

COMMUNAUTE URBAINE DE BORDEAUX

**EXTRAIT
DU
REGISTRE DES DELIBERATIONS
DU
CONSEIL DE COMMUNAUTE**

**Séance du 27 juin 2008
(convocation du 16 juin 2008)**

Aujourd'hui Vendredi Vingt-Sept Juin Deux Mil Huit à 09 Heures 30 le Conseil de la Communauté Urbaine de BORDEAUX s'est réuni, dans la salle de ses séances sous la présidence de Monsieur Vincent FELTESSE, Président de la Communauté Urbaine de BORDEAUX.

ETAIENT PRESENTS :

M. FELTESSE Vincent, M. JUPPE Alain, M. DAVID Alain, M. CAZABONNE Alain, M. BENOIT Jean-Jacques, Mme BOST Christine, M. BRON Jean-Charles, Mme CARTRON Françoise, M. CAZABONNE Didier, M. CHAUSSET Gérard, Mme CURVALE Laure, M. DUCHENE Michel, M. DUPRAT Christophe, M. FAVROUL Jean-Pierre, Mme FAYET Véronique, M. FLORIAN Nicolas, M. FREYGEFOND Ludovic, M. GAÛZERE Jean-Marc, M. GELLE Thierry, M. GUICHARD Max, M. HERITIE Michel, Mme ISTE Michèle, M. LABARDIN Michel, M. LABISTE Bernard, Mme LIRE Marie Françoise, M. OLIVIER Michel, M. PIERRE Maurice, M. ROSSIGNOL Clément, M. SAINTE-MARIE Michel, M. SEUROT Bernard, M. SOUBIRAN Claude, M. TOUZEAU Jean, M. TURON Jean-Pierre, Mme DE FRANCOIS Béatrice, Mme LACUEY Conchita, M. MAURRAS Franck, M. SOUBABERE Pierre, M. AMBRY Stéphane, M. ANZIANI Alain, M. ASSERAY Bruno, Mme BALLOT Chantal, M. BAUDRY Claude, M. BOBET Patrick, Mme BONNEFOY Christine, M. BONNIN Jean-Jacques, M. BOUSQUET Ludovic, M. BRUGERE Nicolas, Mme CAZALET Anne-Marie, M. CAZENAVE Charles, M. CHARRIER Alain, Mme CHAVIGNER Michèle, Mme COLLET Brigitte, Mlle COUTANCEAU Emilie, M. COUTURIER Jean-Louis, M. DANJON Frédéric, M. DAVID Jean-Louis, M. DAVID Yohan, Mlle DELTIPLE Nathalie, Mme DESSERTINE Laurence, Mme DIEZ Martine, M. DOUGADOS Daniel, M. DUART Patrick, M. DUBOS Gérard, Mme DUBOURG-LAVROFF Sonia, M. DUCASSOU Dominique, M. EGRON Jean-François, Mlle EL KHADIR Samira, Mme EWANS Marie-Christine, Mme FAORO Michèle, M. FEUGAS Jean-Claude, Mme FOURCADE Paulette, M. GALAN Jean-Claude, M. GARNIER Jean-Paul, M. GUICHOUX Jacques, M. GUILLEMOTEAU Patrick, Mme HAYE Isabelle, M. HURMIC Pierre, M. JOUBERT Jacques, Mme LAURENT Wanda, M. LOTHAIER Pierre, M. MANGON Jacques, M. MAURIN Vincent, Mme MELLIER Claude, M. MERCIER Michel, M. MOGA Alain, M. MOULINIER Maxime, Mme NOEL Marie-Claude, M. PALAU Jean-Charles, Mme PARCELIER Muriel, M. PEREZ Jean-Michel, Mme PIAZZA Arielle, M. QUANCARD Denis, M. QUERON Robert, M. RAYNAL Franck, M. RAYNAUD Jacques, M. REIFFERS Josy, M. RESPAUD Jacques, M. ROUYEYRE Matthieu, Mme SAINT-ORICE Nicole, M. SENE Malick, M. SOLARI Joël, Mme TOUTON Elisabeth, M. TRIJOLET Thierry, Mme WALRYCK Anne.

EXCUSES AYANT DONNE PROCURATION :

M. JUPPE Alain à M. DUCHENE Michel à partir de 11 h 45
M. DUPRAT Christophe à M. LABARDIN Michel à partir de 11 h 30
M. GAUTE Jean-Michel à M. CAZENAVE Charles
Mme LACUEY Conchita à M. TOUZEAU Jean à partir de 11 h 30
M. LAMAISSON Serge à M. GUICHOUX Jacques
M. PUJOL Patrick à M. SOUBIRAN Claude
M. ANZIANI Alain à M. BENOIT J-Jacques à partir de 11 h 30
M. BAUDRY Claude à M. DUBOS Gérard à partir de 11 h 30
Mme. BREZILLON Anne à Mme. PIAZZA Arielle
Mlle COUTANCEAU Emilie à M. DOUGADOS à partir de 11 h 30
M. COUTURIER J-Louis à Mme FOURCADE Paulette jusqu'à 10 h 30
M. CHARRIER Alain à M. GUILLEMOTEAU à partir de 11 h 30
Mme. DELATTRE Nathalie à M. DAVID Yohan
M. DAVID J-Louis à M. GAUZERE J-Marc à partir de 11 h 15
M. DELAUX Stéphan à Mme. DESSERTINE Laurence
Mme DE FRANCOIS Béatrice à Mme BOST Christine à partir de 11 h 30
M. DUPOUY Alain à Mme. DUBOURG-LAVROFF Sonia
Mme EWANS M-Christine à M. MOULINIER Maxime à partir de 11 h 30

M. FAVROUL J-Pierre à M. SEUROT Bernard à partir de 10 h 30
M. FAYET Guy à M. GARNIER Jean-Paul
M. JOANDET Franck à M. CHAUSSET Gérard
M. JUNCA Bernard à M. QUANCARD Denis
M. LAGOFUN Gérard à M. HERITIE Michel
M. MAURRAS Franck à M. SOUBABERE Pierre à partir de 11 h 30
M. MILLET Thierry à M. QUERON Robert
M. PAILLART Vincent à M. AMBRY Stéphane
M. PALAU Jean-Charles à M. MOGA Alain à partir de 11 h 00
M. PENEL Gilles à M. GUICHARD Max
Mme PARCELIER Muriel à Mme SAINT ORICE Nicole jusqu'à 11 h 15
M. POIGNONEC Michel à M. FLORIAN Nicolas
M. REIFFERS Josy à M. BRON J-Charles à partir de 10 h 30
M. ROBERT Fabien à M. CAZABONNE Didier
M. SAINTE MARIE Michel à M. FREYGEFOND Ludovic à partir de 11 h 30
Mme TOUTON Elisabeth à Mme WALRYCK Anne à partir de 10 h 45
M. TRIJOLET Thierry à Mme DELTIPLE Laurence à partir de 11 h 30

LA SEANCE EST OUVERTE

Présentation du rapport d'activité "transports publics" - Année 2007

Monsieur GAÜZERE présente le rapport suivant,

Mesdames, Messieurs

I – LE RESEAU DE TRANSPORTS EN COMMUN TBC

La Communauté urbaine de Bordeaux compétente en matière de transports urbains, a délégué par voie contractuelle, la gestion de son réseau communautaire de transports en commun à la société Veolia transport Bordeaux, dans le cadre d'une convention de délégation de service public depuis le 1^{er} janvier 2001. Cette convention est conclue pour une durée de 8 ans, soit jusqu'au 31 décembre 2008.

A – Les faits marquants

+ L'exploitation

L'offre effective, mise en œuvre sur l'ensemble du réseau tbc est de 24 282 614km parcourus par les autobus et les rames, soit une diminution de - 1% en comparaison de 2006.

Cette offre kilométrique se décline de la manière suivante : le réseau de bus avec 21 223 101km, le réseau tramway recense 3 029 812km et enfin les dessertes spécifiques et temporaires avec 29 701km.

Ainsi l'offre kilométrique, pour 2007 est de 36,79km par habitant (36,79km / habitant en 2006).

Pour permettre le déplacement des usagers et parcourir l'ensemble des itinéraires, l'exploitant Veolia transport Bordeaux dispose de 507 autobus et 67 rames avec une moyenne d'âge du parc de bus de 6,91 ans (7,44 ans en 2006).

Parallèlement et afin d'accéder au réseau tbc, des aires de stationnement sont réservées aux véhicules des usagers du réseau communautaire. Au nombre de huit pour 2 512 places, les parcs relais ont accueilli en 2007, 7 795 313 véhicules (+13% en comparaison de 2006).

Le taux de remplissage annuel pour l'ensemble des parcs est de 90% (78% en 2006).

L'usage

La fréquentation pour l'année 2007 est de 84 607 310 voyages. Pour le réseau bus, y compris dessertes, le nombre de voyages est de 36 383 837 (+6,7%), le réseau tramway totalise 48 223 473 voyages (+ 16,8%).

En comparaison de 2006, on observe une évolution globale de + 12,3%.

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

La fraude

L'enquête réalisée en décembre 2007, sur les 3 lignes de tramway et les 25 lignes de bus, les plus fortes en terme de trafic, met en valeur la baisse entamée depuis 2004, avec un taux de fraude à 9,9% (16,4% en 2004, 13,9% en 2005 et 11,4% en 2006). Cette diminution est la résultante de la politique communautaire (généralisation de la montée par l'avant) et de la campagne de communication menée par le délégataire.

Les irrégularités constatées

Les contrôles effectués par les contrôleurs de Veolia transport Bordeaux ont diminué de 6,20% par rapport à 2006. Ainsi 1 426 260 usagers ont été contrôlés en 2007.

En 2007, cette évolution s'explique essentiellement par un fort taux d'absentéisme des contrôleurs, suite aux agressions dont ils ont fait l'objet.

Le délégataire au cours de l'année a mis en place une organisation différente avec une augmentation du nombre de contrôleurs par bus pour des questions de sécurité et un renfort des équipes sur le réseau tramway.

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

L'effectif mis en place par le délégataire est de 66 contrôleurs.

B – Les évolutions tarifaires

Pour l'année 2007, aucune augmentation de tarifs n'est intervenue.

C – Les résultats obtenus en matière de qualité de service

La mesure de la qualité du service est effectuée sur 9 thèmes, les résultats globaux sont les suivants :

Objectifs	Valeur minimale	Résultats 2007
Respect de l'offre - bus - tramway	Avoir moins de 0,6 % de parcours perdus sur l'ensemble du réseau	Seuil atteint : 0,35% Seuil atteint : 0,50%
Ponctualité des départs en terminus : - bus → - tramway →	Pénalité applicable si le % de départs effectués à l'heure est inférieur à 90 % Pénalité applicable si le % des lignes de tram en retard en station est inférieur à 92%	91% de départs effectués à l'heure 92% des passages effectués à l'heure
Fiabilité des autobus et équipements embarqués (composteurs, girouettes) : - bus → - tramway →	Seuils minimums de 80 % pour les valideurs et les girouettes	Girouettes : 96,8% Valideurs : 99,8% Girouettes : 99,8% Valideurs : 97,7%
Propreté des locaux ouverts au public	Echelle de notation allant de 0 à 3 attribuée chaque mois. Moyenne mensuelle minimale = 2	Moyennes mensuelles comprises entre 2 et 3
Propreté des autobus	Echelle de notation allant de 0 à 35 Moyenne mensuelle minimale = 25 points	Moyennes mensuelles comprises entre 26 et 26,4
Propreté des rames	Echelle de notation allant de 0 à 35 Moyenne mensuelle minimale = 25 points	Moyennes mensuelles comprises entre 25,6 et 27,2
Information embarquée bus	Contrôle portant sur 500 véhicules par mois minimum Le résultat mensuel doit être de 1600 points	Résultats mensuels entre 1901 et 1951 points
Information embarquée tramway	Notée sur 150 points, la note attribuée ne doit pas être inférieure à 600 points.	Notes comprises entre 722 et 750
Traitement des réclamations	Le délai de réponse ne doit pas excéder 1 mois	84% des réclamations traitées dans un délai de 0 à 15 jours 15% traitées dans un délai de 30 jours 1% dans un délai de + de 30 jours

Par ailleurs, chaque année, afin de mesurer le degré de satisfaction de la clientèle, le délégataire fait réaliser une enquête satisfaction qui s'est déroulée courant novembre et décembre 2007 sur un échantillon de 1 012 usagers du réseau tbc.

L'indice de satisfaction est de 49% avec une note de satisfaction de 14,6 sur 20 en 2007 contre 50% en 2006 pour une note de 14,5 sur 20.

D – Données financières

- Les dépenses :
 - La contribution forfaitaire : 127 885 431€
 - La taxe professionnelle : 3 818 576€
 - Intéressement du délégataire : 2 163 127€

Les dépenses globales du réseau sont en augmentation de 4,6% par rapport à 2006.

- Les recettes :
 - Produit de la vente de titres : 36 024 525€
 - Produit des amendes : 968 285€
 - Produit de la publicité : 1 706 169€
 - Recettes diverses : 51 304€

Globalement les recettes du réseau progressent de 9,7% par rapport à l'année 2006.

Le taux de couverture (recettes/dépenses) progresse de 1,4% en passant de 27,6% à 29%.

II – LE SERVICE DE TRANSPORT A LA DEMANDE « MOBIBUS »

Depuis le 1^{er} janvier 2004, l'exploitation du service de transport à la demande des personnes à mobilité réduite sur le territoire communautaire a été confiée à la société CFTI par le biais d'une convention de délégation de service public à contribution forfaitaire avec intéressement aux résultats d'une durée de 5 ans.

Cette convention, signée le 31 décembre 2003, a été modifiée par avenant n°1 du 30 mars 2004 suite à la création d'une filiale locale « TPMR Bordeaux » qui s'est substituée à la société CFTI dans l'ensemble des droits et obligations du délégataire.

Un deuxième avenant signé le 10 février 2005 a conduit à l'approbation du plan qualité et du règlement d'exploitation du service et un troisième avenant daté du 24 mars 2006 a modifié la formule d'actualisation.

A – Les faits marquants 2007

Pour l'année 2007, le service de transport à la demande pour les personnes à mobilité réduite, a parcouru 1 554 894km sur le territoire communautaire soit une progression de + 0,9% par rapport à 2006.

L'exploitation

Conformément aux engagements, la base d'intéressement pour 2007 a été fixée à 56,68% de kilomètres commerciaux par rapport à la production totale annuelle. Le résultat présenté pour 2007 est de 677 716km soit un ratio de 43,58%. On observe ainsi un non respect de la proportion précédemment définie impliquant une pénalité pour le délégataire.

L'usage

Le nombre de voyages réalisés par mobibus s'élève à 84 069 voyages. On enregistre une augmentation de la fréquentation de 1% en comparaison de 2006.

	2004	2005	2006	2007	Objectif / Limite
Nombre de personnes transportées dont :	73 106	77 748	83 232	84 069	84 000
# Personnes en fauteuil roulant	54%	51%	49%	48%	
# Personnes non voyantes	23%	22%	23%	24%	
# Personnes semi-valides	23%	27%	27,72%	28%	
Kilomètres parcourus dont :	1 337 553	1 410 176	1 540 485	1 554 894	
# Kilomètres commerciaux	42,63%	43,88%	44,40%	43,59%	
# Kilomètres HLP	57,37%	56,13%	55,60%	56,41%	56,68%
# Kilomètres sous-traités	7,40%	7,81%	8,32%	7,72%	20%
Taux de refus	2,02%	2,38%	2,39%	2,06%	1,50%

B – Résultats obtenus en matière de qualité de service

En matière d'intéressement, comme prévu par le contrat, le délégataire s'est engagé sur le respect de critères qui donnent lieu à l'application de primes ou pénalités.

La mesure de la qualité du service est effectuée sur les thèmes suivants :

	Critère	Seuil de qualité minimale	Objectif de qualité	Résultats	Intéressement
Ponctualité	+ ou – 10 minutes	95 % des transports	98 % des transports	97,34 %	Ni Prime ni Pénalité
Propreté	Critères de propreté	95 % des véhicules	98% des véhicules	98,18 %	Prime
Taux de refus	Base : 2,5%		1,50%	2,06 %	Pénalité
Réclamations	Délai de traitement des réclamations	90% des réclamations traitées dans un délai de 15 jours	95% des réclamations traitées dans un délai de 30 jours	100 %	Prime
Kilomètres commerciaux	Amélioration du pourcentage de kilomètres commerciaux		Ratio de 56,68 %	43,59 %	Pénalité

Par ailleurs, chaque année, afin de mesurer le degré de satisfaction de la clientèle, le contrat de délégation de service public prévoit que le délégataire réalise une enquête satisfaction.

L'enquête a été réalisée du 18 au 25 juin 2007 auprès de 302 usagers sur un total de 1989 usagers.

Les thèmes abordés dans cette enquête étaient les suivants :

- la planification
- les transports
- les conducteurs
- l'écoute et la qualité générale du service

Les résultats sont globalement positifs sur l'ensemble des critères évalués, la note globale de satisfaction est de 16,2 en 2007 pour 16,3 en 2006. Cette étude met en exergue une demande d'amélioration dans l'accessibilité du standard téléphonique, un respect des horaires, la diminution du délai nécessaire à une réservation.

C – Les données financières

- Contribution forfaitaire 2007 : 2 663 362,31€
- Primes (propreté, traitement des réclamations) : 8 054,90€
- Pénalités (taux de refus, % kilomètres commerciaux) : 15 534,45€

Les recettes sont perçues et conservées par le délégataire sur la base du tarif fixé par la Communauté urbaine (2,52€ / voyage)

.III – LE TRANSPORT SCOLAIRE

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

Les 218 circuits proposés permettent la desserte de 57 écoles maternelles, 68 écoles primaires, 32 collèges et 30 lycées.

Pour l'année 2007, 8 800 élèves sont inscrits au transport scolaire.

Le coût du transport scolaire pour la Communauté urbaine est de 4 665 497€ HT, déductions faites des recettes.

Les conclusions, mises aux voix, sont adoptées présentation.

Fait et délibéré au siège de la Communauté Urbaine le 27 juin 2008,

Pour expédition conforme,
par délégation,
le Vice -Président,

REÇU EN PRÉFECTURE LE
8 JUILLET 2008

PUBLIÉ LE : 8 JUILLET 2008

M. JEAN-MARC GAÜZERE