

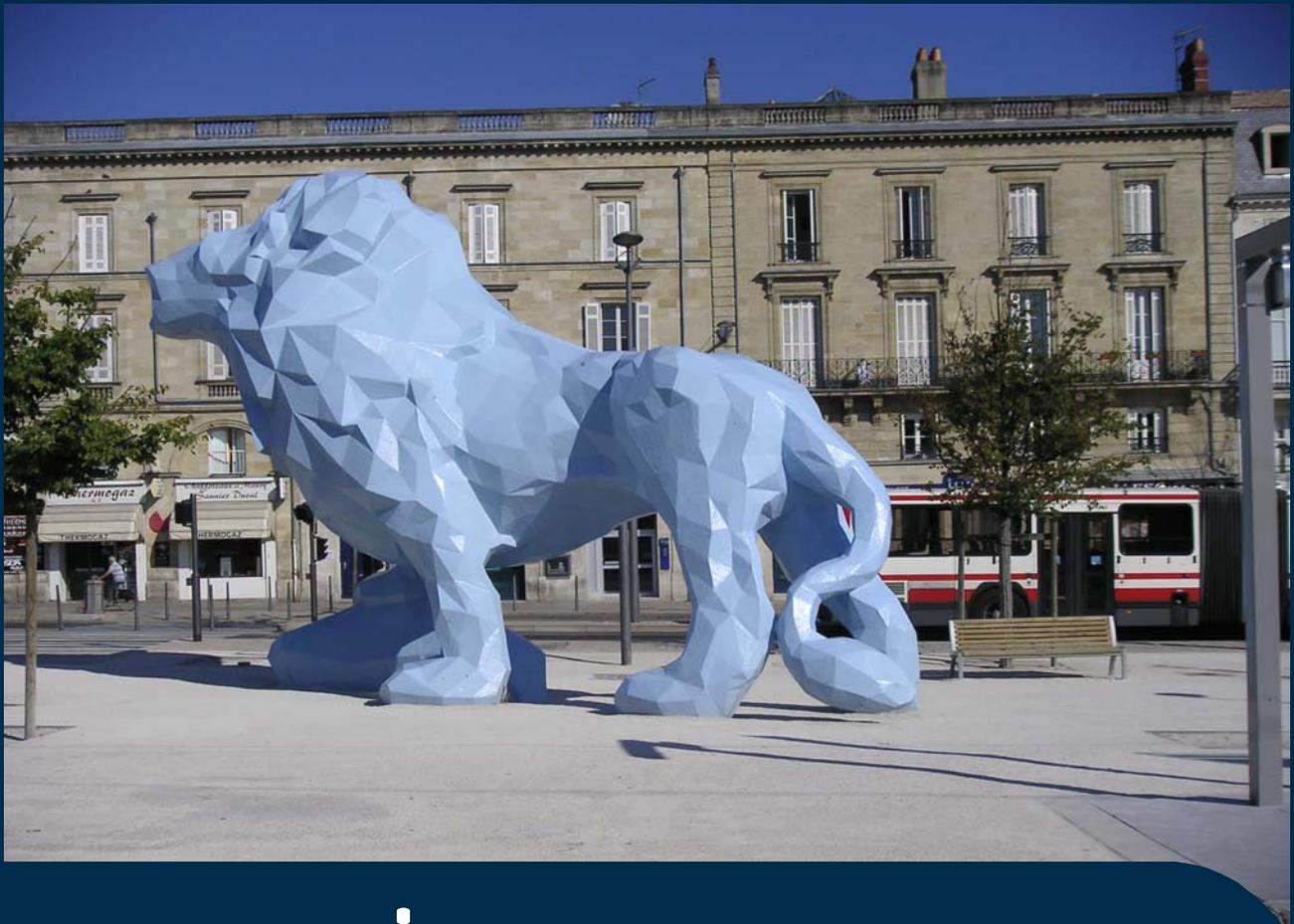
COMMUNAUTÉ
URBAINE DE BORDEAUX

LACUB

rapport annuel 2007
du service public de :

transport public





sommaire

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

édito

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

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

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

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

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

faits marquants de l'année 2007



Janvier

- tbc : perturbations du réseau suite aux intempéries
- tbc : renfort de l'offre pour le salon de l'étudiant

Février

- tbc : prolongement de la ligne A vers Floirac Dravemont
- tbc : configuration définitive des lignes 5, 6, 32, 62, S7 et S13 prévue par la phase II
- mobibus : inauguration de la Maison Départementale du Handicap

Mars

- tbc : modification du terminus de la ligne 16 à la gare St Jean
- tbc : création de la ligne 17 entre la gare St Jean et Brulatour à Bordeaux
- tbc : mise en service du nouveau terminus de la ligne 62 à Lormont Lissandre

Avril

- tbc : campagne de sensibilisation des usagers pour l'accueil des personnes en fauteuil roulant dans les nouveaux autobus

Mai

- tbc : renfort de l'offre pour la foire internationale de Bordeaux
- tbc : prolongement de la ligne B de Bougnard à Pessac centre
- tbc : prolongement de la ligne 95 vers son terminus définitif de « Mouline »
- tbc : campagne de sensibilisation sur la priorité au tramway

Juin

- tbc : prolongement de la ligne A vers Mérignac centre
- tbc : ouverture du parc relais de Floirac Dravemont, réservé aux abonnés
- tbc : généralisation de la montée par l'avant sur les lignes de la rive droite
- mobibus : journée de l'Association des Paralysés de France
- mobibus : signature de la charte « Ville et Handicap » entre les associations et la ville de Mérignac



Juillet

- tbc : restructuration du réseau de bus dit « phase II »
- tbc : arrêt d'exploitation des lignes 25, 52, 72, 73 et 75
- tbc : création des lignes 30 et S14
- tbc : prolongement de la ligne B entre Quinconces et Bassins à flot
- mobibus : audit de certification AFNOR

Août

- tbc : ouverture d'un guichet « Trans Gironde » à l'espace Quinconces

Septembre

- tbc : création de la ligne 83 entre Saint-Aubin quartier Piroles et Quinconces
- tbc : généralisation de la montée par l'avant sur le réseau de bus
- tbc : certification des lignes B, 54, 55 et 56
- tbc : renouvellement de la certification du service de contrôles
- tbc : expérimentation de parcs mixtes « abonnés tbc » sur parcs de stationnement (Pessac centre, Mérignac, Porte de Bordeaux)

Octobre

- tbc : campagne de lutte contre la fraude
- tbc et mobibus : lancement de la procédure de renouvellement de gestion des réseaux tbc et mobibus.

Novembre

- tbc : mise en service d'une navette pour Conforexpo
- tbc : renouvellement de la certification du service technique et achats et du cycle des recettes
- tbc : prolongement de la ligne C au Grand Parc
- tbc : avenant n°10 pour notamment la mise en service de trois véhicules accessibles aux PMR, sur la ligne 49 desservant l'aéroport de Mérignac

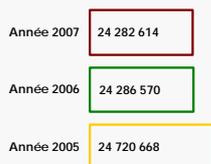
Décembre

- mobibus : livraison de trois nouveaux véhicules

repères

Le réseau tbc

L'exploitation kilométrique



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

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

La fréquentation



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

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

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

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

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

L'offre, l'utilisation et l'usage

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

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

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

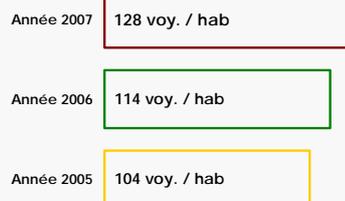
Toutefois, l'indicateur le plus complet qui permet d'estimer l'usage du réseau communautaire est le nombre de voyages par habitant.

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

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

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

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



2007, c'est aussi

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

Le service mobibus

L'exploitation kilométrique

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

Année 2007 1 554 894

Année 2006 1 540 485

Année 2005 1 410 696

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

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

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

Le délégataire sera assujéti au versement d'une pénalité.

La fréquentation

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

Année 2007 84 069

Année 2006 83 232

Année 2005 77 748

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

Le succès de mobibus n'est plus à démontrer.

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

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

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

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

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

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

Les transports demandés

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

Année 2007 118 216

Année 2006 116 182

Année 2005 103 912

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

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

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

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

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

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

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

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

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

La commission d'accessibilité

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

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

Le service mobibus réunit donc 227 nouveaux usagers dont :

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

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

repères

Le transport public de voyageurs

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

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

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

Modèle comparatif

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

Méthode d'évaluation

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

- **l'usage**, ce critère est le plus performant pour une évaluation qualitative c'est-à-dire le nombre de voyages annuels rapportés au nombre d'habitants du P.T.U.
- **l'offre** convient mieux pour une approche quantitative. Elle est exprimée par les kilomètres parcourus par année rapportés au nombre d'habitants du P.T.U.

Constats

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

distinguer trois catégories :

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

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

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

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

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

Strasbourg, Nantes, Grenoble, Rennes et Lyon. Le réseau communautaire

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

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

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

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

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

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

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

Le transport à la demande des personnes à mobilité réduite

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

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

Historique

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

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

Situation

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

- 97 sont organisés par des autorités organisatrices de transport et dont la gestion est confiée à des exploitants tels que Véolia Transport, Transdev, GIHP...

- 25 TAD sont rattachés à une entreprise de transport et d'accompagnement des PMR. Cinq services sont implantés en Aquitaine (Bordeaux, Périgueux, Agen, Biarritz et Pau).

Modèle comparatif

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

| Agglomérations | Autorités Organisatrices | Raisons sociales | Horaires J.O. | Tarifs 1 ticket | Véhicules | Fréquentation | Type de service |
|------------------|--------------------------|------------------|---------------|-----------------|-----------|----------------|-------------------|
| Rennes | Communauté urbaine | Handistar | 7h00 à 0h30 | 1,10 € | 29 | 87 000 | porte à porte |
| Mulhouse | Syndicat intercommunal | Domibus | 6h00 à 23h00 | 1,20 € | 12 | 82 062 | adresse à adresse |
| Clermont-Ferrand | Syndicat Mixte | Moovicité | 7h00 à 23h00 | 1,30 € | 4 | 17 416 | adresse à adresse |
| Grenoble | Syndicat Mixte | Tag | 6h30 à 0h30 | 1,30 € | 11 | 36 500 | adresse à adresse |
| Nantes | Communauté urbaine | Proxitan | 6h30 à 1h00 | 1,30 € | 32 | 140 000 | porte à porte |
| Orléans | Communauté d'Agglo | Semtao | 6h30 à 20h36 | 1,30 € | 5 | 21 088 | porte à porte |
| Valenciennes | Syndicat intercommunal | Semurval | 5h30 à 21h40 | 1,40 € | 6 | 19 064 | porte à porte |
| Caen | Syndicat Mixte | Mobisto | 7h00 à 0h00 | 2,05 € | 7 | non communiqué | porte à porte |
| Strasbourg | Communauté urbaine | GIHP | 6h15 à 23h30 | 2,06 € | 18 | non communiqué | porte à porte |
| Nancy | Communauté urbaine | Handistan | 6h45 à 0h00 | 2,20 € | 17 | 61 406 | porte à porte |
| Montpellier | Communauté d'Agglo | GIHP | 6H00 à 1h00 | 2,40 € | 34 | 79 000 | porte à porte |
| Bordeaux | Communauté urbaine | Mobibus | 5h30 à 0h30 | 2,52 € | 26 | 84 069 | porte à porte |

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

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

Analyse

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

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

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

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

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

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

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

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

description du service

Le réseau de transport en commun - tbc

Le réseau de transport à la demande - mobibus

Le réseau scolaire



chapitre 1

Le réseau de transport en commun

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

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

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

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

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

• Maillage et hiérarchisation

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



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

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

aux heures de pointe et 20 minutes en heures creuses.

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

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

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

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

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

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



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

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

Il est composé des lignes A, B et C.

• Le déploiement du tramway

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

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

- la section Mériadeck - St Augustin a été ouverte au public le 26 septembre 2005,

- la section Cenon-La Morlette vers Floirac-Dravemont mise en service en février 2007,

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

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

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

- extension de la ligne vers Pessac centre le 29 mai 2007,

- la section Quinconces – Bassins à flot a été ouverte aux usagers le 23 juillet 2007.

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

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

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

• Des services spécifiques

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

chapitre 1

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

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

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

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

• Les parcs relais



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

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

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

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

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

• L'offre de service

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

chapitre 1

• Le plan qualité

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

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

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

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

▪ **Conceptuel** : la définition de la qualité de service comme conformité entre une « qualité voulue » et une « qualité délivrée »,

▪ **Managérial** : la définition de « standards de service » par un service de référence avec un niveau minimal et un objectif qualité,

▪ **Méthodologique** : la construction et la mise en œuvre d'indicateurs permettant une mesure régulière mensuelle de l'amélioration du service rendu.

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

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

▪ Phase 1 définition des critères en termes de service de référence, de méthode d'évaluation et de mode de calcul.

▪ Phase 2 : définition des niveaux d'exigence en termes de seuil minimum à atteindre et d'objectif qualité.

▪ Phase 3 : choix et modalités d'intéressement et/ou de pénalités des indicateurs définis.

▪ Phase 4 : compte rendu des résultats et transmissions.

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

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

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

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

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

Les services technique et achats selon la norme ISO 9002.

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

Le cycle des recettes par la norme ISO 9001 version 2000.

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

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

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

L'organisation de cette enquête répond à trois objectifs :

▪ mesurer la satisfaction des usagers et analyser son évolution,

▪ identifier et hiérarchiser les facteurs qui interviennent dans la perception de la qualité de service et qui contribuent à la satisfaction,

▪ permettre au délégataire de proposer des axes de travail pour améliorer la qualité de service en fonction des attentes exprimées par les utilisateurs du réseau.

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

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

En conclusion, il convient de relever :

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

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

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

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

chapitre 1

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

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

Le transport à la demande des personnes à mobilité réduite



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

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

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

• Le service

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

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

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

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

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

• L'offre de service

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

▪ la diminution du taux de refus des demandes de transport

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

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

Pour le calcul des taux théoriques, c'est le taux de refus enregistré en 2004, de 2,5%, qui sert de référence.

Pour 2007, la société TPMR Bordeaux n'a pu honorer les exigences fixées.

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

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

chapitre 1

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

• Le plan qualité

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

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

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

Le plan qualité s'articule autour de trois axes :

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

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

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

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

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

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

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

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

Ce dernier constitue l'objectif qualité de ce critère.

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

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

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

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

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

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

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

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

2. La mesure de satisfaction des usagers.

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

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

L'enquête répond à trois objectifs :

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

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

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

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

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

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

chapitre 1

Le transport scolaire



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

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

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

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

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

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

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

• La durée

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

• Le prix du service

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

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

• La modification du service

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

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

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

• La participation financière

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

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

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

• L'admission des usagers

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

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

• La sécurité

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

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

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

• Le descriptif des services

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

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

• Les établissements desservis

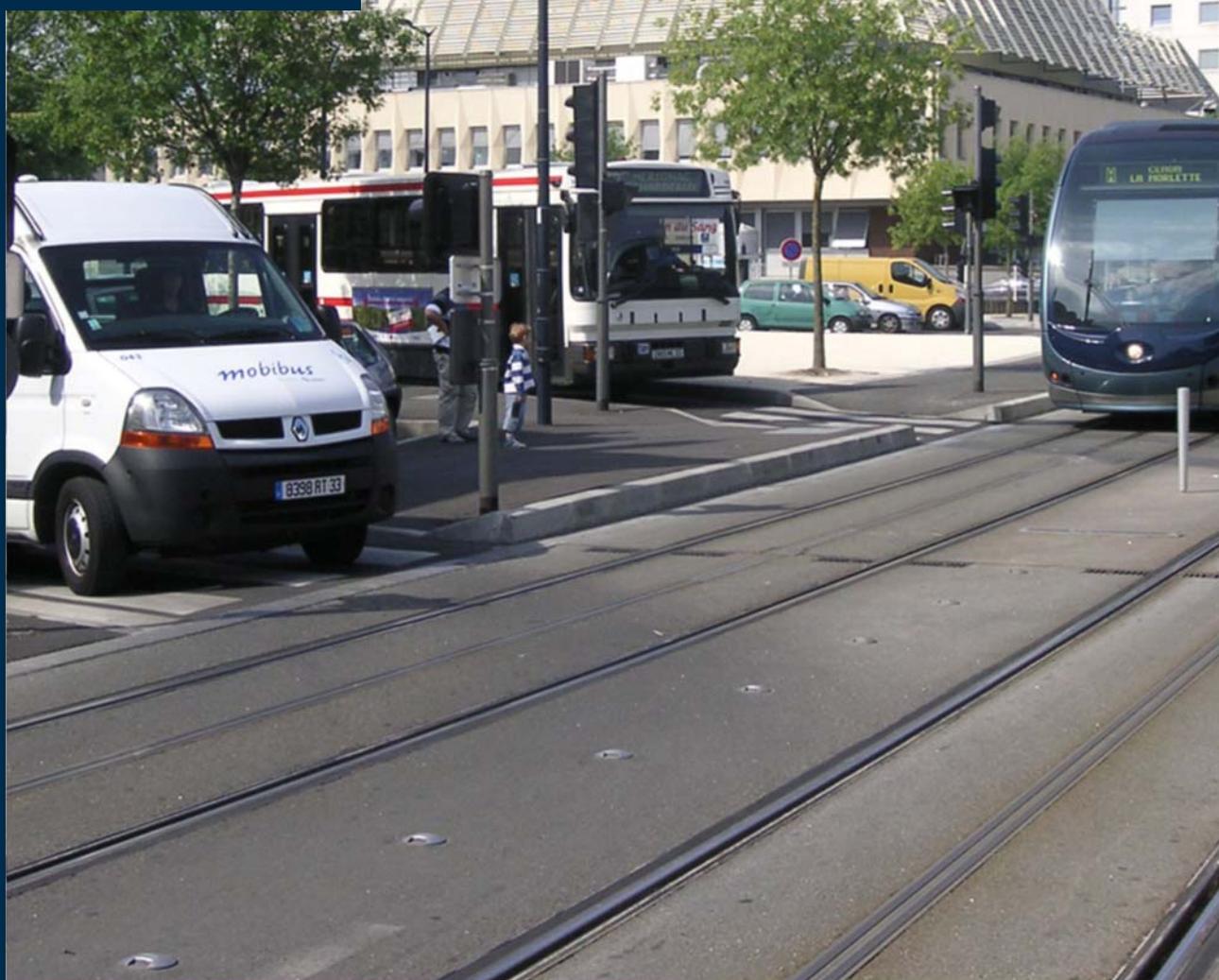
| Année scolaire 2007-2008 | |
|--------------------------|------------|
| Etablissements | Nb |
| Maternelles | 57 |
| Primaires | 63 |
| Collèges | 32 |
| Lycées | 30 |
| Total | 182 |

synthèse de l'activité

Le réseau de transport en commun - tbc

Le réseau de transport à la demande - mobibus

Le réseau scolaire



chapitre 2

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

Le réseau de transport en commun

• L'évolution

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

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

- par des modifications des itinéraires, des créations ou déplacements de terminus permettant ainsi une cohérence avec les dessertes des lignes de tramway,

- par l'organisation de nouvelles lignes à l'exemple des lignes 17, 30, 70, 83, S13 et S14,

- par l'arrêt d'exploitation des lignes 25, 52, 72, 73 et 75.

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

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

• L'exploitation kilométrique

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

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

Les distances se déclinent de la manière suivante :

- 21 252 802 km pour le réseau de bus,

- 3 029 812 km pour le réseau de tramway.

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

• La fréquentation

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

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

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

• La fraude

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

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

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

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

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

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

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

• La qualité du service bus



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

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

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

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

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

• La qualité du service tramway

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

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

chapitre 2

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

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

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



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

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

• Les réclamations

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

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

• Le baromètre de satisfaction

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

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

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

- 59% des usagers affirment que la qualité de service de tbc s'est améliorée au cours des derniers mois (ponctualité, propreté ...),

- en situation de choix, 73% des usagers préfèrent tbc à un autre mode de déplacement.

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

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

- la simplicité des correspondances (14/20).

• La certification des services

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

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

22 (Begles - Gare St Jean)

48 (Pessac - Palais de Justice)

53 (St Médard - Quinconces)

lignes A et C

La certification a été acquise pour les lignes :

54 (Eysines - Quinconces)

55 (Le Taillan - Quinconces)

56 (Blanquefort - Quinconces)

ligne B

Compte tenu des temps de parcours et des nombreux travaux sur leurs itinéraires respectifs, la certification des lignes 35 et 41 est suspendue faute de pouvoir respecter les indicateurs en particulier la ponctualité.

En substitution, sont proposées les lignes : **42 (Gradignan - Pessac) et 46 (Pessac - Mérignac)**, leur

certification interviendra au cours de l'année 2008.

Le transport à la demande des personnes à mobilité réduite



• Les kilomètres commerciaux

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

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

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

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

• Les voyages

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

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

chapitre 2

• La sous-traitance

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

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

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

• La qualité du service mobibus

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

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

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

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

• Le taux de refus

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

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

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

• Les moyens de réservation

Aujourd'hui les utilisateurs de mobibus disposent de moyens

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

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

On retiendra les informations suivantes :

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

• Les réclamations

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

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

On observe essentiellement deux types récurrents de réclamations :

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

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

• La mesure de la satisfaction

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

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

Ainsi trois indicateurs caractérisent la performance du service :

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

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

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

• La certification du service

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

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

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

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

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

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

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

chapitre 2

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

Le transport scolaire

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

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

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

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

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

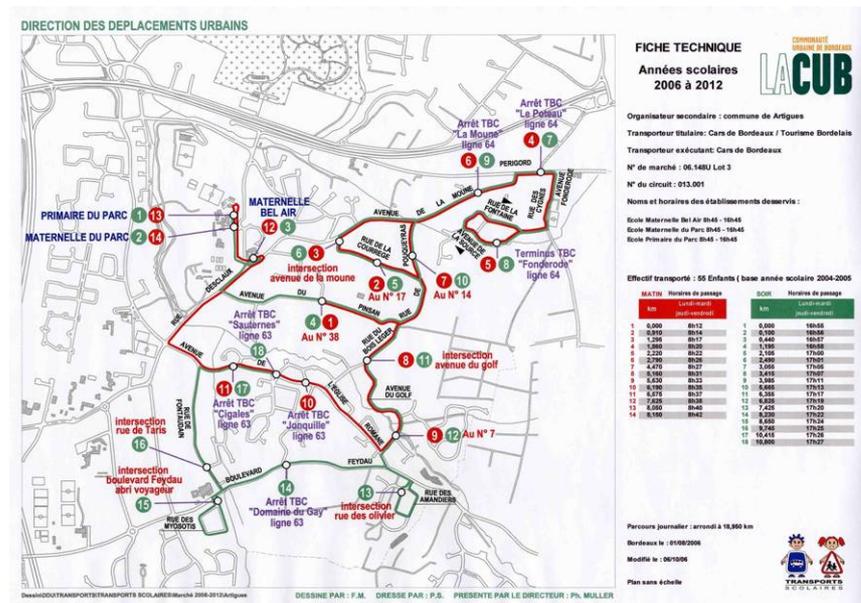
On notera également 5 circuits dits « taxis » pour les classes CLIS ou SEGPA.

• Le service scolaire

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

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

Exemple d'une fiche technique



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

• L'année 2007

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

Ces sollicitations se répartissent comme suit :

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

chapitre 2

- Les coûts moyens

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

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

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

analyse économique et financière



chapitre 3

Véolia transport Bordeaux

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

- La communauté :
 - définit la politique des transports en commun et garde la maîtrise de la définition de l'offre,
 - garde la maîtrise et la prise en charge des investissements, l'exploitant assurant les dépenses de renouvellement et de grosses réparations,
 - fixe la politique tarifaire.
- La convention prévoit le versement d'une contribution forfaitaire avec 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 ...) 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 7 ans

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

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

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

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

La contribution forfaitaire versée par la Communauté, en dépassement de 40.8 M€ sous l'effet de la formule d'actualisation et de l'évolution de l'offre de transport, est absorbée en grande partie (78,5%) par l'augmentation de la masse salariale.

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

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

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

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

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

chapitre 3

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

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

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

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

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

L'écart sur 7 ans entre le résultat prévisionnel et le réalisé est donc plus proche de 5 M€ (1.5 M€ de bonification sur prévisionnel et +3.5 M€ d'ajustement de charges).

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

5-1. Les achats (-2.6%)

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

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

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

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

5-2- Les services extérieurs (+2.3%)

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

En revanche, il est intéressant de relever que pour la 1^{ère} fois depuis le début du contrat, les frais de siège groupe ont été revus à la baisse suite à l'avenant 10 au contrat de délégation dans lequel l'inspection générale avait demandé le plafonnement de ces frais à 1.7% du chiffre d'affaires.

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

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

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

- entretien et réparation voirie (contrat d'entretien supplémentaires Véolia propreté et autres) : + 350 K€

- services Brinks (en augmentation car plus de lignes) : + 200 K€

- maintenance logiciels informatiques (acquisition d'un logiciel de graphichage) : + 100 K€

- assurances : + 153 K€

5-4. Les impôts et Taxes (-15%)

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

- le taux de plafonnement unique à 3.5% de la valeur ajoutée,

- la cotisation de référence assise sur les taux en cours en remplacement des taux référencés sur l'année 1995.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

chapitre 3

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

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

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

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

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

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

5-7. Le résultat financier (+52,3%)

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

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

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

6- Conclusion

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

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

ANNEXE 1 – VEOLIA TRANSPORT BORDEAUX COMPTE DE RESULTAT COMPARE AU PREVISIONNEL SUR 7 ANS

| EN KC | Prévision 2007 | Prévision 2006 | Prévision 2005 | Prévision 2004 | Prévision 2003 | Prévision 2002 | Prévision 2001 | Total Prévision sur 7 ans | Total Prévi s/ 7 ans inflaté | Réalisé 2007 | Réalisé 2006 | Réalisé 2005 | Réalisé 2004 | Réalisé 2003 | Réalisé 2002 | Réalisé 2001 | Total Réalisé sur 7 ans | Ecart sur 7 ans réalisé et prévision | Ecart sur 7 ans réalisé et prévision inflaté | |
|---|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|---------------------------|------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-------------------------|--------------------------------------|--|-----|
| PRODUITS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| RECETTES D'EXPLOITATION | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Contribution forfaitaire | 95 415 | 94 960 | 92 890 | 92 070 | 91 394 | 88 518 | 86 019 | 641 266 | 727 563 | 127 024 | 121 139 | 119 365 | 112 342 | 103 677 | 95 776 | 89 071 | 768 394 | 127 128 | 40 831 | |
| Recettes titres oblitérables et autres | 17 698 | 15 393 | 15 152 | 14 622 | 14 375 | 11 862 | 12 813 | 101 915 | 115 630 | 20 793 | 19 296 | 18 005 | 15 617 | 12 361 | 11 637 | 12 105 | 109 814 | 7 899 | -5 816 | |
| Recettes abonnement | 13 154 | 11 411 | 11 203 | 10 789 | 10 560 | 8 094 | 8 103 | 73 314 | 83 180 | 15 231 | 13 337 | 11 091 | 9 167 | 7 872 | 7 861 | 7 672 | 72 231 | -1 083 | -10 949 | |
| Recettes établissement cartes | 442 | 503 | 396 | 549 | 259 | 701 | 320 | 3 170 | 3 597 | 51 | 48 | 47 | 56 | 69 | 288 | 306 | 865 | -2 305 | -2 732 | |
| Recettes publicitaires | | | | | | | | | | 1 565 | 1 594 | 1 552 | 1 439 | 1 378 | 1 294 | 1 207 | 10 029 | 10 029 | 10 029 | |
| Produits des amendes | 808 | 670 | 670 | 670 | 670 | 550 | 550 | 4 588 | 5 205 | 968 | 984 | 906 | 753 | 488 | 355 | 407 | 4 861 | 273 | -344 | |
| Recettes parc relais stationnement | 559 | 446 | 398 | 353 | 282 | | | 2 038 | 2 312 | | | | | | | | 5 | -2 033 | -2 307 | |
| remboursement impôts et taxes par la CUB | 3 280 | 3 230 | 3 190 | 3 190 | 3 340 | 3 520 | 3 460 | 23 210 | 26 333 | 3 816 | 5 245 | 4 999 | 4 068 | 3 700 | 3 900 | 1 006 | 26 734 | 3 524 | 401 | |
| intéressement aux recettes | | | | | | | | 0 | 1 546 | 1 570 | 703 | -39 | 50 | 394 | -537 | 3 687 | 3 687 | 3 687 | 3 687 | |
| intéressement sur la fréquentation | | | | | | | | 0 | -94 | -92 | -21 | -150 | -8 | -72 | -60 | -497 | -497 | -497 | -497 | |
| intéressement à la qualité/fraude | | | | | | | | 0 | 1 082 | 362 | 155 | | | | | 1 599 | 1 599 | 1 599 | 1 599 | |
| intéressement publicitaire | | | | | | | | 0 | 47 | 44 | 5 | | 78 | 70 | -47 | 197 | 197 | 197 | 197 | |
| intéressement autres | | | | | | | | 0 | | -39 | | | | | | -39 | | | -39 | |
| Autres recettes d'exploitation (50%amendes) | 404 | 335 | 335 | 335 | 335 | 275 | 275 | 2 294 | 2 603 | | | | | | | 206 | 206 | -2 088 | -2 397 | |
| Recettes hors cub | | | | | | | | | | | | | | | | | 94 | 94 | 94 | |
| Sous Total | 131 760 | 126 948 | 124 234 | 122 578 | 121 215 | 113 520 | 111 540 | 851 795 | 966 423 | 172 029 | 163 488 | 156 807 | 143 253 | 129 711 | 121 556 | 111 336 | 998 180 | 146 424 | 31 757 | |
| Subvention d'exploitation | | | | | | | | | | | | | | | | | 13 | 160 | 700 | 700 |
| Reprises sur amortissements et provisions | | | | | | | | | | 1 314 | 2 363 | 1 823 | 908 | 20 | 0 | 6 436 | 6 436 | 6 436 | 6 436 | |
| Transferts de Charges | | | | | | | | | | 2 547 | 2 398 | 1 952 | 1 070 | 635 | 568 | 672 | 9 842 | 9 842 | 9 842 | |
| Autres Produits | | | | | | | | | | 29 | 116 | 8 | 384 | 152 | 221 | 317 | 1 227 | 1 227 | 1 227 | |
| TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION | 131 760 | 126 948 | 124 234 | 122 578 | 121 215 | 113 520 | 111 540 | 851 795 | 966 423 | 175 919 | 168 365 | 160 603 | 145 775 | 130 788 | 122 433 | 112 502 | 1 016 385 | 164 590 | 49 962 | |
| CHARGES | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Recettes tarifaires reversées à la Communauté | 32 661 | 28 423 | 27 819 | 26 983 | 26 146 | 21 207 | 21 786 | 185 025 | 209 924 | 38 608 | 35 259 | 31 601 | 27 032 | 22 173 | 21 435 | 21 697 | 197 805 | 12 780 | -12 119 | |
| 60 achats | 10 837 | 10 146 | 9 854 | 9 408 | 9 091 | 8 757 | 8 762 | 66 855 | 75 852 | 14 097 | 14 477 | 12 769 | 11 353 | 8 658 | 8 069 | 8 095 | 77 518 | 10 663 | 1 666 | |
| Carburants et lubrifiants | 3 310 | 3 735 | 3 735 | 3 735 | 3 735 | 5 001 | 5 294 | 28 545 | 32 386 | 3 565 | 5 458 | 5 325 | 4 576 | 4 443 | 4 501 | 4 725 | 32 593 | 4 048 | 207 | |
| Electricité+ Gaz+Eau+Fuel | 725 | 614 | 614 | 614 | 614 | 447 | 392 | 4 020 | 4 561 | 813 | 625 | 754 | 873 | 535 | 434 | 377 | 4 411 | 391 | -150 | |
| Electricité tramways | 1 248 | 726 | 726 | 726 | 686 | 24 | 0 | 4 136 | 4 693 | 1 617 | 1 317 | 902 | 619 | 0 | 0 | 0 | 4 455 | 319 | -238 | |
| Gaz Naturel Véhicules (GNV) | 723 | 723 | 723 | 723 | 723 | 575 | 454 | 4 644 | 5 269 | 2 441 | 1 611 | 1 104 | 826 | 812 | 592 | 596 | 7 982 | 3 338 | 2 713 | |
| Fournitures Bus et Tram | 3 215 | 3 124 | 2 866 | 2 607 | 2 349 | 1 988 | 1 918 | 18 067 | 20 496 | 3 873 | 4 032 | 3 103 | 3 192 | 1 727 | 1 380 | 1 280 | 18 587 | 520 | -1 911 | |
| Autres Achats | 1 616 | 1 224 | 1 190 | 1 003 | 984 | 722 | 704 | 7 443 | 8 445 | 1 788 | 1 434 | 1 581 | 1 267 | 1 141 | 1 162 | 1 117 | 9 490 | 2 047 | 1 045 | |
| 61 services extérieurs | 10 518 | 9 892 | 9 877 | 9 881 | 10 071 | 8 999 | 9 090 | 68 328 | 77 523 | 16 996 | 16 620 | 16 847 | 14 889 | 13 183 | 12 724 | 12 293 | 103 552 | 35 224 | 26 029 | |
| Locations | 258 | 258 | 273 | 287 | 287 | 283 | 283 | 1 929 | 2 189 | 688 | 554 | 516 | 470 | 370 | 523 | 376 | 3 497 | 1 568 | 1 308 | |
| Sous-traitance ligne de bus | 4 846 | 5 122 | 5 122 | 5 122 | 5 122 | 5 383 | 5 383 | 36 100 | 40 958 | 8 962 | 8 959 | 9 259 | 8 360 | 7 629 | 7 313 | 6 818 | 57 300 | 21 200 | 16 342 | |
| Sous-traitance entretien bus/Tramways | 2 620 | 1 979 | 1 979 | 1 979 | 1 979 | 836 | 767 | 12 139 | 13 773 | 1 818 | 1 509 | 1 521 | 1 261 | 1 000 | 891 | 825 | 8 825 | -3 314 | -4 948 | |
| Sous-traitance pneumatiques | 311 | 336 | 336 | 336 | 336 | 397 | 397 | 2 449 | 2 779 | 369 | 391 | 378 | 392 | 365 | 390 | 431 | 2 716 | 267 | -63 | |
| Assurances (primes+provisions) | 1 523 | 1 047 | 1 047 | 1 047 | 1 047 | 640 | 640 | 6 991 | 7 932 | 2 137 | 1 984 | 2 518 | 1 803 | 1 426 | 1 319 | 1 361 | 12 548 | 5 557 | 4 616 | |
| Frais de siège | 1 960 | 1 950 | 1 920 | 1 910 | 1 900 | 1 860 | 1 820 | 13 320 | 15 113 | 3 022 | 3 223 | 2 655 | 2 603 | 2 393 | 2 288 | 2 482 | 18 666 | 5 346 | 3 553 | |
| dont facturation de personnel | 490 | 490 | 490 | 490 | 490 | 490 | 490 | 3 430 | 3 892 | 788 | 700 | 531 | 576 | 447 | 442 | 422 | 4 111 | 681 | 219 | |
| dont autres frais de siège | 1 470 | 1 460 | 1 430 | 1 420 | 1 410 | 1 370 | 1 330 | 9 890 | 11 221 | 2 234 | 2 523 | 2 124 | 2 027 | 1 946 | 1 846 | 1 855 | 14 555 | 4 665 | 3 334 | |
| Rabais Commercial | -1 000 | -800 | -800 | -800 | -400 | -400 | -200 | -4 900 | -5 219 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 600 | 5 219 | |
| 62 autres services extérieurs | 6 955 | 7 161 | 6 307 | 6 234 | 6 001 | 5 966 | 3 701 | 42 325 | 48 021 | 7 766 | 6 642 | 6 064 | 5 371 | 3 916 | 3 625 | 3 266 | 36 650 | -5 675 | -11 371 | |
| 63 impôts et taxes | 3 606 | 3 492 | 3 452 | 3 452 | 3 601 | 3 751 | 3 691 | 25 045 | 28 415 | 7 337 | 8 631 | 7 719 | 6 246 | 5 647 | 5 667 | 2 750 | 43 997 | 18 952 | 15 582 | |
| Payés par l'exploitant et remboursés par la Cub | 3 280 | 3 230 | 3 190 | 3 190 | 3 340 | 3 520 | 3 460 | 23 210 | 26 333 | 3 816 | 5 253 | 4 999 | 4 068 | 3 700 | 3 900 | 1 006 | 26 742 | 3 532 | 409 | |
| Autres impôts et taxes | 326 | 262 | 262 | 262 | 261 | 231 | 231 | 1 835 | 2 082 | 3 521 | 3 378 | 2 720 | 2 178 | 1 947 | 1 767 | 1 744 | 17 255 | 15 420 | 15 173 | |
| 64 charges de personnel | 64 625 | 64 384 | 64 287 | 64 151 | 63 723 | 62 641 | 62 134 | 445 945 | 505 957 | 87 148 | 83 672 | 80 553 | 77 517 | 70 827 | 67 014 | 60 489 | 527 220 | 81 275 | 21 263 | |
| Salaires | 44 346 | 44 215 | 44 044 | 43 940 | 43 643 | 42 862 | 42 494 | 305 544 | 346 662 | 60 440 | 58 036 | 56 051 | 54 028 | 49 572 | 47 381 | 42 451 | 367 959 | 62 415 | 21 297 | |
| Charges sociales | 20 279 | 20 169 | 20 243 | 20 211 | 20 080 | 19 779 | 19 640 | 140 401 | 159 295 | 26 708 | 25 636 | 24 502 | 23 489 | 21 255 | 19 633 | 18 038 | 159 261 | 18 860 | -34 | |
| 65 autres charges de gestion courantes | | | | | | | | | | 39 | 38 | 134 | 9 | 5 | 22 | 1 653 | 1 900 | 1 900 | 1 900 | |
| 68 dotations amortissements et provisions | 1 634 | 2 516 | 1 674 | 1 480 | 1 567 | 1 175 | 1 312 | 11 358 | 12 886 | 1 511 | 2 015 | 3 542 | 1 700 | 3 654 | 2 591 | 1 999 | 17 012 | 5 654 | 4 126 | |
| Dotation amort biens nouveaux | 326 | 315 | 302 | 290 | 187 | 27 | 13 | 1 460 | 1 656 | 166 | 156 | 149 | 529 | 483 | 66 | 23 | 1 572 | 112 | -84 | |
| Investissements de renouvellement | 1 308 | 2 201 | 1 372 | 1 190 | 1 380 | 1 148 | 1 299 | 9 898 | 11 230 | 1 113 | 1 105 | 574 | 865 | 1 094 | 1 102 | 816 | 6 669 | -3 229 | -4 561 | |
| Dot aux Provisions sur créances clients et stocks | | | | | | | | | | 106 | 42 | 37 | 34 | 25 | 0 | 0 | 244 | 244 | 244 | |
| Dotations aux prov pour risques et charges | | | | | | | | | | 126 | 712 | 2 782 | 272 | 2 052 | 1 423 | 1 160 | 8 527 | 8 527 | 8 527 | |
| TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION | 130 836 | 126 014 | 123 270 | 121 589 | 120 200 | 112 496 | 110 476 | 844 881 | 958 579 | 173 502 | 167 354 | 159 229 | 144 117 | 128 063 | 121 147 | 112 242 | 1 005 654 | 160 773 | 47 075 | |
| RESULTAT D'EXPLOITATION | 924 | 934 | 964 | 989 | 1 015 | 1 024 | 1 064 | 6 914 | 7 844 | 2 417 | 1 011 | 1 374 | 1 658 | 2 725 | 1 286 | 260 | 10 731 | 3 817 | 2 887 | |
| Charges Financières | 61 | 56 | 56 | 56 | 56 | 53 | 49 | 387 | 439 | 17 | 10 | 11 | 10 | 15 | 12 | 0 | 75 | -312 | -364 | |
| Produits Financiers | 366 | 361 | 361 | 346 | 330 | 358 | 354 | 2 476 | 2 809 | 1 004 | 658 | 606 | 636 | 758 | 643 | 647 | 4 952 | 2 476 | 2 143 | |
| Revenus des créances commerciales | | | | | | | | | | | | | | | | | 227 | 227 | 227 | |
| RESULTAT FINANCIER | 305 | 305 | 305 | 290 | 274 | 305 | 305 | 2 089 | 2 370 | 987 | 648 | 595 | 626 | 743 | 631 | 874 | 5 104 | | | |

chapitre 3

TPMR MOBIBUS

1- Synthèse

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

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

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

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

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

2- Analyse du bilan

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

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

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

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

| | 2 007 | | 2 006 | |
|---|------------------|----------------|----------------|-----------------|
| | Brut | Amort et Prov | Net | |
| ACTIF IMMOBILISE | | | | |
| Autres immo incorporelles | 67 492 | 33 840 | 33 652 | 46 623 |
| Instal Techniques-mat et outillage | 106 675 | 79 888 | 26 787 | 47 367 |
| Autres immo corporelles | 808 032 | 300 949 | 507 083 | 452 800 |
| Autres immo financières | 160 | | 160 | 160 |
| Total actif immobilisé | 982 359 | 414 677 | 567 682 | 546 950 |
| ACTIF CIRCULANT | | | | |
| Stocks et en-cours | 29 992 | | 29 992 | 15 553 |
| Créances clients et comptes | 82 230 | 940 | 81 290 | 88 730 |
| Autres créances | 75 531 | | 75 531 | 54 121 |
| Disponibilités | 4 538 | | 4 538 | 688 |
| Charges constatées d'avance | 550 | | 550 | 658 |
| Total actif circulant | 192 841 | 940 | 191 901 | 159 750 |
| TOTAL ACTIF | 1 175 200 | 415 617 | 759 583 | 706 700 |
| CAPITAUX PROPRES | | | | |
| Capital social | | | 37 000 | 37 000 |
| Report à nouveau | | | -184 399 | -120 867 |
| Résultat de l'exercice | | | 169 471 | -211 532 |
| Total capitaux propres | | | 22 072 | -295 399 |
| PROV R et C | | | | |
| Provisions pour charges | | | 30 183 | 33 251 |
| Total prov.pour risques et charges | | | 30 183 | 33 251 |
| DETTES | | | | |
| Emprunts et dettes auprès étab.crédit | | | 0 | 75 000 |
| Emprunts et dettes fin divers | | | | |
| Dettes fournisseurs et cptes rattachés | | | 123 100 | 89 800 |
| Dettes fiscales et sociales | | | 396 876 | 274 300 |
| Dettes sur immobilisations | | | 159 796 | 95 667 |
| Autres dettes | | | 27 556 | 434 081 |
| Total dettes | | | 707 328 | 968 848 |
| TOTAL PASSIF | | | 759 583 | 706 700 |

Deux raisons expliquent cette situation :

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

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

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

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

3-1- Les produits d'exploitation

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

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

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

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

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

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

chapitre 3

3-2- Les charges d'exploitation

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

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

3-2-1- Les charges externes

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

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

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

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

3-2-2- Les charges de personnel

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

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

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

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

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

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

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

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

3-3- Le Résultat financier

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

3-4- Le Résultat exceptionnel

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

4- Conclusion

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

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

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

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

TPMR MOBIBUS
COMPTE DE RESULTAT COMPARE AU PREVISIONNEL SUR 4 ANS

| | Réalisé 2007 | Réalisé 2006 | Réalisé 2005 | Réalisé 2004 | Total sur 4 ans | Budget 2004/2007 | Ecart sur 4 ans | Ecart en % |
|---|------------------|------------------|------------------|------------------|--------------------|---------------------|--------------------|-----------------|
| PRODUITS | | | | | | | | |
| Contribution forfaitaire (y compris remb TP) | 2 666 812 | 2 534 234 | 2 487 336 | 2 372 403 | 10 060 785 | 9 253 809 | 806 976 | |
| Recettes tarifaires | 201 398 | 196 946 | 186 957 | 172 048 | 757 349 | 764 360 | -7 011 | |
| Recettes Annexes | 856 | 842 | 181 | 570 | 2 449 | 0 | 2 449 | |
| Recettes de publicité | 12 631 | | | | 12 631 | 0 | 12 631 | |
| Transfert de charges & reprises s/prov | 35 909 | 27 836 | 17 751 | 99 721 | 181 218 | 0 | 181 218 | |
| Total Produits d'exploitation | 2 917 606 | 2 759 859 | 2 692 224 | 2 644 742 | 11 014 431 | 10 018 169 | 996 262 | 9,94% |
| CHARGES | | | | | | | | |
| Achats | 187 045 | 173 318 | 162 807 | 167 819 | 690 989 | 696 479 | -5 490 | -0,79% |
| Carburant et lubrifiants | 155 579 | 140 534 | 130 553 | 130 556 | 557 222 | 474 879 | 82 343 | |
| Electricité, eau | 10 749 | 15 162 | 11 651 | 12 423 | 49 986 | 42 000 | 7 986 | |
| Fournitures véhicules | 13 140 | 8 292 | 8 584 | 9 078 | 39 094 | 0 | 39 094 | |
| Autres achats | 7 578 | 9 329 | 12 019 | 15 761 | 44 687 | 179 600 | -134 913 | |
| Charges externes | 746 848 | 810 689 | 685 998 | 771 721 | 3 015 256 | 2 550 536 | 464 720 | 18,22% |
| Locations | 110 899 | 110 882 | 110 140 | 108 022 | 439 943 | 560 000 | -120 057 | |
| Sous traitance | 258 974 | 288 551 | 271 940 | 266 410 | 1 085 875 | 985 089 | 100 786 | |
| Entretien/Maintenance | 199 552 | 166 244 | 180 226 | 186 028 | 732 049 | 661 464 | 70 585 | |
| Assurances | 30 257 | 97 889 | 3 474 | 118 408 | 250 028 | 138 000 | 112 028 | |
| Frais de siège | 73 350 | 65 350 | 40 170 | 35 265 | 214 135 | 149 983 | 64 152 | |
| Autres charges | 73 816 | 81 773 | 80 048 | 57 589 | 293 226 | 56 000 | 237 226 | |
| Impôts et taxes | 142 887 | 114 148 | 96 461 | 59 757 | 413 253 | 336 520 | 76 733 | 22,80% |
| Taxe Professionnelle | 68 247 | 42 239 | 19 629 | 0 | 130 115 | 200 000 | -69 885 | |
| Autres Impôts et taxes | 74 640 | 71 909 | 76 832 | 59 757 | 283 138 | 136 520 | 146 618 | |
| Charges de personnel | 1 827 956 | 1 723 666 | 1 593 543 | 1 565 492 | 6 710 657 | 5 685 907 | 1 024 750 | 18,02% |
| Salaires chauffeurs | 985 984 | 930 157 | 857 714 | 884 784 | 3 658 639 | 3 146 003 | 512 636 | |
| Salaires Administratifs et Planifications | 224 116 | 197 102 | 171 365 | 173 023 | 765 606 | 894 807 | -129 201 | |
| Charges sociales | 500 412 | 479 180 | 441 406 | 407 062 | 1 828 060 | 1 645 097 | 182 963 | |
| Salaires et charges direction; comptable refacturés | 117 444 | 117 227 | 123 058 | 100 623 | 458 352 | 0 | 458 352 | |
| Autres charges de gestion courante | 3 550 | 631 | 42 | -4 | 4 220 | 0 | 4 220 | N/S |
| Dotations aux amort.& provisions | 123 791 | 146 919 | 158 722 | 154 802 | 584 234 | 398 960 | 185 274 | 46,44% |
| Total Charges d'exploitation | 3 032 077 | 2 969 371 | 2 697 574 | 2 719 587 | 11 418 609 | 9 668 402 | 1 750 207 | 18,10% |
| Résultat d'exploitation | -114 471 | -209 512 | -5 350 | -74 845 | -404 177 | 349 767 | -753 944 | -215,56% |
| Produits financiers | 0 | 0 | 0 | 959 | 959 | 0 | 959 | |
| Charges Financières | 23 657 | 12 228 | 3 738 | 3 362 | 42 985 | -454 | 43 439 | |
| Résultat Financier | -23 657 | -12 228 | -3 738 | -2 403 | -42 026 | 454 | -42 480 | N/S |
| Produits exceptionnels | 307 600 | 10 293 | 39 800 | 10 000 | 367 693 | 0 | 367 693 | |
| Charges exceptionnelles | | 84 | 53 359 | 8 195 | 61 638 | 0 | 61 638 | |
| Résultat Exceptionnel | 307 600 | 10 209 | -13 559 | 1 805 | 306 055 | 0 | 306 055 | N/S |
| Impôts société | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 116 728 | -116 728 | N/S |
| RESULTAT NET COMPTABLE | 169 472 | -211 531 | -22 647 | -75 442 | -140 148 | 233 493 | -373 641 | -160,02% |

contrôles effectués



chapitre 4

Le réseau de transport en commun

• La réception des documents

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

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

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

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

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

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

• Le contrôle des documents

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

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

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

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

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

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

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

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

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

• Les contrôles sur le réseau

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

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

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

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

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

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

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

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

Les contrôles menés par la Communauté ont contribué ainsi :

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

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

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

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

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



chapitre 4

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

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

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



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

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

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



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

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

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

• Conclusion

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

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

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

• Perspectives 2008

Trois objectifs principaux :

- maintien des contrôles mensuels,
- étude conjointe DDU/Véolia sur le stationnement illicite dans les enceintes des parcs, Réalisation des travaux appropriés à la charge du délégataire (pose de bordure, signalétique complémentaire...),

- réalisation d'un audit général des systèmes défaillants avec propositions par l'exploitant d'actions correctives.

Le transport à la demande des personnes à mobilité réduite

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

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

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

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

Le transport scolaire

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

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

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

Aucune anomalie n'a été constatée.

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

avis du délégant



chapitre 5

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

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

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

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

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

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

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

espaces engazonnés, et des parcs relais.

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

Le transport à la demande des personnes à mobilité réduite



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

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

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

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

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

On retiendra particulièrement sur l'année écoulée :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

chapitre 5

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

Cet apport permettrait dans un même temps :

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

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

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

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

Ainsi le délégataire serait à même :

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

activité détaillée

Le réseau de transport en commun - tbc



chapitre 6

L'offre 2007

• Les kilomètres d'exploitation du réseau de bus



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

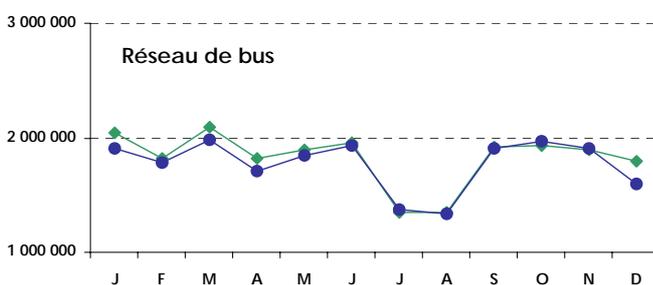
Répartition des kilomètres par types de réseaux

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

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

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

Les évolutions des kilomètres d'exploitation sur l'année



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

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

• Les kilomètres d'exploitation du réseau de tramway



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

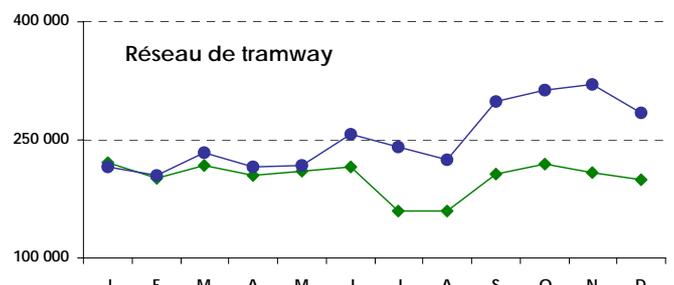
La part des distances d'exploitation du réseau de tramway est de 12,5%.

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

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

Répartition des kilomètres par lignes

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



• L'offre kilométrique

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

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

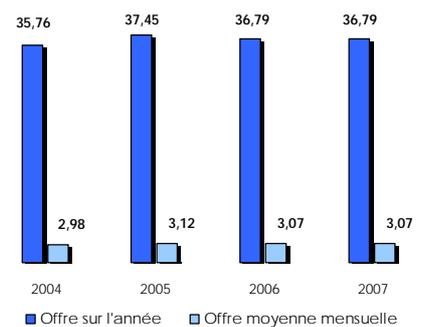
Pour la fin de l'année 2008 et à l'issue des cinq enquêtes, l'INSEE sera en mesure de publier les évolutions par communes.

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

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

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

Evolution de l'offre kilométrique



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

Année 2006 Année 2007

chapitre 6

La fréquentation 2007

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

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

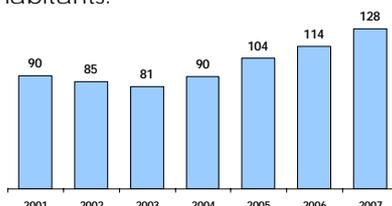
Le déplacement est un trajet entre une origine et une destination données, avec ou sans correspondance.

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

• L'usage

Ou les voyages par habitant.

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

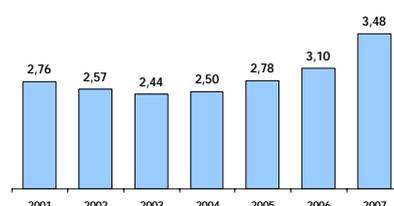


L'usage du bus, en 2007, est de 55 voy/hab contre 52 voy/hab en 2006 ; l'usage du tramway est de 73 voy/hab contre 62 voy/hab en 2006.

• L'utilisation

Ou les voyages par kilomètre.

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



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

Evolution de la fréquentation

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

Analyse

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

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

Classement de la fréquentation par lignes et par ordre décroissant

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

| 2007 | | | 2007 | | | 2007 | | |
|------|---------------------|------------|------|-----------------|---------|-----------------------|-------------------|--------|
| T | ligne A | 20 977 194 | L | ligne 44 | 309 787 | soir | ligne S11 | 40 263 |
| T | ligne B | 20 210 037 | P | ligne 3 | 240 876 | L | ligne 77 | 39 805 |
| T | ligne C | 7 036 242 | L | ligne 32 | 220 493 | L | ligne 7 | 34 638 |
| S | ligne 9 | 3 258 649 | P | ligne 49 | 219 554 | L | ligne 67 | 30 554 |
| S | ligne 16 | 2 841 679 | P | ligne 92 | 207 709 | soir | ligne S9 | 27 814 |
| S | lignes 20//20exp/21 | 1 800 260 | L | ligne 47 | 199 212 | L | ligne 59 | 27 378 |
| S | lignes 50 | 1 743 493 | L | ligne 84 | 195 473 | soir | ligne S10 | 24 258 |
| S | ligne 4 | 1 724 061 | P | ligne 29 | 190 429 | soir | ligne S6 | 20 140 |
| S | ligne 56 | 1 577 199 | P | ligne 8 | 168 803 | P | ligne 13 | 17 564 |
| S | ligne 31 | 1 552 699 | P | ligne 17 | 164 407 | soir | ligne S2 | 14 654 |
| S | lignes 53/53 exp | 1 545 621 | P | ligne 30 | 162 490 | L | ligne 76 | 13 793 |
| S | ligne 51 | 1 395 627 | P | Nav. électrique | 160 112 | soir | ligne S1 | 11 991 |
| S | ligne 45 | 1 003 833 | P | ligne 43 | 158 753 | L | ligne 78 | 11 061 |
| S | ligne 1 | 962 754 | L | ligne 35 exp | 158 103 | soir | ligne S8 | 10 606 |
| S | ligne 54 | 958 658 | P | ligne 38 | 147 350 | L | ligne 70 | 8 846 |
| S | ligne 42 | 896 473 | L | ligne 36 | 145 491 | créabus | Bouliac | 8 478 |
| S | ligne 15 | 885 540 | L | ligne 2 | 144 167 | soir | ligne S5 | 8 143 |
| P | lignes 34/23 exp | 794 179 | P | ligne 63 | 133 388 | créabus | Artigues | 4 255 |
| S | ligne 23 | 787 488 | P | ligne 90 | 130 448 | créabus | St Médard | 3 174 |
| S | lignes 55/55 exp | 703 573 | P | ligne 95 | 121 626 | soir | ligne S7 | 3 150 |
| P | ligne 40 | 664 441 | P | ligne 93 | 85 027 | soir | ligne S4 | 3 040 |
| S | ligne 46 | 650 748 | L | ligne 81 | 83 445 | L | ligne 83 | 2 778 |
| P | ligne 41 | 619 791 | L | ligne 71 | 76 945 | créabus | Le Taillan | 1528 |
| P | ligne 22 | 587 457 | L | ligne 37 | 70 705 | soir | ligne S14 | 663 |
| S | ligne 6 | 564 125 | L | ligne 21 exp | 67 289 | soir | ligne S3 | 583 |
| P | ligne 48 | 551 232 | L | ligne 64 | 67 052 | soir | ligne S13 | 399 |
| P | ligne 11 | 506 295 | soir | ligne S12 | 65 589 | | | |
| P | ligne 58 | 452 419 | L | ligne 94 | 65 309 | | | |
| P | ligne 35 | 417 532 | L | ligne 91 | 59 439 | | | |
| P | ligne 5 | 387 529 | L | ligne 82 | 58 318 | | | |
| P | ligne 57 | 356 714 | L | ligne 80 | 52 791 | | | |
| P | ligne 27 | 352 616 | L | ligne 62 | 44 097 | | | |
| L | ligne 10 | 349 474 | L | ligne 66 | 42 522 | | | |
| | | | | | | RESEAU BUS | 36 383 837 | |
| | | | | | | RESEAU TRAMWAY | 48 223 473 | |
| | | | | | | RESEAU TBC | 84 607 310 | |

chapitre 6

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



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

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

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

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

Le parc de véhicules

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

dont la classification est la suivante :

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

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



Les autobus sont affectés dans trois dépôts :

- le dépôt du Lac (CEL), situé au nord de l'agglomération en bordure du boulevard Aliénor d'Aquitaine avec une capacité de 252 véhicules,
- le dépôt de Lescure, situé au centre ouest de l'agglomération, en bordure du boulevard Antoine Gautier avec une capacité de 147 véhicules. Ce site dispose de l'atelier de carrosserie et de sellerie pour les autobus,
- le dépôt Allée des Pins, à proximité immédiate de Lescure avec une capacité de 101 véhicules. Compte tenu de sa conception et de son environnement de voirie, ce lieu n'accueille pas d'autobus articulés. Il dispose de l'atelier de mécanique pour les autobus.

Les rames de tramway Citadis sont de deux catégories :

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



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

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

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

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

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

La vitesse commerciale

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

chapitre 6

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Les parcs relais

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

• La capacité

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

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

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

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

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

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

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

P.H. places réservées aux personnes handicapées

• La fréquentation

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



| | Lauriers | | Galini | | Buttinière | | Unitec | | Bougnard | | Arts et Métiers | | Stalingrad | | Total | |
|--------------|----------------|-----------|----------------|-----------|----------------|-----------|----------------|-----------|----------------|-----------|-----------------|-----------|----------------|-----------|------------------|-----------|
| | Véh. | Voyageurs | Véh. | Voyageurs | Véh. | Voyageurs | Véh. | Voyageurs |
| J | 6 131 | 9 373 | 11 810 | 16 396 | 16 219 | 24 860 | 6 066 | 9 448 | 7 384 | 11 547 | 8 532 | 14 679 | 7 386 | 9 226 | 63 528 | 95 529 |
| F | 6 070 | 9 494 | 10 832 | 14 725 | 17 101 | 26 333 | 5 534 | 8 561 | 7 043 | 10 860 | 6 008 | 10 288 | 6 998 | 8 544 | 59 586 | 88 805 |
| M | 6 984 | 10 762 | 13 592 | 17 956 | 20 326 | 30 117 | 7 150 | 10 433 | 7 668 | 11 615 | 8 282 | 13 742 | 7 758 | 9 447 | 71 760 | 104 072 |
| A | 7 153 | 11 139 | 10 741 | 15 377 | 18 945 | 29 077 | 5 767 | 9 329 | 7 029 | 11 131 | 7 289 | 13 154 | 6 695 | 8 570 | 63 619 | 97 777 |
| M | 5 922 | 9 229 | 10 063 | 14 138 | 15 436 | 22 250 | 5 828 | 8 653 | 9 683 | 14 745 | 7 439 | 12 489 | 6 580 | 8 150 | 60 951 | 89 654 |
| J | 7 287 | 12 044 | 13 766 | 19 679 | 21 469 | 32 740 | 6 083 | 10 049 | 8 260 | 13 547 | 9 670 | 17 442 | 7 878 | 10 335 | 74 413 | 115 936 |
| J | 6 118 | 11 474 | 10 662 | 16 654 | 18 477 | 30 474 | 4 402 | 8 506 | 7 514 | 13 264 | 8 308 | 16 910 | 7 544 | 10 212 | 63 105 | 107 494 |
| A | 4 830 | 9 764 | 8 717 | 13 868 | 16 524 | 30 752 | 3 130 | 6 259 | 6 970 | 13 917 | 6 631 | 14 648 | 5 963 | 8 577 | 52 765 | 97 785 |
| S | 6 481 | 10 764 | 13 162 | 18 760 | 21 331 | 31 128 | 6 215 | 9 892 | 7 308 | 11 723 | 9 338 | 16 517 | 7 725 | 9 988 | 71 560 | 108 772 |
| O | 7 642 | 12 157 | 14 574 | 20 238 | 21 845 | 32 359 | 7 764 | 11 969 | 7 801 | 12 191 | 10 007 | 17 207 | 7 724 | 9 973 | 77 357 | 116 094 |
| N | 6 323 | 10 204 | 12 795 | 17 619 | 19 121 | 28 558 | 7 064 | 10 958 | 7 128 | 11 289 | 8 984 | 16 070 | 7 924 | 9 959 | 69 339 | 104 657 |
| D | 5 790 | 10 025 | 10 979 | 18 667 | 19 253 | 32 721 | 6 453 | 11 103 | 7 420 | 13 680 | 9 958 | 20 148 | 7 207 | 10 110 | 67 060 | 116 454 |
| Total | 76 731 | | 141 693 | | 226 047 | | 71 456 | | 91 208 | | 100 526 | | 87 382 | | 795 313 | |
| Total | 126 429 | | 204 077 | | 351 469 | | 115 160 | | 149 509 | | 183 294 | | 113 091 | | 1 243 029 | |

chapitre 6

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

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



Les taux moyens

Récapitulatif parcs mixtes

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

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

• Le taux de remplissage

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

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

$$\frac{\text{Fréq. moyenne} \times \text{nb de jours}}{\text{nb de places offertes}}$$

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

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

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

La mobilité des usagers



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

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

• Le coefficient de mobilité

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

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

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

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

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

Le coefficient selon le titre et le jour

Répartition des titres

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

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

chapitre 6

• Le taux de correspondance

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

Variations du taux en J.O. de base

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

• Les principales évolutions

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

Cette diminution est particulièrement forte sur :

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

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

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

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

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

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

Le contrôle des usagers

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

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

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

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

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

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

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

Deux types de procès verbaux peuvent être appliqués :

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

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

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

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

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

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

La fraude

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

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

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

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

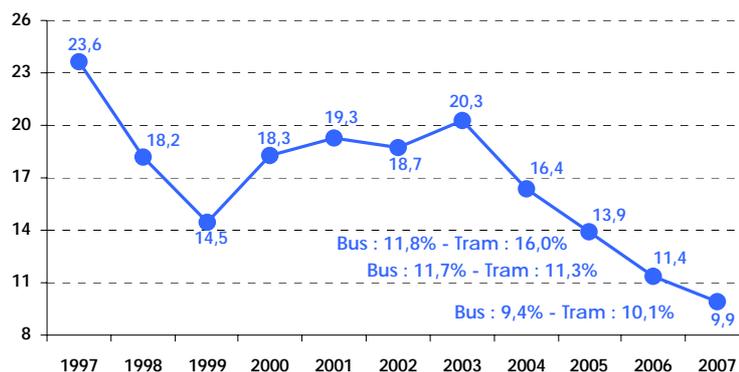
L'étude porte sur les 25 plus fortes lignes en terme de trafic : A, B, C, 1, 4, 6, 9, 16, 22, 23, 31, 35, 40, 41, 42, 45, 46, 48, 50, 51, 54, 56, 20/20exp/21, 34/23exp, 53/53exp, 55/55exp, selon 7 tranches horaires et deux secteurs géographiques tels que l'intérieur des boulevards plus la rive droite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

chapitre 6

Cette étude permet de mettre en valeur la baisse entamée depuis 2004, pour obtenir un taux global de fraude de 9,9% (9,4% pour les bus et 10,1% pour le tramway).

Le taux de non validation s'élève à 10% (7,9% pour les bus et 11% pour le tramway) contre 8,1% en 2006 (8,8% pour les bus et 7,7% pour le tramway).

Evolution du taux de fraude



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

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

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

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

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

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

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

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

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



La tarification

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

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

• Le niveau des tarifs

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

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

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

Tarifs 2006 et 2007

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

| | |
|------------------|-------|
| Bordeaux 1 jour | 4,10€ |
| Bordeaux 2 jours | 7,10€ |
| Bordeaux 3 jours | 9,20€ |

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

chapitre 6

• La gratuité et le tarif réduit

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

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

- **les demandeurs d'asile** : pas de condition de ressources,

- **les stagiaires non rémunérés en stage d'insertion professionnelle** : ressources inférieures ou égales à 70% du SMIC net,

- **les bénéficiaires du revenu minimum avec un contrat d'insertion sociale** avec des ressources inférieures ou égales à 70% du SMIC net,

- **les bénéficiaires d'un contrat Emploi Solidarité ou d'un contrat Emploi Consolidé** avec des ressources inférieures ou égales à 70% du SMIC net,

- **les bénéficiaires de la Couverture Maladie Universelle Complémentaire** avec attestation du droit à la couverture,

- **les anciens combattants** sans condition de ressources,

- **les demandeurs d'emplois non secourus** : ressources inférieures ou égales à 70% du SMIC net,

- **les demandeurs d'un premier emploi** sans condition de ressources,

- **les personnes âgées** ayant atteint l'âge de 60 ans avec les conditions suivantes :

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

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

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

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

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



Détail des ventes sur les principaux titres

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

A noter

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

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

chapitre 6

Les actes d'incivilité

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

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

Les objectifs recherchés sont :

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

• L'exploitation des données

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

Catégorie 1 – Vandalisme

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

Catégorie 2 – Vol et effraction

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

Catégorie 3 – Actes asociaux

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

Catégorie 4 – Interventions

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

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

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

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

• Observations

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

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

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

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

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

spécifique à l'agglomération bordelaise.

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

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

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

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

• Qu'en est il de tbc ?

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

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

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

Il conviendra toutefois d'être attentif aux fonctionnalités retenues.

chapitre 6

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

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



Le suivi des indicateurs du Plan Qualité

• Les parcours perdus par le réseau de bus

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

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

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

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

$$\text{(Nep+Nex) / Net}$$

Net représente le total des parcours quotidiens.

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

Récapitulatif

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

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

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

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

• Les kilomètres perdus par le réseau de tramway

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

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

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

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

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

Récapitulatif

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

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

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

chapitre 6

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

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



• La ponctualité des autobus

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

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

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

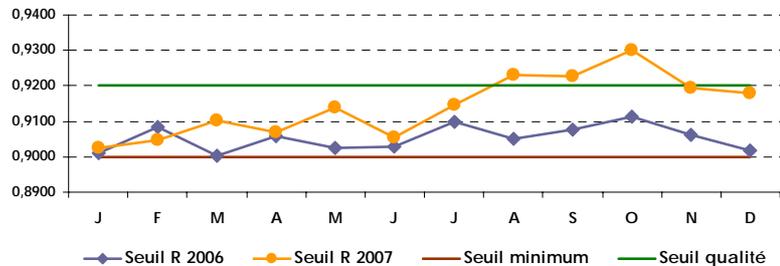
A ce jour, 26 lignes équipées du système telles que 1, 3, 4, 5, 6, 9, 16, 20, 31, 34, 35, 36, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 50, 51, 53, 54, 55, 56, 84.

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

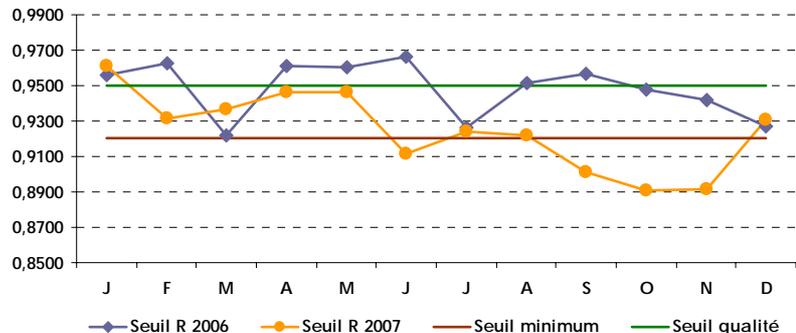
A terme, toutes les lignes seront dotées d'un nouveau système, plus performant avec des fonctionnalités telle que l'annonce sonore des arrêts.

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

Evolution de la ponctualité des bus



Evolution de la régularité des rames



• La régularité des rames

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

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

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

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

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

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

chapitre 6

Répartition par lignes

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

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



• La disponibilité des équipements

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

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

Résultats obtenus

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

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

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

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

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

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

• La propreté des véhicules

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

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



Les objectifs principaux sont de trois ordres :

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

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

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

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

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

• La propreté des espaces commerciaux

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

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

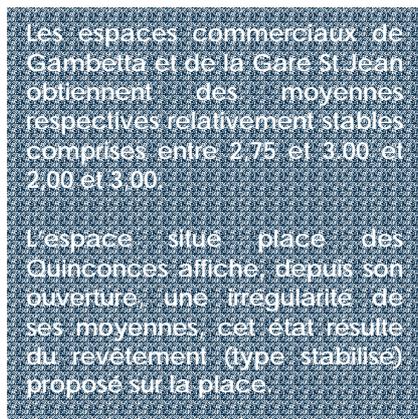
chapitre 6

des sites concernés et l'entreprise de nettoyage.



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

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



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

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

• La conformité de l'information

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

Cette information embarquée peut être classée selon deux catégories :

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

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

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

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

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



• Le traitement des réclamations

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

Le service Clientèle de Véolia Transport Bordeaux est chargé de :

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

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

Représentativité en % des principales réclamations

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

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

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

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

Les certifications

• Les services techniques et achats

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

chapitre 6

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

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

• Le cycle des recettes

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

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

• Le service de contrôles

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

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

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

• Les lignes de bus et de tramway

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

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

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

Ce recueil est rédigé en termes de :

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

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

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

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

Principes généraux

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

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

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



Planning des certifications

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



chapitre 6

Les abris voyageurs



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

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

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

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

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

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

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

• Le vandalisme

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

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

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

Toutefois et compte tenu des dommages répétés, quatre arrêts ont été équipés d'abris anti-vandalisme (grillage...).

• Les perspectives pour 2008

Pour faire suite à l'évolution du réseau de bus et à l'avancement des extensions des lignes de tramway, des abris voyageurs seront supprimés et de nouveaux implantés sur l'ensemble du territoire communautaire.

• La situation au 31 décembre 2007

| | Abris implantés en 2007 | | | | | Dégradations | | |
|-------------------------|-------------------------|-----------|-----------|----------|--------------|----------------|-------------------------------|--------------|
| | V1 | V2 | V4 | V5 | Total | Bris de glaces | Divers (habillage, cadre ...) | Total |
| Ambarès et Lagrave | 12 | 4 | 3 | | 55 | 120 | 82 | 202 |
| Ambès | | | | | 16 | 30 | 20 | 50 |
| Artigues-Près-Bordeaux | 4 | | 1 | | 27 | 29 | 17 | 46 |
| Bassens | 5 | | | | 37 | 56 | 56 | 112 |
| Bègles | | 3 | 1 | | 48 | 41 | 27 | 68 |
| Bouliac | | 1 | 1 | | 15 | 10 | 12 | 22 |
| Blanquefort | 3 | | | | 33 | 72 | 38 | 110 |
| Bordeaux | 19 | 7 | | | 226 | 193 | 165 | 358 |
| Bruges | 4 | | | | 40 | 26 | 18 | 44 |
| Carbon Blanc | 11 | 1 | 1 | | 27 | 45 | 30 | 75 |
| Cenon | 6 | 2 | | | 42 | 152 | 58 | 210 |
| Eysines | 1 | 1 | | | 40 | 69 | 37 | 106 |
| Floirac | 2 | 1 | | | 35 | 120 | 90 | 210 |
| Gradignan | 3 | 3 | | 1 | 54 | 53 | 27 | 80 |
| Le Bouscat | 1 | 1 | | 1 | 36 | 12 | 33 | 45 |
| Le Haillan | | 1 | | | 27 | 37 | 58 | 95 |
| Lormont | 5 | | | | 45 | 65 | 53 | 118 |
| Mérignac | 26 | 5 | | 1 | 97 | 94 | 90 | 184 |
| Parempuyre | 1 | 1 | | | 14 | 31 | 18 | 49 |
| Pessac | 11 | 5 | 3 | | 134 | 113 | 60 | 173 |
| St Aubin-de-Médoc | | 1 | | | 9 | 7 | 6 | 13 |
| St Louis de Montferrand | 4 | 1 | | | 12 | 2 | 6 | 8 |
| St Médard en Jalles | 9 | | | | 48 | 38 | 49 | 87 |
| St Vincent de Paul | 2 | | | | 10 | 5 | 9 | 14 |
| Le Taillan-Médoc | 2 | 1 | 2 | | 28 | 49 | 59 | 108 |
| Talence | 8 | 2 | 4 | 4 | 50 | 31 | 22 | 53 |
| Villenave d'Ornon | 5 | 5 | 1 | | 69 | 143 | 42 | 185 |
| Total | 144 | 46 | 17 | 7 | 1 274 | 1 643 | 1 182 | 2 825 |



Abris voyageurs sur Buttinière

Abri anti-vandalisme



activité détaillée

Le réseau de transport à la demande - mobibus



chapitre 7

L'offre 2007

• La production kilométrique



Pour l'année 2007, la production kilométrique du service de transport à la demande est de 1 554 894 km.

Cette donnée annuelle se distribue en 677 716 kilomètres commerciaux soit 43,59% et 877 178 de kilomètres haut-le-pied soit 56,41% des distances réalisées.

Chaque année, les mois de juillet et particulièrement le mois d'août connaissent une baisse significative des distances parcourues, ce que confirme l'indicateur lié à la fréquentation.

La production commerciale se distribue en jours ouvrables, samedis, dimanches et jours fériés.

Ainsi pour l'année écoulée, les données kilométriques sont les suivantes :

| | Km | % |
|-----------------|----------------|------|
| Jours ouvrables | 594 999 | 87,8 |
| Samedis | 40 459 | 6,0 |
| Dimanches | 35 942 | 5,3 |
| Jours fériés | 6 316 | 0,9 |
| Total | 677 716 | |

Au regard des résultats obtenus en 2006, on constate une répartition comparable des distances parcourues en fonction du type de jours.

Il convient de noter que la convention ne prévoit aucune modalité particulière quant à cette répartition de kilomètres.

Distributions annuelles

| | Années d'exploitation | | |
|-----------------|-----------------------|------------------|------------------|
| | 2007 | 2006 | 2005 |
| Jours ouvrables | 594 999 | 595 906 | 545 466 |
| Samedis | 40 459 | 42 970 | 35 353 |
| Dimanches | 35 942 | 38 673 | 33 502 |
| Jours fériés | 6 316 | 6 397 | 4 772 |
| Total | 677 716 | 683 946 | 619 093 |
| Km H.L.P. | 877 178 | 856 539 | 791 623 |
| Total | 1 554 894 | 1 540 485 | 1 410 716 |

La progression des distances parcourues est de + 0,93% en comparaison de 2006 alors qu'elle affichait + 9,20% entre 2006 et 2005.

Pour l'année 2007, on observe que le nombre de kilomètres haut-le-pied est en augmentation alors que les distances réalisées avec des voyageurs sont en légère diminution.

• Les kilomètres commerciaux

Conformément à l'annexe 7 de la convention, le délégataire se doit d'améliorer le pourcentage des distances commerciales par rapport aux kilomètres totaux.

Le kilométrage annuel est constitué par la somme des distances commerciales (avec voyageurs) et non commerciales (haut-le-pied).

Le planning d'amélioration du ratio, fixé sur la durée du contrat, doit être satisfait par le délégataire si ce dernier ambitionne un intéressement. Ce dernier sera redevable d'une pénalité si l'objectif annuel d'évolution est non atteint.

Récapitulatif des ratios

| Années | Ratios en % | | écarts | Impacts |
|-------------|--------------|--------------|---------------|------------------------------|
| | Contractuels | Obtenus | | |
| 2004 | 52,00 | 42,63 | -9,37 | pénalité de 3 500€ |
| 2005 | 53,56 | 43,88 | -9,68 | pénalité de 3 763,90€ |
| 2006 | 55,12 | 44,40 | -10,72 | pénalité de 3 911,45€ |
| 2007 | 56,68 | 43,59 | -12,50 | pénalité de 4 027,45€ |

• La fréquentation

| | 2005 | 2006 | 2007 | Variation |
|---------------------|---------------|---------------|---------------|-------------|
| Fauteuil roulant | 29 297 | 28 177 | 27 350 | -2,93 |
| Fauteuil électrique | 10 389 | 12 722 | 13 230 | 3,99 |
| Semi-valide | 20 518 | 23 099 | 23 721 | 3,09 |
| Semi-valide visuel | 260 | 59 | 27 | -54,28 |
| Non voyant | 17 284 | 19 265 | 19 741 | 2,47 |
| Total | 77 748 | 83 322 | 84 069 | 1,00 |

Le délégataire a réalisé 84 069 voyages en 2007 selon la base de données de l'exploitant et vérifiée par la vente effective des titres de transport.

Ces titres spécifiques au service mobibus ouvrent droit à la correspondance gratuite sur le réseau tbc. Acceptés sur les deux réseaux de transport, ils sont comptabilisés pour un voyage sur chacun d'eux.

Au regard du tableau présenté, on note une augmentation de la fréquentation de 1% en comparaison de 2006 soit 837 voyages supplémentaires.

Toutefois cette évolution est moins significative puisque l'on enregistrait une hausse de +7,05% entre 2006 et 2005.

L'évolution est irrégulière selon le handicap. Le fléchissement pour les usagers en fauteuil et la baisse notoire de usagers semi valides visuels, constatés en 2006, persistent en 2007.



chapitre 7

L'amélioration de l'accessibilité du réseau tbc pourrait expliquer cet affaiblissement des usagers semi valides visuels mais aucun paramètre ou analyse de la situation ne permet de dispenser, à ce jour, une explication.

La baisse de fréquentation des usagers en fauteuil manuel et l'augmentation des usagers en fauteuil électrique peuvent trouver une interprétation possible.

En effet une personne, en fauteuil manuel avec aide, souhaitant davantage d'autonomie, choisit d'utiliser un fauteuil électrique.

• Le volume d'activités lié à la sous-traitance

Sous réserve du respect des lois et des exigences en vigueur dans la convention, le délégataire TPMR Bordeaux dispose de tous les pouvoirs pour assurer l'exploitation du service de transport à la demande.

Dans le cadre de cette sous-traitance, l'exploitant peut donc faire appel à d'autres sociétés telles que « Gill », « Soubise » et « Roue Libre Aquitaine ».

Pour 2007, le volume de distances sous-traitées est de 120 011 kilomètres (56 547 de distances commerciales et 63 464 kilomètres haut-le-pied).

Le pourcentage de ce volume kilométrique est de 7,72% pour l'ensemble des parcours réalisés. Cette part en 2006, était de 8,32%.

Le volume de voyages est de 6 830 soit 8,12% de la fréquentation annuelle. On note un écart de +0,84% en comparaison de l'année précédente.

• Les pannes de véhicules

Le recensement de ces dernières est produit par l'exploitant et se décline par catégories de pannes (électricité, moteur, embrayage, direction...)

Le taux de pannes, pour 10 000 km est calculé sur la base du nombre de pannes divisé par le nombre de kilomètres réalisés hors sous-traitance.

Pour 2007, on répertorie 163 pannes pour 1 434 883 kilomètres hors sous-traitance soit 14 pannes de moins qu'en 2006.

Le taux de pannes est donc de 1,13 pour 10 000 km (1,25 en 2006).

Ce résultat est conforme à l'objectif fixé c'est-à-dire inférieur à 2,70 pour 10 000 km.

Il n'est pas prévu d'intéressement ou de pénalité pour respect ou non de l'objectif contractuel.



Le plan qualité

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

A cet effet, la convention prévoit, dans son article 14, alinéa 2, l'élaboration par le délégataire d'un plan qualité.

Le plan s'articule autour de trois grands axes :

1. le suivi d'indicateurs sur des éléments clés du service,
2. la mesure de la satisfaction,
3. la certification NF Service pour l'ensemble du service mobibus.

• La ponctualité

La marge de plus ou moins 10 minutes, par rapport à l'heure convenue de prise en charge et consentie par la Communauté urbaine a pour objectif de pallier les aléas de la circulation.

Elle permet également de donner une plus grande souplesse au service de planification, en permettant, entre autres, le groupage de transports.

Deux outils interviennent dans l'optimisation de la ponctualité :

- l'application informatique « Titus » qui aide à la planification,
- la radio embarquée qui permet aux conducteurs de se tenir informés de l'état de la circulation en temps réel.

Le calcul de l'indicateur s'effectue par la formule ci-après :

$$\frac{\text{Nb de missions dans la tolérance de + ou - 10 minutes}}{\text{Nb total de missions}}$$

Il convient de rappeler que le voyage correspond à un trajet et que la mission réunit un ou plusieurs voyages avec transports groupés éventuellement.

Le taux de ponctualité relevé en 2007, est de 97,34% de missions dans la tolérance.

Pour rappel, celui-ci était de 96,69% en 2006.

On constate ainsi une amélioration du nombre de missions réalisées dans le respect de l'heure convenue.

Ce progrès s'interprète par l'évolution du logiciel de planification (calcul du temps de parcours affiné, cartographie plus proche de la réalité), par une formation complémentaire des conducteurs à la notion de ponctualité et enfin par une circulation plus fluide, en 2007, sur le territoire communautaire.

chapitre 7

Pour information, le seuil de qualité minimale exigé est de 95% de prises en charge se situant dans l'amplitude de plus ou moins 10 minutes.

L'objectif qualité, base de l'intéressement, est de 98%.



• La propreté des véhicules

Élément essentiel de la qualité de service et d'image du service mobibus, des niveaux d'exigences ont été déterminés.

Ainsi, l'objectif de qualité est déterminé à 98% de véhicules répondant aux critères de propreté.

Le seuil minimal est de 95% de véhicules qui répondent aux critères.

Les véhicules de l'exploitant et des sous-traitants font l'objet de contrôles réguliers sur la base d'une fiche de vérifications.

Celle-ci recense un ensemble de critères avec application d'une moyenne mensuelle, par exemples enlèvement des débris, propreté des vitres et rideaux, propreté des sièges, poste de conduite...

Le taux de propreté des véhicules est de 98,18%, pour rappel il était de 98,43% en 2006.

On observe ainsi une légère diminution non significative en comparaison de l'année précédente toutefois ce résultat est conforme aux exigences.

Cette situation permet ainsi au délégataire de prétendre à un intéressement.

• La disponibilité du service

Cet indicateur est symbolisé par le taux de refus et calculé selon la base :

Nb de transports refusés par l'exploitant

Nb total de transports demandés

Au cours de six premiers mois d'exploitation, en 2004, le taux de refus enregistré était de 2,5%.

Les réductions régulières, inscrites dans le plan qualité, ont été calculées sur la base du taux mentionné ci-dessus.

Ainsi, pour les années d'exploitation suivantes, le taux de refus devra présenter les valeurs suivantes :

4^{ème} trimestre 2004
- 10% soit un taux de 2,25%.

Année 2005
- 20% soit un taux de 2,00%.

Année 2006
- 30% soit un taux de 1,75%.

Année 2007
- 40% soit un taux de 1,50%.

Année 2008
- 50% soit un taux de 1,25%.

Suivant la formule de calcul, le refus doit être analysé avec le nombre de transports demandés.

C'est ainsi que le nombre de transports demandés est estimé sur la base du total des transports réalisés + total des transports annulés + total des transports refusés par l'exploitant.

Les transports demandés

Pour 2007, le nombre de transports demandés par les usagers est de **118 216** soit une augmentation de 1,75% par rapport à 2006.

A titre indicatif, les missions réalisées se distribuent en jours ouvrables avec 87%, en transports le samedi et dimanche avec 12% et en jours fériés à hauteur de 1%.

Les transports annulés

Au cours de l'année, **32 822 transports ont été annulés du fait des usagers.**

Le taux d'annulation observé est de 27,76% contre 27,22% en 2006.

L'annulation est la conséquence d'une impossibilité de transport sur des parcours associés c'est-à-dire que mobibus peut proposer le trajet aller mais ne peut envisager de solution pour le trajet de retour.

En date du 1^{er} mars 2005 jusqu'à ce jour, l'article 2.3 du règlement d'exploitation indique : « que pour annuler une réservation, l'usager est tenu de prévenir le transporteur au minimum 24 heures à l'avance. Lorsque l'annulation n'est pas effectuée dans le délai de prévenance précité, et au-delà de deux transports annulés par mois calendaire, l'usager sera tenu pour redevable des transports effectués ».

Les transports refusés

Comme précédemment décrit, la disponibilité du service mobibus est symbolisée par le calcul du taux de refus. Ce dernier, pour 2007, et conformément aux obligations doit être de 1,50%.

Le taux de refus, enregistré pour l'année, est équivalent à 2,06% c'est-à-dire 2 430 transports refusés par l'exploitant sur un total de 118 216 voyages demandés.

En 2006, le taux était de 2,39% soit 2 777 refus pour 116 182 demandes.

Malgré, une diminution du taux de refus, par rapport à 2006, le délégataire n'a pu honorer, pour 2007, le taux fixé ainsi une pénalité d'un montant de 11 507,00€ lui est appliquée.



chapitre 7

• L'enquête satisfaction

Cette étude quantitative a été réalisée par questionnaire téléphonique auprès de 302 usagers sur un total de 1 989 utilisateurs potentiels de mobibus.

La sélection des personnes interrogées s'est effectuée par tirage au sort aléatoire sur la base du fichier « clients ».

La passation des appels a eu lieu du 18 juin au 25 juin 2007.

Mobibus est ainsi accrédité d'une bonne qualité de service avec un indice de satisfaction de 69%.

La note de satisfaction globale est de 16/20 ou 33% des usagers interrogés considèrent que le service s'est amélioré au cours des douze derniers mois.

Le poids des opinions contraires est marginal avec 5%.

Le solde d'évolution traduit une dynamique de progrès même si l'on enregistre une variation, entre 2006 et 2007, que de deux points pour l'indice de satisfaction et de 0,3 points pour la note globale.

L'analyse comparative des résultats illustre cinq progressions :

- la facilité à disposer d'un transport en cas de besoin,
- le confort des véhicules,
- l'aménagement et l'adaptation des véhicules à la situation des usagers,
- la qualité de l'écoute,
- la réception d'une réponse en cas de réclamation.

Cependant, deux critères sont pénalisants pour le service :

- la facilité à joindre le standard,
- l'information des usagers en cas de retard.

En conclusion, on peut dire que l'accessibilité au service téléphonique n'a guère varié depuis 2005 et s'est même légèrement dégradée.

La nouvelle organisation mise en place depuis novembre 2006 n'a pas procuré les bénéfices escomptés.

Il conviendra donc que l'exploitant, pour 2008, se concentre en particulier sur cet axe de travail.

• La certification du service

L'objectif, conformément au plan qualité, est que le service de transport à la demande soit reconnu par la certification NF Service selon les référentiels spécifiques mentionnés dans les normes NF 281 et NF 371.

Ces normes attestent que le service est conforme aux exigences spécifiées dans le recueil d'engagement de service.

Celui-ci est rédigé en termes de critères obligatoires, de critères spécifiques obligatoires et non obligatoires et de critères complémentaires.

L'exploitant doit également mettre en place et organiser un comité tripartite composé de lui-même, de l'autorité organisatrice et des associations d'usagers.

Pour rappel :

Les critères obligatoires sont au nombre de onze : l'accessibilité au standard, l'information sur l'offre de service, l'accueil, l'information générale, les réservations et la prise en compte des demandes, la ponctualité, l'attitude du conducteur, le confort de conduite, la propreté des véhicules, la fiabilité des véhicules, l'information dans les véhicules.

Les critères spécifiques obligatoires tels que le traitement des réclamations et l'information en situation perturbée. Ces critères sont désignés comme spécifiques eu égard aux particularités du service.

Le critère spécifique non obligatoire, repéré par les enquêtes de satisfaction, il concerne la présentation personnalisée des conducteurs.

Les critères complémentaires qui regroupent l'assistance aux voyageurs et les règles de sécurité pour ces derniers ainsi que les règles de sécurité spécifiques au matériel.

Les 2 et 3 juillet 2007, s'est déroulé l'audit de certification.

A l'issue de ces deux jours et après production d'un plan d'actions complémentaires (règles de fonctionnement du comité, validation du recueil d'engagements par ce même comité et du délai de réponse porté à 8 jours) par TPMR Bordeaux, la société AFNOR a certifié, en date du 4 septembre 2007 et pour une durée de deux ans, le service de transport à la demande mobibus.



le transport et les 27 communes

Ambarès et Lagrave

Son territoire s'étend sur 24,760 km² pour une population de 11 204 habitants



Le réseau tbc

Lignes : 92 - 93 - 94 - S4

| | Réseau de jour | Réseau de soirée | Ses circuits | Nombre d'enfants inscrits |
|---------------------------------|------------------|-------------------|--|---------------------------|
| Son parcours en aller et retour | 74,9 km | 10,9 km | 7 | 290 |
| Ses arrêts réseau de bus | avec abris 55 | sur poteaux 90 | Les établissements desservis 6 écoles maternelles - 4 écoles primaires 1 collège | |

Ambès

Son territoire s'étend sur 28,850 km² pour une population de 2 823 habitants



Le réseau tbc

Lignes : 91 - 92 - S4

| | Réseau de jour | Réseau de soirée | Ses circuits | Nombre d'enfants inscrits |
|---------------------------------|------------------|-------------------|---|---------------------------|
| Son parcours en aller et retour | 34,4 km | 16,2 km | 4 | 55 |
| Ses arrêts réseau de bus | avec abris 16 | sur poteaux 43 | Les établissements desservis 1 école maternelle - 1 école primaire | |

Artigues-Près-Bordeaux

Son territoire s'étend sur 7,360 km² pour une population de 5 984 habitants



Le réseau tbc

Lignes : 63 - 64 - 66 - 67 - S13

| | Réseau de jour | Réseau de soirée | Ses circuits | Nombre d'enfants inscrits |
|---------------------------------|------------------|-------------------|---|---------------------------|
| Son parcours en aller et retour | 31,6 km | 6,4 km | 10 | 602 |
| Ses arrêts réseau de bus | avec abris 27 | sur poteaux 34 | Les établissements desservis 2 écoles maternelles - 1 école primaire 3 collèges | |

Le réseau scolaire

Bassens

Son territoire s'étend sur 49,360 km² pour une population de 6 972 habitants



Le réseau tbc

Lignes : 90 - 91 - 92 - 95 - S4

| | Réseau de jour | Réseau de soirée | Ses circuits | Nombre d'enfants inscrits |
|---------------------------------|------------------|-------------------|--|---------------------------|
| Son parcours en aller et retour | 31,7 km | 7,6 km | 2 | 77 |
| Ses arrêts réseau de bus | avec abris 37 | sur poteaux 39 | Les établissements desservis 2 écoles maternelles - 3 écoles primaires 1 collège | |

Le réseau scolaire

Bègles

Son territoire s'étend sur 9,960 km² pour une population de 22 538 habitants



Le réseau tbc

Lignes : 2 - 20/20exp/21 - 22 - 23 - 34/23exp - S8

| | Réseau de jour | Réseau de soirée | Ses circuits | Nombre d'enfants inscrits |
|---------------------------------|------------------|-------------------|--|---------------------------|
| Son parcours en aller et retour | 55,9 km | 21,3 km | 4 dont 3 en régie | 175 |
| Ses arrêts réseau de bus | avec abris 48 | sur poteaux 55 | Les établissements desservis 2 écoles maternelles - 2 écoles primaires 3 collèges - 4 lycées | |

Le réseau scolaire

Blanquefort

Son territoire s'étend sur 33,720 km² pour une population de 13 902 habitants



Le réseau tbc

Lignes : 37 - 56 - 58 - 59 - 77 - 78 - S6

| | Réseau de jour | Réseau de soirée | Ses circuits | Nombre d'enfants inscrits |
|---------------------------------|------------------|-------------------|---|---------------------------|
| Son parcours en aller et retour | 96,8 km | 25,4 km | 3 dont 2 en régie | 177 |
| Ses arrêts réseau de bus | avec abris 33 | sur poteaux 83 | Les établissements desservis 5 écoles maternelles - 4 écoles primaires | |

Bordeaux

Son territoire s'étend sur 49,360 km² pour une population de 215 374 habitants



Le réseau tbc

Lignes : A - B - C - 1 à 11 - 13 - 15 à 17 - 20/20exp/21 - 22 - 23 - 27 - 29 - 31 - 34/23exp - 36 à 38 - 40 - 41 - 45 - 48 à 59 - 76 - 83 - 91 - S1 - S2 - S5 à S12 - navette électrique

| | Réseau de jour | Réseau de soirée | Tramway | Ses circuits | Nombre d'enfants inscrits |
|---------------------------------|-------------------|--------------------|----------------|--|---------------------------|
| Son parcours en aller et retour | 439,8 km | 101,3 km | 36,6 km | 4 | 205 |
| Ses arrêts réseau tbc | avec abris 226 | sur poteaux 409 | stations 83 | Les établissements desservis 1 école maternelle - 1 école primaire 1 collège | |

Bouliac

Son territoire s'étend sur 7,480 km² pour une population de 3 244 habitants



Le réseau tbc

Lignes : 7 - 8 - S7

| | Réseau de jour | Réseau de soirée | Ses circuits | Nombre d'enfants inscrits |
|---------------------------------|------------------|-------------------|---|---------------------------|
| Son parcours en aller et retour | 13,0 km | 2,2 km | 7 | 141 |
| Ses arrêts réseau de bus | avec abris 15 | sur poteaux 27 | Les établissements desservis 1 école maternelle - 1 école primaire 2 collèges | |

Le Bouscat

Son territoire s'étend sur 5,280 km² pour une population de 22 457 habitants



Le réseau tbc

Lignes : 27 - 31 - 35exp - 36 - 37 - 38 - 54 - 55/55exp - 56 - 57 - 58 76 -S2 -S6 -S12

| | Réseau de jour | Réseau de soirée | Ses circuits | Nombre d'enfants inscrits |
|---------------------------------|----------------|------------------|---|---------------------------|
| Son parcours en aller et retour | 55,6 km | 6,1 km | 3 | 211 |
| | avec abris | sur poteaux | Les établissements desservis | |
| Ses arrêts | 36 | 66 | 3 écoles maternelles - 3 écoles primaires | |

Le réseau scolaire

Bruges

Son territoire s'étend sur 14,220 km² pour une population de 10 613 habitants



Le réseau tbc

Lignes : 27 - 31 - 35exp - 36 - 37 - 38 - 56 - 57 - 58 - S2 - S6 - S12

| | Réseau de jour | Réseau de soirée | Ses circuits | Nombre d'enfants inscrits |
|---------------------------------|----------------|------------------|--|---------------------------|
| Son parcours en aller et retour | 45,3 km | 8,9 km | 2 | 60 |
| | avec abris | sur poteaux | Les établissements desservis | |
| Ses arrêts | 40 | 50 | 1 école maternelle - 1 école primaire 1 collège | |

Le réseau scolaire

Carbon Blanc

Son territoire s'étend sur 3,860 km² pour une population de 6 620 habitants

Ville de Carbon-Blanc
33560



Le réseau tbc

Lignes : 90 - 92 - 93 - 94 - 95 - S4

| | Réseau de jour | Réseau de soirée | Ses circuits | Nombre d'enfants inscrits |
|---------------------------------|----------------|------------------|---|---------------------------|
| Son parcours en aller et retour | 24,2 km | 3,9 km | 1 | 41 |
| | avec abris | sur poteaux | Les établissements desservis | |
| Ses arrêts | 27 | 35 | 2 écoles maternelles – 2 écoles primaires | |

Le réseau scolaire

Cenon



Son territoire s'étend sur 5,520 km² pour une population de 21 283 habitants

Le réseau tbc

Lignes : A - 3 - 5 - 8 - 32 - 62 - 63 - 64 - 66 - 67 - 91 - S7 - S13

| | Réseau de jour | Réseau de soirée | Tramway |
|---------------------------------|------------------|-------------------|----------------|
| Son parcours en aller et retour | 34,6 km | 2,7 km | 7,9 km |
| Ses arrêts réseau tbc | avec abris 42 | sur poteaux 43 | stations 15 |

Le réseau scolaire

| Ses circuits | Nombre d'enfants inscrits |
|---|---------------------------|
| 3 | 135 |
| Les établissements desservis | |
| 2 écoles maternelles - 3 écoles primaires | |

Eysines

Son territoire s'étend sur 12,010 km² pour une population de 18 411 habitants



Le réseau tbc

Lignes : 35/35exp - 36 - 51 - 53/53exp - 54 - 55/55exp - 56 - 82 - 83 - S2 - S3

| | Réseau de jour | Réseau de soirée |
|---------------------------------|------------------|-------------------|
| Son parcours en aller et retour | 73,3 km | 14,3 km |
| Ses arrêts réseau de bus | avec abris 40 | sur poteaux 61 |

Le réseau scolaire

| Ses circuits | Nombre d'enfants inscrits |
|--|---------------------------|
| 4 dont 2 en régie | 130 |
| Les établissements desservis | |
| 3 écoles maternelles - 3 écoles primaires 1 collège | |

Floirac

Son territoire s'étend sur 8,590 km² pour une population de 16 156 habitants



Le réseau tbc

Lignes : A - 5 - 6 - 7 - 8 - 32 - S7

| | Réseau de jour | Réseau de soirée | Tramway |
|---------------------------------|------------------|-------------------|---------------|
| Son parcours en aller et retour | 40,1 km | 6,8 km | 0,3 km |
| Ses arrêts réseau tbc | avec abris 35 | sur poteaux 50 | stations 1 |

Le réseau scolaire

| Ses circuits | Nombre d'enfants inscrits |
|---------------------------------------|---------------------------|
| 1 en régie | 12 |
| Les établissements desservis | |
| 1 école maternelle - 1 école primaire | |

chapitre 8

Gradignan

Son territoire s'étend sur 15,770 km² pour une population de 22 180 habitants



Le réseau tbc

Lignes : 41 - 42 - 43 - 80 - S10 - S11

| | Réseau de jour | Réseau de soirée | Ses circuits | Nombre d'enfants inscrits |
|---------------------------------|------------------|-------------------|---|---------------------------|
| Son parcours en aller et retour | 63,1 km | 13,6 km | 2 | 76 |
| Ses arrêts réseau de bus | avec abris 54 | sur poteaux 65 | Les établissements desservis 3 écoles maternelles - 2 écoles primaires | |

Le réseau scolaire

Le Haillan

Son territoire s'étend sur 9,260 km² pour une population de 8 134 habitants



Le réseau tbc

Lignes : 51 - 53/53exp - 71 - 82 - S3

| | Réseau de jour | Réseau de soirée | Ses circuits | Nombre d'enfants inscrits |
|---------------------------------|------------------|-------------------|--|---------------------------|
| Son parcours en aller et retour | 32,4 km | 6,4 km | 1 | 2 |
| Ses arrêts réseau de bus | avec abris 27 | sur poteaux 42 | Les établissements desservis 1 école primaire | |

Le réseau scolaire

Lormont

Son territoire s'étend sur 7,360 km² pour une population de 21 340 habitants



Le réseau tbc

Lignes : A - 3 - 29 - 32 - 38 - 62 - 63 - 64 - 66 - 67 - 90 - 91 - 92 - 93 - 94 - 95 - S4 - S13

| | Réseau de jour | Réseau de soirée | Tramway | Ses circuits | Nombre d'enfants inscrits |
|---------------------------------|------------------|-------------------|---------------|--|---------------------------|
| Son parcours en aller et retour | 118,6 km | 18,0 km | 5,1 km | 11 | 462 |
| Ses arrêts réseau tbc | avec abris 45 | sur poteaux 59 | stations 9 | Les établissements desservis 4 écoles maternelles - 6 écoles primaires 2 collèges - 3 lycées | |

Le réseau scolaire

Mérignac



Son territoire s'étend sur 48,170 km² pour une population de 61 990 habitants

Le réseau tbc

Lignes : A - 13 - 16 - 30 - 35/35exp - 36 - 46 - 49 - 50 - 51 - 53/53exp - 70 - 81 - 82 - 83 - S2 - S3 - S14

| | Réseau de jour | Réseau de soirée | Tramway |
|---------------------------------|------------------|--------------------|----------------|
| Son parcours en aller et retour | 154,4 km | 26,9 km | 8,8 km |
| Ses arrêts réseau tbc | avec abris 97 | sur poteaux 158 | stations 15 |

Le réseau scolaire

| Ses circuits | Nombre d'enfants inscrits |
|--|---------------------------|
| 29 | 803 |
| Les établissements desservis | |
| 11 écoles maternelles - 11 écoles primaires 3 collèges - 4 lycées | |

Parempuyre



Son territoire s'étend sur 21,180 km² pour une population de 6 620 habitants

Le réseau tbc

Lignes : 56 - 59 - 77 - S6

| | Réseau de jour | Réseau de soirée |
|---------------------------------|------------------|-------------------|
| Son parcours en aller et retour | 43,7 km | 2,4 km |
| Ses arrêts réseau de bus | avec abris 14 | sur poteaux 38 |

Le réseau scolaire

| Ses circuits | Nombre d'enfants inscrits |
|---|---------------------------|
| 2 | 62 |
| Les établissements desservis | |
| 2 écoles maternelles - 2 écoles primaires | |

Pessac



Son territoire s'étend sur 32,820 km² pour une population de 56 151 habitants

Le réseau tbc

Lignes : B - 34 - 35/35exp - 43 à 48 - 80 - 81 - 84 - S5 - S10 - S11

| | Réseau de jour | Réseau de soirée | Tramway |
|---------------------------------|-------------------|--------------------|----------------|
| Son parcours en aller et retour | 198,5 km | 37,1 km | 8,4 km |
| Ses arrêts réseau tbc | avec abris 134 | sur poteaux 183 | stations 15 |

Le réseau scolaire

| Ses circuits | Nombre d'enfants inscrits |
|---|---------------------------|
| 26 | 1 221 |
| Les établissements desservis | |
| 8 écoles maternelles - 10 écoles primaires 3 collèges - 5 lycées | |

chapitre 8

Saint Aubin-de-Médoc



Son territoire s'étend sur 34,720 km² pour une population de 4 985 habitants

Le réseau tbc

Lignes : 37 - 53/53 exp - 71 - 82 - 83 - S3

| | Réseau de jour | Réseau de soirée |
|---------------------------------|-----------------|-------------------|
| Son parcours en aller et retour | 47,3 km | 3,7 km |
| Ses arrêts réseau de bus | avec abris 9 | sur poteaux 39 |

Le réseau scolaire

| Ses circuits | Nombre d'enfants inscrits |
|---|---------------------------|
| 12 | 490 |
| Les établissements desservis 1 école maternelles - 1 école primaire 2 collèges - 8 lycées | |

Saint Louis de Montferrand



Son territoire s'étend sur 10,800 km² pour une population de 1 863 habitants

Le réseau tbc

Lignes : 91 - 92 - S4

| | Réseau de jour | Réseau de soirée |
|---------------------------------|------------------|-------------------|
| Son parcours en aller et retour | 21,1 km | 7,3 km |
| Ses arrêts réseau de bus | avec abris 12 | sur poteaux 16 |

Le réseau scolaire

| Ses circuits | Nombre d'enfants inscrits |
|---|---------------------------|
| 1 | 16 |
| Les établissements desservis 1 école maternelle - 1 école primaire | |

Saint-Médard-en-Jalles



Son territoire s'étend sur 85,280 km² pour une population de 25 590 habitants

Le réseau tbc

Lignes : 37 - 53/53exp - 55 - 71 - 82 - S3

| | Réseau de jour | Réseau de soirée |
|---------------------------------|------------------|-------------------|
| Son parcours en aller et retour | 99,4 km | 8,4 km |
| Ses arrêts réseau de bus | avec abris 48 | sur poteaux 92 |

Le réseau scolaire

| Ses circuits | Nombre d'enfants inscrits |
|--|---------------------------|
| 34 | 1 592 |
| Les établissements desservis 5 écoles maternelles - 6 écoles primaires 7 collèges - 7 lycées | |

chapitre 8

Saint-Vincent-de-Paul



Département de la GIRONDE
Arrondissement de BORDEAUX

MAIRIE
DE

SAINT-VINCENT-DE-PAUL

Son territoire s'étend sur 13,880 km² pour une population de 10 056 habitants

Le réseau tbc

Lignes : 92 - 94 - S4

| | Réseau de jour | Réseau de soirée |
|---------------------------------|------------------|------------------|
| Son parcours en aller et retour | 14,5 km | 14,7 km |
| Ses arrêts réseau de bus | avec abris 10 | sur poteaux 6 |

Le réseau scolaire

| Ses circuits | Nombre d'enfants inscrits |
|---------------------------------------|---------------------------|
| 1 | 18 |
| Les établissements desservis | |
| 1 école maternelle - 1 école primaire | |

Le Taillan-Médoc



Son territoire s'étend sur 15,160 km² pour une population de 7 884 habitants

Le réseau tbc

Lignes : 37 - 55/55exp - 71 - 78 - S2

| | Réseau de jour | Réseau de soirée |
|---------------------------------|------------------|-------------------|
| Son parcours en aller et retour | 38,1 km | 9,4 km |
| Ses arrêts réseau de bus | avec abris 28 | sur poteaux 24 |

Le réseau scolaire

| Ses circuits | Nombre d'enfants inscrits |
|--|---------------------------|
| 6 | 210 |
| Les établissements desservis | |
| 3 écoles maternelles - 7 écoles primaires 1 collège - 1 lycée | |

Talence



Son territoire s'étend sur 8,350 km² pour une population de 37 228 habitants

Le réseau tbc

Lignes : B - 20/20exp/21 - 34 - 35/35exp - 40 - 41 - 42 - 45 - 84 - S5 - S10 - S11

| | Réseau de jour | Réseau de soirée | Tramway |
|---------------------------------|------------------|-------------------|----------------|
| Son parcours en aller et retour | 54,0 km | 16,5 km | 5,8 km |
| Ses arrêts réseau tbc | avec abris 50 | sur poteaux 36 | stations 11 |

Le réseau scolaire

| Ses circuits | Nombre d'enfants inscrits |
|---|---------------------------|
| 2 | 45 |
| Les établissements desservis | |
| 2 écoles maternelles - 1 école primaire | |

chapitre 8

Villenave d'Ornon

Son territoire s'étend sur 21,260 km² pour une population de 27 489 habitants



Le réseau tbc

Lignes : 2 - 20/20exp/21 - 34 - 40 - S8

Le réseau scolaire

| | Réseau de jour | Réseau de soirée | Ses circuits | Nombre d'enfants inscrits |
|---------------------------------|------------------|-------------------|--|---------------------------|
| Son parcours en aller et retour | 81,2 km | 8,0 km | 15 dont 7 en régie | 707 |
| Ses arrêts réseau de bus | avec abris 69 | sur poteaux 44 | Les établissements desservis 8 écoles maternelles - 8 écoles primaires 4 collèges - 7 lycées | |

Autres organisateurs secondaires

Etablissement Lycée Horticole : 4 circuits avec 215 élèves

Etablissement Notre Dame de Sévigné : 4 circuits avec 204 élèves pour 3 collèges

S.I.P.I.A. (Syndicat Intercommunal de la Presqu'île d'Ambès) : 11 circuits avec 326 élèves pour 3 collèges

Etablissement Tivoli : 1 circuit avec 36 élèves pour 4 lycées



ce qu'il faut retenir

faits marquants

- Prolongement de la ligne A vers Floirac Dravemont
- Prolongement de la ligne B de Bougnard à Pessac centre
- Prolongement de la ligne A vers Mérignac centre
- Ouverture du parc relais de Floirac Dravemont
- Restructuration du réseau de bus « phase II »
- Prolongement de la ligne B entre Quinconces et Bassins à flot
- Certification AFNOR des lignes B, 54, 55 et 56
- Certification AFNOR Services de mobibus
- Prolongement de la ligne C vers Grand Parc
- Expérimentation de parcs mixtes

repères

tbc

- 69 lignes en réseau de jour et 14 lignes en réseau de soirée
- 1 navette électrique et un service Créabus
- 8 parcs relais pour une capacité de 2 512 places
- 24 282 614 kilomètres parcourus
- 84 607 310 voyages

mobibus

- 1 554 894 kilomètres parcourus
- 84 069 kilomètres parcourus
- 227 nouveaux inscrits soit 1 989 usagers potentiels

Scolaire

- 31 organisateurs secondaires
- 218 circuits pour 8 800 élèves inscrits

Communauté urbaine de Bordeaux - Direction des déplacements urbains - Esplanade Charles de Gaulle

33 076 Bordeaux Cedex - Tél : 05 56 99 84 84 - Fax DDU : 05 56 96 19 40

www.lacub.com

mobibus



TPMR Bordeaux
3, rue de Campilleau
33520 Bruges



RAPPORT D'ACTIVITES 2007

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 452 084 866 00014 – TVA intracommunautaire : FR 284 520 84 866



SOMMAIRE

| | |
|---|-----------|
| ANALYSE DESCRIPTIVE DE L'ACTIVITE..... | 1 |
| 1) ACTIVITE 2007..... | 2 |
| <i>PREAMBULE.....</i> | <i>2</i> |
| <i>LES VOYAGES.....</i> | <i>2</i> |
| <i>LA CLIENTELE.....</i> | <i>3</i> |
| <i>LES NOUVEAUX CLIENTS.....</i> | <i>3</i> |
| <i>LA COMMISSION D'ACCESSIBILITE.....</i> | <i>4</i> |
| <i>LES VEHICULES.....</i> | <i>4</i> |
| <i>LES KILOMETRES.....</i> | <i>5</i> |
| <i>LE PERSONNEL.....</i> | <i>5</i> |
| <i>LA QUALITE.....</i> | <i>5</i> |
| <i>LES EVENEMENTS ASSOCIATIFS.....</i> | <i>6</i> |
| 2)PERSPECTIVES 2008..... | 7 |
| <i>CLIENTELE.....</i> | <i>7</i> |
| <i>VOLUME DE L'OFFRE.....</i> | <i>7</i> |
| <i>PLANIFICATION DES TRANSPORTS.....</i> | <i>7</i> |
| <i>MATERIEL ROULANT.....</i> | <i>7</i> |
| RAPPORT DE SYNTHESE..... | 8 |
| <i>PRODUCTION KILOMETRIQUE.....</i> | <i>9</i> |
| <i>FREQUENTATION ANNUELLE.....</i> | <i>10</i> |
| <i>ANNULATIONS DES TRANSPORTS.....</i> | <i>11</i> |
| <i>REFUS DE TRANSPORTS.....</i> | <i>12</i> |
| <i>VOLUME D'ACTIVITE LIE A LA SOUS TRAITANCE.....</i> | <i>13</i> |
| ANALYSE DE LA QUALITE DE SERVICE..... | 14 |
| <i>LE PLAN QUALITE.....</i> | <i>15</i> |
| <i>LES OBJECTIFS DE QUALITE DEFINIS PAR LA CUB.....</i> | <i>15</i> |
| <i>LA CERTIFICATION NF SERVICE.....</i> | <i>18</i> |
| <i>MESURE DE SATISFACTION DE LA CLIENTELE.....</i> | <i>19</i> |
| <i>ANNEXE I.....</i> | <i>20</i> |
| <i>ANNEXE II.....</i> | <i>21</i> |
| <i>ANNEXE III.....</i> | <i>22</i> |
| <i>ANNEXE IV.....</i> | <i>23</i> |
| <i>ANNEXE V.....</i> | <i>24</i> |
| ENQUETE DE MESURE DE SATISFACTION DE LA CLIENTELE..... | 25 |
| ETAT DE L'EFFECTIF AU 31 DECEMBRE..... | 47 |
| ETAT DU PARC DE VEHICULES..... | 49 |
| COMPTE RENDU FINANCIER DETAILLE AU 31 DECEMBRE 2007..... | 51 |
| COMPTE DE RESULTAT ANNUEL..... | 59 |
| COMPTE RENDU DES INVESTISSEMENTS REALISES..... | 62 |
| CONTRATS SUPERIEURS A 30 000 EUROS HT..... | 64 |

mobibus

TPMR - BORDEAUX

3 rue de Campilleau
33520 BRUGES

ANNEE 2007

**ANALYSE DESCRIPTIVE DE
L'ACTIVITE**

1) ACTIVITE 2007

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 2007, TPMR-Bordeaux a terminé sa quatrième 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

83 232 voyages ont été effectués en 2006

En 2007, le nombre de voyages réalisés s'élève à 84 069, soit 10 963 voyages supplémentaires par rapport à l'année 2004 (+15%).

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

- Personnes en fauteuils roulants manuels : 32,53 %
- Personnes en fauteuils roulants électriques : 15,74 %
- Personnes non-voyantes : 23,48 %
- Personnes semi-valides : 28,25 %

Sur 118 216 transports demandés en 2007, 2 430 transports ont été refusés (2,06%) et 32 822 transports ont été annulés par la clientèle (27,76%)

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

10 transports combinés ont été dénombrés en 2007.

(13 transports combinés avaient été assurés en 2006)

LA CLIENTELE

- 1 989 personnes sont inscrites au fichier clientèle au 31 décembre 2007.
- 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 » engorgent 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 2007 leur nouvelle carte d'accès au transport.

LES NOUVEAUX CLIENTS (DEPUIS LE DEBUT DE LA CONVENTION-01/2004)

- 889 personnes (accès de plein droit + commission d'accessibilité) ont été inscrites au service depuis le 1^{er} janvier 2004.
 - 224 personnes en 2004
 - 223 personnes en 2005
 - 215 personnes en 2006
 - 227 personnes en 2007
- Répartition des 889 nouveaux clients par tranche d'âge :

| Tranche d'âge | Nombre d'inscriptions | % d'inscriptions | |
|-----------------|-----------------------|------------------|--------|
| 6 à 15 ans | 8 | 0,90% | 20,58% |
| 16 à 20 ans | 73 | 8,21% | |
| 21 à 25 ans | 58 | 6,52% | |
| 26 à 30 ans | 44 | 4,95% | |
| 31 à 35 ans | 34 | 3,82% | 20,13% |
| 36 à 40 ans | 45 | 5,06% | |
| 41 à 45 ans | 52 | 5,85% | |
| 46 à 50 ans | 48 | 5,40% | |
| 51 à 55 ans | 62 | 6,98% | 19,69% |
| 56 à 60 ans | 43 | 4,84% | |
| 61 à 65 ans | 48 | 5,40% | |
| 66 à 70 ans | 22 | 2,47% | |
| 71 à 75 ans | 62 | 6,98% | 39,60% |
| 76 à 80 ans | 86 | 9,67% | |
| 81 à 85 ans | 104 | 11,70% | |
| 86 à 90 ans | 52 | 5,85% | |
| 91 à 95 ans | 36 | 4,05% | |
| 96 à 100 ans | 11 | 1,24% | |
| Plus de 100 ans | 1 | 0,11% | |
| TOTAL | 889 | 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 2007, cette commission s'est réunie cinq fois :

- Le 30 janvier
- Le 27 mars
- Le 26 juin
- Le 25 septembre
- Le 27 novembre

La commission s'est prononcée sur :

- 68 accords définitifs
- 31 accords provisoires
- 29 refus et suspensions de transports

128 personnes ont bénéficié de « l'accès de plein droit » au service :

- 116 personnes en fauteuil roulant
- 12 personnes non-voyantes

LES VEHICULES

- Conformément à la convention, TPMR-Bordeaux a mis en service trois véhicules neufs en 2007.

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 MASTER aménagé pour 3 fauteuils roulants par le carrossier DURISOTTI.
(Conformément au souhait des associations de PMR ce véhicule est climatisé).

Au 31 décembre 2007, l'âge moyen du parc est de 4,42 ans (pour mémoire : 6,66 ans au 01/01/04).



LES KILOMETRES

1 554 894 kilomètres ont été parcourus en 2007 soit une augmentation de 0,93% par rapport au kilométrage 2006.

- 677 716 km en services commerciaux (43,59 %)
(pour mémoire : 44,40 % en 2006)
- 877 178 km en haut le pied (56,41 %)
(pour mémoire : 55,60 % en 2006)

Le kilométrage total effectué par les sous-traitants a été de 120 011 km (soit 7,72 % du kilomètre total annuel)

LE PERSONNEL DE TPMR-BORDEAUX

L'effectif de l'entreprise a augmenté de 1 personne en 2007 :

- + 0,5 agent parmi le personnel de conduite
- + 0,5 agent parmi le personnel de planification des transports

Au 31 décembre 2007, l'effectif de 52 personnes (49,5 personnes équivalent temps plein) se répartit comme suit :

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

LA QUALITE

- TPMR-Bordeaux a obtenu le 4 septembre 2007 la certification NF pour l'ensemble de son service.

- TPMR-Bordeaux est le 3^{ème} réseau français de transport de personnes à mobilité réduite à avoir obtenu cette distinction.

LES EVENEMENTS ASSOCIATIFS 2007

- 15 février : Inauguration de la Maison Départementale des Personnes Handicapées (M.D.P.H.)
- 29 mai : Conférence de presse de l'Association de Paralysés de France à la Mairie de Bordeaux pour la promotion des journées APF du 2 juin.
- 29 mai : Signature de la Charte « Ville et Handicap » entre les associations et la ville de Mérignac.
- 20 juin : Réunion sur le « Code de la Rue » à la Mairie de Bordeaux.
- 19 septembre : Présentation du « Code de la Rue » à la Mairie de Bordeaux avec les associations.

2) PERSPECTIVES 2008

CLIENTELE

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

En 2008 entre 200 et 250 inscriptions supplémentaires sont encore à prévoir.

VOLUME DE L'OFFRE

L'objectif du nombre de voyages à réaliser en 2008 reste fixé à 84 000.

PLANIFICATION DES TRANSPORTS

Afin d'améliorer, encore, le délai d'attente de l'accès au service téléphonique, l'effectif de la planification des transports a été augmenté d'une demi- personne à la fin de l'année 2007.

MATERIEL ROULANT

Quatre nouveaux véhicules seront mis en service à la fin de l'année 2008, portant à 21 le nombre de véhicules neufs mis en exploitation depuis le 1^{er} janvier 2004. (sur un nombre total de 26 véhicules au parc)

mobibus

TPMR - BORDEAUX

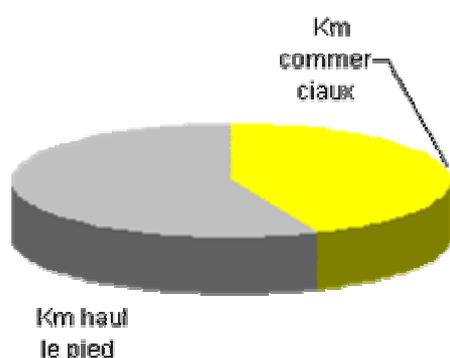
3 rue de Campilleau
33520 BRUGES

ANNEE 2007

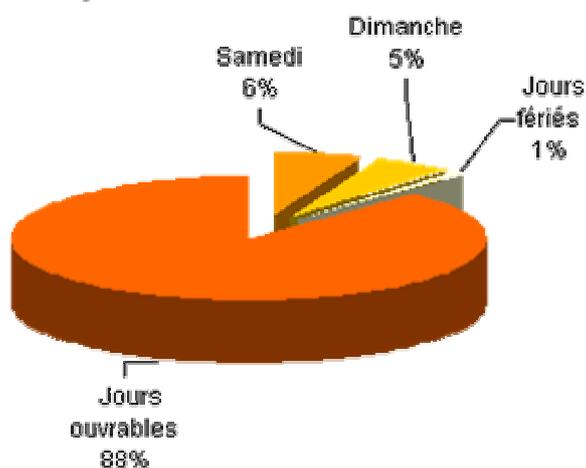
RAPPORT DE SYNTHÈSE

PRODUCTION KILOMETRIQUE

Kilometres commerciaux / haut le pied



Répartition des Kms commerciaux



| | |
|-----------------|--------|
| km haut le pied | 877178 |
| Samedi | 40459 |
| Dimanche | 35942 |
| Jours fériés | 6313 |
| Jours ouvrables | 594999 |

Production kilométrique :

| | |
|-----------------|-----------|
| Km commerciaux | 677 716 |
| Km haut le pied | 877 178 |
| Total | 1 554 894 |

Répartition des Kms commerciaux :

| | |
|-------|---------|
| JO | 594 999 |
| S | 40 459 |
| D | 35 942 |
| JF | 6 316 |
| Total | 677 716 |

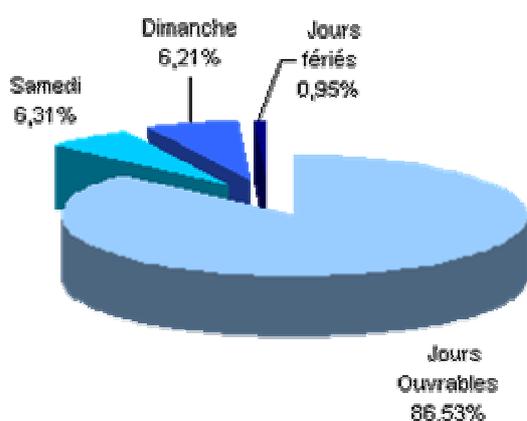
Commentaires :

Les kilomètres commerciaux représentent 43,59 % des kilomètres totaux.

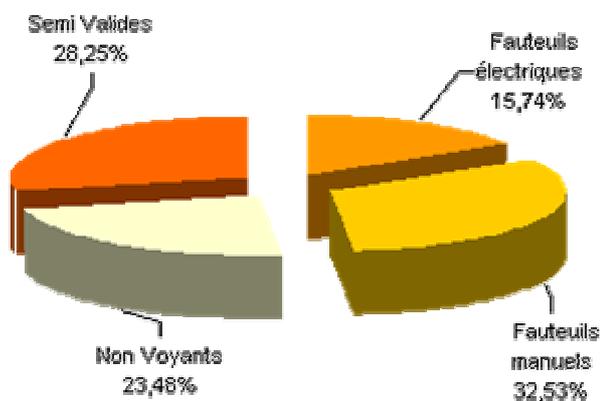
L'objectif théorique de 56,68 % de kilomètres commerciaux à réaliser en 2007 n'a pas été atteint.

FREQUENTATION ANNUELLE

Fréquentation par type de jours



Fréquentation par type de handicap



Fréquentation par type de jours :

| | |
|-----------------|--------|
| Jours Ouvrables | 72 748 |
| Samedi | 5 304 |
| Dimanche | 5 220 |
| Jours fériés | 797 |
| Total | 84 069 |

Fréquentation par type de handicap :

| | |
|--------------------------------------|--------|
| Fauteuils électriques | 13 230 |
| Fauteuils manuels | 27 350 |
| Non Voyants | 19 741 |
| Semi Valides et Semi Valides visuels | 23 748 |
| Total | 84 069 |

Commentaires :

600 clients utilisent fréquemment le service MOBIBUS.

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

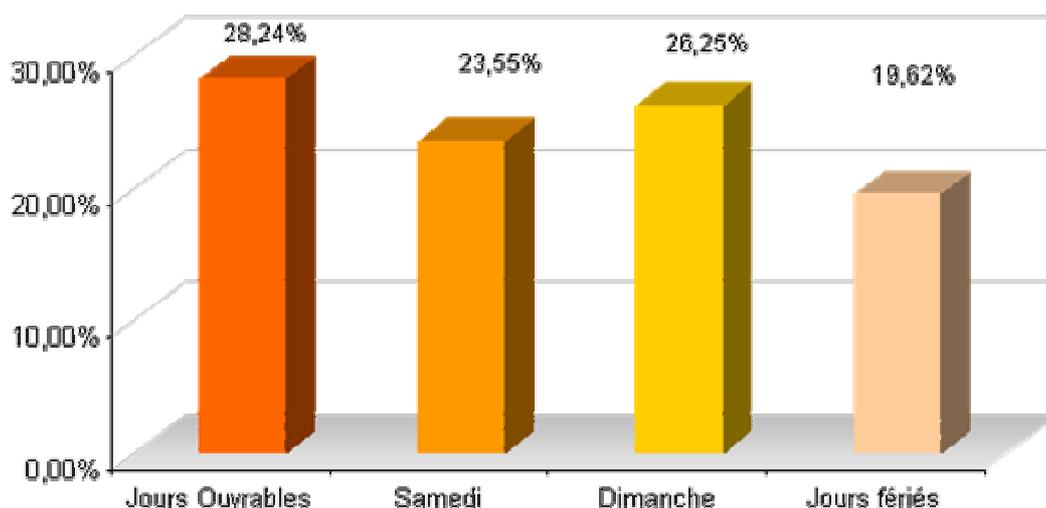
Les transports réguliers (personne se rendant à son lieu de travail ou à son lieu d'occupation) représentent environ 70% de la totalité des transports.

En 2007, 227 nouvelles inscriptions ont été enregistrées.

Depuis le 1^{er} janvier 2004, 889 nouveaux clients bénéficient des services de Mobibus (sur un total de 1989 personnes inscrites).

ANNULATIONS DE TRANSPORTS

Taux d'annulation par type de journées



Taux d'annulation par type de journées :

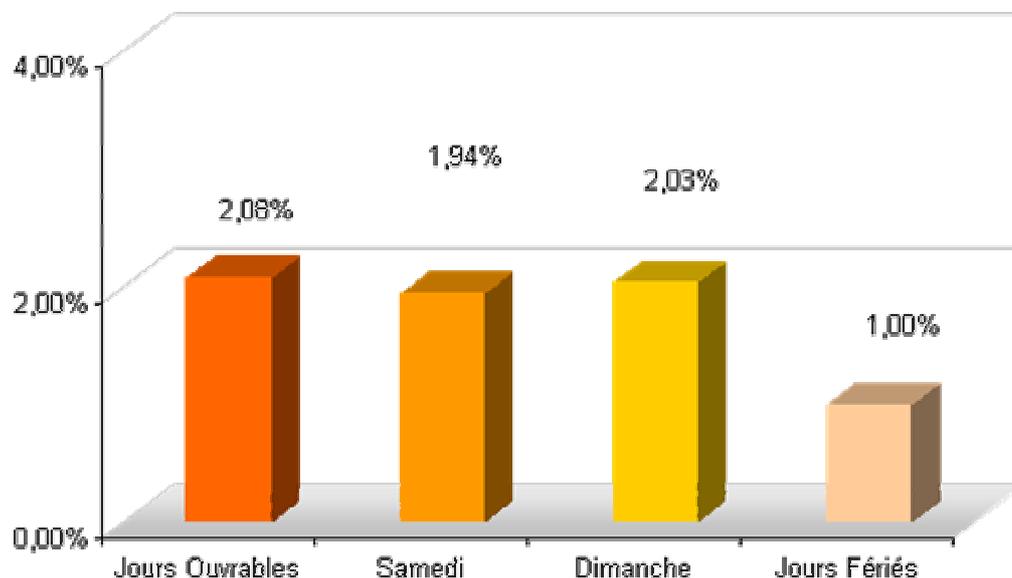
| | Nb de demandes | Nb d'annulations | Taux d'annulation |
|-----------------|----------------|------------------|-------------------|
| Jours Ouvrables | 102 821 | 29 040 | 28,24% |
| Samedi | 7 114 | 1 675 | 23,55% |
| Dimanche | 7 277 | 1 910 | 26,25% |
| Jours fériés | 1 004 | 197 | 19,62% |
| Total | 118 216 | 32 822 | 27,76% |

Commentaires :

Sur les 32 822 annulations enregistrées en 2007, 1103 ont été facturées à la clientèle pour cause d'un troisième transport mensuel annulé dans les 24 heures.

Ce nombre d'annulations reste beaucoup trop élevé (3 525 annulations pour le seul mois de décembre 2007) pénalisant fortement les clients en attente de transport.

REFUS DE TRANSPORTS



Taux de refus par type de journées :

| | Nb de demandes | Nb de refus | Taux de refus |
|-----------------|----------------|-------------|---------------|
| Jours Ouvrables | 102 821 | 2 134 | 2,08% |
| Samedi | 7 114 | 138 | 1,94% |
| Dimanche | 7 277 | 148 | 2,03% |
| Jours Fériés | 1 004 | 10 | 1,00% |
| Total | 118 216 | 2 430 | 2,06% |

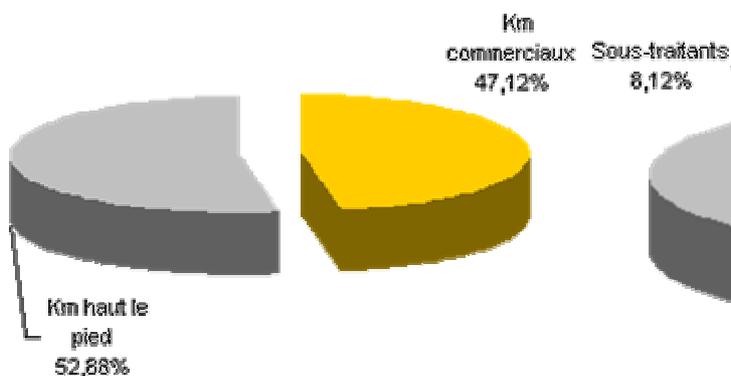
Commentaires :

11% du nombre de refus concernent des annulations transformées en refus suite à l'impossibilité d'assurer un transport aller + retour.

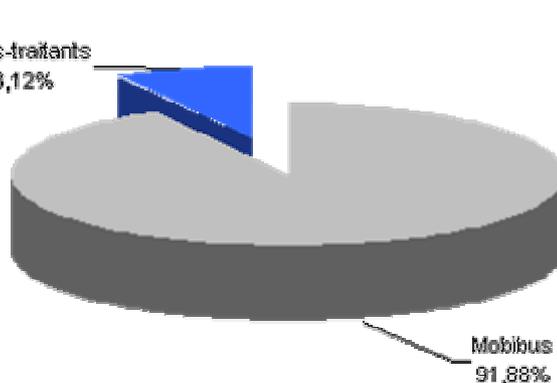
L'objectif théorique de 1,50 % de taux de refus en 2007 n'a pas été atteint.

VOLUME D'ACTIVITE LIE A LA SOUS-TRAITANCE

Production kilométrique



Nombre de clients transportés



Production kilométrique :

| | |
|-----------------|---------|
| Km commerciaux | 56 547 |
| Km haut le pied | 63 464 |
| Total | 120 011 |

Nombre de clients transportés :

| | |
|----------------|--------|
| Mobibus | 77 239 |
| Sous-traitants | 6 830 |
| Total | 84 069 |

Commentaires :

Kilomètres sous-traitants :

7,72% du kilométrage total

Clients transportés :

8,12% de la fréquentation totale

mobibus

TPMR - BORDEAUX

3 rue de Campilleau
33520 BRUGES

ANNEE 2007

**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 :
 - 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 :
 - 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 %.
- Le taux de refus doit évoluer comme suit :
 - 2,20 % en 2004
 - 2,00 % en 2005
 - 1,75 % en 2006
 - 1,50 % en 2007

- Ce taux constitue à la fois l'objectif et le seuil de la qualité minimale.

La moyenne annuelle du taux de refus est indiquée 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.

La moyenne annuelle du pourcentage d'appels téléphoniques non aboutis est indiquée en annexe IV.

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 V.

LA CERTIFICATION NF SERVICE

TPMR-Bordeaux a obtenu le 4 septembre 2007 la certification NF pour l'ensemble de son service selon la norme NF 371 de l'Association Française de Normalisation (AFNOR)

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 obligatoires

Deux sont imposés par la norme :

- Traitement des réclamations
- Information en situation perturbée

3) Le critère spécifique non obligatoire

Présentation personnalisée des conducteurs

4) Les critères complémentaires

Le comité tripartite a retenu :

- Assistance aux voyageurs.
- Règles de sécurité pour les usagers ainsi que les règles de sécurité spécifiques au matériel.

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

- Un service de référence
- Une situation inacceptable

5) Le comité tripartite

Il s'est réuni huit 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 28 septembre 2007

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 2007, TPMR-BORDEAUX a confié à nouveau 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 réalise des enquêtes mystères dans le cadre de la certification NF Service.

ANNEXE I

ANNEE 2007

PONCTUALITE DU SERVICE

| Mois | Nombre de transports | | |
|----------------------------|----------------------|----------------|----------------|
| | Total | Dans tolérance | Hors tolérance |
| Janvier | 7300 | 7148 | 152 |
| Février | 7035 | 6816 | 219 |
| Mars | 8220 | 8116 | 104 |
| Avril | 7206 | 7006 | 200 |
| Mai | 7136 | 6878 | 258 |
| Juin | 7556 | 7477 | 79 |
| Juillet | 5517 | 5426 | 91 |
| Août | 3520 | 3491 | 29 |
| Septembre | 6906 | 6828 | 78 |
| Octobre | 8109 | 8009 | 100 |
| Novembre | 7460 | 6990 | 470 |
| Décembre | 6481 | 6074 | 407 |
| Total | 82446 | 80259 | 2187 |
| Taux de ponctualité | | 97,34 % | 2,66 % |

Pour mémoire : 96,69 % de transports dans tolérance en 2006.

ANNEXE II

ANNEE 2007

PROPRETE DES VEHICULES

| Mois | Nbre de contrôles | Nbre de véhicules répondant aux critères | Somme des notes |
|--------------|-------------------|--|-------------------------------|
| Janvier | 110 | 108 | 3715 points |
| Février | 100 | 98 | 3459 points |
| Mars | 105 | 103 | 3584 points |
| Avril | 90 | 88 | 3083 points |
| Mai | 95 | 93 | 3243 points |
| Juin | 105 | 104 | 3595 points |
| Juillet | 90 | 86 | 3090 points |
| Août | 110 | 109 | 3809 points |
| Septembre | 90 | 88 | 3037 points |
| Octobre | 110 | 110 | 3786 points |
| Novembre | 105 | 104 | 3605 points |
| Décembre | 100 | 97 | 3360 points |
| Total | 1210 | 1188 | 41366 |
| | | 98,18% | 34,19 points (moyenne) |

Pour mémoire : 98,43 % du nombre de véhicules répondent aux critères en 2006.

ANNEXE III

ANNEE 2007

TAUX DE REFUS

| | Nbre de transports demandés | Nbre de transports refusés | % de refus |
|-----------------|------------------------------------|-----------------------------------|-------------------|
| Jours ouvrables | 102821 | 2134 | 2,08 % |
| Samedi | 7114 | 138 | 1,94 % |
| Dimanche | 7277 | 148 | 2,03 % |
| Jours fériés | 1004 | 10 | 1,00 % |
| Total | 118216 | 2430 | 2,06 % |

Pour mémoire : Taux de refus en 2006 : 2,39 %

ANNEXE IV

ANNEE 2007

**DIPONIBILITE DES MOYENS
D'INFORMATION ET DE RESERVATION**

| Mois | Nombre d'appels téléphoniques | | | % d'appels non aboutis |
|--------------|-------------------------------|-----------------------|--------------------|------------------------|
| | <i>reçus</i> | <i>Pris en charge</i> | <i>Non aboutis</i> | |
| Janvier | 6 316 | 3 565 | 2 751 | 43,56 % |
| Février | 5 141 | 3 435 | 1 706 | 33,18 % |
| Mars | 5 991 | 4 267 | 1 724 | 28,78 % |
| Avril | 5 483 | 3 653 | 1 830 | 33,38 % |
| Mai | 6 519 | 3 875 | 2 644 | 40,56 % |
| Juin | 5 483 | 3 921 | 1 562 | 28,49 % |
| Juillet | 4 252 | 3 202 | 1 050 | 24,69 % |
| Août | 3 582 | 2 664 | 918 | 25,63 % |
| Septembre | 5 042 | 3 621 | 1 421 | 28,18 % |
| Octobre | 6 334 | 4 629 | 1 705 | 26,92 % |
| Novembre | 5 534 | 3 961 | 1 573 | 28,42 % |
| Décembre | 6 827 | 4 197 | 2 630 | 38,52 % |
| TOTAL | 66 504 | 44 990 | 21 514 | 32,35 % |

ANNEXE V

ANNEE 2007

TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

| | |
|-------------------------------|-------------------------|
| Nombre de réclamations | 21 |
| Nombre de jours avant réponse | 32 |
| Délai moyen de réponse | <i>1,52 jour</i> |

Pour mémoire : 2,32 jours en 2006

mobibus

TPMR - BORDEAUX

3 rue de Campilleau
33520 BRUGES

ANNEE 2007

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

___ SUIVI DE LA SATISFACTION ___

Synthèse 2007



Responsable du dossier chez EPSILON Marketing :
Olivier Ducharme – ☎ 05.57.14.30.00

06 août 2007

Cinq enseignements se dégagent du baromètre "Satisfaction" mené en juin 2007 par MOBIBUS.

1/ Une bonne qualité de service

L'indice de satisfaction exprime le pourcentage de clients qui accordent plus de 15 / 20 au réseau MOBIBUS.

Cet indice est de 69 % en 2007.

Rappelons que le seuil caractéristique d'un fonds de commerce pérenne s'exprime à partir d'un score de 65 %.

Cette bonne qualité de service est également validée par une note globale de satisfaction de 16/20 pour une norme de 15/20.

2/ Une dynamique de progrès constante

Lors de cette investigation, un solde net d'évolution est calculé.

Il correspond à la différence entre le pourcentage de clients qui considèrent que la qualité de service MOBIBUS s'est améliorée au cours des derniers mois et ceux qui affirment l'inverse.

Ce solde est de + 28 % en 2007.

Il s'agit d'un score considérable qui vient s'ajouter à une antériorité déjà très favorable (+ 26 % en 2005 et + 23 % en 2006).

Ce résultat illustre la perception par la clientèle d'une dynamique de progrès constante et régulière.

3/ Cinq critères en hausse

L'analyse comparative des résultats depuis 2005 illustre cinq progressions et aucune baisse.

Les cinq facteurs en hausse concernent :

- ▶ *La facilité à disposer d'un transport en cas de besoin*
- ▶ *Le confort des véhicules*
- ▶ *L'aménagement et l'adaptation des véhicules à la situation des usagers*
- ▶ *La qualité de l'écoute Mobibus envers la clientèle*
- ▶ *La réception d'une réponse de Mobibus en cas de réclamations*

4/ Deux axes de travail

Les résultats pourraient être excellents s'il n'y avait pas deux critères pénalisants :

- ▶ *La facilité à joindre le standard téléphonique*
- ▶ *L'information des clients en cas de retard*

L'accessibilité au service téléphonique n'a guère variée depuis 2005 (et s'est même légèrement dégradée).

La nouvelle organisation mise en place depuis novembre 2006 n'a pas procuré les bénéfices escomptés.

Nouveau critère étudié à la demande des Associations, l'information de la clientèle en cas de retard doit également faire l'objet d'une action correctrice !

5/ Des résultats peu différenciés

L'analyse des résultats par type de handicap et selon l'âge des interviewés s'avère faiblement discriminante et finalement guère opérationnelle.

Les clients en fauteuil roulant vivent plus difficilement le manque d'information en cas de retard et l'organisation des groupages que les autres, ce qui est logique.

Les clients jeunes sont davantage exigeants et critiques à l'égard du service MOBIBUS que leurs aînés.

À titre d'exemple, la note globale de satisfaction varie de la manière suivante :

- ▶ 18 / 39 ans → note globale de satisfaction MOBIBUS = 14.4 / 20
- ▶ 40 / 59 ans → note globale de satisfaction MOBIBUS = 16.2 / 20
- ▶ 60 ans et plus → note globale de satisfaction MOBIBUS = 17.0 / 20



___ SUIVI DE LA SATISFACTION ___

Rapport d'étude 2007



Responsable du dossier chez EPSILON Marketing :
Olivier Ducharme – ☎ 05.57.14.30.00

06 août 2007

___ SOMMAIRE ___

- ① Données de base
- ② Profil de la clientèle
- ③ Performance globale
- ④ Satisfaction par item
- ⑤ Matrice des résultats 2007
- ⑥ Attentes spontanées
- ⑦ Annexe n°1 : questionnaire utilisé
- ⑧ Annexe n°2 : satisfaction par type de handicap
- ⑨ Annexe n°3 : satisfaction selon l'âge



Présentation des résultats complétée par une note de synthèse

①

DONNÉES DE BASE

OBJECTIFS

- **Hierarchiser** les attentes de la clientèle
- **Mesurer** la satisfaction des clients
- **Suivre** l'évolution de la satisfaction depuis 2005 et 2006
- **Appréhender** l'impact du nouveau standard téléphonique
- **Préparer** la certification du service Mobibus



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

MÉTHODE

- **Réalisation** d'une enquête quantitative
- **Interrogation** de 302 clients utilisateurs du service
- **Mise en place** de quotas par rapport au type de handicap en fonction des caractéristiques de la clientèle Mobibus dans un souci de représentativité
- **Passation** des appels téléphoniques du 18 au 25 juin 2007
(période identique à celle de 2006 et 2005)
- **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.

QUOTAS

| Type de handicap | Nombre de clients Mobibus | Poids | Quotas | Réalisé |
|--------------------|---------------------------|---------------|------------|------------|
| Fauteuils roulants | 1 266 | 67.8% | 203 | 203 |
| Non-voyants | 252 | 13.5% | 41 | 43 |
| Semi-valides | 349 | 18.7% | 56 | 56 |
| TOTAL | 1 867 | 100.0% | 300 | 302 |

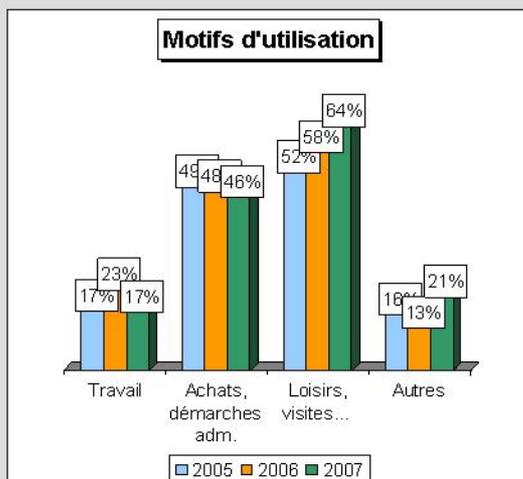
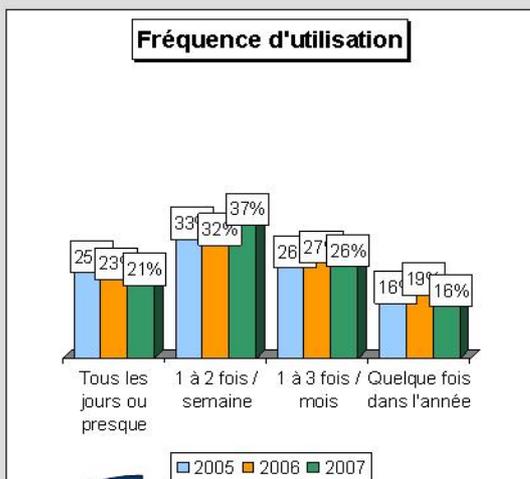


Le respect scrupuleux des quotas garantit la représentativité de l'échantillon et donc la fiabilité des résultats.

Compte-tenu du poids des faux numéros, des décès récents et des personnes non utilisatrices du service, la réalisation des 302 questionnaires a nécessité l'exploitation exhaustive du fichier Mobibus.

②
PROFIL DE LA CLIENTÈLE

PROFIL DE LA CLIENTÈLE



Forte stabilité en ce qui concerne la fréquence d'utilisation Mobibus.

Progression régulière des motifs loisirs et visites depuis 2005.

③

PERFORMANCE GLOBALE

PERFORMANCE GLOBALE

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

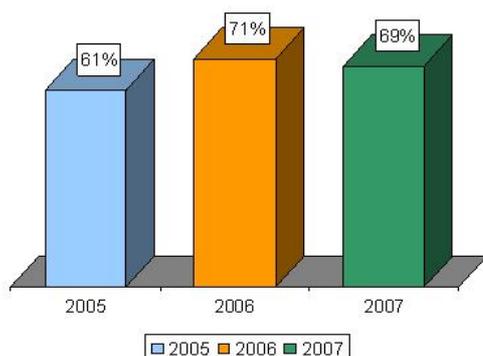
Différence entre le % de clients qui considèrent que la qualité du service s'est améliorée au cours des 12 derniers mois et ceux qui affirment l'inverse



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

Indice de satisfaction



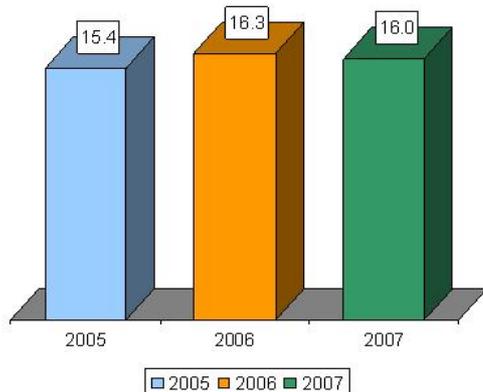
Un fonds de commerce pérenne s'exprime par un indice de satisfaction supérieur à 65%.

Avec un score de 69%, Mobibus dispose d'une bonne qualité de service.

La variation de 2 points entre 2006 et 2007 n'est pas significative d'un point de vue statistique...

PERFORMANCE GLOBALE

Notes de satisfaction



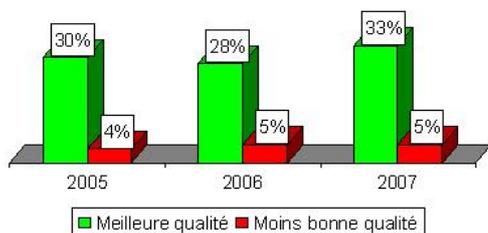
Un fonds de commerce pérenne s'exprime par une note de satisfaction supérieure à 15/20.

Avec une note de 16/20, Mobibus dispose d'une bonne appréciation.

La variation de 0.3 points entre 2006 et 2007 n'est pas significative d'un point de vue statistique (*écart significatif à partir de plus ou moins 1 point*)...

PERFORMANCE GLOBALE

Évolution perçue de la qualité



33% de la clientèle considère que le service Mobibus s'est amélioré au cours des douze derniers mois !

Il s'agit d'un score considérable, qui vient s'ajouter à une antériorité déjà très encourageante...

De plus, le poids des opinions contraires est marginal (5%).

Le solde net d'évolution traduit une dynamique de progrès incontestable depuis 2005...

④

_____ SATISFACTION PAR ITEM _____

SATISFACTION PAR ITEM

- L'analyse du tableau suivant illustre les évolutions suivantes :
 - ✓ 5 progressions significatives sur la période 2005 / 2007
 - ✓ 0 baisse depuis 2005 ou au cours des 12 derniers mois
- Malheureusement, l'accessibilité au standard téléphonique reste toujours un point faible avec une note inchangée depuis 2006 (12.3 / 20).
 - ✓ 38% des clients considèrent que la nouvelle organisation mise en place en novembre 2006 n'a rien changé...
 - ✓ tandis que 40% y voient un léger facteur de progrès
- L'information des clients en cas de retard Mobibus apparaît également comme un axe de travail prioritaire (12.5 / 20).



Une bonne qualité de service, en progression régulière, mais....2 faiblesses à rectifier !

SATISFACTION PAR ITEM

| | Opinions positives | | | Notes sur 20 | | | Évolution |
|---|--------------------|------------|------------|--------------|-------------|-------------|-----------|
| | 2005 | 2006 | 2007 | 2005 | 2006 | 2007 | |
| Facilité à disposer d'un transport en cas de besoin | 66% | 70% | 75% | 13.1 | 14.4 | 14.3 | ↗ |
| Confort des véhicules | 83% | 86% | 95% | 15.1 | 15.8 | 16.7 | ↗ |
| Aménagement et adaptation des véhicules à la situation des usagers | 90% | 93% | 95% | 16.2 | 17.3 | 17.3 | ↗ |
| Qualité de l'écoute Mobibus envers la clientèle | 87% | 95% | 95% | 15.8 | 16.9 | 16.9 | ↗ |
| Réception d'une réponse de Mobibus en cas de réclamations | 77% | 89% | 88% | 14.8 | 16.7 | 16.0 | ↗ |
| Attitude des conducteurs avec la clientèle | 96% | 98% | 98% | 17.2 | 18.0 | 17.7 | → |
| Conduite des conducteurs | 86% | 89% | 96% | 15.8 | 16.5 | 16.8 | → |
| Tenue vestimentaire des conducteurs | 96% | 96% | 97% | 17.2 | 17.5 | 17.4 | → |
| Facilité à joindre le standard téléphonique | 65% | 58% | 60% | 13.1 | 12.6 | 12.3 | → |
| Attitude du personnel du standard téléphonique avec la clientèle | 89% | 92% | 94% | 16.2 | 16.9 | 17.1 | → |
| Ponctualité des Mobibus | 79% | 80% | 84% | 14.5 | 15.0 | 15.1 | → |
| Propreté intérieure des véhicules | 95% | 95% | 94% | 17.1 | 17.7 | 17.4 | → |
| Discretion et réserve des conducteurs dans leurs propos | | | 96% | | | 17.5 | |
| Discretion et réserve du personnel du standard dans ses propos | | | 98% | | | 17.7 | |
| Information des clients en cas de retard de Mobibus | | | 60% | | | 12.5 | |
| Adéquation entre les horaires annoncés des chauffeurs et la planification | | | 76% | | | 14.5 | |
| Organisation des groupages effectués par Mobibus | | | 74% | | | 14.0 | |
| Satisfaction globale / Mobibus | 90% | 97% | 94% | 15.4 | 16.3 | 16.0 | → |

NB : Est considérée comme progression ou régression, une différence minimale de plus ou moins un point entre les notes de 2005 et 2007

⑤

_ MATRICE DES RÉSULTATS 2007 _

MATRICE DES RÉSULTATS 2007

- **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 : 16.0 / 20

| Sats. | Attentes prioritaires | Attentes importantes | Attentes secondaires |
|---|--|--|--|
| 20 | Q01 Attitude des conducteurs avec la clientèle 17.7 | | Q07 Discretion et réserve du personnel du standard dans ses propos 17.7 |
| Excellent  | Q16 Qualité de l'écoute Mobibus envers la clientèle 16.8 | Q15 Aménagement et adaptation des véhicules à la situation des usagers 17.3 | Q04 Discretion et réserve des conducteurs dans leurs propos 17.5 Q13 Propreté intérieure des véhicules 17.4 Q03 Tenue vestimentaire des conducteurs 17.4 |
| | Q08 Ponctualité des Mobibus 15.1 | Q06 Attitude du personnel du standard téléphonique avec la clientèle 17.1 | Q02 Conduite des conducteurs 16.8 Q14 Confort des véhicules 16.7 |
| | | | Q17 Réception d'une réponse de Mobibus en cas de réclamations 16.0 |
| 15 | Q08 Facilité à disposer d'un transport en cas de besoin 14.3 | Q11 Adéquation entre les horaires annoncés des chauffeurs et la planification 14.5 | Q12 Organisation des groupages effectués par Mobibus 14.0 |
| 13 | | | Q10 Information des clients en cas de retard de Mobibus 12.5 |
| 10 | | Q05 Facilité à joindre le standard téléphonique 12.3 | |
| 0 | | | |
| | | | |

⑥

____ ATTENTES SPONTANÉES ____

ATTENTES SPONTANÉES

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

| | 2005 | 2006 | 2007 | Évol. |
|--|-------|-------|-------|-------|
| Augmenter le nombre de véhicules | 16.7% | 17.0% | 17.9% | → |
| Faciliter l'accessibilité au standard téléphonique | 10.0% | 10.9% | 11.6% | → |
| Respecter les horaires | 19.7% | 18.3% | 9.3% | ↓ |
| Diminuer le délai nécessaire pour effectuer une réservation | 20.3% | 15.4% | 8.9% | ↓ |
| Diminuer l'attente au standard | - | - | 8.6% | |
| Améliorer le confort des véhicules (climatisation en été / bruits / vibrations...) | 10.3% | 9.3% | 6.0% | |
| Embaucher davantage de chauffeurs | - | - | 6.0% | |
| Optimiser les groupements / revoir la programmation | 4.7% | 8.7% | 5.3% | |
| Prévenir en cas de retard | 2.7% | 4.2% | 4.0% | |
| Améliorer la coordination entre les chauffeurs et la planification | 1.3% | 1.0% | 4.0% | |
| Augmenter l'offre le week-end | 1.3% | 1.0% | 3.3% | |
| Étendre la zone géographique de transport | 1.3% | 2.9% | 3.0% | |
| Proposer des horaires plus tardifs (jours de fête / samedi...) | 1.3% | 1.9% | 3.0% | |
| Moderniser le parc des véhicules | 4.7% | 6.8% | 3.0% | |
| Améliorer l'attitude des chauffeurs | 4.7% | 4.5% | 2.3% | |
| Disposer systématiquement de l'aller et du retour | 3.7% | 2.9% | 2.3% | |
| Améliorer le site internet | 2.0% | 1.0% | 1.7% | |
| Augmenter l'offre en heures de pointe | - | - | 1.7% | |
| Embaucher davantage de personnes à la planification | - | - | 1.3% | |
| Augmenter le nombre de véhicules de type Kangoo pour prendre en charge les non-voyants | - | - | 1.3% | |
| Revoir l'aménagement des véhicules (poignées mal positionnées / marches trop hautes / absence de tapis anti-dérapant / rails pour monter le fauteuil de mauvaise qualité...) | 5.0% | 7.4% | 1.0% | |
| Proposer des transports de dernière minute | 0.7% | - | 1.0% | |
| Supprimer la boîte vocale du standard téléphonique | - | - | 1.0% | |

ATTENTES SPONTANÉES

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

suite...

| | 2005 | 2006 | 2007 | Évol. |
|---|---------------|---------------|---------------|-------|
| Améliorer l'accueil du standard téléphonique | 0.7% | 1.3% | 0.7% | |
| Améliorer la conduite des chauffeurs | 3.0% | 2.3% | 0.7% | |
| Diminuer le prix du transport | 1.3% | 0.6% | 0.7% | |
| Proposer une tenue vestimentaire identique pour tous les chauffeurs | - | - | 0.7% | |
| Trouver une solution pour mieux gérer les horaires des retours des rendez-vous médicaux | - | - | 0.7% | |
| Mieux identifier les chauffeurs lors de la prise en charge (badge à la gare / présentation nominative...) | 0.7% | - | 0.3% | |
| Assurer les transports médicaux | 1.0% | 0.6% | 0.3% | |
| Améliorer la propreté intérieure des véhicules | 0.3% | - | 0.3% | |
| Etre plus sévère avec les clients qui décommandent au dernier moment | - | - | 0.3% | |
| Ne pas utiliser des chauffeurs en intérim | - | - | 0.3% | |
| Pouvoir acheter des tickets auprès des chauffeurs | 0.7% | - | - | |
| Diminuer le gabarit des véhicules (cf. arrêté minute SNCF) | 1.0% | - | - | |
| Prendre en compte les télécopies envoyées | 0.3% | - | - | |
| Ne pas faire payer les trajets annulés | 1.0% | - | - | |
| Proposer différents modes de paiement | 3.3% | 0.3% | - | |
| Prévoir les temps de chargement et déchargement dans les plannings | 0.3% | 2.3% | - | |
| Mettre à la disposition des chauffeurs de la monnaie | 4.0% | - | - | |
| Pouvoir emmener son chien dans les véhicules | 0.3% | 0.6% | - | |
| Éviter les oublis de la part des chauffeurs | 0.3% | 1.0% | - | |
| Diminuer les erreurs (adresses / heures...) | 0.3% | 3.2% | - | |
| Rien à signaler / tout va bien | 23.0% | 28.0% | 29.1% | |
| TOTAL | 151.9% | 153.4% | 141.6% | |

NB : Total supérieur à 100 % compte-tenu de la multiplicité des réponses possibles

| | | |
|-----|---|---------|
| Q05 | Il est facile de joindre le standard téléphonique | / ___ / |
| Q06 | Le personnel du standard téléphonique est aimable et courtois avec la clientèle | / ___ / |
| Q07 | Le personnel du standard téléphonique fait preuve de discrétion et de réserve dans ses propos avec la clientèle | / ___ / |
| Q08 | Quand j'en ai besoin, je dispose toujours d'un transport | / ___ / |
| Q09 | Les Mobibus sont à l'heure ; on peut compter dessus | / ___ / |
| Q10 | En cas de retard de Mobibus, je suis prévenu(e) | / ___ / |
| Q11 | Les horaires annoncés par les chauffeurs correspondent à ceux communiqués par la planification | / ___ / |
| Q12 | Les groupages effectués par Mobibus sont bien organisés | / ___ / |
| Q13 | Il n'y a rien à dire sur la propreté intérieure des véhicules | / ___ / |
| Q14 | On est bien installé dans les véhicules ; ils sont confortables | / ___ / |
| Q15 | Les véhicules sont bien aménagés et adaptés à ma situation | / ___ / |
| Q16 | D'une manière générale, Mobibus est à l'écoute de la clientèle | / ___ / |
| Q17 | En cas de réclamation, je reçois toujours une réponse de la part de Mobibus | / ___ / |

Q18 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

Q19 Si vous deviez porter une appréciation générale sur la qualité du service Mobibus en 2007, vous diriez que c'est :

1. Mieux qu'en 2006
2. Pareil à 2006
3. Moins bien qu'en 2006
4. Ne sait pas

Q20 Le nouveau standard téléphonique mis en place en novembre 2006 a-t-il amélioré la gestion des appels pour vous ? (facilité à joindre Mobibus, délai d'attente...)

1. Oui, tout à fait
2. Oui, plutôt
3. Non
4. Ne sait pas

Q21 Concernant Mobibus, que faudrait-il améliorer en priorité afin de mieux répondre à vos attentes ?

(Enquêteur : ne rien suggérer - tout noter)

.....

.....

.....

Q22 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

Q23 Age → / ___ /

Q24 Type d'handicap :

1. Fauteuil roulant
2. Semi-valide
3. Non-voyant

ANNEXE N°2

Satisfaction par type de handicap

SATISFACTION PAR HANDICAP

| | Notes de satisfaction | | | Pourcentages de satisfaits | | |
|---|-----------------------|------------|-------------|----------------------------|------------|-------------|
| | Faut. roulant | Non-voiant | Semi-valide | Faut. roulant | Non-voiant | Semi-valide |
| Attitude des conducteurs avec la clientèle | 17.6 | 18.3 | 17.8 | 97.4% | 100.0% | 98.2% |
| Conduite des conducteurs | 16.5 | 17.5 | 17.4 | 94.9% | 97.6% | 98.2% |
| Tenue vestimentaire des conducteurs | 17.4 | 16.5 | 17.5 | 96.9% | 87.5% | 98.2% |
| Discrétion et réserve des conducteurs dans leurs propos | 17.5 | 17.9 | 17.1 | 96.1% | 100.0% | 90.7% |
| Facilité à joindre le standard téléphonique | 12.3 | 11.5 | 13.0 | 58.9% | 60.4% | 65.3% |
| Attitude du personnel du standard téléphonique avec la clientèle | 17.1 | 17.2 | 17.2 | 93.4% | 97.7% | 92.7% |
| Discrétion et réserve du personnel du standard dans ses propos | 17.7 | 17.8 | 17.7 | 97.4% | 97.6% | 100.0% |
| Facilité à disposer d'un transport en cas de besoin | 13.9 | 14.2 | 15.8 | 71.9% | 79.0% | 85.6% |
| Ponctualité des Mobibus | 14.8 | 15.3 | 16.3 | 81.2% | 88.4% | 92.6% |
| Information des clients en cas de retard de Mobibus | 11.9 | 12.1 | 14.8 | 53.0% | 58.3% | 84.4% |
| Adéquation entre les horaires annoncés des chauffeurs et la planification | 14.2 | 14.7 | 15.4 | 73.4% | 78.1% | 83.0% |
| Organisation des groupages effectués par Mobibus | 13.4 | 14.5 | 16.0 | 70.0% | 75.7% | 85.4% |
| Propreté intérieure des véhicules | 17.3 | 17.5 | 18.0 | 93.4% | 94.8% | 96.4% |
| Confort des véhicules | 16.8 | 16.1 | 16.6 | 94.4% | 95.4% | 94.3% |
| Aménagement et adaptation des véhicules à la situation des usagers | 17.3 | 16.9 | 17.6 | 95.0% | 93.0% | 98.2% |
| Qualité de l'écoute Mobibus envers la clientèle | 16.7 | 17.3 | 17.6 | 94.0% | 95.1% | 98.1% |
| Réception d'une réponse de Mobibus en cas de réclamations | 15.7 | 16.5 | 16.4 | 85.2% | 89.4% | 95.5% |
| Satisfaction globale / Mobibus | 15.9 | 16.2 | 16.4 | 92.7% | 95.4% | 94.6% |

NB : Est considérée comme différence significative, un écart minimal de plus ou moins deux points entre deux notes

ANNEXE N°3

Satisfaction selon l'âge

SATISFACTION SELON L'ÂGE

| | Notes de satisfaction | | | Pourcentages de satisfaits | | |
|---|-----------------------|-----------|-------------|----------------------------|-----------|-------------|
| | 18-39 ans | 40-59 ans | 60 ans et + | 18-39 ans | 40-59 ans | 60 ans et + |
| Attitude des conducteurs avec la clientèle | 16.7 | 17.8 | 18.4 | 94.1% | 100.0% | 99.1% |
| Conduite des conducteurs | 15.6 | 16.7 | 17.9 | 90.0% | 96.0% | 100.0% |
| Tenue vestimentaire des conducteurs | 17.3 | 17.0 | 17.8 | 96.3% | 95.5% | 98.9% |
| Discrétion et réserve des conducteurs dans leurs propos | 16.7 | 17.1 | 18.3 | 91.6% | 94.1% | 100.0% |
| Facilité à joindre le standard téléphonique | 11.6 | 11.8 | 13.4 | 53.0% | 54.2% | 72.0% |
| Attitude du personnel du standard téléphonique avec la clientèle | 16.2 | 17.1 | 17.9 | 90.5% | 93.3% | 97.2% |
| Discrétion et réserve du personnel du standard dans ses propos | 17.3 | 17.4 | 18.3 | 97.5% | 97.1% | 99.1% |
| Facilité à disposer d'un transport en cas de besoin | 12.6 | 13.9 | 16.1 | 64.7% | 70.4% | 88.3% |
| Ponctualité des Mobibus | 13.6 | 14.6 | 16.9 | 72.9% | 82.8% | 94.6% |
| Information des clients en cas de retard de Mobibus | 11.6 | 12.5 | 13.4 | 53.9% | 56.5% | 69.3% |
| Adéquation entre les horaires annoncés des chauffeurs et la planification | 13.1 | 14.1 | 15.9 | 67.0% | 73.7% | 84.7% |
| Organisation des groupages effectués par Mobibus | 12.2 | 14.2 | 15.6 | 62.1% | 74.4% | 83.6% |
| Propreté intérieure des véhicules | 16.9 | 17.0 | 18.3 | 91.7% | 91.2% | 99.0% |
| Confort des véhicules | 16.4 | 16.5 | 17.1 | 91.6% | 95.1% | 96.3% |
| Aménagement et adaptation des véhicules à la situation des usagers | 17.2 | 16.8 | 17.8 | 95.3% | 92.3% | 98.2% |
| Qualité de l'écoute Mobibus envers la clientèle | 16.1 | 16.6 | 17.9 | 90.3% | 94.2% | 99.1% |
| Réception d'une réponse de Mobibus en cas de réclamations | 15.3 | 16.0 | 16.9 | 86.1% | 88.4% | 89.7% |
| Satisfaction globale / Mobibus | 14.4 | 16.2 | 17.0 | 84.8% | 95.1% | 98.2% |

NB : Est considérée comme différence significative, un écart minimal de plus ou moins deux points entre deux notes

Étude satisfaction réalisée par



pour le compte
de Mobibus



Des études tranchantes mais pas rasoirs !

TPMR - BORDEAUX

3 rue de Campilleau
33520 BRUGES

ANNEE 2007

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

| NUMERO | NOMS PRENOMS | DATE D'EMBAUCHE | FONCTION | CONTRAT | EQTP |
|--------|-------------------------|-----------------|---------------------------|---------|------|
| 1 | AILLOUD Pascal | 10/05/1994 | CONDUCTEUR | CDI | 1 |
| 2 | ANCIRES Michel | 09/05/2000 | CONDUCTEUR | CDI | 1 |
| 3 | AUMAILLEY Pierre | 01/04/1993 | CONDUCTEUR | CDI | 1 |
| 4 | BALEIX Stéphane | 24/06/1998 | CONDUCTEUR | CDI | 1 |
| 5 | BARON Joël | 09/04/1990 | CONDUCTEUR | CDI | 1 |
| 6 | BUSQUET Bernard | 22/03/1991 | CONDUCTEUR | CDI | 1 |
| 7 | CADRAN Castel | 08/12/2000 | CONDUCTEUR | CDI | 1 |
| 8 | CAGNARD Maryline | 10/09/2007 | CONDUCTRICE | CPRO | 1 |
| 9 | CLAVERIA Jean-Luc | 18/09/2000 | CONDUCTEUR | CDI | 0,5 |
| 10 | DE CASTRO Manuel | 31/03/1994 | CONDUCTEUR | CDI | 1 |
| 11 | DE WOEWDOSKY Alexandre | 23/09/1985 | CONDUCTEUR | CDI | 1 |
| 12 | DE MOURA Manuel | 22/03/1982 | CHEF DE GROUPE | CDI | 1 |
| 13 | DUBOSC Robert | 21/04/1992 | CONDUCTEUR | CDI | 1 |
| 14 | DUFOUR Franck | 11/12/2000 | CONDUCTEUR | CDI | 1 |
| 15 | DUMONTIER Muriel | 01/07/2002 | CONDUCTRICE | CDI | 1 |
| 16 | DUMORA Yannick | 20/10/1980 | CONDUCTEUR | CDI | 1 |
| 17 | DUPEROU Philippe | 19/12/2005 | CONDUCTEUR | CDI | 1 |
| 18 | DUPUY Roland | 22/01/1996 | CONDUCTEUR | CDI | 1 |
| 19 | ERCHOUK Badia | 01/12/2004 | CONDUCTRICE | CDI | 1 |
| 20 | EVEN Thierry | 06/09/2004 | CONDUCTEUR | CDI | 1 |
| 21 | FOSSIER William | 18/08/1980 | CHEF DE GROUPE | CDI | 1 |
| 22 | GACHINIARD Laurent | 24/06/1998 | CONDUCTEUR | CDI | 1 |
| 23 | GHENNAI Saliha | 01/10/2005 | CONDUCTRICE | CDI | 1 |
| 24 | GONCALVES Armand | 09/04/1990 | CONDUCTEUR | CDI | 1 |
| 25 | GONZALEZ Bruno | 18/09/2006 | CONDUCTEUR | CDD | 1 |
| 26 | HESTAULT Philippe | 09/11/2001 | CONDUCTEUR | CDI | 1 |
| 27 | HOUAMEL Halim | 08/12/2000 | CONDUCTEUR | CDI | 1 |
| 28 | LANGEL Stéphane | 16/11/1992 | CONDUCTEUR | CDI | 1 |
| 29 | LAQUEY Armand | 16/03/1998 | CONDUCTEUR | CDI | 1 |
| 30 | LAURENTI François | 28/10/1991 | CONDUCTEUR | CDI | 1 |
| 31 | LAVIGNE Jacques | 21/04/1982 | CONDUCTEUR | CDI | 1 |
| 32 | LEGEAUD Freddy | 21/01/1981 | CONDUCTEUR | CDI | 1 |
| 33 | MAGUENNI Samira | 01/12/2005 | CONDUCTRICE | CDI | 1 |
| 34 | OLIVIE Lionel | 16/03/1982 | CONDUCTEUR | CDI | 1 |
| 35 | PASCAUD Eric | 20/02/1990 | CONDUCTEUR | CDI | 1 |
| 36 | PATANCHON David | 28/11/2001 | CONDUCTEUR | CDI | 1 |
| 37 | PLANTIVET Dominique | 13/01/2003 | CONDUCTEUR | CDI | 1 |
| 38 | RAYNAL Pascal | 09/07/2007 | CONDUCTEUR | CDI | 1 |
| 39 | REGLIN Isabelle | 17/12/2007 | CONDUCTRICE | CDI | 0,5 |
| 40 | RODRIGUEZ Michel | 09/04/1990 | CONDUCTEUR | CDI | 1 |
| 41 | RONDEL Hugues | 01/09/2006 | CONDUCTEUR | CDI | 1 |
| 42 | TORIBIO José | 01/05/2004 | CONDUCTEUR | CDI | 1 |
| 43 | BOURLON Sylviane | 01/09/1978 | PLANIFICATRICE | CDI | 1 |
| 44 | PUY Josette | 01/09/1978 | RESPONSABLE PLANIFICATION | CDI | 1 |
| 45 | GEMME Pascal | 01/10/2001 | EMPLOYE DE BUREAU | CDI | 0,5 |
| 46 | GEMME Lilian | 01/10/2002 | PLANIFICATEUR | CDI | 0,5 |
| 47 | WILLIEN Franck | 13/10/2003 | PLANIFICATEUR | CDI | 0,5 |
| 48 | CALVO Audrey | 01/10/2007 | PLANIFICATRICE | CDD | 1,0 |
| 49 | TAMARELE Marlène | 05/01/2004 | PLANIFICATRICE | CDI | 1 |
| 50 | LE BOULCH Thomas | 26/01/2004 | PLANIFICATEUR | CDI | 1 |
| 51 | MONDON Michel | 01/02/2004 | CHEF D'EXPLOITATION | CDI | 1 |
| 52 | MOUREAU Marie-Christine | 01/10/2004 | SECRETAIRE COMPTABLE | CDI | 1 |
| | | | | | 49,5 |

TPMR - BORDEAUX

3 rue de Campilleau
33520 BRUGES

ANNEE 2007

ETAT DU PARC VEHICULES

AGE MOYEN DU PARC AU 31 DECEMBRE 2007

| N° DE PARC | MARQUE | TYPE | NUMERO IMMATRICULATION | DATE DE 1ère MISE EN CIRCULATION | TYPE | AGE AU 31 DECEMBRE 2007 | | |
|------------|---------|--------|------------------------|----------------------------------|-------------|-------------------------|------|-------|
| | | | | | | ANS | MOIS | JOURS |
| 961 | RENAULT | Master | 9129 MW 33 | 03/12/96 | Master 5FR | 11 | 0 | 28 |
| 981 | RENAULT | Master | 8858 NN 33 | 24/07/98 | Master 5FR | 9 | 5 | 7 |
| 982 | RENAULT | Master | 8859 NN 33 | 24/07/98 | Master 5FR | 9 | 5 | 7 |
| 983 | RENAULT | Master | 5876 NP 33 | 19/08/98 | Master 5FR | 9 | 4 | 12 |
| 984 | RENAULT | Master | 7277 NP 33 | 24/08/98 | Master 5FR | 9 | 4 | 17 |
| 991 | RENAULT | Kangoo | 6842 PG 33 | 07/01/00 | Kangoo 1FR | 7 | 11 | 24 |
| 992 | RENAULT | Kangoo | 6844 PG 33 | 07/01/00 | Kangoo 1FR | 7 | 11 | 24 |
| 993 | RENAULT | Master | 5973 PH 33 | 07/02/00 | Master 5FR | 7 | 10 | 24 |
| 994 | RENAULT | Master | 5978 PH 33 | 07/02/00 | Master 5FR | 7 | 10 | 24 |
| 041 | RENAULT | Master | 2666 RS 33 | 30/04/04 | Master 3FR | 3 | 8 | 1 |
| 042 | RENAULT | Master | 8410 RT 33 | 17/06/04 | Master 3FR | 3 | 6 | 14 |
| 043 | RENAULT | Master | 8398 RT 33 | 17/06/04 | Master 3FR | 3 | 6 | 14 |
| 044 | RENAULT | Master | 8972 RY 33 | 12/10/04 | Master 3FR | 3 | 2 | 19 |
| 045 | RENAULT | Master | 5709 RZ 33 | 02/11/04 | Master 3FR | 3 | 1 | 29 |
| 046 | RENAULT | Master | 5713 RZ 33 | 02/11/04 | Master 3FR | 3 | 1 | 29 |
| 051* | RENAULT | Master | 5117 SM 33 | 12/10/05 | Master 3FR | 2 | 2 | 19 |
| 052 | RENAULT | Master | 6405 SN 33 | 17/11/05 | Master 3FR | 2 | 1 | 14 |
| 053 | RENAULT | Master | 6407 SN 33 | 17/11/05 | Master 3FR | 2 | 1 | 14 |
| 054 | RENAULT | Kangoo | 652 SP 33 | 28/11/05 | Kangoo 1FR | 2 | 1 | 3 |
| 055 | RENAULT | Kangoo | 659 SP 33 | 28/11/05 | Kangoo 1FR | 2 | 1 | 3 |
| 061 | RENAULT | Kangoo | 998 TB 33 | 06/09/06 | Kangoo 1FR | 1 | 3 | 25 |
| 062 | RENAULT | Master | 4829 TE 33 | 29/11/06 | Master 5FR | 1 | 1 | 2 |
| 063 | RENAULT | Master | 4830 TE 33 | 29/11/06 | Master 5 FR | 1 | 1 | 2 |
| 071 | RENAULT | Master | 1968 TW 33 | 23/11/07 | Master 5 FR | 0 | 1 | 8 |
| 072 | RENAULT | Master | 6038 TW 33 | 04/12/07 | Master 5 FR | 0 | 0 | 27 |
| 073 | RENAULT | Master | 6036 TW 33 | 04/12/07 | Master 5 FR | 0 | 0 | 27 |

AGE MOYEN AU 31 DECEMBRE 2007 : 4,42ANS

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

TPMR - BORDEAUX

3 rue de Campilleau
33520 BRUGES

ANNEE 2007

**COMPTE RENDU FINANCIER
DETAILLE AU 31 DECEMBRE
2007**

SITUATION DU COMPTE D'EXPLOITATION

Année 2007

Montant HT

RECETTES

| | |
|---|--------------|
| Contribution forfaitaire d'exploitation | 2 666 812,04 |
| Recettes tarifaires | 201 398,14 |
| Recettes de publicité | 12 631,15 |
| Autres recettes | 855,53 |

TOTAL RECETTES **2 881 696,86 €**

DEPENSES

| | |
|---|--------------|
| Gazole | 152 480,40 |
| Autres achats et charges d'exploitation | 43 337,94 |
| Charges externes | 441 682,82 |
| Personnel | 1 782 698,44 |
| Personnel intérimaire | 133 153,47 |
| Activité sous-traitée | 130 242,62 |
| Impôts et taxes | 85 019,62 |
| Charges financières | 23 657,36 |
| Dotations aux amortissements | 107 796,85 |
| Autres dépenses | 111 156,97 |

TOTAL DEPENSES **3 011 226,49 €**

RESULTAT AVANT IMPOT **-129 529,63 €**

TOTAL IMPOT SOCIETE **0,00 €**

RESULTAT NET **-129 529,63 €**

SITUATION DU COMPTE D'EXPLOITATION

Année 2007

| <i>Ligne de regroupement</i> | <i>Nature analytique</i> | | <i>Montant HT</i> |
|---|---------------------------------|------------------------------------|--------------------------|
| 1 RECETTES | | | |
| Contribution forfaitaire d'exploitation | | | |
| 10 RECETTES D'ACTIVITE | 11501 | Transport PMR COMPENSATION | 2 598 565,04 |
| 10 RECETTES D'ACTIVITE | 11502 | Transport PMR TP | 68 247,00 |
| | | | 2 666 812,04 |
| Recettes tarifaires | | | |
| 10 RECETTES D'ACTIVITE | 11503 | Transport PMR RECETTES DIRECTES | 201 398,14 |
| | | | 201 398,14 |
| Recettes de publicité | | | |
| 10 RECETTES D'ACTIVITE | 1400 | Publicité | 12 631,15 |
| | | | 12 631,15 |
| Autres recettes | | | |
| 20 PRODUITS ACCESSOIRES | 2010 | Produits accessoires divers | 855,53 |
| 20 PRODUITS ACCESSOIRES | 2041 | Remboursement de frais | 0,00 |
| | | | 855,53 |
| | | TOTAL RECETTES | 2 881 696,86 € |

SITUATION DU COMPTE D'EXPLOITATION

Année 2007

| <i>Ligne de regroupement</i> | <i>Nature analytique</i> | <i>Montant HT</i> |
|---|--|-------------------|
| 2 DEPENSES | | |
| Gazole | | |
| 40 CONSOMMATIONS | 4010 Gazole | - 132 688,40 |
| 62 AUTRES CHARGES INDIRECTES | 6290 Frais divers | - 19 792,00 |
| | | - 152 480,40 |
| Autres achats et charges d'exploitation | | |
| 40 CONSOMMATIONS | 4020 Lubrifiants | - 3098,35 |
| 40 CONSOMMATIONS | 4050 Pneumatiques | - 12 667,49 |
| 41 ENTRETIEN DES VEHICULES | 4122 Nettoyage des véhicules | - 127,66 |
| 41 ENTRETIEN DES VEHICULES | 4131 Equipement accessoires | - 344,67 |
| 42 AUTRES CHARGES DE VEHICULES | 4230 Assurances véhicules d'expl. | - 24 624,00 |
| 42 AUTRES CHARGES DE VEHICULES | 4231 Indemnisation tiers | 2 630,25 |
| 62 AUTRES CHARGES INDIRECTES | 6211 Billetterie | - 956,00 |
| 62 AUTRES CHARGES INDIRECTES | 6220 Entret. matériels annexes | - 2 244,42 |
| 62 AUTRES CHARGES INDIRECTES | 6230 Loc. mat. annexe exploitation | - 1905,60 |
| 64 MOUVEMENTS EXERCICES ANTERIEURS | 6420 Dépenses/exercices antérieurs-autres | - 43 337,94 |
| Charges externes | | |
| 41 ENTRETIEN DES VEHICULES | 4130 Réparations extérieures | - 162 812,99 |
| 41 ENTRETIEN DES VEHICULES | 4160 Remboursement assurances | 13 556,97 |
| 63 FRAIS REPARTIS | 5062 Personnel détaché pers.indirect. | 0,00 |
| 63 FRAIS REPARTIS | 5062 Personnel détaché pers.indirect. | - 117 443,96 |
| 71 LOCATION LT & CREDIT BAIL | 7112 Loyer bâtiments sup. 100 kf | - 101 632,84 |
| 81 FRAIS DE SIEGE | 7210 Frais siège groupe (fact./avis liaso) | - 69 600,00 |
| 81 FRAIS DE SIEGE | 7211 Frais de redevance de marque | - 3 750,00 |
| | | - 441 682,82 |

SITUATION DU COMPTE D'EXPLOITATION

Année 2007

| <i>Ligne de regroupement</i> | <i>Nature analytique</i> | <i>Montant HT</i> |
|------------------------------|--|-------------------|
| Personnel | | |
| 30 PERSONNEL DIRECT | 3000 Salaires pers.direct | - 973 273,71 |
| 30 PERSONNEL DIRECT | 3001 Charges sociales pers.direct | - 477 632,01 |
| 30 PERSONNEL DIRECT | 3002 Provision CP pers.direct | - 12 710,00 |
| 30 PERSONNEL DIRECT | 3003 Provision PFA pers.direct | 0,00 |
| 30 PERSONNEL DIRECT | 3010 REDUCTION CHARGES LOIS AUBRY 1 | 40 578,93 |
| 30 PERSONNEL DIRECT | 3020 AUTRES AIDES ET REDUCTION CHARGE | 551,54 |
| 30 PERSONNEL DIRECT | 3030 Formation pers.direct | - 17 355,56 |
| 30 PERSONNEL DIRECT | 3050 Indemnités pers. Direct | - 7 152,20 |
| 30 PERSONNEL DIRECT | 3070 Notes de frais pers.direct | - 27 362,20 |
| 30 PERSONNEL DIRECT | 3092 Charges diverses pers.direct | - 1 144,52 |
| 50 PERSONNEL INDIRECT | 5000 Salaires pers.indirect | - 185 518,84 |
| 50 PERSONNEL INDIRECT | 5001 Charges sociales pers.indirect | - 90 448,88 |
| 50 PERSONNEL INDIRECT | 5002 Provision CP pers.indirect | 1 586,17 |
| 50 PERSONNEL INDIRECT | 5003 Provision PFA pers.indirect | 0,00 |
| 50 PERSONNEL INDIRECT | 5010 REDUCTIONS CHARGES LOIS AURY 1 | 5 768,43 |
| 50 PERSONNEL INDIRECT | 5020 AUTRE AIDES ET RDUCTIONS DE CHA | 102,26 |
| 50 PERSONNEL INDIRECT | 5030 Formation pers.indirect | - 3 030,38 |
| 50 PERSONNEL INDIRECT | 5070 Notes de frais pers.indirect | - 658,30 |
| 62 AUTRES CHARGES INDIRECTES | 6293 Retraites (prov et reprise) | 3 068,00 |
| 63 FRAIS REPARTIS | 5000 Salaires pers.indirect | - 23 633,95 |
| 63 FRAIS REPARTIS | 5001 Charges sociales pers.indirect | - 11 299,75 |
| 63 FRAIS REPARTIS | 5002 Provision CP pers.indirect | - 477,51 |
| 63 FRAIS REPARTIS | 5003 Provision PFA pers.indirect | 0,00 |
| 63 FRAIS REPARTIS | 5010 REDUCTIONS CHARGES LOIS AURY 1 | 1 285,91 |
| 63 frais repartis | 5020 AUTRES AIDES ET REUDCTIONS DE CHA | 14,00 |
| 63 FRAIS REPARTIS | 5030 Formation pers.indirect | - 378,16 |
| 63 FRAIS REPARTIS | 5070 Notes de frais pers.indirect | - 1943 41 |
| 83 OPERATIONS AUTRES | 8125 Abondement | - 1 634,30 |
| | | - 1782 698,44 |
| Personnel intérimaire | | |
| 30 PERSONNEL DIRECT | 3060 Intérimaires pers.direct | - 133 153,47 |
| 63 FRAIS REPARTIS | 5060 Intérimaires pers.indirect | 0,00 |
| | | - 133 153,47 |

SITUATION DU COMPTE D'EXPLOITATION

Année 2007

| <i>Ligne de regroupement</i> | <i>Nature analytique</i> | <i>Montant HT</i> |
|---|---|-------------------|
| Activité sous-traitée | | |
| 42 AUTRES CHARGES DE VEHICULES | 4210 Location court-terme vehicule | - 4 422,20 |
| 25 Sous traitance et prestations direct | 4220 Sous-traitance | - 125 820,42 |
| | | -130 242,62 |
| Impôts et taxes | | |
| 42 AUTRES CHARGES DE VEHICULES | 4232 Impots et taxes vehicules expl | - 734,48 |
| 42 AUTRES CHARGES DE VEHICULES | 4233 Radio-téléphone | - 475,00 |
| 43 AUTRES CHARGES DIRECTES | 4330 Organic | - 4 602,34 |
| 62 AUTRES CHARGES INDIRECTES | 6240 Taxe professionnelle | - 68 247,00 |
| 62 AUTRES CHARGES INDIRECTES | 6241 Impots et taxes divers | - 10 816,00 |
| 63 FRAIS REPARTIS | 6241 Impots et taxes divers | - 144,80 |
| | | - 85 019,62 |
| Charges financières | | |
| 80 OPERATIONS FINANCIERES | 8020 Charges financ. Intérêts de trésorer | - 23 657,36 |
| 80 OPERATIONS FINANCIERES | 8017 Pdts et chges désactual.prov. | 0,00 |
| | | - 23 657,36 |
| Dotations aux amortissements | | |
| 70 AMORTISSEMENTS | 7020 Amort. vehicule | - 75 718,60 |
| 70 AMORTISSEMENTS | 7025 Amort. materiel annexe | - 20 580,22 |
| 70 AMORTISSEMENTS | 7050 Amort. batiments | - 1 830,23 |
| 70 AMORTISSEMENTS | 7051 Amort. mat. mob. bureau | - 2 958,99 |
| 70 AMORTISSEMENTS | 7052 Amort. logiciel | - 12 970,67 |
| 70 AMORTISSEMENTS | 7053 Amort. Matériel Informatique | - 2 338,14 |
| 79 PLUS VALUES DE CESSION | 8130 RTRT CONSO DES PLUS VALUES | 8 600,00 |
| 82 OPERATIONS EXCEPTIONNELLES | 8112 Résultat Cession Immos corp et incor | 0,00 |
| | | - 107 796,85 |

SITUATION DU COMPTE D'EXPLOITATION

Année 2007

| <i>Ligne de regroupement</i> | <i>Nature analytique</i> | <i>Montant HT</i> |
|------------------------------|--------------------------------------|-------------------------|
| Autres dépenses | | |
| 62 AUTRES CHARGES INDIRECTES | 6221 Coût véhicule de service, de fn | - 5 841,53 |
| 62 AUTRES CHARGES INDIRECTES | 6250 Prov. risques & chg. d'exploit. | - 452,61 |
| 62 AUTRES CHARGES INDIRECTES | 6272 Honoraires | - 500,00 |
| 62 AUTRES CHARGES INDIRECTES | 6278 Réceptions | - 9,50 |
| 63 FRAISSREPARTIS | 6010 Electricité & gaz | - 7 810,29 |
| 63 FRAIS REPARTIS | 6011 Eau | - 2 938,23 |
| 63 FRAIS REPARTIS | 6020 Entretien bâtiments | - 27 701,73 |
| 63 FRAIS REPARTIS | 6024 Gardiennage | - 219,48 |
| 63 FRAIS REPARTIS | 6040 Assurances diverses | - 3 003,07 |
| 63 FRAIS REPARTIS | 6110 PTT - Affranchissement | - 8 605,52 |
| 63 FRAIS REPARTIS | 6111 Téléphone fixe | - 10 031,47 |
| 63 FRAIS REPARTIS | 6112 Téléphone mobile | - 2 607,14 |
| 63 FRAIS REPARTIS | 6114 Lignes Informatiques (CEGETEL) | - 2 523,40 |
| 63 FRAIS REPARTIS | 6120 Fournitures administratives | - 5 783,55 |
| 63 FRAIS REPARTIS | 6121 Fournitures informatiques | - 837,95 |
| 63 FRAIS REPARTIS | 6130 Loc. entret. maintenance info. | - 6 572,97 |
| 63 FRAIS REPARTIS | 6140 Location ent. mat. bureau | - 2 938,23 |
| 63 FRAIS REPARTIS | 6150 Documentation | - 111,70 |
| 63 FRAIS REPARTIS | 6221 Coût véhicule de service, de fn | - 5 896,63 |
| 63 FRAIS REPARTIS | 6272 Honoraires | - 9 680,00 |
| 63 FRAIS REPARTIS | 6274 Services bancaires | - 577,64 |
| 63 FRAIS REPARTIS | 6275 Publicité | 0,00 |
| 63 FRAIS REPARTIS | 6275 Publicité | - 2 993,20 |
| 63 FRAIS REPARTIS | 6277 Cadeaux clientèle | - 1476,55 |
| 63 FRAIS REPARTIS | 6277 Cadeaux clientèle | 0,00 |
| 63 FRAIS REPARTIS | 6278 Réceptions | - 1 874,58 |
| 63 FRAIS REPARTIS | 6283 Relations extérieures | - 170,00 |
| 63 FRAIS REPARTIS | 6290 Frais divers | 0,00 |
| | | - 111 156,97 |
| | TOTAL DEPENSES | - 3 011 226,49 € |
| | RESULTAT AVANT IMPOT | - 129 529,63 € |

SITUATION DU COMPTE D'EXPLOITATION

Année 2007

| <i>Ligne de regroupement</i> | <i>Nature analytique</i> | <i>Montant HT</i> |
|-------------------------------|-----------------------------------|-----------------------|
| 3 | | |
| 82 OPERATIONS EXCEPTIONNELLES | 8122 Impôt / société | 0,00 |
| | TOTAL IMPOT SOCIETE | 0,00 € |
| | RESULTAT NET | - 129 529,63 € |
| HORS REPORTING | | |
| 82 OPERATIONS FINANCIERES | 8061 Abandon de créances produits | 299 000,00 |
| | TOTAL HORS REPORTING | 299 000,00 € |
| | TOTAL RESULTAT SOCIAL | 169 470,37 € |

TPMR - BORDEAUX

3 rue de Campilleau
33520 BRUGES

ANNEE 2007

**COMPTE DE RESULTAT
ANNUEL**

Désignation : T.P.M.R. BORDEAUX

| Rubriques | | 31/12/2007 | 31/12/2006 |
|--|-------------|------------------|------------------|
| Produits exceptionnels sur opérations de gestion | HA | | |
| Produits exceptionnels sur opérations en capital | HB | 307 600 | 10 293 |
| Reprises sur provisions et transferts de charges | HC | | |
| TOTAL DES PRODUITS EXCEPTIONNELS (7) | VII | 307 600 | 10 293 |
| Charges exceptionnelles sur opérations de gestion (6 bis) | HE | | |
| Charges exceptionnelles sur opérations en capital | HF | | 84 |
| Dotations exceptionnelles aux amortissements et provisions | HG | | |
| TOTAL DES CHARGES EXCEPTIONNELLES (7) | VIII | | 84 |
| 4. RESULTAT EXCEPTIONNEL (VII - VIII) | HI | 307 600 | 10 208 |
| Participation des salariés aux résultats de l'entreprise | IX | | |
| Impôts sur les bénéfices | X | | |
| TOTAL DES PRODUITS (I + III + V + VII) | HL | 3 225 206 | 2 770 152 |
| TOTAL DES CHARGES (II + IV + VI + VIII + IX + X) | HM | 3 055 736 | 2 981 683 |
| 5. BENEFICE OU PERTE (total des produits - total des charges) | HN | 169 470 | (211 532) |

| 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 : - Crédit-bail mobilier | (balo) HP | | |
| - Crédit-bail immobilier | (balo) HQ | | |
| (4) Dont charges d'exploitation sur exercices antérieurs (8) | (balo) 1H | | |
| (5) Dont produits concernant les entreprises liées | (balo) 1J | | |
| (6) Dont intérêts concernant les entreprises liées | (balo) 1K | | 12 054 |
| (6bis) Dont dons faits aux organismes d'intérêt général (art.238 bis du CGI) | HX | | |
| (9) Dont transferts de charges | A1 | | 22 991 |
| (10) Dont cotisations pers. exploitant (13) | A2 | | |
| (11) Dont redevances pour concessions de brevets, de licences (produits) | A3 | | |
| (12) Dont redevances pour concessions de brevets, de licences (charges) | A4 | | |
| (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> | | | |

TPMR - BORDEAUX

3 rue de Campilleau
33520 BRUGES

ANNEE 2007

**COMPTE RENDU DES
INVESTISSEMENTS REALISES**

| N° compte | Libellés | Investissement H.T au 31.12.07 |
|-------------------------------|---|--------------------------------------|
| <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) | 137 129,70 |
| 217 120 | Véhicules de service | - |
| 217 500 | Matériel de transport annexe | - |
| 218 100 | Instal. Agencem. Aménag. Divers | - |
| 218 300 | Matériel de bureau | - |
| 218 350 | Matériel informatique | - |
| 218 400 | Mobilier | - |
| | TOTAL | 137 129,70 € |

mobibus

TPMR - BORDEAUX

3 rue de Campilleau
33520 BRUGES

ANNEE 2007

**CONTRATS SUPERIEURS
A 30 000 EUROS HT**

ANNEE 2007**CONTRATS SUPERIEURS A 30.000 EUROS HT**

| SOCIETE CONTRACTANTE | OBJET DU CONTRAT | MONTANT H.T. |
|-----------------------------------|-------------------------|---------------------|
| CRDH 33 | LOYER BATIMENTS | 101 632,84 € |
| M.E.S | ENTRETIEN VEHICULES | 160 889,98 € |
| DYNEFF | GAZOLE | 111 487,99 € |
| ADECCO | INTERIM | 75 258,89 € |
| TRIANGLE | ITERIM | 55 504,20 € |
| TANSPORT GILL | SOUS TRAITANCE | 61 270,62 € |
| TRANSPORT ROUE LIBRE AQUITAINE | SOUS TRAITANCE | 35 843,90 € |



Rapport d'activité
2007





Un grand réseau pour une grande métropole



Par sa fréquentation et son organisation, le réseau tbc est devenu une véritable référence en France comme à l'étranger. Preuve en est, le nombre de délégations de villes françaises ou étrangères accueillies chaque année pour visiter et découvrir les transports en commun de l'agglomération bordelaise.

Comme tout grand réseau d'une grande métropole, le réseau Tbc se trouve aujourd'hui confronté aux problèmes de surcharge aux heures de pointe et à la sollicitation de ses matériels. Face à une clientèle de plus en plus séduite et sensibilisée à l'utilisation des transports en commun, mais face aussi à une clientèle de plus en plus exigeante en terme de qualité de service, le réseau Tbc s'attache à imaginer, à développer et à déployer les moyens nécessaires pour maintenir à un haut niveau de qualité les services proposés.

Cet engagement permet de proposer aux 660 091 habitants de l'agglomération bordelaise une offre de transport complète, diversifiée et structurée, de qualité au travers d'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...
- Lignes express,
- Développement de l'intermodalité avec des pôles d'échanges majeurs urbains/interurbains/trains et billettique unique permettant l'accès à l'ensemble du réseau tramway-bus et 7 parcs-relais. Ces derniers sont renforcés par 3 sites de la régie Parcube réservés aux abonnés Cité Pass du réseau Tbc (Pessac Centre, Mérignac Centre et Porte de Bordeaux), soit 252 places supplémentaires.

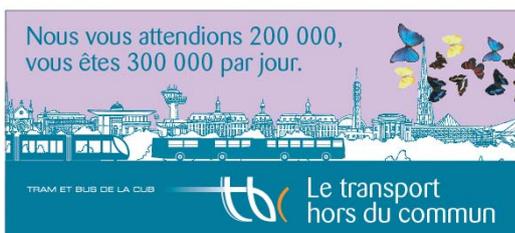


Un réseau valorisé et valorisant

2007 a été l'occasion de mettre en avant tous les atouts du réseau tbc et de valoriser ses services utilisés au quotidien par les habitants de la Communauté Urbaine de Bordeaux.

tbc : un réseau hors du commun

S'appuyant sur la semaine de la mobilité durable fin septembre 2007, Veolia Transport Bordeaux et la Communauté Urbaine de Bordeaux ont affirmé haut et fort à travers plusieurs campagnes de communication, les réussites du réseau tbc. Celui-ci est en effet aujourd'hui un acteur clé de la mobilité dans l'agglomération. Ces campagnes ont donc eu pour objectifs de valoriser l'ensemble du réseau tbc et d'accroître ainsi sa notoriété au travers de son offre, sa performance, son attractivité et ses innovations.



tbc : un réseau « éco-exemplaire »

Avec 273 véhicules fonctionnant au GNV et 6 navettes électriques sur un total de 501 autobus, c'est plus de la moitié du parc qui fonctionne en énergie propre. Parallèlement, Veolia Transport Bordeaux a proposé à la Communauté Urbaine de Bordeaux d'expérimenter sur les véhicules diesel les plus anciens, une émulsion d'eau et de gazole basse teneur en soufre : le GECAM O#.

Cette expérimentation a été menée sur les véhicules stationnés au dépôt de l'Allée des Pins. Le GECAM O# permet aujourd'hui à 95 autobus ne répondant qu'à des normes inférieures ou égales à Euro 3 de se rapprocher de celles exigées par la norme Euro 4 avec une réduction moyenne de près de 60 % des rejets polluants. En novembre, le parc d'autobus s'est enrichi de 10 bus à gabarit réduit répondant aux normes Euro 5 grâce à l'injection d'urée dans le système de combustion et leur équipement en filtre à particules.

En ce qui concerne le tramway, outre le fait qu'il fonctionne à l'électricité, donc sans rejet polluant dans l'atmosphère, celui-ci est alimenté par 15 % d'électricité issue de ressources renouvelables (centrale hydraulique, éolienne) suite à un contrat passé entre EDF et Veolia Transport Bordeaux.

L'ensemble de ces initiatives fait du réseau tbc un réseau de transport urbain éco-exemplaire, un réseau ayant placé la mobilité durable au cœur de son mode de fonctionnement.



Un réseau valorisé et valorisant



tbc : un réseau innovant

En 2007, le réseau tbc a continué à améliorer la qualité de l'accès à l'information à sa clientèle en proposant des services plus rapides, personnalisés et accessibles aux personnes handicapées.

Expérimenté sur les lignes 4, 9, 16, 20, 21, 50, 54 et 55, Mobilinfotbc permet aux abonnés disposant d'une connexion Internet sur leur mobile, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, et quel que soit leur opérateur téléphonique d'obtenir gratuitement les horaires des 2 prochains passages des bus en temps réel.

Parallèlement, le site Internet a été repensé pour offrir une information performante et claire permettant d'accéder rapidement aux informations recherchées, le site infotbc intègre aussi depuis cette année les différents navigateurs de substitution tels que la synthèse vocale, le braille ou le grossissement à l'écran pour que les mal-voyants et non voyants puissent eux aussi bénéficier de toutes les informations délivrées par infotbc.com.

tbc : un réseau partenaire de la vie locale

Comme chaque année, le réseau tbc a soutenu de nombreuses manifestations lui permettant ainsi de participer directement à la vie de l'agglomération bordelaise.

2007 fut naturellement l'année de la Coupe du Monde de Rugby. A l'initiative de la Communauté Urbaine de Bordeaux, deux rames ont été entièrement décorées aux couleurs de l'événement. Le visuel réalisé grâce à la collaboration de l'équipe de l'Union Stade Bordelais CABBG, a été décliné sur 14 stations de tramway. 130 000 tickartes « collectors », un par match se déroulant à Bordeaux, ont été vendus en 15 jours.

Durant cette période, le réseau tbc s'est adapté pour favoriser et faciliter les déplacements des visiteurs en tramway comme en bus pour desservir les axes centre-ville / Stade Jacques Chaban-Delmas / Bordeaux Village Rugby.

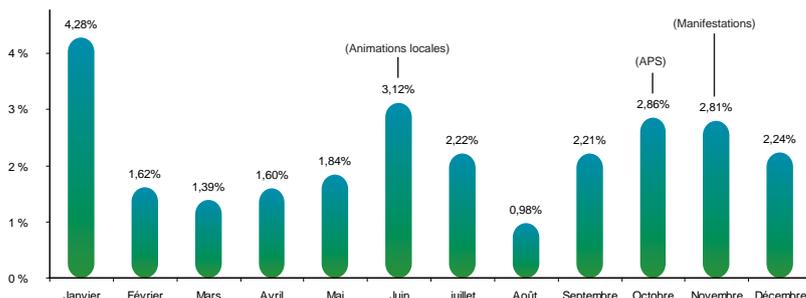


2007

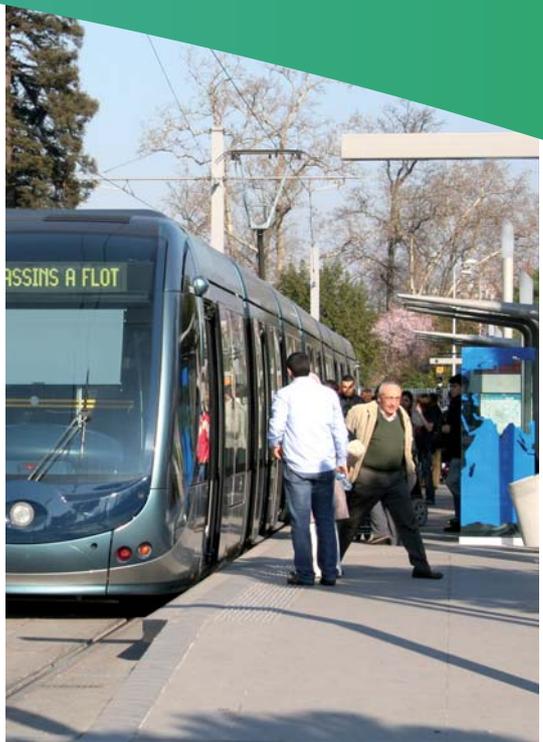
en 4 points

Réseau tramway : une disponibilité en hausse

Si l'on fait abstraction de l'interruption du trafic dû aux intempéries exceptionnelles du mois de janvier, le taux d'indisponibilité du réseau tramway représente 2,02 % de l'ensemble des heures d'exploitation contre 2,22 % en 2006 et 2,36 % en 2005 alors que sur la même période, plus de 780 000 kilomètres supplémentaires ont été réalisés. La fiabilité du système APS et du matériel roulant se confirme même si ces derniers sont encore à l'origine de plus de 29 % des interruptions de trafic.



Taux d'indisponibilité du réseau tramway en %



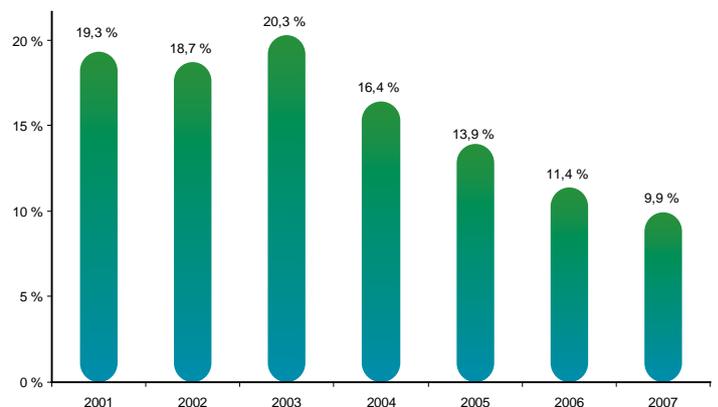
Fraude : un engagement tenu

Enjeu commercial, financier et social, la lutte contre la fraude est et reste une priorité. Au 31/12/2007, les équipes de Vérificateurs de Perception comptaient 68 personnes.

Une nouvelle campagne de sensibilisation a été initiée s'appuyant sur un ton humoristique pour inciter les voyageurs, non seulement à acheter un titre de transport, mais aussi à le valider.

L'ensemble du réseau bus a adopté la montée par l'avant, limitant ainsi la tentation de frauder et recréant un lieu social entre conducteur et clientèle à l'intérieur du bus.

En 2007 le taux de non validation est de 10 % (7,9 % pour le bus - 11 % pour le tram).



Taux de fraude

En 2007, le taux de fraude s'élève à 9,9 % (9,7 % pour le bus - 10,1 % pour le tram); les engagements pris vis-à-vis de la Communauté Urbaine de Bordeaux ont donc été dépassés un an à l'avance.

2007

en 4 points



Modifier les comportements : la lutte contre les incivilités

Cette année encore, Veolia Transport Bordeaux a relancé une campagne de sensibilisation sur les incivilités et l'intérêt à mieux vivre ensemble son déplacement dans les transports en commun.

Un nouveau thème a été décliné : les dégradations occasionnées par les rayures et les graffitis sur les véhicules et le mobilier du réseau. C'est le zèbre qui a été choisi pour être ambassadeur de cette campagne de prévention. Il rejoint les pingouins « laissez sortir avant de monter », le caméléon « chewing-gum, on ne le colle pas partout » et le koala « moins fort les portables ».

Dix stations tramway, choisies pour leur forte fréquentation, ont bénéficié d'un habillage spécifique pendant la campagne. Parallèlement, des sketches ont été joués dans les rames pour interpeller directement les voyageurs sur ces problématiques.

Maîtriser l'accidentologie

Réduire de manière sensible l'accidentologie du réseau est un objectif permanent. Les formations ayant pour but de susciter une prise de conscience et de rappeler les concepts fondamentaux d'une bonne conduite ont été poursuivies. Sensibiliser à une conduite garantissant la sécurité de tous passe aussi par la reconnaissance. Le 12 décembre dernier, 4 conducteurs-receveurs ont ainsi reçu les palmes du bon conducteur de la Prévention Routière dans les salons du Conseil Général de Gironde.

En externe, une campagne de sensibilisation a eu lieu auprès des automobilistes avec la pose, durant 3 mois, sur 3 rames, d'une signalétique spécifique pour rappeler les nécessaires réflexes d'attention et de prudence aux abords et à la traversée de la plateforme tramway.



Une qualité de service reconnue

Le plan signé avec la Communauté Urbaine de Bordeaux s'articule autour de 3 grands axes :

1. la certification d'un certain nombre de services,
2. le suivi d'indicateurs qualité sur des éléments clés du service clients,
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 Veolia Transport Bordeaux.

En 2007, ont obtenu ou ont vu leur certification NF Service reconduite, les lignes A, B et C du tramway, les lignes de bus 22, 48, 53, 54, 55 et 56 ainsi que l'activité contrôle et recouvrement.

ISO 9001/2000 : première entreprise de transport en France à effectuer une telle démarche, Veolia Transport Bordeaux a vu la certification ISO 9001/2000 de son circuit de recettes confirmée. Parallèlement, le Service Technique a vu sa certification ISO 9001 version 2000 renouvelée concernant son activité maintenance et entretien du matériel roulant.



Transport urbain de voyageurs - NF286
Lignes de bus 22-48-53-54-55-56
Ligne de Tram A-B-C

Développée par AFAQ AFNOR Certification - www.marque-nf.com



Les indicateurs de Qualité



●●●● **Respect de l'offre bus :** le pourcentage de parcours perdus par rapport au nombre de parcours théoriques s'élève à 0,35 %.

●●●● **Ponctualité des départs en terminus pour les bus (moyenne annuelle) :** le pourcentage des départs effectués à l'heure s'élève à 91,43 %.

●●●● **Maintenance bus :**
- Disponibilité des valideurs : 99,83 %
- Taux de panne : 1,22 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 25,6 et 26,5
- Propreté des locaux commerciaux :
sur une échelle allant de 0 à 3 (3 étant la meilleure note) la notation a été comprise entre 2,28 et 2,71.

●●●● **Respect de l'offre tramway :** le pourcentage de kilomètres perdus par rapport au nombre de kilomètres théoriques s'élève à 0,50 %.

●●●● **Régularité en station pour le tramway :** le pourcentage des départs effectués à l'heure s'élève à 92,40 %.

●●●● **Maintenance tramway :**
- Disponibilité des valideurs : 99,74 %
- Taux de panne : 7,29 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 25,6 et 27,2

- Propreté des stations :
sur une échelle allant de 0 à 25 (25 étant la meilleure note) la notation a été comprise entre 21,1 et 22,8.

- Propreté des plates-formes :
sur une échelle allant de 0 à 20 (20 étant la meilleure note) la notation a été comprise entre 14,4 et 16,7.

- Propreté des parcs-relais :
sur une échelle allant de 0 à 20 (20 étant la meilleure note) la notation a été comprise entre 14 et 15,6.

●●●● **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 :
96,59 % des bus contrôlés sont conformes

- Information embarquée dans les tramways :
98,94 % des rames contrôlées sont conformes

- Traitement des réclamations :
100 % des réponses ont été faites dans un délai de 30 jours et 85 % 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 2007 : le délai moyen d'intervention a été de 9 minutes et 40 secondes.



Le baromètre satisfaction



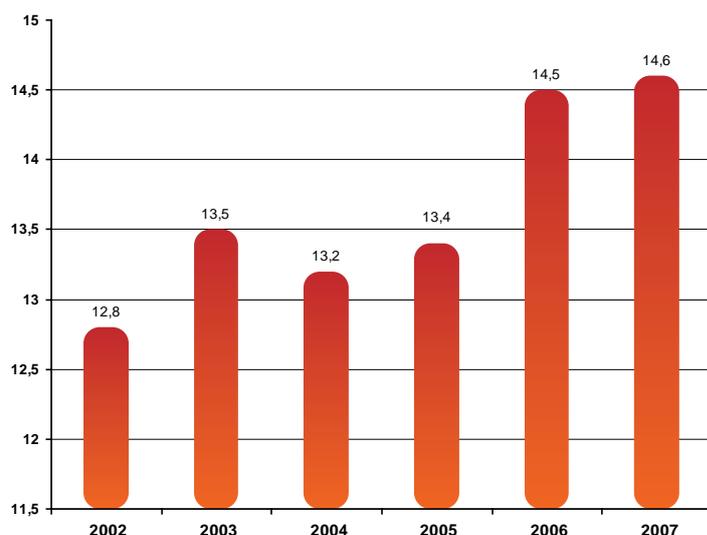
L'enquête a été réalisée courant novembre 2007 auprès de 1 021 clients du réseau tbc selon une méthodologie identique aux années précédentes.



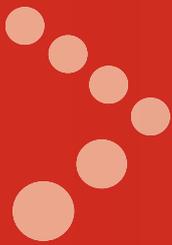
3 types de clientèle ont été identifiés :

- Les clients mixtes utilisant le tramway et le bus
- Les clients utilisant exclusivement le bus
- Les clients utilisant exclusivement le tramway

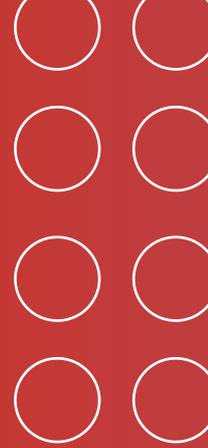
La note de satisfaction globale pour l'année 2007 s'élève à **14,6/20**



● Evolution de la note de satisfaction globale depuis 2002



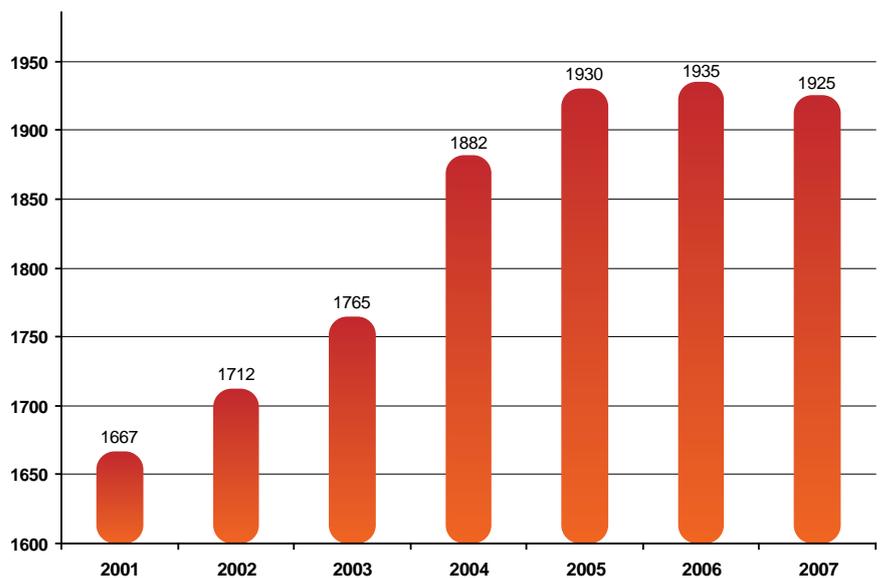
L'effectif



1925 salariés

| | |
|--------------|-----------------------|
| 24 | cadres |
| 265 | Agents de Maîtrise |
| 1 260 | Conducteurs-Receveurs |
| 67 | Employés |
| 309 | Ouvriers |

3,19 % de la masse salariale ont été consacrés en 2007 à la formation des collaborateurs de Veolia Transport Bordeaux. Axe majeur de développement des compétences au sein de l'entreprise, plus de 916 personnes au moins ont suivi une formation en 2007.



● Evolution de l'effectif

Le parc (au 31/12/2007) de véhicules



574 véhicules

Tramway : 67 rames

Bus :
184 articulés (dont 121 GNV)
298 standard (dont 152 GNV)
12 autobus à gabarit réduit
7 minibus

Navette électrique : 6

Age moyen du parc autobus : 6,91 ans

La fréquentation

| | 2006 | 2007 | Ecart % |
|--------------|-------------------|-------------------|------------------|
| Bus | 34 086 319 | 36 383 837 | + 6,74 % |
| Tram | 41 283 813 | 48 223 473 | + 16,81 % |
| TOTAL | 75 370 132 | 84 607 310 | + 12,26 % |





Le réseau 2007



Kilomètres parcourus (millions) :

| | 2006 | 2007 | |
|----------------|-------|-------|----------|
| Bus : | 21,86 | 21,25 | -2,79 % |
| Tram : | 2,42 | 3,03 | +25,21 % |
| TOTAL : | 24,28 | 24,28 | |

Vitesse commerciale

| | 2006 | 2007 |
|-------------|------------|------------|
| Bus | 15,71 km/h | 15,93 km/h |
| Tram | 17,37 km/h | 18,20 km/h |



La tarification

TARIFS AU 1/07/2007



Tickartes

| | |
|---|---------|
| 1 Voyage - mise en correspondance le 24/04/2004 | 1,30 € |
| 10V plein tarif | 10,00 € |
| 5V plein tarif | 5,00 € |
| 10V tarif réduit | 6,10 € |



Pass

| | |
|----------------------|---------|
| Pass Jeune (mensuel) | 26,50 € |
| Cité Pass (mensuel) | 37,60 € |
| Hebdo 7j glissants | 9,45 € |



Les résultats financiers de Tbc



| | 2006 | 2007 | % |
|---|---------|---------|-----------------|
| Contribution forfaitaire (en milliers d'euros) | 128 016 | 133 867 | + 4,57 % |
| Recettes d'exploitation (en milliers d'euros) | 35 382 | 38 836 | + 9,76 % |
| Déficit (en milliers d'euros) | 92 634 | 95 031 | + 2,58 % |
| Recettes/Dépenses | 27,64 % | 29,01 % | |
| Compensations sociales (en milliers d'euros) | 23 243 | 24 121 | + 3,78 % |
| Déficit (hors aides) (en milliers d'euros) | 69 391 | 70 910 | + 2,19 % |

| Repères | 2006 | 2007 | % |
|--------------------|--------|--------|-----------------|
| Dépenses/Kilomètre | 5,27 € | 5,51 € | + 4,55 % |
| Recettes/Kilomètre | 1,46 € | 1,60 € | + 9,59 % |
| Dépenses/Voyage | 1,69 € | 1,58 € | - 6,51 % |
| Recettes/Voyage | 0,47 € | 0,46 € | - 2,13 % |
| Déficit/Voyage | 1,23 € | 1,12 € | - 8,94 % |

Les résultats financiers de Tbc



Résultats de l'année 2007

2006

2007

Dépenses d'exploitation (en millier d'euros)

| | | |
|---|---------|---------|
| Prix forfaitaire contractuel actualisé | 120 248 | 126 798 |
| Incidence des investissements CUB | - 364 | - 546 |
| Valorisation des modifications de l'offre | - 98 | - 240 |
| Variations calendaires | - 327 | 0 |
| Vitesse commerciale | + 2 076 | + 2 136 |
| TIPP | - 151 | - 108 |
| Pénalités qualité | - 265 | - 333 |
| Primes qualité | + 87 | + 103 |
| Effets des grèves | - 239 | - 499 |
| Autres | | + 576 |

Prix forfaitaire

120 967

127 887

| | | |
|---|-------|-------|
| Intéressement recettes | 1 176 | 1 560 |
| Intéressement amendes | 590 | 677 |
| Intéressement publicité | 45 | 15 |
| Intéressement fréquentation | - 91 | - 96 |
| Intéressement gestion des espaces commerciaux et autres | 5 | 6 |
| Impôts et taxes | 5 324 | 3 818 |

Total dépenses

128 016

133 867

Recettes d'exploitation

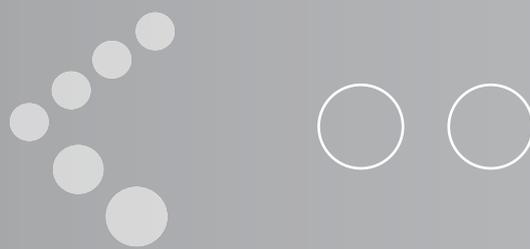
| | | |
|--|--------|--------|
| Vente de titres | 32 633 | 36 025 |
| Amendes | 984 | 968 |
| Frais établissement des cartes | 48 | 51 |
| Redevance publicité | 1 593 | 1 706 |
| Dessertes hors CUB ^(*) | 113 | 54 |
| Transports occasionnels ^(*) | 11 | 32 |

(*) Perçu directement par la CUB

Les résultats financiers de Tbc

| RECETTES TITRES TRANSPORT | 2006 | 2007 | |
|--|----------------------|----------------------|------------------|
| Titres oblitérables | | | |
| - Billets | 4 772 432,00 | 5 463 397,51 | |
| - Tickartes plein tarif 10 voyages | 8 607 001,23 | 9 179 452,84 | |
| - Tickartes tarif réduit 5 voyages | 1 515 658,96 | 1 974 757,89 | |
| - Tickartes tarif réduit | 1 403 555,75 | 1 438 947,92 | |
| - Tickartes hebo 7 jours | 1 086 982,32 | 1 123 986,55 | |
| - Vente Billettique | 697 080,52 | 232 935,19 | |
| - Parcs-relais | 950 184,22 | 1 042 288,67 | |
| Sous-total titres oblitérables | 19 032 895,00 | 20 455 766,57 | + 7,48 % |
| Abonnements | | | |
| - Bordeaux scolaires | 395 588,05 | 319 314,39 | |
| - Bordeaux étudiants | - | - | |
| - Clip jeune | 64 593,40 | 66 359,52 | |
| - Cartes foire | 20 873,74 | 20 814,23 | |
| - Cartes Pass jeune | 8 885 772,29 | 9 818 323,56 | |
| - Ter - Bus (SNCF) | 249 761,74 | 303 356,56 | |
| - Car-Bus | 515,41 | 117 019,99 | |
| - Mensuel Jeunes | 302 195,38 | 327 001,51 | |
| - Cité Pass mensuel | 669 275,77 | 751 303,37 | |
| - Cité Pass annuel | 1 393 047,26 | 1 722 199,21 | |
| - Cité Pass Groupe | 1 355 458,26 | 1 785 461,83 | |
| Sous-total abonnements | 13 337 081,80 | 15 231 334,17 | + 14,20 % |
| Titres de transport divers (cartes) | | | |
| - Permis administrations | 112 196,49 | 113 999,97 | |
| - Cartes spéciales congrès | 11 818,52 | 43 715,11 | |
| - Cartes groupes | 66 448,31 | 78 805,50 | |
| - Cartes Bordeaux découverte | 159 957,88 | 220 410,38 | |
| - Recettes harmonisées | 35 423,06 | 14 738,63 | |
| - Régul. recettes titres | -122 455,53 | -134 244,88 | |
| Sous-total cartes | 263 388,73 | 337 424,71 | |
| TOTAL RECETTES TITRES | 32 633 365 | 36 024 525,45 | +10,39 % |
| AUTRES RECETTES | | | |
| Amendes | 983 640,36 | 968 285,13 | |
| Frais d'établissement de cartes | 47 516,72 | 51 304,32 | |
| Redevance pour publicité | 1 593 615,36 | 1 706 169,00 | |
| TOTAL DES RECETTES | 35 258 137,97 | 38 750 283,90 | + 9,90 % |

Les résultats financiers de Veolia Transport Bordeaux



| | 2006 | 2007 | % |
|------------------------------------|----------------|----------------|-----------------|
| Chiffre d'affaires | 128 229 | 133 421 | + 4,05 % |
| Autres produits | 4 876 | 3 890 | |
| Total produits exploitation | 133 105 | 137 311 | |
| Total des charges | 132 094 | 134 894 | + 2,12 % |
| dont salaires et charges | 83 672 | 87 148 | + 4,15 % |
| | 2006 | 2007 | |
| Résultats d'exploitation | 1 012 | 2 414 | |
| Résultats financier | 648 | 987 | |
| Résultats courant avant impôt | 1 660 | 3 404 | |

Les résultats financiers de Veolia Transport Bordeaux

| | | |
|---------------|--|----------------|
| - 1 - | BILAN ACTIF | 2050 |
| Désignation : | VEOLIA TRANSPORT BORDEAUX | |
| Adresse : | 12, Boulevard Antoine Gautier 33000 BORDEAUX | Durée N : 12 |
| N°SIRET : | 43458223500017 | Durée N-1 : 12 |
| | Code APE : 602A | |

| Rubriques | Montant brut | Amortissements | 31/12/2007 | 31/12/2006 |
|--|----------------------|----------------------------|---------------------|----------------------------|
| Capital souscrit non appelé | | | | |
| IMMOBILISAT. INCORPORELLES | | | | |
| Frais d'établissement | | AC | | |
| Frais de développement | | AE | | |
| Concessions,brevets,droits similaires | | AG | | |
| Fonds commercial (1) | | AI | | |
| Autres immobilisations incorporelles | 18 697,08 | AK | 18 697,08 | 3 301,64 |
| Avances,acomptes immob. incorpor. | | AM | | |
| IMMOBILISATIONS CORPORELLES | | | | |
| Terrains | | AO | | |
| Constructions | 763 923,90 | AQ | 323 815,15 | 440 108,75 |
| Installations techniq., matériel, outillage | 362 138,53 | AS | 137 212,98 | 224 925,55 |
| Autres immobilisations corporelles | 1 285 678,11 | AU | 1 090 949,71 | 194 728,40 |
| Immobilisations en cours | | AW | | 3 650,00 |
| Avances et acomptes | | AY | | |
| IMMOBILISATIONS FINANCIERES (2) | | | | |
| Participations par mise en équivalence | | CT | | |
| Autres participations | | CV | | |
| Créances rattachées à participations | | BC | | |
| Autres titres immobilisés | | BE | | |
| Prêts | | BG | | |
| Autres immobilisations financières | 77 607,19 | BI | 77 607,19 | 75 197,17 |
| TOTAL II | 2 508 044,81 | BK | 1 570 674,92 | 937 369,89 |
| STOCKS ET EN-COURS | | | | |
| Matières premières, approvisionnements | 2 952 879,47 | BM | 105 937,04 | 2 846 942,43 |
| En-cours de production de biens | | BO | | 3 147 695,48 |
| En-cours de production de services | | BQ | | |
| Produits intermédiaires et finis | | BS | | |
| Marchandises | | BU | | |
| Avances,acomptes versés/commandes | 160 045,51 | BW | 160 045,51 | 233 546,10 |
| CREANCES | | | | |
| Créances clients & cptes rattachés (3) | 4 722 154,30 | BY | 4 722 154,30 | 3 791 629,84 |
| Autres créances (3) | 23 580 155,77 | CA | 23 580 155,77 | 23 325 260,48 |
| Capital souscrit et appelé, non versé | | CC | | |
| DIVERS | | | | |
| Valeurs mobilières de placement (dt actions propres) | | CE | | |
| Disponibilités | 138 031,92 | CG | 138 031,92 | 58 175,96 |
| COMPTES DE REGULARISATION | | | | |
| Charges constatées d'avance (3) | 132 507,66 | CI | 132 507,66 | 80 438,58 |
| TOTAL III | 31 685 774,63 | CK | 105 937,04 | 31 579 837,59 |
| Frais émission d'emprunts à étaler | | CW | | |
| Primes rembours des obligations | | CM | | |
| Ecart de conversion actif | | CN | | |
| TOTAL GENERAL (I à VI) | 34 193 819,44 | 1A | 1 676 611,96 | 32 517 207,48 |
| Renvois:(1) droit bail N-1 | | (2)Part -1an immo.fin. N-1 | 2 274,16 | (3)Part à + 1 an: [CR] N-1 |
| | | | 774,16 | 1 299,98 |
| Clause réserv. propr. Immobilisations : | | | | 612,98 |
| | | Stocks : | | Créances : |

Les résultats financiers de Veolia Transport Bordeaux



- 2 -

BILAN PASSIF

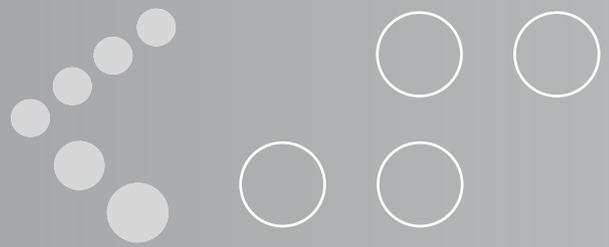
2051

Désignation : VEOLIA TRANSPORT BORDEAUX

| Rubriques | | 31/12/2007 | 31/12/2006 |
|---|----|----------------------|----------------------|
| CAPITAUX PROPRES | | | |
| Capital social ou individuel (1) (dont versé : <input style="width: 100px; border: 1px solid black;" type="text" value="300 000,00"/>) | DA | 300 000,00 | 300 000,00 |
| Primes d'émission, de fusion, d'apport | DB | | |
| Ecarts de réévaluation (2) (dont écart d'équivalence : <input style="width: 100px; border: 1px solid black;" type="text" value="EK"/>) | DC | | |
| Réserve légale (3) | DD | 30 000,00 | 30 000,00 |
| Réserves statutaires ou contractuelles | DE | | |
| Réserves réglementées (3) (dont rés. prov. cours <input style="width: 100px; border: 1px solid black;" type="text" value="B1"/>) | DF | | |
| Autres réserves (dont achat d'œuvres orig. <input style="width: 100px; border: 1px solid black;" type="text" value="EJ"/>) | DG | | |
| Report à nouveau | DH | 63,45 | 606,32 |
| RESULTAT DE L'EXERCICE (bénéfice ou perte) | DI | 2 199 816,72 | 1 151 457,13 |
| Subventions d'investissements | DJ | | |
| Provisions réglementées | DK | | |
| TOTAL I | DL | 2 529 880,17 | 1 482 063,45 |
| 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 | 912 019,00 | 940 284,00 |
| Provisions pour charges | DQ | 1 828 294,00 | 2 937 895,00 |
| TOTAL III | DR | 2 740 313,00 | 3 878 179,00 |
| DETTES (4) | | | |
| Emprunts obligataires convertibles | DS | | |
| Autres emprunts obligataires | DT | | |
| Emprunts et dettes auprès des établissements de crédit (5) | DU | 407 709,58 | 2 087 491,28 |
| Emprunts, dettes fin. divers (dont emp. participatifs <input style="width: 100px; border: 1px solid black;" type="text" value="EI"/>) | DV | | |
| Avances et acomptes reçus sur commandes en cours | DW | 290,67 | 121,49 |
| Dettes fournisseurs et comptes rattachés | DX | 7 180 836,36 | 5 906 781,56 |
| Dettes fiscales et sociales | DY | 12 768 012,28 | 11 643 891,55 |
| Dettes sur immobilisations et comptes rattachés | DZ | 384 025,12 | 405 072,09 |
| Autres dettes | EA | 6 506 140,30 | 6 312 539,97 |
| COMPTES DE REGULARISATION | | | |
| Produits constatés d'avance (4) | EB | | |
| TOTAL IV | EC | 27 247 014,31 | 26 355 897,94 |
| Ecarts de conversion passif | V | | |
| TOTAL GENERAL (I à V) | EE | 32 517 207,48 | 31 716 140,39 |

| 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) | 1F | | |
| (3) Dont réserve réglementée des plus-values à long terme | EF | | |
| (4) Dettes et produits constatés d'avance à moins d'1 an | EG | 27 246 723,64 | 23 704 874,95 |
| (5) Dont concours bancaires, soldes créditeurs de banque, CCP (balo) | EH | 407 709,58 | 2 087 491,28 |
| Dettes à plus d'un an (balo) | | | 2 650 901,50 |
| Dettes à moins d'un an (balo) | | 27 247 014,31 | 23 704 996,44 |

Les résultats financiers de Veolia Transport Bordeaux



- 4 -

COMPTE DE RESULTAT (suite)

2053

Désignation : VEOLIA TRANSPORT BORDEAUX

| Rubriques | | 31/12/2007 | 31/12/2006 |
|--|-------------|-----------------------|-----------------------|
| 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 | 22 535,00 | 1 884,00 |
| Charges exceptionnelles sur opérations en capital | HF | | 1 532,00 |
| Dotations exceptionnelles aux amortissements et provisions | HG | 8 019,00 | |
| TOTAL DES CHARGES EXCEPTIONNELLES (7) | VIII | 30 554,00 | 3 416,00 |
| 4. RESULTAT EXCEPTIONNEL (VII - VIII) | HI | (30 554,00) | (3 416,00) |
| Participation des salariés aux résultats de l'entreprise | IX HJ | 438 278,00 | 186 654,00 |
| Impôts sur les bénéfices | X HK | 735 002,00 | 318 124,00 |
| TOTAL DES PRODUITS (I + III + V + VII) | HL | 138 315 440,14 | 133 763 157,39 |
| TOTAL DES CHARGES (II + IV + VI + VIII + IX + X) | HM | 136 115 623,42 | 132 611 700,26 |
| 5. BENEFICE OU PERTE (total des produits - total des charges) | HN | 2 199 816,72 | 1 151 457,13 |

| 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 : | | HP | |
| - Crédit-bail mobilier | (balo) | HQ | |
| - Crédit-bail immobilier | (balo) | 1H | |
| (4) Dont charges d'exploitation sur exercices antérieurs (8) | (balo) | 1J | 1 004 275,94 |
| (5) Dont produits concernant les entreprises liées | (balo) | 1K | 657 649,01 |
| (6) Dont intérêts concernant les entreprises liées | (balo) | HX | |
| (6bis) Dont dons faits aux organismes d'intérêt général (art.238 bis du CGI) | | A1 | 2 546 863,38 |
| (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 | | |
| | | Exercice N | |
| (7) Détail des produits et charges exceptionnels | | 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> | | | |
| | | Exercice N | |
| (8) Détail des produits et charges sur exercices antérieurs | | 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

Note globale : 14,6/20

| Attentes prioritaires | | Attentes importantes | | Attentes secondaires | |
|---|----------|----------------------|---|------------------------------|---|
| Satisfaction | Attentes | | | | |
| 20 | | Q31 | Présence d'un titre de transport adapté | 16.9 | |
| Excellent  | | Q23 | Facilité à se rendre d'un quartier au CV | 15.6 | Q37 Praticité du site internet 16.6 Q08T Connaissance de l'heure de passage du tram à l'arrêt 16.5 Q11T Facilité à accéder aux arrêts et à monter dans le tram 16.3 Q32 Facilité à trouver un point d'achat des titres 16.3 Q36 Facilité à comprendre l'information sur les horaires 16.1 Q16T Conduite des conducteurs de tram 15.9 Q17T Utilité des informations données aux arrêts de tram 15.9 Q35 Compétence du personnel des Espaces-Accueil 15.7 |
| | | Q25 | Rapidité du trajet TC par rapport à la voiture | 15.1 | Q19 Attitude conducteurs de bus / renseigner la clientèle 15.5 Q15T Propreté intérieure du tram 15.4 |
| 15 | | Q21 | Desserte des transports en commun dans le quartier | 14.5 | Q18 Attitude des conducteurs de bus avec la clientèle 15.0 Q30 Praticité des informations données par "Allô Bus" 14.9 Q20 Attitude conducteurs de bus / autres usagers de la voirie 14.8 Q28 Attitude des contrôleurs avec la clientèle 14.7 Q13T Sentiment de sécurité aux arrêts de tram 14.7 Q11B Facilité à accéder aux arrêts et à monter dans les bus 14.7 Q14T Sentiment de sécurité à l'intérieur du tram 14.5 |
| Assez bon  | | Q24 | Facilité à trouver le bon arrêt et la bonne ligne | 14.2 | Q34 Temps d'attente achat titre / Espaces-Accueil 14.0 Q15B Propreté intérieure des bus 13.9 Q29 Facilité à joindre "Allô Bus" 13.8 Q10T Connaissance heure d'arrivée à destination / tram 13.8 Q17B Utilité des informations données aux arrêts de bus 13.7 Q14B Sentiment de sécurité à l'intérieur des bus 13.7 Q12T Confort aux arrêts de tram 13.4 Q13B Sentiment de sécurité aux arrêts de bus 13.1 Q38 Rapidité d'info en cas de perturbations / réseau 13.0 |
| | | | Q33 | Prix des titres de transport | 13.4 |
| 13 | | | | | |
| Passable  | | Q22 | Facilité à se rendre d'un quartier à un autre hors CV | 12.2 | |
| | | Q09T | Espace disponible en heures de pointe dans le tram | 10.2 | Q12B Confort aux arrêts de bus 9.7 |
| 10 | | | | | |
| Insuffisant  | | | | | |
| 0 | | | | | |

| Satisfaction | | Atentes | | Atentes prioritaires | | Atentes importantes | | Atentes secondaires | |
|--------------------|---|---------|--|---|---|---------------------|--|---|---|
| | 20 | | | | | | | | |
| Excellent |  | | | <p>Q23 Facilité à se rendre d'un quartier au centre ville  15.5</p> | <p>Q31 Présence d'un titre de transport adapté 17.0</p> <p>Q07T Ponctualité des tramways 15.9</p> <p>Q06T Temps d'attente du tram à l'arrêt 15.4</p> | | | <p>Q37 Praticité du site internet  16.7</p> <p>Q32 Facilité à trouver un point d'achat des titres 16.3</p> <p>Q08T Connaissance heure de passage du tram à l'arrêt 16.2</p> <p>Q11T Facilité à accéder aux arrêts et à monter dans le tram 16.2</p> <p>Q16T Conduite des conducteurs de tram 16.0</p> <p>Q36 Facilité à comprendre l'information sur les horaires  16.0</p> <p>Q17T Utilité des informations données aux arrêts de tram 15.7</p> <p>Q35 Compétence du personnel des Espaces-Accueil 15.6</p> <p>Q15T Propreté intérieure du tram 15.4</p> <p>Q19 Attitude des conducteurs de bus / renseigner clientèle 15.3</p> | |
| | 15 | | | <p>Q25 Rapidité du trajet TC par rapport à la voiture 14.5</p> <p>Q21 Desserte des transports en commun dans le quartier 14.1</p> <p>Q24 Facilité à trouver le bon arrêt et la bonne ligne 13.8</p> | | | | <p>Q18 Attitude des conducteurs de bus avec la clientèle 14.8</p> <p>Q13T Sentiment de sécurité aux arrêts de tram 14.6</p> <p>Q10T Connaissance heure d'arrivée à destination / tram 14.6</p> <p>Q30 Praticité des infos données par "Allô Bus" 14.6</p> <p>Q20 Attitude des conducteurs de bus / autres usagers voirie 14.6</p> <p>Q11B Facilité à accéder aux arrêts et à monter dans les bus 14.5</p> <p>Q14T Sentiment de sécurité à l'intérieur du tram 14.2</p> <p>Q28 Attitude des contrôleurs avec la clientèle 14.2</p> | |
| Assez bon |  | | | | <p>Q26 Simplicité des correspondances  14.0</p> <p>Q33 Prix des titres de transport 13.1</p> | | | <p>Q15B Propreté intérieure des bus  13.8</p> <p>Q34 Temps d'attente achat titre / Espaces-Accueil 13.7</p> <p>Q14B Sentiment de sécurité à l'intérieur des bus 13.6</p> <p>Q12T Confort aux arrêts de tram 13.5</p> <p>Q17B Utilité des infos données aux arrêts de bus 13.5</p> <p>Q29 Facilité à joindre "Allô Bus" 13.4</p> <p>Q13B Sentiment de sécurité aux arrêts de bus 13.0</p> | |
| | 13 | | | | | | | | |
| Passable |  | | | | <p>Q22 Facilité à se rendre d'un quartier à un autre hors CV 12.3</p> <p>Q09T Espace disponible en HP dans le tram 10.2</p> | | | <p>Q38 Rapidité d'info en cas de perturbations / réseau 12.6</p> <p>Q16B Conduite des conducteurs de bus 12.5</p> <p>Q07B Ponctualité des bus  12.3</p> <p>Q08B Connaissance heure de passage du bus à l'arrêt  12.2</p> <p>Q09B Espace disponible en HP dans les bus  12.0</p> <p>Q10B Connaissance heure d'arrivée à destination / bus  11.9</p> <p>Q06B Temps d'attente du bus à l'arrêt  11.4</p> <p>Q27 Perception du réseau de soirée  11.1</p> | |
| | 10 | | | | | | | | |
| Insuffisant |  | | | | | | | | |
| | 0 | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | <p>Q12B Confort aux arrêts de bus 9.5</p> |

Clients exclusifs bus

Note globale : 14,5/20

| Satisfaction | | Attentes | | Attentes prioritaires | | Attentes importantes | | Attentes secondaires | |
|---|----|---|--|---|--|--|--|--|--|
| 20 | | Attentes | | Attentes prioritaires | | Attentes importantes | | Attentes secondaires | |
| Excellent  | 15 | Q23 Facilité à se rendre d'un quartier au centre ville  15.4 | | Q31 Présence d'un titre de transport adapté  17.1 | | Q37 Praticité du site internet 17.3 | | Q19 Attitude des conducteurs de bus / renseigner la clientèle 16.4 | |
| | | Q21 Desserte des TC dans le quartier  14.2 | | Q36 Facilité à comprendre l'info sur les horaires 15.9 Q18 Attitude des conducteurs de bus avec la clientèle 15.8 | | Q32 Facilité à trouver un point d'achat des titres 15.9 Q35 Compétence du personnel des Espaces-Accueil 15.7 Q20 Attitude conducteurs de bus / autres usagers voirie 15.5 Q11B Facilité à accéder aux arrêts et à monter dans les bus 15.2 Q28 Attitude des contrôleurs avec la clientèle 15.2 | | Q30 Praticité des infos données par "Allô Bus" 14.8 Q17B Utilité des infos données aux arrêts de bus 14.5 Q15B Propreté intérieure des bus 14.3 Q14B Sentiment de sécurité à l'intérieur des bus 14.3 Q26 Simplicité des correspondances 13.9 Q29 Facilité à joindre "Allô Bus" 13.9 Q25 Rapidité du trajet TC par rapport à la voiture 13.8 Q34 Temps d'attente achat titre / Espaces-Accueil 13.8 Q16B Conduite des conducteurs de bus 13.7 Q33 Prix des titres de transport  13.6 | |
| Assez bon  | 13 | Q24 Facilité à trouver le bon arrêt et la bonne ligne 13.8 | | Q13B Sentiment de sécurité aux arrêts de bus 13.5 Q08B Connaissance heure de passage du bus à l'arrêt  13.4 Q07B Ponctualité des bus 13.1 Q10B Connaissance heure d'arrivée à destination / bus 12.9 Q06B Temps d'attente du bus à l'arrêt 12.5 Q09B Espace disponible en HP dans les bus  11.8 Q12B Confort aux arrêts de bus 10.4 | | Q38 Rapidité d'info en cas de perturbations / réseau 12.3 Q27 Perception du réseau de soirée 11.6 Q22 Facilité à se rendre d'un quartier à un autre hors CV 10.8 | | | |
| | | Passable  | | Insuffisant  | | 10 | | 0 | |

Clients exclusifs tram

Note globale : 14,9/20

| Satisfaction | Attentes | Attentes prioritaires | Attentes importantes | Attentes secondaires |
|--------------|---|---|---|--|
| 20 | Excellent  | <p>Q16T Conduite des conducteurs de tram 15.9</p> <p>Q07T Ponctualité des tramways 15.4</p> | <p>Q08T 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 16.5</p> <p>Q25 Rapidité du trajet TC par rapport à la voiture 16.1</p> <p>Q23 Facilité à se rendre d'un quartier au centre ville 15.7</p> | <p>Q31 Présence d'un titre de transport adapté 16.9</p> <p>Q32 Facilité à trouver un point d'achat des titres 16.4</p> <p>Q37 Praticité du site internet 16.4</p> <p>Q36 Facilité à comprendre l'information sur les horaires 16.2</p> <p>Q17T Utilité des informations données aux arrêts de tram 16.1</p> <p>Q35 Compétence du personnel des Espaces-Accueil 16.0</p> <p>Q30 Praticité des informations données par "Allô Bus" 15.9</p> <p>Q15T Propreté intérieure du tram 15.5</p> <p>Q28 Attitude des contrôleurs avec la clientèle 15.3</p> <p>Q21 Desserte des transports en commun dans le quartier 15.1</p> |
| 15 | Assez bon  | <p>Q06T Temps d'attente du tram à l'arrêt 14.5</p> | <p>Q24 Facilité à trouver le bon arrêt et la bonne ligne 14.7</p> | <p>Q29 Facilité à joindre "Allô Bus" 14.9</p> <p>Q13T Sentiment de sécurité aux arrêts de tram 14.8</p> <p>Q14T Sentiment de sécurité à l'intérieur du tram 14.8</p> <p>Q34 Temps d'attente achat titre / Espaces-Accueil 14.6</p> <p>Q26 Simplicité des correspondances 14.2</p> <p>Q38 Rapidité d'info en cas de perturbations sur le réseau 13.8</p> <p>Q33 Prix des titres de transport 13.7</p> <p>Q27 Perception du réseau de soirée 13.6</p> |
| 13 | Passable  | | <p>Q12T Confort aux arrêts de tram 13.2</p> | <p>Q10T Connaissance heure d'arrivée à destination / tram 12.8</p> <p>Q22 Facilité à se rendre d'un quartier à un autre hors CV 12.5</p> |
| 10 | Insuffisant  | | <p>Q09T Espace disponible en heures de pointe dans le tram 10.2</p> | |
| 0 | | | | |



TRAM ET BUS DE LA CUB



25 rue Commandant Marchand
33082 Bordeaux Cedex