

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.

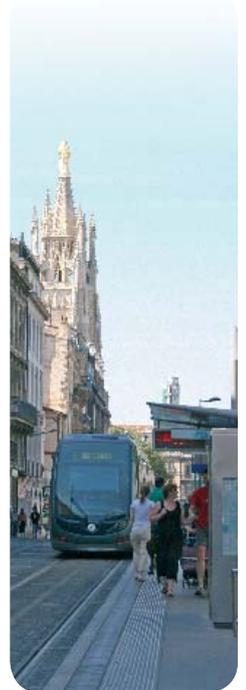
Améliorer & optimiser

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...).

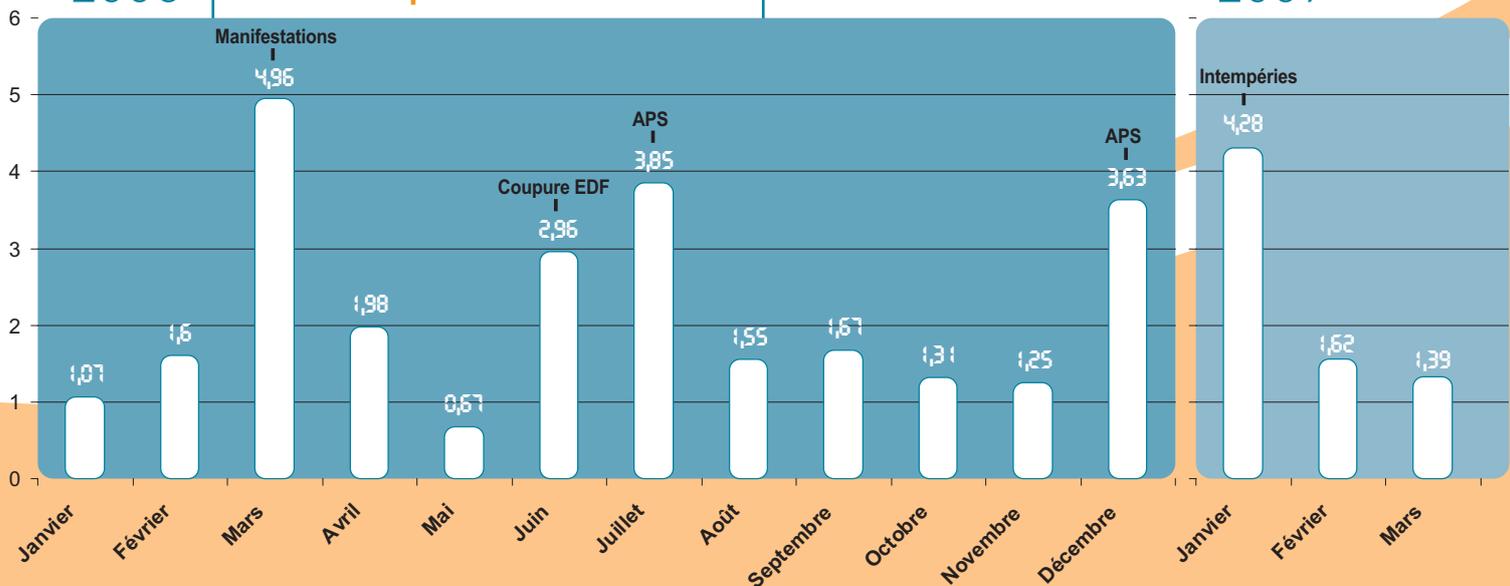
Pour réduire ce taux d'indisponibilité, Connex Bordeaux a mis en place un plan d'action s'appuyant sur un protocole de coordination avec la Police et les pompiers pour limiter l'encombrement des voies tramway, sur la sensibilisation des communes sur la gêne occasionnée par l'organisation de certaines 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 :

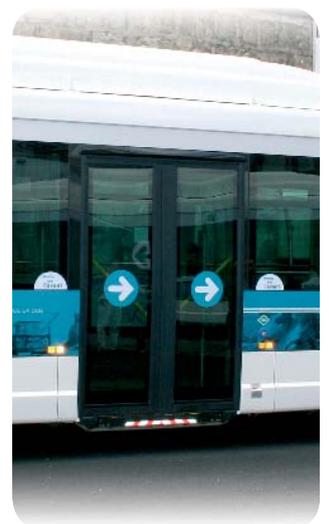
- 1 ■ La lutte contre la fraude,
- 2 ■ La lutte contre les incivilités,
- 3 ■ La réduction de l'accidentologie.

Fraude et montée par l'avant

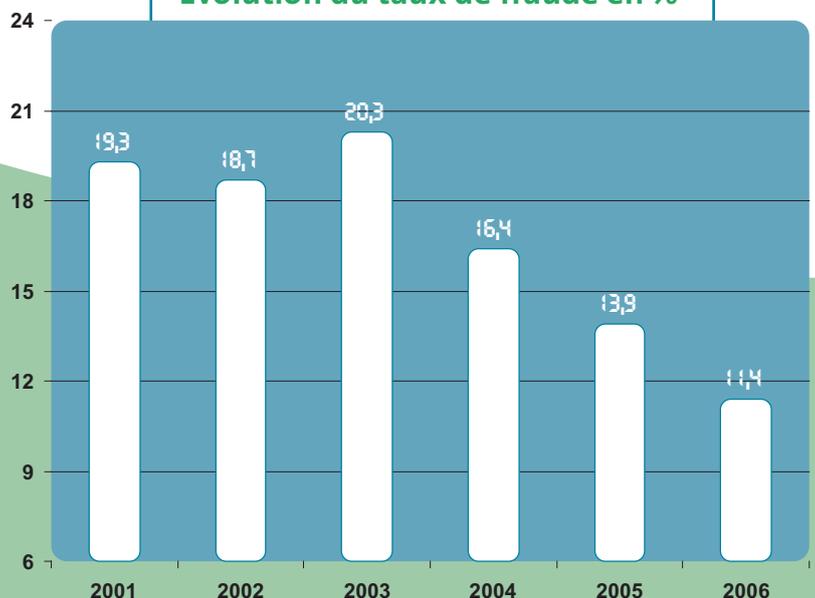
Enjeu financier, commercial et social, la lutte contre la fraude est et reste une priorité. Outre la présence quotidienne des équipes de Vérificateurs de Perception sur l'ensemble du réseau et les actions engagées pour assurer le recouvrement des amendes, une campagne de communication a été réalisée 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.



Evolution du taux de fraude en %



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** ».

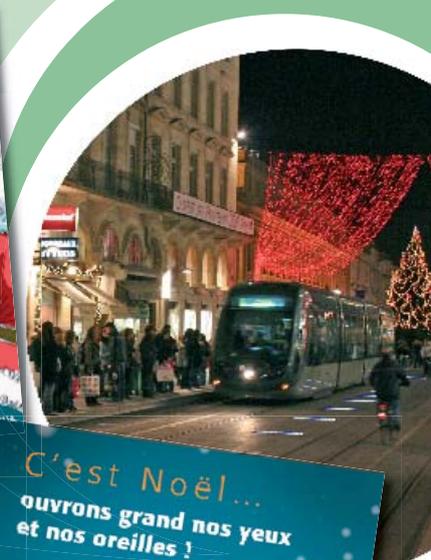
Réduire le taux d'accidentologie

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.



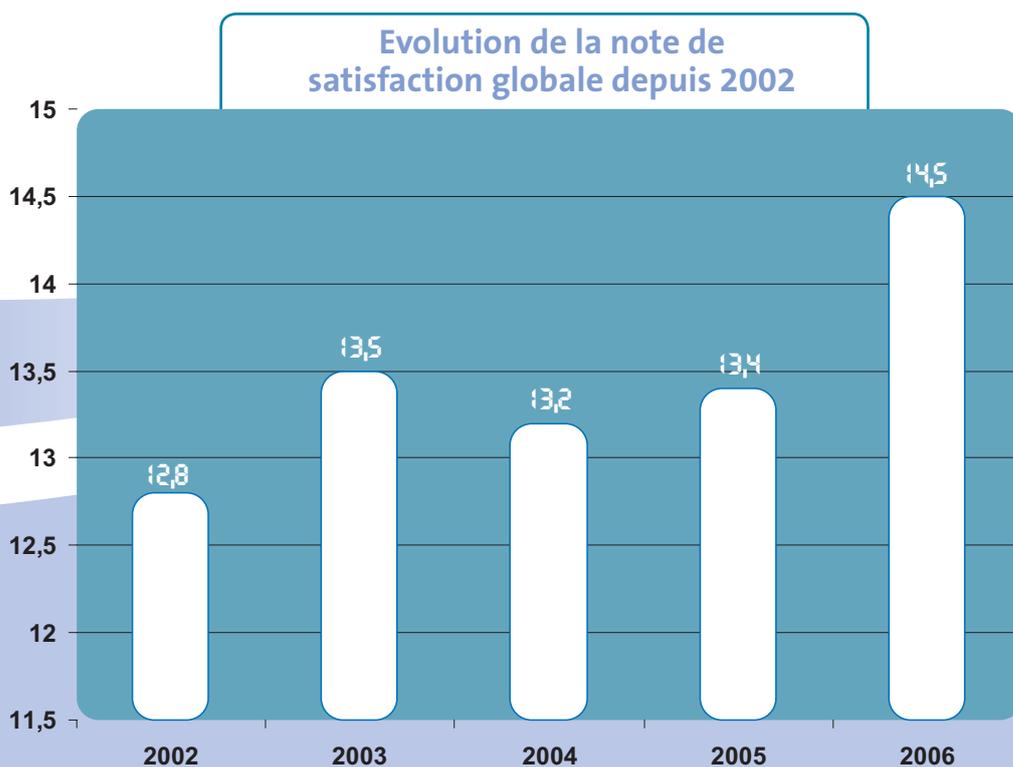
Le baromètre satisfaction

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



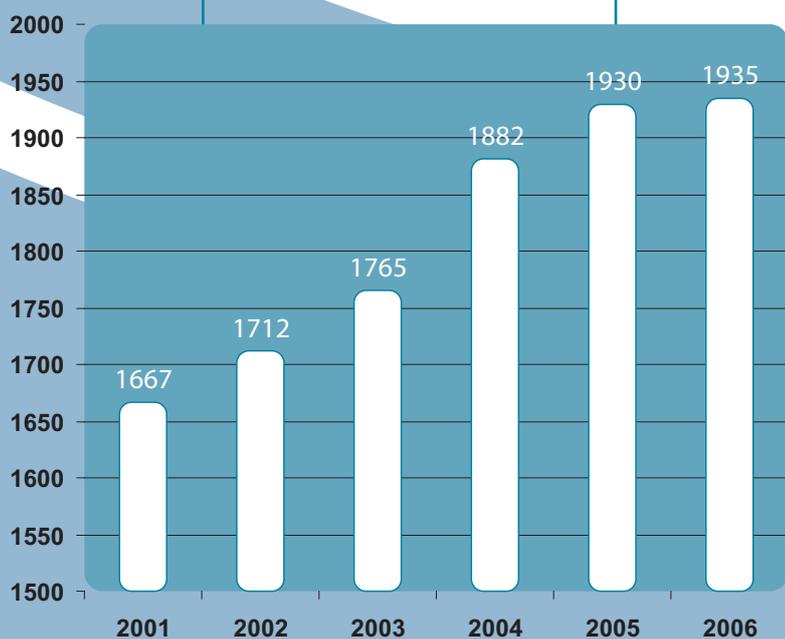
L'effectif

| | |
|-------------|-----------------------|
| 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, approvisionnemts | 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 rembours 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 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 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 type="text" value="B1"/>) | DF | | |
| Autres réserves (dont achat d'œuvres orig. <input 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 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 |
| Ecart 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 (balo) | | | |
| 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

| Atteintes | Atteintes prioritaires | Atteintes importantes | Atteintes secondaires |
|--|------------------------|---|--|
| Satisfaction 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 |
| Excellent  | 15 | Q36 Facilité à comprendre l'info sur les horaires 15,8 | |
| Assez bon  | | Q23 Facilité à se rendre d'un quartier au CV 14,9 Q25 Rapidité du trajet TC par rapport à la voiture 14,7 Q21 Desserte des TC dans le quartier 14,2 Q26 Simplicité des correspondances 13,8 Q24 Facilité à trouver le bon arrêt et la bonne ligne 13,7 | 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 |
| Passable  | 13 | Q12T Confort aux arrêts de tram 13,7 | 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 |
| Insuffisant  | 10 | | |
| 0 | | Q12B Confort aux arrêts de bus 9,6 | |

NOTE GLOBALE : 14,5 / 20



Clients Mixtes



NOTE GLOBALE : 14,5 / 20

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

| Attentes | Attentes prioritaires | Attentes importantes | Attentes secondaires |
|---|--|--|--|
| 20 | <p>Excellent </p> <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>Q30 Praticité des infos données par "Allô Bus" 15,0</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>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> | <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>Q33 Prix des titres de transport 12,9</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> |
| Passable  | <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> | | |
| 10 | <p>Insuffisant </p> <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>Attentes prioritaires</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>Q21 Desserte des TC dans le quartier  14,9</p> <p>Q6T Temps d'attente du tram à l'arrêt  14,8</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>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>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



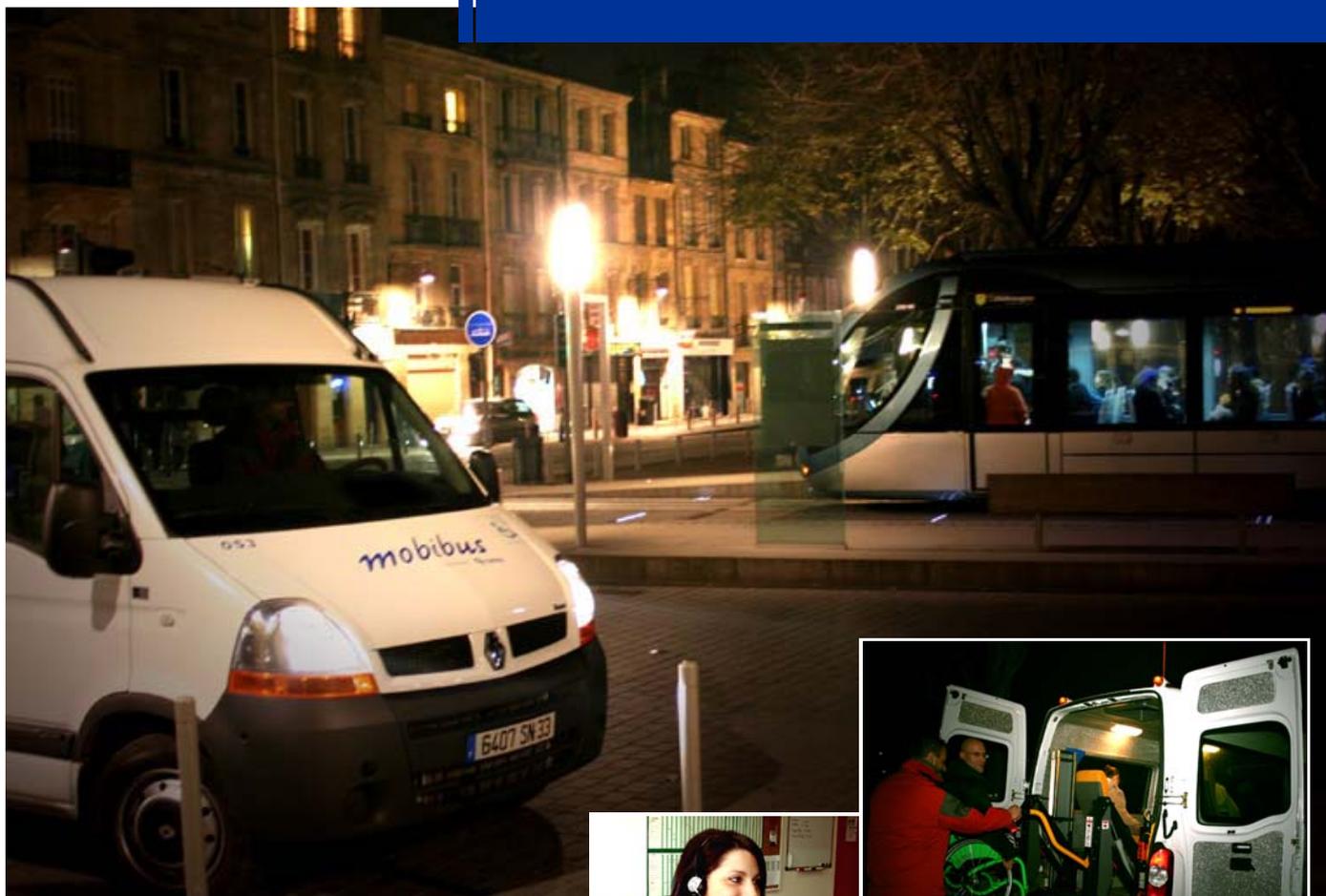
TRAM ET BUS DE LA CUB



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 » encomrent et saturent 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 TPMM-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 TPMM - Bordeaux est envisagée au mois de mai ou juin 2007.

mobibus

TPMR - BORDEAUX

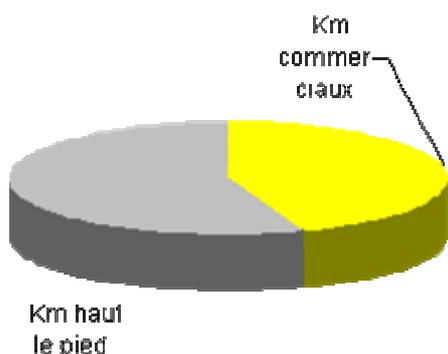
3 rue de Campilleau
33520 BRUGES

ANNEE 2006

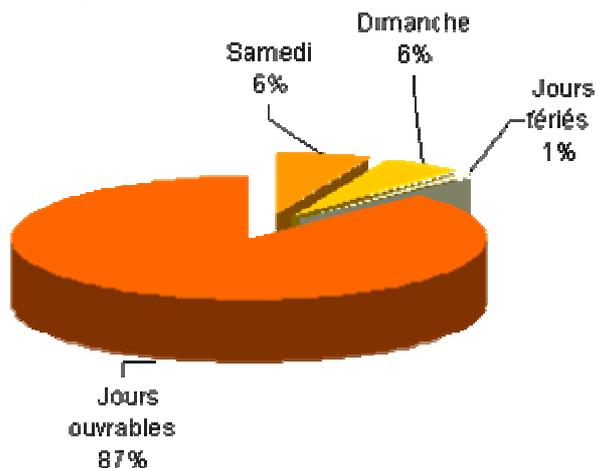
RAPPORT DE SYNTHÈSE

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 :

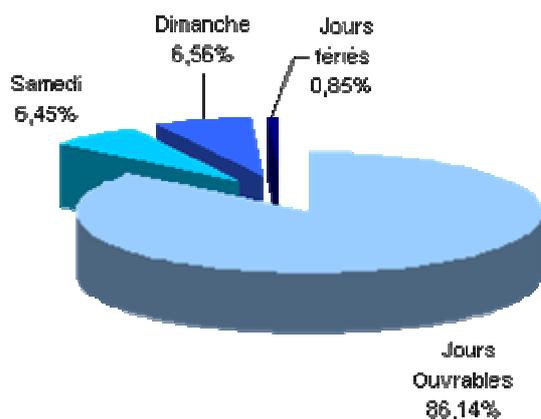
| | |
|-------|---------|
| JO | 595 906 |
| S | 42 970 |
| D | 38 673 |
| JF | 6 397 |
| Total | 683 946 |

Commentaires :

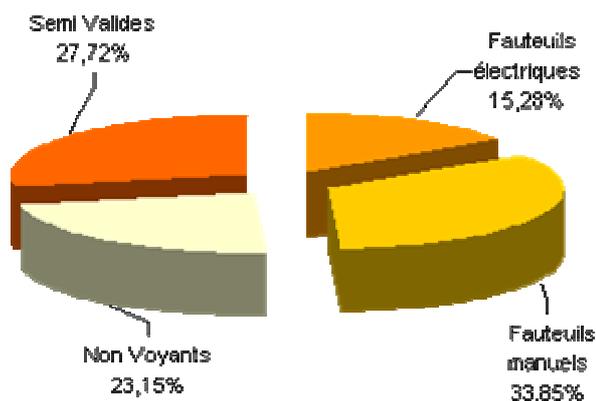
Les kilomètres commerciaux représentent 44,40% des kilomètres totaux.

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 :

| | |
|-----------------------|--------|
| Fauteuils électriques | 12 722 |
| Fauteuils 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.

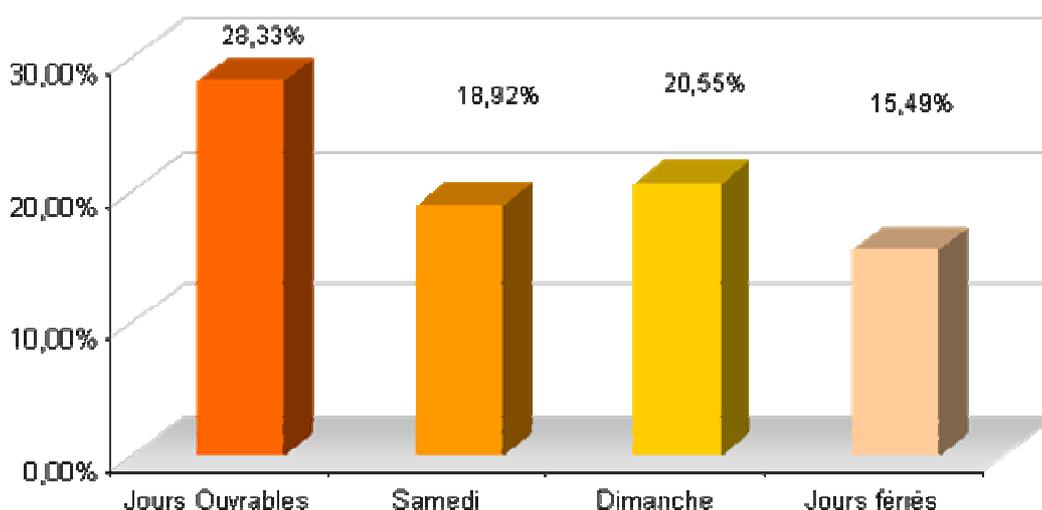
Les transports réguliers (personne se rendant à son lieu de travail ou à son lieu d'occupation) représentent environ 70% de la totalité des transports.

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



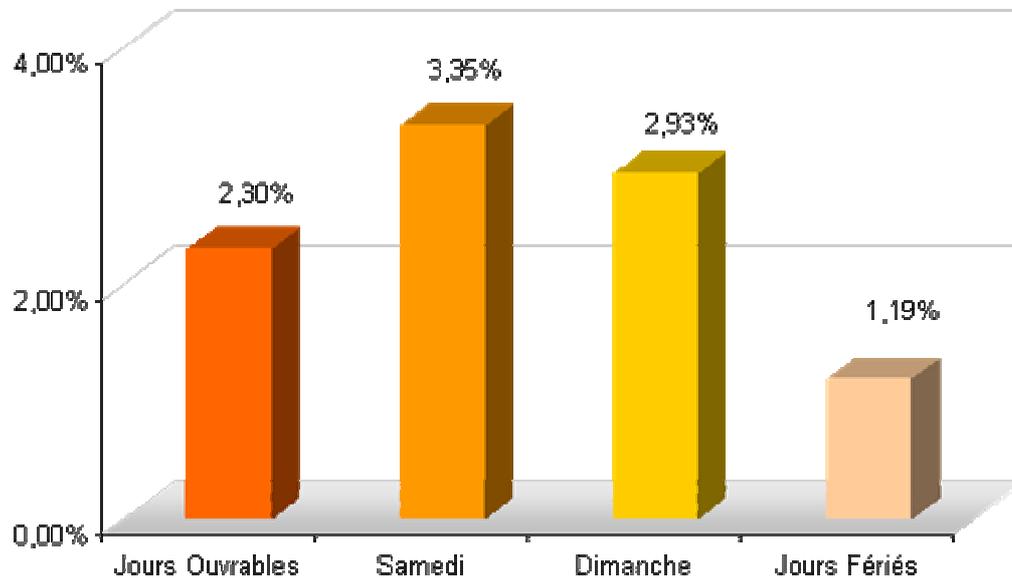
Taux d'annulation par type de journées :

| | 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 :

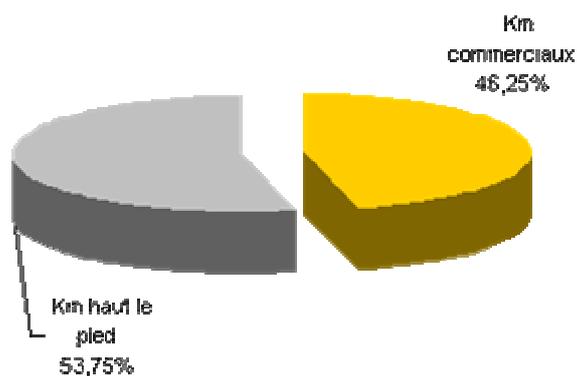
| | Nb de demandes | Nb de refus | Taux de refus |
|-----------------|----------------|-------------|---------------|
| Jours Ouvrables | 101 530 | 2 334 | 2,30% |
| Samedi | 6 785 | 227 | 3,35% |
| Dimanche | 7 028 | 206 | 2,93% |
| Jours Fériés | 839 | 10 | 1,19% |
| Total | 116 182 | 2 777 | 2,39%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

Commentaires :

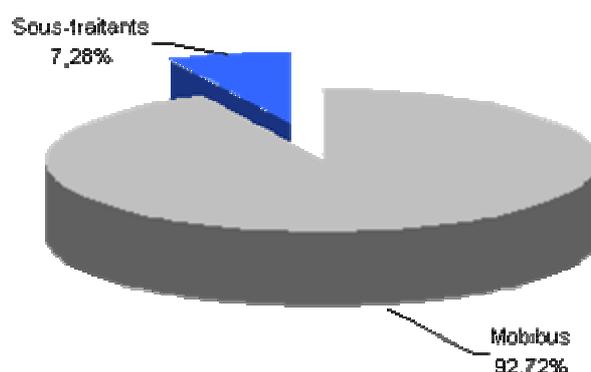
36% du nombre de refus concernent des demandes de transports réguliers.

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 \pm 10 minutes.
- Le seuil de la qualité minimale est :
 - Moins de 95 % des prises en charge se situent dans la fourchette \pm 10 minutes.

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

2) LA PROPETE 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...

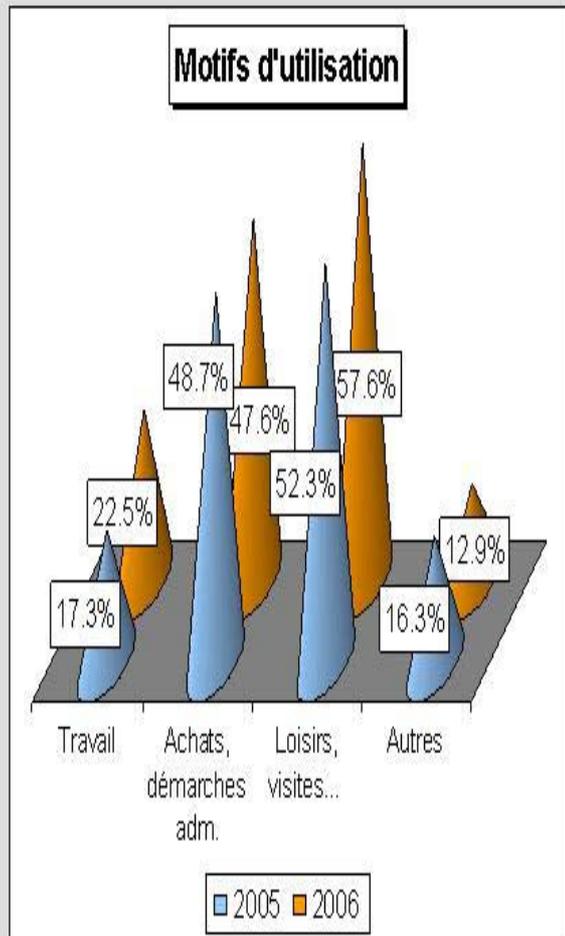
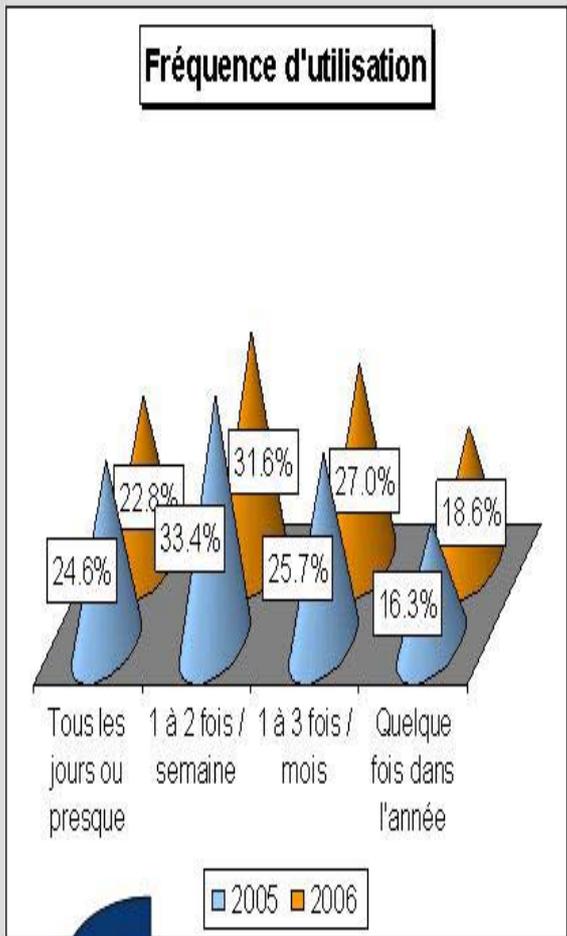
MÉTHODE

- **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

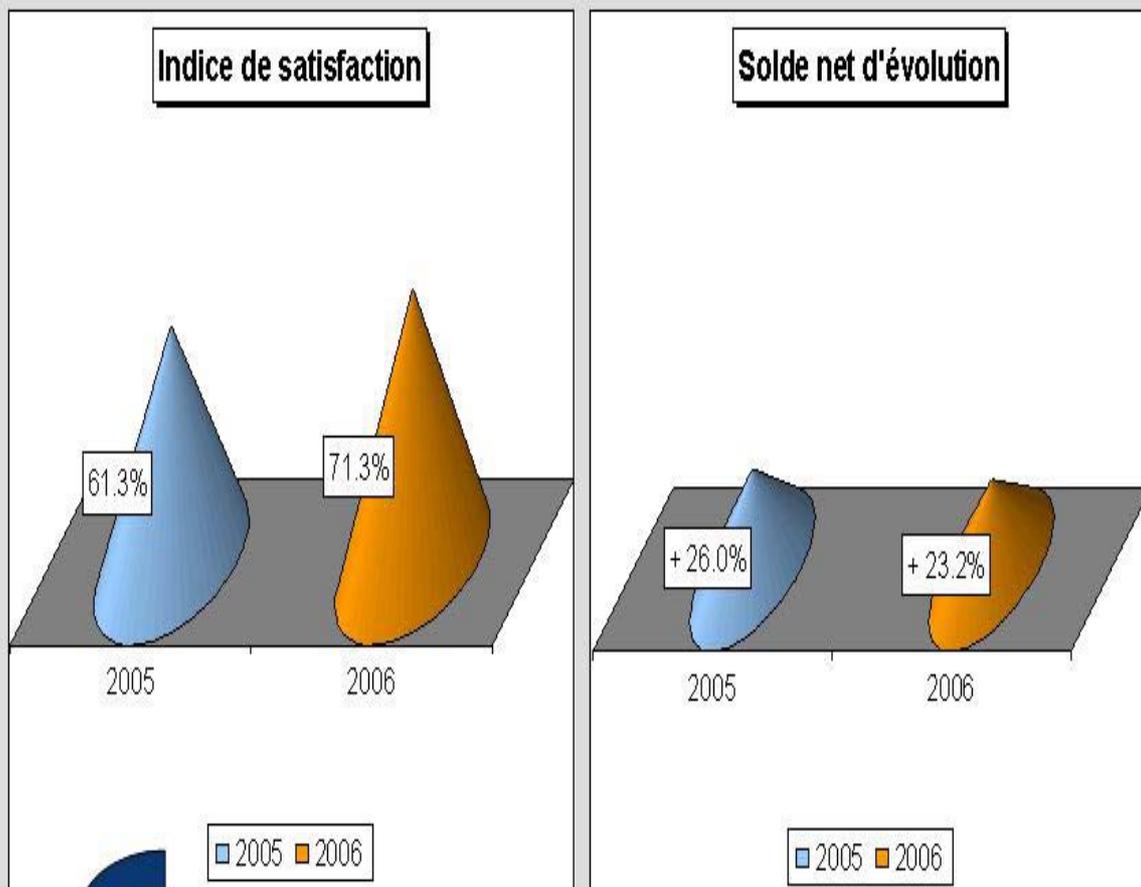
Solde net d'évolution

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 16.3</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> | | |
| 13 | <p>Assez bon</p> <p> Q06 - Facilité à disposer d'un transport en cas de besoin 14.4</p> | | |
| 10 | <p>Passable</p> <p> Q04 - Facilité à joindre le standard téléphonique 12.6</p> | | |
| 0 | <p>Insuffisant</p> <p></p> | | |

____ 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'FFECTIF 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 |

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) | | | | | 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) | | | | | GF | 2 969 371 |
| 1. RESULTAT D'EXPLOITATION (I - II) | | | | | GG | (209 512) |
| OPERATIONS EN COMMUN | | | | | | |
| Bénéfice attribué ou perte transférée | | | | | GH | |
| Perte supportée ou bénéfice transféré | | | | | 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 | | | | | GP | |
| Dotations financières aux amortissements et provisions | | | | | GQ | |
| Intérêts et charges assimilées (8) | | | | | GR | 3 739 |
| Différences négatives de change | | | | | GS | |
| Charges nettes sur cessions de valeurs mobilières de placement | | | | | GT | |
| TOTAL DES CHARGES FINANCIERES | | | | | 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 Foire internationale de Bordeaux | Juin Bordeaux fête le vin | Juillet | Août |
|--|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • TBC : pour les abonnés du réseau partenariat avec "Cinéconcert" avec 1 place offerte pour un ticket acheté | <ul style="list-style-type: none"> • TBC : présentation du nouveau bus GNV avec sa livrée au Printemps d'Albret | <ul style="list-style-type: none"> • TBC : évolution des tarifs • Mobibus : comité tripartite dans le cadre du Plan Qualité | <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 - Moovicité | 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 - Moovicité | 17 146 |

Contrats et types de service

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

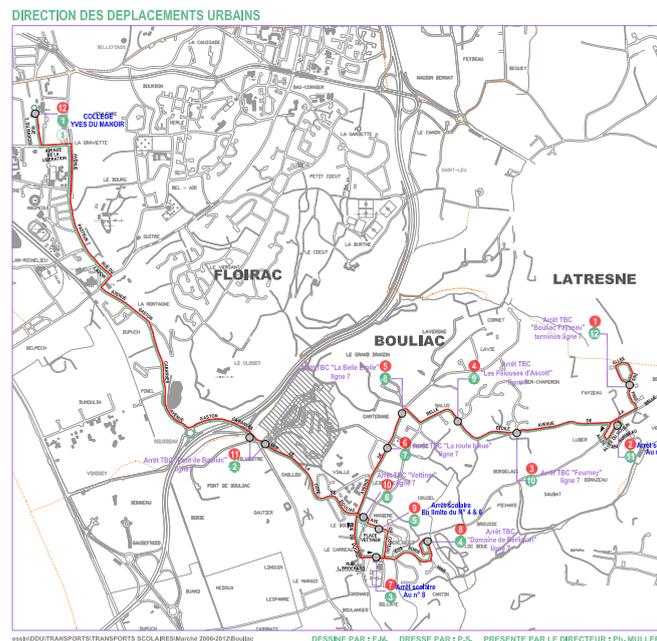
La politique tarifaire mise en place, avec notamment la création de titres spécifiques à destination des jeunes, favorise l'utilisation des lignes régulières du réseau TBC.

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



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 | horaire | km | Lundi au vendredi | horaire | |
| 1 | 0,000 | 7h30 | 1 | 0,000 | 17h30 | 12h10 |
| 2 | 0,060 | 7h32 | 2 | 0,060 | 17h37 | 12h17 |
| 3 | 0,120 | 7h34 | 3 | 0,120 | 17h43 | 12h24 |
| 4 | 0,180 | 7h36 | 4 | 0,180 | 17h49 | 12h31 |
| 5 | 0,240 | 7h38 | 5 | 0,240 | 17h55 | 12h38 |
| 6 | 0,300 | 7h40 | 6 | 0,300 | 17h57 | 12h42 |
| 7 | 0,360 | 7h42 | 7 | 0,360 | 17h59 | 12h46 |
| 8 | 0,420 | 7h44 | 8 | 0,420 | 17h59 | 12h49 |
| 9 | 0,480 | 7h46 | 9 | 0,480 | 17h59 | 12h52 |
| 10 | 0,540 | 7h48 | 10 | 0,540 | 17h59 | 12h55 |
| 11 | 0,600 | 7h50 | 11 | 0,600 | 17h59 | 12h58 |
| 12 | 0,675 | 7h54 | 12 | 0,675 | 17h59 | 12h59 |

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 | 205 | 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 | 355 | 407 | 3 893 | 113 |
| Recettes parc relais stationnement | 446 | 398 | 353 | 282 | | | 1 479 | | | | 5 | | | 5 | -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 | -47 | 150 | 150 |
| intéressement autres | | | | | | | 0 | -39 | | | | | | -39 | -39 |
| Autres recettes d'exploitation (50%amendes) | 335 | 335 | 336 | 335 | 275 | 275 | 1 890 | | | | | | 206 | 206 | -1 684 |
| 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 | 156 807 | 143 253 | 129 711 | 121 566 | 111 336 | 626 151 | 106 155 |
| Subvention d'exploitation | | | | | | | 0 | 13 | 160 | 270 | 88 | 169 | 700 | 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 | 0 | 138 | 138 |
| Dotations aux prov pour risques et charges | | | | | | | 712 | 2 782 | 272 | 2 052 | 1 423 | 1 160 | 8 401 | 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 

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)

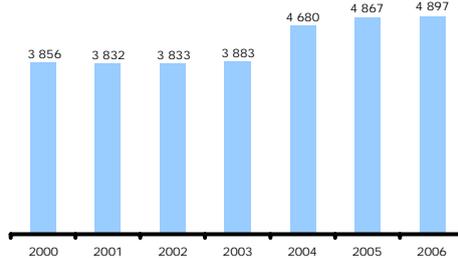
Ce critère mesure précisément la capacité d'un réseau, c'est le nombre de places offertes par kilomètre, rapporté au nombre d'habitants du périmètre de transports urbains.

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.

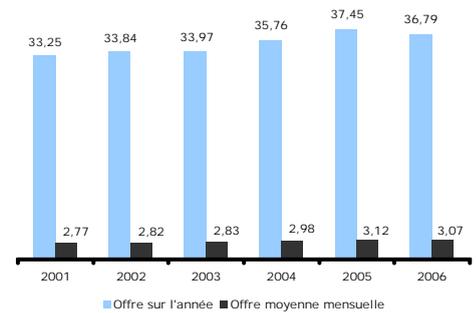
On mesure ainsi la quantité des services offerts aux usagers sans présager toutefois de la qualité.

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.



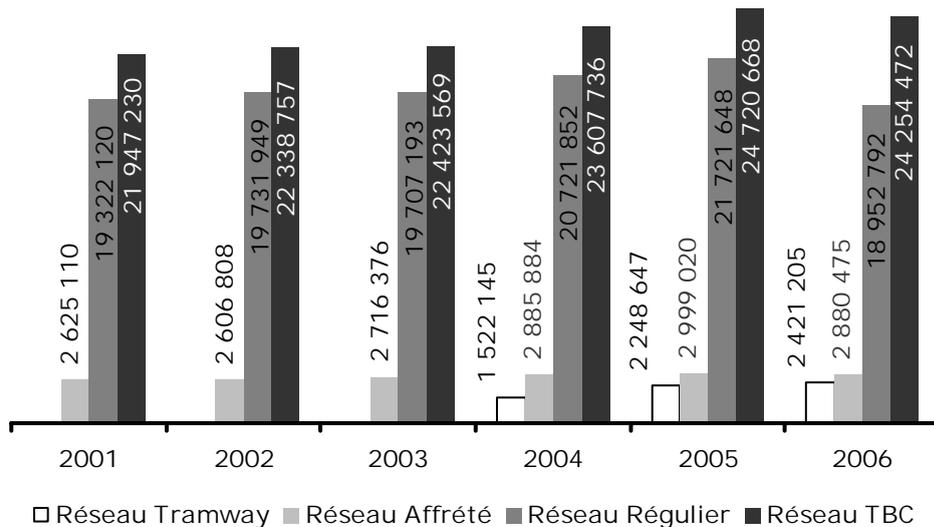
L'usage du réseau TBC

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.

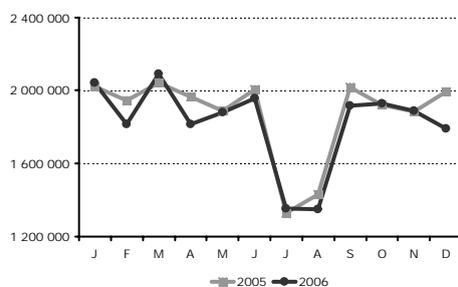
En 2006, 24 254 472 kilomètres ont été parcourus par l'ensemble des bus et des rames hors réseau de dessertes spécifiques.

Evolution sur l'ensemble du réseau des kilomètres parcourus



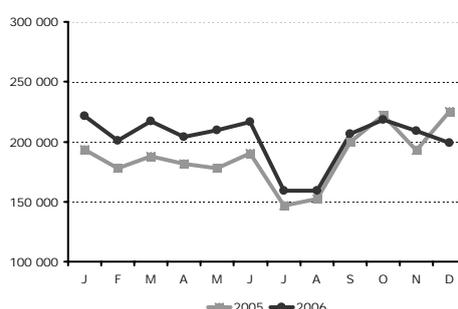
L'évolution sur le réseau bus

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

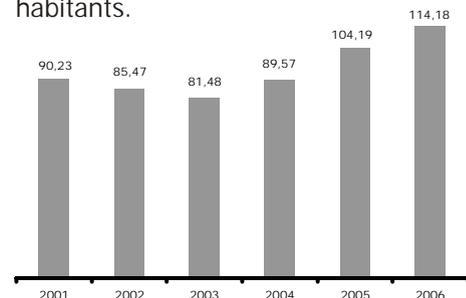
On enregistre une évolution annuelle de l'offre kilométrique, à hauteur de 7,67% en comparaison de 2005. Baisse sensible en période de vacances scolaires ainsi qu'au cours du mois de décembre de -11,5% (mouvement de grève).



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.

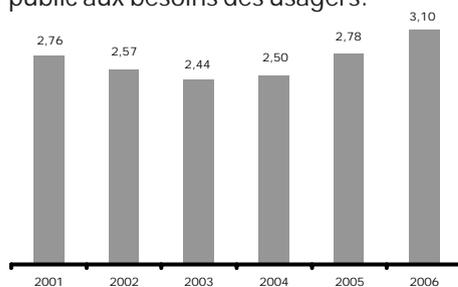
Le déplacement : il s'agit d'un trajet entre une origine et une destination donnée, effectué avec ou sans correspondance.



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 | |

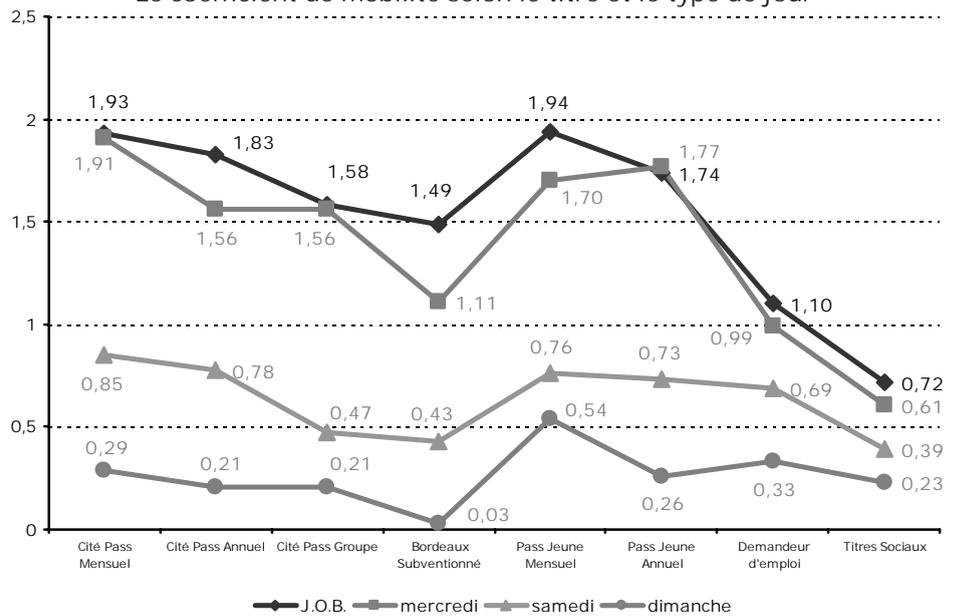
Au travers de cette enquête, 9 972 déplacements ont été recensés, ainsi l'analyse de cette base de déplacements permet de définir les pratiques d'utilisation du réseau des titulaires d'abonnements.

Le coefficient de mobilité pour l'année 2006

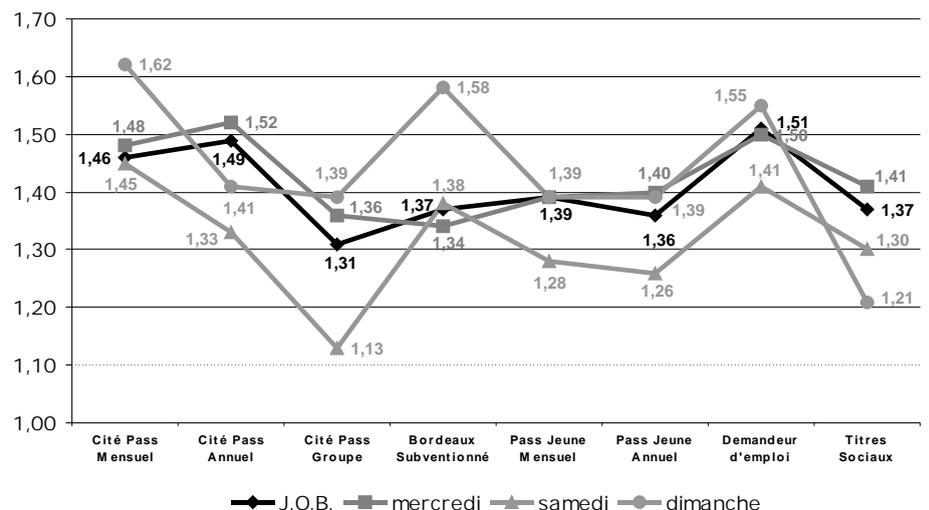
Cet indicateur se calcule par le nombre de déplacements des utilisateurs du réseau TBC divisé par le nombre de titres.

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

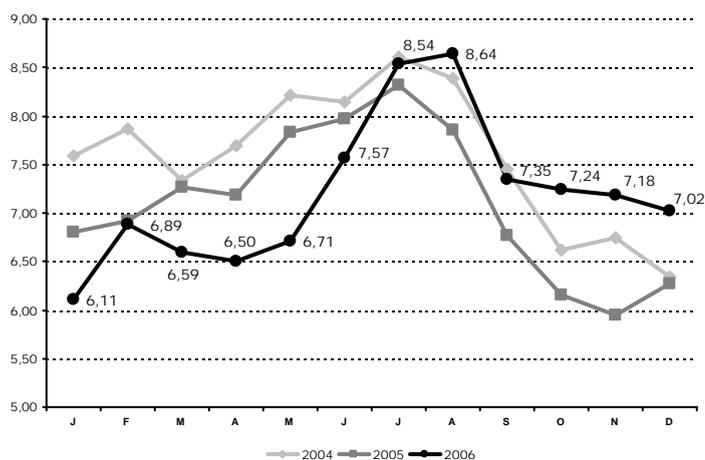
Pour l'ensemble, des frais de dossiers sont appliqués en cas de non paiement immédiat dans le bus ou dans le tramway.

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



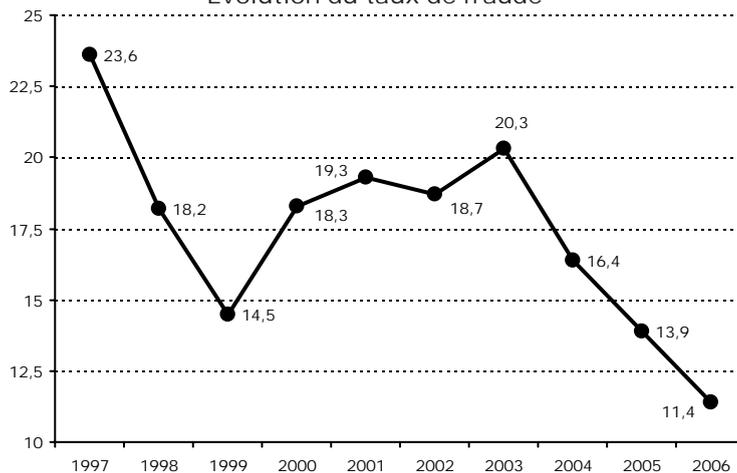
Le taux d'infractions correspond au nombre d'irrégularités constatées par le nombre de voyages contrôlés par les vérificateurs de Connex Bordeaux. On observe, sur l'ensemble de l'année, une diminution des irrégularités jusqu'au mois de juillet avec une reprise de celles-ci de août à décembre.

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.

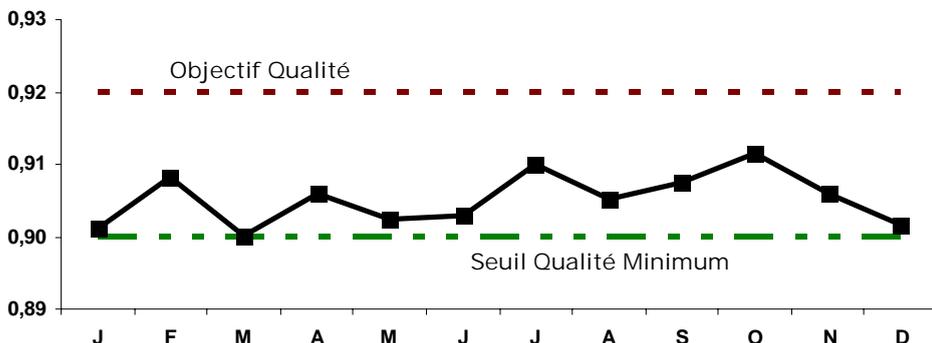
Pour les lignes non équipées du S.A.E, 2% des départs sont contrôlés sur un jour de la semaine ; l'ensemble des jours ainsi que toutes les tranches horaires sont sondées grâce à un planning de rotation. Les lignes du réseau sont contrôlées sur trois mois.

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.

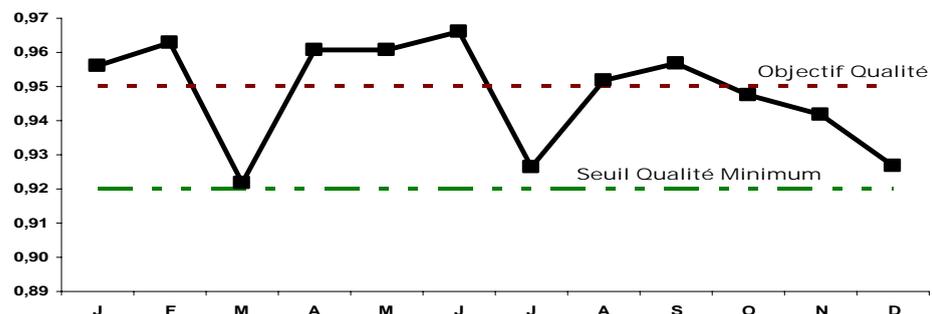
Ligne B : Bougnard, Peixotto, St Nicolas, Musée d'aquitaine, Quinconces.

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 ...)



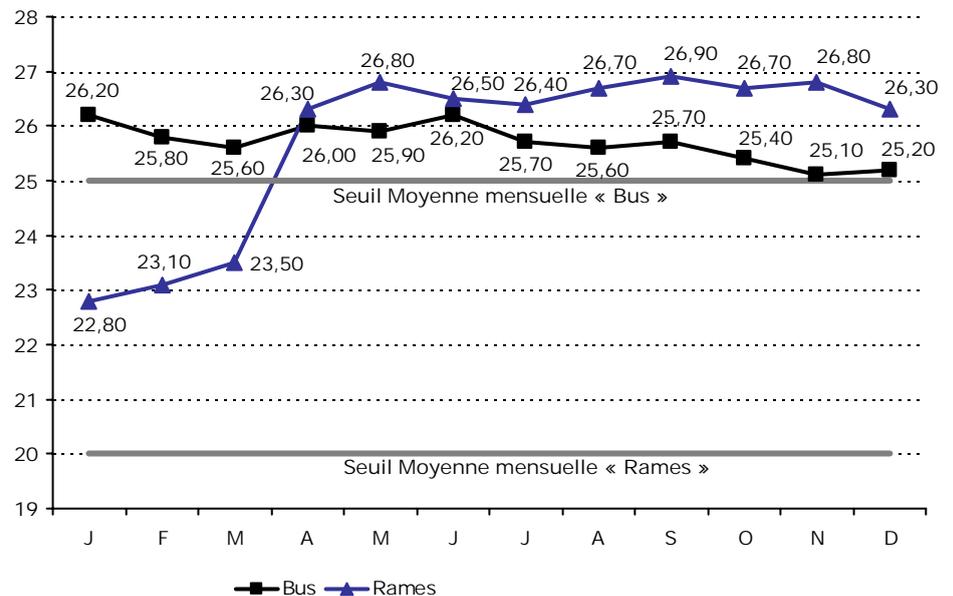
Station de lavage - dépôt du Lac



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'un 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 :

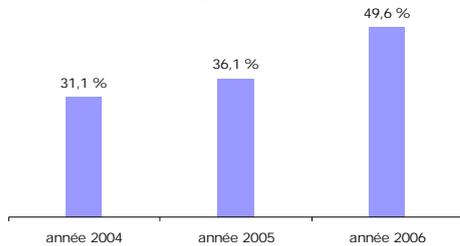
1. Identifier les attentes de la clientèle.
2. Mesurer la performance du réseau TBC sur les différentes composantes d'offre.
3. Suivre l'évolution de la satisfaction sur les items comparables.
4. Décliner une analyse pour les clients mixtes, les clients " bus" et les clients "tramway".

Les principaux résultats

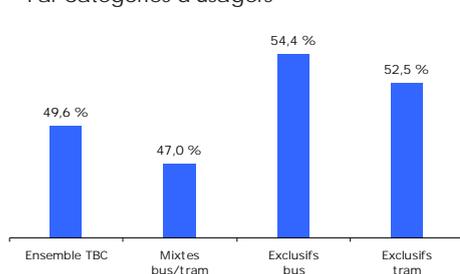
Indice de satisfaction

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



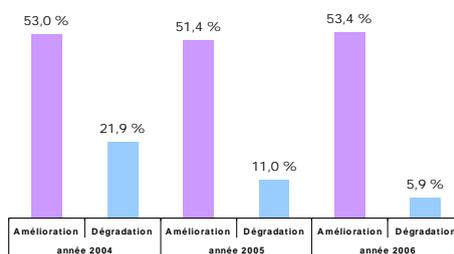
Evolution du service

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.

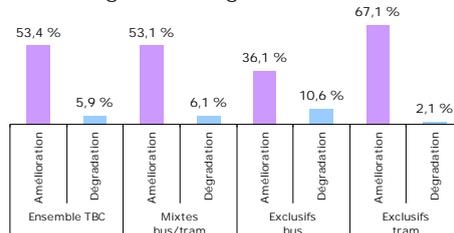
La dégradation du service, c'est à dire le pourcentage de clients qui considèrent que la qualité de service s'est dégradée au cours des derniers mois.

Variation 2004 à 2006



A noter pour les deux graphiques, le pourcentage restant reflète les usagers sans opinion.

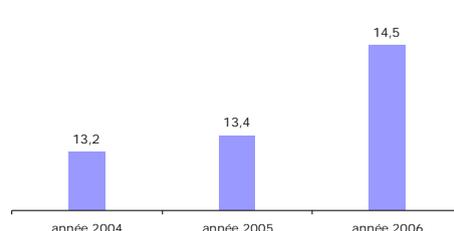
Par catégories d'usagers



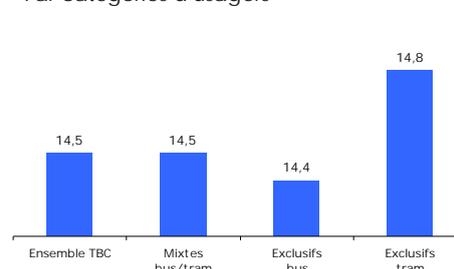
Note globale de satisfaction

Le barème de notation est compris entre 0 et 20.

Variation 2004 à 2006

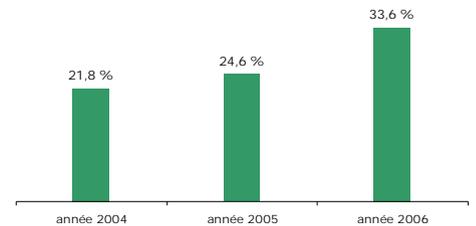


Par catégories d'usagers



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.

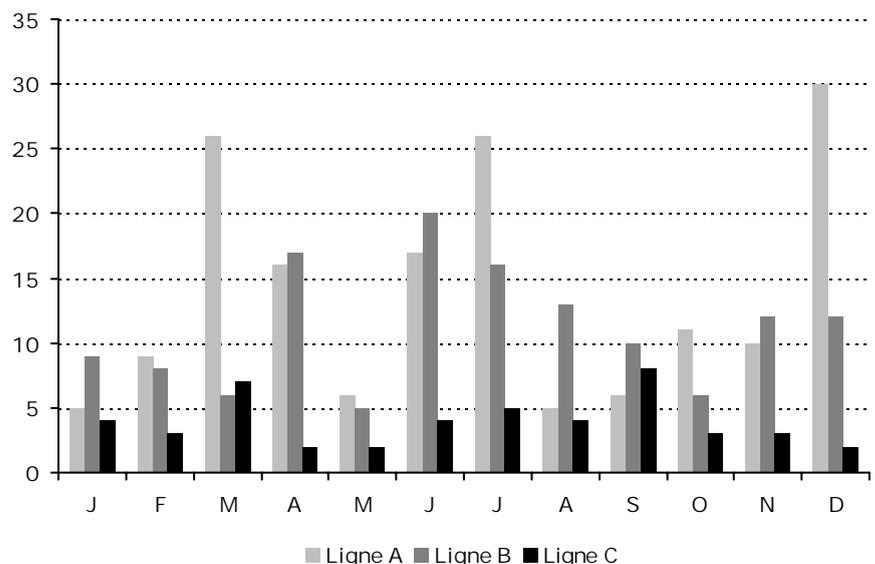
Il convient de préciser que le réseau de substitution pénalise les usagers des lignes mentionnées ci-dessus, en effet sa mise en oeuvre ne permettra pas d'assurer les trajets annoncés sur les fiches horaires et donc obligera les clients à des attentes plus longues aux arrêts.

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

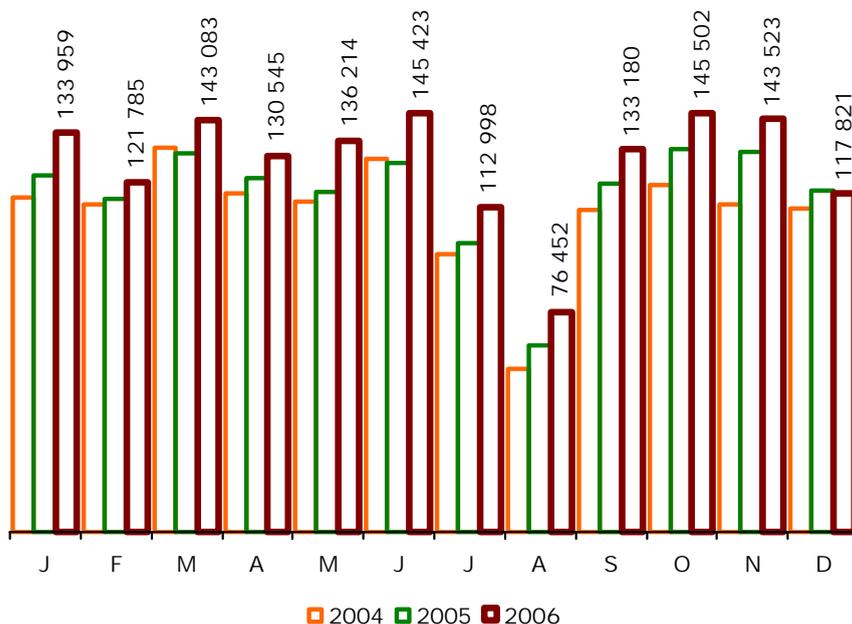
jours fériés avec 6 397 km soit 0,94% des parcours annuels

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.



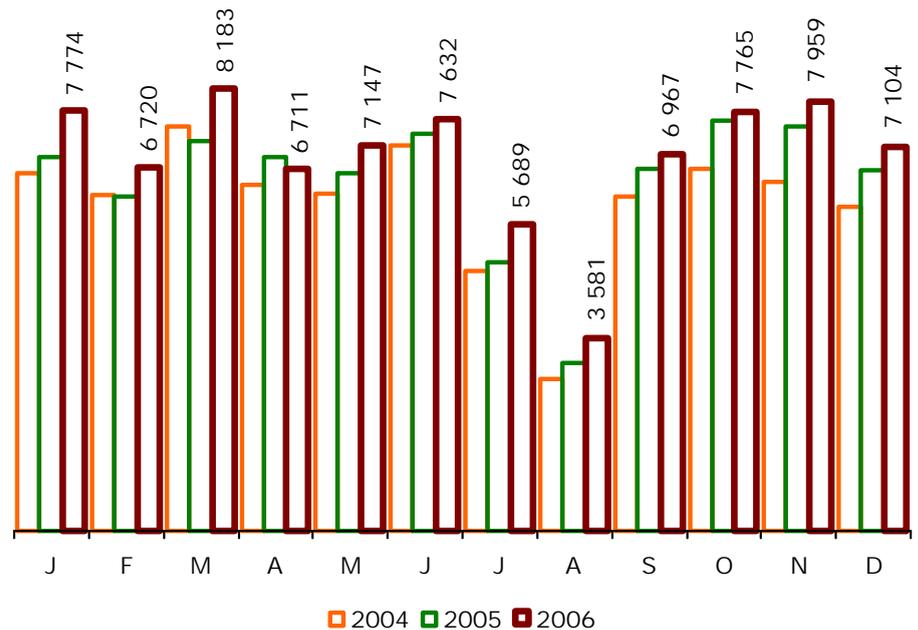
La répartition de l'usage du service à la demande, pour l'année 2006 et par types de handicaps s'énonce selon le tableau ci-dessous.

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 TPCR 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