangoo 1FR	1	1	3
061	RENAULT	Kangoo	998 TB 33	06/09/06	Kangoo 1FR	0	3	25
062	RENAULT	Master	4829 TE 33	29/11/06	Master 5FR	0	1	2
063	RENAULT	Master	4830 TE 33	29/11/06	Master 5 FR	0	1	2

AGE MOYEN AU 31 DECEMBRE 2006 : 4,68 ANS

* Remplace le véhicule 001 détruit par un incendie le 9 juin 2005.

TPMR - BORDEAUX

3 rue de Campilleau
33520 BRUGES

ANNEE 2006

**COMPTE RENDU FINANCIER
DETAILLE AU 31 DECEMBRE
2006**

Désignation : T.P.M.R. BORDEAUX

Rubriques	France		Exportation		31/12/2006	31/12/2005
Ventes de marchandises	FA		FB		FC	
Production - biens	FD		FE		FF	
vendue - services	FG	2 731 180	FH		FI	2 674 292
CHIFFRE D'AFFAIRES NET	FJ	2 731 180	FK		FL	2 674 292
Production stockée					FM	
Production immobilisée					FN	
Subventions d'exploitation					FO	
Reprises sur amortissements et provisions, transferts de charges (9)					FP	17 751
Autres produits (1) (11)					FQ	181
TOTAL DES PRODUITS D'EXPLOITATION (2)				I	FR	2 759 859
Achats de marchandises (y compris droits de douane)					FS	
Variation de stock (marchandises)					FT	
Achats matières premières, autres approvisionnements (et droits de douane)					FU	111 689
Variations de stock (matières premières et approvisionnements)					FV	7 579
Autres achats et charges externes (3) (6 bis)					FW	852 592
Impôts, taxes et versements assimilés					FX	96 461
Salaires et traitements					FY	1 029 080
Charges sociales (10)					FZ	441 407
DOTATIONS D'EXPLOITATION						
Sur immobilisations : - dotations aux amortissements					GA	147 898
- dotations aux provisions					GB	
Sur actif circulant : dotations aux provisions					GC	825
Pour risques et charges : dotations aux provisions					GD	10 000
Autres charges (12)					GE	42
TOTAL DES CHARGES D'EXPLOITATION (4)				II	GF	2 969 371
1. RESULTAT D'EXPLOITATION (I - II)					GG	(209 512)
OPERATIONS EN COMMUN						
Bénéfice attribué ou perte transférée				III	GH	
Perte supportée ou bénéfice transféré				IV	GI	
PRODUITS FINANCIERS						
Produits financiers de participations (5)					GJ	
Produits des autres valeurs mobilières et créances de l'actif immobilisé (5)					GK	
Autres intérêts et produits assimilés (5)					GL	
Reprises sur provisions et transferts de charges					GM	
Différences positives de change					GN	
Produits nets sur cessions de valeurs mobilières de placement					GO	
TOTAL DES PRODUITS FINANCIERS				V	GP	
Dotations financières aux amortissements et provisions					GQ	
Intérêts et charges assimilées (6)					GR	3 739
Différences négatives de change					GS	
Charges nettes sur cessions de valeurs mobilières de placement					GT	
TOTAL DES CHARGES FINANCIERES				VI	GU	12 228
2. RESULTAT FINANCIER (V - VI)					GV	(12 228)
3. RESULTAT COURANT AVANT IMPOTS (I - II + III - IV + V - VI)					GW	(9 088)

mobibus

TPMR - BORDEAUX

3 rue de Campilleau
33520 BRUGES

ANNEE 2006

**COMPTE DE RESULTAT
ANNUEL**

SITUATION DU COMPTE D'EXPLOITATION

Année 2006

montant HT

RECETTES

Contribution forfaitaire	2 534 234,01
Recettes tarifaires	196 946,25
Autres recettes	842,21

TOTAL RECETTES **2 732 022,47 €**

DEPENSES

Gazole	150 014,38
Autres achats et charges	114 356,34
Charges externes	414 007,34
Personnel	1 681 496,98
Personnel intérimaire	160 886,35
Activité sous-traitée	131 406,39
Impôts et taxes	59 367,17
Charges financières	12 228,04
Dotations aux amortissements	119 506,52
Autres dépenses	100 284,78

TOTAL DEPENSES **2 943 554,29 €**

RESULTAT AVANT **-211 531,82 €**

TOTAL IMPOT SOCIETE **0,00 €**

RESULTAT NET **-211 531,82 €**

SITUATION DU COMPTE D'EXPLOITATION

Année 2006

<i>ligne de regroupement</i>	<i>Nature analytique</i>		<i>montant HT</i>
30 PERSONNEL DIRECT	3050	Indemnites pers.direct	0.00
	TOTAL		0,00 €
1 RECETTES			
Contribution forfaitaire d'exploitation			
10 RECETTES D'ACTIVITE	11501	Transport PMR COMPENSATION	2 491 995,01
10 RECETTES D'ACTIVITE	11502	Transport PMR TP	42 239,00
			2 534 234,01
Recettes tarifaires			
10 RECETTES D'ACTIVITE	11503	Transport PMR RECETTES DIRECTES	196 946,25
			196 946,25
Autres recettes			
20 PRODUITS ACCESSOIRES	2010	Produits accessoires divers	790,68
20 PRODUITS ACCESSOIRES	2041	Remboursement de frais	51,53
63 FRAIS REPARTIS	2010	Produits accessoires divers	0,00
			842,21
	TOTAL RECETTES		2 732 022,47 €

SITUATION DU COMPTE D'EXPLOITATION

Année 2006

<i>ligne de regroupement</i>	<i>Nature analytique</i>	<i>montant HT</i>
2 DEPENSES		
Gazole		
40 CONSOMMATIONS	4010 Gazole	0-134 586,16
62 AUTRES CHARGES INDIRECTES	6290 Frais divers	-15 428,22
		-150 014,38
Autres achats et charges d'exploitation		
40 CONSOMMATIONS	4020 Lubrifiants	-2 451,21
40 CONSOMMATIONS	4050 Pneumatiques	-8 292,41
41 ENTRETIEN DES VEHICULES	4122 Nettoyage des vehicules	0,00
41 ENTRETIEN DES VEHICULES	4131 Equipement accessoires	-422,74
42 AUTRES CHARGES DE VEHICULES	4230 Assurances vehicules d'expl.	-21 701,76
42 AUTRES CHARGES DE VEHICULES	4231 Indemnisation tiers	0-13 266,95
62 AUTRES CHARGES INDIRECTES	6211 Billetterie	-1 371,96
62 AUTRES CHARGES INDIRECTES	6220 Entret. materiels annexes	-2 788,91
62 AUTRES CHARGES INDIRECTES	6230 Loc. mat. annexe exploitation	-1 905,60
64 MOUVEMENTS EXERCICES ANTERIEURS	6420 Depenses/exercices anterieurs-autres	-62 154,80
		-114 356,34
Charges externes		
41 ENTRETIEN DES VEHICULES	4130 Reparations exterieures	-136 999,02
41 ENTRETIEN DES VEHICULES	4160 Remboursement assurances	2 426,05
63 FRAIS REPARTIS	5062 Personnel detache pers.indirect.	-2 572,61
63 FRAIS REPARTIS	5062 Personnel detache pers.indirect.	-114 654,00
71 LOCATION LT & CREDIT BAIL	7112 Loyer batiments sup. 100 kf	-96 857,76
81 FRAIS DE SIEGE	7210 Frais siege groupe (fact./avis liaso)	-65 350,00
		-414 007,34

SITUATION DU COMPTE D'EXPLOITATION

Année 2006

<i>ligne de regroupement</i>	<i>Nature analytique</i>	<i>montant HT</i>
Personnel		
30 PERSONNEL DIRECT	3000 Salaires pers.direct	-914 675,25
30 PERSONNEL DIRECT	3001 Charges sociales pers.direct	0-455 027,85
30 PERSONNEL DIRECT	3002 Provision CP pers.direct	-15 481,73
30 PERSONNEL DIRECT	3003 Provision PFA pers.direct	-169,24
30 PERSONNEL DIRECT	3010 REDUCTION CHARGES LOIS AUBRY 1	38 139,22
30 PERSONNEL DIRECT	3030 Formation pers.direct	-15 616,10
30 PERSONNEL DIRECT	3070 Notes de frais pers.direct	-26 568,53
30 PERSONNEL DIRECT	3092 Charges diverses pers.direct	0-2 175,92
50 PERSONNEL INDIRECT	5000 Salaires pers.indirect	-158 988,22
50 PERSONNEL INDIRECT	5001 Charges sociales pers.indirect	-84 566,94
50 PERSONNEL INDIRECT	5002 Provision CP pers.indirect	-834,45
50 PERSONNEL INDIRECT	5003 Provision PFA pers.indirect	116,60
50 PERSONNEL INDIRECT	5010 REDUCTIONS CHARGES LOIS AURY 1	5 749,74
50 PERSONNEL INDIRECT	5030 Formation pers.indirect	-3 410,51
50 PERSONNEL INDIRECT	5070 Notes de frais pers.indirect	-290,65
50 PERSONNEL INDIRECT	5092 Charges diverses pers.indirect.	0,00
62 AUTRES CHARGES INDIRECTES	6278 Receptions	-52,00
62 AUTRES CHARGES INDIRECTES	6293 Retraites (prov et reprise)	-12 251,00
63 FRAIS REPARTIS	5000 Salaires pers.indirect	-21 877,10
63 FRAIS REPARTIS	5001 Charges sociales pers.indirect	-10 865,51
63 FRAIS REPARTIS	5002 Provision CP pers.indirect	-1 139,61
63 FRAIS REPARTIS	5003 Provision PFA pers.indirect	52,64
63 FRAIS REPARTIS	5010 REDUCTIONS CHARGES LOIS AURY 1	1 340,75
63 FRAIS REPARTIS	5030 Formation pers.indirect	-349,80
63 FRAIS REPARTIS	5070 Notes de frais pers.indirect	-2 505,22
63 FRAIS REPARTIS	6250 Prov. risques & chg. d'exploit.	0,00
83 OPERATIONS AUTRES	8125 Abondement	-50,30
		-1 681 496,98
Personnel intérimaire		
30 PERSONNEL DIRECT	3060 Interimaires pers.direct	-160 886,35
63 FRAIS REPARTIS	5060 Interimaires pers.indirect	0,00
		-160 886,35

SITUATION DU COMPTE D'EXPLOITATION

Année 2006

ligne de regroupement	Nature analytique	montant HT
Activité sous-traitée		
42 AUTRES CHARGES DE VEHICULES	4210 Location court-terme vehicule	-3 742,00
42 AUTRES CHARGES DE VEHICULES	4220 Sous-traitance	-127 664,39
		-131 406,39
Impôts et taxes		
42 AUTRES CHARGES DE VEHICULES	4232 Impots et taxes vehicules expl	-651,38
42 AUTRES CHARGES DE VEHICULES	4233 Radio-téléphone	-275,00
43 AUTRES CHARGES DIRECTES	4330 Organic	-4 378,15
62 AUTRES CHARGES INDIRECTES	6240 Taxe professionnelle	-42 239,00
62 AUTRES CHARGES INDIRECTES	6241 Impots et taxes divers	-11 584,00
63 FRAIS REPARTIS	6241 Impots et taxes divers	-239,64
		-59 367,17
Charges financières		
80 OPERATIONS FINANCIERES	8020 Charges financ. Intérêts de trésorer	-12 228,04
		-12 228,04
Dotations aux amortissements		
70 AMORTISSEMENTS	7020 Amort. vehicule	-84 976,92
70 AMORTISSEMENTS	7025 Amort. materiel annexe	0-20 580,22
70 AMORTISSEMENTS	7050 Amort. batiments	-1 249,71
70 AMORTISSEMENTS	7051 Amort. mat. mob. bureau	-2 958,99
70 AMORTISSEMENTS	7052 Amort. logiciel	-14 493,85
70 AMORTISSEMENTS	7053 Amort. Matériel Informatique	-5 455,14
79 PLUS VALUES DE CESSION	8130 RTRT CONSO DES PLUS VALUES	9 915,67
82 OPERATIONS EXCEPTIONNELLES	8112 Résultat Cession Immos corp et incor	292,64
82 OPERATIONS EXCEPTIONNELLES	8120 Charges exceptionnelles	0,00
		-119 506,52

SITUATION DU COMPTE D'EXPLOITATION

Année 2006

<i>ligne de regroupement</i>	<i>Nature analytique</i>	<i>montant HT</i>
Autres dépenses		
62 AUTRES CHARGES INDIRECTES	6221 Cout vehicule de service, de fn	-4 902,12
62 AUTRES CHARGES INDIRECTES	6250 Prov. risques & chg. d'exploit.	-107,68
62 AUTRES CHARGES INDIRECTES	6272 Honoraires	-975,00
63 FRAIS REPARTIS	6010 Electricite & gaz	-12 506,59
63 FRAIS REPARTIS	6011 Eau	-2 655,81
63 FRAIS REPARTIS	6020 Entretien batiments	-21 292,55
63 FRAIS REPARTIS	6024 Gardiennage	-219,48
63 FRAIS REPARTIS	6040 Assurances diverses	-867,34
63 FRAIS REPARTIS	6110 PTT - Affranchissement	-9 138,56
63 FRAIS REPARTIS	6111 Téléphone fixe	-9 839,72
63 FRAIS REPARTIS	6112 Téléphone mobile	-1 222,54
63 FRAIS REPARTIS	6114 Lignes Informatiques (CEGETEL)	-1 966,90
63 FRAIS REPARTIS	6120 Fournitures administratives	-5 231,35
63 FRAIS REPARTIS	6121 Fournitures informatiques	-307,68
63 FRAIS REPARTIS	6130 Loc. entret. maintenance info.	-6 884,48
63 FRAIS REPARTIS	6140 Location ent. mat. bureau	-2 172,80
63 FRAIS REPARTIS	6150 Documentation	-106,47
63 FRAIS REPARTIS	6221 Cout vehicule de service, de fn	-6 928,10
63 FRAIS REPARTIS	6272 Honoraires	-8 192,90
63 FRAIS REPARTIS	6274 Services bancaires	-459,27
63 FRAIS REPARTIS	6275 Publicite	-143,78
63 FRAIS REPARTIS	6275 Publicite	-1 926,40
63 FRAIS REPARTIS	6277 Cadeaux clientele	-1 551,46
63 FRAIS REPARTIS	6278 Receptions	-1 565,88
63 FRAIS REPARTIS	6278 Receptions	0,00
63 FRAIS REPARTIS	6283 Relations exterieures	-40,00
63 FRAIS REPARTIS	6290 Frais divers	920,08
		-100 284,78
	TOTAL DEPENSES	-2 943 554,29 €
	RESULTAT AVANT IMPOT	-211 531,82 €

SITUATION DU COMPTE D'EXPLOITATION

Année 2006

ligne de regroupement	Nature analytique	montant HT
3		
82 OPERATIONS EXCEPTIONNELLES	8122 Impot / societe	0,00
	TOTAL IMPOT SOCIETE	0,00 €
	RESULTAT NET	-211 531,82 €
	TOTAL RESULTAT SOCIAL	-211 531,82 €

TPMR - BORDEAUX

3 rue de Campilleau
33520 BRUGES

ANNEE 2006

**COMPTE RENDU DES
INVESTISSEMENTS REALISES**

N° compte	Libellés	Investissement H.T au 31.12.06
<u>IMMOBILISATIONS</u>		
205 000	Concessions	-
207 000	Fonds commercial	-
208 100	Logiciels	-
211 500	Terrains bâtis	-
212 000	Agencements. Aménagements des terrains	-
213 100	Bâtiments	-
213 500	Instal. Agencem. Aménag. Constructions	-
214 000	Construction sur sol d'autrui	-
215 100	Installations complexes spécialisées	-
215 300	Installations à caractère spécifique	-
215 400	Matériel industriel	-
215 500	Outillage industriel	-
217 100	Matériel de transport (bus)	97 965,34
217 120	Véhicules de service	-
217 500	Matériel de transport annexe	-
218 100	Instal. Agencem. Aménag. Divers	6 499,76
218 300	Matériel de bureau	-
218 350	Matériel informatique	762,15
218 400	Mobilier	-
	TOTAL	105 227,25 €

mobibus

TPMR - BORDEAUX

3 rue de Campilleau
33520 BRUGES

ANNEE 2006

**CONTRATS SUPERIEURS A 30 000
EUROS HT**

ANNEE 2006**CONTRATS SUPERIEURS A 30.000 EUROS HT**

SOCIETE CONTRACTANTE	OBJET DU CONTRAT	MONTANT H.T.
CRDH 33	LOYER BATIMENTS	96 858 €
M.E.S	ENTRETIEN VEHICULES	133 540 €
AVIA PICOTY	GAZOLE	53 503 €
DYNEFF	GAZOLE	53 670 €
ADECCO	INTERIM	93 801 €
TRIANGLE	ITERIM	62 802 €
TANSPORT GILL	SOUS TRAITANCE	56 240 €
TRANSPORT SOUBISE	SAOUS TRAITANCE	33 882 €
TRANSPORT ROUE LIBRE AQUITAINE	SOUS TRAITANCE	32 377 €

COMMUNAUTE
URBAINE DE BORDEAUX

LACUB

Rapport annuel 2006
du service public de :

transport public





sommaire

Faits marquants de l'année 2006	4
Repères	6
Chapitre 1 - description des services	
Le réseau de transport en commun TBC	11
Le réseau de transport à la demande Mobibus	13
Le réseau de transport scolaire	14
Chapitre 2 - synthèse des activités	
Le réseau de transport en commun TBC	17
Le réseau de transport à la demande Mobibus	18
Le réseau de transport scolaire	20
Chapitre 3 - analyse économique et financière	21
Chapitre 4 - contrôles effectués	31
Chapitre 5 - avis du délégant	34
Chapitre 6 - activité détaillée du réseau de transport en commun TBC	37
Chapitre 7 - activité détaillée du réseau de transport à la demande Mobibus	57
Chapitre 8 - activité détaillée du réseau de transport scolaire	64
Le transport et les 27 communes	66

édito

Le plan des déplacements urbains, voté en mai 2000, fixe des objectifs ambitieux notamment en matière de report modal (véhicule particulier / transport en commun) et en terme de fréquentation du réseau de transport et des parcs relais.

C'est ainsi, animée d'une volonté constante de renforcer la qualité de services aux usagers, que la Communauté urbaine de Bordeaux continue de développer les dessertes de son territoire et offre par sa politique de renouvellement de la flotte autobus (véhicules GNV, climatisés et accessibles aux personnes à mobilité réduite) des conditions de transport confortables à sa clientèle.

Celle-ci répond d'ailleurs présente puisque l'on peut noter pour l'année 2006, une augmentation de la fréquentation du réseau TBC de 9,5%. Tous ces efforts ont d'ailleurs été relayés, sur le plan national, avec l'attribution du Ticket d'Or en décembre 2006 et de la Palme Billétique en janvier 2006.

Le réseau MOBIBUS, transport pour les personnes à mobilité réduite, suit également la même tendance avec une augmentation de sa fréquentation de l'ordre de 7%.

Dans ce contexte, la Communauté urbaine de Bordeaux peut au regard des nouvelles pratiques de déplacements, que la fiabilité dorénavant acquise du tramway ne fera que renforcer, envisager avec sérénité un renforcement durable de la mobilité de ses administrés.

faits marquants de l'année 2006



Janvier
Salon de l'étudiant

- Fin de la phase 2 pour la pose des nouveaux abris voyageurs
- TBC : palme billétique remise par Ville et Transports

Février
Jumping de Bordeaux

Mars
Semi marathon de Bordeaux

Avril
Foire de Printemps
Escale du livre

- TBC : début de la réception des nouveaux bus GNV avec leur nouvelle livrée (charte TBC)



Septembre
Journée du patrimoine

- TBC : expérimentation du transport à la demande Créabus sur la commune du Taillan-Médoc
- TBC : certification AFNOR du service de contrôle
- TBC : validation de la montée par l'avant sur le réseau bus

Octobre

- TBC : réception de la 1ère rame au dépôt Bastide de la phase 2 du tramway
- TBC : annonce dans les stations du tramway de la journée de la trisomie
- Intermodalité : installation d'une borne libre service TER Aquitaine (achats de billets) place des Quinconces

Novembre
Conforexpo
Novart Bordeaux

- Fin de la phase 3 pour la pose des nouveaux abris voyageurs
- TBC : certification NF Services des lignes de bus 21, 41, 48 et reconduction de la certification pour les lignes A et C
- TBC : certification ISO du cycle des recettes

Décembre

- TBC : comité tripartite pour la certification des lignes
- TBC : rappel sous forme de slogan, des règles liées à la civilité
- TBC : ticket d'or remis par Ville et Transports
- TBC : mouvement de grève des conducteurs



Mai	Juin	Juillet	Août
<p>Foire internationale de Bordeaux</p> <ul style="list-style-type: none"> TBC : pour les abonnés du réseau partenariat avec "Cinéconcert" avec 1 place offerte pour un ticket acheté 	<p>Bordeaux fête le vin</p> <ul style="list-style-type: none"> TBC : présentation du nouveau bus GNV avec sa livrée au Printemps d'Albret 	<p>Juillet</p> <ul style="list-style-type: none"> TBC : évolution des tarifs Mobibus : comité tripartite dans le cadre du Plan Qualité 	<p>Août</p> <ul style="list-style-type: none"> TBC : expérimentation de la nouvelle ligne 13 à St Augustin Scolaire : notification du marché pour le renouvellement de 144 circuits

2006, c'est aussi

Premier dimanche de chaque mois, journée sans voiture, de 10h00 à 18h00, les autobus circulent à vitesse réduite dans le périmètre défini.

Poursuite des travaux de la phase 2 du tramway.

Lancement des études liées à la restructuration du réseau bus à l'horizon de la phase 2 du tramway (réseau 2009) : rencontre avec l'ensemble des communes depuis mai 2006.

Etude pour la desserte, par les bus, des pôles intermodaux dans le cadre de la restructuration du réseau TBC.

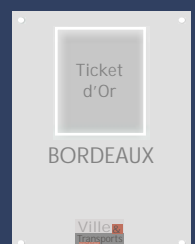
Avril à novembre, livraison des nouveaux bus GNV avec livrée. Au 31/12/2006, le délégataire Connex Bordeaux a réceptionné 61 véhicules sur les 111 prévus dans le cadre du marché.

Généralisation de la montée par l'avant sur les lignes de bus. Cette dernière est réalisée par étapes en fonction de la mise en conformité des équipements des véhicules.



17 janvier 2006
 Palmarès 2005 des Villes et des Régions
 Palme de la billetterie
 Ville et Transports Magazine

19 décembre 2006
 15^e Palmarès des Transports
 Prix des Villes et Régions de France



repères

Le réseau tbc

L'exploitation kilométrique

2006	24 286 570
2005	24 720 668
2004	23 607 736

On relève ainsi pour l'année écoulée, un léger affaiblissement des kilomètres parcourus sur le réseau de transport de 1,76% en comparaison de 2005.

Cependant, il convient de pondérer cette diminution. L'année 2006 a vu, suite à la restructuration du réseau, la suppression de lignes de bus (24,56exp,83,96) mais aussi des multiples adaptations d'itinéraires des lignes concernées par les travaux de la phase 2 du tramway.

La fréquentation

2006	75 370 132
2005	68 775 919
2004	59 128 921

En comparaison avec l'année précédente, on remarque une évolution notable de +9,5% pour le réseau TBC.

Toutefois le réseau de bus connaît une baisse de sa fréquentation de 2,43% tandis que le réseau de tramway progresse à +21,90%

Pour cet indicateur, la répartition en % des réseaux de bus et de tramway est la suivante :

2006	B : 45,19	T : 54,81
2005	B : 50,76	T : 49,24
2004	B : 69,58	T : 30,42

L'offre du réseau

Cet indicateur est évalué par le rapport entre les kilomètres parcourus dans l'année et le nombre d'habitants du P.T.U.

2006	36,79 km/hab.
2005	37,45 km/hab.
2004	35,76 km/hab.

Le taux d'utilisation du réseau

Ce critère traduit le rapport entre la fréquentation et les kilomètres parcourus par les bus et les rames.

Il permet de juger de l'adaptation de l'offre aux besoins des usagers.

2006	3,10 voy/km
2005	2,78 voy/km
2004	2,50 voy/km

L'usage du réseau

Ce critère représente le rapport entre la fréquentation et le nombre d'habitants de la Communauté urbaine (660 091 habitants selon le recensement de 1999).

2006	114 voy/hab
2005	104 voy/hab
2004	89 voy/hab

La fraude

L'enquête s'est déroulée sur les 3 lignes de tramway et 21 lignes de bus auprès de 4 901 usagers, du 30/11 au 06/12/2006.

Cette mesure met en valeur un taux global de fraude de 11,4% (11,7% pour le bus et 11,3% pour le tramway).

On constate ainsi une baisse de la fraude, entamée depuis 2004.

La non validation

Le taux de non validation constaté est de 8,1% contre 10,6% en 2005.

Les titres à décompte présente un résultat de 2,4% contre 13,3% pour les abonnements (type Pass).

La satisfaction des usagers

La satisfaction du client résulte de sa perception du service par rapport à ses attentes.

Ainsi l'enquête réalisée permet d'identifier les souhaits de la clientèle et de mesurer également la performance du réseau TBC sur les différentes composantes de l'offre. L'étude de la satisfaction est effectuée à partir d'une enquête téléphonique.

La passation des questionnaires s'est déroulée courant novembre 2006 sur un échantillon de 1028 clients du réseau TBC. Ce quota est issu de l'enquête "Ménages" de 1998 avec non prise en compte des usagers de moins de 16 ans et des non résidents sur la Communauté urbaine.

Un profil de clientèle en mutation

Entre 2004 et 2006, le profil des usagers a profondément évolué, ainsi :

Le poids des clients occasionnels a doublé (de 7% à 13%) au détriment des voyageurs quotidiens.

Le poids des clients exclusifs tramway a triplé (de 8% à 23%) au détriment des clients mixtes et surtout, des clients exclusifs bus.

Une performance globale en nette progression

L'indice de satisfaction évolue de 31% en 2004 à 36% en 2005 pour atteindre 50% en 2006.

La note de satisfaction obtenue en 2006 est de 14,5/20 contre 13,4/20 en 2005.

Le réseau de transport à la demande - Mobibus

L'exploitation kilométrique

	Km exploitation	Km Haut-Le-Pied
2006	683 946	856 539
2005	619 073	791 623
2004	570 732	766 822

On observe, pour l'année écoulée, une progression des distances parcourues de +9,20% par rapport à l'année 2005 et de +15,17% en comparaison de 2004, première année de délégation du service de transport à la demande.

La fréquentation

2006	83 232
2005	77 748
2004	73 106

Mobibus connaît un net succès puisque l'on constate une augmentation constante de 7,05% de la fréquentation. Pour rappel, en comparaison de 2005 et 2004, la progression était de 6,35%.

Pour 2006, selon le type de handicaps, les voyages se répartissent comme suit :

- 49% de personnes en fauteuils roulants.
- 28% de personnes semi-valides.
- 23% de personnes non voyantes.

Les transports demandés

2006	116 182
2005	103 912
2004	101 231

Le nombre de transports demandés affiche une hausse de 11,81% en comparaison de 2005.

Le taux de refus, par Mobibus, est constant à 2,38% pour 2006 (2,39% pour l'année 2005).

Au cours de l'année 2006, 31 630 transports ont été annulés. Ainsi le taux d'annulation observé est de 27,22% soit une augmentation de 2,49% par rapport à l'année précédente.

La Commission d'accessibilité

Cette dernière s'est réunie cinq fois au cours de l'année 2006 pour analyser les demandes.

Elle s'est prononcée ainsi sur 61 accords définitifs, 12 accords provisoires et 10 refus.

Les nouveaux usagers

Mobibus enregistre 215 nouveaux clients dont 154 en accès de plein droit (131 personnes en fauteuils roulants et 23 non voyants) et 61 personnes après accord de la commission.

Répartition des nouveaux inscrits

6 à 20 ans	19
21 à 30 ans	18
31 à 40 ans	20
41 à 50 ans	23
51 à 60 ans	25
61 à 70 ans	20
71 à 80 ans	42
81 à 90 ans	35
91 à 100 ans	21
+ de 100 ans	1
	215

A ce jour, le délégataire n'est pas en mesure de proposer cette même répartition pour l'ensemble du fichier clientèle.

Le réseau de transports scolaires

La Communauté urbaine de Bordeaux est une des rares agglomérations à proposer un service de transports scolaires aussi développé sur son territoire.

Au 31 décembre 2006, 173 circuits par autocars, 7 dessertes par taxis pour les classes spécialisées (CLIS et SEGPA) et 15 circuits réalisés en régie par les communes sont proposés.

L'ensemble de ces dessertes permettent aux 8 093 élèves inscrits (nb d'inscrits stable d'une année à l'autre) de se rendre à leurs établissements.

74 écoles maternelles

89 écoles primaires

30 collèges

29 lycées d'enseignement général, technique, professionnel, hôtelier et agricole

Le coût du transport scolaire pour la Communauté urbaine, en 2006, s'élève à 4 725 367,05€ H.T.



repères

Comparaisons chiffrées

Le réseau de transport en commun

Compte tenu des différences constatées entre les caractéristiques des agglomérations organisatrices, de leurs réseaux et des années de référence (2006 pour la CUB et 2005 pour les autres), les comparatifs proposés ci-après sont à modérer lors d'une éventuelle analyse.

Sources : sites respectifs Internet des réseaux

Les réseaux en nombre de lignes

	Jour	Soir	Tram	Métro
Lyon	121	50	3	4
Marseille	79	11	-	2
Bordeaux	77	12	3	-
Toulouse	70	6	-	1
Nantes	59	7	3	-
Lille	47	7	2	2
Rouen	47	Service Spécial	-	2
Grenoble	41	3	3	-
Montpellier	30	2	2	-
Strasbourg	24	15 et Taxibus	4	-
Rennes	20	2	-	1

L'exploitation kilométrique

Lyon	47 529 536
Lille	32 304 000
Bordeaux	24 286 570
Nantes	22 219 489
Marseille	22 200 000
Toulouse	19 150 000
Grenoble	16 200 000
Rennes	15 900 000
Strasbourg	15 072 000
Rouen	13 045 000
Montpellier	10 000 000

La fréquentation

Lyon	182 000 000
Marseille	140 000 000
Lille	123 000 000
Nantes	99 834 300
Toulouse	85 470 093
Bordeaux	75 370 132
Grenoble	69 900 000
Strasbourg	66 000 000
Rennes	56 600 000
Montpellier	52 000 000
Rouen	40 325 000

L'usage des réseaux (voy/hab)

Nantes	176
Grenoble	175
Lyon	152
Rennes	151
Strasbourg	145
Marseille	141
Montpellier	124
Bordeaux	114
Toulouse	113
Lille	113
Rouen	101

L'exploitation kilométrique et la fréquentation du réseau tbc se situent dans la moyenne de l'échantillon. L'usage du réseau communautaire est en retrait en comparaison par exemple des réseaux de Nantes, Grenoble ou Rennes.

Les parcs relais

	Nb	Capacités
Lyon	18	6 153
Nantes	9	4 353
Toulouse	5	4 000
Strasbourg	8	3 790
Lille	9	3 700
Montpellier	12	2 830
Bordeaux	7	2 480
Grenoble	13	2 155
Marseille	5	1 540
Rennes	4	1 300
Rouen	1	1 000

Les parcs de véhicules

	Bus	Tram	Métro
Lyon	859	57	184
Marseille	580		144
Toulouse	536		47
Bordeaux	503	44	
Rennes	473		16
Nantes	356	76	
Lille	311	24	143
Grenoble	290	74	
Strasbourg	282	92	
Rouen	211		28
Montpellier	175	30	

Caractéristiques générales

Réseaux	Communes desservies	Population
Lyon	62	1 200 000
Lille	87	1 091 438
Marseille	18	991 953
Toulouse	83	757 948
Bordeaux	27	660 091
Nantes	24	568 517
Strasbourg	28	456 551
Montpellier	38	418 808
Grenoble	26	400 000
Rouen	34	398 001
Rennes	37	375 569

Le réseau de transport à la demande des personnes à mobilité réduite

Communes desservies

Lyon	64
Besançon	59
Angers	31
Bordeaux	27
Nantes	24
Clermont-Ferrand	22
Aix en Provence	18

Horaires des services

Pour cet indicateur, les réseaux sont présentés par ordre alphabétique.

Aix en Provence	6h00 à 1h00 7j/7
Angers	7h00 à 20h00 sauf s/d/jf horaires différents
Besançon	7h00 à 21h00 sauf s/d/jf horaires différents
Bordeaux	5h30 à 0h30 7j/7
Clermont-Ferrand	7h00 à 22h00 7j/7
Lyon	6h00 à 1h00 7j/7
Nantes	6h30 à 1h00 sauf s/d/jf horaires différents

Les tarifs par voyages

Clermont-Ferrand	1,30€
Nantes	1,30€
Aix en Provence	2,00€
Besançon	2,10€
Angers	2,30€
Bordeaux	2,52€
Lyon	3,00€

Les parcs de véhicules

Bordeaux	26
Lyon	23
Nantes	21
Angers	14
Aix en Provence	13
Besançon	6
Clermont-Ferrand	5

L'exploitation kilométrique

Les données présentées sont issues des comptes d'exploitation de l'année 2006.

Bordeaux - Mobibus	1 540 485
Nantes - ProxiTan	1 394 600
Lyon - Optibus	1 004 617
Angers - A.L.H.	441 570
Aix en Provence - Hand'Lib	511 000
Besançon - Evolis Ville	207 947
Clermont-Ferrand - Moovicit�	173 853

La fréquentation

Les données présentées sont issues des comptes d'exploitation de l'année 2006.

Nantes - ProxiTan	140 560
Bordeaux - Mobibus	83 232
Lyon - Optibus	78 166
Angers - A.L.H.	44 000
Aix en Provence - Hand'Lib	40 000
Besançon - Evolis Ville	24 869
Clermont-Ferrand - Moovicit�	17 146

Contrats et types de service

Aix en Provence - Hand'Lib	Délégation de Service Public	Porte � porte
Angers - A.L.H.	Délégation de Service Public	Porte � porte
Besançon - Evolis	Inclus dans D.S.P. Transport urbain	Adresse � adresse
Bordeaux - Mobibus	Délégation de Service Public	Porte � porte
Clermont-Ferrand - Moovicit�	Marché Public Forfaitaire	Adresse � adresse
Lyon - Optibus	Marché Public Forfaitaire	Porte � porte
Nantes - ProxiTan	Inclus dans D.S.P. Transport urbain	Porte � porte

Porte à porte : dépose de la personne à l'adresse indiquée et accompagnement possible jusqu'au domicile.

Adresse à adresse : dépose de la personne à l'adresse indiquée.

Synthèse

Malgré une tarification moins attractive que les autres réseaux présentés, à l'exception de la ville de Lyon, Mobibus Bordeaux est en second rang en ce qui concerne la fréquentation de la clientèle.

De plus, ce service s'inscrit en première place en terme d'exploitation kilométrique.

Mobibus Bordeaux offre une amplitude horaire intéressante à l'égard des usagers tout en disposant d'un parc de véhicules adapté.

description des services

Le réseau de transport en commun - tbc

Le réseau de transport à la demande - Mobibus

Le transport scolaire



chapitre 1

Le réseau de transport en commun -TBC

L'exploitation du réseau de transport urbain de personnes, à l'exception des transports spécialisés destinés aux personnes à mobilité réduite, a été confiée au délégataire Connex Bordeaux.

La Convention a été conclue pour une durée de 8 ans à compter du 1er janvier 2001 soit jusqu'au 31 décembre 2008.

Elle prévoit que le délégataire assure l'exploitation conformément à une offre de transport, assume les charges d'exploitation et reverse à la Communauté urbaine le montant des recettes d'exploitation et des recettes annexes. Le délégataire assume, également, le "risque industriel" lié à une éventuelle augmentation des coûts d'exploitation.

De son côté, la Communauté urbaine met à disposition du délégataire le matériel nécessaire à l'exploitation, renouvelle le parc de véhicules et verse à l'exploitant une rémunération forfaitaire.



L'offre de transport, mesurée par différents indicateurs, lorsqu'elle est rapportée à la population desservie est généralement équivalente à celle que l'on constate dans les grandes agglomérations (en dehors de l'île de France) tous modes de transport en commun confondus.

Le réseau communautaire, par sa configuration, permet ainsi :

- de coordonner les fréquences des divers modes de déplacements pour limiter les effets de rupture de charge.
- de desservir, par le tramway des lieux à haute fréquentation.
- de rabattre des lignes de bus au plus tôt sur les stations de tramway.
- de hiérarchiser le réseau bus pour une meilleure lisibilité.

Un réseau hiérarchisé

Réseau structurant, regroupant les 19 lignes principales : 1, 4, 5, 6, 9, 15, 16, 20/21, 23, 31, 42, 45, 46, 48, 50, 51, 53, 54, 56 avec 60 aller-retour/jour minimum. Un bus au moins toutes les 10 mn aux heures de pointe et 20 mn en heures creuses.

Réseau Express de 7 lignes : 20exp, 21exp, 23exp, 35exp, 50exp, 53exp, 55exp. Il complète le réseau principal, réduit les temps de parcours et le nombre d'arrêts. Ce réseau ne fonctionne, qu'en horaires d'hiver et uniquement aux heures de pointe, avec un bus toutes les 20 mn le matin et toutes les 30 mn le soir.

Réseau Intercommunal et de rabattement de 25 lignes : 3, 8, 10, 11, 22, 27, 29, 32, 34, 35, 40, 41, 43, 44, 49, 52, 55, 57, 58, 63, 64, 90, 92, 93, 95. Ce réseau assure un maillage plus fin de l'agglomération avec un bus au moins toutes les 15 mn aux heures de pointe et au moins toutes les 30 mn en heures creuses.

Réseau local (besoins des établissements scolaires et des équipements publics ...) qui propose 15 à 20 aller-retour/jour et un bus toutes les 30 à 60 minutes.

Ce réseau concerne 26 lignes : 2, 7, 13, 20, 25, 36, 37, 38, 47, 59, 62, 66, 67, 71, 72, 73, 75, 76, 77, 78, 80, 81, 82, 84, 91, 94.



Le réseau tramway, composé de trois lignes A, B et C avec un service à fréquences variables selon les tranches horaires de la journée et le type de jour (samedi et Dimanche). En heures de pointe, la fréquence offerte aux usagers est de 5 à 6 minutes.

Des services spécifiques

Le transport à la demande-Créabus, depuis un arrêt de bus ou le domicile est mis en place sur les communes d'Artigues, Blanquefort, Bouliac, St Médard en Jalles et St Aubin de Médoc. Une expérimentation du Créabus est également menée sur la commune du Taillan-Médoc.

Le réseau de soirée, à partir de 21h00, ce réseau est de 12 lignes : S1, S2, S3, S4, S5, S6, S7, S8, S9, S10, S11 et S12.

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

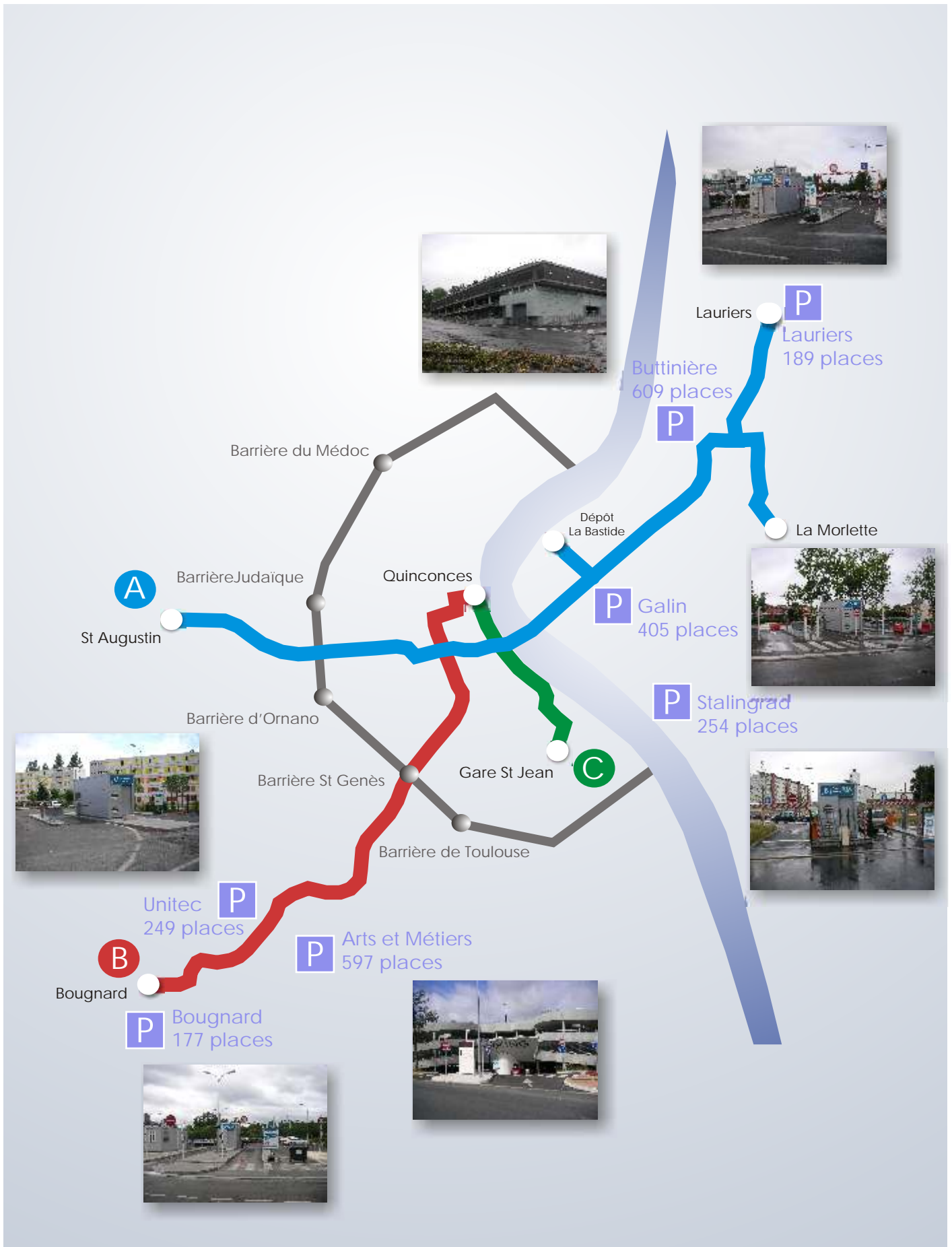


Des parcs-relais

A ce jour, la Communauté urbaine propose 7 parcs-relais, à proximité immédiate des lignes du tramway.

L'offre est de 2 480 places .

Situation géographique des parcs-relais en 2006



chapitre 1

Le réseau de transport à la demande - Mobibus

La Convention

La Communauté urbaine de Bordeaux a confié, le 31 décembre 2003, au délégataire la Société T.P.M.R., l'exploitation du service public de transports à la demande de personnes à mobilité réduite. Ce service s'exerce à l'intérieur du périmètre de transport urbain (P.T.U.) dont les limites territoriales sont celles de la Communauté urbaine.

La convention de D.S.P., à contribution forfaitaire avec intéressement aux résultats, a été conclue pour une durée de cinq ans, à compter du 1er janvier 2004 et jusqu'au 31 décembre 2008.



Nature du service

Il s'agit d'un service de transport public collectif à la demande et avec réservation. Ce transport à la demande, sur le territoire communautaire, est ouvert aux personnes présentant des handicaps ne leur permettant pas d'utiliser, sur la totalité du trajet demandé, le réseau de transports en commun.

La Communauté, en sa qualité d'autorité organisatrice, est seule habilitée à fixer les conditions d'accès au service et se réserve le droit de modifier ces conditions d'accès.

Ainsi le service de transport à la demande des personnes à mobilité réduite est ouvert de plein droit aux personnes suivantes :

- Les personnes handicapées ne pouvant se passer de l'usage d'un fauteuil roulant pour leurs déplacements.

- Les personnes non voyantes titulaires d'une carte d'invalidité.

La délégation de service public ne prend pas en compte les transports relevant de la compétence d'autres collectivités ou organismes (Conseil Général, Sécurité Sociale ...).

On citera entre autres :

Le transport à but thérapeutique.

Le transport et le déplacement des élèves et des étudiants handicapés.

Le transport spécifique vers des établissements spécialisés.

Le délégataire

TPMR Bordeaux, société du groupe VEOLIA TRANSPORT, exploite le service de transport à la demande, sous le nom de MOBIBUS.

Aussi pour permettre une exploitation conforme à la convention, le service Mobibus est composé de deux pôles :

- Le pôle fonctionnel (direction, secrétariat/comptabilité, qualité) avec trois personnes.

- Le pôle opérationnel (exploitation et planification) avec 49 personnes pour lequel on notera un effectif de 41 chauffeurs.

En 2006, l'effectif de Mobibus est de 52 personnes.

Les moyens techniques

- 26 véhicules équipés dont 21 de type Master et 5 de type Kangoo. L'âge moyen du parc, pour 2006, est de 4,68 ans.

- une plate-forme téléphonique.

- un atelier de mécanique.

Le fonctionnement

Le transport régulier : ce dernier concerne les personnes désirant effectuer le même transport tous les jours ou toutes les semaines.

Le service est planifié définitivement sur un jour type puis reprogrammé pour les nouvelles journées. Ce système offre ainsi une plus grande tranquillité pour les personnes et garantit une meilleure ponctualité.

Le transport occasionnel : il concerne les personnes désirant effectuer un voyage ponctuel (achat, cinéma ...). Pour réserver ce service, l'usager dispose de cinq modes de réservation :

par téléphone, le transport est planifié en direct avec une confirmation immédiate.

par internet, le client consulte, planifie ou annule lui-même ses transports à tout moment de la journée.

par minitel, le client consulte, planifie ou annule lui-même ses transports à tout moment de la journée.

par télécopie, une confirmation d'horaires est retournée au numéro d'envoi.

par courrier, une confirmation d'horaires est renvoyée ou communiquée par téléphone.

La liste d'attente

Lorsqu'il n'est pas possible de satisfaire la personne pour sa demande, le transport peut être placé sur une liste d'attente. Cette requête est alors enregistrée dans la perspective d'une place disponible.



chapitre 1

Le prix du transport

Ce dernier s'élève à 2,52€ pour les usagers, sur l'ensemble du territoire communautaire. Le paiement du titre de transport s'effectue sur facture ou par l'achat d'un ticket voyage.

La commission d'accessibilité

Celle-ci a été mise en place le 27 mai 2004, elle est chargée d'examiner la situation des personnes ne pouvant accéder de plein droit au service. La commission délivre, après délibération, une carte d'accès soit temporaire soit définitive.

Cette entité est composée :

d'un représentant du délégataire Mobibus, avec une voix consultative,

de trois représentants de l'autorité organisatrice, la Communauté urbaine de Bordeaux, avec voix délibératives,

de trois représentants des associations de personnes à mobilité réduite, avec voix délibératives.

Pour l'année 2006, la commission s'est réunie cinq fois, les 24/01, 28/03, 13/06, 26/09 et 28/11. Ainsi elle a pu se prononcer sur 61 inscriptions définitives, 12 inscriptions provisoires et 10 refus.

En 2006, on enregistre 215 nouveaux clients (61 inscrits suite à l'accord de la commission et 154 inscrits de plein droit), pour rappel, l'année 2005 présentait 223 nouveaux inscrits. Le nombre total pour 2006 est de 1 771 personnes inscrites au fichier clientèle.

A titre d'information, les nouveaux clients de Mobibus peuvent être répartis selon les classes suivantes :

- de 6 à 15 ans : 1,40%
- de 16 à 30 ans : 15,81%
- de 31 à 50 ans : 20,00%
- de 51 à 70 ans : 20,93%
- de 71 à 90 ans : 35,82%
- de 91 à 100 ans et + : 6,04%



Le transport scolaire

Les transports en commun d'enfants sont définis à l'article 49 de l'arrêté du 02/07/1982, comme des transports en commun (au sens du code de la route), créés pour assurer, à titre principal, le déplacement d'enfants de moins de dix sept ans quel que soit le motif du déplacement.

Ces derniers sont régis :

- par les dispositions du code de la route, déjà existantes, concernant la validité des permis de conduire et les règles générales de circulation.
- par la réglementation sur les temps de conduite.

Au sens de l'article 29 de la loi n° 82-153 du 30/12/1982 d'orientation des transports intérieurs (L.O.T.I.), les transports scolaires sont des services réguliers publics.

L'organisation générale

Suite à la circulaire du 10/05/1984 relative au transfert de compétences en matière de transports scolaires, il résulte que les autorités de l'Etat n'interfèrent plus dans l'organisation de ces transports, qui est pleinement confiée à deux types d'autorités organisatrices locales :

- les départements pour les transports scolaires hors périmètre urbain.
- les autorités compétentes pour l'organisation des transports urbains telle que la Communauté urbaine.

Cette même loi prévoit que l'autorité compétente pour les transports urbains peut confier par convention tout ou partie de l'organisation des transports scolaires à des communes, des groupements de communes, des syndicats mixtes, des établissements d'enseignement ou des associations de parents d'élèves ou familiales.

Ces différentes personnes morales sont qualifiées "d'organismes secondaires" par rapport aux organismes de premier rang que sont les Départements ou les Autorités Organisatrices des Transports Urbains (AOTU) telle que la Communauté urbaine de Bordeaux.

Les compétences sont celles qui leur sont dévolues par la Loi d'Orientation des Transports Intérieurs à savoir :

la définition des services,

le choix du mode d'exploitation (régie ou contrat avec une entreprise de transport),

la politique de financement et la définition de la politique tarifaire.

L'Etat ne conserve que les compétences "résiduelles" : réglementation générale des prix et tenue du registre des transports ainsi que la définition de la réglementation sociale, des règles de sécurité et du contrôle technique applicable aux transports.

En contrepartie du transfert par l'Etat de la compétence, un droit à compensation financière a été attribué sous la forme d'un concours particulier de la dotation générale de décentralisation.

chapitre 1

La délégation partielle de compétences

La communauté urbaine de Bordeaux délègue partiellement compétence aux communes ou à certains établissements scolaires pour organiser, à titre subsidiaire et sous sa responsabilité, un service régulier routier assurant à titre principal, à l'attention des élèves, la desserte d'un ou plusieurs établissements scolaires.

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

Cette convention fixe ainsi les rôles respectifs de la Communauté urbaine et des organisateurs secondaires tant à l'égard des usagers qu'à l'égard des transporteurs.

La durée

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

Le prix du service

La Communauté urbaine organise les procédures de marché destinées à choisir les transporteurs assurant le service. La rémunération versée au titulaire du service est fixée sur la base d'un forfait journalier par circuit et d'un prix unitaire au kilomètre. Ces prix sont établis en fonction des différentes capacités des véhicules :

faible capacité
inférieure ou égale à 22 places

moyenne capacité
de 23 à 49 places

grande capacité
égale ou supérieure à 50 places



La modification des services

Des modifications mineures peuvent être demandées au transporteur. Elles sont définies contractuellement comme des modifications ne remettant pas en cause le véhicule utilisé et ne modifiant pas substantiellement l'économie du marché.

Toute autre modification doit faire l'objet d'un avenant au marché passé avec le transporteur.

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

Pour toute création de nouveaux services, l'organisateur secondaire saisira d'une proposition de circuit la Communauté urbaine pour agrément, si la décision de donner suite à la demande est entérinée par le Conseil de communauté. La Direction des Déplacements Urbains se chargera alors de la procédure de passation de marché. Le nouveau service fera l'objet d'une fiche technique.

La participation financière

L'organisateur secondaire verse à la Communauté urbaine une participation au service fixée à 10% du montant des prestations. Il a la possibilité de faire participer l'utilisateur au financement du service. A ce titre, il fixe les tarifs et assure la gestion des recettes.

L'admission des usagers

L'organisateur secondaire assure l'inscription des élèves autorisés à emprunter un circuit. Il doit veiller à ne pas inscrire un nombre d'enfants supérieur à la capacité du véhicule prévu dans les marchés négociés avec les transporteurs.

La sécurité

L'organisateur secondaire a la faculté de demander au transporteur, par circuit et une fois par année scolaire, l'organisation d'un exercice d'évacuation des autocars affectés au service. Il est plus particulièrement chargé des contrôles continus du transporteur au travers des accompagnateurs et le cas échéant des avis des usagers. Pour assurer la surveillance des élèves, il peut prévoir la présence d'accompagnateur qu'il prend à sa charge. Celui-ci est fortement souhaitable pour le transport d'enfants de maternelle.



Descriptif des services

Au 31 décembre 2006, 173 circuits par autocars, 7 dessertes par taxis pour les classes spécialisées (CLIS et SEGPA) et 15 circuits réalisés en régie par les communes, sont proposés.

L'ensemble de ces dessertes permet aux 8 093 élèves inscrits de se rendre à leurs établissements.

74 écoles maternelles

89 écoles primaires

30 collèges

29 lycées d'enseignement général, technique, professionnel, hôtelier et agricole

synthèse des activités

Le réseau de transport en commun - tbc

Le réseau de transport à la demande - Mobibus

Le transport scolaire



chapitre 2

Les synthèses proposées s'appuient sur les offres de référence, sur la qualité exigée des services, des conditions et des modalités d'exploitation définies par les conventions et leurs annexes.

Le réseau de transport en commun



L'exploitation

L'offre effective, mise en oeuvre sur l'ensemble du réseau de transport en commun, pour l'année 2006 est de 24 286 570 kilomètres parcourus par les autobus et les rames, soit une diminution de 1,76 % en comparaison de 2005.

L'exploitation kilométrique se décline de la manière suivante : le réseau de bus avec 21 833 267 km (dont 2 880 475 pour le réseau de bus affrété), le réseau tramway recensant 2 421 205 km et enfin les dessertes spécifiques et occasionnelles avec 32 098 km.

Ainsi l'offre kilométrique, pour 2006, est de 36,79 kilomètres par habitant.

Pour permettre le déplacements des usagers et parcourir l'ensemble des lignes du réseau, la Communauté urbaine met à disposition de l'exploitant 503 autobus ainsi que 44 rames. L'âge moyen du parc de véhicules, en 2006 est de 7,44 ans.

La fréquentation pour 2006 est de 75 370 132 voyages (bus, tramway et dessertes).

L'usage du réseau est de 114,18 voyages par habitant avec un taux d'utilisation de 3,10 voyages par kilomètre.

Les parcs relais ont accueilli 703 202 véhicules pour un total de 1 106 624 voyageurs.

En moyenne mensuelle, la fréquentation est de 4 680 véhicules dont 2 286 en jours ouvrables, 2 037 le samedi et 357 le Dimanche.

La fraude

L'enquête, réalisée en décembre 2006, met en valeur la baisse entamée en 2004, avec un taux de fraude à 11,4% (16,4% en 2004 et 13,9% en 2005), il s'agit d'un des meilleurs résultats enregistré depuis l'année 1999.

Au titre de 2006, l'exploitant a mené des vérifications auprès de 1 582 520 usagers soit une baisse des vérifications de 3,36% par rapport à 2005.

Le nombre de ces contrôles se répartit uniformément sur l'ensemble des mois d'exploitation à l'exception des mois de juillet et août, périodes de vacances scolaires.

L'effectif, mis en place par le délégataire Connex Bordeaux, pour assurer l'ensemble de ces vérifications est de 70 contrôleurs.



Le plan Qualité

Les parcours ou kilomètres perdus

Les parcours perdus représentent le total des courses non réalisées par les bus et les kilomètres non réalisés par les rames de tramway suite à des manifestations, des grèves, des pannes ou tout autre événement.

Pour 2006, le nombre de parcours perdus, par le réseau de bus est de 7 653 pour 1 790 885 parcours théoriques soit -28% en comparaison de 2005.

Pour le réseau tramway, 8 543 kilomètres perdus pour 2 387 299 kilomètres théoriques. Cet indice n'était pas inscrit en 2005 au Plan Qualité.

La ponctualité et la régularité

Cet indicateur s'apprécie par le pourcentage des bus réputés être à l'heure lorsqu'ils partent du terminus avec un retard inférieur ou égal à trois minutes ou une avance inférieure ou égale à une minute.

Pour le réseau tramway, c'est le pourcentage des rames n'étant pas en retard de plus de trois minutes aux stations.

Les seuils mensuels de ponctualité, pour 2006, sont conformes à l'objectif qualité minimum de 90% pour le réseau de bus et 92% pour le réseau de tramway

La disponibilité des équipements

C'est la situation de bon fonctionnement des différents équipements mis à la disposition de la clientèle.

Pour l'année écoulée, les dispositifs tels que valideurs, panneaux SIV, rendu de monnaie aux distributeurs de titres et les girouettes obtiennent des résultats conformes à leur objectif qualité respectif.

La fiabilité des véhicules

Cet indice représente la tenue et les soins apportés aux véhicules, au cours de leurs exploitations.

Pour le réseau bus, on enregistre 12 801 contrôles, répartis sur les autobus des différents dépôts.

Le taux de pannes moyen annuel est de 1,45 pour 10 000 kilomètres.

Pour le réseau de tramway, on enregistre 924 contrôles sur les rames de tramway du dépôt de La Bastide.

Le taux de pannes moyen annuel est de 9,86 pour 10 000 kilomètres.

Seules les pannes en lignes qui entraînent un remplacement de la rame ou son remorquage/poussage sont prises en compte dans le calcul du taux.

chapitre 2

L'état des espaces commerciaux

Décrit la tenue et les soins apportés aux locaux commerciaux accueillant du public. L'engagement de Connex Bordeaux est d'une moyenne mensuelle supérieure à 2,00. La moyenne mensuelle en 2006 pour cet indicateur a connu une variation de 2,52 à 2,83 ce qui est supérieur aux exigences fixées.



La conformité de l'information embarquée

Cet indicateur est matérialisé par une cotation par points.

L'objectif qualité fixé par la convention est de 1800 points pour le réseau bus.

Les notes obtenues, pour 2006, sont comprises entre 1 908 et 2 000 points.

L'objectif qualité fixé par la Convention est de 675 points pour le réseau tramway.

Les notes obtenues, pour 2006, sont comprises entre 729 et 750 points.

Le traitement des réclamations

L'année 2006 dénombre 2 380 réclamations (2 450 en 2005) de la part des usagers du réseau TBC.

L'objectif pour la réponse à ces dernières est de 80% dans un délai de 15 jours, la limite étant de 30 jours.

Pour l'année 2006, 90% des réponses ont été faites dans ce délai de 0 à 15 jours et 10% dans un délai de 30 jours.

Le baromètre de satisfaction

Une enquête, effectuée en novembre 2006 par le délégataire, a permis la passation d'un questionnaire téléphonique auprès de 1 028 clients.

La note globale de satisfaction du réseau TBC en 2006 est de 14,5/20, pour information la note de satisfaction pour 2005 s'élevait à 13,4/20.

La certification des services

Dans le cadre du plan qualité, la Communauté urbaine a demandé au délégataire de pourvoir à la certification "AFNOR Services" de certaines lignes de bus et de l'ensemble des lignes du tramway ainsi qu'à la certification du service de contrôle.

En 2006, Connex Bordeaux a certifié NF Services les lignes A, C, 22, 41, 48 et maintenu la procédure de la ligne 53 et du service de contrôle. Cependant il a été demandé à l'AFNOR la suspension de la certification de la ligne 35, suite aux travaux de la phase 2 du tramway. En effet, ceux-ci ne permettaient plus une exploitation normale de la ligne selon les exigences fixées, entre autre en matière de ponctualité.

mobibus

Le transport à la demande

Pour l'année 2006, le service de transport à la demande a parcouru 1 540 485 kilomètres (dont 856 539 km Haut-Le-Pied) sur le territoire communautaire soit une progression de + 9,20% par rapport à l'année 2005.



L'exploitation

Conformément aux engagements, la base d'intérressement, pour 2006, a été fixée à 55,12% de kilomètres commerciaux par rapport à la production totale annuelle. Le résultat présenté est de 683 946 kilomètres commerciaux soit un ratio de 44,40%.

Compte tenu du non respect de la proportion définie (55,12%), une pénalité d'un montant de 3 911,45€ H.T. est appliquée au délégataire.

Le nombre de voyages réalisés sur le territoire communautaire, par Mobibus, s'élève à 83 232 voyages. On enregistre ainsi une augmentation de la fréquentation de 7,05% en comparaison de 2005. Le versement, par le délégant, d'une contribution forfaitaire annuelle pour l'exploitation du service correspond à une offre de référence de 80 000 voyages.

D'autre part, la Communauté urbaine autorise, sur la durée du contrat, le délégataire à sous-traiter des services, de manière continue, dans la limite de 20% de l'ensemble des kilomètres offerts sur l'année.

Pour l'année 2006, le volume des distances sous-traitées (parcourues et Haut-Le-Pied) affiche un résultat de 128 228 km soit une proportion de 8,32% de la production kilométrique annuelle. Ainsi, le volume des voyages, honorés par les transporteurs mandatés par le délégataire, correspond à 1 449 soit 7,29% de l'ensemble des missions.

1,25 pour 10 000 km est le taux de pannes relevé en 2006, ce dernier affiche une diminution de 0,19% par rapport à l'année 2005.

chapitre 2

Le plan qualité

En date du 19 novembre 2004, le plan qualité a été adopté, par délibération du Conseil Communautaire, dans le respect des termes fixés par l'annexe 3 "intéressement du délégataire aux critères de qualité".

Ainsi la non conformité aux différents seuils de qualité minimale donne lieu à l'application de pénalités ou de primes dans les cas contraires.

La ponctualité et le respect des horaires

La ponctualité des transports est un point important du service ; dès lors qu'un véhicule arrive sur le lieu prévu avec plus de 10 minutes sur l'horaire convenu avec le client, on considère le transport "en retard".

La moyenne de cet indicateur pour 2006 est de 96,69% (seuil minimum 95% et objectif qualité 98%). Compte tenu de ce résultat, ni prime ni pénalité n'est appliquée au délégataire.



La propreté des véhicules

Pour l'année étudiée, la propreté des véhicules présente un seuil de 98,40% ainsi au regard du seuil minimal de qualité (95%) et du seuil fixé à l'objectif qualité (98%), une prime d'un montant de 3 911,45€ HT est accordée au délégataire.

La disponibilité du service

Cet indice est symbolisé par le taux maximal de refus, ce dernier doit être de 1,75% selon les exigences indiquées au contrat.

Le taux de refus en 2006 a été de

2,39% pour 116 182 transports demandés. Le résultat enregistré étant non conforme à l'objectif défini par la convention, le délégataire se voit donc appliqué une pénalité d'un montant de 11 177,00€ H.T.

La disponibilité des moyens d'information et de réservation

Aujourd'hui, les usagers disposent de toutes les informations utiles auprès du service de planification de Mobibus. Celui-ci est ainsi apte à renseigner sur le fonctionnement du service, sur les modalités d'accès à ce dernier et d'orienter vers le service adéquat (interne à Mobibus ou autres prestataires).

Pour cet indicateur, le seuil de qualité minimale est de 90% des voyageurs qui bénéficient du service de référence.

Ainsi, on observe un taux annuel moyen de satisfaction d'environ 97% de personnes bénéficiant de ce service de référence.

Pour compléter l'information, on notera également l'ouverture du site internet www.mobibus.fr et la diffusion d'une plaquette d'information.

Le traitement des réclamations

L'ensemble des réclamations, émises par les usagers, fait l'objet d'un suivi particulier prenant en compte, le nombre et la nature des réclamations et le délai de réponse. Pour l'année 2006, 22 plaintes ont été exprimées par les utilisateurs du transport à la demande, ces dernières sont constantes puisque 21 plaintes avaient été enregistrées en 2005.

On notera essentiellement trois types de réclamations : sur des retards constatés, sur le refus de transport et enfin sur les erreurs de planification. Le délai moyen de réponse suite à une réclamation est de 4 jours pour 2006, pour rappel l'année 2005 proposait un délai de 2 jours.

Compte tenu de ce résultat, du seuil de qualité minimale (90% des réclamations traitées dans un délai de 15 jours) et de l'objectif qualité (95%

des plaintes traitées dans un délai de 30 jours), une prime de 3 911,45€ HT est versée au délégataire.

L'enquête satisfaction

Cette étude est une enquête quantitative, réalisée par le questionnement téléphonique de 311 usagers, sur un total de 1 771 clients, utilisateurs du transport à la demande. La passation de cette enquête s'est déroulée du 6 au 15 juin 2006.

D'une manière générale, sur les 311 personnes interrogées, l'indice de satisfaction est de 71,3% d'opinion favorable contre 61,3% en 2005.

Ainsi la note globale de satisfaction du réseau Mobibus est de 16,3/20 (15,4/20 en 2005).

L'étude complète est exposée dans le rapport du délégataire.

La certification du service

Dans le cadre du plan qualité, la Communauté urbaine de Bordeaux a demandé à l'exploitant de pourvoir à la certification "AFNOR Services" du service de transport à la demande.

La finalité de cette démarche est de placer l'usager au coeur des préoccupations de chaque salarié et de mobiliser l'ensemble du personnel de Mobibus dans une démarche pertinente et rigoureuse (voir analyse détaillée en chapitre 7).

Le retard de l'audit de certification, prévu en octobre 2006, est dû à la non atteinte du niveau d'exigence du critère "accessibilité au service téléphonique" (fixé à 90% par la norme).



chapitre 2

Le transport scolaire

Le réseau de transport en commun contribue au transport des élèves à destination de leurs établissements.

La politique tarifaire mise en place, avec notamment la création de titres spécifiques à destination des jeunes, favorise l'utilisation des lignes régulières du réseau TBC.

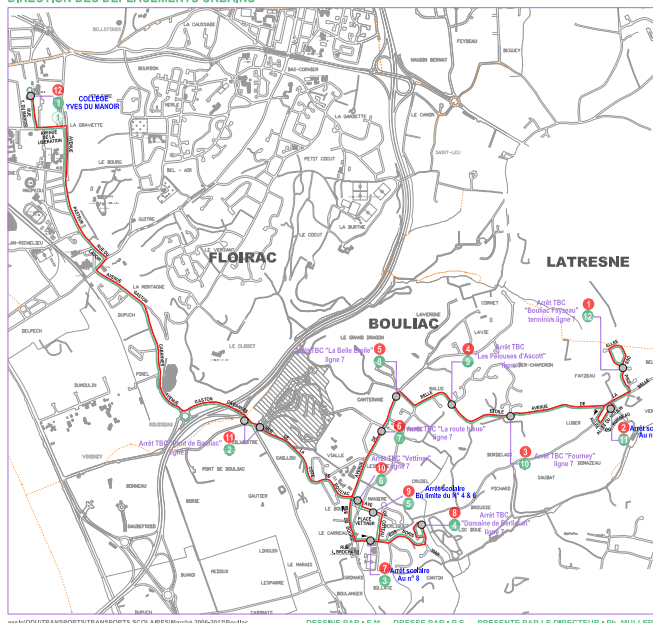
Parallèlement, la Communauté urbaine de Bordeaux a signé, avec les organisateurs secondaires (communes ou établissements scolaires), une convention de délégation partielle de compétences pour l'organisation de circuits réguliers de transport scolaire.

Une convention a été également conclue avec les communes qui exploitent certaines dessertes en régie.

La Communauté urbaine permet, également, le transport ferroviaire des élèves domiciliés et fréquentant un établissement sur le territoire communautaire. Une convention avec la SNCF prévoit une prise en charge à hauteur de 90% du coût des abonnements scolaires délivrés par cette dernière (92 enfants concernés).

Exemple d'une fiche technique

DIRECTION DES DEPLACEMENTS URBAINS



FICHE TECHNIQUE

Années scolaires
2006 - 2012



Organisateur secondaire : commune de Bouliac
 Transporteur titulaire : Cars de Bordeaux / Tourisme Bordelais
 Transporteur exécutant : Cars de Bordeaux
 N° de marché : 06.148U Lot 3
 N° du circuit : 065.022
 Noms et horaires des établissements desservis :
 Collège Yves Du Manoir Floirac : 8h05 - 17h00 mercredi 8h05 - 12h00

Effectif transporté : 25 Enfants (base année scolaire 2004-2005)

MATIN		SOIR				
km	Lundi au vendredi	km	Lundi au vendredi			
1	0,000	7h30	0,000	17h30	12h10	
2	0,000	7h30	2	0,400	17h37	12h17
3	1,000	7h30	3	4,870	17h49	12h19
4	2,500	7h30	4	6,400	17h50	12h20
5	3,200	7h30	5	6,100	17h52	12h21
6	3,000	7h30	6	6,300	17h57	12h27
7	4,000	7h41	7	7,000	17h58	12h28
8	4,500	7h40	8	7,350	17h59	12h29
9	5,000	7h47	9	7,650	17h59	12h29
10	5,400	7h48	10	8,300	17h41	12h31
11	6,300	7h50	11	8,220	17h33	12h33
12	9,870	7h54	12	10,000	17h35	12h35

Parcours journalier : 19,875 km

Bordeaux le : 01/08/2006

Modifié le :

Plan sans échelle

Enfin certaines dessertes font l'objet d'un Marché à Procédure Adaptée (MAPA). Cette démarche est essentiellement mise en oeuvre pour la desserte d'établissements comportant des classes spécialisées telles que CLIS et SEGPA. A ce jour, 8 circuits sont accomplis selon cette procédure.

Pour information, les CLIS ou Classe d'Intégration Scolaire accueillent des enfants avec de légers troubles (par exemple sensoriels ou ayant des difficultés scolaires importantes). Ces élèves peuvent ainsi tirer profit d'une scolarité au sein du milieu scolaire ordinaire.

Les SEGPA, elles, sont des structures d'un collège qui proposent un enseignement adapté à des jeunes ayant des difficultés scolaires importantes.

Le circuit

C'est une desserte qui correspond à un itinéraire le matin et le soir avec éventuellement un service le mercredi matin et midi pour les collèges.

Des arrêts (plus de 300m entre chaque point de prise en charge) sont répartis sur le parcours. On distingue ainsi deux types d'arrêts :

- arrêt associé à un arrêt du réseau TBC (solution idéale en matière de matérialisation et de sécurité).

- arrêt scolaire, proprement dit, avec matérialisation ou non.

Chaque arrêt fait l'objet d'un horaire de prise en charge (+ ou - 2 minutes). L'ensemble de ces informations est regroupé sur une fiche technique (pièce contractuelle) remis à l'organisateur secondaire et au transporteur exécutant. Un exemple est proposé ci-contre.



analyse économique et financière



ANALYSE FINANCIERE DU CONTRAT DE DELEGATION DE SERVICE PUBLIC CONNEX BORDEAUX

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

- La communauté :
 - définit la politique des transports en commun et garde la maîtrise de la définition de l'offre.
 - garde la maîtrise et la prise en charge des investissements, l'exploitant assurant les dépenses de renouvellement et de grosses réparations.
 - fixe la politique tarifaire.
- La convention prévoit le versement d'une contribution forfaitaire avec intéressement aux résultats afin d'inciter l'exploitant à :
 - Optimiser ses coûts d'exploitation ;
 - Augmenter les recettes ;
 - Diminuer la fraude ;
 - Augmenter la fréquentation.
- Le risque industriel est entièrement assumé par l'exploitant alors que le risque commercial peut être partagé avec la Communauté Urbaine. Dans ce dernier cas, la prise de risque du délégataire doit être suffisante pour éviter tout risque de requalification juridique du contrat.

2-Rappel des principaux éléments financiers retenus au contrat

- L'exploitant ne conservant pas les recettes commerciales, la Communauté compense, sur la base de son offre de service, une somme équivalente aux charges d'exploitation y compris la rémunération de l'exploitant ; ceci correspond à la contribution forfaitaire (risque industriel pour l'exploitant) ;
- Il y a prise en compte des variables (fréquentation, recettes, taux de fraude, etc..) et donc versement ou déduction à l'exploitant d'un intéressement aux résultats (risque commercial partagé) ;
- Les gains de productivité sont pris en compte et partagés entre l'exploitant et la Communauté dans le cadre d'une formule arrêtée par le contrat ;
- La taxe professionnelle est intégralement prise en charge par la Communauté.

3- Les résultats présentés par le délégataire sur 6 ans

L'annexe 1 présente année par année les résultats de l'exploitant comparés aux prévisionnels.

Au terme de 6 ans d'application de la convention, les résultats financiers dégagés par le délégataire CONNEX BORDEAUX sont satisfaisants et au-delà des prévisions.

Le délégataire affiche un surplus de résultat net comptable cumulé de l'ordre de 900 K€ mais la réalité en est une autre :

- Une partie de l'intéressement 2006 n'a pas encore été comptabilisée dans les comptes du délégataire pour environ 1 M€
- Les frais de siège et les autres charges d'exploitation refacturées par le groupe deviennent de plus en plus conséquents et ont un impact direct sur les résultats d'exploitation. Rien qu'en frais de siège, le délégataire a supporté, en 2006, 15% d'augmentation ; au 31 décembre 2006, ils s'élèvent à plus de 2,5 M€.
- Les charges d'exploitation comprennent des charges que l'inspection générale et de l'audit requalifie d'exceptionnelles, ce sont notamment des dotations aux provisions pour risques et charges figurant au passif du bilan mais qui ne sont pas certaines ; ces charges s'élèvent globalement fin 2006 à 2 M€.

4- Analyse des principales variations des postes du compte de résultat au regard du prévisionnel

4-1- Les produits d'exploitation (+120 M€)

- La contribution forfaitaire versée par la Communauté à l'exploitant est en dépassement par rapport au prévisionnel de 95 M€ soit + 17,5 % en 6 ans ; cet écart provient d'une part, de l'effet de l'actualisation et d'autre part de l'évolution de l'offre de transport.
- Les recettes tarifaires sont en augmentation constante (+6,8 M€ par rapport au prévisionnel) ; l'exercice 2006 a été particulièrement satisfaisant (+ 11,6% par rapport à 2005).
- En parallèle, l'intéressement sur les recettes versé au délégataire a augmenté de façon significative ces deux dernières années ; il représente plus de 2 M€ sur la période 2005/ 2006.

4-2- Les charges d'exploitation (+118 M€)

4-2-1- Les achats (+7,4 M€)

Compte tenu du développement du réseau et de l'augmentation tarifaire des produits pétroliers, les postes de carburants, lubrifiants et gaz naturel ont augmentés de 5,4 M€ représentant 73% du dépassement des achats du prévisionnel.

4-2-2- Les services extérieurs (+29 M€)

Les services extérieurs comprennent des charges qui ont fortement augmenté ; ces dépenses supplémentaires émanent souvent des refacturations du groupe.

Le poste sous-traitance lignes de bus est en dépassement de 17 M€ soit +54,8%. Selon les sources de la comptabilité analytique par ligne produites par le délégataire, le nombre de kilomètres parcourus par les affrétés est de 2,8 millions et représente presque 12% du total des kilomètres parcourus.

Il est à noter que le principal affrété de l'exploitant est la société CITRAM, filiale du même groupe auquel appartient le délégataire.

Le poste assurances est en augmentation de 4,9 M€ sur la période 2001/2006, soit plus de 90% par rapport aux prévisions; ces charges sont aussi gérées par le groupe VEOLIA TRANSPORTS

	2006	2005	2004	2003	2002	2001	Total
Prévisions au contrat	1 047	1 047	1 047	1 047	640	640	5 468
Charges constatées	1 984	2 518	1 803	1 426	1 319	1 361	10 411
Ecarts	937	1 471	756	379	679	721	4 943
Ecarts en %	89,49%	140,50%	72,21%	36,20%	106,09%	112,66%	90,40%

Les frais de siège refacturés par le groupe CGFTE, actionnaire principal de CONNEX BORDEAUX, augmentent aussi de 3,9 M€. Jusqu'en 2005, ces charges correspondaient à un pourcentage du chiffre d'affaires. A compter de 2006, un nouveau contrat de frais de siège a été signé entre le délégataire et le groupe CGFTE modifiant les règles de refacturation. Ceci a généré, au titre des charges 2006, une augmentation significative de 15% de ce poste.

chapitre 3

	2006	2005	2004	2003	2002	2001	Total
chiffre d'affaires	128 229 067	125 206 218	116 221 260	107 537 166	100 120 272	89 639 000	666 952 983
4% jusqu'à 16 000 K€	640 000	640 000	640 000	640 000	640 000	640 000	3 840 000
1,75% de 16 000 à 47 000 K€	542 500	542 500	542 500	542 500	542 500	542 500	3 255 000
1,25% au-delà	1 015 363	977 578	865 266	756 715	664 003	532 988	4 811 912
Total théorique frais de siège	2 197 863	2 160 078	2 047 766	1 939 215	1 846 503	1 715 488	11 906 912
Frais de siège en comptabilité (cpte 622830)	2 523 168	2 123 600	2 026 963	1 946 175	1 845 638	1 855 000	12 320 544
Ecarts en valeur	325 305	-36 478	-20 803	6 960	-865	139 513	413 632
Ecarts en %	14,80%	-1,69%	-1,02%	0,36%	-0,05%	8,13%	3,47%
% des frais de siège sur le ca	1,97%	1,70%	1,74%	1,81%	1,84%	2,07%	1,85%
augmentation des frais de siège comparés à n-1	18,82%	4,77%	4,15%	5,45%	-0,50%		

Le montant de facturation des frais de siège mentionné dans les comptes de résultat prévisionnel est calculé sur une moyenne de 1.55% du chiffre d'affaires sur la période 2001/2006.

Si ce pourcentage avait été maintenu, le montant des frais de siège sur la période aurait été de 10 338 K€.

En réalité, ils s'élèvent à 12 320 K€ soit un différentiel de 1,9 M€ représentant 19,18% d'augmentation par rapport au prévisionnel.

	2006	2005	2004	2003	2002	2001	Total
chiffre d'affaires	128 229 067	125 206 218	116 221 260	107 537 166	100 120 272	89 639 000	666 952 983
application du taux prévisionnel contractuel (1,55%)	1 987 551	1 940 696	1 801 430	1 666 826	1 551 864	1 389 405	10 337 771
Frais de siège en comptabilité	2 523 168	2 123 600	2 026 963	1 946 175	1 845 638	1 855 000	12 320 544
écarts	535 617	182 904	225 533	279 349	293 774	465 596	1 982 773
écarts en %	26,95%	9,42%	12,52%	16,76%	18,93%	33,51%	19,18%

4-2-3- Les impôts et taxes (+15 M€)

La taxe professionnelle est en hausse de 3 M€ et s'explique principalement par l'accroissement des investissements pour le tramway.

Les autres impôts et taxes, en augmentation de 12 M€, sont des charges fiscales assises sur les salaires (taxe d'apprentissage ; formation continue) qui doivent être reclasser au poste personnel pour un comparatif plus approprié.

4-2-4- Les charges de personnel (+59 M€)

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

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

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

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

Ces deux dernières années, il est resté stable malgré le départ en retraite de 160 salariés compensé par de nouvelles embauches.

La masse salariale a par conséquent augmenté proportionnellement ; en outre, les négociations annuelles sur les salaires et les primes sont de l'ordre de 3 à 4% hors charges.

Depuis 2005, le délégataire gère un budget important en formation interne, notamment pour la formation à la conduite du tramway ; les dépenses y afférentes s'élèvent en 2006 à plus de 2 M€.

chapitre 3

4-2-5- Les dotations aux provisions (+5,8 M€)

Par rapport au prévisionnel, il est constaté une augmentation de +8 M€ des dotations aux provisions pour risques et charges qui, par ailleurs, sont compensées par des reprises pour 5 M€.

La somme de 3 M€ subsistant au passif du bilan concerne des litiges non encore réglés au 31 décembre 2006 pour 2 M€ et des provisions retraites pour 1 M€.

En revanche, les investissements de biens en renouvellement sont inférieurs au prévisionnel de -3 M€.

5- Les différents seuils de résultat

5-1-Le résultat d'exploitation

Avant retraitement, le résultat d'exploitation est en augmentation par rapport au prévisionnel de	2,3 M€
Il y a lieu d'ajouter l'intéressement 2006 non encore comptabilisé pour	1,0 M€
Les provisions pour risques comptabilisées et non certaines au 31 décembre 06 s'élèvent à	2,0 M€

Le résultat d'exploitation retraité s'élève à	5,3 M€

Après les retraitements ci-dessus, le résultat d'exploitation est supérieur de 5,3 M€ par rapport au prévisionnel.

5-2- Le résultat financier

Au terme de 6 ans d'exploitation du service, le résultat financier du délégataire est positif et s'élève à 4,1 M€ contre 1,8 M€ au prévisionnel, soit un accroissement de +2,3 M€.

Ces produits financiers sont issus de la rémunération du compte courant groupe CGFTE qui, fin 2006, figure encore à l'actif du bilan du délégataire pour 21 M€.

Conclusion

Comme il a déjà été évoqué l'année précédente, il ressort de cette analyse que le contrat de délégation de services public Connex Bordeaux est un contrat financièrement rentable pour l'exploitant et le groupe auquel il appartient :

- **Les charges d'exploitation sont couvertes par la contribution forfaitaire ;**
- **L'intéressement final est au bénéfice du délégataire ;**
- **En dépit des bons résultats dégagés depuis le début du contrat et la refonte de l'annexe 15 relative aux partages des gains de productivité, la Communauté Urbaine ne bénéficie pas du partage des gains de productivité au titre de la période 2004/2006.**

**ANNEXE 1 -CONNEX BORDEAUX
COMpte DE RESULTAT COMPARE AU PREVISIONNEL SUR 6 ANS**

EN KE	Prévision 2006	Prévision 2005	Prévision 2004	Prévision 2003	Prévision 2002	Prévision 2001	Total Prévision sur 6 ans	Réalisé 2006	Réalisé 2005	Réalisé 2004	Réalisé 2003	Réalisé 2002	Réalisé 2001	Total Réalisé sur 6 ans	Ecart sur 6 ans réalisé et prévision
PRODUITS															
RECETTES D'EXPLOITATION															
Contribution forfaitaire	94 960	92 890	92 070	91 394	88 518	86 019	545 851	121 139	119 365	112 342	103 677	95 776	89 071	641 370	95 519
Recettes titres oblitérables et autres	15 393	15 152	14 622	14 375	11 862	12 813	84 217	19 296	18 005	15 617	12 361	11 637	12 105	89 021	4 804
Recettes abonnement	11 411	11 203	10 789	10 560	8 094	8 103	60 160	13 337	11 091	9 167	7 872	7 861	7 672	57 000	-3 160
Recettes établissement cartes	503	396	549	259	701	320	2 728	48	47	56	69	288	306	814	-1 914
Recettes publicitaires							0	1 594	1 552	1 439	1 378	1 294	1 207	8 464	8 464
Produits des amendes	670	670	670	670	550	550	3 780	984	906	753	488	395	407	3 693	113
Recettes parc relais stationnement	446	398	353	282			1 479								-1 474
remboursement impôts et taxes par la CUB	3 230	3 190	3 190	3 340	3 520	3 460	19 930	5 245	4 999	4 068	3 700	3 900	1 006	22 918	2 988
intéressement aux recettes							0	1 570	703	-39	50	394	-537	2 141	2 141
intéressement sur la fréquentation							0	-92	-21	-150	-8	-72	-60	-403	-403
intéressement à la qualité/fraude							0	362	155					517	517
intéressement publicitaire							0	44	5			78	70	150	150
intéressement autres							0	-39						-39	-39
Autres recettes d'exploitation (50%amendes)	335	335	336	336	275	275	1 890							206	206
Recettes hors cub							0				41	53		94	94
Sous Total	126 948	124 234	122 578	121 215	113 520	111 540	720 035	163 488	156 607	143 253	129 711	121 566	111 336	626 151	106 155
Subvention d'exploitation							0	13	160		270	88	169	700	700
Reprises sur amortissements et provisions							0	2 363	1 823	908	20	0	8	5 122	5 122
Transferts de Charges							0	2 398	1 952	1 070	635	568	672	7 295	7 295
Autres Produits							0	116	8	384	152	221	317	1 198	1 198
TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION	126 948	124 234	122 578	121 215	113 520	111 540	720 035	166 365	160 603	145 775	130 788	122 433	112 502	640 466	120 431
CHARGES															
Recettes tarifaires reversées à la Communauté	28 423	27 819	26 963	26 146	21 207	21 786	152 364	35 259	31 601	27 032	22 173	21 435	21 697	159 197	6 833
60 achats	10 146	9 854	9 408	9 091	8 757	8 762	56 018	14 477	12 769	11 353	8 658	8 069	8 095	63 421	7 403
Carburants et lubrifiants	3 735	3 735	3 735	3 735	5 001	5 294	25 235	5 458	5 325	4 576	4 443	4 501	4 725	29 028	3 783
Electricité+Gaz+Eau+Fuel	614	614	614	614	447	392	3 295	625	754	873	535	434	377	3 598	303
Electricité tramways	726	726	726	888	24	0	2 888	1 317	902	619	0	0	0	2 838	-50
Gaz Naturel Véhicules (GNV)	723	723	723	723	575	454	3 921	1 611	1 104	826	612	592	596	5 541	1 620
Fournitures Bus et Tram	3 124	2 866	2 607	2 349	1 988	1 918	14 852	4 032	3 103	3 192	1 727	1 380	1 280	14 714	-138
Autres Achats	1 224	1 190	1 003	984	722	704	5 827	1 434	1 581	1 267	1 141	1 162	1 117	7 702	1 875
61 services extérieurs	9 892	9 877	9 881	10 071	8 999	9 090	57 810	16 620	16 847	14 889	13 183	12 724	12 293	86 556	28 746
Locations	258	273	287	287	283	283	1 871	554	516	470	370	523	376	2 809	1 138
Sous-traitance ligne de bus	5 122	5 122	5 122	5 122	5 383	5 383	31 254	8 959	9 259	8 360	7 629	7 313	6 818	48 338	17 084
Sous-traitance entretien bus/Tramways	1 979	1 979	1 979	1 979	836	767	9 519	1 509	1 521	1 261	1 000	891	825	7 007	-2 512
Sous-traitance pneumatiques	336	336	336	336	397	397	2 138	391	378	392	385	390	431	2 347	208
Assurances (primes+provisions)	1 047	1 047	1 047	1 047	640	640	5 488	1 984	2 518	1 803	1 426	1 319	1 361	10 411	4 943
Frais de siège	1 950	1 920	1 910	1 900	1 860	1 820	11 360	3 223	2 655	2 603	2 393	2 288	2 482	15 644	4 284
dont facturation de personnel	490	490	490	490	490	490	2 940	700	531	576	447	442	627	3 323	383
dont autres frais de siège	1 460	1 430	1 420	1 410	1 370	1 330	8 420	2 523	2 124	2 027	1 946	1 846	1 855	12 321	3 901
Rabais Commercial	-800	-800	-800	-800	-400	-200	-3 600	0	0	0	0	0	0	0	3 600
62 autres services extérieurs	7 161	6 307	6 234	6 001	5 966	3 701	35 370	6 642	6 064	5 371	3 916	3 625	3 266	28 884	-6 486
63 impôts et taxes	3 492	3 452	3 452	3 601	3 751	3 691	21 439	8 631	7 719	6 246	5 647	5 667	2 750	36 660	15 221
Payés par l'exploitant et remboursés par la Cub	3 230	3 190	3 190	3 340	3 520	3 460	19 930	5 253	4 999	4 068	3 700	3 900	1 008	22 926	2 996
Autres impôts et taxes	262	262	262	261	231	231	1 509	3 378	2 720	2 178	1 947	1 767	1 744	13 734	12 225
64 charges de personnel	64 384	64 287	64 151	63 723	62 641	62 134	381 320	83 672	80 553	77 517	70 827	67 014	60 489	440 072	58 752
Salaires	44 215	44 044	43 940	43 643	42 862	42 494	281 198	58 036	56 051	54 028	46 572	47 381	42 451	307 519	46 321
Charges sociales	20 169	20 243	20 211	20 080	19 779	19 640	120 122	25 636	24 502	23 489	21 255	19 633	18 038	132 553	12 431
65 autres charges de gestion courantes								38	134	9	5	22	1 653	1 861	1 861
68 dotations amortissements et provisions	2 516	1 674	1 480	1 567	1 175	1 312	9 724	2 015	3 542	1 700	3 654	2 591	1 999	15 501	5 777
Dotation amort biens nouveaux	315	302	290	187	27	13	1 134	156	149	529	483	86	23	1 408	272
Investissements de renouvellement	2 201	1 372	1 190	1 380	1 148	1 299	8 590	1 105	574	865	1 084	1 102	816	5 596	-3 034
Dot aux Provisions sur créances clients et stocks								42	37	34	25	0	0	138	138
Dotations aux prov pour risques et charges								712	2 782	272	2 052	1 423	1 160	8 401	8 401
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	126 014	123 270	121 589	120 200	112 490	110 476	714 045	167 354	159 229	144 117	128 063	121 147	112 242	632 152	118 107
RESULTAT D'EXPLOITATION	934	964	989	1 015	1 024	1 064	5 996	1 011	1 374	1 658	2 725	1 286	280	8 314	2 324
Charges financières	56	56	56	56	53	49	326	10	11	10	15	12	0	58	-268
Produits Financiers	361	361	346	330	358	354	2 110	658	606	636	758	643	647	3 948	1 838
Revenus des créances commerciales														227	227
RESULTAT FINANCIER	305	305	290	274	305	305	1 784	648	595	626	743	631	874	4 117	2 333
RESULTAT EXCEPTIONNEL							0	-3	0	-515	0		501	-17	-17
Participation des salariés aux résultats							0	187	96	0	1 004	452	877	2 416	2 416
Impôt société	454	465	469	473	487	502	2 850	318	171	0	1 791	776	1 149	4 205	1 350
RESULTAT COMPTABLE	785	804	810	816	842	867	4 924	1 151	1 702	1 769	673	689	-191	5 793	869



ANALYSE FINANCIERE DU CONTRAT DE DELEGATION DE SERVICE PUBLIC TPMR MOBIBUS

1- Synthèse

Au terme de 3 ans d'activité de la convention d'exploitation du service public de transports à la demande de personnes à mobilité réduite, les résultats financiers du délégataire se sont particulièrement dégradés en 2006, affichant un déficit net comptable de plus de 200 K€.

Le chiffre d'affaires est pourtant en augmentation (+2% par rapport à 2005) mais il est loin de couvrir les charges d'exploitation qui sont en accroissement de +10% en 2006.

L'excédent brut d'exploitation qui était positif à hauteur de +135 K€ en 2005 devient négatif pour -91 K€ en 2006.

Cette situation devient d'autant plus préoccupante si l'on regarde le niveau des capitaux propres qui sont négatifs pour la seconde année consécutive (-295 K€ pour un capital de 37 K€).

Interrogé, le délégataire n'a pas apporté de réponses sur l'éventuelle recapitalisation de ses fonds propres par le groupe CFTI auquel il appartient.

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

21- Les produits d'exploitation

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

En 2006, le nombre de voyages réalisés est de 83 232 pour un objectif fixé par la Communauté de 80 000 voyages.

La mise en place des trajets combinés (Mobibus+tram ou bus) n'a pas eu de succès parce que les 2/3 de la clientèle représentent des transports réguliers domicile/lieu de travail.

Les tarifs sont identiques depuis 1997 ; soit 2,52 € TTC le voyage.

La sous-traitance représente 7,3% des clients transportés.

Comparées au prévisionnel sur 3 ans, les recettes sont en adéquation avec celles prévues au budget ; la contribution forfaitaire de référence a évolué conformément à la formule d'actualisation prévue au contrat (+400 K€ sur 3 ans).

22- Les charges d'exploitation

Elles sont en augmentation de 1 M€ par rapport au prévisionnel réparties essentiellement sur 2 postes :

➤ Les charges externes	+300 K€
➤ Les charges de personnel	+640 K€

221-Les charges externes

Deux lignes de charges concernent des refacturations du groupe CFTI : les assurances et les frais de siège sont à l'origine de 50% des dépassements de charges sur 3 ans.

Comme pour les transports urbains, il est constaté des augmentations significatives de la franchise assurance ; les coûts sur 3 ans sont en dépassement de +116 K€ par rapport au prévisionnel.

S'agissant des frais de siège, même si la valeur absolue n'est pas représentative (+27 K€ sur 3 ans), le pourcentage d'augmentation de 60% entre 2006 et 2005 est plus significatif.

En effet, une nouvelle convention de frais de siège signée en 2006 entre le délégataire et le groupe CFTI change les modalités de refacturation de ces charges qui ont un impact défavorable pour l'exploitant.

chapitre 3

222-Les charges de personnel

Comparé à l'exercice 2005, le poste salaires et charges en 2006 est en progression de 8%.

Sur 3 ans, il représente un dépassement de 15% par rapport au prévisionnel.

Cette augmentation s'expliquerait essentiellement par la hausse des effectifs soit 52 personnes employées fin 2006 contre 45 personnes prévues initialement.

En parallèle, les charges de sous-traitance « personnel intérimaire » ont légèrement baissées en 2006 (-6,5%).

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

RESULTATS 2004/2006 COMPARES AU PREVISIONNEL

	Réalisé 2006	Réalisé 2005	Réalisé 2004	Total sur 3 ans	Budget 2004/2006	Ecart sur 3 ans	Ecart en %
PRODUITS							
Contribution forfaitaire (y compris rembt TP)	2 534 234	2 487 336	2 372 403	7 393 973	6 984 869	409 104	
Recettes tarifaires	196 946	186 957	172 048	555 951	573 270	-17 319	
Recettes Annexes	842	181	570	1 593	0	1 593	
Transfert de charges & reprises s/prov	27 836	17 751	99 721	145 309	0	145 309	
Total Produits d'exploitation	2 759 859	2 692 224	2 644 742	8 096 825	7 558 139	538 686	7,13%
CHARGES							
Achats	173 318	162 807	167 819	503 944	526 617	-22 673	-4,31%
Carburant et lubrifiants	140 534	130 553	130 556	401 643	360 417	41 226	
Electricité, eau	15 162	11 651	12 423	39 237	31 500	7 737	
Fournitures véhicules	8 292	8 584	9 078	25 954	0	25 954	
Autres achats	9 329	12 019	15 761	37 110	134 700	-97 590	
Charges externes	810 689	685 998	771 721	2 268 408	1 967 695	300 713	15,28%
Locations	110 882	110 140	108 022	329 044	420 000	-90 956	
Sous traitance	288 551	271 940	266 410	826 901	785 003	41 898	
Entretien/Maintenance	166 244	180 226	186 028	532 498	504 038	28 460	
Assurances	97 889	3 474	118 408	219 771	103 500	116 271	
Frais de siège	65 350	40 170	35 265	140 785	113 154	27 631	
Autres charges	81 773	80 048	57 589	219 410	42 000	177 410	
Impôts et taxes	114 148	96 461	59 757	270 366	252 390	17 976	7,12%
Taxe Professionnelle	42 239	19 629	0	61 868	150 000	-88 132	
Autres Impôts et taxes	71 909	76 832	59 757	208 498	102 390	106 108	
Charges de personnel	1 723 666	1 593 543	1 565 492	4 882 701	4 240 599	642 102	15,14%
Salaires chauffeurs	930 157	857 714	884 784	2 672 655	2 346 941	325 714	
Salaires Administratifs et Planifications	197 102	171 365	173 023	541 490	670 215	-128 725	
Charges sociales	479 180	441 406	407 062	1 327 648	1 223 443	104 205	
Salaires et charges direction; comptable refacturés	117 227	123 058	100 623	340 908	0	340 908	
Autres charges de gestion courante	631	42	-4	670	0	670	N/S
Dotations aux amort.& provisions	146 919	158 722	154 802	460 443	305 881	154 562	50,53%
Total Charges d'exploitation	2 969 371	2 697 574	2 719 587	8 386 532	7 293 182	1 093 350	14,99%
Résultat d'exploitation	-209 512	-5 350	-74 845	-289 706	264 957	-554 663	-209,34%
Produits financiers	0	0	959	959	0	959	
Charges Financières	12 228	3 738	3 362	19 328	735	18 593	
Résultat Financier	-12 228	-3 738	-2 403	-18 369	-735	-17 634	N/S
Produits exceptionnels	10 293	39 800	10 000	60 093	0	49 800	
Charges exceptionnelles	84	53 359	8 195	61 638	0	61 554	
Résultat Exceptionnel	10 209	-13 559	1 805	-1 545	0	-11 754	N/S
Impôts société	0	0	0	0	88 065	-88 065	N/S
RESULTAT NET COMPTABLE	-211 531	-22 647	-75 442	-309 620	176 158	-485 778	-275,76%

chapitre 3

23- Les résultats

En 2006, le résultat d'exploitation s'est fortement dégradé (-209 K€) ; le résultat financier négatif (-12 K€) confirme les difficultés rencontrées par l'entreprise.

Avec un résultat exceptionnel positif de 10 K€, le résultat net comptable de 2006 ressort à -212 K€.

Les résultats prévisionnels sur 3 ans sont donc loin d'être atteints et probablement difficiles à rattraper d'ici la fin de la convention en 2008.

3- Analyse du bilan

	2 006			2 005
	Brut	A et P	Net	
ACTIF IMMOBILISE				
Autres immo incorporelles	67 492	20 869	46 623	61 117
Instal Techniques-mat et outillage	106 675	59 308	47 367	67 947
Autres immo corporelles	702 731	249 931	452 800	442 297
Autres immo financières	160		160	160
TOTAL ACTIF IMMOBILISE	877 058	330 108	546 950	571 521
ACTIF CIRCULANT				
Stocks et en-cours	15 553		15 553	12 224
Créances clients et comptes	89 217	487	88 730	38 373
Autres créances	54 121		54 121	78 897
Disponibilités	688		688	1 310
Charges constatées d'avance	658		658	726
TOTAL ACTIF CIRCULANT	160 237	487	159 750	131 530
TOTAL ACTIF	1 037 295	330 595	706 700	703 051
CAPITAUX PROPRES				
Capital social			37 000	37 000
Report à nouveau			- 120 867	- 98 219
Résultat de l'exercice			- 211 532	- 22 648
TOTAL CAPITAUX PROPRES			-295 399	- 83 867
PROV R et C				
Provisions pour charges			33 251	21 000
TOTAL PROV POUR RISQ ET CHARGES			33 251	21 000
DETTES				
Emprunts et dettes auprès étab.crédit			75 000	123 218
Emprunts et dettes fin divers				
Dettes fournisseurs et cptes rattachés			89 800	131 093
Dettes fiscales et sociales			274 300	228 919
Dettes sur immobilisations			95 667	45 336
Autres dettes			434 081	237 352
TOTAL DETTES			968 848	765 918
TOTAL PASSIF			706 700	703 051

L'actif net immobilisé fin 2006 représente 77% du total du bilan contre 81% en 2005.

Depuis le début du contrat de délégation, l'exploitant a investi à hauteur de 580 K€ dont 433 K€ au titre de matériel de transport. L'âge moyen du parc véhicules ressort à 4,68 ans au 31 décembre 2006 contre 4,97 an fin 2005.

L'actif circulant, est en hausse de 4% par rapport à l'exercice 2005 ; ceci est du en partie à l'augmentation des créances clients (facture à établir auprès de la Communauté concernant le solde de la contribution forfaitaire)

Les capitaux propres sont négatifs pour la seconde année consécutive à hauteur de -295 K€ ; la perte est importante en 2006 (-211 K€).

chapitre 3

Les dettes sont en hausse (+26.5%) ; elles se répartissent entre les dettes à court terme (dettes d'exploitation) à hauteur de 7,7% et les dettes à long terme (endettement financier) à hauteur de 92,3%.

L'exploitant a recours à des avances de trésorerie auprès du groupe ; le compte courant CFTI passe de 149 K€ en 2005 à 434 K€ en 2006

L'entreprise dégage néanmoins un excédent de fonds de roulement de son exploitation (+84 K€) alors que le besoin de financement à long terme augmente.

La trésorerie demeure absente.

Conclusion

Le délégataire rencontre des difficultés pour équilibrer ses résultats ; malgré l'augmentation des recettes et l'extension de sa clientèle, les charges de personnel demeurent trop importantes.

TPMR ne bénéficie d'aucune autonomie financière ; il serait souhaitable de procéder à une augmentation de capital, éventuellement par abandon du compte courant groupe, ceci afin d'améliorer la trésorerie à court terme.

contrôles effectués



chapitre 4

Le réseau de transport en commun - TBC

L'article 17.1.4 de la Convention soumet au délégataire, Connex Bordeaux, l'obligation d'adresser à la Communauté urbaine de Bordeaux les documents suivants :

- la situation du compte d'exploitation
- Le relevé analytique par ligne se raccordant à la comptabilité générale
- Les indicateurs et renseignements contractuels et ceux du Plan Qualité

D'autre part l'article 18 "modalités de contrôle" indique que la Communauté urbaine procède ou fait procéder à tous les contrôles qu'elle juge utiles.

A ce titre, la Direction des Déplacements urbains a conduit, au cours de l'année 2006, différents types de contrôles.

1. Les contrôles analytiques

L'ensemble des indicateurs mensuels, fournis par le délégataire, fait l'objet d'une vérification complète (saisie et conformité des résultats).

A partir de cette étape, chaque indice est recensé sur la base d'un tableau de bord (suivi quantitatif et statistique).

Le responsable de l'indicateur, du délégataire, est contacté verbalement ou par lettre dans le cadre d'un complément d'information ou dans le cas d'une erreur d'appréciation.

2. Les contrôles in-situ

Les espaces commerciaux

La Direction des Déplacements Urbains s'attache, chaque mois, à une expertise des espaces commerciaux eu égard à l'accueil du public. L'objectif de ces vérifications est de compléter les informations transmises dans le cadre du Plan Qualité.

Globalement, l'accueil y est correct avec un nombre de personnel adapté.

Toutefois, on constate, de façon

en particulier pour les espaces de Gambetta et Quinconces. Pour ce dernier site, une personne est dévolue aux demandes particulières sur le fonctionnement du réseau TBC.

Un effort est également constaté pour l'accueil des personnes à mobilité réduite.

En terme de propreté et d'hygiène, les espaces commerciaux sont satisfaisants à l'exception de l'espace Quinconces. En effet le revêtement présent sur la place (grave blanche) ne permet pas de prétendre, sur une durée prolongée et compte tenu de la fréquentation de ce site, à une relative propreté du sol.

Les parcs relais

Ces structures, proposées aux usagers du réseau communautaire, font l'objet depuis 2005 d'une expertise mensuelle sur la base d'une grille d'observation structurées selon neuf thèmes génériques, à savoir :

1. L'environnement et le bâti
2. Les abords paysagers
3. L'état des éléments de clôture
4. Les équipements de sécurité
5. L'état des revêtements
6. Les équipements de signalisation
7. Les équipements sanitaires
8. Le système de validation
9. Le poste de contrôle

Pour l'année écoulée, les contrôles ont fait l'objet d'un rapport mensuel transmis au délégataire pour permettre à ce dernier de répondre, dans les meilleurs délais, aux situations de dysfonctionnement.

Ces revues mensuelles sont assorties d'une réunion D.D.U./Connex pour d'éventuels compléments d'informations.

Les examens, en 2006, ont mis en exergue un état général très moyen sur l'ensemble des parcs.

La Communauté déplorant cet état de fait et ce malgré de multiples relances, une mise en demeure, en date du 23/10/2006 a été transmise au

délégataire afin d'exiger de celui-ci dans un premier temps d'une remise en conformité des parcs et dans un second temps d'une exploitation adaptée eu égard à la fréquentation grandissante de ces espaces de stationnement.

Il a été rappelé que l'accueil dans les parcs relais doit être remarquable et que ces installations représentent une vitrine du réseau de transport communautaire.

La Communauté est intransigeante quant au respect des conditions d'exploitation ainsi qu'au bon fonctionnement des équipements proposés.

Une visite contradictoire spécifique propre au parc de la Buttinière s'est déroulée le 7 décembre 2006.

L'objectif commun étant de prétendre à un état des lieux le plus exhaustif et de répondre aux nombreux dysfonctionnements de ce parc relais.

Il est à noter que Connex Bordeaux a procédé au recrutement d'une personne pour le suivi exclusif des parcs relais.

La certification AFNOR des lignes

Dans cette perspective, des contrôles sont réalisés conjointement entre la Direction des Déplacements Urbains et le délégataire.

Ces vérifications ont le double objectif, de s'assurer du respect des conditions de certification imposées par l'AFNOR et de compléter les enquêtes mystères de la SOFRES.

Les stations du réseau de tramway

Les mois d'août et de septembre 2006 ont été consacrés spécialement à la finalisation d'une grille d'observations permettant d'évaluer le suivi régulier et l'entretien de ces équipements publics (mobilier, distributeur de titres, système d'informations voyageurs, état du revêtement ...).

A compter de janvier 2007 et selon une méthodologie identique à celle des parcs relais, les stations seront, compte tenu de leurs nombres, contrôlées tous les deux mois.

chapitre 4

La réception des documents

Un tableau récapitulatif des documents à produire par Connex Bordeaux est actualisé chaque mois au regard des dates de réception des pièces demandées.

Tout écart en comparaison des dates contractuelles fait l'objet d'une application de pénalités conformément aux dispositions prévues par les annexes 8 et 16 de la Convention.

Le réseau de transport à la demande - Mobibus

Dans un souci d'uniformité, les indicateurs fournis par le délégataire TPMR font l'objet d'une méthode d'exploitation des données identique à celle utilisée pour le réseau TBC.

Chaque indice est recensé sur un tableau de bord avec un suivi quantitatif et statistique.

L'exploitant, en la personne du directeur, est contacté directement par téléphone ou par lettre selon le complément d'information demandé ou dans le cas d'une erreur d'appréciation.

Au titre des contrôles dits "de terrain", aucune procédure d'expertise n'a été mise en oeuvre.

Le transport scolaire

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

Toutefois, à la demande de ces derniers, la Direction des Déplacements Urbains peut être saisie d'une demande de vérification.

A ce titre, après lecture des observations recensées et signature du procès verbal par le conducteur, un exemplaire est adressé aux transporteurs qui sont titulaires et/ou exécutants ainsi qu'à l'organisateur secondaire demandeur.

Conformément aux dispositions du Cahier des Clauses Techniques Particulières, le transporteur peut se voir appliquer des pénalités pour non respect du service (itinéraire, horaires, points de prise en charge des enfants).

Ces vérifications permettent également, si besoin est, de modifier un circuit pour une adaptation des itinéraires aux problèmes de circulation et aux différents travaux de voirie.

Dans le cadre du renouvellement des 140 circuits, par voie de marché public, et de la préparation de la rentrée scolaire, la Direction des Déplacements Urbains a organisé des rencontres et des contrôles sur sites avec les services scolaires des communes d'Ambarès, Artigues, Mérignac, Pessac, St Aubin, St Médard et Villenave d'Ornon.

En effet, ces organisateurs secondaires disposent d'un nombre conséquent de dessertes.

L'objectif de ces réunions était de parfaire les circuits proposés en tenant compte des dernières inscriptions et de l'évolution des différents travaux de voirie.

Les autres organisateurs ont été sollicités par contact téléphonique.

D'une manière générale, des dessertes ont vu leurs itinéraires modifiés et/ou complétés par des points d'arrêts supplémentaires ; des modifications des heures de prise en charge des enfants ont été également apportées suite aux changements d'horaires d'ouverture de certains établissements scolaires.

L'ensemble de ces rectifications a donc fait l'objet d'un ordre de service transmis aux sociétés de transports exécutantes.

Le Centre des Transports, de la Direction des Déplacements Urbains, a été de nouveau sollicité au cours du mois de septembre, pour des vérifications afin d'étudier la faisabilité de demandes complémentaires (itinéraires, points d'arrêts, horaires).

Dans le cadre de contrôles liés au respect des services par les différents transporteurs, la Direction des Déplacements Urbains n'a pas été sollicitée en 2006.

avis du délégant



chapitre 5

Le réseau de transport communautaire - le réseau TBC

Au titre de la situation mensuelle d'exploitation (documents à fournir par le délégataire au plus tard le 25 du mois suivant le mois concerné) et de son suivi, la Direction des Déplacements Urbains présente l'ensemble de ces données sur la base de tableaux de bord (un par indice d'exploitation ou du Plan Qualité).

Ces tableaux sont établis à partir des données transmises avec un comparatif sur l'année précédente. Ainsi chaque indicateur s'accompagne d'une courbe d'évolution et d'une synthèse.

Toutefois, au regard de l'évolution du réseau TBC et de la diversité de ses composants (bus, tram, parcs relais, système d'exploitation...), il est ressorti que la Communauté urbaine ne disposait pas de tous les éléments nécessaires à une analyse la plus exhaustive possible.

La D.D.U. a donc sollicité, en 2006, la société Connex Bordeaux pour une amélioration de certaines données sur :

- Le recensement des titres sociaux (bénéficiaires RMI, CMU ...) et des demandeurs d'emplois.
- Le nombre de réclamations qui devra être exprimé en quantité et non en pourcentage.
- La situation analytique des lignes de soirée (km, voyages, recettes et dépenses).
- La situation des parcs relais en nombre de véhicules, de voyageurs.

Ces nouveaux éléments ou compléments d'informations seront à transmettre régulièrement et non à la demande, à compter de janvier 2007.

En résumé, il a été demandé au délégataire d'accompagner les données brutes d'une analyse sur leur évolution au regard des incidents émaillant l'exploitation du réseau.

Depuis la mise en exploitation du réseau de tramway, le réseau s'est enrichi de plusieurs parcs relais.

On observe, depuis leurs ouvertures respectives, une progression constante et significative de leur fréquentation avec pour certains d'entre eux, un taux d'occupation supérieur à 90% en 2006.

Cet état a suscité depuis 2005, de la part de la D.D.U., une attention particulière sur l'entretien et l'exploitation de ces parcs. En effet au regard de cette dynamique, l'accueil dans ces équipements doit être remarquable et à ce titre la Communauté urbaine est intransigeante quant au respect des conditions d'accès du public ainsi qu'au bon fonctionnement des équipements mis à disposition.

Les parcs relais font donc l'objet d'un suivi mensuel avec envoi à l'exploitant des rapports d'expertise, assortis d'une réunion avec les responsables.

Compte tenu des nombreuses remarques émises en 2006, Connex Bordeaux a procédé au recrutement, en septembre 2006, d'une personne en charge du suivi quotidien de ces équipements.

La situation s'est certes améliorée mais il persiste cependant un manque de réactivité quant aux demandes d'aménagements ou de réparations ainsi qu'aux dysfonctionnements relevés.

Ainsi pour 2007, la Direction des Déplacements Urbains procédera à une expertise contradictoire sur chaque parc et des différents systèmes présents dans ces espaces (système de validation, système de vidéo-surveillance, système de comptabilisation des places...).

L'attention de la Communauté s'est également portée sur le suivi des déviations ou adaptations du service par contraintes externes (article 7.2 de la Convention).

En effet, des difficultés ont subsisté pour l'analyse de cet indice en particulier par manque de données.

Il a été demandé à l'exploitant, afin de mieux appréhender la situation mensuelle des déviations (itinéraires, coûts, nature des travaux ...) de produire deux types de fiches :

- Une fiche de travaux, avec plan, descriptif, lignes concernées accompagnée du coût prévisionnel.
- Une fiche définitive comportant les mêmes renseignements assortie du coût réel de la déviation.

Cette procédure devra être appliquée pour l'année 2007.

Depuis sa mise en service en 2003, le succès du tramway n'est plus à démontrer avec un accroissement de ses recettes et sa fréquentation ; plus de 54% de la fréquentation du réseau TBC est réalisée par le tramway.

On observe également une amélioration certaine du système APS mais toutefois les incidents d'exploitation demeurent relativement nombreux.

A cet effet, il conviendrait que la société Connex Bordeaux, afin d'assurer la technicité demandée pour le réseau de tramway, procède à un renforcement de son personnel au sein de son service technique.

Dans le même temps, le réseau de bus enregistre une baisse de sa fréquentation avec -2,5% en comparaison de 2005, le développement de son offre n'a pas permis de renforcer l'attractivité du réseau de bus.

Au regard de cette situation, de la mise en service successive de la phase 2 du tramway et de la restructuration du réseau de bus (début prévu en février 2007) il conviendra d'analyser avec attention les effets sur la fréquentation du réseau de bus.

chapitre 5

Le réseau de transport à la demande - Mobibus

Dans le cadre de la remise de ces indices mensuels et du rapport annuel d'activité, l'exploitant TPRM Bordeaux est en conformité avec les exigences de délais fixées par la convention.

Il n'est donc constaté aucun retard dans la production des documents.

Pour l'ensemble des critères étudiés, le délégataire n'a pas de remarques particulières à formuler tout du moins sur les données chiffrées transmises.

Toutefois, le taux de refus affiché reste trop élevé, le délégataire doit donc apporter des réponses en terme d'adaptation de l'organisation pour atteindre les objectifs fixés au contrat.

Au titre du plan qualité, le délégataire se doit de présenter une enquête annuelle de satisfaction ; le choix du prestataire de service est effectué par TPRM Bordeaux sur la base d'une consultation.

Au regard de l'étude réalisée en 2006 et compte tenu du service offert aux usagers et du public concerné, l'enquête "satisfaction" présentée est relativement schématique.

Cet état de fait a été observé l'année précédente avec remarque faites à l'exploitant.

Il convient donc que le délégataire s'attache, à partir de 2007, à construire une étude uniforme pour permettre ainsi un suivi pertinent de l'évolution de la satisfaction du service Mobibus.

L'échantillon devra être représentatif de la clientèle, statistiquement et en fonction des types de handicap.

Ainsi l'enquête de satisfaction devra être produite sur la base d'une nouvelle variable "type de handicap" corrélée à une seconde "l'assuidité ou la fréquentation du service" de la personne interrogée.

Il sera donc spécifié à l'exploitant de

revoir les modalités de passation de l'enquête en améliorant les variables étudiées.

Enfin cette étude a permis de mettre en exergue les difficultés d'accès au standard téléphonique, par la clientèle.

Celles-ci ont eu pour conséquence d'une part le remplacement de ce matériel devenu obsolète et d'autre part la non certification du service exigée par le contrat.

La non certification a été confirmée par un audit AFNOR où il apparaît que le critère "accessibilité au service téléphonique" n'atteint les 90% exigés par la norme.

Afin d'obtenir la reconnaissance du service, pour l'année 2007, il conviendra que le délégataire renforce son équipe par du personnel d'accueil téléphonique.

Le réseau de transport scolaire

Au titre de l'année scolaire 2005-2006 et dans le cadre de la gestion administrative et technique du transport scolaire, la Direction des Déplacements Urbains a dû faire face à un nombre important de demandes de modifications de la part des organisateurs secondaires.

Ces modifications portaient sur des changements d'horaires ou d'itinéraires, des créations ou des suppressions de points d'arrêts ...

La Communauté Urbaine a procédé également en 2006 au renouvellement, par voie de marché public, de 140 circuits scolaires.

Malgré des rencontres avec les différentes communes pour la finalisation définitive des dessertes, il demeurerait encore quelques réajustements.

La Communauté urbaine a sensibilisé, de nouveau, l'ensemble des acteurs au fait que le transport scolaire n'était pas un service à la demande et qu'il devait

répondre aux normes en vigueur et que tout changement d'un service entraîne obligatoirement la signature d'un ordre de service, transmis au transporteur.

Il est régulièrement observé que des modifications sont appliqués alors que la Communauté urbaine n'est pas informée.

Dans le cadre de la gestion des marchés, des dysfonctionnements ont été constatés en 2006. Il a donc paru utile, de sensibiliser de nouveau les organisateurs secondaires, à certaines règles relatives au délai global de paiement ainsi qu'à la vérification du service effectué.

En conclusion et pour les années à venir, il appartiendra à la Communauté Urbaine de faire en sorte qu'un maximum d'établissements scolaires soient desservis par le réseau tbc.

Un travail est également à mener en concertation avec l'éducation nationale et les chefs d'établissements pour optimiser et harmoniser les horaires d'ouverture des établissements.

activité détaillée

Le réseau de transport en commun - tbc



chapitre 6

Le périmètre des Transports Urbains (P.T.U.)

C'est le territoire d'une commune ou le ressort territorial d'un établissement public ayant reçu mission d'organiser les transports publics de personnes.

Le 19 mai 1970 approbation du périmètre des transports urbains dont les limites se confondent avec celles du territoire communautaire.

La superficie du P.T.U. : 551,88 km².

La population du territoire communautaire

Selon le dernier recensement, réalisé par l'INSEE en mars 1999, la population de la communauté urbaine s'élève à 660 091 habitants.

A noter, que pour la fin de l'année 2008, à l'issue des cinq premières enquêtes de recensement, l'INSEE publiera les résultats statistiques complets.

L'offre 2006  TRAM ET BUS DE LA CUB

Le réseau bus

Le réseau communautaire est particulièrement important puisqu'il propose 19 lignes structurantes, 25 lignes intercommunales et de rabattement, 26 lignes locales, 7 lignes express et 12 lignes de soirée.

Pour l'ensemble des lignes, les trajets aller et retour s'élèvent à 4 695 km avec un total de 4 803 points d'arrêts à desservir.



L'offre est de 21 833 267 kilomètres parcourus par les véhicules (-2,75% par rapport à 2005), pour une fréquentation de 34 059 817 voyages (-2,43% par rapport à 2005).

Ces données ne prennent pas en compte le réseau de dessertes avec 32 098 km pour 26 502 voyages.



Le réseau tramway

Ce réseau propose un itinéraire d'environ 24,500 kilomètres pour trois lignes.

La ligne A de St Augustin à Cenon-La Morlette ou Lormont -Lauriers a été inaugurée le 21 décembre 2003. Cette ligne offre trois terminus et 23 stations.

La section Mériadeck - St Augustin a été ouverte au public le 26/09/2005.

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

Cette ligne propose aux usagers deux terminus et 18 stations.

La ligne C de la Place des Quinconces à la gare St Jean a été ouverte au public en avril 2004 et donne accès à deux terminus et 5 stations.

Les rames du tramway circulent par fréquence (4 à 30 minutes) selon des tranches horaires et par jours ouvrables, samedi, dimanche et jours fériés. En heures de pointe, la fréquence est de 5 à 6 minutes.

Différents types d'aménagement sont prévus pour permettre la cohabitation du tramway avec les autres modes de transport :

Site propre : tramway isolé de la circulation par une bordure en granit de 14 cm infranchissable par les véhicules, exemple de l'avenue Thiers.

Site protégé : tramway isolé de la circulation par une lisse en aluminium de 6 cm, exemple sur les cours Gambetta et de la Libération à Talence.

Site banalisé : cas des voiries étroites où seul un "marquage" au sol, telle une lisse en aluminium, matérialise la largeur d'emprise du tramway, exemple du centre ville de Bordeaux.

En 2006, les rames ont parcouru 2 421 205 kilomètres (+7,67% par rapport à 2005) pour un nombre de voyages équivalent à 41 283 813 (+21,90% par rapport à 2005).

L'offre effective globale en 2006 pour le réseau TBC est de 24 286 570 kilomètres parcourus par les autobus et les rames avec une fréquentation de 75 370 132 voyages.

Par rapport à l'année précédente, on observe une progression de + 1,75% pour les distances parcourues et une évolution de 9,59% pour la fréquentation.



chapitre 6

Les couloirs bus

La circulation des véhicules de transport en commun s'effectue sur la voirie communautaire mais également sur une voirie spécialement affectée à cet usage.

La longueur totale des couloirs est de 17 233 m.

Ces derniers sont de trois ordres :

couloirs classiques : peinture sur chaussée avec file affectée.

couloirs protégés : bordure ou séparateur, franchissable ou non.

couloirs à contresens de la circulation automobile.

Répartition des couloirs et % des couloirs communautaires

(Source Connex Bordeaux au 31/12/2006)

Bègles : 47 m soit 0,27%

Bordeaux : 12 159 m soit 70,55%

Bruges : 170 m soit 0,98%

Eysines : 114 m soit 0,66%

Gradignan : 450 m soit 2,60%

Le Bouscat : 69 m soit 0,40%

Lormont : 742 m soit 4,30%

Mérignac : 752 m soit 4,36%

Pessac : 931 m soit 5,40%

St Médard en J. : 109 m soit 0,63%

Talence : 1 277 m soit 7,41%

Villeneuve d'Ornon : 413 m soit 2,40%

On notera 719 m de couloirs à contre sens sur la commune de Bordeaux et 270 m sur le territoire talençais.



La capacité (PKO/habitant)

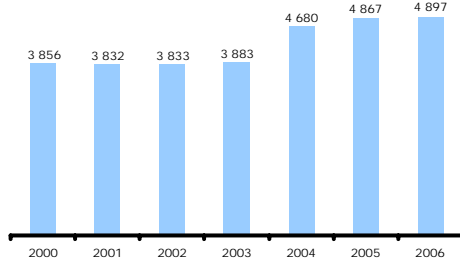
Ce critère mesure précisément la capacité d'un réseau, c'est le nombre de places offertes par kilomètre, rapporté au nombre d'habitants du périmètre de transports urbains.

Places kilomètres offertes (PKO)

Unité de mesure correspondant au déplacement sur un km, d'une place offerte dans un véhicule de transport de voyageurs lorsque celui-ci assure le service auquel il est essentiellement affecté.

Le mode de calcul est laissé à l'appréciation de l'exploitant et subit quelques fluctuations en fonction des modèles de véhicules.

Evolution de la capacité



L'offre kilométrique (kilomètre/habitant)

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

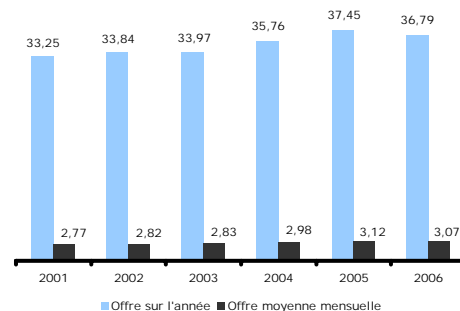
On mesure ainsi la quantité des services offerts aux usagers sans présager toutefois de la qualité.

Kilomètres

Total des distances parcourues par les véhicules de transports collectifs, y compris les kilomètres haut-le-pied (c'est à dire y compris les kilomètres parcourus à vide en dehors des services sur les lignes).

Les trajets entre le dépôt et le terminus ou la jonction entre deux lignes, sans transport de voyageurs sont des kilomètres haut le pied.

Evolution de l'offre



La vitesse commerciale

Cet indice représente la vitesse moyenne utile à l'utilisateur. Celle-ci tient compte de la vitesse de pointe, des arrêts et, si le mode de transport en commun n'est pas en site propre, des embouteillages. Cet indicateur dépend des conditions de circulation et traduit, en partie, la politique en matière de déplacements. Le calcul de cet indicateur, pour le réseau bus, est réalisé sur la base de trente lignes les plus fréquentées (l'avenant n° 6) et complété par la ligne 4.

la vitesse commerciale, pour 2006, est de 15,71 soit une évolution de -0,33% en comparaison de 2005 essentiellement due à l'évolution des travaux du tramway, des différents travaux de voirie et des déplacements géographiques de certains terminus.

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

Font partie de ce schéma, les lignes 4, 5, 6, 9, 16, 20/21, 23, 34, 35, 36, 42, 45, 46, 48, 54, 56.

Dans ce cadre, le délégataire assure les diagnostics. La DDU, la DGT et la DOVCP émettent des propositions d'amélioration et les estimations des coûts envisagés pour ces améliorations.

chapitre 6

Le parc de véhicules

Au 31 décembre 2006, le parc global est de 553 véhicules, répartis en 44 rames de tramway, 503 autobus et 6 navettes électriques.

Type de véhicules		Nb
Navettes électriques		6
Minibus		7
Gabarits réduits		13
Standards	ancien modèle	284
	nouveau modèle	15
Articulés	ancien modèle	88
	nouveau modèle	96
Total Gasoil		250
Total GNV		253
Total autobus		503
Rames CITADIS 402		38
Rames CITADIS 302		6
Total rames		44

Pour les bus, 83% sont disponibles en planchers surbaissés, 30% proposent des plate-formes aux personnes à mobilité réduite et 43% sont aménagés pour la montée par l'avant. L'ensemble des véhicules sera adapté pour la rentrée scolaire 2007.

L'âge moyen du parc bus est de 7,44 ans pour l'année 2006.

Par comparaison, celui-ci était de 8,77 ans en 2005.



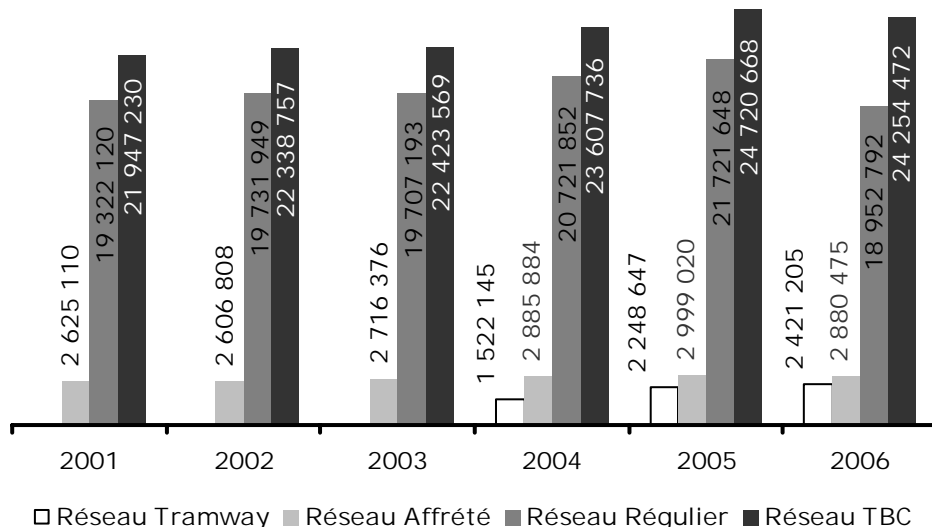
L'usage du réseau TBC

Les kilomètres parcourus

Distances effectuées par les véhicules du réseau pour réaliser les courses ouvertes aux voyageurs. Celles-ci comprennent également les kilomètres de déviations liés à des travaux de voiries.

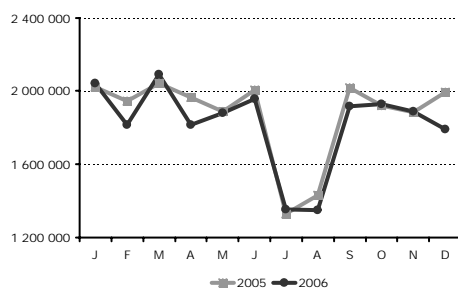
En 2006, 24 254 472 kilomètres ont été parcourus par l'ensemble des bus et des rames hors réseau de dessertes spécifiques.

Evolution sur l'ensemble du réseau des kilomètres parcourus



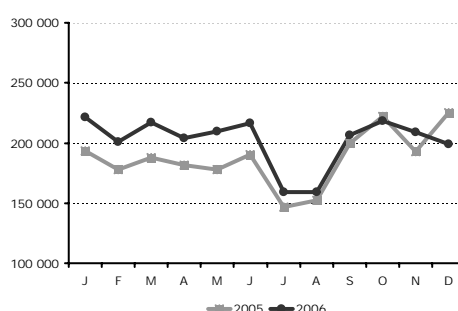
L'évolution sur le réseau bus

On observe un affaiblissement de l'offre kilométrique de 2,75% en comparaison de 2005. Ce glissement est à relativiser compte tenu d'une fin d'exploitation de quatre lignes en 2006, des travaux de la phase 2 du tramway nécessitant une adaptation des itinéraires des lignes concernées. Enfin, on retiendra une baisse de 6% en décembre 2006 suite à un mouvement de grève des agents de conduite du délégataire.



L'évolution sur le réseau tramway

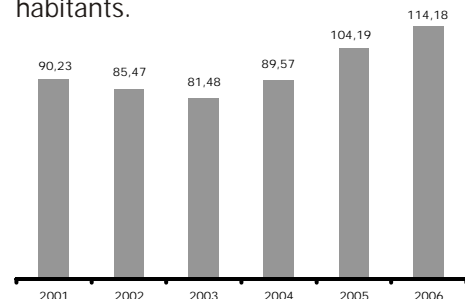
On enregistre une évolution annuelle de l'offre kilométrique, à hauteur de 7,67% en comparaison de 2005. Baisse sensible en période de vacances scolaires ainsi qu'au cours du mois de décembre de -11,5% (mouvement de grève).



L'usage (voyage/habitant)

Ce ratio permet de mesurer le niveau de fréquentation globale des services à partir de l'unité élémentaire qu'est le voyage.

Il dépend fortement de la structure du réseau et peut aboutir à une possible surévaluation de la mobilité des habitants.



Le voyage : c'est un trajet effectué sur une ligne de transport collectif sans changement.

Les voyages correspondent ainsi au total des trajets réalisés sur l'ensemble du réseau.

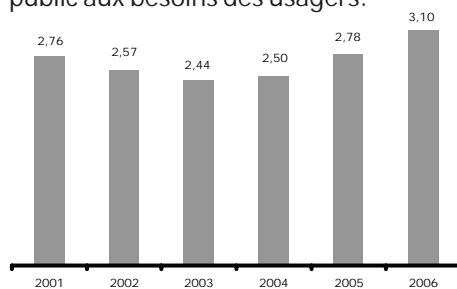
Le déplacement : il s'agit d'un trajet entre une origine et une destination donnée, effectué avec ou sans correspondance.



chapitre 6

Le taux d'utilisation (voyage/kilomètre)

Il se définit en rapportant le nombre de voyages effectués au nombre de km offerts sur la même période. Il s'agit d'un indicateur permettant de juger de l'adaptation de l'offre de transport public aux besoins des usagers.



Légère progression de 0,32% entre les années 2005 et 2006, due à une évolution du nombre des voyages de +9,59% mais proportionnellement plus faible pour l'offre kilométrique soit 1,76%.

La fréquentation

La fréquentation pour l'année 2006 est de 75 370 132 voyages, soit une augmentation de 9,59% par rapport à l'année précédente (pour rappel 68 775 919 voyages en 2005).

SYNTHESE

D'une manière générale, on notera la fin d'exploitation des lignes 24, 56express, 70, 83, 90express, 96 ainsi que la navette fluviale.

Toutefois, le réseau TBC a mis à la disposition des usagers et à titre expérimental : la ligne 13 dont le parcours s'effectue dans la quartier de St Augustin avec un rabattement sur la ligne A du tramway, le Créabus sur la commune du Taillan-Médoc.

On notera également la nouvelle dénomination de la ligne 58express en ligne 59.

La montée par l'avant a été généralisée, en 2006 sur les lignes 9, 16, 44, 45, 46, 47, 50/50exp, 52, 53/53exp, 54, 55/55exp et 56.

Quelques problèmes de remontée des données de validation ont émaillé l'année écoulée. A cet effet, un rappel des consignes de saisie du code billettique a été réalisé, par Connex Bordeaux, auprès de ses conducteurs.

A titre indicatif, le mouvement de grève du personnel de conduite a occasionné une perte de 6% de la fréquentation au cours du mois de décembre 2006, en comparaison de la fréquentation affichée par les autres mois.

Classement de la fréquentation des lignes (ordre décroissant)

S : réseau structurant - IR : réseau intercommunal et de rabattement - L : réseau local

Lignes	
ligne B	17 998 575
ligne A	17 113 882
ligne C	6 171 356
S ligne 16	2 816 560
S ligne 9	2 788 982
S ligne 50/50 exp	1 989 469
S ligne 4	1 582 844
S ligne 20//20exp/21	1 574 852
S ligne 31	1 396 817
S ligne 56	1 292 870
S ligne 51	1 197 627
S ligne 53/53 exp	1 072 845
S ligne 1	1 066 911
S ligne 45	992 577
S ligne 42	858 708
S ligne 23	823 596
S ligne 54	806 206
S ligne 15	792 303
IR ligne 52	777 164
S ligne 48	767 014
IR ligne 34/23 exp	734 297
IR ligne 40	627 777
IR ligne 22	611 704
S ligne 6	576 719
S ligne 5	561 780
S ligne 46	554 309
IR ligne 11	543 703
IR ligne 41	539 851
IR ligne 55/55 exp	502 543
IR ligne 27	409 058
IR ligne 58	381 894
IR ligne 57	355 697
IR ligne 35	352 642
IR ligne 10	331 460

Lignes	
IR ligne 49	296 342
IR ligne 44	259 439
IR ligne 3	250 310
IR ligne 32	224 645
L ligne 47	215 786
L ligne 84	195 947
IR ligne 92	180 593
IR ligne 29	168 518
IR ligne 8	141 725
navette électrique	141 062
IR ligne 43	139 138
L ligne 2	138 080
ligne 35 exp	127 851
L ligne 38	124 756
L ligne 36	117 451
IR ligne 90	111 018
L ligne 72	109 039
L ligne 73	108 204
IR ligne 63	105 650
IR ligne 95	102 441
IR ligne 93	88 545
L ligne 81	71 584
L ligne 91	68 214
L ligne 94	66 311
ligne S12	60 301
IR ligne 64	57 804
L ligne 75	54 582
L ligne 80	53 658
ligne 21 exp	52 263
L ligne 37	42 081
ligne S11	40 911
L ligne 82	39 280
L ligne 77	33 154
L ligne 7	32 179

Lignes	
L ligne 66	30 897
L ligne 71	29 534
L ligne 62	26 112
L ligne 67	24 263
ligne S9	23 926
ligne S10	23 438
ligne 56 exp	23 157
ligne S6	15 671
L ligne 76	14 754
ligne 96	14 653
ligne S2	14 423
ligne S1	14 106
ligne S5	14 012
ligne 24	11 732
TAD Bouliac	11 540
ligne S8	11 181
L ligne 78	6 639
L ligne 59	6 340
L ligne 13	6 216
TAD Arti gues	5 321
ligne 83	4 905
ligne S7	4 558
TAD St Médard	2 784
ligne S4	2 449
ligne S3	2 088
L ligne 25	1 118
DESSERTES	26 502
RESEAU BUS	34 059 817
RESEAU TRAMWAY	41 283 813
RESEAU TBC	75 370 132

chapitre 6

LES PARCS RELAIS

La capacité totale proposée aux usagers est de 2 480 places.

Descriptif des parcs

Lauriers, mis en service le 21/12/03 avec une capacité de 189 places.

La Buttinière, mis en service le 15/03/04 avec une capacité de 609 places.

Galin, mis en service le 21/12/03 avec une capacité de 405 places.

Stalingrad, mis en service le 22/11/04 avec une capacité de 254 places.

Arts et Métiers, mis en service le 15/09/04 avec une capacité de 597 places.

Unitec, mis en service le 03/07/04 avec une capacité de 249 places.

Bougnard, mis en service le 03/07/04 avec une capacité de 177 places.



Parc Arts et Métiers

La fréquentation pour 2006 sur l'ensemble des parcs est de 703 202 véhicules. En comparaison avec l'année 2005, on enregistre une hausse de l'usage des parcs d'environ 19%. Trois structures s'inscrivent dans une augmentation significative : Unitec (+77%), Arts et Métiers (+43%) et Galin (+35%). Cette évolution résulte du phénomène récurrent de saturation et du report des usagers sur les autres équipements offerts.

Le parc Unitec révèle en effet une augmentation, compte tenu de l'incapacité du parc Bougnard (-5%) à résorber l'afflux de nouveaux usagers, à partir de 7h45, ces derniers sont

donc invités à se rendre à la structure la plus proche, à savoir "Unitec".

Les parcs Lauriers et Stalingrad présentent une hausse de +13% alors que Buttinière ne propose que +6%.

Toutefois, il convient de préciser que ce dernier représente à lui seul 30% de la fréquentation annuelle de l'ensemble des parcs. Sa capacité est optimale à partir de 8h15.

La répartition mensuelle de la fréquentation est quasi constante entre 7,54% et 8,55% pour les trois premiers trimestres avec une hausse au dernier trimestre 2006 de 9,58% à 10,46%.

Ainsi l'utilisation des parcs relais s'inscrit dans une dynamique similaire à celle observée sur le réseau TBC.



Parc Buttinière



Parc Unitec

La fréquentation des parcs relais en nombre de véhicules

	Lauriers	Buttinière	Galin	Stalingrad	Arts et Métiers	Unitec	Bougnard	Total	% du mois
J	6 692	17 906	9 133	7 240	6 314	4 787	6 393	58 465	8.31
F	6 125	17 135	7 896	6 528	5 680	4 405	6 129	53 898	7.66
M	6 618	18 785	9 165	7 723	6 279	5 572	5 651	59 793	8.50
A	6 065	16 329	8 505	6 645	5 999	4 520	5 668	53 731	7.64
M	6 225	16 487	8 473	6 845	5 974	3 902	6 879	54 785	7.79
J	5 751	16 757	8 801	7 445	6 376	3 702	7 454	56 286	8.00
J	4 998	15 625	7 787	6 512	6 041	3 155	7 012	51 130	7.27
A	4 947	13 920	5 639	5 065	4 950	2 312	6 552	43 385	6.17
S	6 207	18 382	9 376	7 192	6 727	4 153	7 940	59 977	8.53
O	7 469	20 588	11 183	7 961	8 751	6 013	8 927	70 892	10.08
N	6 866	19 007	11 533	7 450	8 275	6 311	7 891	67 333	9.58
D	6 856	20 171	12 644	7 550	10 119	7 215	8 972	73 527	10.46
Total	74 819	211 092	110 135	84 156	81 485	56 047	85 468	703 202	
% du parc	10.64	30.02	15.66	11.97	11.59	7.97	12.15		

Les taux d'occupation des parcs

	Lauriers	Buttinière	Galin	Stalingrad	Arts et Métiers	Unitec	Bougnard	Total Parcs
Taux moyens Jours Ouvrables	131	113	93	114	41	74	145	92
Taux moyens Samedis	90	90	60	69	48	59	165	75
Taux moyens Dimanches	28	25	14	16	14	14	57	21
Taux annuels	109	95	75	91	38	62	133	78

$$\text{Taux annuel d'un parc} = \frac{\text{nb de places offertes sur le parc} \times \text{nb de jours d'exploitation annuelle}}{\text{fréquentation en nombre de véhicules sur l'année}}$$

Pour le critère taux d'occupation, l'ensemble des parcs se situe à 92% en jours ouvrables, 75% le Samedi et 21% le Dimanche. Le taux annuel tous types de jours confondus se situe à 78% contre 65% en comparaison de l'année précédente.

Quatre structures présentent des résultats manifestes : "Bougnard" 133%, "Lauriers" 109% , "Buttinière" 95% et "Stalingrad" 91%. Deux parcs enregistrent des taux à 75% pour "Galin" et 62% pour "Unitec" et enfin le parc "Arts et Métiers" présente un taux à 38%. Il convient de constater que le taux d'occupation est relativement élevé le Samedi pour "Bougnard" 165% (supérieur aux jours ouvrables) et pour "Buttinière" avec 90%.

chapitre 6

L'ENQUÊTE MOBILITE

La Communauté urbaine de Bordeaux souhaite connaître, par enquête et chaque année, la mobilité des titres à forfait sur le réseau de transport en commun.



Le principe méthodologique repose sur une enquête téléphonique par sondages, à partir d'un échantillon de 2 877 clients titulaires d'un abonnement.

Cette mesure s'est déroulée sur une période de 16 jours, du 27/11/2006 au 14/12/2006.

Répartition des enquêtes selon le titre

Titres	Volume	%
Cité Pass Mensuel	275	9,6
Cité Pass Annuel	300	10,4
Cité Pass Groupe	300	10,4
Bordeaux Subventionné	301	10,5
Pass Jeune Mensuel	263	9,1
Pass Jeune Annuel	472	16,4
Demandeur d'emploi	498	17,3
Titres Sociaux	468	16,3
Total	2 877	

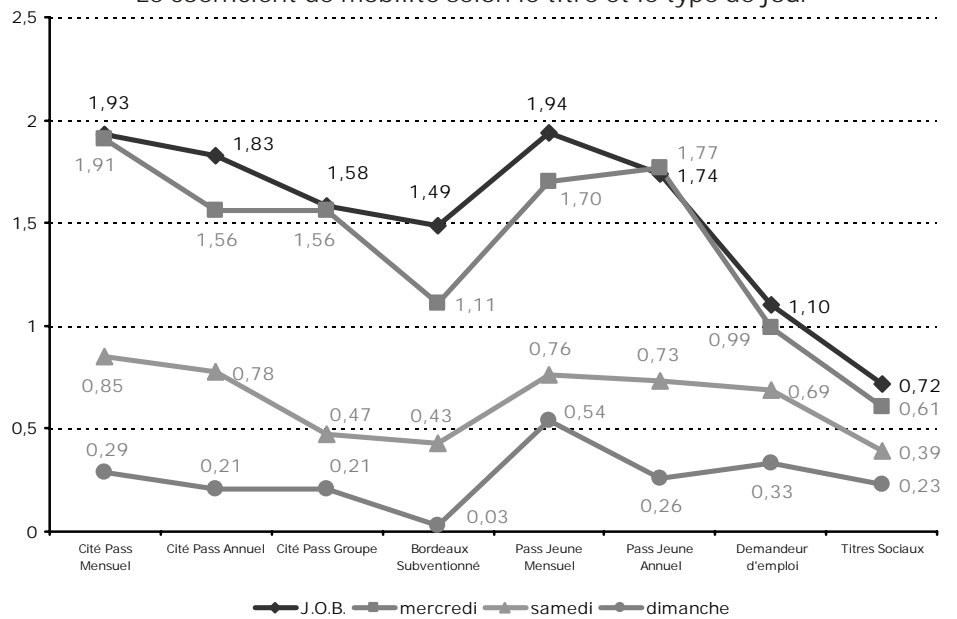
Au travers de cette enquête, 9 972 déplacements ont été recensés, ainsi l'analyse de cette base de déplacements permet de définir les pratiques d'utilisation du réseau des titulaires d'abonnements.

Le coefficient de mobilité pour l'année 2006

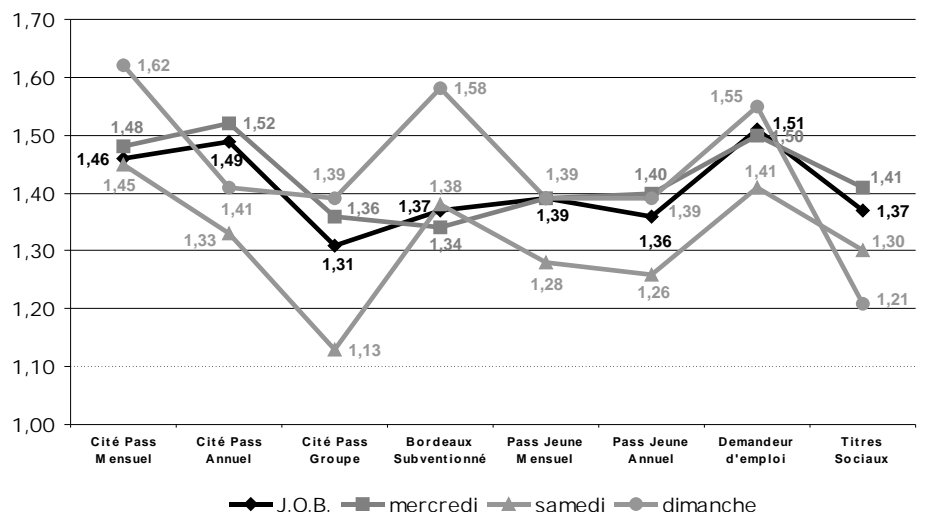
Cet indicateur se calcule par le nombre de déplacements des utilisateurs du réseau TBC divisé par le nombre de titres.

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

Le coefficient de mobilité selon le titre et le type de jour



Le taux de correspondance



Taux de correspondance = nb de voyages des usagers du réseau TBC / nb de déplacements des usagers du réseau TBC. L'utilisateur est défini comme une personne ayant utilisé au moins 1 fois les transports au cours des 3 jours précédant l'enquête.

Les principales évolutions

Pour les titres Cité Pass mensuel, annuel et groupe, le motif de déplacements est essentiellement lié à l'activité professionnelle soit de 61% à 81%.

Les titres Bordeaux subventionné, Pass Jeune mensuel et annuel sont plus spécifiques aux déplacements scolaires et universitaires. Toutefois il convient de souligner que le Pass Jeune mensuel est employé à hauteur de 25% pour le travail et 42,7% pour le scolaire.

On observe une hausse de la mobilité notamment pour le Pass Jeune annuel et les titres sociaux, pour ces derniers l'augmentation de la mobilité hebdomadaire est de l'ordre de 70%.

Pour les titres Cité Pass mensuel et annuel et Bordeaux subventionné, l'année 2006 se traduit par une baisse de la mobilité hebdomadaire.

chapitre 6

Les contrôles

Les contrôles

1 531 143 usagers ont été contrôlés au cours de l'année 2006 soit une baisse des contrôles réalisés de 3,30% en comparaison de l'année précédente.

Le nombre de vérifications se répartit uniformément sur l'ensemble des mois d'exploitation sauf pour les mois de juillet et août, périodes de vacances scolaires.

L'effectif, mis en place par le délégataire, pour réaliser ces inspections, est de 70 contrôleurs.

Dans la cadre de ces contrôles, "est en situation irrégulière tout voyageur sans titre de transport, ou qui présente un titre de transport non valable ou non validé ou qui ne se conforme pas aux dispositions réglementant l'utilisation de son titre".

Deux types de Procès-Verbaux peuvent être définis :

Absence de titre de transport

Titre non validé
ou non justification des droits

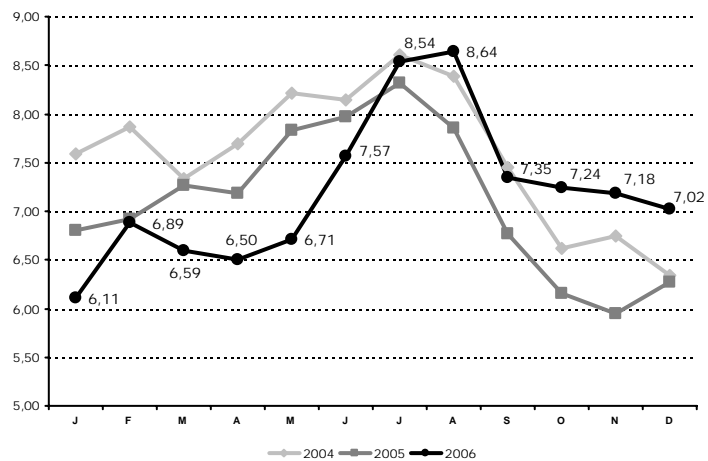
Pour l'ensemble, des frais de dossiers sont appliqués en cas de non paiement immédiat dans le bus ou dans le tramway.

Les infractions payées, en 2006 sont de l'ordre de 28 379 pour un encaissement de 985 087,61€

On observe ainsi une progression respective de +29,10% pour les infractions payées et + 8,98% pour les encaissements par rapport à l'année précédente.



Evolution mensuelle du taux d'infractions en % en 2006



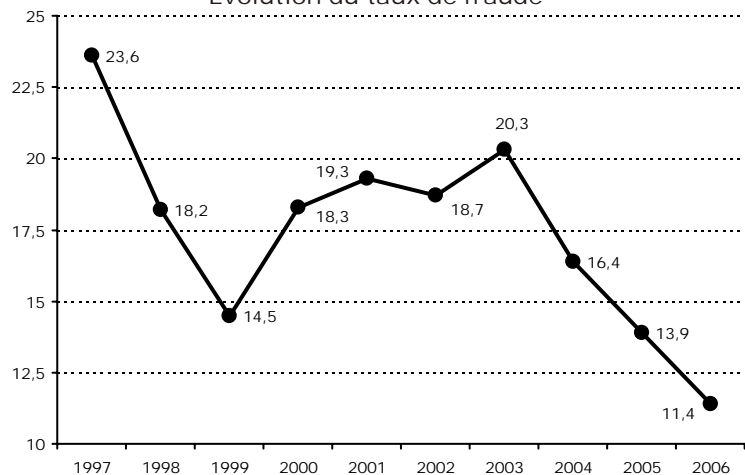
Le taux d'infractions correspond au nombre d'irrégularités constatées par le nombre de voyages contrôlés par les vérificateurs de Connex Bordeaux. On observe, sur l'ensemble de l'année, une diminution des irrégularités jusqu'au mois de juillet avec une reprise de celles-ci de août à décembre.

La fraude

La Communauté urbaine de Bordeaux souhaite identifier le profil des voyageurs et évaluer le taux de situations irrégulières sur le réseau TBC. Le principe méthodologique retenu pour répondre aux objectifs repose sur une enquête en embarqué, réalisée auprès des usagers. La mesure s'est déroulée sur une période de 7 jours du 30/11/2006 au 06/12/2006 auprès de 5 159 personnes, parmi ces dernières 4 901 ont accepté de répondre à l'enquête soit 95%.

Ainsi cette étude permet de mettre en valeur la baisse entamée en 2004, pour obtenir un taux global de fraude à 11,4% (11,7% pour le bus et 11,3% pour le tramway). Le taux de non validation s'élève à 8,1% contre 10,6% l'année précédente.

Evolution du taux de fraude



Deux types de fraude concentrent presque 90% des situations : l'absence de titre (60,1%) et absence de validation des tickartes (28,1%).

Le phénomène de fraude est très présent en fin de journée. On peut noter que le bus et le tramway suivent sensiblement la même évolution jusqu'à la tranche 16h-18h durant laquelle la fraude est nettement plus importante sur le bus 16,4% contre 7,1% pour le tramway.

61% des fraudeurs sont des hommes alors qu'ils ne représentent que 43% du trafic. C'est chez les 18-34 ans que la propension à frauder est la plus forte avec 66,6% des cas.

chapitre 6

La tarification

Depuis plusieurs années, la politique tarifaire menée sur le réseau TBC repose sur les objectifs suivants :

1. Développer une fidélisation des usagers par une dégressivité des tarifs.
2. Développer l'intermodalité par la création de titres combinés avec le Département de la Gironde et la Région Aquitaine et par l'ouverture des parcs-relais.
3. Simplifier la grille tarifaire pour une meilleure lisibilité pour les usagers avec la suppression des titres impliquant des contraintes horaires et la suppression de la limitation des correspondances.



L'évolution de la grille tarifaire

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

Aujourd'hui la Communauté urbaine de Bordeaux, est une des agglomérations dont la politique tarifaire reste la plus avantageuse et nombre de titres sont proposés à un tarif inférieur à la moyenne constatée dans les agglomérations de taille et de réseau de transport comparables.

Le produit issu de la vente des titres tient une part importante dans l'évolution du taux de couverture des dépenses par les recettes. Or on constate que malgré une augmentation des recettes en 2005, le taux de couverture des dépenses par les recettes demeure très faible et reste en deçà du taux des autres agglomérations comparables.

Au vu des résultats, il a été proposé, pour 2006, de maintenir l'évolution des tarifs du réseau TBC, dans la limite de l'inflation tout en poursuivant l'objectif d'atteindre à terme une participation des usagers aux dépenses d'exploitation de l'ordre de 30% comme dans les autres agglomérations comparables.

Le niveau des tarifs par rapport aux autres agglomérations

Une analyse comparative des principaux réseaux et sur les principaux titres de transport appliqués en 2006 démontre que le niveau des tarifs de l'agglomération bordelaise reste parmi les plus bas, particulièrement sur l'abonnement annuel jeune.

Dans le tableau 1, les parties bleutées représentent les tarifs des réseaux inférieurs à ceux de l'agglomération bordelaise.

Le maintien des principes tarifaires

Maintien du tarif du tickarte 1 voyage et de la correspondance du prix du tickarte parc-relais, prix de ce dernier égal au prix de 2 tickartes 1 voyage.

Application d'une réduction sur le prix du tickarte 10 voyages par rapport à 10 tickartes 1 voyage.

Application d'une réduction sur le prix du tickarte tarif réduit par rapport au prix du tickarte 10 voyages, ce qui constitue un maintien de la politique tarifaire sociale en faveur des revenus les plus faibles.

L'abonnement hebdomadaire qui permet l'accès aux parcs relais doit rester moins cher qu'un tickarte 10 voyages et 4 abonnements hebdomadaires, plus coûteux qu'un abonnement mensuel.

Le coût du Cité Pass annuel ne doit pas coûter plus de 10 fois le coût du Cité Pass mensuel.

Le Pass Jeune bénéficie d'une réduction par rapport au Cité Pass annuel.

TABLEAU 1 - Comparaison des tarifs avec les autres agglomérations

	Titre à l'unité	Titre P.T. 10 voyages	Abonnement hebdomadaire	Abonnement mensuel jeune ou étudiant	Abonnement mensuel P.T.	Abonnement annuel jeune (montant mensuel)	Abonnement annuel P.T. (montant mensuel)
Grenoble	1,30	10,50	12,00	23,00	40,00	23,00	40,00
Lille	1,20	10,20	11,00	30,00	40,00	28,65	38,20
Lyon	1,50	12,20	14,40	32,40	45,10		44,00
Montpellier	1,30	10,50	12,00	29,00	36,50	16,67	26,67
Nancy	1,20	8,70	8,50	27,00	31,00	18,67	23,08
Nantes	1,30	10,10	12,20	25,20	39,80	16,33	32,00
Rennes	1,10	9,70	10,00	24,00	33,00	17,25	28,25
Rouen	1,30	10,80	7,40	25,20	41,30	16,00	31,00
St Etienne	1,20	10,50		30,20	36,30	20,50	27,25
Strasbourg	1,30	10,80	11,50	25,50	38,50	19,00	32,08
Toulouse	1,30	10,70	10,30	20,00	35,00		26,25
Moyenne	1,27	10,43	10,93	26,50	37,86	19,56	31,71
Bordeaux	1,30	10,00	9,45	26,50	37,60	14,25	31,33

tarifs des réseaux inférieurs à ceux de l'agglomération bordelaise

TABLEAU 2 - Evolution des tarifs au 1er juillet 2006

	Tarifs proposés en 2005	Tarifs proposés en 2006
Tickarte 1 voyage	1,30 €	1,30 €
Tickarte 10 voyages Plein Tarif	9,80 €	10,00 €
Tickarte 5 voyages Plein Tarif	4,90 €	5,00 €
Tickarte 10 voyages Tarif Réduit	6,00 €	6,10 €
Abonnement Hebdo 7J	9,30 €	9,45 €
Abonnement Cité Pass Mensuel	37,00 €	37,60 €
Abonnement Cité Pass Annuel	370€/an soit 30,83€/mois	376€/an soit 31,33€/mois
Clip Jeune	18,80 €	19,10 €
Pass Jeune	168€/an soit 14,00€/mois	171€/an soit 14,25€/mois
Abonnement Mensuel Jeune	26,00 €	26,50 €
Abonnement Bordeaux Scolaire	37,00 €	37,60 €
Bordeaux 1 jour	4,00 €	4,10 €
Bordeaux 2 jours	7,00 €	7,10 €
Bordeaux 3 jours	9,00 €	9,20 €
Tickarte Parc Relais	2,60 €	2,60 €

chapitre 6

La gratuité et le tarif réduit

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

Les catégories suivantes peuvent bénéficier de ces mesures (gratuité ou tarif réduit) :

Les demandeurs d'asile : pas de condition de ressources.

Les stagiaires non rémunérés en stage d'insertion professionnelle : ressources inférieures ou égales à 70 % du SMIC net.

Les bénéficiaires du revenu minimum avec un contrat d'insertion sociale avec des ressources inférieures ou égales à 70 % du SMIC net.

Les bénéficiaires d'un Contrat Emploi Solidarité ou d'un Contrat Emploi Consolidé avec ressources inférieures ou égales à 70 % du SMIC net.

Les bénéficiaires de la Couverture Maladie Universelle Complémentaire avec attestation du droit à la couverture.

Les anciens combattants : pas de condition de ressources.

Les demandeurs d'emplois non secourus : ressources inférieures ou égales à 70 % du SMIC net.

Les demandeurs d'un premier emploi : pas de condition de ressources.

Les personnes âgées (avoir atteint l'âge de 60 ans) :

pour la gratuité, ne pas dépasser le montant total de ressources de 8 304, 39 €/an pour une personne seule, 16 608, 77 €/an pour un couple et 4 152, 19 €/an en plus par enfant à charge.

pour le tarif réduit, ne pas dépasser 15 433, 08 €/an pour une personne seule, 3 149, 62 €/an pour un couple et 4 152, 19 €/an en plus par enfant à charge.

Les personnes malvoyantes et handicapées :

pour la gratuité, ne pas dépasser le montant total de ressources de 8 304, 39 €/an pour une personne seule, 16 608, 77 €/an pour un couple et 4 152, 19 €/an en plus par enfant à charge.

pour le tarif réduit il n'y a pas de condition de ressources.



Les données pour 2006

Titres	Quantités	Recettes
Tickartes	3 877 237	4 772 432,00
Tickartes 10V Plein Tarif	9 192 250	8 607 001,23
Tickartes 5V Plein Tarif	3 231 580	1 515 658,96
Tickartes 10V Tarif Réduit	2 451 060	1 403 555,75
Tickartes Hebdo. 7 jours	122 445	1 086 982,32
Abonnements Bordeaux Scolaires	13 299	395 588,55
Abonnement Clip Jeune	3 682	64 593,40
Abonnement Pass Jeune	668 325	8 885 772,29
Abonnement Mensuel Jeune	12 152	302 195,38
Cité Pass Mensuel	18 960	669 275,77
Cité Pass Annuel	47 342	1 393 047,26
Cité Pass Groupe	65 143	1 335 458,26
Permis administrations (forfait Police)	4 880	112 196,49
Cartes Groupes	2 858	66 448,31
Cartes Congrès	7 869	11 818,52
Cartes Bordeaux Découverte	34 416	159 957,88
Tickets Foire et autres manifestations	3 238	20 873,74
Cars Bus	1 117	515,41
Cartes TER BUS	19 172	249 761,74
Parc relais	385 663	950 184,22

A noter : les quantités indiquées pour les titres annuels et mensuels représentent les quantités annuelles en équivalent mensuel. Il faut donc tenir compte de la durée de validité pour obtenir une quantité moyenne mensuelle :

Validité 12 mois pour l'abonnement Pass Jeune, Cité Pass Annuel et Cité Pass Groupe.

Validité 10 mois pour l'abonnement Bordeaux Scolaires.

chapitre 6

Les actes d'incivilité

Descriptif des situations recensées

Vandalisme

Incendies
Décompressions des portes
Dégradations du matériel
Jets de projectiles
Déplacements du bus
Bris de glace volontaire
Tags / Gravage des vitres

Vol et effraction

Vols de caisses ou de monnayeurs
Vols sur voyageurs
Vols de matériel
Tentatives de vol des véhicules
Rackets
Effractions des locaux ou des véhicules

Comportements

Etats d'ébriété avec actes d'incivilités
Agressions verbales sur le conducteur
Agressions physiques sur le conducteur
Agressions sur le contrôleur
Insultes et agressions entre usagers
Différends avec automobilistes
Agressions avec gaz lacrymogène
Exhibitionnisme
Tabagisme dans le bus
Menaces à l'arme blanche
Emploi de fumigènes
Perturbations diverses
Actions sur l'arrêt d'urgence

L'ensemble des situations pour les trois dernières années se répartit selon l'ordre ci-dessous:

	2004	2005	2006
Vandalisme	27,66%	32,90%	32,19%
Vols et effractions	3,19%	3,19%	1,06%
Comportements	69,15%	63,91%	66,75%

Interventions

Services de police
Services sécurité délégataire
Services de secours

Pour 2006, on recense 613 interventions des différents services décrits ci-dessus soit une augmentation significative de +55% par rapport à 2005.

Les services de Police ont été sollicités pour 215 événements, les services Sécurité 254 fois, les services de secours sont intervenus à 144 reprises (accidents, chutes, malaises...).

L'étude permet de parfaire la connaissance des événements intervenus, par "un état des lieux" aussi exhaustif que possible mais également de promouvoir la sécurité et la qualité des transports, par une amélioration des comportements sociaux des usagers.

A noter qu'une situation donnée peut mettre en valeur différents types de comportements.

Pour l'année 2006, 758 actes ont été répertoriés sur l'ensemble du réseau, soit une progression de 9,85 % par rapport à l'année précédente.

Analyse

En comparaison de 2005, on constate une diminution significative des vols et effractions de 2,13%.

Les actes de vandalisme affirment un stabilité.

Toutefois, on observe une hausse des comportements asociaux de + 2,84%.

Pour cette catégorie, les insultes et agressions verbales envers les conducteurs enregistrent une augmentation de 14%, les agressions physiques dirigées vers ces agents de conduite indiquent +13%.

Une augmentation de 26% est également à noter pour les agressions sur les contrôleurs ainsi que pour les agressions entre passagers avec 38 cas recensés en 2005 contre 103 cas pour l'année 2006.

Les actions sur le bouton d'arrêt d'urgence dans les rames de tramway restent stables 147 en 2005 et 143 en 2006.

On relèvera, pour l'année écoulée 613 interventions de différents services tels que 215 pour les services de police, 254 pour le service de sécurité du délégataire et 144 pour les services de secours (pompiers et ambulances).

Les lignes les plus impliquées dans ce recensement sont les trois lignes de tramway et la ligne 6 de bus.

Le Plan Qualité

La convention de Délégation de service public pour l'exploitation du réseau communautaire de transports en commun prévoit dans son article 7 "niveau de qualité de service", l'élaboration d'un plan qualité de l'entreprise.

Le réseau de Bordeaux s'est donc engagé depuis 1997 dans une importante démarche qualité qui vise à optimiser le fonctionnement de l'entreprise, à mobiliser l'ensemble de ses forces au service de l'utilisateur et ainsi accroître la satisfaction des utilisateurs.

L'objectif du plan qualité est de poursuivre et d'amplifier les actions déjà entreprises, de mettre en oeuvre les nouvelles mesures prévues dans la convention de délégation en mettant le client au centre des préoccupations de chacun dans l'entreprise.

Ce plan qualité s'articule autour de trois grands axes :

Le suivi d'indicateurs qualité sur des éléments clés du service au client.

La mesure de la satisfaction du client conduisant aux actions correctives.

La certification qualité d'un certain nombre de services.

Le suivi des indicateurs qualité

Les parcours perdus pour le réseau de bus

C'est le nombre total de courses non réalisées, par jour, en aller et retour ainsi un parcours est considéré comme perdu dès lors que plus de 50 % de la longueur du trajet n'est pas réalisée (course aller et retour).

L'indicateur quotidien d'appréciation de la production du réseau (IQBR) est représenté par le rapport des trajets perdus sur le nombre de trajets théoriques.

chapitre 6

Les parcours sont relevés journalièrement et classés selon trois catégories :

Nef : manifestations, intempéries et incidents liés à la circulation.

Nep : pannes et vandalisme.

Nex : Services Non Couvert par manque de chauffeurs (SNC), chutes passagers et collisions.

Le traitement des données collectées est réalisé par le calcul d'un indice quotidien de production :

$$\frac{(\text{Nep} + \text{Nex})}{\text{Net}}$$

(Net = total des parcours quotidiens)

L'indicateur d'appréciation de la production est constitué d'un indicateur de ligne IQBL et d'un indicateur réseau IQBR.

Les objectifs fixés par le plan qualité sont de deux ordres :

Seuil de qualité minimal
IQBL < 6% et IQBR < 0,6 %

Seuil objectif qualité
IQBL < 4% et IQBR < 0,4%

Récapitulatif bus 2006

	Trajets perdus	Trajets théoriques	IQBR 2006	IQBR 2005
1er trimestre	1 473	478 322	0,31	0,56
2ème trimestre	2 204	460 817	0,48	0,62
3ème trimestre	1 967	383 039	0,51	0,64
4ème trimestre	2 009	468 707	0,43	0,47
Total	7 653	1 790 885	0,43	0,60

Les parcours perdus pour le réseau tramway

Un parcours perdu correspond aux kilomètres théoriques non réalisés par les rames affectées sur chaque ligne.

Les kilomètres sont relevés journalièrement et classés selon trois catégories :

Nef : km non effectués par suite de force majeure ou pour des motifs ne relevant pas du délégataire.

Nep : km non effectués par suite d'incidents empêchant une rame de continuer son service dans des conditions normales d'exploitation.

Nex : km non effectués pour autres motifs où le délégataire n'engage pas sa responsabilité.

Le traitement des données collectées est réalisé par le calcul d'un indice quotidien de production :

$$\frac{(\text{Nep} + \text{Nex})}{\text{Net}}$$

(Net = total des kilomètres quotidiens)

L'indicateur d'appréciation de la production est également constitué d'un indicateur de ligne IQBL et d'un indicateur réseau IQBR.

Les objectifs fixés par le plan qualité sont identiques au réseau bus (voir encadré ci-contre).

Récapitulatif tramway 2006

	km Perdus	km Théoriques	IQBR 2006
1er trimestre	1 705	627 847	0,27
2ème trimestre	1 651	615 632	0,27
3ème trimestre	2 485	514 723	0,48
4ème trimestre	2 701	629 096	0,43
Total	8 542	2 387 298	0,36

Analyse générale

Pour le réseau de bus, on constate une diminution du nombre de parcours perdus à hauteur de 28,5% entre les années 2005 et 2006 pour un nombre de parcours théoriques relativement stable.

A titre indicatif, le nombre de parcours non réalisés par suite de pannes ou de vandalisme s'élèvent à 4 452. Les courses non effectuées pour d'autres motifs (manque de chauffeurs ...) sont de l'ordre de 3 201.

Pour l'année 2006, on enregistre 1 001 parcours perdus par les lignes de bus retenues pour la mise en place du réseau de substitution lors de pannes du tramway.

Ces parcours ne sont pas comptabilisés dans le calcul de l'indicateur IQBR.

Pour le réseau de tramway, 2006 est la première année de suivi de ce critère. On retiendra que les kilomètres non réalisés sont essentiellement dus à des problèmes de pannes du matériel roulant, aux accidents de circulation (VL, deux roues, piétons) et à des difficultés d'exploitation (manque de conducteurs ou de rames).

La ponctualité du réseau bus

La ponctualité s'apprécie par le pourcentage de véhicules à l'heure. Ces derniers sont réputés être à l'heure lorsqu'ils partent du terminus avec un retard inférieur ou égal à trois minutes ou une avance inférieure ou égale à une minute.

Le Système d'Aide à l'Exploitation (S.A.E.) permet de connaître et de réguler le trafic, de gérer le déroulement du service et d'informer le public.

Ce système offre, pour les lignes équipées, un enregistrement de l'heure de départ incontestable et sécurise le transport.

A titre indicatif les lignes suivantes sont dotées de ce système : 1, 3, 4, 5, 6, 9, 16, 20-20exp/21, 26, 31, 23exp-34, 35, 36, 35exp-39, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 84.

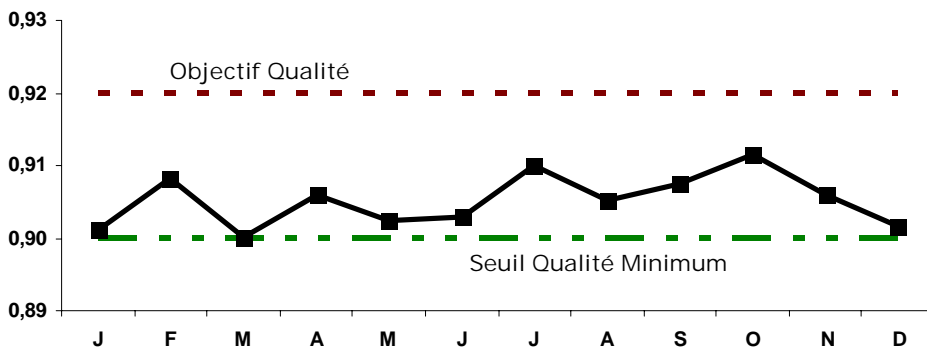
Pour les lignes non équipées du S.A.E, 2% des départs sont contrôlés sur un jour de la semaine ; l'ensemble des jours ainsi que toutes les tranches horaires sont sondées grâce à un planning de rotation. Les lignes du réseau sont contrôlées sur trois mois.

Le mode de calcul du seuil de ponctualité

$R = \frac{NH}{(NT - NHN)}$ où NH représente le total des parcours effectués à l'heure, NT le total des parcours théoriques et NHN le total des parcours hors normes (parcours non enregistrés par perte de transmission ou délocalisation des véhicules).

chapitre 6

Evolution de la ponctualité sur le réseau de tramway



La régularité du réseau tramway

Elle s'apprécie par le pourcentage des rames à l'heure par rapport à l'horaire prévu. Les trois lignes sont équipées du système S.A.E., ce dernier permet d'obtenir un enregistrement de l'heure de départ incontestable.

Certaines stations ont été identifiées comme représentatives de la globalité de la ligne en terme de ponctualité :

Ligne A : St Augustin, Mériadeck, St Catherine, Porte de Bourgogne, Stalingrad, Galin, Buttinière, Cenon, Lormont.

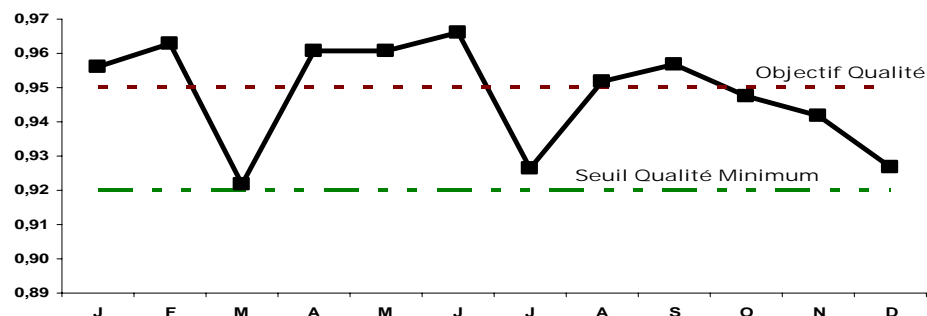
Ligne B : Bougnard, Peixotto, St Nicolas, Musée d'aquitaine, Quinconces.

Ligne C : Gare St Jean, Porte de Bourgogne et Quinconces.

Le mode de calcul du seuil de régularité

$R = \frac{NH}{NT}$ où NH représente le total de relevés de fréquence se situant dans la fourchette (0 à +3 mn), NT le total de relevés de fréquence pour les trois lignes pendant les mêmes journées et tranches horaires.

Evolution de la régularité sur le réseau de tramway



Analyse

Pour le réseau de bus, les seuils mensuels de ponctualité restent relativement stables et conformes au seuil de qualité minimum de 0,90 sans toutefois atteindre l'objectif qualité de 0,92 fixé par la Convention.

2006 est la première année pour le suivi de la régularité du réseau de tramway (avenant n°8 au Plan Qualité).

On constate une irrégularité des seuils mensuels. Deux justifications à ce phénomène :

1. Pannes totales du système SAE ne permettant pas d'obtenir un nombre de mesures équivalent au nombre de jours mensuels d'exploitation.

2. Instabilité du téléchargement des données qui contraint à une variation significative d'un mois à l'autre.

Le délégataire est en relation avec le fournisseur du dit système pour une amélioration effective à compter du début de l'année 2007.

La disponibilité des équipements

C'est la situation de bon fonctionnement des différents équipements mis à la disposition de la clientèle. L'indisponibilité est liée à plusieurs facteurs tels que :

les pannes de l'appareil, signalées ou détectées,

Les actes de vandalisme,

Les pannes des systèmes connexes dont dépendent tout ou partie des fonctions de l'appareil.

Le nombre d'incidents ou d'anomalies est rapporté au nombre total d'équipements mis en service chaque jour. La disponibilité n'est pas interrompue lorsqu'il ne nécessite qu'un simple réglage, sans dépose.

La disponibilité et la justesse de l'information délivrée par les girouettes sont déterminées par des enquêtes statistiques périodiques.

Les seuils et les objectifs qualité

Equipements	Objectifs qualité	Seuils minimum
Valideurs	90%	80%
Distributeurs hors rendu de monnaie	98%	96%
Rendu de monnaie des distributeurs	85%	70%
Panneaux S.I.V.	80%	65%
Girouettes	90%	80%

Pour les équipements du réseau de bus (valideur, panneau SIV, girouette avant et latérale), on note une stabilité des seuils mensuels et ceci dans le respect des seuils minimums ainsi que des objectifs "qualité"

On observe une situation à l'identique pour les équipements du réseau de tramway (rendu de monnaie, valideur, panneaux SIV, girouette avant et latérale).

Toutefois, les distributeurs de titres en station enregistrent des variations des seuils mensuels parfois en deçà du seuil minimum fixé à 0,96 (problèmes liés au évolution du logiciel). La Communauté sera dès lors vigilante dans le suivi de ce matériel.

chapitre 6

La propreté des véhicules

C'est la tenue et les soins apportés aux véhicules (bus et rames) au cours de leurs exploitations, à ce titre y sont relevés l'hygiène ainsi que la propreté intérieure et extérieure.

Le traitement de cet indicateur est réalisé par un ensemble de fiches de contrôles d'opérations d'entretien avec une notation des opérations de nettoyage. Ces fiches sont archivées par l'exploitant Connex Bordeaux et sont tenues à disposition de la Communauté urbaine.

Les objectifs principaux, pour cet indicateur, sont de trois ordres :

1. Qualité de service et image du réseau de transport pour la clientèle.
2. Niveau de propreté et d'hygiène constant.
3. Suivi et état du parc de bus (matériaux, produits, vieillissement ...)



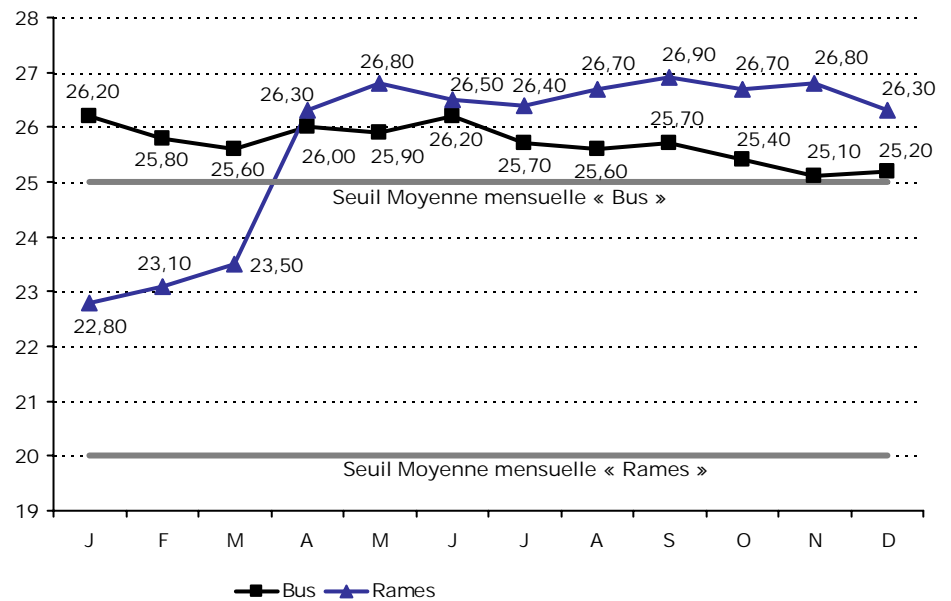
Station de lavage - dépôt du Lac



Ateliers - dépôt du Lac

Les objectifs "qualité" sont fixés à une note moyenne mensuelle minimale de 25 points pour les bus et 20 points pour les rames sur un maximum de 35 points, pas plus de 5 moyennes quotidiennes inférieures à 20 points dans un même mois et procédure de pénalités si non respect des clauses pré-citées.

Données pour 2006 bus et rames de tramway



Pour 2006, 12 801 bus ont été contrôlés avec un total équivalent à 335 552 points.

Pour les rames, 924 ont été vérifiées pour un total de 24 008 points.

Ainsi les moyennes annuelles sont de 26,20 pour les bus et de 26,00 pour les rames

Les moyennes mensuelles, présentées sur le graphique ci-dessus, sont conformes aux l'objectifs "qualité".



Espace Quinconces



Espace Gambetta

L'état des espaces commerciaux

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

Le traitement est effectué sur la base de fiches de réception hebdomadaires réalisées de façon contradictoire entre les responsables des sites concernés et l'entreprise de nettoyage.

L'objectif qualité pour cet indicateur est l'obtention d'une moyenne mensuelle minimale de deux points sur l'ensemble de la prestation réalisée dans les locaux commerciaux. L'engagement de Connex Bordeaux est d'une moyenne mensuelle supérieure à 2,00.

Les espaces commerciaux de Gambetta et Gare St Jean obtiennent des moyennes respectives relativement stables entre 2,91 et 3,00 et entre 2,00 et 3,00. L'espace "Quinconces" affiche une irrégularité des ses moyennes due en particulier au type de revêtement proposé sur la place (de type stabilisé).

On notera l'ouverture le 19/06/2006 d'un espace sur Buttinière, dans le cadre de Modalis.

chapitre 6

La conformité de l'information embarquée dans les bus et les rames

Ce sont les renseignements et les annonces mis à disposition de la clientèle sur les différents types de supports, par exemple : girouettes, plaques latérales du véhicule, plan de ligne.

Cette information embarquée sur les véhicules peut être classée selon les catégories suivantes :

à caractère permanent avec une procédure de contrôle initial

liée au service qu'effectue le véhicule avec une actualisation et une vérification journalière

La note mensuelle, pour le réseau bus, doit être de 1600 points minimum (soit 80%) avec un objectif qualité supérieur à 1800 points (soit 90%).

Pour le réseau de bus, le nombre de mesures est de 510 par mois pour un total mensuel variant de 1 906 à 1 952 points.

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

Pour le réseau de tramway, le nombre de mesures est de 150 par mois pour un total mensuel variant de 728 à 750 points.



Le traitement des réclamations

Ces réclamations correspondent aux exigences et plaintes des usagers (téléphoniques, écrites ou par internet), relatives aux relations avec le personnel, au matériel, ainsi qu'au niveau de l'offre et des relations commerciales.

Le service Clientèle de Connex Bordeaux est donc chargé de :

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



En 2006, on dénombre 2 350 réclamations de la part des usagers du réseau TBC.

Pour rappel le nombre de réclamations était de 2 450 en 2005 et de 2 649 en 2004.

Représentativité des réclamations

	%
Non respect des horaires	14
Confort des arrêts	2
Incidents de circulation	2
Passagers non pris ou déposés	11
Sécurité non liée à la conduite	3
Tramway	6
Comportements anti-commerciaux	8
Billétique / DTT	37
Amélioration de l'offre	7
Confort des déplacements ou des véhicules	5

Globalement, pour l'année écoulée, les différents thèmes décrits ci-dessus sont en diminution.

Cependant les doléances relatives aux problèmes de billétique sont en progression de 3% en corrélation possible avec les problèmes liés à l'évolution du logiciel, cet été, mais à ce jour résolu. Les situations des passagers non pris aux arrêts sont également en progression à hauteur de 4%.

chapitre 6

Le baromètre de satisfaction

La variable "satisfaction" est étudiée par enquête téléphonique. Cette dernière s'est déroulée courant novembre 2006 auprès de 1 028 clients du réseau TBC. L'ensemble de l'étude est disponible à la Direction des Déplacements Urbains - poste 288.54.

Les objectifs de la mesure de satisfaction se déclinent de la manière suivante :

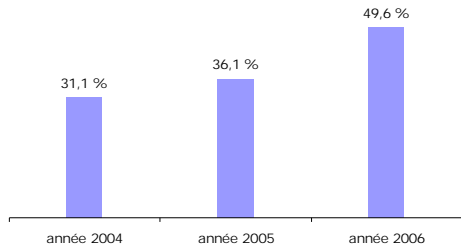
1. Identifier les attentes de la clientèle.
2. Mesurer la performance du réseau TBC sur les différentes composantes d'offre.
3. Suivre l'évolution de la satisfaction sur les items comparables.
4. Décliner une analyse pour les clients mixtes, les clients " bus " et les clients " tramway ".

Les principaux résultats

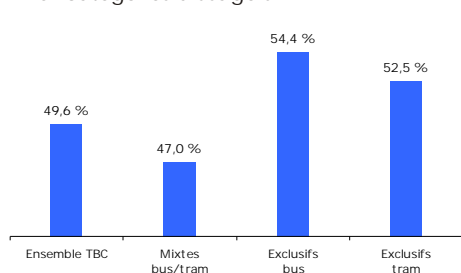
Indice de satisfaction

C'est le pourcentage de clients qui accordent une note globale de satisfaction supérieure à 15 sur 20 au réseau TBC.

Variation 2004 à 2006



Par catégories d'usagers



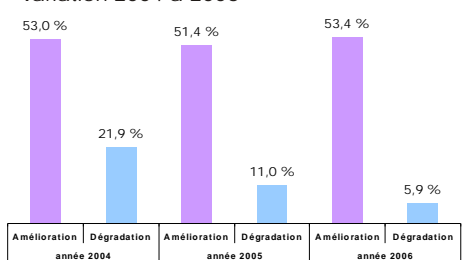
Evolution du service

Cet item se mesure selon :

L'amélioration du service, c'est à dire le pourcentage de clients qui considèrent que la qualité de service s'est améliorée au cours des derniers mois.

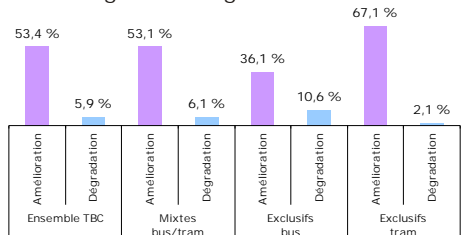
La dégradation du service, c'est à dire le pourcentage de clients qui considèrent que la qualité de service s'est dégradée au cours des derniers mois.

Variation 2004 à 2006



A noter pour les deux graphiques, le pourcentage restant reflète les usagers sans opinion.

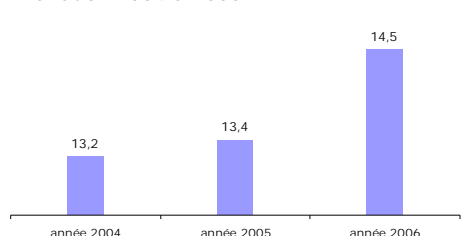
Par catégories d'usagers



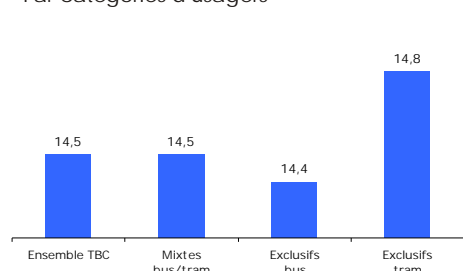
Note globale de satisfaction

Le barème de notation est compris entre 0 et 20.

Variation 2004 à 2006

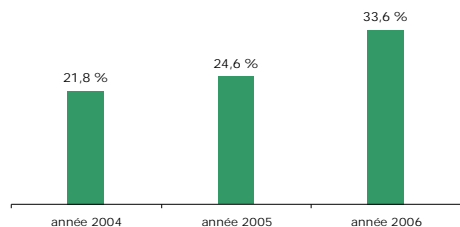


Par catégories d'usagers



Indice de fidélité du réseau

Celui-ci prend en compte l'indice de satisfaction, l'intention de recommandation et la préférence du réseau à un autre moyen de locomotion.



Analyse

Pour l'ensemble de l'échantillon, le niveau de satisfaction pour l'année 2006 se caractérise par une très forte progression.

Ainsi l'indice de satisfaction évolue de 31% en 2004 à 36% en 2005 pour atteindre 50% en 2006.

Le pourcentage de clients qui considèrent que la qualité de service s'est dégradée passe de 22% en 2004 à 11% en 2005 puis 6% en 2006.

Trois enseignements se dégagent de ces résultats :

La progression spectaculaire observée au cours de l'année 2006 résulte simultanément :

- de la mise en place d'actions correctrices sur le réseau TBC.
- d'un effet de rattrapage par rapport aux difficultés inaugurales du tramway et aux soucis de la circulation.

Le niveau de satisfaction actuel s'avère correct mais se situe dans la moyenne puisqu'il signifie que seul un client sur deux est acquis au réseau ; rappelons que la caractéristique d'un fonds de commerce pérenne s'exprime davantage par un niveau de satisfaction de 65%.

Cette progression de la satisfaction globale se répercute aussi bien sur les clients mixtes que les exclusifs bus et les exclusifs tramway même si les clients mixtes demeurent toujours la population la moins favorable du baromètre.

chapitre 6

Le Plan Qualité s'articule également sur la certification d'un certain nombre de services : les services techniques et achats, 8 lignes de bus et les 3 lignes de tramway, le service de contrôles et enfin le cycle des recettes.

Le processus de certification des lignes

Afin d'obtenir cette certification, quatre niveaux de critères doivent être considérés avec un niveau d'exigence et une situation inacceptable pour chacun d'eux :

1. Les critères obligatoires (au nombre de 10) : les renseignements aux arrêts, l'information dans les véhicules, l'information sur l'offre de service, l'attitude du conducteur, la régularité et la ponctualité, la disponibilité des équipements embarqués, la fiabilité de l'autobus, la netteté et propreté, le taux de charge, le confort de conduite.

2. Les critères spécifiques obligatoires (au nombre de 7) : l'information à distance par téléphone, l'accueil téléphonique, la réponse aux réclamations clients, l'information en situation perturbée programmée, la netteté et la propreté aux points d'arrêts, la lutte contre la fraude, le port de la tenue du conducteur.

3. Les critères spécifiques non obligatoires telle que l'information en situation perturbée non programmée.

4. Les critères complémentaires pour l'accueil dans les espaces commerciaux et l'offre de services auprès de ces mêmes espaces.

Un audit se déroule, une fois par an, sous contrôle de l'AFNOR et à une date fixée par cette instance. L'auditeur se rend sur chaque ligne et vérifie l'ensemble des critères.

Cette analyse porte sur le respect des niveaux d'exigence.

Dans ce cadre, l'auditeur prend en compte les contrôles effectués au cours de l'année précédente.

Ces derniers sont de deux ordres :

Les contrôles "mystères" réalisés par la SOFRES, financés par Connex Bordeaux.

Les contrôles contradictoires réalisés, conjointement par Connex et la Communauté urbaine - Direction des déplacements Urbains.

Ces contrôles ont lieu chaque mois sur l'ensemble des lignes concernées.

En septembre 2002, les premières lignes 35 et 53 ont été évaluées et jugées conformes aux exigences du règlement de certification de la marque NF.

En conséquence, l'entreprise est autorisée à utiliser cette marque NF service.

Les différents plannings de certification



Les services techniques et achats

Norme ISO 9002	certification	reconduction	reconduction	reconduction
	décembre 1997	décembre 2000	décembre 2003	prévue en 2007

Les lignes de bus et de tramway

Norme AFNOR Services NF 286	certification	reconduction	reconduction	reconduction
Ligne 35	31 mars 2003	suspendue suite travaux tramway		prévue en 2007
Ligne 53	31 mars 2003	septembre 2005	27 novembre 2006	prévue en 2008
Lignes A et C	septembre 2005	24 novembre 2006	prévue en 2008	
Lignes 22 - 41 - 48	27 novembre 2006	prévue en 2008		
Lignes 54 - 55 - 56 - B	prévue en 2007			

Les services de contrôles

Norme AFNOR Services NF 298	certification	reconduction	reconduction	reconduction
	31 mars 2003	septembre 2005	septembre 2006	prévue en 2007

Le cycle des recettes

Norme ISO 9001 : 2000	certification	audit de suivi	audit de suivi	reconduction
	novembre 2006	octobre 2007	septembre 2008	août 2009



chapitre 6

Les abris voyageurs

Le réseau TBC disposait de 1 658 abris voyageurs, répartis sur l'ensemble du territoire communautaire.

Ces mobiliers étaient gérés initialement par différents types de contrats pour la fourniture, la maintenance et l'entretien des abris.

La Communauté urbaine de Bordeaux a lancé, le 12 juillet 2004, une procédure d'appel d'offres ouvert pour la mise à disposition d'abris voyageurs et de services d'intermodalité pour le réseau de bus communautaire.

Les objectifs de la Communauté urbaine, dans le cadre de ce marché, sont :

améliorer le confort des usagers

être réactif aux évolutions du réseau de bus et répondre aux diverses demandes des communes et des usagers

donner une unité à l'ensemble du réseau sur l'agglomération

Le marché, dont le titulaire est la société Clear Channel, a été divisé en 4 phases :

Phase 1 : remplacement des abris CDA-Dauphin.

Phase 2 : remplacement des abris Decaux.

Phase 3 : remplacement des abris voyageurs Giraudy.

Phase 4 : remplacement des abris MDO non publicitaires.



Type V1

Les emplacements du nouveau mobilier ont été étudiés conjointement par la Communauté urbaine, les Communes, Connex Bordeaux et Clear Channel dans le respect des règlements de publicité communaux, du règlement de voirie et des exigences en matière de signalisation, d'accessibilité et de sécurité routière. Ainsi certains abris voyageurs n'ont pas été remplacés.



Par ailleurs, on observera la création et la pose d'abris sur des aménagements de voirie en cours ou la mise en attente d'aménagement d'arrêts par la programmation future de travaux sur un ensemble de voies communautaires.



Abris de type V2

Situation au 31/12/2006

Communes	Abris implantés	Abris en attente	Total	Abris supprimés
AMBARES ET LAGRAVE	47	1	48	2
AMBES	15	2	17	4
ARTIGUES-PRES-BORDEAUX	21	1	22	3
BASSENS	25	1	26	5
BEGLES	45	8	53	1
BOULIAC	14	4	18	0
BLANQUEFORT	33	6	39	2
BORDEAUX	227	33	260	60
BRUGES	37	6	43	4
CARBON BLANC	16	8	24	1
CENON	33	4	37	14
EYSINES	40	6	46	4
FLOIRAC	44	5	49	1
GRADIGNAN	44	8	52	3
LE BOUSCAT	29	7	36	3
LE HAILLAN	28	2	30	1
LORMONT	44	10	54	18
MERIGNAC	125	7	132	9
PAREMPUYRE	15	0	15	0
PESSAC	135	22	157	16
ST AUBIN-DE-MEDOC	6	1	7	0
ST LOUIS DE MONTFERRAND	12	2	14	0
ST MEDARD-EN-JALLES	50	2	52	7
ST VINCENT DE PAUL	10	0	10	0
LE TAILLAN-MEDOC	27	1	28	2
TALENCE	38	14	52	3
VILLENAVE D'ORNON	67	8	75	4

chapitre 6

L'exploitation du tramway

La Communauté urbaine de Bordeaux met à disposition des usagers, trois lignes de tramway, ces dernières circulent avec des fréquences comprises entre 5/6 minutes pendant les périodes d'affluence et de 12/15 minutes pendant les périodes creuses, ceci du lundi au vendredi. Ces fréquences varient de 6/7 minutes à 10/15 minutes pour le samedi et de 12 minutes à 15/30 minutes le Dimanche.

Les principaux points de correspondance tramway sont :

- “Quinconces” (lignes B et C)
- “Bourgogne” (lignes A et C)
- “Hôtel de Ville” (lignes A et B)



Descriptif des lignes

Descriptif	km par trajet	J.O hiver		Samedi hiver		Dimanche hiver		J.O été		Samedi été		Dimanche été		
		Tours	km	Tours	km	Tours	km	Tours	km	Tours	km	Tours	km	
Ligne A	St Augustin / Cenon La Morlette	10,50	86	903,00	72	756,00	31	325,50	61	640,50	53	556,50	26	273,00
	Cenon La Morlette / St Augustin	10,50	86	903,00	72	756,00	31	325,50	61	640,50	53	556,50	26	273,00
	St Augustin / Lormont Lauriers	10,90	86	937,40	72	784,80	31	337,90	61	664,90	53	577,70	26	283,40
	Lormont Lauriers / St Augustin	10,90	86	937,40	72	784,80	31	337,90	61	664,90	53	577,70	26	283,40
			344	3 680,80	288	3 081,60	124	1 326,80	244	2 610,80	212	2 268,40	104	1 112,80
Ligne B	Quinconces / Pessac Bougnard	9,15	173	1 582,95	144	1 317,60	61	558,15	123	1 125,45	107	979,05	52	475,80
	Pessac Bougnard / Quinconces	9,15	173	1 582,95	144	1 317,60	61	558,15	123	1 125,45	107	979,05	52	475,80
			346	3 165,90	288	2 635,20	122	1 116,30	246	2 250,90	214	1 958,10	104	951,60
Ligne C	Quinconces / Gare St Jean	2,85	173	493,05	144	410,40	61	173,85	123	350,55	107	304,95	52	148,20
	Gare St Jean / Quinconces	2,85	173	493,05	144	410,40	61	173,85	123	350,55	107	304,95	52	148,20
			346	986,10	288	820,80	122	347,70	246	701,10	214	609,90	104	296,40
Total Réseau Tramway		66,80	1 036	7 832,80	864	6 537,60	368	2 790,80	736	5 562,80	640	4 836,40	312	2 360,80

Les incidents d'exploitation

L'ensemble des événements survenus, chaque jour, sur le réseau tramway est indiqué sur un rapport (main courante).

Ce dernier recense les incidents inhérents aux différentes rames ou du système d'alimentation (APS et LAC) et fournit les explications et informations précises (types de pannes, temps d'indisponibilité de la rame, délai d'intervention...)

Cependant, ce document constitue une synthèse journalière mais n'a pas pour objectif de mesurer le taux d'indisponibilité du système APS.

La répartition des dysfonctionnements par thème et pour les trois lignes confondues, se décline de la façon suivante :

217 pannes d'alimentation en énergie.

3 140 pannes en lignes (portes, freins, pantographe, éclairage...).

152 pannes de la signalisation lumineuse et ferroviaire.

121 dysfonctionnements de l'aiguillage.

860 incidents en lignes (obstacles sur la voie, stationnements gênants, malaises de passagers, interruption divers du trafic...).

170 pannes radio ou SAE.

Les échanges en lignes sont au nombre de 872.

Le remorquage / poussage totalise 63 interventions.

L'accidentologie

Le nombre d'accidents survenus sur le réseau de tramway en 2006 est de 126, soit un taux de 0,52 pour 10 000 km.

Pour rappel en 2005 on enregistrait 132 accidents soit un taux de 0,59 pour 10 000 km.

Sur cet ensemble les blessés sont au nombre de 77 avec un piéton tué sur la Place Stalingrad et un blessé grave (motard sur l'avenue Roul à Talence).

Les accidents sur carrefours à feux tricolores sont de l'ordre de 48 contre 8 sur des aménagements sans feux tricolores (secteur Bordeaux-Argonne).

Le carrefour situé Place Bir-Hakeim à Bordeaux est le plus accidentogène puisqu'il totalise à lui seul 7 accidents.

La part des piétons impliqués est en nette progression avec 21 personnes en 2006 contre 11 en 2005 et 6 en 2004.

La représentation des deux roues et deux roues motorisés est stable en comparaison de 2005 avec 16 accidents (15 en 2005).

Les véhicules légers totalisent 81 accidents en 2006 (96 en 2005).

Répartition des accidents par tiers

Piétons	21
2 roues	9
Motos et scooters	6
Véhicules légers	81
Poids lourds	6
Bus	2

chapitre 6

Le réseau de substitution

Les trois lignes de tramway sont confrontées à un certain nombre de pannes mais en constante diminution.

A cet effet et selon la nature et la durée de l'incident, le réseau de substitution est mis en place.

Ce dernier est également "activé" dès lors que les entreprises telles que Alstom ou Amec Spie interviennent sur le réseau (maintenance, réparation ...) en particulier en soirée.

Ce réseau de substitution est réalisé, uniquement pour les pannes du tramway en exploitation, au moyen de véhicules prélevés sur les lignes régulières du réseau autobus.



Ainsi pour apporter la meilleure réponse, les autobus prélevés doivent être : géographiquement proches de la ligne de tramway, affectés sur une ligne à forte fréquence, de type "articulé" généralement en terminus, sans client à bord.

Toutefois, les lignes présentant ces caractéristiques sont limitées, les autobus sont donc prioritairement soustraits sur les mêmes lignes :

pannes sur la ligne A
lignes 5 et 45

pannes sur la ligne B
lignes 41, 50 et 42

pannes sur la ligne C
ligne 9



Cependant, pour offrir le meilleur réseau de substitution possible, en complément, les lignes 3, 6, 12, 13, 15, 16, 31, 51, 54, équipées avec du matériel standard, sont également mises à contribution.

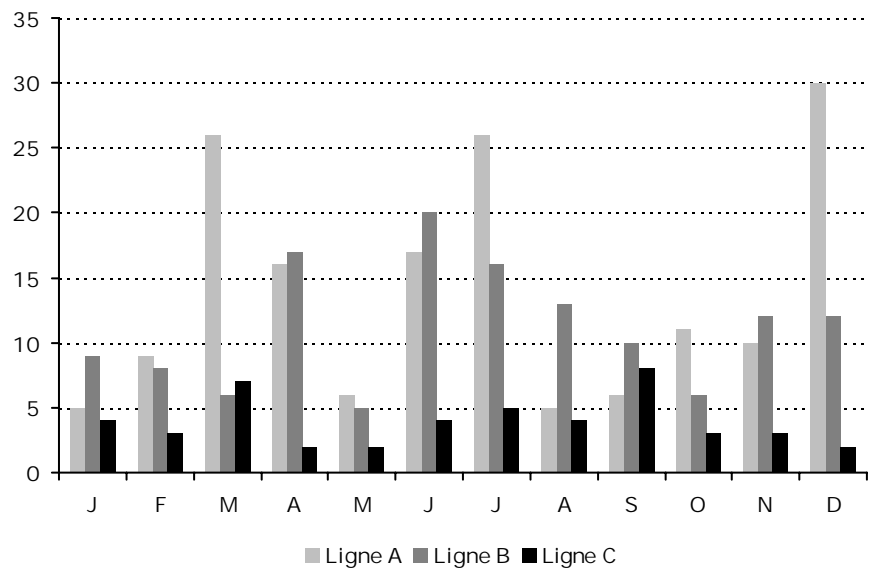
Il convient de préciser que le réseau de substitution pénalise les usagers des lignes mentionnées ci-dessus, en effet sa mise en oeuvre ne permettra pas d'assurer les trajets annoncés sur les fiches horaires et donc obligera les clients à des attentes plus longues aux arrêts.

Ainsi pour l'année 2006, le réseau de substitution a été mis en oeuvre à 358 occasions.

La répartition, selon les lignes est de 44% pour la ligne A, 43% pour la ligne B et 9% pour la ligne C.

A noter, dans le graphique ci-dessous, ne sont pas comptabilisées les mises en place du réseau de substitution suite à des travaux planifiés (maintenance du système APS, travaux SNCF Pont Rouge et travaux place Bir-Hakeim). Ces réseaux de substitution interviennent à compter d'environ 22 heures jusqu'à la fin du service des lignes concernées.

Réseau de substitution par lignes de tramway



Données analytiques du réseau de substitution

	KM	Dépenses	Nb de parcours		KM	Dépenses	Nb de parcours
janvier	8 123	29 893,00	123	juillet	1 752	9 419,00	97
février	5 337	24 402,00	11	août	6 702	37 386,00	28
mars	7 073	24 846,00	125	septembre	7 781	27 899,00	127
1er trimestre	20 533	79 141,00	259	3ème trimestre	16 235	74 704,00	252
avril	6 010	27 138,00	37	octobre	2 260	10 487,00	66
mai	4 943	19 762,00	72	novembre	1 105	3 415,00	72
juin	3 454	11 835,00	152	décembre	1 384	5 808,00	91
2ème trimestre	14 407	58 735,00	261	4ème trimestre	4 749	19 710,00	229
				TOTAL 2006	55 924	232 290,00	1 001

activité détaillée

Le réseau de transport à la demande des personnes à mobilité réduite



chapitre 7

Le réseau de transport à la demande

mobibus

La production et la répartition kilométrique

Pour l'année 2006, la production kilométrique est de 1 540 485 km.

Cette donnée globale annuelle se distribue selon 693 946 km de missions soit 44,40% des distances réalisées et 856 539 km de Haut Le Pied soit 55,60% des distances effectuées.

Enfin d'une manière générale, le mois d'août connaît une baisse significative des distances parcourues, ce que confirme également l'indicateur lié à la fréquentation.

Les distances parcourues se déclinent en jours ouvrables, samedis, dimanches et jours fériés. Ainsi pour l'année 2006, les données kilométriques se déclinent de la manière suivante :

jours ouvrables avec 595 906 km soit 87,13% des parcours annuels

samedis avec 42 970 km soit 6,28% des parcours annuels

dimanches avec 38 673 km soit 5,65% des parcours annuels

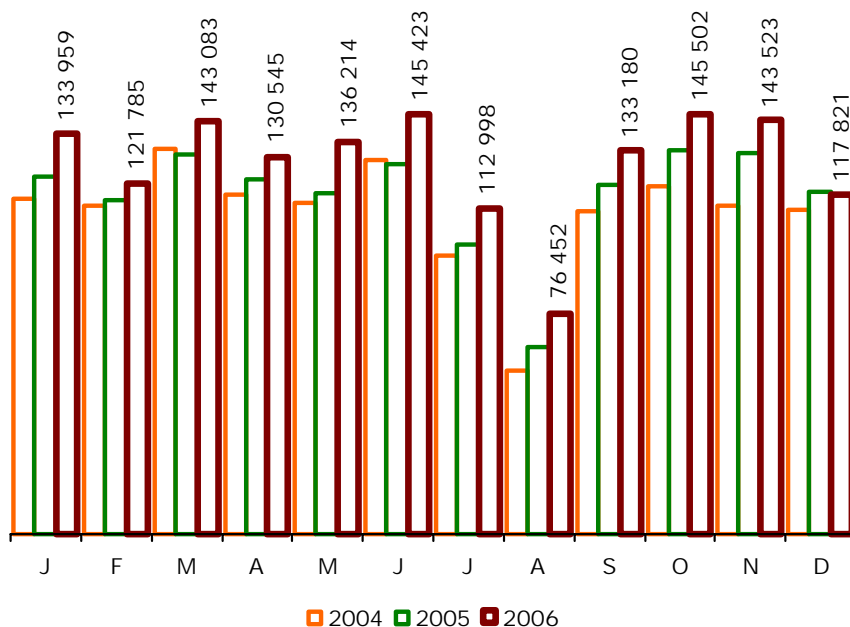
jours fériés avec 6 397 km soit 0,94% des parcours annuels

Dans le cadre de cette répartition et au regard des données de 2005, il convient d'observer que les kilomètres parcourus les samedis et jours fériés sont en progression avec respectivement + 0,5% et 0,2%.

Les distances parcourues les dimanches restent stables avec 5,65% des distances totales mais toutefois une baisse relative d'environ 1% est à relever pour les jours ouvrables.

Pour la production kilométrique, il convient de noter que la convention ne prévoit aucune exigence particulière quant à la répartition des kilomètres.

Répartition mensuelle des kilomètres parcourus



Suite à cet engagement, le planning d'amélioration de ce ratio sur la durée du contrat est le suivant :

2004 : 52,00% (application d'une pénalité de 3 500€ pour non respect de l'engagement, résultat obtenu 42,63%).

2005 : 53,56% (application d'une pénalité de 3 763,90€ pour non respect de l'engagement, résultat obtenu 43,88%).

2006 : 55,12% (application d'une pénalité de 3 911,45€ pour non respect de l'engagement, résultat obtenu 44,40%).

2007 : 56,68%
2008 : 58,24%

Les kilomètres commerciaux et le kilométrage total annuel

Conformément à l'annexe 7 de la convention de délégation de service public, le délégataire est incité à améliorer le pourcentage de kilomètres commerciaux par rapport aux kilomètres totaux.

Pour information, les kilomètres commerciaux représentent les distances effectuées avec au moins un voyageur à bord du véhicule. A l'inverse, les kilomètres non commerciaux sont les kilomètres effectués sans voyageur à bord, évalués sur la base des services journaliers définis par le logiciel d'exploitation, et ceci à partir des réservations. Le kilométrage total annuel est constitué par la somme des kilomètres commerciaux et non commerciaux.

Ainsi le délégataire perçoit une prime ou verse une pénalité en fonction de l'atteinte ou non de l'objectif annuel d'évolution du pourcentage de kilomètres commerciaux.



chapitre 7

La fréquentation

Le nombre des voyages effectués, soit 83 832 voyages pour 2006, est issu des bases de données du délégataire et vérifié par la vente effective des titres de transport. Ces titres spécifiques au service de transport des personnes à mobilité réduite et ouvrant droit à la correspondance gratuite avec le réseau de transport urbain, sont acceptés dans les deux réseaux et comptabilisés pour un voyage sur chacun de ceux-ci.

On enregistre une augmentation de la fréquentation, à hauteur de 7,05% en comparaison de l'année 2005, soit 5 484 voyages supplémentaires.

La fréquence d'utilisation se situe entre 1 à 2 fois par semaine et 1 à 3 fois par mois.



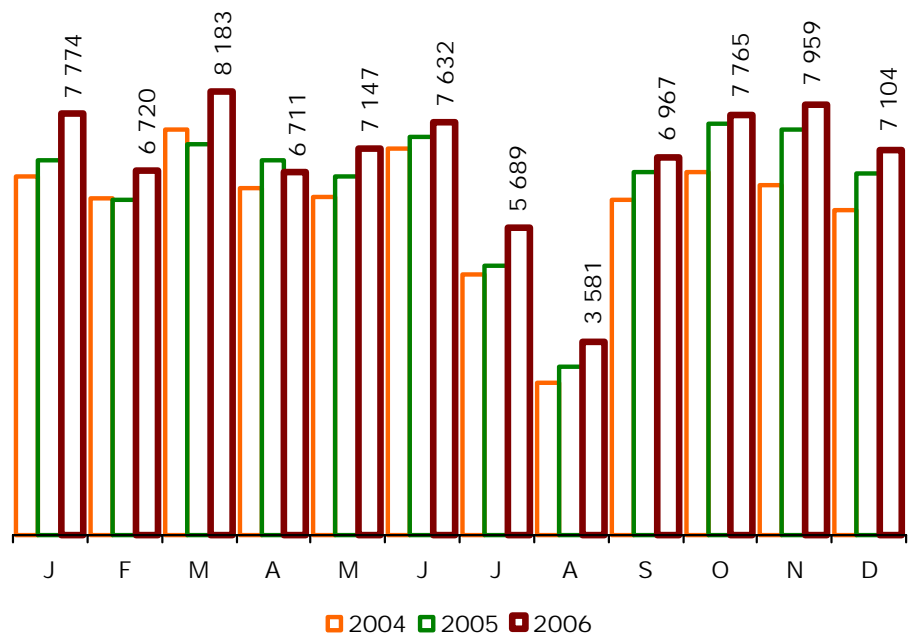
La répartition de l'usage du service à la demande, pour l'année 2006 et par types de handicaps s'énonce selon le tableau ci-dessous.

Ce dernier indique une hausse de l'usage pour les catégories : personnes en fauteuil électrique, usagers semi-valide et personnes non voyantes.

Toutefois un fléchissement est à noter pour les usagers en fauteuil roulant "classique" et une baisse notable pour les usagers semi-valides visuels. Aucun paramètre ne permet à ce jour de fournir une explication.

	2004	2005	2006	Variation
Fauteuil roulant	30 277	29 297	28 177	-3,82
Fauteuil électrique	8 915	10 389	12 722	22,45
Semi-valide	17 071	20 518	23 009	12,14
Semi-valide visuel	219	260	59	-77,31
Non voyant	16 624	17 284	19 265	11,46
Total	73 106	77 748	83 232	7,05

Répartition de la fréquentation



Le volume d'activités lié à la sous-traitance

Sous réserve du respect des lois et règlements en vigueur, et des stipulations de la convention, le délégataire dispose de tous les pouvoirs pour assurer l'exploitation de ce service de transport à la demande.

Dans le cadre de la sous-traitance, Mobibus fait appel, pour l'exploitation de certains services, à Transport "Gill", Transport "Soubise", Transport "Roue libre Aquitaine".

Pour 2006, le volume des kilomètres sous-traités affiche un résultat de 128 228 km soit 8,32% de l'ensemble des distances réalisées.

Le volume des voyages sous-traités est de 6 058 soit 7,28% de la fréquentation totale.

Les pannes de véhicules

Le recensement de ces dernières est produit par le délégataire et se décline par types de pannes (électricité, moteur, embrayage...).

Le calcul du taux de pannes est calculé sur la base suivante :

$$T_p = \frac{\text{Nombre de pannes}}{\text{Nombre de kilomètres}}$$

Pour l'année 2006, on note 177 pannes de véhicules.

En comparaison avec l'année précédente, on observe une diminution de 12,80%.

Le taux de pannes constaté en 2006 est de 1,25 (1,44 en 2005).



chapitre 7

Le plan qualité (avenant n°2 et annexes 2 et 3)

La convention de délégation de service public pour l'exploitation des transports à la demande des personnes à mobilité réduite de l'agglomération bordelaise prévoit dans son article 14 alinéa 2 l'élaboration, par le délégataire, d'un plan qualité de l'entreprise.

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

L'objectif du plan qualité est de mettre en oeuvre les mesures prévues dans la convention de délégation en mettant l'utilisateur du service au centre des préoccupations de chacun dans l'entreprise.

Ce plan s'articule autour de trois grands axes :

Le suivi d'indicateurs qualité sur des éléments clés du service à l'usager, ainsi quatre critères font l'objet de ce suivi :

1. la ponctualité et le respect des horaires annoncés à la clientèle.
2. La propreté des véhicules.
3. la disponibilité du service.
4. La disponibilité des moyens d'information et de réservation

La mesure de satisfaction des usagers conduisant aux actions correctives. La mesure de la satisfaction du client est évaluée par le biais d'une enquête annuelle (article 15.2).

La certification NF Service pour l'ensemble du service. Il s'agit d'une certification de résultats où le service doit être conforme à un référentiel préalablement établi et validé par un comité tripartite local.



La ponctualité

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

Dans cette optique et en accord avec la Communauté urbaine de Bordeaux, il a été convenu que Mobibus bénéficie d'une marge de plus ou moins 10 minutes sur cet horaire de rendez-vous annoncé.

Cette marge, ainsi définie, a pour but de pallier les aléas de la circulation et de donner une plus grande souplesse à la planification en permettant, entre autre, le groupage de transports.

Plusieurs outils interviennent dans son obtention : le logiciel Titus aide à la planification et la radio embarquée permet aux conducteurs de se tenir informés de l'état de la circulation en temps réel.

Le calcul de l'indicateur "ponctualité" s'effectue selon les bases suivantes :

$$\frac{\text{Nb de missions dans la tolérance de + ou - 10 minutes}}{\text{Nb total de missions}} \times 100$$

Pour le calcul de cet indicateur mensuel, il convient de noter la définition du voyage qui correspond à un trajet et celle de la mission qui présente un ou plusieurs voyages avec transports groupés éventuellement.

Pour 2006, le taux de ponctualité du service Mobibus est de 96,69%. Pour rappel, les taux étaient de 98,84% en 2005 et de 95,77% en 2004.

On constate ainsi une diminution de 2,15% en comparaison de l'année 2005.

L'objectif qualité est fixé à 98% des transports se situant dans l'amplitude de plus ou moins 10 minutes.

Le seuil de qualité minimal est de 95% des prises en charge se situant dans cette amplitude de plus ou moins 10 minutes.



La propreté des véhicules

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

Un niveau d'exigence de qualité a été déterminé, il pourra évoluer à l'occasion entre autre, de la certification "qualité de service" de l'entreprise.

Les véhicules font donc l'objet de contrôles réguliers.

Un état mensuel des données est établi, aboutissant à une note moyenne du mois sur laquelle porte l'engagement de Mobibus.

Pour 2006, le taux de propreté est de 98,40%. Pour rappel, le taux était de 97,41% en 2005.

On constate ainsi une augmentation d'environ 1% du taux de propreté.

L'objectif de qualité est de 98% de véhicules qui doivent répondre aux critères de propreté.

Le seuil de qualité minimal est de 95% des véhicules qui doivent répondre aux critères de propreté avec pas plus de 5 jours avec une moyenne inférieure à 30 points et une moyenne mensuelle inférieure également à 30 points.



chapitre 7

La disponibilité du service

La disponibilité du service est symbolisée par le taux de refus, cet indicateur est calculé selon la base ci-dessous :

$$\frac{\text{Nb de transports refusés}}{\text{Nb de transports demandés}}$$

Au cours des six premiers mois d'exploitation en 2004, le taux de refus constaté était de 2,5%.

Les réductions régulières, inscrites dans le plan qualité, ont donc été calculées sur la base du taux ci-dessus. Ainsi pour les années d'exploitation à venir, les taux de refus devront présenter les situations suivantes :

4ème trimestre 2004	réduction de 10% soit un taux de 2,25%
2005	réduction de 20% soit un taux de 2,00%
2006	réduction de 30% soit un taux de 1,75%
2007	réduction de 40% soit un taux de 1,50%
2008	réduction de 50% soit un taux de 1,25%

Cette variable refus doit être analysée conjointement avec le nombre de transports demandés. A cet effet, le nombre de transports demandés se calcule sur la base du total des transports réalisés + total des transports annulés + total des transports refusés.

Les transports demandés

Pour l'année 2006, le nombre de transports demandés par les usagers est de 116 182 soit une augmentation de 11,81% par rapport à 2005.

A titre indicatif, les missions réalisées se répartissent en jours ouvrables soit 87% (87% sur 2005), en transports le Samedi et dimanche avec 12% (12% sur 2005) et en jours fériés avec 1% (1% sur 2005).

On observe une répartition identique d'une année à l'autre.

L'annulation des transports

Au cours de l'année, 31 620 transports ont été annulés. Ainsi le taux d'annulation observé pour 2006 est de 27,22% soit une réduction de 2,49% par rapport à l'année précédente (rappel taux d'annulation en 2005 de 24,73%).

D'une manière générale, l'annulation fait suite à une impossibilité sur des parcours associés, c'est-à-dire que Mobibus peut proposer le trajet aller mais ne peut envisager une solution pour le trajet du retour.

En effet, en date du 1er mars 2005, l'article 2.3 du règlement d'exploitation a été appliqué par Mobibus, à savoir : " que pour annuler une réservation, le client est tenu de prévenir la transporteur au minimum 24 heures à l'avance. Lorsque l'annulation n'est pas effectuée avec le délai de prévenance précité, et au-delà de deux transports annulés par mois calendaire, le client sera tenu pour redevable des transports effectués".

L'évolution du taux de refus

Comme précédemment décrit, la disponibilité du service est symbolisée par le calcul du taux de refus. Ce dernier doit être de 1,75% selon les exigences fixées au contrat.

Le taux de refus, pour 2006, est de 2,39% (2 777 transports refusés pour 116 182 transports demandés).

En 2005, le taux était de 2,38% (2 477 transports refusés pour 103 912 demandés).



La disponibilité des moyens d'information et de réservation

Le service de planification est disponible du lundi au vendredi de 7h à 9h sans interruption. En dehors de ces heures, un répondeur permet de laisser un message qui sera pris en compte à la première heure du jour ouvré suivant. Toutefois ces messages ne doivent concerner que des annulations pour le jour suivant.

Aux heures de fermeture, un numéro d'urgence permet de contacter la permanence. Il est ainsi possible d'annuler un transport proche, de demander un transport imprévu et très important ou de signaler tout incident.

Le fonctionnement du service

La répartition des appels s'effectue sur quatre postes téléphoniques. Dans le cas d'une communication demeurée sans réponse, un répondeur invite la personne à renouveler sa demande.

Le service de référence

La personne est prise en charge, dans un délai n'excédant pas trois minutes et ceci après trois tentatives de quatre sonneries maximum.

Le système de référence

Un système, mis en service au cours du mois de mai 2005, permet de connaître le nombre d'appels manqués, le temps d'attente moyen et la durée moyenne des conversations.

L'application informatique, utilisée par le délégataire, est un logiciel d'analyse des communications téléphoniques qui permet, entre autre, d'obtenir le nombre d'appels par poste, par jour ou par heure ainsi que le nombre d'appels non aboutis et les temps de sonnerie. D'une manière générale, ce système contribue à la gestion des communications, des destinations et des coûts.

On notera également que les sources d'information se sont accrues avec l'ouverture du site internet www.mobibus.fr et la diffusion d'une

chapitre 7

plaquette d'information.

Pour information, le site internet comporte une présentation de TMR Bordeaux - Mobibus ainsi que toutes les données nécessaires à l'utilisation de ses services.

De plus, il offre aux utilisateurs la possibilité de consulter et de réserver directement leurs transports.

La plaquette d'information donne également les mêmes informations.

Elle est disponible auprès des associations de personnes handicapées (y compris en braille), des mairies, des centres sociaux, des points d'information du réseau TBC ainsi que sur simple demande auprès de Mobibus.

Le traitement des réclamations

Les réclamations écrites sont traitées directement par la direction qui, après avoir mené une enquête auprès des différents services et pris les mesures nécessaires, adresse une réponse personnalisée.

Ces dernières sont adressées dans un délai maximal de 15 jours.

Les réclamations sont comptabilisées et archivées avec le courrier réponse et tenues à disposition de la Communauté urbaine.

Les réclamations téléphoniques font l'objet d'un compte rendu dans les mêmes conditions que définies ci-dessus.

Le délégataire, en sa qualité de gestionnaire du service, enregistre les plaintes des usagers et répond aux réclamations formulées par ceux-ci.

Le délai moyen de réponse en 2006 est de 2,32 jours.

Pour 2006, on enregistre 22 réclamations contre 21 en 2005 et 38 en 2004 (voir tableau ci-après).

Nature des réclamations

	2004	2005	2006
Horaires			
du service	12	5	2
fonctionnement du Minitel/Internet	1		2
accueil/communication	1		1
retards constatés	9	5	3
Transports			
non assuré	5		5
refus	3	6	
pas de proposition possible	1		
confirmation	1		
groupage		1	1
durée trop longue			1
Erreur de planification			3
Conducteur			
comportement	2	4	2
conduite	1		2
Sécurité			
blessures aux usagers	1		
dans le service	1		
Total	38	21	22

L'enquête de satisfaction 2006

Cette étude quantitative est réalisée par questionnaire téléphonique sur 311 usagers sur un total de 1 771 clients, utilisateurs du transport à la demande Mobibus.

La sélection des personnes s'est effectuée sur la base d'un tirage aléatoire à partir du fichier clients.

La passation de cette enquête s'est déroulée du 06 au 15 juin 2006.

En 2006, la note globale de satisfaction obtenue par le réseau de transport à la demande Mobibus est de 16,3/20.

Pour rappel en 2005, la note était de 15,4/20.

L'indice de satisfaction globale est de 71,3% des personnes interrogées (61,3% en 2005).

L'enquête met en évidence trois progressions significatives :

La réception d'une réponse en cas de réclamations.

la qualité de l'écoute envers la clientèle.

l'aménagement et l'adaptation des véhicules à la situation des usagers.

Toutefois, on notera que les personnes interrogées sont dans l'attente d'une amélioration dans l'accessibilité du standard téléphonique.

Cette étude relève également des attentes prioritaires telles que :

le respect des horaires.

l'augmentation du nombre de véhicules.

la diminution du délai nécessaire à une réservation.

chapitre 7

La certification du service

L'objectif du délégataire est de voir son système qualité reconnu par la certification NF Service selon un référentiel spécifique. Actuellement, il n'existe pas de référentiel au transport à la demande de personnes à mobilité réduite. La norme NF 371 utilisée fait appel aux critères définis pour un transport à la demande.

Le référentiel, préalablement établi par le délégataire, a été validé par le comité tripartite en date du 17/03/2005.

Ce comité tripartite est composé de représentants de la Communauté urbaine de Bordeaux, de l'exploitant et de représentants d'associations d'usagers.

Le référentiel validé a été considéré selon trois types de critères : Les critères obligatoires, les critères spécifiques, les critères complémentaires indispensables pour aboutir à une certification complète

Les critères obligatoires

Ces derniers sont au nombre de onze :

L'information sur l'offre de service

L'accessibilité au service téléphonique

L'accueil téléphonique par un télé opérateur

L'information générale téléphonique

Les réservations et la prise en compte des demandes des usagers

la régularité et la ponctualité du service

L'attitude du conducteur

Le confort de conduite

La propreté et la netteté des véhicules

La fiabilité du véhicule

L'information dans le véhicule

Les critères spécifiques obligatoires

Au nombre de deux, ces derniers définissent les traitements des réclamations des clients et l'information en situation perturbée.

Ces critères sont désignés comme spécifiques eu égard aux particularités du service à certifier.

Les critères spécifiques non obligatoires

Un critère a été proposé par le comité tripartite, il s'agit de la présentation personnalisée des conducteurs.

Les critères complémentaires

Au nombre de deux, ceux-ci regroupent l'assistance aux voyageurs et les règles de sécurité pour ces derniers ainsi que les règles de sécurité spécifiques au matériel.

En résumé, les critères obligatoires sont strictement définis dans la norme AFNOR selon un service de référence, un niveau d'exigence et une situation inacceptable.

Les critères spécifiques et complémentaires sont définis suite aux attentes des clients repérées dans l'enquête satisfaction. Ces derniers font également l'objet d'un service de référence, d'un niveau d'exigence et d'une situation inacceptable.

La situation pour 2006

On constate un retard pour l'audit de certification, initialement prévu en fin d'année 2006, dû à la non atteinte du niveau d'exigence du critère "accessibilité au service téléphonique".

Ce critère est inférieur au 90% exigés par la norme.

Pour atteindre cet objectif, le délégataire a pris deux mesures dans le courant du mois de décembre :

Embauche d'une étudiante à temps partiel pour renforcer l'équipe de planification.

Mise en service d'un nouveau standard téléphonique avec "aiguillage" des appels selon la demande.

activité détaillée

Le transport scolaire



chapitre 8

Le transport scolaire

La Communauté délègue partiellement ses compétences aux organisateurs secondaires toutefois c'est elle, en tant qu'organisateur de premier rang, qui assure l'ensemble des opérations de modifications des circuits.

A ce titre, elle demeure vigilante dans le respect de la réglementation de la sécurité pour le transport des enfants et notamment scolaire. Celle-ci se résume aux dispositions du code de la route à celles de l'arrêté du 02/07/1982.

Le comportement des élèves dans les différentes phases du transport (trajet à bord, montée et descente du véhicule et trajet d'approche à l'arrêt) s'avère être un élément fondamental de la sécurité.

Les parents d'élèves, les collectivités mais aussi le système éducatif de manière générale ont un rôle important à jouer dans la formation et la sensibilisation des enfants aux questions relevant de la sécurité.

La sécurité

La démarche de la Communauté urbaine, pour la mise en place d'un circuit disposant de toutes les garanties s'appuie sur 6 thèmes.

Le personnel de conduite

Pour le conducteur, le respect des itinéraires et des arrêts est une obligation de service. En plus de ses fonctions de conduite, il doit, entre autres, éviter toute manœuvre ou marche arrière et être attentif à la montée et descente des élèves aux différents points d'arrêts.

Les difficultés, de tous ordres, rencontrées tout au long du transport, sont régulièrement signalées aux autorités organisatrices.

Les véhicules

La mise en circulation des véhicules de transport, nécessite la délivrance d'une autorisation du préfet (carte violette), des mentions sont prévues pour le

transport d'enfants. La Direction des Déplacements Urbains est destinataire, chaque année, de l'état du parc de véhicules, mis en place par les sociétés de transport.

Les contraintes fixées par le cahier des charges sont de deux ordres :

1. Autocar avec un kilométrage inférieur à 700 000 km
2. Age du véhicule inférieur à 15 ans.

Les points d'arrêts

Le choix et l'implantation se fait dans le cadre des règles régissant le domaine public. Il implique le gestionnaire de la voirie, l'autorité organisatrice et le détenteur du pouvoir de police.

La localisation du point d'arrêt est validée par la Communauté urbaine. Cette dernière admet, d'une manière générale, qu'un point de prise en charge dessert un cercle de 300m de rayon. Depuis deux années, la Direction des Déplacements Urbains sensibilise les communes à la matérialisation des arrêts afin d'optimiser la sécurité des enfants aux points d'arrêts.

A ce jour, deux communes, Blanquefort et Bouliac, ont souhaité indiquer les points d'arrêts scolaires à l'aide de poteau.

Le trajet

Le choix d'un itinéraire répond tout à la fois aux conditions d'efficacité et aux préoccupations de sécurité. Ce dernier est défini par les organisateurs secondaires avec parfois l'aide du transporteur. Dans la pratique, les autorités organisatrices et la société de transport se tiennent mutuellement informées de toute modification de l'itinéraire pouvant intervenir temporairement (travaux de voirie ...).

La durée du déplacement

Élément important de la sécurité générale de l'enfant (fatigue, comportement), il apparaît souhaitable de limiter le temps de déplacement réel des élèves (trajet proprement dit et attente). A cet égard, la Communauté

Urbaine applique la circulaire du 11/08/1976 qui recommande de limiter ce temps à 1h30 mn au total de la journée.

Toutefois et compte tenu de certaines configurations d'itinéraires et d'établissements desservis très éloignés, certains des circuits proposés ne peuvent respecter cette directive, mais le nombre de dessertes concernées est relativement limité.

Les horaires

La coordination des horaires entre le transport et l'organisation des entrées et des sorties participent à la sécurité ; l'attente sans surveillance étant un facteur accidentogène pour les enfants.

La Communauté urbaine est donc très vigilante quant au respect de ces horaires et applique des pénalités dès lors que la société de transport se soustrait à cette contrainte.

L'année scolaire 2005/2006

Les demandes de modifications des circuits sont adressées à la Direction des Déplacements Urbains. Cette dernière étudie la faisabilité et procède aux changements jugés utiles et pertinents.

Les révisions font l'objet d'un ordre de service transmis au transporteur titulaire du marché et au transporteur exécutant.

Au cours de l'année scolaire 2005/2006, 79 demandes ont été formulées, par les organisateurs secondaires, pour des besoins de modifications d'horaires, d'itinéraires ou de points d'arrêts (création, suppression ou déplacement).

Au titre de l'année, 144 dessertes ont vu leur renouvellement par une procédure de marché. Ce dernier a été notifié en août 2006.



le transport et les 27 communes

Ambarès et Lagrave



Son territoire s'étend sur 24,76 km² pour une population de 11 204 habitants.

Le réseau TBC

Son parcours en aller et retour

Réseau de jour	Réseau de soirée
74,9 km	10,9 km

Ses arrêts

avec abris	sur poteaux
37	104

Ses lignes

92 - 93 - 94 - S4

Le réseau scolaire

Ses circuits

8 dessertes organisées par la ville 4 dessertes organisées par le SIPIA
--

Nombre d'enfants inscrits

318

Les établissements desservis

6 écoles maternelles 4 écoles primaires 1 collège

Ambès



Son territoire s'étend sur 28,85 km² pour une population de 2 823 habitants.

Le réseau TBC

Son parcours en aller et retour

Réseau de jour	Réseau de soirée
34,4 km	16,2 km

Ses arrêts

avec abris	sur poteaux
13	50

Ses lignes

91 - 92 - S4

Le réseau scolaire

Ses circuits

3 dessertes organisées par la ville

Nombre d'enfants inscrits

50

Les établissements desservis

1 école maternelle 1 école primaire
--

Artigues-Près-Bordeaux



Son territoire s'étend sur 7,36 km² pour une population de 5 984 habitants.

Le réseau TBC

Son parcours en aller et retour

Réseau de jour	Réseau de soirée
34,4 km	8,7 km

Ses arrêts

avec abris	sur poteaux
27	41

Ses lignes

32 - 63 - 64 - 66 - 67 - S7 - Créabus

Le réseau scolaire

Ses circuits

7 dessertes organisées par la ville

Nombre d'enfants inscrits

396

Les établissements desservis

2 écoles maternelles 1 école primaire 3 collèges
--

Bassens



Son territoire s'étend sur 10,28 km² pour une population de 6 972 habitants.

Le réseau TBC

Son parcours en aller et retour

Réseau de jour	Réseau de soirée
31,7 km	7,6 km

Ses arrêts

avec abris	sur poteaux
30	43

Ses lignes

90 - 91 - 92 - 95 - S4

Le réseau scolaire

Ses circuits

2 dessertes organisées par la ville 2 dessertes organisées par le SIPIA
--

Nombre d'enfants inscrits

101

Les établissements desservis

2 écoles maternelles 3 écoles primaires 1 collège

Bègles



Son territoire s'étend sur 9,96 km² pour une population de 22 538 habitants.

Le réseau TBC

Son parcours en aller et retour

Réseau de jour	Réseau de soirée
55,9 km	21,3 km

Ses arrêts

avec abris	sur poteaux
48	56

Ses lignes

2 - 20/20exp - 21 - 22 - 23/23exp 34 - S8
--

Le réseau scolaire

Ses circuits

4 dessertes organisées par la ville dont 3 réalisées en régie
--

Nombre d'enfants inscrits

194

Les établissements desservis

2 écoles maternelles 2 écoles primaires 3 collèges 4 lycées
--

Blanquefort



Son territoire s'étend sur 33,72 km² pour une population de 13 902 habitants.

Le réseau TBC

Son parcours en aller et retour

Réseau de jour	Réseau de soirée
96,6 km	25,4 km

Ses arrêts

avec abris	sur poteaux
34	81

Ses lignes

37 - 56 - 58 - 59 - 77 - 78 - S6

Le réseau scolaire

Ses circuits

3 dessertes organisées par la ville dont 2 réalisées en régie
--

Nombre d'enfants inscrits

202

Les établissements desservis

5 écoles maternelles 4 écoles primaires
--

Bordeaux



Son territoire s'étend sur 49,36 km² pour une population de 215 374 habitants.

Le réseau TBC

Son parcours en aller et retour

Réseau de jour	Réseau de soirée	Tramway
480,2 km	115,4 km	26,7 km

Ses arrêts

avec abris	sur poteaux	stations
221	443	61

Ses lignes

A - B - C - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8
9 - 10 - 11 - 13 - 15 - 16 - 20/20exp
21 - 22 - 23 - /23exp - 27 - 29 - 31
34 - 36 - 37 - 38 - 40 - 41 - 45 - 47
48 - 49 - 50/50exp - 51 - 52 - 53/53exp
54 - 55/55exp - 56 - 57 - 58 - 59 - 72
76 - 91 - S1 à S12 - navette électrique

Le réseau scolaire

Ses circuits

6 dessertes organisées par la ville

Nombre d'enfants inscrits

361

Les établissements desservis

1 école maternelle
1 école primaire
1 collège

Bouliac



Son territoire s'étend sur 7,48 km² pour une population de 3 244 habitants.

Le réseau TBC

Son parcours en aller et retour

Réseau de jour	Réseau de soirée
13,0 km	4,3 km

Ses arrêts

avec abris	sur poteaux
16	26

Ses lignes

7 - 8 - S7 - Créabus

Le réseau scolaire

Ses circuits

5 dessertes organisées par la ville

Nombre d'enfants inscrits

125

Les établissements desservis

1 école maternelle
1 école primaire
2 collèges

Le Bouscat



Son territoire s'étend sur 5,28 km² pour une population de 22 457 habitants.

Le réseau TBC

Son parcours en aller et retour

Réseau de jour	Réseau de soirée
55,6 km	6,1 km

Ses arrêts

avec abris	sur poteaux
32	70

Ses lignes

27 - 31 - 35exp - 36 - 37 - 38 - 54
55/55exp - 56 - 57 - 58 - 76 - S2
S6 - S12

Le réseau scolaire

Ses circuits

6 dessertes organisées par la ville

Nombre d'enfants inscrits

228

Les établissements desservis

3 écoles maternelles
3 écoles primaires

Bruges



Son territoire s'étend sur 14,22 km² pour une population de 10 613 habitants.

Le réseau TBC

Son parcours en aller et retour

Réseau de jour	Réseau de soirée
45,3 km	8,9 km

Ses arrêts

avec abris	sur poteaux
38	52

Ses lignes

27 - 31 - 35exp - 36 - 37 - 38 - 56 57 - 58 - S2 - S6 - S12
--

Le réseau scolaire

Ses circuits

2 dessertes organisées par la ville

Nombre d'enfants inscrits

53

Les établissements desservis

1 école maternelle 1 école primaire 1 collège

Carbon Blanc



Son territoire s'étend sur 3,86 km² pour une population de 6 620 habitants.

Le réseau TBC

Son parcours en aller et retour

Réseau de jour	Réseau de soirée
24,2 km	3,9 km

Ses arrêts

avec abris	sur poteaux
17	44

Ses lignes

90 - 92 - 93 - 94 - 95 - S4

Le réseau scolaire

Ses circuits

1 desserte organisée par la ville

Nombre d'enfants inscrits

37

Les établissements desservis

2 écoles maternelles 2 écoles primaires
--

Cenon



Son territoire s'étend sur 5,52 km² pour une population de 21 283 habitants.

Le réseau TBC

Son parcours en aller et retour

Réseau de jour	Réseau de soirée	Tramway
45,5 km	6,0 km	5,0 km

Ses arrêts

avec abris	sur poteaux	stations
32	56	9

Ses lignes

A - 3 - 5 - 6 - 8 - 32 - 62 - 63 - 64 66 - 67 - 91 - S7
--

Le réseau scolaire

Ses circuits

3 dessertes organisées par la ville

Nombre d'enfants inscrits

158

Les établissements desservis

2 écoles maternelles 3 écoles primaires
--

Eysines



Son territoire s'étend sur 12,01 km²
Pour une population de 18 411 habitants.

Le réseau TBC

Son parcours en aller et retour

Réseau de jour	Réseau de soirée
73,3 km	14,4 km

Ses arrêts

avec abris	sur poteaux
40	58

Ses lignes

35/35exp - 36 - 52 - 53/53exp - 54 55/55exp - 56 - 82 - S2 - S3
--

Le réseau scolaire

Ses circuits

2 dessertes organisées par la ville dont 2 réalisées en régie
--

Nombre d'enfants inscrits

125

Les établissements desservis

3 écoles maternelles 3 écoles primaires 1 collège

Floirac



Son territoire s'étend sur 8,59 km² pour une
population de 16 156 habitants.

Le réseau TBC

Son parcours en aller et retour

Réseau de jour	Réseau de soirée
41,9 km	16,0 km

Ses arrêts

avec abris	sur poteaux
31	56

Ses lignes

5 - 6 - 7 - 8 - 32 - S7

Le réseau scolaire

Ses circuits

2 dessertes organisées en régie

Nombre d'enfants inscrits

17

Les établissements desservis

1 école maternelle 1 école primaire
--

Gradignan



Son territoire s'étend sur 15,77 km² pour
une population de 22 180 habitants.

Le réseau TBC

Son parcours en aller et retour

Réseau de jour	Réseau de soirée
63,1 km	13,6 km

Ses arrêts

avec abris	sur poteaux
41	73

Ses lignes

41 - 42 - 43 - 80 - S10 - S11

Le réseau scolaire

Ses circuits

2 dessertes organisées par la ville

Nombre d'enfants inscrits

71

Les établissements desservis

3 écoles maternelles 2 écoles primaires
--

Le Haillan



Son territoire s'étend sur 9,26 km² pour une population de 8 134 habitants.

Le réseau TBC

Son parcours en aller et retour

Réseau de jour	Réseau de soirée
32,5 km	9,9 km

Ses arrêts

avec abris	sur poteaux
26	43

Ses lignes

52 - 53/53exp - 82 - S3

Le réseau scolaire

Ses circuits

3 dessertes organisées par la ville

Nombre d'enfants inscrits

185

Les établissements desservis

2 écoles primaires 2 lycées

Lormont



Son territoire s'étend sur 7,36 km² pour une population de 21 340 habitants.

Le réseau TBC

Son parcours en aller et retour

Réseau de jour	Réseau de soirée	Tramway
118,9 km	15,5 km	5,1 km

Ses arrêts

avec abris	sur poteaux	stations
36	62	9

Ses lignes

A - 3 - 6 - 29 - 32 - 38 - 62 63 - 64 - 66 - 67 - 90 - 91 - 92 93 - 94 - 95 - S4
--

Le réseau scolaire

Ses circuits

5 dessertes organisées par la ville

Nombre d'enfants inscrits

490

Les établissements desservis

4 écoles maternelles 6 écoles primaires 2 collèges 3 lycées
--

Mérignac



Son territoire s'étend sur 48,17 km² pour une population de 61 990 habitants.

Le réseau TBC

Son parcours en aller et retour

Réseau de jour	Réseau de soirée
205,4 km	33,7 km

Ses arrêts

avec abris	sur poteaux
115	214

Ses lignes

13 - 16 - 35/35exp - 36 - 48 - 49 50/50exp - 51 - 52 - 53/53exp 72 - 73 - 75 - 80 - 82 - S2 - S3 - S10
--

Le réseau scolaire

Ses circuits

32 dessertes organisées par la ville

Nombre d'enfants inscrits

872

Les établissements desservis

11 écoles maternelles 11 écoles primaires 3 collèges 4 lycées
--

Parempuyre



Son territoire s'étend sur 21,80 km² pour une population de 6 620 habitants.

Le réseau TBC

Son parcours en aller et retour

Réseau de jour	Réseau de soirée
43,3 km	2,4 km

Ses arrêts

avec abris	sur poteaux
13	34

Ses lignes

58 - 59 - 77 - S6

Le réseau scolaire

Ses circuits

2 dessertes organisées par la ville

Nombre d'enfants inscrits

73

Les établissements desservis

2 écoles maternelles 2 écoles primaires
--

Pessac



Son territoire s'étend sur 32,82 km² Pour une population de 56 151 habitants.

Le réseau TBC

Son parcours en aller et retour

Réseau de jour	Réseau de soirée	Tramway
203,6 km	37,1 km	5,7 km

Ses arrêts

avec abris	sur poteaux	stations
138	177	11

Ses lignes

B - 34 - 35/35exp - 43 - 44 - 45 46 - 47 - 48 - 80 - 81 - 84 S5 - S10 - S11

Le réseau scolaire

Ses circuits

24 dessertes organisées par la ville

Nombre d'enfants inscrits

1 316

Les établissements desservis

8 écoles maternelles 10 écoles primaires 3 collèges 5 lycées

St Aubin-de-Médoc



Son territoire s'étend sur 34,72 km² Pour une population de 4 985 habitants.

Le réseau TBC

Son parcours en aller et retour

Réseau de jour	Réseau de soirée
36,5 km	3,7 km

Ses arrêts

avec abris	sur poteaux
6	39

Ses lignes

37 - 53 - 82 - S3 - Créabus

Le réseau scolaire

Ses circuits

11 dessertes organisées par la ville

Nombre d'enfants inscrits

419

Les établissements desservis

1 école maternelle 1 école primaire 2 collèges 8 lycées
--

St Louis de Montferrand



Son territoire s'étend sur 10,80 km²
Pour une population de 1 863 habitants.

Le réseau TBC

Son parcours en aller et retour

Réseau de jour	Réseau de soirée
21,1 km	7,3 km

Ses arrêts

avec abris	sur poteaux
10	18

Ses lignes

91 - 92 - S4

Le réseau scolaire

Ses circuits

1 desserte organisée par la ville

Nombre d'enfants inscrits

17

Les établissements desservis

1 école maternelle 1 école primaire
--

St Médard-en-Jalles



Son territoire s'étend sur 85,28 km²
Pour une population de 25 590 habitants.

Le réseau TBC

Son parcours en aller et retour

Réseau de jour	Réseau de soirée
105,5 km	8,4 km

Ses arrêts

avec abris	sur poteaux
47	99

Ses lignes

37 - 53/53exp - 55 - 71 - 82 S3 - Créabus
--

Le réseau scolaire

Ses circuits

28 dessertes organisées par la ville

Nombre d'enfants inscrits

1 379

Les établissements desservis

5 écoles maternelles 6 écoles primaires 7 collèges 20 lycées

St Vincent-de-Paul



Son territoire s'étend sur 13,88 km² pour
une population de 1 056 habitants.

Le réseau TBC

Son parcours en aller et retour

Réseau de jour	Réseau de soirée
14,5 km	14,7 km

Ses arrêts

avec abris	sur poteaux
9	5

Ses lignes

92 - 94 - S4

Le réseau scolaire

Ses circuits

1 desserte organisée par la ville

Nombre d'enfants inscrits

18

Les établissements desservis

1 école maternelle 1 école primaire
--

Le Taillan-Médoc



Son territoire s'étend sur 15,16 km² pour une population de 7 884 habitants.

Le réseau TBC

Son parcours en aller et retour

Réseau de jour	Réseau de soirée
37,9 km	9,4 km

Ses arrêts

avec abris	sur poteaux
27	29

Ses lignes

37 - 55/55exp - 71 - 78 S2 - Créabus

Le réseau scolaire

Ses circuits

5 dessertes organisées par la ville

Nombre d'enfants inscrits

138

Les établissements desservis

3 écoles maternelles 7 écoles primaires 1 collège 1 lycée
--

Talence



Son territoire s'étend sur 8,35 km² pour une population de 37 228 habitants.

Le réseau TBC

Son parcours en aller et retour

Réseau de jour	Réseau de soirée	Tramway
53,6 km	16,5 km	5,8 km

Ses arrêts

avec abris	sur poteaux	stations
44	42	11

Ses lignes

B - 20 - 21/21exp - 34 - 35/35exp 40 - 41 - 42 - 45 - 84 S5 - S10 - S11

Le réseau scolaire

Ses circuits

2 dessertes organisées par la ville

Nombre d'enfants inscrits

115

Les établissements desservis

2 écoles maternelles 1 école primaire 1 collège

Villeneuve d'Ornon



Son territoire s'étend sur 21,26 km² pour une population de 27 489 habitants.

Le réseau TBC

Son parcours en aller et retour

Réseau de jour	Réseau de soirée
86,4 km	8,0 km

Ses arrêts

avec abris	sur poteaux
66	55

Ses lignes

2 - 20/20exp - 21/21exp - 25 - 34 40 - S8
--

Le réseau scolaire

Ses circuits

15 dessertes organisées par la ville dont 7 réalisées en régie

Nombre d'enfants inscrits

693

Les établissements desservis

8 écoles maternelles 8 écoles primaires 4 collèges 7 lycées
--



Ce qu'il faut retenir

Faits marquants

- Ticket d'Or au 15e Palmarès des Transports
- Palme billétique - Ville et Transports
- La ligne 58express devient la ligne 59
- Expérimentation de la nouvelle ligne 13 dans le quartier de St Augustin.
- Arrêts d'exploitation des lignes 24, 56exp, 70, 83, 90exp, 96 et de la navette fluviale.
- Application de la nouvelle tarification sur le réseau TBC.
- Réception des nouveaux bus GNV avec leurs livrées.
- Réception de la nouvelle rame de tramway.
- Certification AFNOR des lignes de bus 21, 41 et 48 avec une reconduction pour les lignes A et C du tramway.
- Montée par l'avant sur 12 lignes du réseau.

Repères

Réseau TBC

- 77 lignes en réseau de jour
- 12 lignes en réseau de soirée
- 3 lignes de tramway
- 7 parcs relais pour une capacité de 2 527 places
- 24 286 570 kilomètres parcourus
- 75 370 132 voyages

Mobibus

- 1 540 485 kilomètres parcourus
- 83 832 voyages
- 215 nouveaux inscrits

Scolaire

- 29 organisateurs secondaires
- 195 circuits
- 8 093 élèves inscrits

Communauté urbaine de Bordeaux
Esplanade Charles de Gaulle 33 076 Bordeaux cedex
Tél. 05.56.99.84.84
Fax 05.56.96.19.40

Direction des déplacements urbains
190 Rue Lecocq 33 000 Bordeaux
Tél. 05.56.99.84.84
Fax 05.56.99.88.05