

**Direction générale mobilité  
Direction de l'exploitation**

**DÉLÉGATION DE SERVICE PUBLIC  
DE TRANSPORTS URBAINS  
2015 - 2022**

# **RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGANTE ANNEE 2020**



# SOMMAIRE

<b>L'année 2020</b>	<b>7</b>
<b>Les faits marquants</b>	<b>9</b>
<b>Les repères</b>	<b>11</b>
<b>Chapitre 1 - Le cadre de la DSP de transports urbains</b>	<b>13</b>
<b>1.1 - Les bases contractuelles</b>	<b>15</b>
1.1.1 - Un forfait de charges	15
1.1.2 - Des recettes	16
1.1.3 - Une tarification	16
1.1.4 - Un mécanisme d'intéressements financiers	16
1.1.5 - Des garanties bancaires	17
<b>1.2 - Le pilotage et la gouvernance du contrat</b>	<b>18</b>
1.2.1 - Le pilotage	18
1.2.2 - La gouvernance	19
<b>1.3 - Les particularités du contrat</b>	<b>21</b>
1.3.1 - Le management environnemental	21
1.3.2 - La gestion patrimoniale	22
1.3.3 - Le Plan Prévisionnel d'Investissement du délégataire	23
<b>1.4 - La vie du contrat</b>	<b>24</b>
<b>Chapitre 2 - L'exploitation du réseau et de ses services</b>	<b>27</b>
<b>2.1 - Le réseau TBM</b>	<b>29</b>
2.1.1 - Les principaux résultats	29
2.1.2 - La qualité du réseau	33
2.1.3 - La tarification	37
2.1.4 - Les recettes tarifaires	39
2.1.5 - Les recettes annexes	40
2.1.6 - Les ratios d'exploitation	42
2.1.7 - La mesure de la satisfaction	43
<b>2.2 - Le réseau de tramway</b>	<b>47</b>
2.2.1 - L'offre proposée aux usagers	47
2.2.2 - Les résultats d'exploitation	48
2.2.3 - Les recettes et les dépenses	50
2.2.4 - La qualité du réseau	51
2.2.5 - L'accidentologie	58

<b>2.3 - Le réseau de bus</b>	<b>63</b>
2.3.1 - L'offre proposée aux usagers	63
2.3.2 - Les résultats d'exploitation	63
2.3.3 - Les recettes et les dépenses	67
2.3.4 - La qualité du réseau	67
2.3.5 - L'accidentologie	71
<b>2.4 - Le service Bat<sup>3</sup></b>	<b>75</b>
2.4.1 - Le fonctionnement du service	75
2.4.2 - Les résultats d'exploitation	75
2.4.3 - Les recettes et les dépenses	76
2.4.4 - La qualité du réseau	76
<b>2.5 - Les parcs relais et les parcs mixtes</b>	<b>79</b>
2.5.1 - L'offre proposée aux usagers	79
2.5.2 - La fréquentation	80
2.5.3 - Les recettes et les dépenses	81
2.5.4 - La qualité du réseau	81
<b>2.6 - Le service V<sup>3</sup></b>	<b>83</b>
2.6.1 - La structure du service	83
2.6.2 - La gamme tarifaire et son évolution	83
2.6.3 - Le profil des usagers	84
2.6.4 - La fréquentation	85
2.6.5 - Les recettes et les dépenses	85
2.6.6 - Point particulier sur le service	86
2.6.7 - La qualité du service	87
2.6.8 - L'évolution du service	87
<b>2.7 - Les autres services « vélos »</b>	<b>89</b>
<b>2.8 - Le service Mobibus</b>	<b>91</b>
2.8.1 - Le fonctionnement du service	91
2.8.2 - Les adhérents	92
2.8.3 - Les résultats d'exploitation	92
2.8.4 - La spécificité du service	95
2.8.5 - Les recettes et les dépenses	96
2.8.6 - La qualité du service	97
2.8.7 - La mesure de la satisfaction	101
2.8.8 - L'accidentologie	102

<b>Chapitre 3 - Les contrôles et la fraude sur le réseau</b>	<b>105</b>
<b>3.1 - Le contrôle des voyageurs</b>	<b>105</b>
<b>3.2 - La mesure de la fraude</b>	<b>109</b>
3.2.1 - La fraude visible	109
3.2.2 - La fraude enquêtée	111
<b>Chapitre 4 - Discrimination et harcèlement</b>	<b>115</b>
<b>4.1 - Rappel du cadre</b>	<b>117</b>
<b>4.2 - Rappel des engagements de Bordeaux Métropole</b>	<b>117</b>
<b>4.3 - Les actions menées en 2020</b>	<b>118</b>
4.3.1 - Les arrêts à la demande	118
4.3.2 - Des pictogrammes contre le harcèlement	119
<b>Annexes</b>	<b>121</b>
<b>Annexe 1 - Les délibérations « Transports » en 2020</b>	<b>123</b>
<b>Annexe 2 - L'arrêté des comptes 2020</b>	<b>125</b>
<b>Annexe 3 - L'analyse financière de la société dédiée</b>	<b>127</b>



# L'ANNEE 2020 : La crise sanitaire

Principaux décrets, en 2020, prescrivant les mesures générales nécessaires pour faire face à l'épidémie du COVID-19, dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire.

Décret n°2020 - 260 du 16 mars 2020

Décret n°2020 - 545 du 11 mai 2020

Décret n°2020 - 1262 16 octobre 2020

Décret n°2020 - 1310 du 29 octobre 2020

## Le 1<sup>er</sup> confinement et ses impacts

Une cellule de coordination entre Bordeaux Métropole et Keolis Bordeaux Métropole s'est mise en place dès le début du 1er confinement.

Réunie quotidiennement, puis hebdomadairement à compter de mi-avril 2020, cette cellule a eu pour objectif de réaliser un suivi quotidien et concerté de la gestion de crise, et permettre à Bordeaux Métropole de valider les actions engagées par le délégataire.

Les décisions ont porté, entre autres, sur l'adaptation de l'offre de transport, les gestes commerciaux pour les abonnés, les mesures barrières dans les transports à destination des voyageurs, les mesures de nettoyage et de désinfection des matériels roulants, le gardiennage des dépôts fermés, l'interdiction de la vente à bord et de la montée par la porte avant, la fermeture des agences commerciales.

En parallèle à cette cellule, des réunions et contacts réguliers ont eu lieu pour s'assurer de la parfaite coordination entre la direction du délégataire d'une part, le Vice-Président en charge des transports et la direction générale mobilités de Bordeaux Métropole d'autre part.

Des réunions sur les mesures sanitaires et l'offre du réseau TBM en présence du Président de Bordeaux Métropole ont également eu lieu le 19 mars et le 04 mai 2020.

A compter du 15 mars 2020, Bordeaux Métropole et le délégataire ont décidé, conjointement, de suspendre la vente à bord des titres de transport, d'interdire la montée des voyageurs par l'avant des bus et de condamner les portes de service des tramways. A cette occasion, un espace « sanitaire » a été créé afin de protéger les conducteurs (balisage d'une zone neutre derrière le poste de conduite).

Un premier PTA (Plan de Transport Adapté) a été mis en place dès le 16 mars 2020 modifiant l'offre de transport avec une offre assurée sur l'ensemble du réseau de 06h30 à 20h30. Dès le 17 mars 2020, à l'issue des annonces gouvernementales, précisant les mesures de confinement à respecter, un renforcement des dispositions a été mise en œuvre afin de veiller au respect des règles de prévention.

Dès le 25 mars 2020, en réponse au besoin de mobilité du personnel soignant travaillant dans les structures hospitalières et les EHPAD ; l'amplitude de service n'étant plus adaptée à leurs besoins de déplacement, le service Mobi-Soignant a été mis en place

Ce service fut réservé exclusivement au personnel soignant ne pouvant effectuer le trajet entre leur domicile et les établissements de santé par leurs propres moyens (voiture, vélo, ...) ou avec les lignes du réseau TBM. Disponible sur réservation et accessible gratuitement pour le personnel concerné, ce service s'est inscrit en complémentarité du réseau TBM. Il a circulé tous les jours, de 05h30 à 23h00, ceci du 25 mars au 24 mai 2020.

En accord avec Bordeaux Métropole, pour limiter le recours au chômage partiel et sur la base du volontariat, des agents du délégataire ont assuré le gardiennage du dépôt Lescure à compter du 04 avril 2020, puis des dépôts Achard, Bastide Niel et de la Jallère à compter du 27 avril 2020 jusqu'à la veille du 1<sup>er</sup> déconfinement.

**Au cours de cette première période de confinement et de déconfinement, la recherche de la meilleure adéquation entre offre et besoins aura nécessité la conception et la mise en œuvre de 16 Plans de Transports Adaptés successifs, validés par Bordeaux Métropole.**

### **Le 2<sup>ème</sup> confinement**

Le 28 octobre 2020, c'est l'entrée en vigueur d'un nouveau confinement. L'organisation du réseau et de ses services s'est de nouveau adaptée aux mesures sanitaires gouvernementales.

Après une période d'observation des usages et de la fréquentation de TBM, et en accord avec Bordeaux Métropole, et permettre une adaptation de l'offre, un nouveau Plan de Transport Adapté a été mis en oeuvre à partir le 12 novembre.

Le 15 décembre 2020, les mesures sanitaires en vigueur actent la levée du 2<sup>ème</sup> confinement avec la mise en place d'un couvre-feu de 20 heures à 6 heures à l'exception de la nuit du 24 au 25 décembre.

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

**Les services métropolitains ont pu constater le professionnalisme et la réactivité du délégataire quant à la gestion d'une crise sanitaire, sans précédent.**

**Au-delà de l'information des gestes barrières, de la mise en place de la signalétique et de l'évolution de l'offre de transport du réseau TBM, le délégataire s'est également attaché à garder le lien avec l'ensemble des usagers qu'ils soient abonnés ou occasionnels.**



# LES FAITS MARQUANTS DE 2020

## Février

Plusieurs manifestations des « gilets jaunes » en centre ville, réorganisation du réseau de bus entre 14h30 et 17h30

## 29 Février

Extension de la ligne D du tramway de la Mairie du Bouscat vers Eysines Cantinolle avec réorganisation de 12 lignes de bus

avec

Ouverture de deux stations V<sup>3</sup> « Hippodrome » et « Cantinolle »

Ouverture de deux parcs relais « Hippodrome » (250 places) et « Cantinolle (622 places)

## 16 Mars

Mise en place d'un Plan de Continuité d'Activité du réseau, pour assurer un service minimum avec le personnel TBM disponible et un parc de matériel roulant réduit. A compter de cette date, adaptations régulières de l'offre, au regard de l'évolution de la situation sanitaire (amplitudes, fréquences, horaires ...)

## 20 Mars

Arrêt d'exploitation du service Bat<sup>3</sup>

## 21 Mars

Fermeture de certains parcs relais

## 25 Mars

Mise en place du service Mobi Soignants, adapté aux horaires du personnel soignant pour leur déplacement domicile  $\leftrightarrow$  travail. Service en substitution de Mobibus suite à son arrêt d'exploitation

## 31 Mars

Mise en place d'un code promotionnel du service V<sup>3</sup> à destination du personnel soignant

## 9 Avril

Modifications de l'offre du réseau pour répondre aux besoins en lien, entre autres, avec l'hôpital Pellegrin

# LES FAITS MARQUANTS DE 2020

## **Mai**

Adaptation de l'offre des services TBM pour répondre au déconfinement progressif.

Accompagnement des voyageurs avec rappel des gestes barrières (port du masque obligatoire, respect de la distanciation physique)

Réouverture de trois agences commerciales (Quinconces, Buttinière, Saint-Jean)

## **12 Mai**

Reprise progressive des services Mobibus et Bat<sup>3</sup>

## **25 Mai**

Adaptations supplémentaires pour un retour à une offre nominale

## **29 Juin**

Information sur la fermeture du parc mixte « Porte de Bordeaux » aux abonnés du réseau TBM

## **Juillet et Août**

Travaux de maintenance sur le réseau de tramway

## **7 au 11 Septembre**

Enquête annuelle de satisfaction du service Mobibus

## **7 Septembre au 2 Octobre**

Enquête annuelle de satisfaction du réseau TBM

## **11 Septembre**

Panne générale du réseau TBM

## **30 Octobre**

2<sup>ème</sup> confinement : campagne autour de la valorisation des modes alternatifs au tramway, l'objectif étant de limiter sa fréquentation notamment dans le centre-ville de Bordeaux, et entre la rive droite et la rive gauche

## **16 Novembre**

Ouverture de l'abri vélos de Pessac Alouette

# LES REPERES 2020

**Recettes tarifaires : 54 553 528 € (-32,6%)**  
**Recettes publicitaires : 1 036 729 € (-29,6%)**  
**Recettes amendes : 920 063 € (-29,8%)**  
**Redevances : 101 349 € (-56,7%)**  
**Total des recettes reversées par KBM : 56 611 669 € (-33%)**

## TBM (Bus + Tram + Bat<sup>3</sup>)

**Offre kilométrique : 27,9 M (-7%) - Fréquentation : 114,6 M (-32,4%) - R/D : 25,1%**



79 lignes + 1 Résago  
 3 278 points d'arrêt  
 389 véhicules

**Offre kilométrique**  
 21,4 M (-9,8%)

**Fréquentation**  
 42,7 M (-36,9%)

**Part des recettes**  
 33,5%

**R/D**  
 13,3%



4 lignes  
 142 stations  
 130 rames

**Offre kilométrique**  
 6,8 M (+1,3%)

**Fréquentation**  
 71,7 M (-29,3%)

**Part des recettes**  
 63,1%

**R/D**  
 48,5%



Liaisons  
 entre 5 pontons  
 3 navettes

**Offre kilométrique**  
 58 048 (-15,2%)

**Fréquentation**  
 193 931 (-5,3%)

**Part des recettes**  
 Non significatif par suite des  
 arrêts du service pendant les  
 confinements

**R/D**  
 6,8%



25 parcs relais  
 2 parcs mixtes  
 7 237 places

**Véhicules accueillis**  
 838 931 (-41%)

**Taux d'occupation**  
 33,5%

**Part des recettes**  
 1,2%

**R/D**  
 19,3%



183 stations  
 + de 2 000 vélos  
 dont 1 000 électriques

**Locations**  
 1,1 M (-35,9%)

**Parcs vélos**  
 45 079 entrées (-39,5%)

**Part des recettes**  
 1,7%

**R/D**  
 21,3%



32 véhicules

**Offre kilométrique**  
 483 887 (-35,6%)

**Fréquentation PMR**  
 69 686 (-37,7%)

**+  
 Mobi-Soignants**  
 5 950 voyageurs

**Part des recettes**  
 0,3%

**R/D**  
 6,6%



# **CHAPITRE 1**

## **LE CADRE DE LA DELEGATION DE SERVICE PUBLIC DE TRANSPORTS URBAINS**



# CHAPITRE 1 - LE CADRE DE LA DELEGATION DE SERVICE PUBLIC DE TRANSPORTS URBAINS

La société Keolis Bordeaux Métropole (KBM) est titulaire de la délégation de service public de transports urbains sur le territoire de Bordeaux Métropole. **La convention a été signée le 19 novembre 2014, pour une durée de 8 années soit du 1<sup>er</sup> janvier 2015 au 31 décembre 2022.**

L'exclusivité de l'exploitation du réseau de transports urbains de Bordeaux Métropole est ainsi assurée par Keolis Bordeaux Métropole en gestion déléguée. L'ensemble des biens nécessaires à l'exploitation (infrastructures et matériel roulant notamment) est mis à disposition par Bordeaux Métropole qui réalise les principaux investissements.

L'ensemble des prestations déléguées est décrit dans la convention et les 36 annexes contractuelles qui fixent les prérogatives respectives du délégant (Bordeaux Métropole) et du délégataire (Keolis Bordeaux Métropole), en précisant notamment l'offre de service de référence, le niveau de qualité de service attendu et les objectifs fixés au délégataire.

Cette gestion déléguée comprend l'exploitation d'un réseau multimodal intégré TBM constitué :

- De 4 lignes de tramway,
- De 79 lignes d'autobus et un service Résago,
- Du service de transport des personnes à mobilité réduite (Mobibus),
- De 25 parcs relais, 2 parcs mixtes et pôles d'échanges,
- Du service de prêt de vélos en libre-service (V<sup>3</sup>),
- Du service de navettes fluviales (Bat<sup>3</sup>).

L'exploitation de ce réseau multimodal s'exerce sur le Ressort Territorial de l'Autorité Organisatrice de la Mobilité (RT-AOM ancien Périmètre des Transports Urbains). Le territoire métropolitain est constitué de 28 communes sur une superficie de 578,22 km<sup>2</sup> pour une population de 791 958 habitants (réf INSEE 2017).

## 1.1 - LES BASES CONTRACTUELLES

**1.1.1 - Un forfait de charges** : afin de couvrir les charges liées à l'exploitation du réseau, le délégataire est rémunéré sur la base d'une enveloppe prévisionnelle dénommée « forfait de charges ». Ce dernier est fixé pour chaque année du contrat et ajusté selon des règles contractuelles précises. En moyenne, il s'élève à 220M €<sub>2013</sub> par an.

Ce forfait de charges est versé au délégataire sur la base d'avances mensuelles, soit 1/12<sup>ème</sup> du montant prévisionnel annuel. Une actualisation, sur la base des facteurs correctifs contractuels, est effectuée annuellement lors de l'arrêté des comptes qui doit être délibéré avant le 31 juillet de l'année n+1.

Au titre de l'article 48 du contrat, afin de traduire ce forfait de charges en euros courants et en base réelle pour l'exercice de l'année, il est procédé :

- Pour la traduction en euros courants, à l'actualisation des différentes charges composant ce forfait, par l'application de formules d'indexation contractuellement définies,
- Pour la traduction en base réelle ou définitive, à l'ajustement du forfait :
  - a. Par la mesure des écarts entre montants prévisionnels et réels de différents facteurs : Contribution Economique Territoriale (CET), Aides à la Réduction du Temps de Travail (ARTT), récupération des charges de carburant, conventionnements d'aide à l'emploi (CICE – dispositif supprimé au 1<sup>er</sup> janvier 2019), la valorisation des services spéciaux,

- b. Par la prise en compte des incidences financières liés à des événements intervenus sur le réseau au cours de l'année (HORS COVID) : modifications de l'offre de transports, modifications calendaires, variations des vitesses commerciales bus et tramway, impact des interruptions de services (grèves, accidents et manifestations).

En date du 9 juillet 2021, Bordeaux Métropole a acté un arrêté des comptes provisoire pour l'exercice 2020. En effet, les impacts financiers liés directement à la crise sanitaire COVID-19, dont le système d'intéressement, n'ont pas été traités dans l'arrêté des comptes. Ils feront l'objet d'un avenant spécifique qui donnera lieu à un arrêté des comptes définitifs pour l'année 2020.

Ont été présentés successivement les résultats de l'exercice 2020 et les éléments de régularisation issus d'une part, de l'application du contrat sur les facteurs non impactés par la situation sanitaire, d'autre part de l'application du protocole transactionnel n°4 et de l'avenant n°9.

Une synthèse des principaux résultats financiers et du montant à régulariser, provisoirement, au titre de 2020 est proposée en annexe 2 du présent bilan.

Le forfait de charges de référence (y compris CET) indexé provisoirement pour l'année 2020 s'élève à 238 512 697 €<sub>2020</sub>, tous postes confondus (dont 2 766 652 €<sub>2020</sub> de CET prévisionnelle et 235 746 046 €<sub>2020</sub> d'autres charges).

**1.1.2 - Des recettes** : le délégataire est chargé de percevoir pour le compte de Bordeaux Métropole l'ensemble des recettes tarifaires (ventes des titres et frais de dossiers) et des recettes annexes (recettes publicitaires, amendes et redevances de gestion des espaces commerciaux). Celles-ci sont reversées intégralement et mensuellement à Bordeaux Métropole.

En 2020, les recettes totales s'élèvent à 56 611 669 €, dont 54 553 528 € de recettes tarifaires.

Le circuit de reversement des recettes fait l'objet d'une certification ISO 9001-2015 garantissant ainsi la sécurisation du processus de reversement à Bordeaux Métropole. Celle-ci a été reconduite le 31/12/2019 avec une validité au 31/12/2022.

**1.1.3 - Une tarification** : dans le cadre du contrat de délégation, la Métropole s'est engagée à une augmentation tarifaire annuelle en moyenne pondérée de 3% (*sous réserve de l'adoption de la grille tarifaire correspondante par l'autorité délibérante*). Toutefois, l'adaptation de la grille tarifaire relève de l'autorité délibérante, cette disposition peut être confortée comme invalidée.

Compte tenu de la situation sanitaire, en 2020, liée à la pandémie du COVID 19, Bordeaux Métropole n'a procédé à aucune modification de la grille tarifaire pour 2020 - 2021.

Pour rappel, en date du 21 juin 2019, par délibération n°2019-358, Bordeaux Métropole avait validé l'augmentation de certains de ses tarifs avec une hausse moyenne pondérée de 2,97%. Le prix du ticket 1 voyage était maintenu à 1,70 €.

**1.1.4 - Un mécanisme d'intéressements financiers** défini à l'article 49 du contrat selon les critères ci-dessous :

- Intéressement aux recettes tarifaires,
- Intéressement à la fréquentation en termes de validation (hors PMR),
- Intéressement aux recettes de publicité,
- Intéressement aux recettes des amendes et à la diminution du taux de fraude,
- Intéressement aux recettes tirées de la gestion des espaces commerciaux,
- Intéressement au service Mobibus,
- Intéressement à l'amélioration de la qualité,
- Partage des gains de productivité.



En fonction des données réelles constatées, l'intéressement se distingue en :

- Bonus ou malus si le délégataire respecte ou pas ses engagements contractuels
- Prime ou pénalité si le délégataire respecte ou pas les objectifs assignés.

En outre, si le délégataire ne remplit pas certaines obligations contractuelles qui lui sont imposées, des pénalités peuvent lui être appliquées par Bordeaux Métropole conformément aux dispositions de l'article 58 (non-respect des délais dans la transmission des documents, non-respect du Code du travail et de la réglementation générale des transports, non-respect du Plan Prévisionnel d'Investissements (PPI), baisse de deux points de l'indice de satisfaction pour TBM et Mobibus ...).

### Récapitulatif des intéressements de 2015 à 2020

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Recettes tarifaires	462 786	1 144 705	2 332 459	3 079 424	3 577 080	En attente de l'avenant « COVID »
Recettes de publicité	- 9 572	32 993	135 126	129 947	117 119	
Recettes amendes	231 272	213 137	0	312 389	262 016	
Redevances de sous-occupation	27 073	39 173	44 181	42 521	46 783	
Fréquentation	- 303 729	- 303 759	205 390	209 034	212 392	
Amélioration du service PMR	-10 124	0	-10 270	-10 498	-10 669	
Amélioration de la qualité	-158 223	24 301	-63 157	-107 157	-65 424	
Diminution de la fraude	-101 243	-303 759	-513 475	-522 585	-530 980	
Au titre de l'article 58	0	0	-3 081	-9 407	0	
Plan Prévisionnel d'Investissements	0	0	-5 603	0	-30 436	
Partage des gains de productivité	-102 422	-68 461	0	-108 724	Non connu	
<b>Total</b>	<b>35 818</b>	<b>778 330</b>	<b>2 121 570</b>	<b>3 014 944</b>	<b>3 577 881</b>	

L'année 2020 est une année particulière puisque l'économie contractuelle a fortement été impactée par les incidences techniques et financières liées à la crise sanitaire de la pandémie COVID-19. Un audit juridique et financier, interne et externe, a été réalisé afin de contrôler et attester les montants indiqués par le Délégataire en termes d'économies et de surcoûts (sur la base d'un mémoire transmis par le Délégataire, en juillet 2020 et des comptes sociaux 2020 mis à disposition en mars 2021).

Par suite des négociations avec le délégataire pour arrêter les montants définitifs, les impacts financiers liés directement à la crise COVID-19, dont le système d'intéressement, feront l'objet d'un avenant spécifique qui donnera lieu à un arrêté des comptes définitifs pour l'année 2020.

**1.1.5 - Des garanties bancaires** : l'article 7 du contrat prévoit que le délégataire (le garant) doit payer au premier appel de Bordeaux Métropole (le bénéficiaire) un montant préalablement défini sans fournir aucune pièce ni, a fortiori, explication ou justification.

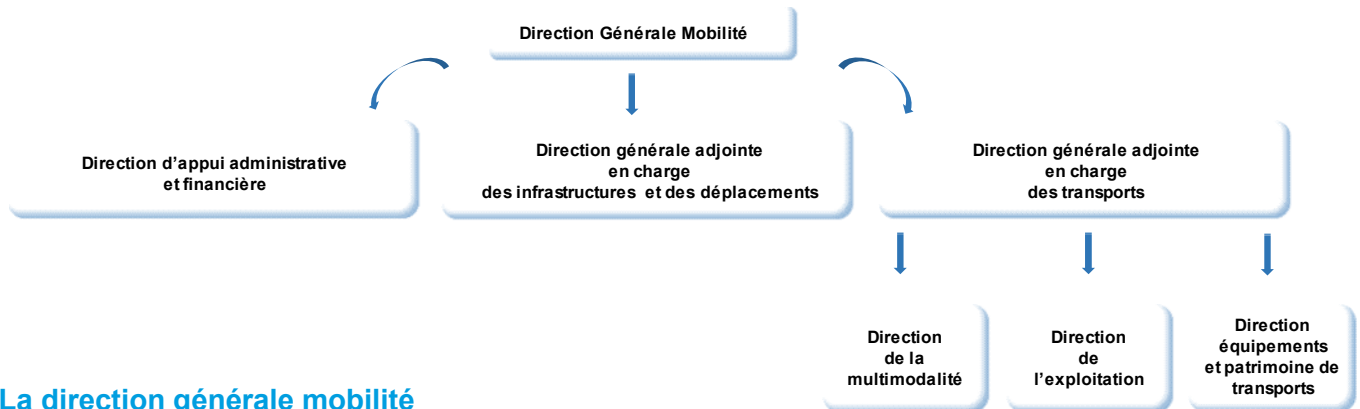
Ainsi depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2015, la Métropole bénéficie d'une garantie bancaire à première demande, **relative à l'exécution du contrat**, d'un montant initial de 5 000 000 €, montant qui est revalorisé au 1<sup>er</sup> janvier de chaque année. **Après revalorisation, le montant de la garantie bancaire à première demande, à fin 2020 est de 5 200 877,28 €.**

Bordeaux Métropole bénéficie également d'une garantie bancaire à première demande, **relative à la fin de contrat**, d'un montant de 2 000 000 €, montant qui sera revalorisé l'année qui précède l'échéance du contrat.

## 1.2 - LE PILOTAGE ET LA GOUVERNANCE DU CONTRAT

### 1.2.1 - Le pilotage

La mise en œuvre de la politique de transports de Bordeaux Métropole et le pilotage de la DSP sont assurés par la DG Mobilité dont l'organigramme est le suivant :



#### La direction générale mobilité

Elle remplit des missions diversifiées telles que la réflexion stratégique concernant les mobilités, l'amélioration de la performance des transports en commun, l'optimisation de l'usage de l'automobile, le développement de l'usage des modes actifs, le développement des outils de la multimodalité, la garantie de la qualité du réseau de voirie et des conditions de circulation, la communication, concertation et information des usagers.

#### La direction d'appui administrative et financière

Elle assume ses missions de coordination, de suivi des marchés publics mais aussi de préparation et d'exécution budgétaire. Elle intègre également les fonctions de communication, de médiation auprès des riverains.

#### La direction générale adjointe en charge des infrastructures et des déplacements

Elle est chargée des missions liées à la gestion optimisée des déplacements, en particulier automobiles (circulation, signalisation, autopartage, covoiturage ...). Elle assure également des missions stratégiques de maîtrise d'ouvrage des grands projets d'infrastructure et d'exploitation de la voirie. Elle est responsable de la politique de gestion des ouvrages d'art.

#### La direction générale adjointe en charge des transports

Elle est composée de trois directions :

**La direction de la multimodalité** qui exerce des missions liées au développement de la multimodalité comme les grandes études, la politique de développement des modes actifs (vélos, marche à pied) et l'animation de la politique des mobilités en pôles territoriaux.

**La direction de l'exploitation** assure l'ensemble des missions concernant le fonctionnement du réseau de transports urbains et ses différents services, sur :

- La gestion de la relation avec Keolis Bordeaux Métropole sur tous les aspects du contrat (technique, exploitation, gestion, finances, communication),
- La gestion, le pilotage et le contrôle du contrat sur ses aspects administratifs, techniques, et financiers,
- Le pilotage, le suivi et l'optimisation du réseau pour en améliorer la performance (études des demandes des communes, amélioration de la qualité des services ...),

**Cette direction se compose de deux services :**

- **Le service suivi et contrôle administratif et financier des contrats de DSP (SSCAF),**
- **Le service suivi et contrôle technique de l'exploitation (SSCTE).**

**La direction équipements et patrimoine de transports** assume, entre autres :

- Le pilotage et le suivi des grands projets (développement du réseau tramway, mise en service du système billettique, restructuration du dépôt de Lescure ...),
- Le pilotage, le suivi et l'optimisation du patrimoine (achats de véhicules ...),
- Le suivi de la maintenance pour l'ensemble des biens affectés au réseau et confiés au délégataire,
- La conduite de projets inhérents à la transition énergétique (électrification des autobus ...).

**Cette direction se compose de deux services :**

- **Le service système et patrimoine transport (SSEPT),**
- **Le service bâtiments et transition énergétique (SBTE).**

**D'une manière générale, pour mener à bien ses missions, la direction de l'exploitation s'adjoint la collaboration des autres directions de la DG Mobilités, des pôles territoriaux, de la direction des affaires juridiques, de la direction du programme numérique urbain, de la direction des finances, du service des contrats complexes, de la direction des bâtiments et de la direction énergie, écologie et développement durable.**

**Plus spécifiquement, le contrôle financier de la délégation est réalisé en coordination avec la direction du contrôle de gestion, qui réalise chaque année l'analyse financière des comptes sociaux de la société Keolis Bordeaux Métropole (cf. chapitre 4) et intervient en cas de besoin d'appui et d'expertise comptable.**

### **1.2.2 - La gouvernance**

Cette dernière s'organise par la mise en œuvre d'un ensemble de dispositifs afin d'assurer une meilleure coordination entre Bordeaux Métropole et son délégataire, de prendre des décisions consensuelles et/ou de lancer des actions concertées. En marge du cadre contractuel, la Direction Générale Mobilités active, en tant que de besoin :

**A. Le Comité de suivi de la DSP** : il est constitué de sept élus métropolitains et de représentants des services de la Métropole. Ses orientations font, si nécessaire, l'objet d'une validation par l'autorité délibérante.

**Compte tenu de la situation sanitaire, de son évolution et des élections municipales, aucun comité de suivi n'a pas été formalisé en 2020.**

Dans le cadre contractuel, il est également prévu :

**B. La réunion annuelle des voyageurs** : organisée par Bordeaux Métropole et présentée de manière conjointe avec le délégataire, elle prend la forme d'une réunion publique. Son rôle consiste à recueillir les avis des citoyens sur l'exploitation du réseau et sur la qualité du service ainsi que d'identifier des pistes d'amélioration.

**Compte tenu de la situation sanitaire, de son évolution, la réunion annuelle des voyageurs n'a pas été organisée en 2020.**

**C. Le Comité de coordination** : cette instance est constituée de représentants des services métropolitains (DG Mobilités et direction de la communication) et de Keolis Bordeaux Métropole : lieu

d'échanges sur l'exploitation et l'évolution du réseau, les résultats mensuels, la gestion du patrimoine, le suivi de la maintenance, les actions de communication et autres actions communes ...

Le comité a un rôle consultatif. Les avis émis ne peuvent avoir pour objet ou pour effet de lier Bordeaux Métropole ou le délégataire. Ces avis peuvent être soumis, en tant que de besoin, au Comité de suivi.

Le comité de coordination se réunit chaque mois à l'exception du mois d'août.

**Neuf comités de coordination se sont déroulés au cours de l'année, avec rédaction d'un compte-rendu propre à chacun d'eux et validé par les deux parties.**

En 2020, les échanges ont porté notamment sur :

- La mise en service de la ligne D et de son exploitation,
- Le fonctionnement du réseau de tramway (reprise des carrefours APS, ...),
- La mise en place des plans d'actions liés au COVID-19 et les conséquences de la situation sanitaire,
- Les travaux de restructuration du dépôt de Lescure,
- L'avancement de la tarification solidaire,
- Le suivi et l'évolution de la situation sanitaire,
- ...

Lors de ces comités de coordination, le délégataire présente également chaque mois, pour le mois précédent :

- Les résultats du réseau, du service Mobibus et du service V<sup>3</sup> en termes de fréquentation et de recettes tarifaires et de leurs évolutions,
- Les résultats et les actions de maintenance sur le matériel roulant (rames et autobus) ainsi que sur les infrastructures du réseau tramway,
- Les différentes actions de communication et de marketing menées sur le réseau.

**D. Le Comité technique du système d'information (SI)** : il est piloté par la direction du programme numérique urbain de Bordeaux Métropole en collaboration avec la Direction Générale Mobilité et du délégataire. Ce comité a pour missions entre autres de définir les grandes orientations du SI Transport, d'établir et d'assurer le suivi du plan d'investissements en matière de sécurité informatique, de suivre le plan d'actions, de transmettre au Comité de coordination et au Comité de suivi les propositions d'évolution.

**Au cours de l'année, compte tenu de la situation sanitaire, aucun comité technique n'a été organisé.**

**E. Les réunions sur le patrimoine** : afin d'assurer une meilleure gestion de l'ensemble des biens et des investissements, plusieurs réunions de suivi entre le délégataire et le délégant sont prévus à fréquence régulière (réunion de suivi de la maintenance, des investissements, des obsolescences)

**Au cours de l'année, diverses réunions sur le patrimoine ont été organisées par le service système équipements et patrimoine des transports : sur les investissements et l'évolution du Plan Prévisionnel d'Investissements, sur le Plan Qualité Maintenance, sur la sécurisation des sites**

**Outre ces dispositifs contractuels, d'autres instances d'échanges et de coordination sont mises en place :**

**F. Les réunions sectorielles** : en partenariat avec les communes et l'exploitant, ces réunions ont pour objectif de dresser un bilan du réseau existant et d'étudier les adaptations et optimisations possibles

pour l'année suivante (modifications d'itinéraires, réduction ou augmentation de l'offre, adaptation des horaires ou du nombre de parcours ...).

**Au cours de l'année, compte tenu de la situation sanitaire, aucune réunion sectorielle n'a été formalisées.**

**G. Les groupes de travail thématiques** : à l'initiative de la DG Mobilités ou du délégataire, des groupes de travail sont mis en place. Pour 2019, ces groupes ont permis de compléter certaines dispositions contractuelles tant sur le plan qualité que sur la gestion du patrimoine métropolitain.

**Au-delà de ces différentes instances, à des fins d'information, de suivi et de contrôle, les services de la DG mobilité et du délégataire ont des échanges quotidiens et continus sur tous les aspects du service de transports urbains (exploitation, projets, maintenance, offre, marketing, finances, etc.).**

## **1.3 - LES PARTICULARITES DU CONTRAT**

Dans le cadre du contrat, Bordeaux Métropole a souhaité appréhender certains aspects de l'activité transports.

### **1.3.1 - Le management environnemental**

Bordeaux Métropole transforme progressivement son territoire afin de faire émerger une métropole qui combine des qualités d'attractivité, de performance environnementale et d'équité sociale, s'inscrivant ainsi dans une dynamique de développement durable. **Cette dynamique, initiée par la Métropole, est développée dans le plan d'action pour un territoire durable à haute qualité de vie.**

Dans ce contexte, l'annexe 23 du contrat a pour objectif d'engager le délégataire dans la mise en œuvre de ses propres stratégies environnementales et de responsabilités sociales.

Le délégataire se doit de satisfaire aux démarches suivantes :

- Etendre le système de management environnemental, la démarche ISO 14001, à l'ensemble de l'entreprise,
- Maîtriser les consommations d'énergie et les consommations d'eau,
- Réduire les émissions de gaz à effet de serre,
- Valoriser les déchets,
- Promouvoir et renforcer son programme d'insertion professionnelle,
- Développer sa responsabilité sociale d'entreprise (RSE) : santé et sécurité au travail, renforcement de la diversité dans le recrutement, actions de formation ...,
- Déployer la démarche ISO 9001 à l'ensemble de l'entreprise c'est-à-dire obtenir cette certification, en s'appuyant sur huit principes de management : l'orientation « client », le leadership, l'implication du personnel, l'approche processus, le management, l'amélioration continue, l'approche factuelle pour la prise de décision et les relations avec les fournisseurs.

**Keolis Bordeaux Métropole a maintenu la certification ISO 9001 pour la maintenance du matériel roulant et des infrastructures mais également la certification ISO 14001 avec extension du périmètre certifié à l'ensemble des activités de l'entreprise.**

**Cette dernière certification est intégrée à la certification ISO 14001 du groupe Keolis.**

Ce dispositif environnemental est complété par deux indicateurs du plan qualité décrits en annexe 22 dans l'axe 3 - Plan Qualité Maintenance tels que : le suivi sur la mise en œuvre du bilan carbone et le suivi des consommations et fluides.

### 1.3.2 - La gestion patrimoniale

Afin de réaliser les missions contractuellement définies, Bordeaux Métropole a mis à disposition du délégataire, un ensemble de biens corporels et incorporels dont :

**- Un parc de matériel roulant de 551 véhicules de transport des voyageurs :**

**130 rames (100% électriques)**

**208 autobus articulés (79% au GNV)**

**155 autobus standards (75% au GNV) dont 28 autobus standards hybrides**

**24 autobus à gabarit réduit**

**2 microbus**

**32 véhicules pour personnes à mobilité réduite**

**2 navettes fluviales à propulsion hybride (électrique et diesel)**

**- Les infrastructures et installations fixes nécessaires à l'exploitation du réseau -**

**- Les ateliers et les dépôts -**

**Réseau de tramway : Achard, Bastide et La Jallère**

**Réseau de bus : Centre d'Exploitation du Lac (CEL), Lescure, Allées des Pins et Bastide Niel**

**Mobibus : Allées des Pins**

**- L'ensemble des immeubles nécessaires à l'exploitation -**

**- Les équipements, systèmes et outillages nécessaires à la maintenance et l'exploitation -**

**- Les biens incorporels -**

**Éléments du système informatique, certaines marques, logos ...**

**La valeur du patrimoine confié au délégataire, au 1<sup>er</sup> janvier 2015 a été évaluée à 1,1 milliard d'euros.**  
(Référence Annexe 2 - Inventaire des biens).

L'ensemble de ces biens a fait l'objet d'un inventaire physique en début de contrat et ce de manière contradictoire avec le délégataire, suivant trois catégories :

- **Les biens de retour du contrat** : ce sont les biens considérés comme indispensables à l'exécution du service public, mis à disposition par Bordeaux Métropole en début de contrat ainsi que ceux acquis ou renouvelés par le délégataire dont le financement est assuré directement ou indirectement par les ressources du service.

Conformément aux dispositions contractuelles de fin de contrat, ces biens seront remis à Bordeaux Métropole, soit à titre gratuit ou sur la base de leur Valeur Nette Comptable (VNC) si les biens ne sont pas totalement amortis.

**Un état des biens sera réalisé, une année avant l'échéance du contrat, entre Bordeaux Métropole et Keolis Bordeaux Métropole, afin de s'assurer du bon état d'entretien et de fonctionnement.**

- **Les biens propres au délégataire** : ce sont les biens acquis par le délégataire, non financés par les ressources du contrat et qui ne sont grevés d'aucune clause de retour.

Ainsi, tout au long du contrat, il est procédé à la mise à jour de chacune de ces catégories par le biais d'inventaires physiques et comptables.

Depuis 2016, un groupe de travail Patrimoine réunit mensuellement Bordeaux Métropole et Keolis Bordeaux Métropole dans le but de continuer le travail de rapprochement des bases comptables et des inventaires techniques tenus à jour dans « Mainta », outil de gestion des biens par le délégataire.

Dans le cadre de cette gestion patrimoniale, le délégataire se doit d'accomplir toutes les actions nécessaires pour garantir un bon état d'entretien et une pérennité des biens qui lui sont confiés avec pour exigence la qualité du service, la sécurité et l'optimisation des biens.

Ainsi, le contrat a établi un Plan Qualité de Maintenance, figurant en annexe 19, et mis à jour dans l'avenant n°3, permettant de définir l'organisation, pour la mise en œuvre et le contrôle des opérations d'entretien et de maintenance des biens.

Ce Plan Qualité Maintenance s'articule principalement sur :

- La contractualisation d'une matrice des responsabilités entre délégant et délégataire, pour chaque type d'interventions,
- La mise en place d'un plan de gestion des obsolescences sur 10 ans et actualisable,
- L'ouverture d'un droit accès direct à la Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO) au délégant, permettant le suivi des différentes actions de maintenance (préventive, corrective ...),
- La mise en œuvre d'outils de gestion patrimoniale (programme annuel, réunions de suivi ...).

### **1.3.3 - Le Plan Prévisionnel d'Investissements du délégataire**

Bordeaux Métropole a souhaité superviser la réalisation des investissements prévus sur la durée de la délégation afin :

- D'ajuster les opérations prévues en termes de délais,
- De suivre la Valeur Nette Comptable des Biens (VNC), qu'il conviendra de solder au délégataire en fin de contrat,
- De suivre le différentiel entre le montant des dotations prévisionnelles aux amortissements et les investissements réalisés, à restituer éventuellement par le délégataire en fin de contrat.

Ainsi, pour chaque année et avant d'engager toutes opérations, Keolis Bordeaux Métropole soumet à Bordeaux Métropole, pour validation préalable, son plan d'investissements selon trois natures :

- 1. Les investissements neufs**
- 2. Les renouvellements et gros entretiens**
- 3. Les réparations**

Cette validation donne lieu à la mise à jour de l'annexe 5.1 bis - Plan Prévisionnel d'Investissements, du contrat, dans le cadre des avenants et de chaque arrêté des comptes. Le suivi du plan d'investissement est un indicateur du plan qualité décrit dans l'axe 3 - Plan Qualité Maintenance qui peut donner lieu à des pénalités si les taux de réalisation ne sont pas conformes aux taux contractuels.

**Le montant du PPI du délégataire s'élève à 56 168 433 € sur la durée du contrat.**

**En résumé, Bordeaux Métropole exerce, pendant toute la durée du contrat de DSP, ses compétences et prérogatives d'Autorité Organisatrice de la Mobilité (AOM), au titre de son droit de contrôles permanent, portant sur la conformité des services effectués par le délégataire au regard des stipulations contractuelles et sur l'exécution technique et financière du contrat.**

## 1.4 - LA VIE DU CONTRAT

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2015, date d'entrée en vigueur de la délégation de service public, le contrat a fait l'objet :

**D'une part de trois protocoles transactionnels** pour la compensation de surcoûts engagés par le délégataire, non prévus au contrat :

- **Le protocole transactionnel n°1** approuvé par délibération n° 2016/275 en date du 27 mai 2016, avec pour objet la sécurisation et la modification provisoire des conditions d'exploitation de la desserte du quartier « Les Aubiers », ainsi que la fermeture partielle pour des raisons de sécurité de la halle du dépôt d'autobus de Lescure.
- **Le protocole transactionnel n°2** approuvé par délibération n° 2016/748 en date du 16 décembre 2016, avec pour objet la compensation des surcoûts liés à l'accueil de l'Euro 2016, des travaux de remplacements des rails APS sur le cours du XXX juillet et des prestations de maintenance du système APS non réalisées dans le cadre du marché passé par Bordeaux Métropole avec Alstom et donc confiées au Délégataire.
- **Le protocole transactionnel n°3**, approuvé par délibération n°2019/526 en date du 27 septembre 2019 et signé le 25 février 2020, avait pour objet le règlement du différend concernant le partage des gains de productivité sur la période 2015 à 2018.

**D'autre part, de modifications liées à sept avenants :**

- **L'avenant n°1** approuvé par délibération n°2016/387 en date du 8 juillet 2016 et signé le 20 juillet 2016, prenant en compte les impacts techniques et financiers du décalage d'exploitation des extensions des lignes de tramway de la phase III et des dysfonctionnements liés aux nouvelles infrastructures.
- **L'avenant n°2** approuvé par délibération n° 2016/751 en date du 16 décembre 2016 et signé le 9 janvier 2017, avait pour objet la mise à jour de la convention, la prise en compte de l'évolution de la tarification liée aux amendes et l'information préalable de certains dossiers traités dans le futur avenant 3.
- **L'avenant n°3** approuvé par délibération n° 2017/412 en date du 7 juillet 2017 et signé le 20 juillet 2017, avait pour objectif d'intégrer les conséquences techniques et financières des évolutions du réseau prévues ou non au contrat et des évolutions du service public de transports urbains justifiant une révision économique et/ou techniques du contrat.
- **L'avenant n°4** approuvé par délibération n° 2017/761 en date du 22 décembre 2017 et signé le 26 janvier 2018, avait pour objet, l'adaptation des modalités de remplacement des autobus sinistrés, prévues dans la convention initiale, sans impact financier.
- **L'avenant n°5** approuvé par délibération n° 2018/363 en date du 6 juillet 2018 et signé le 25 juillet 2018 prenait en compte les impacts techniques et financiers entre autres du décalage de la mise en service de la ligne D, des dysfonctionnements liés aux nouvelles infrastructures, des évolutions réglementaires et légales sur des conditions sociales.
- **L'avenant n°6** approuvé par délibération n°2019-412 en date du 12 juillet 2019 et signé le 24 juillet 2019, avait pour objectif la validation des aspects techniques et financiers des vélos électriques, les dysfonctionnements liés aux nouvelles infrastructures, la mise en service de l'extension de la ligne C sur Villenave d'Ornon, les adaptations du réseau pour donner suite aux réunions sectorielles et certaines mises à jour de la convention et annexes.
- **L'avenant n°7** approuvé par délibération n°2020-99 en date du 14 février 2020 et signé le 16 mars 2020, ce dernier a pris en compte notamment les adaptations du réseau de bus à la suite de la mise en service de la ligne D, la fourniture en électricité verte et biogaz, les dysfonctionnements de la signalisation ferroviaire, l'évolution des taux de contrôles, les impacts de l'expérimentation de l'ouverture toutes portes sur les Lianes 1 et 9, les équipements et le décalage de mise en service des lignes Bassens-Campus et BNSP, l'exploitation des locaux vélos sur le pôle intermodal de Pessac Alouette ...



Sur la période 2015 - 2022, l'impact des évolutions contractuelles, tout avenants (1 à 7) et les trois protocoles confondus, s'élève à 67 251 277 €<sub>2013</sub>, soit 4,00% du forfait de charges initial de référence, tel que détaillé dans le tableau suivant.

<b>SYNTHESE DES IMPACTS SUR LE FORFAIT DE CHARGES</b>		<b>Cumul €<sub>2013</sub></b>
<b>Forfait de charges de référence</b>		<b>1 687 322 795</b>
<b>Impact des avenants n°1 à 7</b>		<b>64 902 823</b>
	Avenant n°1	285 610
	Avenant n°2	0
	Avenant n°3	33 198 989
	Avenant n°4	0
	Avenant n°5	2 097 293
	Avenant n°6	16 058 900
	Avenant n°7	13 262 031
<b>Impacts des protocoles n°1 et 2</b>		<b>2 366 135</b>
	Protocole n°1	802 974
	Protocole n°2	1 851 457
	Protocole n°3	-288 296
<b>Total des impacts financiers</b>		<b>67 268 959</b>
<b>Part relative des impacts financiers sur le forfait de charges de référence</b>		<b>3.99%</b>



## **CHAPITRE 2**

# **L'EXPLOITATION DU RESEAU ET DE SES SERVICES**



# CHAPITRE 2 - L'EXPLOITATION DU RESEAU ET DE SES SERVICES

## 2.1 - Le réseau TBM



Le réseau de transport métropolitain doit sa configuration actuelle, en ce qui concerne l'exploitation du réseau de bus, à sa restructuration effectuée le 22 février 2010, afin d'améliorer la desserte des différentes lignes et « désengorger » le tramway. Depuis cette date, le réseau a fait l'objet de modifications liées aux extensions de lignes de tramway et aux demandes des communes dans le cadre des réunions sectorielles.

Sa dénomination commerciale actuelle, Transports Bordeaux Métropole « TBM », date d'avril 2016 permettant de décliner la nouvelle identité de Bordeaux Métropole sur son réseau de transports urbains.

La mise en place de l'intermodalité avec les V<sup>3</sup> (en 2010) et Bat<sup>3</sup> (en 2013), qui multiplie les possibilités de connexions entre modes de transports différents, a été un élément clé de cette restructuration.

Le réseau est complété par 25 parcs relais avec 7 609 places de stationnement et 2 parcs mixtes avec 168 places réservées aux seuls abonnés. **Les deux derniers parcs relais « Cantinolle » (622 places) et « Hippodrome » (250 places) ont été mis à disposition des usagers, le 29 février 2020 à la suite de la mise en service de la ligne D.**

L'offre complète du réseau est décrite dans l'annexe 1 du contrat « Offre de service », dont le descriptif a été mis à jour dans le cadre de l'avenant n°8.

### 2.1.1 - Les principaux résultats

Les principaux résultats développés ci-après sont issus des différents tableaux de bord et de la comptabilité analytique produits chaque mois par le délégataire. En cas de manquement à cette obligation de « reporting », le délégataire est assujéti à une pénalité.

Les résultats sont contrôlés par les deux services de la direction de l'exploitation, afin de suivre l'évolution de l'exploitation et vérifier la cohérence des données par rapport aux éléments prévisionnels et/ou constatés.

Aucun manquement n'a été constaté en 2020.

Au-delà du contrôle continu, cela permet ainsi deux types d'analyses :

- Une analyse comparative avec les exercices précédents (au niveau mensuel et annuel),
- Une analyse des résultats par rapport aux engagements contractuels : atteinte ou non des objectifs, application du système de bonus / malus, application des primes ou pénalités, recensement d'événements survenus sur le réseau ayant eu un impact sur l'exercice, prospective sur les résultats comptables de l'année ...

**Les résultats présentés ci-après intéressent l'ensemble des services qui composent le réseau TBM.**

**Les bilans d'activités spécifiques au réseau de tramway, réseau de bus, Bat<sup>3</sup>, parcs relais, V<sup>3</sup> et Mobibus sont détaillés aux chapitres correspondants.**

### A. L'offre kilométrique

L'offre kilométrique correspond aux kilomètres commerciaux et haut-le-pied (sans voyageurs) parcourus par le réseau de tramway (en services réguliers, services partiels et services occasionnels), pour le réseau de bus (en services réguliers, affrétés et occasionnels), pour le service Bat<sup>3</sup> (services affrétés) et Mobibus (services réguliers et affrétés).

Les données, présentées ci-dessous, sont issues de la comptabilité analytique.

	Réseau de bus	Tramway	Bat <sup>3</sup>	Total TBM	Mobibus	Total
2015	26 524 551	6 067 498	61 937	<b>32 653 986</b>	1 385 592	<b>34 039 578</b>
2016	26 775 724	6 516 884	66 028	<b>33 358 636</b>	1 452 691	<b>34 811 327</b>
<i>Evolution n-1</i>	0,90%	7,40%	6,60%	2,10%	4,80%	2,30%
2017	26 989 880	6 898 657	67 369	<b>33 955 906</b>	1 467 363	<b>35 423 269</b>
<i>Evolution n-1</i>	0,80%	5,90%	2%	1,80%	1%	1,80%
2018	27 115 983	6 925 587	68 434	<b>34 110 004</b>	1 426 508	<b>35 536 512</b>
<i>Evolution n-1</i>	0,50%	0,40%	1,60%	0,50%	-2,80%	0,30%
2019	27 942 467	6 931 911	68 453	<b>34 942 831</b>	1 461 211	<b>36 404 042</b>
<i>Evolution n-1</i>	3,10%	0,10%	0,03%	2,40%	2,40%	2,40%
<b>2020</b>	<b>25 330 633</b>	<b>7 057 705</b>	<b>58 048</b>	<b>32 446 386</b>	<b>483 887</b>	<b>32 930 273</b>
<i>Evolution n-1</i>	<b>-9,30%</b>	<b>1,60%</b>	<b>-15,20%</b>	<b>-7,10%</b>	<b>-66,90%</b>	<b>-9,50%</b>

En 2020, sur les 32 930 273 kilomètres parcourus, 76,92% sont réalisés par le réseau de bus, 21,43% par le réseau de tramway, 1,47% par le service Mobibus et 0,18% par les navettes fluviales. Pour les services Mobibus et Bat<sup>3</sup>, il convient de noter leurs arrêts d'exploitation lors de la période du premier confinement. Pour le réseau de bus et de tramway, ces derniers ont fait l'objet de seize Plan de Transport Adaptés, afin de respecter les obligations gouvernementales liées à la situation sanitaire.

## B. La fréquentation

### a. Les voyages comptables

Conformément aux dispositions contractuelles, pour TBM (tramway, bus et Bat<sup>3</sup>), ces derniers se calculent sur la base du nombre de titres vendus auquel est appliqué un coefficient de mobilité propre à chaque titre. Ces voyages sont ensuite ventilés sur chaque ligne du réseau au prorata des validations enregistrées sur chacune d'elles.

Pour Mobibus, la fréquentation prend en compte le nombre d'usagers transportés mais également les « accompagnants » et les transports réalisés mais annulés sur place par les usagers.

	Réseau de bus	Tramway	Bat <sup>3</sup>	Total TBM	Engagements contractuels	Mobibus	Engagements contractuels
2015	50 946 655	79 552 226	243 248	<b>130 742 129</b>	130 391 289	<b>98 221</b>	94 330
2016	51 416 371	86 323 459	320 931	<b>138 060 761</b>	135 378 958	<b>106 726</b>	96 235
<i>Evolution n-1</i>	0,90%	8,50%	31,90%	5,60%		8,70%	
2017	52 664 996	96 766 933	363 353	<b>149 795 282</b>	140 428 938	<b>106 538</b>	98 632
<i>Evolution n-1</i>	2,40%	+ 12,1%	13,20%	8,50%		-0,20%	
2018	59 426 334	105 561 077	395 029	<b>165 382 440</b>	148 381 349	<b>108 063</b>	100 031
<i>Evolution n-1</i>	12,80%	9,10%	8,70%	10,40%		1,40%	
2019	67 650 712	101 445 830	415 664	<b>169 512 206</b>	154 327 480	<b>111 779</b>	101 372
<i>Evolution n-1</i>	13,80%	-3,90%	5,20%	2,50%		3,40%	
<b>2020</b>	<b>42 731 076</b>	<b>71 700 249</b>	<b>193 931</b>	<b>114 625 256</b>	<b>160 530 999</b>	<b>69 686</b>	<b>101 722</b>
<i>Evolution n-1</i>	<b>-36,80%</b>	<b>-29,30%</b>	<b>-53,30%</b>	<b>-32,40%</b>		<b>-37,70%</b>	

Pour les voyages comptables, les engagements contractuels sont donnés à titre indicatif. En effet, le délégataire n'est pas soumis à un système d'intéressement (bonus ou malus) pour le respect ou non-respect de ces derniers, que cela soit pour le réseau TBM et le service Mobibus.

### Commentaires sur le calcul contractuel des voyages comptables pour TBM

Les coefficients de mobilité, propres à chaque titre, sont énoncés en annexe 7.1 du contrat, ils sont donc déterminés contractuellement, invariables pour chaque mois de l'année et sur la durée du contrat.

Toutefois, les coefficients de mobilité pour les abonnements annuels présentent des variations à la baisse pour les mois de juillet et août. En effet, il a été considéré une mobilité moindre des détenteurs de ces titres durant la période estivale.

Par exemple, pour le Cité Pass Annuel, le coefficient de mobilité est de 59,01 de janvier à juin, de 51,93 en juillet, de 38,36 en août puis de nouveau 59,01 de septembre à décembre. Exemples de calculs :

- ✓ Pour le tickarte 1 voyage, le coefficient de mobilité est de 1,31. Ainsi pour 1 tickarte acheté, il a été considéré que le détenteur effectuera 1,31 voyages (soit avec une correspondance éventuelle).
- ✓ Pour le tickarte 10 voyages, le coefficient est de 13,10. Selon la même méthode, le détenteur de ce titre effectuera 13,10 voyages.
- ✓ Pour le Cité Pass mensuel, le coefficient est de 66,67. L'abonné, sur le mois, réalisera 66,67 voyages.
- ✓ ...

Comme indiqué ci-dessus, les voyages comptables sont calculés en fonction d'un coefficient de mobilité propre à chaque titre.

Cependant, et afin d'avoir une vision en adéquation avec l'exploitation du réseau lors des différents confinements et avec l'accord de Bordeaux Métropole, le Délégataire a procédé à un retraitement des voyages comptables pour l'année 2020.

Ce retraitement a été réalisé, à partir des validations recensées par le système billettique, des enquêtes de non-validations menées par Keolis Bordeaux Métropole avant / pendant / après le confinement et du taux de fraude enquêté en 2019.

### b. Les validations

Ce sont les données brutes remontées par les deux systèmes « billettique ». Ainsi, suite au déploiement des nouveaux valideurs depuis le 16/01/2017, les validations présentées dans la comptabilité analytique du délégataire, intègrent donc les validations issues des nouveaux valideurs.

	Réseau de bus	Tramway	Bat <sup>3</sup>	Total TBM	Engagements en base définitive
2015	33 226 556	52 110 204	179 542	<b>85 516 302</b>	92 725 481
2016	34 143 764	57 391 990	160 473	<b>91 696 227</b>	97 225 186
Evolution n-1	2,80%	10,10%	Pb de remontée des données	7,20%	
2017	36 346 475	67 043 662	54 586	<b>103 444 723</b>	100 417 711
Evolution n-1	6,50%	16,80%	Pb de remontée des données	12,80%	
2018	38 003 427	68 469 496	0	<b>106 472 925</b>	105 511 294
Evolution n-1	4,60%	2,10%	Pb de remontée des données	2,90%	
2019	43 219 516	66 000 780	204 939	<b>109 425 235</b>	103 852 274
Evolution n-1	13,70%	-3,60%	-	2,80%	
<b>2020</b>	<b>25 262 078</b>	<b>43 530 632</b>	<b>55 341</b>	<b>68 848 051</b>	<b>57 973 713</b>
Evolution n-1	<b>-41,60%</b>	<b>-34,10%</b>	<b>-73,00%</b>	<b>-37,10%</b>	

Conformément aux dispositions contractuels (article 49.2 et annexe 17.3), le délégataire est intéressé à la fréquentation, le développement de l'attractivité de TBM constituant un objectif pour Bordeaux Métropole.

A cet effet, des engagements annuels sont exprimés en « base théorique ». Dans le cadre des arrêtés des comptes, et afin de les traduire en « base définitive » ces derniers font l'objet d'ajustements annuels liés aux modifications de l'offre de référence, aux variations calendaires et aux interruptions du service (manifestations, grèves) ...

Les validations réelles sont ensuite comparées à la base définitive pour l'application du système d'intéressement (prime ou pénalité). **Il convient de noter que les impacts financiers liés directement à la crise COVID-19, dont le système d'intéressement pour la fréquentation en termes de validations, n'ont pas été traités dans l'arrêté des comptes 2020. Ils feront l'objet d'un avenant spécifique.**

Pour 2020, l'engagement de validations en base définitive est de 57 973 713 validations pour un total de 68 848 051 validations enregistrées.

### c. Les voyages et les validations par gammes de titres

Pour les trois gammes de titres, le fréquentation 2020 se répartit comme suit :

	Validations	Variation n-1*	Voyages comptables	Variation n-1*
<b>Titres oblitérables</b> ( <i>gammes de tickartes, Pass Soirée, Pass Tourisme</i> )	<b>20 035 948</b> (29,1%)	-38,7%	<b>23 789 163</b> (20,8%)	-41,6%
<b>Abonnements</b> ( <i>Pass mensuels et annuels, Modalis ...</i> )	<b>35 717 434</b> (51,9%)	-33,1%	<b>65 021 350</b> (56,7%)	-29,5%
<b>Autres titres</b> ( <i>Cartes Congrès, Groupes, titres sociaux ...</i> )	<b>13 094 694</b> (19%)	-35,8%	<b>25 814 783</b> (22,5%)	-29,6%
<b>Total</b>	<b>68 848 076</b>	<b>-37,1%</b>	<b>114 625 296</b>	<b>-32,4%</b>

\* Compte tenu de la situation sanitaire en 2020, les variations avec l'année précédente sont données à titre indicatif.

### d. La fréquentation et la tarification sociale : « demandeurs d'emploi » et « titres sociaux »

Sous ces deux appellations génériques et dans ses rapports mensuels, le délégataire distingue les titres suivants :

**Catégorie des demandeurs d'emploi :** demandeurs d'emploi (sous conditions de ressources), les demandeurs d'asiles, les bénéficiaires du RSA (sous conditions de ressources), certains stagiaires en formation, les services civiques et les bénéficiaires de la CMU-C (couverture maladie universelle complémentaire).

**Catégorie des titres sociaux :** personnes âgées (sous conditions de ressources) et les personnes en situation de handicap (sous conditions de ressources).

Pour rappel, les voyages comptables sont calculés chaque mois, sur la base du nombre de titres en circulation, multiplié par les coefficients de mobilité propres à chaque nature de titres :

- Coefficients pour les demandeurs d'emploi : 38,06 de janvier à juin, 30,83 en juillet, 24,36 en août et de nouveau 38,06 de septembre à décembre,
- Coefficients pour les titres sociaux : 19,13 pour chaque mois de l'année.



Ainsi, la part de la fréquentation, pour ces deux catégories de titres se répartit comme suit :

	Année 2018		Année 2019		Année 2020	
	Voyages	Part sur la fréquentation	Voyages	Part sur la fréquentation	Voyages	Part sur la fréquentation
<b>Demandeurs d'emploi</b>	25 166 451	15,2%	27 816 135	16,4%	<b>19 857 258</b>	<b>17,3%</b>
<b>Titres sociaux</b>	5 072 606	3,1%	5 334 592	3,2%	<b>3 416 301</b>	<b>3%</b>
<b>Total</b>	<b>30 239 057</b>	<b>18,3%</b>	<b>33 150 727</b>	<b>19,6%</b>	<b>23 273 559</b>	<b>20,3%</b>

Par suite de la situation sanitaire, au cours de l'année 2020, il est observé une baisse de la fréquentation de ces deux titres soit respectivement de - 28,6% et de - 35,9%. Cependant, la part de fréquentation de ces derniers reste relativement constante avec 17,3% pour les titres « demandeurs d'emploi » « 3% » pour les titres sociaux.

### 2.1.2 - La qualité du réseau

D'une part, conformément aux dispositions relatives à l'axe 1 : Chaîne de la mobilité de la démarche qualité de service (annexe 22), des contrôles du service rendu sont réalisés par un prestataire missionné par Bordeaux Métropole, sur la base des référentiels validés conjointement par Bordeaux Métropole et le délégataire.

Dans ce cadre, il convient de retenir la notion de « Client Mystère ». En effet, le prestataire effectue ses contrôles à des dates connues de lui seul et selon trois vagues de mesures. Pour chaque vague de mesures, la restitution des résultats s'effectue en présence des services du délégataire, en groupe de travail, pour affiner les dits résultats (suite aux actions correctives menées par le délégataire postérieures aux mesures).

Pour le réseau TBM, deux indicateurs sont évalués, avec un objectif commun de 95% de conformité aux référentiels d'évaluation. Pour non-respect de cet objectif, le délégataire est assujéti à une pénalité par vague de mesures.

Les indicateurs mesurés, critères et sous-critères sont les suivants :

**Indicateur - Agences commerciales** : au nombre de cinq (Quinconces, Saint-Jean, Gambetta, Buttinière et Arts et Métiers) celles-ci ont pour vocation de fournir aux usagers l'ensemble des services nécessaires à l'organisation de leurs déplacements.

Dans ce cadre, les contrôles portent sur l'accueil (tenue, amabilité du personnel, temps d'attente), qualité de l'information (plan, fiches horaires, informations conventionnelles, informations sur les perturbations), propreté et état des agences, fonctionnement des équipements présents.

**Indicateur - Outils d'information à distance** : ces derniers concernent le site Internet de TBM, le standard téléphonique, l'application mobile où sont mesurés les messages d'accueil, la disponibilité et l'accessibilité de ces outils et la qualité de l'information transmise.

		Année 2016			Année 2017			Année 2018		
		Vague 1	Vague 2	Vague 3	Vague 1	Vague 2	Vague 3	Vague 1	Vague 2	Vague 3
Agences	Construction des référentiels	96,81%	99,46%	99,20%	96,15%	95,94%	97,50%	98,39%	97,92%	
Outils		94,92%	91,43%	93,86%	92,11%	96,40%	87,30%	96,40%	94,92%	

	Année 2019			Année 2020		
	Vague 1	Vague 2	Vague 3	Vague 1	Vague 2	Vague 3
Agences	97,99%	97,99%	97,66%	<b>99,74%</b>	<b>92,62%</b>	<b>100%</b>
Outils	91,53%	91,53%	89,91%	<b>95,61%</b>	<b>96,88%</b>	<b>98,70%</b>

Pour les agences commerciales, les enquêtes démontrent une très bonne qualité du service rendu aux usagers avec des résultats supérieurs à l'objectif de référence. Les résultats affichés pour les outils d'information sont en nette amélioration en 2020 après quelques difficultés du délégataire à obtenir des résultats constants depuis 2016.

**D'autre part, dans le cadre de l'axe 3 : Plan Qualité Maintenance** de l'annexe 22 - Démarche qualité de service, cinq indicateurs spécifiques à TBM font l'objet d'un reporting mensuel avec suivi et évolution des résultats au regard des engagements du délégataire.

Le délégataire doit réaliser toutes les opérations de maintenance afin de garantir un bon état d'entretien et une pérennité des biens qui lui sont confiés par Bordeaux Métropole, avec pour exigence la qualité du service et la sécurité des biens, tout en respectant, entre autres, les préconisations de la norme NF EN 15 341.

Il s'agit du contrôle et de la maintenance réglementaires, du traitement des non-conformités réglementaires, du suivi du plan de maintenance interne et externe, du suivi du plan d'investissements.

### ***N°1 - Le contrôle réglementaire***

Le délégataire doit réaliser l'intégralité des contrôles réglementaires avant le 31 décembre de l'année et visiter 100% des installations. Dans ce cadre, il est à noter deux conditions :

- Application d'une pénalité si Bordeaux Métropole n'est pas destinataire de l'ensemble des contrôles réalisés,
- Application d'une pénalité si Bordeaux Métropole constate que le périmètre des installations contrôlées n'est pas exhaustif.

**Pour 2020, le délégataire a respecté ses engagements.**

### ***N°2 - La maintenance réglementaire***

Le délégataire doit réaliser l'intégralité des opérations de maintenance avant le 31 décembre de l'année, conformément aux prescriptions techniques et réglementaires. Une pénalité est appliquée si Bordeaux Métropole n'est pas destinataire de l'ensemble des rapports ou attestations des maintenances réglementaires prévues.

**Pour 2020, le délégataire a respecté ses engagements.**

### ***N°3 - Le traitement des non-conformités réglementaires***

Il est attendu du délégataire qu'il procède à la levée des non-conformités éventuelles recensées par les bureaux de contrôles et les techniciens habilités lors de leurs visites et signalées dans les rapports. Dans ces derniers, une non-conformité est signalée par les termes « non satisfaisant » et « non vérifié ».

Les non-conformités stipulées dans les rapports doivent être levées avant l'échéance du prochain contrôle.

D'une part, il est appliqué une pénalité au délégataire si Bordeaux Métropole n'est pas destinataire des attestations justifiant des levées des non-conformités et d'autre part une pénalité si Bordeaux Métropole constate la répétition de non-conformité entre deux contrôles réglementaires.

**Pour 2020, le délégataire a respecté ses engagements.**

### ***N°4 - Le suivi du plan de maintenance interne et externe***

Ce critère s'applique au périmètre de la maintenance préventive (systématique, conditionnelle et prédictive) telle que stipulé par la norme NF EN 13306 et selon les plans de maintenance annexés au dit Plan Qualité de Maintenance.

Une pénalité est appliquée si le délégataire ne réalise pas l'intégralité des opérations de maintenance avant le 31 décembre de chaque année.

**Pour 2020, le délégataire a respecté ses engagements.**

## N°5 - Le suivi du plan d'investissement

Conformément aux dispositions contractuelles, il est attendu que le délégataire **se doit de réaliser 100% du volume financier du Plan Prévisionnel d'Investissements (PPI)** en conformité avec les trois plans qui le compose : investissements neufs, investissements de renouvellement, gros entretiens et réparations (GER) :

- Si pour chaque plan au moins 80% du volume financier prévisionnel est réalisé, aucune pénalité n'est appliquée,
- Si le délégataire réalise moins de 80% du volume financier prévisionnel, il est appliqué une pénalité de 10%, par plan, sur le différentiel entre le volume financier réel et les 80% du volume prévisionnel ; le volume financier non dépensé par plan est reporté l'année suivante.

**En fin de contrat, si les amortissements cumulés réalisés sont inférieurs à ceux du prévisionnel contractuel actualisé par année, le délégataire reversera à Bordeaux Métropole, le différentiel d'amortissement.**

**Pour l'année 2020, les investissements prévisionnels et réalisés se déclinent comme suit :**

**Les investissements neufs** : biens nouveaux ayant pour objet la modernisation, l'amélioration et les extensions du réseau, ils peuvent être portés par le délégant ou par le délégataire, ils représentent 30,6% du plan prévisionnel.

PPI de référence Avenant n°8 € <sub>2013</sub>	PPI de référence actualisé € <sub>2020</sub>	Investissements réalisés hors immobilisations en cours	Ecart (réalisé - PPI ajusté)	Taux de réalisation	Pénalités
1 591 244	1 657 344	1 731 326	73 982	4,5%	0

**Les renouvellements** : investissements consistant à remplacer par du matériel neuf, à fonctionnalité identique et de qualité équivalente, les équipements devenus impropres à l'usage, ils sont portés par le délégataire à hauteur de 35,3% du plan prévisionnel, à l'exception des véhicules affectés au transport collectif.

PPI de référence Avenant n°8 € <sub>2013</sub>	PPI de référence actualisé € <sub>2020</sub>	Investissements réalisés hors immobilisations en cours	Ecart (réalisé - PPI ajusté)	Taux de réalisation	Pénalités
1 872 761	1 950 556	2 237 045	286 489	14,7%	0

**Les Gros Entretiens Réparations (GER)** : il s'agit des opérations de maintenance définies par la norme NF et qui relèvent de la section investissement, ils sont portés par le délégataire soit 34,1% du plan prévisionnel.

PPI de référence Avenant n°8 € <sub>2013</sub>	PPI de référence actualisé € <sub>2020</sub>	Investissements réalisés hors immobilisations en cours	Ecart (réalisé - PPI ajusté)	Taux de réalisation	Pénalités
1 360 165	1 416 666	1 320 844	- 95 822	+ 6,8%	0

Pour 2020, le récapitulatif des investissements prévisionnels et réalisés sur les trois plans est :

PPI de référence Avenant n°8 € <sub>2013</sub>	PPI de référence actualisé € <sub>2020</sub>	Investissements réalisés hors immobilisations en cours	Ecart (réalisé - PPI ajusté)	Taux de réalisation	Pénalités
4 824 170	5 024 566	5 289 215	264 649	5,3%	0

L'axe 4 : Plan de certification de l'annexe 22 prévoit pour l'ensemble des services, la certification ISO 9001 version 2015 du circuit des recettes.

Conformément aux dispositions contractuelles, le délégataire reverse l'intégralité des recettes tarifaires et annexes à Bordeaux Métropole.

Afin de sécuriser et fiabiliser ce reversement de recettes en toute transparence, la certification ISO 9001 soumet le délégataire à la mise en place de processus de pilotage des recettes : comme la réception des ventes, le rapprochement entre ventes et encaissement, le rapprochement comptable et bancaire et le reversement effectif à la Métropole.

Cette certification a été imposée en 2006 lors d'un précédent contrat.

Services	Années d'admission	Reconduction	Date de validité
Circuit des recettes	2006	31/12/2019	31/12/2022

Enfin, l'axe 5 : Suivi du réseau identifie un indicateur « suivi des réclamations des usagers » où le traitement des réclamations téléphonées ou écrites (par lettre ou mail) des usagers est un point important pour :

- Maintenir l'image du réseau et de son service,
- Mesurer les points importants et les besoins d'évolution de l'offre globale.

S'agissant des réclamations écrites, une réponse correcte, adaptée et courtoise doit être adressée dans un délai raisonnable. Le standard qualité, pour la réponse aux réclamations, est fixé à :

- 4 jours maximum avec une limite inadmissible supérieure à 10 jours pour les réclamations par mail,
- 10 jours maximum avec une limite inadmissible supérieure à 30 jours pour les réclamations par lettre.

#### Nature et représentativité des réclamations

Natures	2016	2017	2018	2019	2020
Problèmes liés à la billettique (valideurs, tickartes coincés ...)	28,7%	28,6%	24,8%	23,1%	21,75%
Non-respect des horaires (pannes et manques de matériel, retards)	22,3%	23%	19%	20,3%	11,26%
Problèmes liés au tramway et aux parcs relais	9,4%	9,6%	18,4%	15,1%	8,86%
Divers (vente par correspondance, application TBM, prélèvements ...)	11,3%	10,1%	10%	11,3%	30,57%
Amélioration de l'offre du réseau	4,4%	5,7%	4,6%	6,5%	4,09%
Comportement anti-commercial du personnel	8,3%	7,2%	6,4%	6,1%	5,32%
Passagers non pris ou non déposés à l'arrêt	4,3%	4,2%	5%	5,7%	4,87%
Confort dans les déplacements (places assises, climatisation ...)	4,2%	4,5%	3,6%	4,4%	3,52%
Absence d'information ou information non-conforme	3,2%	3,7%	4,2%	3,9%	4,65%
Incidents de circulation	1,4%	1,3%	1,6%	1,6%	1,55%
Sécurité non liée à la conduite	1,6%	1,2%	1,4%	1%	3%
Confort à l'arrêt	0,9%	0,9%	0,9%	1%	1%

**Pour 2020, le délégataire a pris en compte un total de 7 168 réclamations contre 8 919 en 2019 soit une diminution de 19,6%.**

Trois catégories restent majoritaires : les demandes diverses, les problèmes liés à la billettique et le non-respect des horaires.

Le principal sujet de réclamations en 2020 sont les demandes diverses. Cette thématique regroupe notamment les problématiques d'abonnement, de vente, de prélèvement ...

La majorité des questions / réclamations posées par les usagers concerne les modalités de remboursement des abonnements notamment durant la période du premier confinement et des modalités de remboursement par le Délégataire.

La billettique reste également un sujet majeur de réclamation notamment sur deux thèmes principaux : le renouvellement des droits sociaux (campagne de septembre 2019) ainsi que le matériel embarqué, mais cette thématique est néanmoins en recul de - 1,35 %.

Pour le non-respect des horaires, les sujets prépondérants sont la dégradation des conditions de circulation et les conséquences des divers travaux sur la régularité des lignes. Cette nature est cependant en nette amélioration (-9,74%) en comparaison à 2020 notamment dû à la baisse de circulation induite par le confinement et le télétravail.

### 2.1.3 - La tarification

La politique tarifaire métropolitaine repose sur les postulats suivants :

- Fidéliser l'usager des transports urbains et des services,
- Développer l'intermodalité,
- Simplifier progressivement la grille tarifaire pour une meilleure lisibilité,
- Améliorer le ratio recettes / dépenses (ou taux de couverture).

#### A. Les principes contractuels

Au 1<sup>er</sup> janvier 2015, date d'effet du contrat, les principes généraux de la tarification et les conditions tarifaires sont ceux établis par l'annexe 6 du contrat.

L'article 46 du contrat a validé le principe d'une augmentation moyenne annuelle globale de la grille tarifaire à hauteur de 3% (hausse moyenne pondérée en fonction des ventes de chaque titre). Cette hausse tarifaire est intégrée aux projections financières du contrat.

Le Conseil métropolitain reste toutefois seul décideur du pourcentage d'évolution qu'il souhaite appliquer annuellement à la grille tarifaire.

Ces recettes contribuent, en partie, au financement des charges d'exploitation dont le degré de couverture s'apprécie au travers du ratio recettes sur dépenses dit R/D. Le contrat prévoit une évolution de ce ratio sur la durée de la délégation qui se décline comme suit :

#### **Ratios R/D contractuels**

2015	2016	2017	2018	2019	<b>2020</b>	2021	2022
33,26 %	34,31 %	35,99 %	38,44 %	39,99 %	<b>43,23 %</b>	45,87 %	48,78 %

Les R/D annuels, présentés ci-dessus, sont calculés en prenant en compte l'ensemble des recettes prévisionnelles du réseau (tarifaires, publicité, amendes et redevances d'occupation) et en dépenses, le forfait de charges prévisionnel.

#### **Ratios R/D (Réf : arrêtés des comptes)**

2015	2016	2017	2018	2019	<b>2020</b>
<b>31,31%</b>	<b>32,42%</b>	<b>34,14%</b>	<b>35,63%</b>	<b>34,28%</b>	<b>En attente Avenant</b>

Les R/D présentés ci-dessus sont calculés en prenant en compte l'ensemble des recettes réelles du réseau (tarifaires, publicité, amendes et redevances d'occupation) et en dépenses, le forfait de charges réel, ajusté et indexé tels que présentés dans les arrêtés des comptes respectifs.

## B. La tarification en 2020

Compte tenu de la situation sanitaire, en 2020, liée à la pandémie du COVID 19, Bordeaux Métropole n'a procédé à aucune modification de la grille tarifaire pour 2020 - 2021.

Pour rappel, en date du 21 juin 2019, par délibération n°2019-358, Bordeaux Métropole avait validé l'augmentation de certains de ses tarifs avec une hausse moyenne pondérée de 2,97%.

Le prix du ticket 1 voyage était maintenu à 1,70 €.

Pour rappel, la grille tarifaire, en vigueur en 2020 se décline comme suit

### a. Les titres occasionnels

Titres	Tarifs 2017/2018	Tarifs 2018/2019	Tarifs 2019/2021
Tickarte 1 Voyage	1,60 €	1,70 €	<b>1,70 €</b>
Tickarte 2 Voyages	3,00 €	3,10 €	<b>3,00 €</b>
Tickarte 10 Voyages (plein tarif)	12,90 €	13,20 €	<b>13,70 €</b>
Tickarte 10 Voyages (tarif réduit)	7,40 €	7,60 €	<b>7,90 €</b>
Bordeaux Découverte 1 jour	4,60 €	4,70 €	<b>5,00 €</b>
Pass Soirée	2,40 €	2,40 €	<b>2,60 €</b>

### b. Les abonnements

Abonnements	Tarifs 2017/2018	Tarifs 2018/2019	Tarifs 2019/2021	
<b>Hebdo</b>	Hebdo Pitchoun (de 5 à 9 ans)	5,70 €	5,90 €	<b>6,10 €</b>
	Hebdo Jeunes (moins de 28 ans)	9,30 €	9,60 €	<b>9,90 €</b>
	Hebdo Seniors (plus de 60 ans)	10,10 €	10,40 €	<b>10,80 €</b>
	Abonnement hebdo 7J	13,40 €	13,70 €	<b>14,20 €</b>
	Abonnement hebdo 7J +	14,00 €	14,40 €	<b>14,90 €</b>
<b>Mensuel</b>	Pass Pitchoun	16,50 €	16,90 €	<b>17,50 €</b>
	Pass Jeunes	32,30 €	33,10 €	<b>34,40 €</b>
	Cité Pass	47,20 €	48,40 €	<b>50,30 €</b>
	Pass Seniors	37,00 €	37,90 €	<b>39,30 €</b>
<b>Annuel Tarification au mois</b>	Pass Pitchoun	11,30 €	11,60 €	<b>12,00 €</b>
	Pass Jeune	19,20 €	19,70 €	<b>20,40 €</b>
	Cité Pass	39,60 €	40,60 €	<b>42,40 €</b>
	Pass Senior	29,60 €	30,30 €	<b>31,40 €</b>
	Cité Pass Groupé (10)	32,50 €	33,30 €	<b>34,60 €</b>
	Cité Pass Groupé (500)	28,50 €	29,20 €	<b>30,30 €</b>

### c. La tarification solidaire

Pour rappel, l'année 2019 avait permis de déployer en avance de phase, le futur outil de gestion de la tarification solidaire (nommé « back-office ») dans certains CCAS pilotes qui l'utilisent d'ores et déjà pour gérer les dossiers de tarification sociale. Cette action permettra ainsi de faciliter la conduite du changement dans les CCAS lors du transfert vers la tarification solidaire, prévu désormais en 2021.

#### 2.1.4 - Les recettes tarifaires du réseau

Les recettes tarifaires prennent en compte les recettes du réseau (bus, tramway, parcs relais, Bat<sup>3</sup> et les frais d'établissements des cartes d'abonnement), les recettes du service Mobibus et celles du service V<sup>3</sup>.

Y sont également inclus les recettes ayant un lien direct avec la délivrance des titres ou abonnements et de duplicata, et notamment les frais de dossiers facturés aux usagers ainsi que les recettes liées à la régularisation des impayés.

Dans le cadre de ce contrat, le délégataire s'est engagé sur des objectifs de recettes « engagements théoriques » et selon les différents services.

#### A. Les engagements pluriannuels contractuels et le suivi des recettes

Conformément aux dispositifs contractuels, dans le cadre de l'arrêté des comptes annuel, il est procédé aux ajustements de ces recettes en fonction de facteurs correctifs (modifications de l'offre, variations calendaires, variations tarifaires, interruptions de service ...).

Ces ajustements permettent ainsi de qualifier un engagement définitif et de comparer celui-ci aux recettes perçues par le délégataire pour l'application du système d'intéressement contractuellement défini.

**L'intéressement est calculé sur la somme des recettes du réseau TBM, de Mobibus et du service V<sup>3</sup>.**

	2015	2016	2017
Engagements théoriques suite avenants	64 822 328 (Avenant n°1)	69 346 532 (Avenant n°3)	74 104 734 (Avenant n°5)
<b>Engagements après ajustements</b>	<b>61 683 960</b>	<b>65 169 762</b>	<b>67 739 514</b>
<b>Recettes réelles</b>	<b>62 146 746</b>	<b>66 481 625</b>	<b>73 051 241</b>
Ecart à l'engagement base définitive	+ 462 786	+ 1 311 863	+ 5 311 727
Ecart à l'engagement base définitive %	+ 0,75	+ 2,01	+ 7,84 %

	2018	2019	2020
Engagements théoriques suite avenants	80 566 768 (Avenant n°6)	86 263 038 (Avenant n°7)	92 374 258 (Avenant n°8)
<b>Engagements après ajustements</b>	<b>70 861 308</b>	<b>69 596 584</b>	<b>En attente avenant « COVID » Arrêté des comptes définitif</b>
<b>Recettes réelles</b>	<b>79 615 181</b>	<b>80 957 303</b>	<b>54 616 541</b>
Ecart à l'engagement base définitive	8 753 873	11 360 719	<b>En attente avenant « COVID » Arrêté des comptes définitif</b>
Ecart à l'engagement base définitive %	12,35%	16,32%	

## B. La situation par catégories de recettes encaissées et reversées

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Recettes « TBM »	60 172 549	64 392 815	70 955 607	77 762 052	79 282 787	53 502 515
Recettes Mobibus	224 836	243 063	266 344	296 702	305 882	118 169
Recettes V <sup>3</sup>	1 749 361	1 845 751	1 829 278	1 556 448	1 368 634	925 856
Total	62 146 746	66 481 629	73 051 229	79 615 202	80 957 303	54 616 541

**Les recettes « TBM »** prennent en compte la vente des titres oblitérables (gamme des tickartes), les abonnements (gamme des Pass et des Modalis), les autres titres (Cartes Groupes, Congrès, Evènements ...) et les recettes relatives à l'établissement des cartes et à la régularisation des impayés.

Pour 2020, la situation se décline comme suit :

- Les titres oblitérables avec 40% des recettes : le montant des recettes encaissées est de 22 344 876 €, soit une évolution de - 40,7%.
- Les abonnements avec 58,6% des recettes : le montant des recettes encaissées s'élève à 31 996 473 €, soit une évolution de - 22,6%.
- Les autres titres : le montant des recettes encaissées est de 275 014 € soit une évolution de - 27,7%, dans une situation nominale d'exploitation, ces recettes sont « tributaires » du nombre d'évènements se déroulant sur le territoire métropolitain (fêtes diverses, Foire, Congrès, matchs ...).
- Les recettes relatives à l'établissement des cartes de transport et à la régularisation des impayés représentent - 1 113 848 €.

**Les recettes « V<sup>3</sup> » et « Mobibus » sont détaillées dans les chapitres respectifs 2.6 et 2.8.**

**Ainsi pour l'année 2020, les différentes périodes d'arrêt ou les multiples adaptations du réseau inhérentes à la situation sanitaire liée au COVID 19, ont eu un impact « catastrophique » sur les recettes tarifaires.**

**Avec un total de 53 502 515 €, la baisse enregistrée est de - 32,5%. La catégorie des titres oblitérables est la plus affectée avec une évolution de - 40,7%.**

### 2.1.5 - Les recettes annexes du réseau

#### A. Les recettes liées aux infractions

Conformément aux dispositions contractuelles, le délégataire, en application des textes en vigueur, est autorisé à percevoir, pour le compte de Bordeaux Métropole, des sommes dites indemnités forfaitaires auprès des auteurs de certaines infractions à la Police des Transports.

**Il s'agit des recettes d'amendes sur le réseau et les parcs relais, des recettes pour incivilités ainsi que les recettes liées aux frais de dossiers correspondants.**

Le contrat indique un prévisionnel annuel de recettes tirées des constats d'infraction auquel le délégataire est intéressé à hauteur de 20% de sommes encaissées, dès lors que ce dernier atteint ou dépasse l'objectif qualité de 4% de contrôles sur l'ensemble du réseau (indicateur n°1 de l'axe 2 du plan qualité d'exploitation).

Les résultats des contrôles réalisés par le délégataire sont détaillés au chapitre 3.



Pour rappel et par suite de la parution du décret n°2016-541 du 3 mai 2016, les règles relatives aux montants des indemnités forfaitaires et frais de dossier ont été modifiées.

Ainsi, Bordeaux Métropole a fait le choix de faire évoluer les montants en vigueur sur le réseau TBM. Ces nouvelles dispositions ont été validées par l'avenant n°2 signé le 9 janvier 2017 :

	<i>Anciennes dispositions</i>		Nouvelles dispositions	
	<i>Plafonds légaux</i>	<i>Montants en vigueur sur le réseau</i>	Plafonds légaux	Montants appliqués
Indemnité forfaitaire : Titre de transport non valable ou non validé	34,50 €	34,50 €	72,00 € (Plancher à 45,00 €)	72,00 €
Indemnité forfaitaire : Absence de titres de transport	51,50 €	51,50 €		
Indemnité forfaitaire : Incivilité	178,00 €	178,00 €		150,00 €
Frais de dossiers	38,00 €	* 30,00 €	50,00 €	* 50,00 €

\* les frais de dossier sont minorés à 5,00€ avec annulation de l'indemnité forfaitaire en cas d'oubli de validation, hors récidive.

Les recettes encaissées et reversées en 2020 et leurs évolutions sont les suivantes :

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Total
Recettes amendes	1 156 361	1 065 686	1 439 456	1 561 945	1 310 080	920 063	7 453 591
Taux de contrôles	4,30%	4,10%	3,90%	4,27%	4,36%	4,72%	4,28%
<b>Intéressements</b>	<b>231 272</b>	<b>213 137</b>	<b>0</b>	<b>98 588</b>	<b>262 016</b>	<b>Avenant</b>	<b>989 026</b>

Au titre de l'année 2020, le délégataire a reversé à Bordeaux Métropole, la somme de 920 063 € de recettes amendes soit une évolution de - 29,8% en comparaison de 2019. Le taux de contrôles contractuel de 4% sur l'année, a été respecté par le Délégataire soit 4,72%.

Il convient de noter que les impacts financiers liés directement à la crise COVID-19, dont le système d'intéressement pour les recettes amendes, n'ont pas été traités dans l'arrêté des comptes 2020. Ils feront l'objet d'un avenant spécifique.

## B. Les recettes de publicité

Conformément aux dispositions contractuelles, le délégataire est autorisé à faire procéder à de la publicité à l'extérieur et à l'intérieur des autobus, à l'intérieur des rames et des navettes fluviales ainsi que sur le mobilier des stations de tramway prévus à cet effet. La publicité est également autorisée à l'extérieur des rames de tramway (« le pelliculage »).

Au titre du contrat, une base d'intéressement est déterminée chaque année n à partir des objectifs de recettes de publicité, exprimés en euros hors taxe valeur 2013 sur lesquels le délégataire s'engage conformément aux dispositions.

Compte tenu des nouveaux contrats publicitaires signés entre Keolis Bordeaux Métropole et ses prestataires, les engagements annuels ont été modifiés en conséquence et validés par l'avenant n°3 du 20 juillet 2017 et l'avenant n°5 du 6 juillet 2018.

L'objectif annuel de recettes de publicité, exprimé en euros 2013, est actualisé en euros courants par un coefficient d'indexation puis comparé aux recettes réelles de publicité.

Pour chaque année :

- Si les recettes réelles sont supérieures de plus de 5% à l'engagement, l'écart au-delà de ces 5% est partagé à parts égales entre Bordeaux Métropole.
- Si les recettes réelles sont inférieures à l'engagement, le délégataire est tenu par son engagement et reversera à Bordeaux Métropole le montant de recettes correspondant à cet engagement.

Au regard des justificatifs produits par le délégataire et après contrôles des différentes redevances, le montant des recettes reversées s'élève à :

Engagement théorique 2020 Avenant n°7 € <sub>2013</sub>	Engagement 2020 après ajustements et indexation € <sub>2020</sub>	Recettes réelles € <sub>2020</sub>	Ecart € <sub>2020</sub>	Ecart %
1 209 602	805 005	1 049 707	244 702	30,40%

Ainsi, pour 2020, le montant des recettes encaissé est de 1 049 707 € soit un écart 244 702 € ou 30,40% au regard des dispositions décrites ci-dessus.

Il convient de noter que les impacts financiers liés directement à la crise COVID-19, dont le système d'intéressement pour les recettes de publicité, n'ont pas été traités dans l'arrêté des comptes 2020. Ils feront l'objet d'un avenant spécifique.

### C. Les redevances de gestion des espaces commerciaux

Le délégataire est chargé de la gestion des espaces à usage commercial situés au sein des pôles d'échanges et des parcs relais. Il perçoit ainsi des redevances d'occupation des locaux des sous-occupants lesquelles sont reversées à Bordeaux Métropole.

En contrepartie de son action destinée à promouvoir l'attractivité et l'amélioration des surfaces à usage commercial, le délégataire perçoit un intéressement égal à 20% du montant des redevances de sous-occupation.

Par suite des justificatifs produits par le délégataire et après contrôles des différentes factures, le montant reversé à Bordeaux Métropole au titre des redevances de gestion de 2020 s'élève à 112 810 €.

Conformément aux dispositions contractuelles, le délégataire bénéficie d'un intéressement de 20%. Toutefois, il convient de noter que les impacts financiers liés directement à la crise COVID-19, dont le système d'intéressement pour les redevances, n'ont pas été traités dans l'arrêté des comptes 2020. Ils feront l'objet d'un avenant spécifique.

#### 2.1.6 - Les ratios d'exploitation du réseau (hors P+R, Mobibus et V<sup>3</sup>)

Pour le calcul des ratios, présentés ci-après, les indicateurs sont issus de la comptabilité analytique produite mensuellement par le délégataire et prennent en compte :

- Les kilomètres commerciaux ou distances parcourues par les lignes de tramway, les lignes du réseau de bus et le service Bat<sup>3</sup>, avec voyageurs,
- Les voyages comptables ou nombre total de titres vendus multipliés par le coefficient de mobilité propres à chaque titre,
- **Les recettes d'exploitation qui comprennent les recettes tarifaires, les recettes « amendes » et les autres recettes (établissement des cartes, régularisation des impayés),**
- Les dépenses d'exploitation telles que : salaires, charges sociales, sous-traitances, assurances, fournitures, énergies, communication ...

Résultats d'exploitation (hors Parcs relais, Mobibus et V <sup>3</sup> )		2015	2016	2017	2018	2019	2020	Total
<b>Recettes d'exploitation</b>		<b>59 585 560</b>	<b>63 812 477</b>	<b>70 595 101</b>	<b>77 595 101</b>	<b>79 212 911</b>	<b>53 764 674</b>	<b>404 565 824</b>
Evolution des recettes n-1			7,1%	10,6%	9,9%	2,1%	-32,1%	
<b>Dépenses d'exploitation</b>		<b>191 578 955</b>	<b>197 532 257</b>	<b>206 681 754</b>	<b>217 223 188</b>	<b>218 689 289</b>	<b>214 191 060</b>	<b>1 245 896 503</b>
Evolution des dépenses n-1			3,1%	4,6%	5,1%	0,7%	-2,1%	
Coûts (Dépenses - Recettes)	par kilomètre commercial	4,61	4,63	4,68	4,66	4,63	5,73	
	par voyage comptable	1,01	0,97	0,91	0,84	0,82	1,40	
<b>Couverture recettes / dépenses</b>		<b>31,1%</b>	<b>32,3%</b>	<b>34,2%</b>	<b>35,7%</b>	<b>36,2%</b>	<b>25,1%</b>	<b>32,5%</b>

### 2.1.7 - La mesure de la satisfaction

Dans le cadre du Plan Qualité et conformément aux dispositions de l'article 9.11.2, Bordeaux Métropole a en charge la mesure annuelle de la satisfaction des usagers du réseau métropolitain (abonnés et usagers occasionnels). Cette démarche doit inciter fortement le Délégué à progresser, conformément aux attentes des usagers.

Cette étude d'identification des besoins et des attentes des utilisateurs du réseau TBM a pour objectifs de :

- Connaître le profil des utilisateurs interrogés,
- Appréhender leur niveau global de satisfaction,
- Identifier et hiérarchiser les critères de qualité les plus importants,
- Identifier les pratiques de mobilité et de fréquentation,
- Comparer les niveaux de satisfaction selon l'utilisation du réseau et du service.

Pour TBM, deux enquêtes sont menées pour mesurer d'une part, la satisfaction des abonnés et d'autre part la satisfaction / notoriété du réseau auprès des usagers occasionnels.

**Cette étude a été menée du 7 septembre au 2 octobre 2020 de 12h00 à 14h00 et de 17h00 à 20h00 auprès de 2 205 utilisateurs du réseau.**

Plus précisément, l'étude réalisée par téléphone portait :

- Sur les usagers abonnés, sur la base d'un fichier communiqué par TBM (1 204 personnes interrogées),
- Sur les usagers non abonnés, sur la base d'un fichier d'abonnés téléphoniques représentatifs de Bordeaux Métropole (1 001 personnes interrogées).

Dans les deux cas, les personnes interrogées devaient être utilisatrices du réseau TBM (au moins une fois au cours des quatre dernières semaines pour les abonnés / au moins une fois depuis le début de l'année pour les non abonnés). En outre, les utilisateurs de moins de 16 ans étaient exclus de cette étude.

#### A. Le profil des usagers interrogés

Une majorité de femmes sur le réseau (64%). 30% des usagers ont moins de 25 ans, les plus de 60 ans sont moins nombreux que l'année précédente (15% contre 22%) et 1/3 réside sur Bordeaux.

La moitié des personnes interrogées sont actives (principalement des employés). Les retraités, représentant 19% des usagers l'an dernier, ils ne sont plus que 12%.

Cette année, on observe une plus forte proportion de scolaires/étudiants et d'inactifs chez les abonnés, et une part plus importante d'actifs et de retraités chez les non abonnés.

31% des personnes interrogées utilisent le réseau TBM quotidiennement, ce taux est logiquement plus élevé chez les abonnés avec 54% d'utilisateurs quotidiens. Au global, les usagers sont assez fidèles puisque les 2/3 utilisent le réseau au moins une fois par semaine. Le comportement des non abonnés est plus disparates, avec 1/3 utilisant le réseau mois d'1 fois par mois mais ils sont autant à l'utiliser au moins 1 fois par semaine.

25% des usagers indiquent ne jamais utiliser le réseau le samedi et près de 45%, le dimanche (contre 39% l'année passée). La fréquentation du dimanche est moins soutenue, avec en plus 2 fois moins d'utilisateurs intensifs (16% prenaient TBM toutes les semaines l'an dernier, contre 8% cette année).

## B. La satisfaction en 2020

**Ainsi, l'enquête 2020 met en exergue, un indice de satisfaction de 90,2% et une note de satisfaction de 15,4/20. Il est constaté une évolution de l'indice de satisfaction (87,4% en 2019) et une stabilité de la note à 15,4/20.**

De 2015 à 2020, l'évolution de la satisfaction des abonnés et des usagers occasionnels, en termes de notes et d'indices, est la suivante :

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Notes	15,1	15,2	15,3	14,9	15,2	15,4
Indices	91,4	91,7	90,9	88,7	87,4	90,2

Avec un taux de 90,2%, la satisfaction globale retrouve un taux correspondant au benchmark des réseaux à modes lourds, après 2 années plus mitigées où le taux était inférieur à 90% (88,7% en 2018 et 87,4% en 2019).

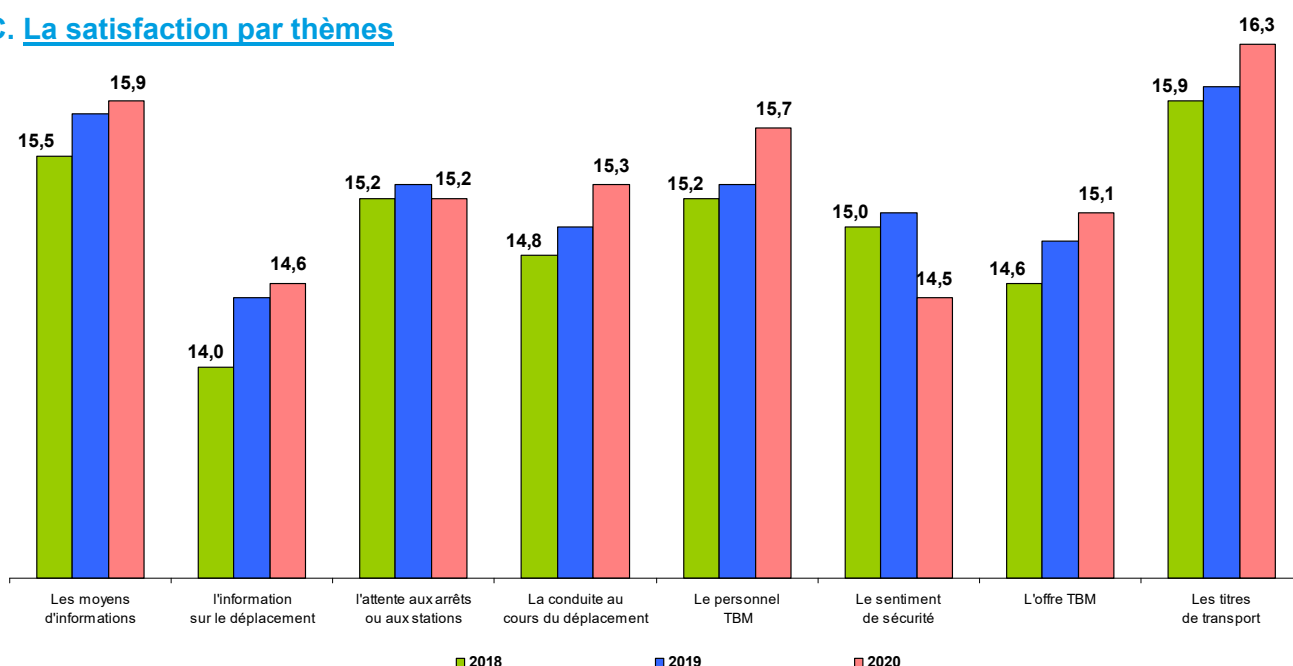
Les actifs et les retraités se sont montrés plus sévères sur leur satisfaction globale, et on constate d'ailleurs une fréquentation beaucoup moins forte des « + de 60 ans ».

Bien que la satisfaction progresse, les indices d'attachement au réseau se dégradent. Les usagers sont prêts à changer de modes et pensent se déplacer moins souvent en transport en commun. Il faut y voir une conséquence liée à la crise sanitaire.

En effet, plus de la moitié des usagers avoue prendre moins souvent les transports en commun depuis la crise sanitaire, et l'arrêt est total pour 10% des non-abonnés, des retraités et des usagers du tramway.

Pourtant, 75% reconnaissent être rassurés par les mesures mises en place mais accusent les usagers de ne pas respecter les mesures. Ils souhaitent plus de contrôles, plus de fréquence qui permettrait de réduire l'affluence à bord, et la présence systématique de gel hydroalcoolique.

## C. La satisfaction par thèmes



## D. L'attachement au réseau TBM

L'attachement au réseau se calcule ainsi :

### Taux de satisfaction

« Très spontanément, quel est votre niveau de satisfaction concernant TBM ? »

+

### Indice de préférence

« Si vous aviez la possibilité d'avoir un autre mode de déplacement, continueriez-vous à prendre TBM ? »

+

### Indice de recommandation

« Recommanderiez-vous le réseau TBM à des amis ou des proches ? »

	Indice de recommandation	+	Indice de satisfaction	+	Indice de préférence	=	Indice d'attachement
<b>Usagers abonnés</b>	92,10%		90,90%		85,80%		<b>89,60%</b>
<b>Usagers non abonnés</b>	91,70%		89,50%		87,10%		<b>89,40%</b>
<b>Ensemble des usagers</b>	92,00%		90,20%		86,40%		<b>89,50%</b>



## 2.2 - Le réseau de tramway

Au 31 décembre 2020, le réseau de tramway comprend quatre lignes qui sont chacune en correspondance avec les deux autres (Quinconces pour les lignes B et C - Bourgogne pour les lignes A et C - Hôtel de Ville pour les lignes A et B - Quinconces pour les lignes B et D - Quinconces à Carle Vernet pour les lignes C et D - Bourgogne pour les lignes A et D) ainsi qu'avec les lignes du réseau de bus et du réseau interurbain.

Le réseau s'étend sur 78,3 kilomètres et propose 142 stations.

### 2.2.1 - L'offre proposée aux usagers

Parcours	Km	Evolutions	
		Dates	Sections
<p style="text-align: center;">Ligne <b>A</b></p> <p style="text-align: center;">Le Haillan Rostand / Pin Galant La Gardette Bassens Carbon-Blanc / Floirac Dravemont</p>	24,2	21/12/2003 26/09/2005 27/02/2007 02/09/2007 21/06/2007 31/05/2008 06/09/2010 24/01/2015	Mériadeck - Lauriers / La Morlette Mériadeck - Saint-Augustin La Morlette - Floirac Dravemont Connexion au réseau SNCF à Cenon Gare Saint-Augustin - Mérignac Centre Lauriers - La Gardette/ Bassens/Carbon-Blanc Connexion au réseau SNCF à Fontaine d'Arzac Mérignac Centre - Le Haillan Rostand
		02/03/2015	Services partiels entre Cenon Gare et Hôpital Pellegrin
<p style="text-align: center;">Ligne <b>B</b></p> <p style="text-align: center;">Berges de la Garonne / La Cité du Vin Pessac France Alouette - Pessac Centre</p>	19,5	15/04/2004 03/07/2004 27/02/2007 23/07/2007 20/10/2008 20/06/2014 22/06/2015	Quinconces - Saint-Nicolas Saint-Nicolas - Bougnard Bougnard - Pessac Centre Quinconces - Bassins à Flot Bassins à Flot - Claveau Claveau - Berges de Garonne Bougnard - France Alouette
		04/05/2015	Services partiels entre Quinconces et Montaigne Montesquieu
<p style="text-align: center;">Ligne <b>C</b></p> <p style="text-align: center;">Parc des Expositions - Stade Matmut Atlantique / Gare de Blanquefort / Pyrénées</p>	20,8	24/04/2004 29/11/2007 27/02/2008 27/02/2008 01/02/2014 24/01/2015 16/03/2015 17/12/2016 02/02/2019	Quinconces - Gare Saint-Jean Quinconces - Grand Parc Grand Parc - Les Aubiers Gare Saint-Jean - Bègles Terres Neuves Les Aubiers - Berges du Lac Berges du Lac - Parc des Expositions Bègles Terres Neuves - Lycée Vaclav Havel Cracovie - Blanquefort Lycée Vaclav Havel - Villenave d'Ornon /Pyrénées
		07/09/2015	Services partiels entre Quinconces et Carle Vernet
<p style="text-align: center;">Ligne <b>D</b></p> <p style="text-align: center;">Carle Vernet - Cantinolle</p>	13,8	14/12/2019 29/02/2020	Carle Vernet - Mairie du Bouscat Mairie du Bouscat - Cantinolle

Pour satisfaire l'offre proposée aux usagers, Bordeaux Métropole met à disposition du délégataire un parc de 130 rames avec un âge moyen du parc, en années, de 10,72.

Le parc de rames de tramway a augmenté de 7 rames Citadis 402 en 2020.

Pour rappel, l'offre du réseau de tramway a été complétée partiellement, le 14 décembre 2019, par la mise en service de la ligne D entre Carle Vernet et Mairie du Bouscat. La mise en exploitation entre Mairie du Bouscat et Cantinolle à Eysines a été effective au 29 février 2020.

## 2.2.2 - Les résultats d'exploitation

### A. L'offre kilométrique

#### a. L'offre prévisionnelle contractuelle

L'offre prévisionnelle annuelle, entre autres pour le réseau de tramway, est décrite à l'article 10.2 de la convention selon trois natures de kilomètres (commerciaux, haut-le-pied et techniques).

		2015	2016	2017	2018	2019	2020
Offre contractuelle	Kilomètres commerciaux	5 737 332	6 192 836	6 555 460	6 703 541	6 980 718	8 087 938
	Kilomètres Haut-Le-Pied	272 386	306 653	327 992	418 580	427 556	495 371
	Kilomètres techniques	57 567	50 001	53 207	62 059	63 202	61 721
	<b>Total</b>	<b>6 067 285</b>	<b>6 549 490</b>	<b>6 936 659</b>	<b>7 184 180</b>	<b>7 471 476</b>	<b>8 645 030</b>

La consistance de l'offre tramway par lignes, types de jours, fréquences, renforts et services partiels relève de l'annexe 1 - Offre de service.

Dès lors qu'une ou plusieurs adaptations interviennent sur le réseau de tramway, ces deux dispositions contractuelles, article 10.2 et annexe 1, font l'objet d'une actualisation dans le cadre d'un avenant au contrat.

#### b. L'offre effective en 2020

			2019	2020	Variation
Offre du réseau	Kilomètres commerciaux (Réf : comptabilité analytique)	Ligne A	2 485 919	2 173 612	-12,56%
		Ligne B	2 092 369	1 795 932	-14,17%
		Ligne C	1 844 193	1 705 196	-7,54%
		Ligne D	33 011	888 653	Non significatif
		Dessertes spéciales	37 584	15 996	-57,44%
		<b>TOTAL</b>	<b>6 493 076</b>	<b>6 579 389</b>	<b>1,33%</b>
	Kilomètres haut-le-pied (Réf : bilan annuel KBM 2020)		438 815	478 313	9,00%
	Kilomètres techniques (Réf : bilan annuel KBM 2020)		15 069	14 891	-1,18%
<b>Offre kilométrique globale</b>			<b>6 946 960</b>	<b>7 072 593</b>	<b>1,81%</b>

Les Plans de Transports Adaptés successifs, mis en place en fonction des annonces gouvernementales, ont naturellement un impact à la baisse pour les kilomètres commerciaux pour les trois lignes A, B et C.

En effet, afin de ne pas mettre en place une offre surdimensionnée, le nombre de kilomètres du réseau tramway a notamment été revu à la baisse tout au long de l'année.

La ligne D enregistre une variation importante du fait de sa complète exploitation à compter du 28 février 2020.



## B. La fréquentation

Les engagements théoriques contractuels, pour le réseau de tramway, en termes de validations et de voyages comptables, sont stipulés à l'article 10.2 de la convention.

L'intéressement à la fréquentation (bonus ou malus) est calculé uniquement sur le total des validations pour l'ensemble du réseau TBM soit réseau de tramway, réseau de bus et navettes fluviales.

La détermination du nombre de validations est issue des remontées de données du système billettique, alors que le calcul du nombre de voyages comptables résulte du nombre de titres vendus multiplié par les coefficients de mobilité propres à chaque titre.

Pour chaque ligne et réseau, les voyages comptables sont ensuite ventilés en fonction du poids des validations enregistrées.

La fréquentation, pour le réseau de tramway et ses lignes, se décline comme suit :

	Validations			Voyages		
	2019	2020	Evolution	2018	2020	Evolution
Ligne A	26 023 363	14 474 980	-44,38%	40 135 881	23 925 700	-40,39%
Ligne B	23 421 418	12 934 278	-44,78%	35 885 284	21 261 084	-40,75%
Ligne C	16 292 545	10 402 712	-36,15%	24 980 115	16 981 253	-32,02%
Ligne D	252 081	5 717 952	<i>Non significatif</i>	431 155	9 531 144	<i>Non significatif</i>
Dessertes spéciales	11 373	710	-93,76%	13 495	1 068	-92,09%
<b>Réseau de tramway</b>	66 000 780	43 530 632	-34,05%	101 445 930	71 700 249	-29,32%
<i>Engagements théoriques</i>	78 752 464	89 046 581		98 116 050	107 695 765	

Les engagements théoriques contractuels sont donnés, à titre indicatif. En effet, dans le cadre des arrêtés des comptes, ces derniers font l'objet d'ajustements comme les modifications d'offre, les variations calendaires ...

D'une manière générale, la fréquentation subit une très forte diminution autant en termes de validations que de voyages comptables. Cette situation s'explique naturellement par les confinements successifs imposés par la crise sanitaire ainsi que par le retour « timide » des usagers dans les transports en commun depuis la rentrée de septembre 2020.

Les dessertes spéciales, utilisées lors d'évènements festifs ont naturellement subit une baisse considérable de plus de 90% sur l'exercice.

Enfin, la ligne D affiche une évolution importante notamment par son ouverture complète en février 2020. La fréquentation n'est donc pas représentative pour cette année.

## C. Les taux : offre, usage et utilisation

Le réseau de tramway et ses lignes peuvent être appréhendés par :

- **Leur offre** : c'est le rapport entre le nombre de kilomètres commerciaux parcourus par le nombre d'habitants du territoire métropolitain
- **Leur usage** : c'est le rapport entre le nombre de voyages par le nombre d'habitants du territoire métropolitain, ce taux permet d'apprécier le niveau global du réseau.

- **Leur utilisation** : Il se définit comme le rapport entre le nombre de voyages par nombre de kilomètres commerciaux parcourus ou rapport entre l'usage et l'offre. Il s'agit d'un indicateur permettant de juger de l'adaptation de l'offre de transport aux besoins des usagers.

Evolutions des offres		Extensions Ligne A 24/01  Ligne B 22/06  Ligne C 24/01 et 16/03  Services partiels	Extension Ligne C Blanquefort 17/12/2016	Renfort Ligne C suite LGV 01/07/2017		Extension Ligne C Villenave d'Ornon 02/02/2019  Mise en service partielle Ligne D 14/12/2019	Extension Ligne D Eysines 28/02/2020
Nombre d'habitants 2020 791 958 (réf INSEE)		2015	2016	2017	2018	2019	2020
Ligne A	Offre (km/hab)	3,2	3,1	3,2	3,2	3,1	2,7
	Usage (voy/hab)	40	43	48	51	51	30,2
	Utilisation (voy/km)	13	14	15	16	16	11,0
Ligne B	Offre (km/hab)	2,4	2,6	2,6	2,6	2,6	2,3
	Usage (voy/hab)	37	40	43	46	45	26,8
	Utilisation (voy/km)	15	15	17	18	17	11,8
Ligne C	Offre (km/hab)	1,8	2,0	2,4	2,5	2,3	2,2
	Usage (voy/hab)	24	27	32	37	32	21,4
	Utilisation (voy/km)	14	14	13	15	14	10,0
Ligne D	Offre (km/hab)					Non significatif	1,1
	Usage (voy/hab)						12,0
	Utilisation (voy/km)						10,7
Réseau tramway	Offre (km/hab)	7,4	7,8	8,3	8,3	8,1	8,3
	Usage (voy/hab)	101	110	123	134	128	90,5
	Utilisation (voy/km)	14	14	15	16	16	43,5

### 2.2.3 - Les recettes et les dépenses pour le réseau de tramway

Les recettes prennent en compte les recettes tarifaires, les recettes liées aux amendes et aux incivilités et les frais d'établissement de cartes.

Les dépenses prennent en compte les salaires, les charges sociales, l'entretien et la maintenance, les assurances, les charges de communication, les coûts d'énergie et autres frais.

		2015	2016	2017	2018	2019	2019
Coûts (Dépenses - recettes)	par kilomètre commercial	3,56	3,35	3,45	3,13	3,72	5,67
	par voyage	0,26	0,24	0,23	0,19	0,24	0,52
Réseau TBM	TBM = Recettes totales = tramway + bus + bat <sup>3</sup>	59 585 560	63 812 477	70 626 165	77 595 101	79 212 911	53 764 674
	TBM = Dépenses totales = tramway + bus + bat <sup>3</sup>	191 578 955	197 532 257	206 681 754	217 223 188	218 689 289	214 191 060

Sur la base des données indiquées précédemment, les coûts relatifs au service sont les suivants :

		2015	2016	2017	2018	2019	2020
Recettes	Recettes annuelles (Réf: comptabilité analytique)	37 077 398	40 770 301	47 050 862	51 763 340	49 174 819	35 057 358
	Evolution des recettes n-1		10,0%	15,4%	10,0%	-5,0%	-28,7%
	Part des recettes sur TBM	62,2%	63,9%	66,6%	66,7%	62,1%	65,2%
Dépenses	Recettes annuelles (Réf: comptabilité analytique)	57 797 551	61 342 723	69 502 789	72 154 828	73 361 062	72 348 869
	Evolution des recettes n-1		6,1%	13,3%	3,8%	1,7%	-1,4%
	Part des recettes sur TBM	30,2%	31,1%	33,6%	33,2%	33,5%	33,8%
Couverture des recettes / dépenses		64,2%	66,5%	67,7%	71,7%	67,0%	48,5%

## 2.2.4 - La qualité des services

**D'une part**, conformément aux dispositions relatives à l'axe 1 : Chaîne de la mobilité de la démarche qualité de service (annexe 22), des contrôles du service rendu sont réalisés par un prestataire missionné par Bordeaux Métropole sur la base des référentiels validés conjointement par Bordeaux Métropole et le délégataire.

Dans ce cadre, il convient de retenir la notion de « Client Mystère ». En effet, le prestataire effectue ses contrôles à des dates connues de lui seul et selon trois vagues de mesures. Pour chaque vague de mesures, la restitution des résultats s'effectue en présence des services du délégataire en groupe de travail pour affiner les dits résultats (actions correctives menées par le délégataire postérieures aux mesures).

Pour le réseau de tramway, trois indicateurs sont évalués, **avec un objectif commun de 95% de conformité aux référentiels d'évaluation**. Pour non-respect de cet objectif, le délégataire est assujéti à une pénalité par vague de mesures.

Les indicateurs mesurés, critères et sous-critères sont les suivants :

**Indicateur n°1 - Stations** : Qualité de l'information, signalétique, propreté et état, disponibilité et fonctionnement des équipements.

**Indicateur n°2 - Rames en ligne** : Information embarquée (plan, SIV, girouette, informations conventionnelles, propreté et état (sols, vitrerie, éléments intérieurs et extérieurs), éclairage, chauffage, climatisation, fonctionnement des équipements embarqués, confort de conduite.

**Indicateur n°3 - Rames en sortie de dépôt** : Information embarquée (plan, SIV, girouette, informations conventionnelles), propreté et état (sols, vitrerie, éléments intérieurs et extérieurs), éclairage, chauffage, climatisation, fonctionnement des équipements embarqués, confort de conduite.

		Année 2016			Année 2017			Année 2018		
		Vague 1	Vague 2	Vague 3	Vague 1	Vague 2	Vague 3	Vague 1	Vague 2	Vague 3
Stations	Construction des référentiels	95,75%	96,12%	97,6%	98,5%	94,4%	94,85%	96,06%	96,97%	
Rames 2		99,41%	95,20%	91,4%	93,8%	96%	94,46%	94,27%	100%	
Rames 3		85,00%	84,17%	84,2%	84,2%	72,5%	90%	99,17%	97,50%	

	Année 2019			Année 2020		
	Vague 1	Vague 2	Vague 3	Vague 1	Vague 2	Vague 3
Stations	97,88%	89,70%	97,17%	96,24%	96,74%	98,04%
Rames 2	98,24%	95,26%	100%	97,33%	98,76%	97,87%
Rames 3	76,67%	77,50%	86,25%	83,13%	80,00%	75,63%

Pour les indicateurs « stations » et « rames en ligne », les résultats sont globalement positifs mais il est à noter que le délégataire a des difficultés à atteindre l'objectif de 95% de conformité pour les rames en sortie de dépôt.

**D'autre part, dans le cadre de l'axe 2 : Plan Qualité d'exploitation** de l'annexe 22 - Démarche qualité de service, 6 indicateurs spécifiques au tramway font l'objet d'un reporting mensuel avec suivi et évolution des résultats au regard des objectifs fixés au délégataire.

Il s'agit entre autres de **la ponctualité et régularité du réseau, de la disponibilité du réseau, des services non couverts, des détections des boucles longues distances, courtes distances et RAZ (remise à zéro).**

Au regard du respect ou non des exigences contractuelles, le délégataire bénéficie d'une prime mensuelle ou annuelle ou fait l'objet d'une pénalité mensuelle ou annuelle.

Selon l'indicateur, les montants sont variables, exprimés en euros valeur 2013, ils font l'objet d'une actualisation en euros courants dans le cadre de l'arrêté des comptes.

#### **A. La ponctualité et la régularité du réseau**

L'utilisateur attend l'arrivée des rames conformément aux indications mentionnées sur les fiches horaires c'est-à-dire les heures de départ, de passage et d'arrivée aux stations des lignes empruntées.

Cette attente est basée :

Cas n°1 : horaire déterminé et affiché sur une fiche horaire mise à la disposition de l'utilisateur,  
Cas n°2 : temps maximal d'attente découlant d'une fréquence de passage assurée et affichée.

L'indicateur RPT est calculé de manière différente selon l'exploitation de la ligne. Les formules de calcul prennent en compte les éléments suivants :

**Calcul sur la ponctualité** : Horaire de référence à l'arrêt + 2 minutes 59 de retard maximum et – 59 secondes d'avance maximum.

**Calcul sur la fréquence** : hors services partiels et hors hyper centre : intervalle de référence + 1 minute 59 maximum (correspond également à l'indicateur des journées sans service partiel). En services partiels et en hyper centre : intervalle de référence + 59 secondes maximum.

La formule de mesure est la suivante :

**Seuil % = nombre total de mesures conformes / par le nombre total de mesures.** Le résultat est une moyenne pondérée entre un pourcentage de fréquence et un pourcentage de ponctualité (mesures pondérées par rapport au nombre de données par ligne).

D'une manière générale, il a été acté que la ponctualité / régularité des lignes de tramway serait appréciée, en y excluant les causes non imputables au délégataire et selon une durée déterminée.

**Ainsi, la ponctualité / régularité est mesurée mensuellement pour chaque ligne et pour l'ensemble du réseau de tramway avec une évolution progressive jusqu'en 2019 et selon une tolérance de + ou - 0,2.**

Pour non-respect de ces objectifs mensuels, le délégataire est soumis au système d'intéressement (prime et pénalité) d'un montant de 10 000 €<sub>2013</sub>. Si les résultats affichés, pour l'ensemble du réseau de tramway, sont dans la tolérance alors ni prime et ni pénalité.

Années	Seuil « pénalité »	Objectifs qualité	Seuil « prime »
2017	≤ 86,3%	86,5%	≥ 86,7%
2018	≤ 86,8%	87%	≥ 87,2%
<b>De 2019 à 2022</b>	<b>≤ 87,3%</b>	<b>87,5%</b>	<b>≥ 87,7%</b>

Pour l'année 2020, la ponctualité / régularité mensuelle mesurée sur le réseau de tramway se distribue comme suit :

Taux 2020	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Taux moyens
Ligne A	84,20	83,90	86,30	84,60	86,60	87,40	86,90	89,10	84,60	85,70	86,40	85,40	<b>85,80</b>
Ligne B	86,80	86,10	89,60	87,40	87,80	89,70	88,90	89,70	86,00	85,00	89,10	89,80	<b>88,00</b>
Ligne C & D	86,30	86,50	84,70	85,30	85,00	86,40	87,70	87,40	84,80	86,40	87,00	0,00	<b>86,00</b>
<b>Réseau</b>	<b>85,80</b>	<b>85,10</b>	<b>87,10</b>	<b>85,50</b>	<b>86,40</b>	<b>87,70</b>	<b>88,00</b>	<b>88,50</b>	<b>85,10</b>	<b>85,80</b>	<b>87,70</b>	<b>87,90</b>	<b>86,60</b>
<i>Rappel 2018</i>	86,70	88,00	86,00	88,40	87,80	86,90	86,90	88,00	84,60	82,90	84,40	87,40	<b>86,30</b>
<i>Rappel 2019</i>	87,50	87,10	85,20	88,30	87,00	87,80	90,00	91,50	85,40	84,70	83,00	85,10	<b>87,10</b>

Le régularité / ponctualité pour le service tramway accuse une baisse globale de 0,5 point. Celle-ci est notamment due à des périodes compliquées du fait de la mise en place des différents Plans de Transports Adaptés liés à la situation sanitaire, qui ont fait chuter la moyenne globale sur 2020.

Cependant, et malgré ce phénomène global, chaque ligne de tramway a gagné 1 % de régularité / ponctualité et le délégataire a respecté ses engagements 5 mois sur 12 soit 1 mois de plus que l'année précédente.

Les mois d'été constituent des valeurs sûres en termes de régularité / ponctualité, notamment face à la baisse de fréquentation engendrée par les vacances estivales.

Enfin, l'ensemble des lignes de tramway est en réalité plus régulier, c'est-à-dire présente une fréquence de passage stable, plutôt que ponctuel à l'heure de passage prévu :

Taux 2020	Ligne A	Ligne B	Ligne C & D
Régularité	85,8 %	88,1 %	86,0 %
Ponctualité	85,1 %	82,3 %	84,0 %

## B. La disponibilité du réseau

Cet indicateur recense les perturbations de l'exploitation du réseau de tramway provoquant un arrêt de circulation sur un point de la ligne et dont la durée est supérieure à 10 minutes. Il est distingué deux catégories de perturbations :

- **Les perturbations non imputables au délégataire** comme : manifestations, grèves nationales ou locales, incidents tiers : malaises ou accidents usagers (en rame, sur quai ou sur voies) n'impliquant pas la rame, malaises du conducteur, agressions, incivilités, accidents tiers n'impliquant pas la rame, accidents non responsables avec tiers, tentatives de suicides, action sur poignée « alarme passager » non justifiée, fêtes anticipées ou non, demandes d'interventions des services de police ou de secours, intempéries (arrêts d'exploitation pour des questions de sécurité) ...
- **Les perturbations imputables au délégataire** : 1. APS pannes d'équipements - 2. Pannes du matériel roulant (hors période de garantie) - 3. Pannes des équipements d'énergie et de la ligne aérienne (LAC) 4. Pannes sur voie (signalisation et autres équipements du système) - 5. Erreur d'exploitation ou de maintenance - 6. Accidents avec tiers impliquant la responsabilité de l'exploitant - 7. Pannes SAE temps réel ou différé générant des problèmes de mesures.

C'est sur cette deuxième catégorie de perturbations, que le taux d'indisponibilité est calculé en % tel que :

Le rapport entre le nombre d'heures perdues, imputables à l'exploitant pour les incidents de plus de 10 minutes par le nombre total d'heures de fonctionnement du réseau.

Pour l'année 2020, l'objectif qualité et le seuil minimum sont les suivants : objectif qualité de 0,65% et un seuil minimum de 1,10%.

Le délégataire bénéficie d'une prime mensuelle si le taux d'indisponibilité est inférieur ou égal à l'objectif qualité, il est redevable d'une pénalité mensuelle si le taux d'indisponibilité est supérieur au seuil minimum.

### a. Les interruptions non imputables et imputables au délégataire

		Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
Interruptions non imputables	Nombre d'événements	105	95	75	15	36	55	82	42	28	102	79	78	792
	Taux d'indisponibilité	10,97%	6,84%	8,87%	0,75%	3,96%	3,73%	8,16%	5,29%	5,61%	8,41%	6,15%	4,81%	6,13%
Interruptions imputables	Nombre d'événements	14	18	5	4	12	24	16	19	32	19	16	23	202
	Taux d'indisponibilité	0,89%	0,51%	0,20%	0,16%	0,73%	1,00%	0,56%	0,86%	2,19%	0,82%	0,62%	1,05%	0,80%
	Seuil minimum Qualité	1,10%	1,10%	1,10%	1,10%	1,10%	1,10%	1,10%	1,10%	1,10%	1,10%	1,10%	1,10%	1,10%
	Objectif Qualité	0,65%	0,65%	0,65%	0,65%	0,65%	0,65%	0,65%	0,65%	0,65%	0,65%	0,65%	0,65%	0,65%
Total	Nombre d'événements	119	113	80	19	48	79	98	61	60	121	95	101	994
	Taux d'indisponibilité	11,86%	7,35%	9,07%	0,91%	4,69%	4,73%	8,72%	6,15%	7,80%	9,23%	6,77%	5,86%	6,93%

Evénements majeurs	Manifs Grèves	Manifs Grèves	Incident tiers (dont accidents non resp.)	Pannes de matériel sous garantie	Incidence des travaux BM	Manifs Grèves	Incident tiers (dont accidents non resp.)	Encombremment des voies	Incident tiers (dont accidents non resp.)	Incident tiers (dont accidents non resp.) + Evénements exceptionnels	Manifs Grèves	Manifs Grèves
--------------------	---------------	---------------	---	----------------------------------	--------------------------	---------------	---	-------------------------	---	--	---------------	---------------

### b. La répartition des causes imputables au délégataire

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total	%
Evénements Ligne A	5	5	3	1	3	9	8	9	10	2	7	8	70	34,7%
Evénements Ligne B	4	10	1	0	5	9	2	5	10	11	2	6	65	32,2%
Evénements Ligne C	3	3	0	3	2	6	6	4	10	6	4	6	53	26,2%
Evénements Ligne D	2	0	1	0	2	0	0	1	2	0	3	3	14	6,9%
Nombre total d'événements	14	18	5	4	12	24	16	19	32	19	16	23	202	
APS - Pannes d'équipements	0	7	1	2	2	7	8	11	13	11	3	6	71	35,1%
APS - Pannes du système embarqué	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
Pannes du matériel roulant	10	9	2	2	7	11	6	6	11	4	9	13	90	44,6%
Pannes des équipements d'énergie	1	0	0	0	0	4	0	0	1	1	0	0	7	3,5%
Pannes sur voie	0	1	1	0	1	1	1	0	0	0	2	2	9	4,5%
Erreur d'exploitation ou de maintenance	1	1	1	0	2	1	1	2	7	3	2	2	23	11,4%
Accidents avec tiers avec responsabilité TBM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Pannes du SAE en temps réel ou différé	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Rappel taux mensuels	0,89%	0,51%	0,20%	0,16%	0,73%	1,00%	0,56%	0,86%	2,19%	0,82%	0,62%	1,05%		

### c. L'évolution des taux d'indisponibilité

Taux d'indisponibilité (%)	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Taux moyen
Année 2015	0,99	1,07	1,23	1,12	0,71	0,72	1,67	1,52	1,27	1,25	1,24	1,11	1,16
Année 2016	1,21	0,68	1,02	1,19	1,24	0,91	0,56	1,28	1,08	0,82	0,84	1,46	1,02
Année 2017	1,07	1,76	0,74	1,00	1,49	2,53	0,84	2,02	0,68	1,95	0,83	1,17	1,35
Année 2018	1,50	1,98	0,90	1,48	1,15	3,31	2,10	2,85	1,14	1,76	2,48	1,22	1,82
Année 2019	1,17	2,79	0,83	0,60	1,53	1,66	1,75	0,98	0,98	0,75	1,59	1,28	1,33
Année 2020	0,89	0,51	0,20	0,16	0,73	1,00	0,56	0,86	2,19	0,82	0,62	1,05	0,79

Prime
  Ni prime - Ni pénalité
  Pénalité

En comparaison de 2019, la disponibilité s'est « nettement » améliorée et représente le meilleur exercice depuis le début du contrat.

Mais, cette réussite est à relativiser car les confinements successifs et les différents plans de transports adaptés ont eu un fort impact sur l'offre, qui a été revue à la baisse : mécaniquement, la pression sur la disponibilité était bien moins forte qu'en période de trafic nominal.

Ainsi, le premier confinement de mars à mai a été profitable à l'atteinte des objectifs mensuels et à la forte baisse du taux moyen annuel. En revanche, la disponibilité à la rentrée de septembre n'a pas été à la hauteur pour la première fois, depuis l'exécution du contrat, avec un taux d'indisponibilité de 2,19%.

Deux natures de pannes sont identifiées, qui impactent la disponibilité du réseau mais qui sont en recul par rapport à 2019. Il s'agit des pannes relatives à l'équipement du système APS (41% en 2019 contre 35,1% en 2020) et des pannes liées au matériel roulant (47% en 2019 contre 44,6% en 2020).

Les erreurs d'exploitation et de maintenance, distinguées en 2019 avec 5,6%, connaissent une hausse significative avec 11,4% pour l'année 2020 soit 8 erreurs supplémentaires que l'an passé.

### C. Les services non couverts

Le concept de services non couverts se définit comme la non-aptitude du délégataire à répondre à une demande de transport en garantissant la réalisation des kilomètres par rapport à une offre kilométrique de référence.

Dans ce cadre, il est à noter :

- Deux modalités de services non couverts : **par manque de conducteurs et par manque de rames**,
- Deux temporalités de services non couverts : **en heures creuses et heures pleines**.

L'objectif qualité est fixé à 0,5% de services non couverts par rapport à l'offre kilométrique théorique de référence. Une pénalité est appliquée dès lors que le taux calculé, pour l'ensemble du réseau de tramway et pour chaque temporalité, est supérieur à l'objectif.

**Les résultats, pour 2020 sont les suivants :**

#### En heures creuses

SERVICES NON COUVERTS EN HEURES CREUSES													
Ligne A	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Jun	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
Km théoriques	141 505	130 799	139 634	132 699	131 120	130 828	105 119	91 232	139 917	136 100	139 087	135 192	1 553 232
Km perdus par manque de conducteurs	73	162	0	0	0	10	0	0	-3	0	0	0	242
Km perdus par manque de rames	0	0	42	0	0	0	0	0	220	109	26	19	416
Total des kilomètres perdus	73	162	42	0	0	10	0	0	217	109	26	19	658
Taux de services non couverts	0,05%	0,12%	0,03%	0,00%	0,00%	0,01%	0,00%	0,00%	0,16%	0,08%	0,02%	0,01%	0,04%
Ligne B	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Jun	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
Km théoriques	124 761	115 126	125 538	116 618	105 993	110 129	80 957	74 605	121 509	120 775	114 611	105 226	1 315 848
Km perdus par manque de conducteurs	35	80	0	0	0	0	12	0	0	0	0	0	127
Km perdus par manque de rames	180	20	31	0	0	0	0	0	100	128	-3	0	456
Total des kilomètres perdus	215	100	31	0	0	0	12	0	100	128	-3	0	583
Taux de services non couverts	0,17%	0,09%	0,02%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%	0,00%	0,08%	0,11%	0,00%	0,00%	0,04%
Ligne C	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Jun	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
Km théoriques	145 060	136 786	111 011	106 483	101 995	106 250	79 690	77 481	107 765	111 481	104 745	103 701	1 292 448
Km perdus par manque de conducteurs	83	19	0	0	0	0	12	0	0	0	0	0	114
Km perdus par manque de rames	0	-6	15	0	0	-6	0	0	7	24	-18	0	16
Total des kilomètres perdus	83	13	15	0	0	-6	12	0	7	24	-18	0	130
Taux de services non couverts	0,06%	0,01%	0,01%	0,00%	0,00%	-0,01%	0,02%	0,00%	0,01%	0,02%	-0,02%	0,00%	0,01%
Ligne D	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Jun	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
Km théoriques			56 697	54 903	53 809	54 803	52 664	51 049	55 262	57 216	54 406	54 983	545 792
Km perdus par manque de conducteurs			0	0	0	8	0	0	10	0	0	0	18
Km perdus par manque de rames			25	0	0	0	0	0	0	20	0	0	45
Total des kilomètres perdus			25	0	0	8	0	0	10	20	0	0	63
Taux de services non couverts			0,04%	0,00%	0,00%	0,01%	0,00%	0,00%	0,02%	0,03%	0,00%	0,00%	0,01%
Réseau tramway	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Jun	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
Km théoriques	411 326	382 711	432 880	410 703	392 917	402 010	318 430	294 367	424 453	425 572	412 849	399 102	4 707 320
Km perdus par manque de conducteurs	191	261	0	0	0	18	24	0	7	0	0	0	501
Km perdus par manque de rames	180	14	113	0	0	-6	0	0	327	281	5	19	933
Total des kilomètres perdus	371	275	113	0	0	12	24	0	334	281	5	19	1 434
Taux de services non couverts	0,09%	0,07%	0,03%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%	0,00%	0,08%	0,07%	0,00%	0,00%	0,03%

## En heures pleines

SERVICES NON COUVERTS EN HEURES PLEINES													
Ligne A	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
Km théoriques	94 336	87 199	93 089	88 466	87 414	87 218	70 080	60 822	93 278	90 733	92 725	90 128	1 035 488
Km perdus par manque de conducteurs	0	69	0	0	0	11	0	0	4	0	3	0	87
Km perdus par manque de rames	0	25	54	0	0	0	0	0	493	449	102	0	1 123
Total des kilomètres perdus	0	94	54	0	0	11	0	0	497	449	105	0	1 210
Taux de services non couverts	0,00%	0,11%	0,06%	0,00%	0,00%	0,01%	0,00%	0,00%	0,53%	0,49%	0,11%	0,00%	0,12%
Ligne B	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
Km théoriques	83 174	76 751	83 692	77 745	70 662	73 419	53 972	49 737	81 006	80 517	76 407	70 150	877 232
Km perdus par manque de conducteurs	25	41	0	0	0	0	0	0	25	0	0	0	91
Km perdus par manque de rames	0	3	76	0	0	15	5	0	468	681	0	0	1 248
Total des kilomètres perdus	25	44	76	0	0	15	5	0	493	681	0	0	1 339
Taux de services non couverts	0,03%	0,06%	0,09%	0,00%	0,00%	0,02%	0,01%	0,00%	0,61%	0,85%	0,00%	0,00%	0,15%
Ligne C	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
Km théoriques	96 707	91 191	74 007	70 989	67 997	70 834	53 126	51 654	71 844	74 321	69 830	69 134	861 634
Km perdus par manque de conducteurs	0	41	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	41
Km perdus par manque de rames	0	0	-10	0	0	0	0	0	0	-8	2	-8	-24
Total des kilomètres perdus	0	41	-10	0	0	0	0	0	0	-8	2	-8	17
Taux de services non couverts	0,00%	0,04%	-0,01%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	-0,01%	0,00%	-0,01%	0,00%
Ligne D	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
Km théoriques			37 798	36 602	35 873	36 536	35 109	34 032	36 841	38 144	36 271	36 656	363 862
Km perdus par manque de conducteurs			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Km perdus par manque de rames			0	0	0	0	0	0	0	20	0	0	20
Total des kilomètres perdus			0	0	0	0	0	0	0	20	0	0	20
Taux de services non couverts			0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,05%	0,00%	0,00%	0,01%
Réseau tramway	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
Km théoriques	274 217	255 141	288 586	273 802	261 946	268 007	212 287	196 245	282 969	283 715	275 233	266 068	3 138 216
Km perdus par manque de conducteurs	25	151	0	0	0	11	0	0	29	0	3	0	219
Km perdus par manque de rames	0	28	120	0	0	15	5	0	961	1 142	104	-8	2 367
Total des kilomètres perdus	25	179	120	0	0	26	5	0	990	1 142	107	-8	2 586
Taux de services non couverts	0,01%	0,07%	0,04%	0,00%	0,00%	0,01%	0,00%	0,00%	0,35%	0,40%	0,04%	0,00%	0,08%

En 2020, l'ensemble des services, en heures creuses comme en heures pleines, ont été couverts au niveau de l'exigence qualité demandée à savoir un taux de service non couvert inférieur à 0,50%.

En termes de représentativité, la situation générale des services non couverts (SNC) en 2020, se décline comme suit :

	Par lignes				Par temporalité		Par causes	
	Ligne A	Ligne B	Ligne C	Ligne D	Heures creuses	Heures pleines	Manque de conducteurs	Manque de rames
	46,5%	47,8%	3,7%	2,1%	35,7%	64,3%	17,9%	82,1%
Rappel 2019	45,1%	27,7%	27,3%	-	38,9%	61,2%	27,5%	72,5%
Rappel 2018	38,2%	16%	45,7%	-	44,7%	53,3%	18,5%	81,5%

La Ligne D est la plus couverte des quatre lignes du réseaux, bien que son exploitation n'ait été effective que sur 10 mois pleins, elle présente de très bons taux proches de 100% de couverture. C'est malheureusement en heures pleines que les services sont les moins couverts, principalement par manque de rames à plus de 91% pour cette tranche horaire.

Enfin, toutes temporalités et lignes confondues, 82,1% des services non couverts le sont par manque de rames.

### D. Le suivi des détections des boucles

Les boucles de détection sont des capteurs situés sous la voie qui indiquent au système de gestion du réseau qu'une rame arrive sur une section ou est bien passée.

Dans ce cadre et chaque mois, **trois suivis sont opérés** : **pour les détections de boucle Longue Distance (LD), pour les détections de boucle Courte Distance (CD, pour les détections de boucle Remise à Zéro (RAZ).**



Un état mensuel issu du système « Gertrude » est établi par le PC Circulation de Bordeaux Métropole sur la base de bilans quotidiens, envoyés au délégataire afin que ce dernier intervienne efficacement sur les dysfonctionnements observés après une pré-analyse du PC Circulation.

Pour chaque type de boucles et chaque ligne de tramway, **le taux de pannes ou appels manquants sur le mois doit être inférieur à 3% du total des appels sur la même période.**

Si cet objectif qualité n'est pas atteint, le délégataire est assujéti à une pénalité.

**Pour 2020, compte tenu de l'exploitation du réseau inhérente à la situation sanitaire, seuls les résultats des mois de janvier et de novembre ont pu être communiqués :**

Boucles	Ligne A		Ligne B		Ligne C	
	Janvier	Novembre	Janvier	Novembre	Janvier	Novembre
LD	1,43%	2,68%	1,44%	1,72%	1,37%	2,13%
CD	1,75%	2,09%	1,50%	2,15%	0,82%	2,59%
RAZ	1,12%	1,45%	0,39%	1,39%	0,45%	1,60%

### E. Le suivi de l'état des stations

Cet indicateur s'applique sur l'ensemble des stations du réseau afin d'évaluer les opérations de maintenance du délégataire sur ces différents sites. Il est donc attendu de ce dernier, le maintien en bon état des stations.

Dans ce cadre, quatre critères principaux sont identifiés : mobilier, information, éclairage et structure de la station, eux-mêmes répartis en sous-critères.

Il est prévu un contrôle annuel contradictoire entre Bordeaux Métropole et le délégataire sur 30 stations afin de relever les défauts mineurs et majeurs.

Le seuil de conformité contractuel est fixé à 3 défauts majeurs maxima relevés par station sachant que 8 défauts mineurs observés sont transformés en un défaut majeur. Au-delà de ce seuil de conformité, une pénalité est appliquée au délégataire, par défaut majeur supplémentaire.

Les défauts majeurs, observés sur les stations, relèvent essentiellement d'une défaillance en termes de sécurité comme une vitre cassée non protégée, une corbeille sectionnée créant un obstacle, l'absence de portillon entre la station et la voirie ...

Pour 2020, 25 stations ont été contrôlées conjointement, le délégataire n'a pas été assujéti à des pénalités. Les résultats sont les suivants :

	Stations contrôlées	Constats sur l'ensemble des stations	
		Défauts mineurs	Défauts majeurs
Ligne A	10	32	0
Ligne B	10	24	0
Ligne C	5	13	0
	<b>25</b>	<b>69</b>	<b>0</b>

### F. Le suivi de l'état des plateformes ou inter-stations

Cet indicateur s'applique sur l'ensemble des plateformes du réseau afin d'évaluer les opérations de maintenance du délégataire sur ces différents sites. Il est donc attendu du délégataire, le maintien en bon état des plateformes.

Dans ce cadre, huit critères principaux sont identifiés : voie, revêtement, équipements, système APS, ligne aérienne de contact LAC, armoires, feux et informations contractuelles.

Il est prévu un contrôle annuel contradictoire entre Bordeaux Métropole et le délégataire sur 30 inter-stations afin de relever les défauts mineurs et majeurs. Ce contrôle est organisé en trois vagues.

Le seuil de conformité contractuel est fixé à 4 défauts majeurs maximum relevés par station sachant que 10 défauts mineurs observés sont transformés en un défaut majeur. Au-delà de ce seuil de conformité, une pénalité est appliquée au délégataire, par défaut majeur supplémentaire.

Les défauts majeurs, observés sur les plateformes ou inter-stations, relèvent par exemple d'une rupture du rail de roulement ou d'un appareil de voie, d'une absence de plaques de regard, d'équipements visibles et accessibles ...

Pour 2020, 20 inter-stations ont été contrôlées conjointement, le délégataire n'a pas été assujéti à des pénalités. Les résultats sont les suivants :

	Inter-stations contrôlées	Constats sur l'ensemble des inter-stations	
		Défauts mineurs	Défauts majeurs
Ligne A	8	47	2
Ligne B	8	21	0
Ligne C	4	11	0
	<b>20</b>	<b>79</b>	<b>2</b>

### 2.2.5 - L'accidentologie

L'accidentologie consiste à analyser la manière dont surviennent les accidents, leur gravité et quels en sont les responsables, afin de déterminer des catégories objectives de risques.

Au-delà du recensement présenté ci-après, les analyses rétrospectives des accidents permettent de fournir des informations :

- Sur l'évolution des fréquences d'accidents,
- Sur la voirie concernée,
- Sur l'analyse des circonstances,
- Sur l'analyse des coûts.

Et des actions qui en découlent :

- Les campagnes de communication,
- Le plan de prévention,
- ...

A ce titre, le délégataire produit, chaque mois, un compte rendu des résultats enregistrés sur les lignes de tramway, dont l'analyse par Bordeaux Métropole est présentée ci-après, étant précisé que **cette analyse ne tient pas compte des chutes de voyageurs par suite d'un freinage d'urgence de la rame.**

### A. Les taux du réseau et par lignes

**Pour l'année 2020, les rames ont parcouru un total de 6 563 393 kilomètres commerciaux (hors Haut-Le-Pied et dessertes occasionnelles) et ont consigné 148 collisions avec un tiers soit un taux aux 10 000 kilomètres de 0,23.**

Pour rappel :

- Taux 2015 : 0,28 (5 781 470 kilomètres et 161 collisions),
- Taux 2016 : 0,28 (6 065 867 kilomètres et 170 collisions).
- Taux 2017 : 0,29 (6 461 407 kilomètres et 185 collisions),
- Taux 2018 : 0,28 (6 495 281 kilomètres et 179 collisions),
- Taux 2019 : 0,26 (6 455 512 kilomètres et 166 collisions).

Le taux d'accidents, aux 10 000 kilomètres, enregistré pour 2020, baisse en comparaison des précédentes années. Malgré les confinements successifs, les kilomètres parcourus sont plus importants avec l'ouverture de la ligne D en février 2020.

Cependant, le nombre de collisions est en nette diminution avec notamment un mois d'avril qui n'a exceptionnellement pas enregistré le moindre accident.

Pour les quatre lignes de tramway, la répartition est la suivante :

	Kilomètres commerciaux					Nombre d'évènements					Taux au 10 000 km				
	2016	2017	2018	2019	2020	2016	2017	2018	2019	2020	2016	2017	2018	2019	2020
Ligne A	2 478 113	2 509 304	2 510 881	2 485 920	2 173 612	54	50	52	54	48	0,22	0,20	0,21	0,22	0,22
Ligne B	2 023 497	2 025 343	2 051 755	2 092 389	1 795 932	79	85	81	80	43	0,39	0,42	0,39	0,38	0,24
Ligne C	1 564 257	1 926 760	1 932 645	1 844 192	1 705 196	37	50	46	31	42	0,24	0,26	0,24	0,17	0,25
Ligne D				33 011	888 653				1	15				0,30	0,17
Réseau	6 065 867	6 461 407	6 495 281	6 455 512	6 563 393	170	185	179	166	148	0,28	0,29	0,28	0,26	0,23

Selon la ligne observée, la situation est la suivante :

Ligne A : **baisse des collisions de 11%** avec une évolution des kilomètres commerciaux de -12,56%

Ligne B : **baisse des collisions de 46,25%** avec une évolution des kilomètres commerciaux de -14,17%

Ligne C : **hausse des collisions de 32,6%** avec une évolution des kilomètres commerciaux de -7,54%

Ligne D : comparaison non significative entre 2019 et 2020

En termes d'évènements ou collisions, la représentativité des lignes est la suivante :

Ligne A	Ligne B	Ligne C	Ligne D
<b>32,4%</b>	<b>29,1%</b>	<b>28,4%</b>	<b>10,1%</b>

En prenant en compte, la distance de terminus à terminus pour chaque ligne, le nombre de collisions rapporté aux kilomètres de voies, se décline comme suit :

Ligne A	<b>48</b>	24,2 km	<b>2</b>
Ligne B	<b>43</b>	19,5 km	<b>2</b>
Ligne C	<b>42</b>	20,8 km	<b>2</b>
Ligne D	<b>15</b>	13,8km	<b>1</b>
<b>Réseau tramway</b>	<b>148</b>	<b>78,3 km</b>	<b>2</b>

## B. L'identification des tiers

Au regard des données produites par le délégataire en 2020, 6 catégories se distinguent :

	Véhicules légers	Piétons	Vélos	Véhicules utilitaires ≤ 3,5 T	2 roues motorisés	Poids lourds ≥ 3,5 T
<b>Collisions</b>	<b>55,41%</b>	<b>19,59%</b>	<b>14,86%</b>	<b>5,41%</b>	<b>4,05%</b>	<b>0,68%</b>

Il convient de noter que les accidents avec tiers « véhicules légers » représentent toujours la cause la plus fréquente de collision avec plus de 55% (+2% par rapport à 2019).

Les collisions piétons sont la seconde cause la plus fréquente en augmentation de 1% par rapport à 2019 alors que les collisions avec des vélos, malgré la hausse du nombre d'utilisateurs, est en recul de 4%.

## C. Les causes

Pour l'année 2020, au vu des données du délégataire, par catégories de tiers, les causes indiquées se répartissent comme suit :

Causes recensées	2 roues motorisés	Piétons	Poids lourds	Vélos	Véhicules légers	Véhicules utilitaires	Total	%
Non-respect de la signalisation tricolore	4		1	8	66	4	83	56,08%
Traversées sans regarder		18		5			23	15,54%
Cause non précisée		8		4	2	1	15	10,14%
Circulation et/ou stationnement sur la plateforme		1		4	6	1	12	8,11%
Manoeuvre interdite	1				6	2	9	6,08%
Refus de priorité	1			1	2		4	2,70%
Comportement anormal (hors malveillance)		2					2	1,35%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>29</b>	<b>1</b>	<b>22</b>	<b>82</b>	<b>8</b>	<b>148</b>	

Avec un taux similaire à 2019, ce sont les collisions pour non-respect de la signalisation tricolore qui sont les plus fréquentes soit un accident sur deux. Les véhicules légers sont à l'origine de 80% de cette typologie de collision. En net recul par rapport à l'an, il est à noter une baisse de plus de 7%, des traversées « sans regarder » mais qui constituent toujours la deuxième cause des collisions.

## D. Les conséquences matérielles

	2016	2017	2018	2019	2020	Evolution
<b>Nb de collisions</b>	170	188	179	166	<b>148</b>	<b>-10,84%</b>
<b>Sans conséquence matérielle</b>	71	54	63	44	<b>27</b>	<b>-38,64%</b>
	41,76%	31,76%	37,06%	25,88%	<b>15,88%</b>	
<b>Conséquences matérielles limitées *</b>	89	124	104	118	<b>120</b>	<b>1,69%</b>
	52,35%	72,94%	61,18%	69,41%	<b>70,59%</b>	
<b>Conséquences matérielles importantes **</b>	10	10	12	4	<b>1</b>	<b>-75,00%</b>
	5,88%	5,88%	7,06%	2,35%	<b>0,59%</b>	

\* Conséquences matérielles limitées : coût des réparations < 10 000 €

\*\* Conséquences matérielles importantes : coût des réparations > 10 000 €

Pour 2020, un seul déraillement constaté :

- **Le 26 janvier à 00h55 sur la ligne C au niveau de l'intersection avec la bretelle Nord d'entrée et sortie de la rocade par suite d'un franchissement « au rouge » d'un véhicule utilitaire <3.5T.**

## E. Les victimes

Il est important de préciser la notion de victime, utilisée par l'ensemble des exploitants dans la déclaration des évènements. Cette définition est reprise par le STRMTG (Service Technique des Remontées Mécaniques et des Transports Guidés) dans son rapport annuel :

- Définition d'une victime : toute personne non indemne concernée par un évènement. Cette notion ne préjuge en rien de la gravité des blessures de la ou des personnes.
- Définitions de blessé grave ou personne tuée (admises et utilisées au sein de l'Union Européenne) :
  - Blessé grave : dont la durée d'hospitalisation est supérieure à 24 heures
  - Personne tuée : décès dans les trente jours qui suivent l'évènement.

La situation pour 2020 est la suivante :

	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Nombre de victimes</b>	63	58	71	49	<b>34</b>
<b>Blessés légers</b>	56	49	65	44	<b>27</b>
<b>Blessés graves</b>	6	6	5	4	<b>5</b>
<b>Personne tuée</b>	1	3	1	1	<b>2</b>

**Le premier accident mortel est intervenu le 9 février à 12h32 sur la ligne B, face au n°3 du quai Bacalan : un cycliste traverse la plateforme sans regarder, il est percuté par le tramway : le cycliste décède des suites de ses blessures et un blessé léger dans la rame.**

**Le second accident est survenu le 25 octobre à 10h59 sur la ligne C à l'intersection du cours Victor Hugo et du cours Bir-Hakeim : 1 véhicule léger, composé de deux personnes, franchit un feu rouge et percute le tramway : 1 personne décède des suites de ces blessures, 1 personne gravement blessée et 1 blessé léger dans la rame.**

Il convient de noter, que le délégataire ou le délégant, ne sont pas tenus informés de la durée d'hospitalisation. La collecte d'information résulte d'une démarche propre de l'entreprise dans le cadre de son suivi d'incidents.

Ainsi au regard des définitions et des données présentées ci-dessus, une personne « classée » en blessé léger peut devenir blessé grave par suite à une hospitalisation supérieure à 24 heures mais sans que son pronostic vital ne soit engagé.



## 2.3 - Le réseau de bus

### 2.3.1 - L'offre proposée aux usagers

Au 31 décembre 2020, le réseau est composé de 79 lignes : dont **39 en réseau régulier** (exploitation réalisée par Keolis Bordeaux Métropole) et **40 en réseau affrété** (exploitation réalisée par d'autres transporteurs).

- ✚ 13 « Lianes » qui bénéficient d'aménagements de voirie afin d'améliorer la régularité : **1, 2, 3, 4, 5** (5 nord et 5 sud entre le 29/06/2016 et le 01/03/2020), **6, 7, 8, 9, 10, 11, 15, 16**
- ✚ 11 lignes principales qui complètent l'offre des Lianes sur les quartiers et les équipements attractifs : **20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30**
- ✚ 9 lignes « Corol » permettant les déplacements de périphérie à périphérie en évitant le centre-ville de Bordeaux : **31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39**
- ✚ 11 lignes « Citéis » à caractère communal ou intercommunal reliant les différents quartiers entre eux : **40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47 (navette électrique), 63, 72, 89**
- ✚ 13 lignes locales : **64, 67, 71, 73, 76, 80, 83, 84, 87, 90, 91, 92, 93**
- ✚ 12 lignes spécifiques à caractère scolaire : **74, 77, 78, 79, 81, 82, 85, 86, 88, 94, 95, 96**
- ✚ 9 lignes « Flexo » dont trois de jour : **49, 68, 75** (ancien Flexo 38) et six de soirée : **50, 51, 52, 54, 55, 57**
- ✚ 1 ligne de nuit en fin de semaine : **58**

On notera également :

- Une zone de transport à la demande dite « Resago » sur la communes de Bouliac,
- Des services occasionnels : Foire Internationale de Bordeaux, desserte du Grand Stade et de la salle Arkéa Arena, Fête de la musique, Fête du Vin ou Fête du Fleuve, ou tout autre évènement ...

**Le réseau de bus propose 3 278 points d'arrêt (3 243 en 2019) : 1 476 équipés d'abris voyageurs, 1 686 sur poteaux fixes, 97 avec poteaux mobiles et 19 arrêts divers (simple mât, pontons, abris voyageurs particuliers).**

**Pour satisfaire l'offre proposée aux usagers, Bordeaux Métropole met à disposition du délégataire un parc de 389 autobus. Ce parc est composé de 208 articulés, 155 standards, 24 gabarits réduits et 2 microbus.**

Au 31 décembre 2020, l'âge moyen du parc d'autobus est de 8,53 années.

Pour la réalisation de l'offre affrétée, le nombre de véhicules en sous-traitance est de 147.

### 2.3.2 - Les résultats d'exploitation

#### A. L'offre kilométrique

##### a. L'offre prévisionnelle

L'offre prévisionnelle annuelle, entre autres pour le réseau de bus, est décrite à l'article 10.2 de la convention selon trois natures de kilomètres (commerciaux, haut-le-pied et techniques).

La consistance de l'offre par lignes, types de jours, fréquences, renforts et services partiels relève de l'annexe 1 - Offre de service. Dès lors qu'une ou plusieurs adaptations structurantes interviennent sur le réseau de bus, sur du long terme, ces deux dispositions contractuelles font l'objet d'une actualisation dans le cadre d'un avenant au contrat.

## b. L'offre théorique et effective du réseau en kilomètres commerciaux et Haut-Le-Pied

		2015	2016	2017	2018	2019	2020	Evolution n-1
Kilomètres commerciaux	Offre théorique	23 139 995	23 116 158	22 968 172	23 210 230	23 556 445	24 383 019	
	Offre effective	22 766 165	22 706 331	22 482 796	23 397 903	23 553 430	21 350 189	-9,4%
Kilomètres Haut-Le-Pied	Offre théorique	3 379 945	3 298 327	3 320 593	3 408 163	3 606 162	3 718 484	
	Offre effective	3 758 386	4 069 393	4 507 084	3 725 564	4 389 037	3 980 444	-9,3%
Total réseau de bus Réseau régulier et affrété	Offre théorique	26 519 940	26 414 485	26 288 765	26 618 393	27 162 607	28 101 503	
	Offre effective	26 524 551	26 775 724	26 989 880	27 123 467	27 942 467	25 330 633	-9,3%
	Variations	0,02%	1,37%	2,67%	1,90%	2,87%	-9,86%	

## c. L'offre effective en kilomètres commerciaux par catégories de réseaux

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Evolution n-1
Réseau régulier	17 792 509	16 668 024	16 215 074	16 874 640	17 820 041	15 056 066	
Réseau affrété	4 973 656	6 038 307	6 267 722	6 523 263	5 733 389	6 294 123	9,8%
Total réseau de bus	22 766 165	22 706 331	22 482 796	23 397 903	23 553 430	21 350 189	-9,4%

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Evolution n-1
Réseau de jour	21 717 138	21 668 662	21 384 308	22 243 844	22 326 720	20 349 342	
Réseau de soirée	1 049 027	1 037 669	1 098 488	1 154 059	1 226 710	1 000 847	-18,4%
Total réseau de bus	22 766 165	22 706 331	22 482 796	23 397 903	23 553 430	21 350 189	
Variations		-0,26%	-0,98%	4,07%	0,66%	-9,35%	

## d. L'offre effective en kilomètres commerciaux par catégories de lignes

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Evolution n-1
Lignes structurantes "Jour"	9 561 308	11 086 274	10 426 598	10 474 824	10 496 774	9 375 968	-10,7%
Lignes principales	3 204 428	3 262 174	3 630 203	3 760 774	3 782 431	3 168 564	-16,2%
Lignes "Corol"	2 884 184	2 847 293	2 891 588	3 095 939	2 249 927	3 531 980	57,0%
Lignes "Citéis"	1 778 855	1 819 279	1 766 908	1 961 529	2 724 709	1 703 459	-37,5%
Lignes locales	2 221 407	2 089 309	2 081 782	2 083 580	2 028 755	2 109 597	4,0%
Lignes spécifiques	95 929	93 910	100 824	97 463	87 648	76 516	-12,7%
Lignes Flexo "Jour"	287 275	300 095	320 662	387 162	357 465	129 105	-63,9%
Service Résago	42 799	26 446	22 172	24 386	24 816	19 322	-22,1%
Lignes structurantes "Soirée"	21 524 996	844 013	913 723	1 136 538	1 201 005	989 318	-17,6%
Lignes Flexo "Soirée"	174 491	174 627	166 585	168 339	174 312	135 198	-22,4%
Ligne 58 "Soirée"	17 651	19 029	18 180	17 521	25 705	11 529	-55,1%
Autres dessertes	95 458	143 882	143 571	189 848	399 883	99 633	-75,1%
Total réseau de bus	22 766 165	22 706 331	22 482 796	23 397 903	23 553 430	21 350 189	-9,4%



## B. La fréquentation : validations et voyages comptables

Les engagements pour le réseau de bus, en termes de validations et de voyages comptables, sont stipulés à l'article 10.2 de la convention. Cependant, l'intéressement à la fréquentation (bonus ou malus) est calculé uniquement sur le total des validations pour l'ensemble de TBM (tramway, réseau de bus et navettes fluviales).

Dans le tableau présenté ci-après, les engagements théoriques en termes de validations et de voyages comptables pour le réseau de bus (réseau régulier et réseau affrété) sont donnés à titre indicatif.

Pour rappel, la détermination du nombre de validations est issue des remontées de données des systèmes billettiques, alors que le calcul du nombre de voyages comptables résulte du nombre de titres vendus multiplié par les coefficients de mobilité propres à chaque titre.

Pour chaque ligne, catégories et réseau, les voyages sont ensuite ventilés en fonction du poids des validations enregistrées.

**La fréquentation en validations et voyages comptables pour le réseau de bus se décline comme suit :**

		2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Total réseau de bus régulier et affrété</b>	<i>Engagements validations</i>	36 402 290	37 297 777	38 622 334	40 173 757	41 775 819	43 487 731
	<b>Validations</b>	<b>33 226 556</b>	<b>34 143 764</b>	<b>36 346 475</b>	<b>38 003 427</b>	<b>43 219 516</b>	<b>25 262 078</b>
	<i>Evolution n-1</i>	-2,2%	2,8%	6,5%	4,6%	13,7%	-41,5%
	<i>Engagements voyages</i>	48 763 133	48 884 961	49 393 277	50 051 645	52 595 444	52 595 444
	<b>Voyages</b>	<b>50 946 655</b>	<b>51 416 371</b>	<b>52 664 996</b>	<b>59 426 334</b>	<b>67 650 712</b>	<b>42 731 076</b>
	<i>Evolution n-1</i>	0,9%	0,9%	2,4%	12,8%	13,8%	-36,8%

**Les validations par catégories de lignes sont les suivantes :**

<b>Validations</b> <i>(Réf : Comptabilité analytique)</i>	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Evolution n-1
<b>Lignes structurantes "Jour"</b>	24 281 027	25 012 243	25 829 238	26 455 724	27 981 256	<b>16 722 535</b>	-40,2%
<b>Lignes principales</b>	3 482 143	3 442 618	4 102 262	4 381 824	4 814 933	<b>2 664 029</b>	-44,7%
<b>Lignes "Corol"</b>	2 573 820	2 772 898	3 238 209	2 944 487	3 449 997	<b>2 075 471</b>	-39,8%
<b>Lignes "Cités"</b>	1 170 011	1 095 570	1 096 473	1 972 458	2 549 135	<b>1 911 769</b>	-25,0%
<b>Lignes locales</b>	849 863	874 323	1 091 969	963 841	1 287 248	<b>880 121</b>	-31,6%
<b>Lignes spécifiques</b>	53 425	54 773	43 390	19 251	35 769	<b>28 172</b>	-21,2%
<b>Lignes Flexo "Jour"</b>	81 377	92 995	119 160	134 768	165 223	<b>36 012</b>	-78,2%
<b>Lignes structurantes "Soirée"</b>	710 123	772 055	792 108	1 104 263	1 869 422	<b>912 521</b>	-51,2%
<b>Lignes Flexo "Soirée"</b>	12 524	7 368	7 540	4 124	52 611	<b>31 244</b>	
<b>Ligne 58 "Soirée"</b>	8 339	8 084	16 747	2 135	763	<b>0</b>	-100,0%
<b>Autres dessertes</b>	3 904	10 837	9 379	20 552	13 159	<b>914</b>	-93,1%
<b>Total réseau de bus</b>	<b>33 226 556</b>	<b>34 143 764</b>	<b>36 346 475</b>	<b>38 003 427</b>	<b>42 219 516</b>	<b>25 262 788</b>	
Evolution n-1		2,76%	6,45%	4,56%	11,09%	<b>-40,16%</b>	

Les validations pour le réseau de bus sont en diminution pour la première année et ce depuis le début du contrat.

En effet, les validations enregistrent une chute de - 40,16% entre 2019 et 2020 (pour rappel +4,6% entre 2017 et 2018). Les confinements successifs ont indéniablement entraîné la baisse des validations tous types de lignes confondues.

En pourcentage, ce sont les « Lignes Flexo de jour » qui affichent la plus forte baisse avec un recul de -78,2% des validations.

En nombre, ce sont « Lianes structurantes de jour » qui démontrent la plus forte baisse avec 11 258 721 validations en moins par rapport à 2019 : cette valeur représente 66% de la baisse totale des validations du réseau TBM.

La Ligne 58 « Soirée » appelé TBNight n'a pas fonctionné de toute l'année eu égard à la situation sanitaire.

**Les voyages comptables par catégories de lignes sont les suivantes :**

Voyages comptables (Réf : Comptabilité analytique)	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Evolution n-1
Lianes structurantes "Jour"	37 053 298	37 478 543	37 252 686	41 124 383	45 142 772	27 846 018	-38,3%
Lignes principales	5 363 175	5 214 000	5 959 549	6 913 420	7 626 069	4 472 264	-41,4%
Lignes "Corol"	3 972 812	4 189 927	4 709 027	4 636 654	5 432 830	3 526 118	-35,1%
Lignes "Citéis"	1 840 220	1 722 871	1 694 357	3 201 584	4 133 963	3 361 353	-18,7%
Lignes locales	1 348 811	1 368 138	1 618 706	1 537 309	2 081 236	1 520 005	-27,0%
Lignes spécifiques	97 184	103 223	76 511	39 564	66 604	52 467	-21,2%
Lignes Flexo "Jour"	126 390	143 124	179 976	219 763	271 439	66 632	-75,5%
Service Résago	5 332	2 194	1 764	1 714	1 488	1 177	-20,9%
Lianes structurantes "Soirée"	1 100 090	1 151 696	1 119 556	1 708 616	2 786 330	1 827 648	-34,4%
Lignes Flexo "Soirée"	19 783	12 711	15 193	10 460	90 254	57 084	-36,8%
Ligne 58 "Soirée"	14 021	13 172	24 289	3 036	1 142	0	-100,0%
Autres dessertes	5 539	16 772	13 382	29 831	16 585	1 378	-91,7%
<b>Total réseau de bus</b>	<b>50 946 655</b>	<b>51 416 371</b>	<b>52 664 996</b>	<b>59 426 334</b>	<b>67 650 712</b>	<b>42 732 144</b>	
Evolution n-1		0,92%	2,43%	12,84%	13,84%	-36,83%	

Au même titre que les validations, les voyages comptables sont en net recul de 2019 à 2020 pour les raisons susmentionnées.

De la même manière, ce sont les « Lignes Flexo de jour » qui enregistrent la plus forte baisse en pourcentage avec un recul de 75,5% exception faite de la Ligne 58 « Soirée » qui n'a pas fonctionné de l'année.

Ce sont également les « Lianes structurantes de jour » qui accusent la plus forte baisse avec 17 296 754 voyages en moins par rapport à 2019 : cette valeur représente 69% de la baisse totale des voyages sur le réseau TBM.

### C. Les taux : offre, usage et utilisation

Le réseau de bus peut être appréhendé par :

- **Son offre commerciale** : c'est le rapport entre le nombre de kilomètres commerciaux parcourus par le nombre d'habitants du territoire métropolitain (réf INSEE : 791 958 habitants)

- **Son usage** : c'est le rapport entre le nombre de voyages par le nombre d'habitants du territoire métropolitain, ce taux permet d'apprécier le niveau global du réseau.
- **Son utilisation** : Il se définit comme le rapport entre le nombre de voyages par le nombre de kilomètres commerciaux parcourus ou rapport entre l'usage et l'offre. Il s'agit d'un indicateur permettant de juger de l'adaptation de l'offre de transport aux besoins des usagers.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Offre commerciale (km/hab)</b>	28,9	28,8	28,6	29,7	35,3	27,0
<b>Usage (voy/hab)</b>	65	65	67	76	85	54
<b>Utilisation (voy/km)</b>	2,2	2,2	2,3	2,5	2,4	2,0

### 2.3.3 - Les recettes et les dépenses

Les recettes prennent en compte les recettes tarifaires, les recettes liées aux amendes et aux incivilités et les frais d'établissement de cartes.

Les dépenses prennent en compte les salaires, les charges sociales, l'entretien et la maintenance, les assurances, les charges de communication, les coûts d'énergie et autres frais.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Recettes</b>						
Recettes annuelles (Réf : comptabilité analytique)	22 391 126	22 886 416	23 396 159	25 639 741	27 942 467	18 612 451
Evolution des recettes n-1		2,2%	2,2%	9,6%	9,0%	-33,4%
Part des recettes sur TBM	37,6%	35,9%	33,1%	33,0%	37,7%	34,6%
<b>Dépenses</b>						
Dépenses annuelles (Réf : comptabilité analytique)	132 153 721	134 766 056	135 728 814	143 049 967	143 794 693	140 450 936
Evolution des dépenses		1,7%	0,7%	5,4%	0,5%	-2,3%
Part des dépenses sur TBM	69,0%	68,2%	65,7%	65,9%	65,8%	65,6%
<b>Couverture recettes / dépenses</b>	16,9%	17,0%	17,2%	17,9%	20,8%	13,3%

Sur la base des données indiquées précédemment, les coûts relatifs au réseau de bus sont les suivants :

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Coûts</b>						
par kilomètre commercial	4,82	4,93	5,00	5,02	4,84	5,71
par voyage	2,15	2,18	2,13	1,98	1,68	2,85

### 2.3.4 - La qualité des services

D'une part, conformément aux dispositions relatives à l'axe 1 : Chaîne de la mobilité de la démarche qualité de service (annexe 22), des contrôles du service rendu sont réalisés par un prestataire missionné par Bordeaux Métropole sur la base des référentiels validés conjointement par Bordeaux Métropole et le délégataire.

Dans ce cadre, il convient de retenir la notion de « Client Mystère ». En effet, le prestataire effectue ses contrôles à des dates connues de lui seul et selon trois vagues de mesures.

Pour chaque vague de mesures, la restitution des résultats s'effectue en présence des services du délégataire, en groupe de travail, pour affiner les dits résultats (actions correctives menées par le délégataire postérieures aux mesures).

Pour le réseau de bus, quatre indicateurs sont évalués, avec un objectif commun de 95% de conformité aux référentiels d'évaluation. Pour non-respect de cet objectif, le délégataire est assujéti à une pénalité par vague de mesures.

Les indicateurs mesurés, critères et sous-critères sont les suivants :

**Indicateur n°1 - Arrêts avec poteaux :** Repérage dans l'espace, état corps du poteau, propreté, qualité et pertinence de l'information (n° de lignes, plan, fiches horaires ...), informations sur arrêt provisoire, informations conventionnelles.

**Indicateur n°2 - Arrêt avec abris voyageurs :** Repérage dans l'espace, état et propreté du panneau d'affichage, qualité et pertinence de l'information (n° de lignes, plan, fiches horaires ...), informations sur arrêt provisoire, informations conventionnelles.

**Indicateur n°3 - autobus en sortie de dépôt :** Information embarquée (plan, SIV, girouette, informations conventionnelles), propreté et état (sols, vitrerie, éléments intérieurs et extérieurs), éclairage, chauffage, climatisation, fonctionnement des équipements embarqués, confort de conduite.

**Indicateur n°4 - autobus en ligne :** Tenue, information embarquée (plan, SIV, girouette, informations conventionnelles), propreté et état (sols, vitrerie, éléments intérieurs et extérieurs), éclairage, chauffage, climatisation, fonctionnement des équipements embarqués, confort de conduite.

		Année 2016			Année 2017			Année 2018		
		Vague 1	Vague 2	Vague 3	Vague 1	Vague 2	Vague 3	Vague 1	Vague 2	Vague 3
Arrêt 1	Construction des référentiels	95,99%	94,25%	95,73%	96,98%	97,74%	94,14%	97,37%	97,87%	
Arrêt 2		96,23%	95,08%	96,66%	95,20%	95,33%	96,68%	93,87%	96,83%	
Bus 3		87,04%	83,33%	80,83%	87,50%	91,67%	95,83%	97,50%	97,08%	
Bus 4		95,02%	95,60%	94,65%	94,06%	97,14%	97,61%	97,53%	96,38%	

		Année 2019			Année 2020		
		Vague 1	Vague 2	Vague 3	Vague 1	Vague 2	Vague 3
Arrêt 1		97,33%	97,82	99,07	97,60%	98,25%	99,60%
Arrêt 2		95,51%	97,51	97,52	98,33%	98,83%	99,17%
Bus 3		92,08%	92,47	84,52	85,83%	78,75%	81,25%
Bus 4		99,11%	97,76	98,22	98,25%	95,97%	98,09%

D'une manière générale, il est à noter une certaine stabilité des résultats qualité, cependant le critère « autobus en sortie de dépôt » connaît une forte dégradation en comparaison de 2019.

**D'autre part, dans le cadre de l'axe 2 : Plan Qualité d'exploitation** de l'annexe 22 - Démarche qualité de service, 2 indicateurs spécifiques au réseau de bus font l'objet d'un reporting mensuel avec suivi et évolution des résultats au regard des engagements du délégataire.

### **Il s'agit du respect de l'offre ou parcours perdus et de la ponctualité et régularité du réseau.**

Au regard du respect ou non des exigences contractuelles, le délégataire bénéficie d'une prime mensuelle ou fait l'objet d'une pénalité mensuelle.

Selon l'indicateur, les montants sont variables, exprimés en euros valeur 2013, ils font l'objet d'une actualisation en euros courants dans le cadre de l'arrêté des comptes.

#### **A. Le respect de l'offre ou parcours perdus**

La notion de respect de l'offre s'entend comme la réalisation effective des « dessertes bus » telles que prévues dans le contrat.

A ce titre, l'offre de référence est définie par un nombre total de kilomètres (en allers et retours) à réaliser par jour, pour chaque ligne et en fonction du type de jour (jour ouvrable hiver ou été, samedi hiver, samedi été, dimanche, vacances scolaires).

Le nombre de parcours (aller et retour et de terminus à terminus), non effectués, est relevé quotidiennement pour les lignes régulières et affrétées et pour l'ensemble du réseau, ceci afin de déterminer le nombre de courses perdues.

Ces dernières sont classées en deux catégories :

- **Causes des parcours perdus non imputables au délégataire** : manifestations, intempéries, grèves, réseau de substitution, vandalisme, difficultés de circulation, accidents tiers responsables,
- **Causes des parcours perdus imputables au délégataire** : services non couverts par manque de conducteurs, par suite de pannes de véhicules, accidents responsables.

Ce classement est réalisé par le délégataire à partir de la main courante et/ou des enregistrements du système d'aide à l'exploitation.

Une pénalité est appliquée si le taux mensuel mesuré, en causes imputables au délégataire, est supérieur ou égal à l'objectif de l'année.

**Pour 2020, le taux contractuel est fixé à  $\leq 0,4\%$ .** Si le taux mensuel mesuré est inférieur ou égal à  $0,5\%$ , le délégataire bénéficie d'une prime mensuelle, si le taux mesuré est supérieur alors le délégataire est redevable d'une pénalité mensuelle.

Pour l'année écoulée, le nombre de parcours perdus et leur évolution se décline comme suit :

	Causes non imputables au délégataire							Causes imputables au délégataire				Total parcours théoriques (2)	Taux (1) / (2)	Objectif	Pénalités €2015	
	Manifs Intempéries	Grèves	Réseau de substitution	Vandalisme	Problèmes de circulation	Accidents tiers responsables	Divers	Total	Pannes de véhicules	Manque de conducteurs	Accidents conducteurs responsables					Total (1)
Janvier	276	2 046	59	14	623	21	18	3 057	305	409	29	743	133 626	0,56%	≤ 0,4%	-5 000
Février	70	97	66	33	178	23	15	482	303	324	23	650	125 018	0,52%		-5 000
Mars	1	0	39	15	110	17	39 747	39 929	190	434	12	636	133 202	0,48%		-5 000
Avril	0	0	0	3	5	2	87 881	87 891	29	0	1	30	127 638	0,02%		2 500
Mai	0	0	14	3	79	8	36 904	37 008	224	0	8	232	120 224	0,19%		2 500
Juin	3	0	75	14	42	13	5 977	6 124	278	113	13	404	127 670	0,32%		2 500
Juillet	10	0	58	14	63	20	373	538	222	189	17	428	100 912	0,42%		-5 000
Août	16	0	22	5	70	14	7	134	190	107	12	309	94 828	0,33%		2 500
Septembre	5	0	162	13	80	15	24	299	308	597	15	920	130 742	0,70%		-5 000
Octobre	11	0	72	13	389	31	21	537	275	213	27	515	133 312	0,39%		2 500
Novembre	3	0	41	23	43	19	2 673	2 802	204	120	17	341	124 118	0,27%		2 500
Décembre	2	0	70	14	464	19	357	926	228	69	17	314	131 453	0,24%		2 500
<b>2020</b>	<b>397</b>	<b>2 143</b>	<b>678</b>	<b>164</b>	<b>2 146</b>	<b>202</b>	<b>173 997</b>	<b>179 727</b>	<b>2 756</b>	<b>2 575</b>	<b>191</b>	<b>5 522</b>	<b>1 482 743</b>	<b>0,37%</b>	<b>-7 500</b>	
2019	669	10 581	810	190	2 475	293	168	15 186	3 877	3 772	260	7 909	1 449 772	0,55%		
2018	187	85	815	209	2 701	229	123	4 349	4 450	4 575	224	9 249	1 443 481	0,64%		
2017	71	3 421	443	217	2 352	257	227	6 988	9 983	4 275	244	14 502	1 428 377	1,02%		
2016	170	16 543	263	189	2 062	246	214	19 687	6 500	4 302	221	11 023	1 428 691	0,77%		
2015	2 429	9 509	330	369	520	240	0	13 397	6 956	11 290	228	18 474	1 392 925	1,33%		
<b>Total DSP</b>	<b>3 526</b>	<b>40 139</b>	<b>2 661</b>	<b>1 174</b>	<b>10 110</b>	<b>1 265</b>	<b>732</b>	<b>59 607</b>	<b>31 766</b>	<b>28 214</b>	<b>1 177</b>	<b>61 157</b>	<b>7 143 246</b>	<b>0,86%</b>		

Sur cinq mois de 2020, les taux présentés sont supérieurs à l'objectif fixé et feront donc fait l'objet d'une pénalité. **Il convient de noter que les impacts financiers liés directement à la crise COVID-19, dont le système d'intéressement aux parcours perdus, n'ont pas été traités dans l'arrêté des comptes 2020. Ils feront l'objet d'un avenant spécifique.**

Sur l'année, il est à noter 5 522 parcours perdus pour un total de 1 482 743 parcours théoriques, soit un taux global de 0,37% pour causes imputables au délégataire représentant une amélioration de 0,18% par rapport à l'an passé.

La répartition des parcours perdus par origine est la suivante :

- 49,9% par manque de véhicules,
- 46,6% par manque de conducteur,
- 3,5% par suite d'accidents responsables.

En causes non imputables au délégataire, il est à noter particulièrement que plus de 96% des parcours perdus sont liés à la situation sanitaire de mars à juin et sur le mois de novembre.

## **B. La régularité et la ponctualité du réseau**

L'usager attend l'arrivée des autobus conformément aux indications mentionnées sur les fiches horaires c'est-à-dire les heures de départs, de passages et d'arrivées aux points d'arrêts des lignes empruntées.

Cette attente est basée, selon les typologies de lignes de bus et selon deux critères : ponctualité aux arrêts et départ en terminus.

**a. Ponctualité aux arrêts** : l'indicateur est calculé de manière différente selon le mode d'exploitation de la ligne

**Pour les lignes à fréquence 10 minutes** : la moyenne pondérée est calculée entre un pourcentage de fréquence aux arrêts et un pourcentage de ponctualité aux arrêts (mesures pondérées par rapport au nombre de données par ligne).

**Pour les lignes à fréquence supérieure à 10 minutes et les lignes à horaires** : Il est calculé un pourcentage de ponctualité aux arrêts.

Les formules de calcul prennent en compte les éléments suivants :

- Ponctualité : horaire de référence à l'arrêt + 3 minutes 59 de retard maximum et - 59 s d'avance maximum
- Fréquence : intervalle de référence à l'arrêt + 2 minutes 59 maximum.

La formule de mesure est la suivante :

**Seuil % = nombre total de mesures conformes / par le nombre total de mesures.**

**b. Départ en terminus** : l'indicateur est calculé sur la base du nombre total de départs conformes divisé par le nombre total de départs théoriques avec + 2 minutes 59 de retard maximum et – 59 s d'avance maximum.

La formule de calcul prend en compte les éléments suivants :

**Seuil % = nombre total de mesures conformes / par le nombre total de mesures.**

D'une manière générale, il a été acté que la ponctualité des lignes de bus serait appréciée, en y excluant les causes non imputables au délégataire et selon une durée déterminée. **Ainsi, deux dimensions de la ponctualité / régularité sont mesurées mensuellement avec une évolution progressive jusqu'en 2022 (fin du contrat) : aux arrêts et en terminus avec des objectifs qualité respectifs et évolutifs et selon une tolérance de + ou – 0,2.**

Pour non-respect de ces objectifs mensuels, le délégataire est soumis au système d'intéressement (bonus et malus) d'un montant respectif de 5 000 €<sub>2013</sub>.

Si les résultats affichés sont dans la tolérance + ou – 0,2 alors ni prime et ni pénalité.

Années	Objectifs aux arrêts	Objectifs en terminus
2017	75,5%	88,5%
2018	76%	88,5%
2019	76,5%	89%
<b>2020</b>	<b>77%</b>	<b>89%</b>

Pour 2020, les objectifs et les seuils étaient les suivants :

Annexe 22 – Ind. RPBN	En ligne	En terminus
Objectifs Qualité	77,00%	89,00%
Seuils Pénalité	76,80%	88,80%
Seuils Primes	77,20%	89,20%

Pour l'année échue, les taux de ponctualité mesurés sur le réseau de bus se déclinent comme suit :

Régularité / Ponctualité du réseau de bus

		Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Taux Annuel
Année 2020	Aux arrêts	80,5%	78,9%	81,0%	81,3%	81,3%	80,3%	81,5%	82,4%	81,2%	81,5%	81,9%	81,0%	81,0%
	En terminus	89,1%	88,9%	90,0%	86,4%	90,0%	90,0%	90,7%	89,3%	89,1%	88,6%	88,3%	87,1%	88,8%
Année 2019	Aux arrêts	78,6%	79,8%	78,9%	79,1%	79,2%	79,5%	79,9%	82,1%	80,0%	78,8%	80,1%	79,8%	79,5%
	En terminus	89,2%	89,2%	89,5%	90,0%	90,2%	89,8%	91,5%	91,1%	89,5%	87,8%	89,4%	88,5%	89,6%
Année 2018	Aux arrêts	78,0%	78,3%	75,7%	76,5%	77,0%	77,2%	75,2%	79,5%	77,8%	76,2%	76,3%	76,7%	76,9%
	En terminus	89,2%	89,2%	88,7%	89,1%	89,3%	89,0%	88,3%	91,0%	89,2%	88,9%	88,2%	87,2%	88,9%
Année 2017	En ligne	76,4%	76,8%	76,5%	76,7%	75,5%	74,9%	73,8%	76,9%	75,2%	75,6%	75,8%	75,9%	75,8%
	En terminus	88,4%	88,7%	89,0%	89,6%	88,6%	88,5%	88,4%	89,2%	88,1%	88,3%	88,4%	87,9%	88,6%

	Prime 5 000 € <sub>2013</sub>		ni prime ni pénalité		Pénalité 5 000 € <sub>2013</sub>
--	----------------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------------------

L'ensemble de l'année 2020 a été couvert par une ponctualité aux arrêts supérieure à l'objectif qualité fixé. Ainsi, un gain de 1,5% est à observer en 2020 par rapport à l'exercice passé.

Cependant, il est à noter une baisse de la ponctualité sur les départs en terminus durant 5 mois de l'année, contre 10 l'an dernier, l'objectif a été dépassé. Ce phénomène est entraîné une baisse globale de qualité de -0,8%, notamment observable à partir de la rentrée de septembre où un trafic nominal a repris.

**Il convient de noter que les impacts financiers liés directement à la crise COVID-19, dont le système d'intéressement à la ponctualité, n'ont pas été traités dans l'arrêté des comptes 2020. Ils feront l'objet d'un avenant spécifique.**

### 2.3.5 - L'accidentologie

Le réseau de bus TBM, en 2020, se décompose comme suit :

Nb Lignes	Longueur commerciale	Points d'arrêts	Kilomètres parcourus
79	1 165,70	3 278	21 350 189

L'analyse, présentée ci-après, ne tient pas compte des chutes de voyageurs pour donner suite à un freinage d'urgence du conducteur mais également du nombre d'évènements avec dommages constatés à l'arrivée au dépôt mais dont les causes demeurent inconnues.

**Le taux 2020 pour l'ensemble du réseau de bus est de 0,33 aux 10 000 kilomètres pour un total de 694 collisions et 21 350 189 kilomètres commerciaux parcourus.**

En comparaison de l'année précédente, le taux d'accidentologie est légèrement inférieur. En effet, pour un total de 23 533 430 kilomètres commerciaux parcourus et un total de 914 collisions, le taux 2019 était de 0,39.

## A. L'identification des tiers

Au regard des données produites par le délégataire, 6 catégories se distinguent :

	VL	Obstacles	Autocars Autobus	Poids lourds Engins de chantier	2 roues	Piétons	Total
Collisions	396	218	36	24	11	9	694
	57,06%	31,41%	5,19%	3,46%	1,59%	1,30%	

Il est à noter que deux catégories représentent à elles seules 88,5% (86,8% en 2019) de collisions avec les autobus, il s'agit des véhicules légers avec 57,1% (59,4% en 2019) et les obstacles avec 31,4% (27,4% en 2019).

Pour la seconde catégorie « obstacles », il s'agit essentiellement de dégâts matériels limités ayant pour causes une mauvaise utilisation des rétroviseurs ou une évaluation imparfaite du gabarit du véhicule par le conducteur. Ces obstacles sont de diverses natures comme les équipements de voirie (terre-plein central d'un giratoire, potelets, bornes, trottoirs ...) ou des aménagements dans les dépôts (piliers, poteaux).

Pour la catégorie « autobus », les collisions se produisent essentiellement en entrée ou sortie de dépôts, ayant pour causes également une mauvaise utilisation des rétroviseurs ou une évaluation imparfaite du gabarit du véhicule par le conducteur contre un autre autobus en stationnement.

## B. Les lignes de bus les plus « sensibles »

Suite au bilan enregistré sur 2020, cinq lignes semblent être les plus impactées par des collisions :

	Itinéraires	Collisions	Kilomètres parcourus	Taux 2020
Lianes 15	Bordeaux Lac - Villenave Bourg ou Pont de la Maye	77	1 298 068	0,59
Lianes 16	Bouliac Centre Commercial – Bordeaux Stalingrad	76	1 187 604	0,64
Lianes 4	Bordeaux Saint-Louis - Pessac Magonty	63	1 141 992	0,55
Lianes 1	Bordeaux St Jean - Mérignac Aéroport	63	1 079 841	0,58
Lianes 3	Bordeaux Quinconces – St Aubin Villepreux ou St Médard Issac	60	1 204 161	0,50

## C. Les conséquences matérielles

	2019	2020
Nombre de collisions	914	694
Sans conséquence matérielle	11	12
Conséquences matérielles limitées	902	682
Conséquences matérielles importantes	1	0

\* Conséquences matérielles limitées : coût des réparations < 10 000 €

\*\* Conséquences matérielles limitées : coût des réparations > 10 000 €

## D. Les victimes

Il est important de préciser la notion de victime, utilisée par l'ensemble des exploitants dans la déclaration des événements, telle que défini dans la partie 2.2.

Sur l'ensemble des collisions en 2020, 4,2% d'entre elles ont donné lieu à des dommages corporels, la situation est la suivante :



	2019	2020
<b>Nombre de victimes</b>	33 (3,6%)	<b>29 (4,2%)</b>
<b>Blessés légers</b>	33	<b>29</b>
<b>Blessés graves</b>	0	<b>0</b>
<b>Personne décédée</b>	0	<b>0</b>

En comparaison de l'année 2019, malgré une baisse du nombre de collisions de -24,07% et du nombre de blessés légers : le nombre de victimes a légèrement augmenté en termes de gravité de +0,6%.



## 2.4 - Le service Bat<sup>3</sup>

### Le service de navettes fluviales



#### 2.4.1 - Le fonctionnement du service

Depuis le jeudi 2 mai 2013, le réseau TBM propose un service de navettes fluviales, le Bat<sup>3</sup>. Ce service est composé de deux navettes à propulsion hybride (électricité et gasoil) et d'une navette de réserve.

Dès 7h00 du matin et jusqu'à 19h00, les bateaux transportent les usagers d'une rive à l'autre entre les pontons suivants :

- **Stalingrad** avec des correspondances avec la ligne A du tramway et les lignes de bus 10, 27, 28, 45, 62, 80, 91 et 92 et une station V<sup>3</sup>,
- **Quinconces - Jean Jaurès** avec des correspondances avec les lignes B et C du tramway et les lignes de bus 2, 3, 6, 26, 29 et 47 et une station V<sup>3</sup>,
- **Les Hangars** avec des correspondances avec la ligne B du tramway et la ligne de bus 45 et une station V<sup>3</sup>,
- **La Cité du Vin** avec des correspondances avec la ligne B du tramway et les lignes de bus 7, 32 et 45, et une station V<sup>3</sup>,
- **Lormont Bas** avec des correspondances avec les lignes de bus 7, 40, 91 et 92.

A l'exception des week-ends et des jours fériés et selon les services, les bateaux peuvent soit effectuer la liaison entre les cinq haltes, soit fonctionner uniquement entre *Stalingrad* et *Quinconces* ou entre *Quinconces* et *Lormont Bas* en ne desservant qu'une seule halte intermédiaire (Les Hangars ou La Cité du Vin selon les services).

Un calendrier spécifique est dédié au Bat<sup>3</sup> : en période d'hiver du 1<sup>er</sup> octobre au 31 mars et en période d'été du 1<sup>er</sup> avril au 30 septembre, avec deux allers et retours pour la liaison Stalingrad à Quinconces.

L'armement et l'exploitation de ce service sont des prestations de sous-traitance.

#### 2.4.2 - Les résultats d'exploitation

##### A. L'offre kilométrique

L'offre kilométrique prévisionnelle est définie à l'article 10.2 de la convention sur la base de kilomètres commerciaux (avec voyageurs).

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Total	Evolution 2015 - 2020	
Kilomètres	Offre prévisionnelle des kilomètres commerciaux	67 675	64 364	65 371	65 371	68 818	70 042	401 641	3,5%
	<b>Kilomètres commerciaux annuels</b>	<b>61 938</b>	<b>66 029</b>	<b>67 370</b>	<b>68 434</b>	<b>68 453</b>	<b>58 048</b>	<b>390 272</b>	<b>-6,3%</b>
	Offre prévisionnelle des kilomètres techniques	4 368	4 471	4 541	4 541	4 541	4 865		
	Kilomètres techniques annuels	<i>non suivi par le délégataire</i>							
	Total de l'offre prévisionnelle	72 043	68 835	69 912	69 912	73 359	74 907	428 968	4,0%
	<b>Total des kilomètres réalisés</b>	<b>61 938</b>	<b>66 029</b>	<b>67 370</b>	<b>68 434</b>	<b>68 453</b>	<b>58 048</b>	<b>390 272</b>	<b>-6,3%</b>
Evolution des kilomètres réalisés n-1		6,6%	2,0%	1,6%	0,0%	-15,2%			

##### B. La fréquentation

L'article 10 - Consistance et modifications de l'offre de transports urbains du contrat, détermine les engagements annuels du délégataire en termes de voyages comptables et de validations pour le service de navettes fluviales.

Pour rappel, l'intéressement du délégataire à la fréquentation n'intervient que sur le total des validations enregistrées sur l'ensemble du réseau (tramway, bus et Bat<sup>3</sup>).

		2015	2016	2017	2018	2019	2020	Total	Evolution 2015 - 2020
Fréquentation	Engagements contractuels en voyages comptables	201 649	203 578	207 664	213 654	221 102	231 783	1 279 430	14,9%
	<b>Voyages comptables annuels</b>	<b>243 248</b>	<b>320 931</b>	<b>363 353</b>	<b>395 029</b>	<b>415 664</b>	<b>193 931</b>	<b>1 932 156</b>	<b>-25,4%</b>
	<i>Evolution des voyages n-1</i>	29,9%	31,9%	13,2%	8,7%	5,2%	-53,3%		
	Engagements contractuels en validations hors ajustements	150 565	155 324	162 380	171 489	180 418	191 646	1 011 822	27,3%
	<b>Validations annuelles</b>	<b>179 542</b>	<b>160 473</b>	Pb de remontée des données		<b>204 939</b>	<b>55 341</b>	<b>600 295</b>	<b>non significatif</b>
<b>Ratio voyages par kilomètre V/K</b>		<b>3,9</b>	<b>4,9</b>	<b>5,4</b>	<b>5,8</b>	<b>6,1</b>	<b>3,3</b>	<b>5,0</b>	

A noter pour les années 2017 et 2018 pour les validations : des problèmes techniques n'ont pas permis au délégataire de récupérer l'ensemble des données, bien que les usagers aient continué de valider à bord des navettes fluviales.

Selon le délégataire, ces difficultés ont relevé d'une part, d'un manque de matériel (pupitre) permettant de paramétrer l'affectation des validations (anciens valideurs), et d'autre part, d'un paramétrage des nouveaux valideurs.

**Pour 2020, le nombre de validations et de voyages comptables est en net recul, faisant de cet exercice le moins bon depuis le lancement du service.**

**D'une part, il convient de prendre en considération la situation sanitaire durant la pandémie de COVID-19, qui a drastiquement réduit la capacité des navettes fluviales passant de 65 à seulement 15 personnes maximum à bord.**

**D'autre part, à la suite d'un arrêté préfectoral interdisant l'accès des quais au public, le service Bat<sup>3</sup> a été interrompu du 20 mars au 12 mai 2020.**

### 2.4.3- Les recettes et les dépenses

Ces dernières prennent en compte les recettes tarifaires, les recettes amendes et incivilités et autres recettes (établissement des cartes ...).

		2015	2016	2017	2018	2019	2020	Total	Evolution 2015 - 2020
Recettes	<b>Recettes tarifaires annuelles (réf : comptabilité analytique)</b>	<b>117 037</b>	<b>155 760</b>	<b>179 143</b>	<b>192 020</b>	<b>202 865</b>	<b>94 865</b>	<b>941 690</b>	<b>-18,9%</b>
	<i>Evolution des recettes n-1</i>	38,2%	33,1%	15,0%	7,2%	5,6%	-53,2%		
	% des recettes Bat <sup>3</sup> sur total TBM	0,2%	0,2%	0,3%	0,2%	0,3%	0,2%		

Conformément à l'article 48.1 et de l'inventaire de l'annexe 30 - Compte d'exploitation et matrice des coûts, les dépenses indiquées ci-après prennent en compte : les charges de personnel, les charges d'exploitation et de maintenance liées à la sous-traitance.

		2015	2016	2017	2018	2019	2020	Total	Evolution 2015 - 2020
Dépenses	<b>Dépenses annuelles (réf : comptabilité analytique)</b>	<b>1 267 683</b>	<b>1 423 477</b>	<b>1 450 150</b>	<b>2 018 394</b>	<b>1 533 533</b>	<b>1 391 256</b>	<b>9 084 493</b>	<b>9,7%</b>
	<i>Evolution des dépenses n-1</i>	16,70%	12,3%	1,9%	28,2%	-24,0%	-9,3%		
	% des dépenses Bat <sup>3</sup> sur total TBM	0,7%	0,7%	0,7%	0,9%	0,7%	0,6%		
<b>Couverture recettes / dépenses</b>		<b>9,2%</b>	<b>10,9%</b>	<b>12,4%</b>	<b>9,5%</b>	<b>13,2%</b>	<b>6,8%</b>	<b>10,4%</b>	

### Les coûts

		2015	2016	2017	2018	2019	2020	Total	Evolution 2015 - 2020
Coûts	<b>Annuels (Dépenses - recettes)</b>	<b>1 150 646</b>	<b>1 267 717</b>	<b>1 271 007</b>	<b>1 826 374</b>	<b>1 330 668</b>	<b>1 296 391</b>	<b>8 142 803</b>	<b>12,7%</b>
	<b>Par kilomètre</b>	<b>18,58</b>	<b>19,20</b>	<b>18,87</b>	<b>26,69</b>	<b>19,44</b>	<b>22,33</b>	<b>20,86</b>	<b>20,2%</b>
	<b>Par voyage</b>	<b>4,73</b>	<b>3,95</b>	<b>3,50</b>	<b>4,62</b>	<b>3,20</b>	<b>6,68</b>	<b>4,21</b>	<b>41,3%</b>

### 2.4.4 - La qualité du service

D'une part, conformément aux dispositions relatives à l'axe 1 : Chaîne de la mobilité de l'annexe 22 - Démarche qualité de service, des contrôles du service rendu sont réalisés par un prestataire missionné

par Bordeaux Métropole sur la base des référentiels validés conjointement par Bordeaux Métropole et le délégataire.

Dans ce cadre, il convient de retenir la notion de « Client Mystère ». En effet, le prestataire effectue ses contrôles à des dates connues de lui seul et selon trois vagues de mesures.

Pour chaque vague de mesures, la restitution des résultats s'effectue en présence des services du délégataire en groupe de travail pour affiner les dits résultats (actions correctives menées par le délégataire postérieures aux mesures).

Pour le service Bat<sup>3</sup>, deux indicateurs sont évalués, avec un objectif commun de 95% de conformité aux référentiels d'évaluation. Pour non-respect de cet objectif, le délégataire est assujéti à une pénalité par vague de mesures.

Les indicateurs mesurés, critères et sous-critères sont les suivants :

**Indicateur n°1 - Pontons** : accueil (comportement, tenue, aide aux PMR), qualité de l'information transmise (plan, informations conventionnelles), propreté et état des pontons (passerelle, garde-corps et barrière), heure indicative des marées.

**Indicateur n°2 - Navettes** : accueil (comportement, tenue, aide aux PMR), propreté et état (sols, vitrerie, sièges), état et fonctionnement d'éléments spécifiques (éclairage, valideurs, équipements visuels et sonores).

		Année 2016			Année 2017			Année 2018		
		Vague 1	Vague 2	Vague 3	Vague 1	Vague 2	Vague 3	Vague 1	Vague 2	Vague 3
<b>Pontons</b>	Construction des référentiels	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>Navettes</b>		97,50%	100%	95%	97,50%	100%	100%	100%	100%	100%

		Année 2019			Année 2020		
		Vague 1	Vague 2	Vague 3	Vague 1	Vague 2	Vague 3
<b>Pontons</b>		100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>Navettes</b>		100%	100%	100%	97,50%	100%	100%

**D'autre part, dans le cadre de l'axe 2 : Plan Qualité d'exploitation** de l'annexe 22 - Démarche qualité de service, un indicateur spécifique à Bat<sup>3</sup> fait l'objet d'un reporting mensuel avec suivi et évolution des résultats au regard des engagements du délégataire : il s'agit de **la disponibilité du service**.

La notion de respect de l'offre du service s'entend comme la réalisation effective des dessertes des pontons telles que prévues dans le contrat.

Ainsi, l'offre de référence est définie par un nombre total de circuits à réaliser par jour, pour chacune des navettes et en fonction du type de jour (jour ouvrable hiver ou été, samedi hiver, samedi été, dimanche, vacances scolaires).

Dans ce cadre, un parcours est considéré comme perdu dès lors que l'un des pontons n'est pas desservi.

Le nombre de parcours, non effectués, est relevé quotidiennement par navettes et pour l'ensemble du service Bat<sup>3</sup>, ceci afin d'en déterminer le nombre. Au même titre que les réseaux autobus et tramway, ces parcours sont classés en deux catégories :

- Causes des parcours perdus non imputables au délégataire : intempéries, grèves, vandalisme, accidents tiers responsables, difficultés d'apportement,

- Causes des parcours perdus imputables au délégataire : services non couverts par manque de pilotes, services non couverts à la suite de pannes des bateaux, accidents responsables.

Ce classement est réalisé par le délégataire à partir de la main courante et/ou des enregistrements du système d'aide à l'exploitation.

**Une pénalité mensuelle (2 000€<sub>2013</sub>) est appliquée si le taux mensuel mesuré, en causes imputables au délégataire, est supérieur ou égal à l'objectif qualité. Sur la durée du contrat, le taux est de  $\leq$  à 0,3%.**

Pour l'année écoulée, le nombre de parcours perdus et leur évolution se décline comme suit :

	Causes non imputables au délégataire							Causes imputables au délégataire				Total parcours théoriques (2)	Taux (1) / (2)	Objectif	Pénalités € <sub>2013</sub>	
	Intempéries	Grèves	Vandalisme	Problèmes d'appointement	Accidents tiers responsables	Autres	Total	Manque de pilotes	Pannes de bateaux	Accidents responsables	Total (1)					
Janvier	18	0	0	0	0	0	18	7	36	0	43	1 960	2,19%	≤ 0,3%	-2 000	
Février	0	0	0	0	0	0	0	10	2	0	12	1 808	0,66%		-2 000	
Mars	30	0	0	0	0	4	34	8	0	0	8	1 224	0,65%		-2 000	
Avril	COVID	COVID	COVID	COVID	COVID	COVID	0	COVID	COVID	COVID	0	COVID	COVID		COVID	0
Mai	6	0	0	0	0	1	7	4	0	0	4	1 264	0,32%		-2 000	
Juin	2	0	0	0	0	6	8	1	8	0	9	1 968	0,46%		-2 000	
Juillet	2	0	0	14	0	9	25	0	6	0	6	2 048	0,29%		0	
Août	2	0	0	0	0	10	12	0	6	0	6	2 000	0,30%		0	
Septembre	5	0	0	0	0	415	420	0	0	0	0	2 016	0,00%		0	
Octobre	0	0	0	0	0	1	1	0	15	0	15	1 968	0,76%		-2 000	
Novembre	4	0	0	0	0	0	4	0	2	0	2	1 712	0,12%		0	
Décembre	36	0	0	0	0	0	36	0	7	0	7	1 960	0,36%		-2 000	
<b>2020</b>	<b>105</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>446</b>	<b>565</b>	<b>30</b>	<b>82</b>	<b>0</b>	<b>112</b>	<b>19 928</b>	<b>0,56%</b>	<b>-14 000</b>		

Au même titre que les années précédentes, le délégataire rencontre des difficultés pour atteindre l'objectif qualité qui lui est assigné. Pour 2020, il est redevable de sept pénalités soit un montant total de 14 000 €<sub>2013</sub>.

D'une manière générale, les parcours perdus du service Bat<sup>3</sup> se répartissent en 16,54 % en causes imputables au délégataire et 83,46 % en causes non imputables. Cet écart très significatif convient d'être développé : en effet, en septembre 2020, 414 des 415 parcours perdus non imputables à l'exploitant contenus dans la catégorie « Autres » sont la conséquence de cas positifs COVID-19 et de cas contacts isolés chez le personnel navigant du 23/09 au 29/09 inclus.

Enfin, il convient de noter que 73% des parcours perdus en causes imputables sont la conséquence de pannes des navettes fluviales et 27% par un manque de pilotes.

**Il convient de noter que les impacts financiers liés directement à la crise COVID-19, dont le système d'intéressement aux parcours perdus du service Bat<sup>3</sup>, n'ont pas été traités dans l'arrêté des comptes 2020. Ils feront l'objet d'un avenant spécifique.**

## 2.5 - Les parcs relais et les parcs mixtes



**Les parcs relais** sont des équipements de stationnement automobiles et deux roues, organisés en surface ou en ouvrage, associés au réseau de transport TBM. Ces aires de stationnement sont automatisées ou gardiennées et sécurisées par un système de vidéosurveillance.

Certaines de ces structures comme Arlac, Galin, Arts et Métiers et Quatre Chemins permettent aux personnes travaillant régulièrement de nuit, de stationner leurs véhicules en dehors des horaires d'ouverture. Toutefois, cette possibilité n'est autorisée que si le véhicule est doté d'un macaron pour permettre l'identification.

**Les parcs mixtes** complètent cette offre de stationnement. Situés sur Mérignac Centre, Pessac Centre et Porte de Bordeaux, ce sont des parcs de stationnement accessibles à tout public gérés par la régie Metpark (ancienne Parcub). Cependant, un certain nombre de places est réservé aux seuls abonnés du réseau, du lundi au vendredi uniquement. **Le parc mixte « Porte de Bordeaux » n'est plus ouvert aux abonnés TBM depuis le 03 Juillet 2020.**

### 2.5.1 - L'offre proposée aux usagers

Au 31 décembre 2020, TBM propose aux usagers, 25 parcs relais (8 en ouvrage et 17 en surface) pour un total de 7 069 places. Quant aux deux parcs mixtes « Pessac Centre » et « Mérignac Centre », ils mettent à disposition des abonnés, 168 places soit 84 places par parc.

Parcs relais de surface					Parcs relais en ouvrage					
Parcs relais	Mises en service	Localisation	Lignes	Capacité	Parcs relais	Mises en service	Localisation	Lignes	Capacité	
Galin	21/12/2003	Bordeaux	A	404	Buttinière	15/03/2004	Lormont	A	578	
Lauriers	21/12/2003	Lormont	A	189	Arts et Métiers	15/09/2004	Talence	B	593	
Unitec	03/07/2004	Pessac	B	249	Arlac	28/04/2008	Mérignac	A	398	
Bougnard	03/07/2004	Pessac	B	168	Quatre Chemins	15/09/2008	Mérignac	A	398	
Stalingrad	22/11/2004	Bordeaux	A	214	Ravezies - Le Bouscat	27/10/2008	Le Bouscat	C	366	
Dravemont	01/06/2007	Floirac	A	46	Cap Métiers	18/06/2018	Pessac	B	146	
Les Aubiers	27/02/2008	Bordeaux	C	234	Pyrénées	02/02/2019	Villenave d'Ornon	C	753	
Brandenburg	26/05/2009	Bordeaux	B	211	Cantinolle	29/02/2020	Le Haillan	D	622	
La Gardette	31/05/2008	Bassens	A	393	<b>Total</b>				<b>3 854</b>	
Les Pins	24/01/2015	Mérignac	A	220	<b>Capacité totale des parcs relais</b>					<b>7 441</b>
Le Haillan - Rostand	24/01/2015	Le Haillan	A	204						
Bègles Le Dorat	16/03/2015	Bègles	C	193	<b>Parcs mixtes</b>					
Pessac Alouette	22/06/2015	Pessac	B	148	Parcs	Mises en service	Localisation	Lignes	Capacité	
Gare de Blanquefort	14/12/2016	Blanquefort	C	206	Pessac Centre	29/05/2007	Pessac	B	84	
Gare de Bruges	14/12/2016	Bruges	C	58	Porte de Bordeaux	<i>Mise en service du 29/05/2007 au 03/07/2020</i>				
40 Journaux	29/06/2018	Bordeaux	C	200	Mérignac Centre	21/06/2007	Mérignac	A	84	
Hippodrome	29/02/2020	Le Bouscat	D	250	<b>Total des parcs mixtes (ouverture du lundi au vendredi sauf JF)</b>					<b>168</b>
<b>Total</b>				<b>3 587</b>	<b>Capacité totale parcs relais et parcs mixtes</b>					<b>7 609</b>

### Sur le suivi de l'exploitation des parcs relais, Il convient de noter :

- La fermeture définitive du parc relais « Carle Vernet » au 31 décembre 2015,
- Le maintien de l'exploitation du parc relais « Stalingrad » jusqu'au 31 décembre 2020,
- La mise en service du parc relais « Pyrénées » le 2 février 2019 sur l'extension de la ligne C,
- La fermeture du parc relais « Arts et Métiers » pour raisons de sécurité puis travaux de consolidation de sa structure, du 1<sup>er</sup> février au 2 septembre 2019,
- La fermeture du parc relais « Arlac » pour travaux du 26 août au 26 décembre 2019.
- La mise en service du parc relais « Cantinolle » le 29 février 2020 sur la Ligne D,
- La mise en service du parc relais « Hippodrome » le 29 février 2020 sur la ligne D,
- L'ouverture du 21 mars au 10 mai 2020 des seuls parcs-relais Arlac, Bougnard, Buttinière, Cantinolle, Galin, Pyrénées et Ravezies en raison de mesures sanitaires nationales liées au Covid-19.

## 2.5.2 - La fréquentation

En 2020, l'ensemble des parcs relais et des parcs mixtes ont accueilli 838 930 véhicules avec une évolution de - 41 % en comparaison de 2019.

Parcs relais en ouvrage				Année 2020		Année 2019		Année 2018		Année 2017		Année 2016		Année 2015	
Parcs relais	Mises en service	Localisation	Lignes	Capacité	Véhicules	Evolution n-1	Taux global d'occupation	Véhicules	Evolution n-1	Taux global d'occupation	Véhicules	Evolution n-1	Taux global d'occupation	Véhicules	Taux global d'occupation
Boutinière	15/03/2004	Lormont	A	578	121 893	-41,4%	98,8%	207 966	-1,0%	98,8%	210 166	-5,2%	99,6%	221 614	105,3%
Arts et Métiers	15/09/2004	Talence	B	593	48 672	9,6%	83,5%	44 301	-66,4%	83,5%	132 021	0,8%	61,0%	130 918	60,7%
Aific	28/04/2008	Mérignac	A	398	69 965	-18,8%	48,2%	86 195	-37,3%	89,9%	137 439	15,9%	94,6%	118 640	81,9%
Quatre Chemins	15/09/2008	Mérignac	A	398	31 807	-60,9%	26,3%	81 343	6,9%	56,1%	76 119	-3,0%	52,4%	78 442	54,1%
Ravezias - Le Bouscat	27/10/2008	Le Bouscat	C	366	60 848	-50,2%	45,6%	122 192	-7,3%	91,7%	131 882	-0,6%	98,7%	132 646	99,6%
Cité des Métiers	18/06/2018	Pessac	B	146	1 056	-55,9%	2,3%	2 394		4,5%	559				
Pyrénées	02/02/2019	Villeneuve d'Ornon	C	753	26 808	-34,1%	9,8%	40 669		16,3%					
Cantimolle	29/02/2020	Le Haillan	D	622	9 981		5,4%								
<b>Total</b>				<b>3 854</b>	<b>370 930</b>	<b>-36,6%</b>	<b>30,8%</b>	<b>585 060</b>	<b>-15,0%</b>	<b>63,0%</b>	<b>688 175</b>	<b>0,9%</b>	<b>81,3%</b>	<b>682 260</b>	<b>48,6%</b>

Parcs relais de surface				Année 2020		Année 2019		Année 2018		Année 2017		Année 2016		Année 2015	
Parcs relais	Mises en service	Localisation	Lignes	Capacité	Véhicules	Evolution n-1	Taux global d'occupation	Véhicules	Evolution n-1	Taux global d'occupation	Véhicules	Evolution n-1	Taux global d'occupation	Véhicules	Taux global d'occupation
Gain	21/12/2003	Bordeaux	A	404	100 904	-23,9%	89,2%	132 550	-11,9%	90,1%	150 513	-2,7%	102,1%	154 660	105,2%
Lauriers	21/12/2003	Lormont	A	189	16 533	-57,8%	27,7%	39 206	-11,8%	57,0%	44 455	-0,4%	64,4%	44 649	64,9%
Unitec	03/07/2004	Pessac	B	249	26 009	-58,0%	33,1%	61 943	43,4%	68,3%	43 203	1,9%	47,5%	42 526	46,9%
Bougnard	03/07/2004	Pessac	B	168	24 792	-54,0%	40,4%	59 904	1,8%	88,1%	52 957	-5,5%	86,4%	56 059	91,7%
Stalingrad	22/11/2004	Bordeaux	A	214	89 987	-28,1%	129,0%	125 149	1,9%	160,7%	122 802	-5,6%	134,6%	130 116	167,0%
Dravmont	01/06/2007	Floirac	A	46	5 020	-51,1%	34,5%	10 274	7,0%	61,4%	9 603	3,1%	57,2%	9 319	8,9%
Les Aubiers	27/02/2008	Bordeaux	C	234	18 496	-61,5%	25,0%	47 986	-18,0%	56,3%	58 534	-10,3%	68,5%	65 258	16,0%
Brandenburg	26/05/2009	Bordeaux	B	211	28 692	-43,3%	42,9%	50 454	9,7%	65,7%	45 975	17,3%	59,7%	39 191	-2,9%
La Gardette	31/05/2008	Bassens	A	393	37 517	-51,6%	30,2%	77 437	-4,9%	54,1%	81 418	1,5%	56,8%	80 246	9,4%
Les Pins	24/01/2015	Mérignac	A	220	8 264	-51,2%	11,9%	16 929	1,1%	21,1%	16 741	-2,2%	22,5%	17 117	16,7%
Le Haillan - Rostand	24/01/2015	Le Haillan	A	204	30 657	-48,6%	47,6%	59 695	-7,0%	80,4%	64 177	-0,1%	79,9%	64 259	4,5%
Bègles Le Dorat	16/03/2015	Bègles	C	193	20 355	-35,3%	33,4%	31 441	-45,1%	44,8%	57 259	-0,5%	81,3%	57 538	34,9%
Pessac Alouette	22/06/2015	Pessac	B	148	5 687	-54,6%	12,2%	12 521	36,8%	23,2%	9 155	-4,0%	16,9%	16 358	30,4%
Gare de Blanquefort	14/12/2016	Blanquefort	C	206	24 834	-54,3%	38,1%	54 365	-3,1%	72,6%	56 110	36,9%	74,6%	40 973	54,6%
40 Journaux	14/12/2016	Buges	C	58	5 010	-65,4%	27,3%	14 479	5,4%	68,6%	13 739	15,7%	64,9%	11 878	56,3%
Hippodrome	29/06/2018	Bordeaux	C	200	3 279	-56,6%	7,4%	7 552		10,4%	824				
<b>Total</b>				<b>3 337</b>	<b>455 945</b>	<b>-42,7%</b>	<b>36,6%</b>	<b>795 885</b>	<b>-3,8%</b>	<b>60,2%</b>	<b>827 465</b>	<b>-0,3%</b>	<b>63,6%</b>	<b>830 147</b>	<b>68,3%</b>

Parcs mixtes				Année 2020		Année 2019		Année 2018		Année 2017		Année 2016		Année 2015	
Parcs relais	Mises en service	Localisation	Lignes	Capacité	Véhicules	Evolution n-1	Taux global d'occupation	Véhicules	Evolution n-1	Taux global d'occupation	Véhicules	Evolution n-1	Taux global d'occupation	Véhicules	Taux global d'occupation
Pessac Centre	29/05/2007	Pessac	B	84	4 952	-52,5%	23,3%	10 429	35,6%	34,0%	7 693	43,9%	25,1%	5 347	22,4%
Porte de Bordeaux	29/05/2007	Bordeaux	A	84	6 574	-77,1%	61,6%	28 752	-28,5%	93,8%	40 190	14,4%	131,1%	35 138	51,2%
Mérignac Centre	21/06/2007	Mérignac	A	84	529	-73,2%	2,5%	1 976	-28,5%	6,4%	2 763	-14,2%	9,0%	3 222	-32,5%
<b>Total</b>				<b>252</b>	<b>12 055</b>	<b>-70,7%</b>	<b>29,1%</b>	<b>41 157</b>	<b>-18,7%</b>	<b>44,7%</b>	<b>50 646</b>	<b>15,9%</b>	<b>55,1%</b>	<b>43 707</b>	<b>35,0%</b>



Pour 2020, la fréquentation est en net recul. Cependant, cette baisse est à corréliser, entre autres, avec la fermeture d'une grande majorité des parcs relais au cours de la crise sanitaire du 21 mars au 10 Mai.

Le seul parc-relais présentant une évolution de fréquentation 2019/2020, positive est « Arts et Métiers » avec +9,6% : cette tendance s'explique notamment par sa fermeture totale et partielle pendant 8 mois en 2019, pour travaux de sécurisation.

Une seule structure affiche un taux global d'occupation supérieur à 100%, il s'agit du parc relais de Stalingrad avec 129,0%.

En termes de taux global d'occupation, le classement est le suivant :

	Parc relais	Nb de places	Taux d'occupation
1	Stalingrad	214	129%
2	Galin	404	69,2%
3	Buttinière	578	57,8%
4	Arts et Métiers	593	52,3%
5	Arlac	398	48,2%

En termes de fréquentation, le classement est le suivant :

	Parc relais	Nb de places	Fréquentation
1	Buttinière	578	121 893
2	Galin	404	100 904
3	Stalingrad	214	89 987
4	Arlac	398	69 965
5	Ravezies - Le Bouscat	366	60 848

### 2.5.3 - Les recettes et les dépenses

Les recettes (issues de la comptabilité analytique) prennent en compte les recettes tarifaires, les recettes liées aux amendes et aux autres recettes (frais d'établissement de cartes, régularisation d'impayés ...).

Les dépenses (issues de la comptabilité analytique) prennent en compte les salaires, les charges sociales, la sous-traitance, l'entretien et la maintenance, les assurances, les charges de communication, les coûts d'énergie et autres frais.

	Année 2015	Année 2016	Evolution n-1	Année 2017	Evolution n-1	Année 2018	Evolution n-1	Année 2019	Evolution n-1	Année 2020	Evolution n-1
<b>Recettes</b>	1 743 349	1 646 022	-5,6%	1 768 897	7,5%	1 728 855	-2,3%	1 379 958	-20,2%	657 897	-52,3%
<b>Dépenses</b>	4 830 945	2 892 179	-40,1%	3 015 785	4,3%	3 252 008	7,8%	3 258 703	0,2%	3 414 793	4,8%
<b>Couverture R / D</b>	36,1%	56,9%		58,7%		53,2%		42,3%		19,3%	

La perte de recettes pour les parcs relais est de - 52,3%, les dépenses n'évoluent que de 5% suite à la mise en service des deux nouveaux parcs relais de « Cantinolle » et « Hippodrome » mais sont également impactées par suite des différentes fermetures des parcs au regard de la situation sanitaire en 2020.

### 2.5.4 - La qualité du service

**Conformément aux dispositions relatives à l'axe 1 : Chaîne de la mobilité** de la démarche qualité de service (annexe 22), des contrôles du service rendu sont réalisés par un prestataire missionné par Bordeaux Métropole sur la base des référentiels validés conjointement par Bordeaux Métropole et le délégataire.

Pour rappel, il convient de retenir la notion de « Client Mystère ». En effet, le prestataire effectue ses contrôles à des dates connues de lui seul et selon trois vagues de mesures.

Pour chaque vague de mesures, la restitution des résultats s'effectue en présence des services du délégataire en groupe de travail pour affiner les dits résultats (actions correctives menées par le délégataire postérieures aux mesures).

Pour les parcs relais, un indicateur est évalué, **avec un objectif commun de 95% de conformité aux référentiels d'évaluation**. Pour non-respect de cet objectif, le délégataire est assujéti à une pénalité par vague de mesures. L'indicateur mesuré, critères et sous-critères sont les suivants :

**Indicateur Parcs relais** : Accueil, information apportée, propreté et état général des parcs, éclairage, fonctionnement des équipements.

	Année 2016			Année 2017			Année 2018		
	Vague 1	Vague 2	Vague 3	Vague 1	Vague 2	Vague 3	Vague 1	Vague 2	Vague 3
<b>P+R</b>	Construction du référentiel	97,83%	98,08%	91,94%	97,62%	96,61%	100%	100%	97.06%

	Année 2019			Année 2020		
	Vague 1	Vague 2	Vague 3	Vague 1	Vague 2	Vague 3
<b>P+R</b>	95,65%	100%	100%	96,77%	95,83%	92,41%

Les trois vagues d'enquêtes montre que l'indicateur de qualité mesuré présente, d'une manière générale des résultats satisfaisants.

Cependant, lors de la dernière vague d'enquête, le minimum attendu n'a pas été atteint, dessous du seuil qualité de 95%. Ce manquement s'explique notamment par un manque d'identification des agents d'accueil ainsi que par les dysfonctionnements des équipements d'entrée et sortie (barrière).

## 2.6 - Le service V<sup>3</sup>

### La location de vélos en libre-service



Dans le cadre de la précédente délégation de service public, Bordeaux Métropole avait souhaité que ce nouveau service constitue une offre complémentaire au réseau de transports en commun, permettant entre autres « d'alléger » ce dernier aux heures de pointe et de compléter l'offre proposée lorsque celle-ci est réduite ou en dehors des heures de service.

#### 2.6.1 - La structure du service

**Le service V<sup>3</sup> a été mis en service le 20 février 2010, depuis cette date, son exploitation est soustraite par le délégataire. A fin 2020, 183 stations sont implantées sur le territoire métropolitain contre 180 en 2019.** Le service compte également 31 stations V<sup>3+</sup> pour des emprunts de longue durée à la suite d'une correspondance avec le réseau TBM.

Le service fonctionne avec une carte TBM ou Modalis pour les abonnés mensuels ou annuels, ou avec une carte bancaire pour les adhésions 24 heures ou 7 jours. La première demi-heure de location est systématiquement gratuite, puis s'accompagne d'un paiement progressif.

	Précédente DSP					DSP actuelle					
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Stations</b>	133	139	139	139	161	166	174	174	176	180	183
<b>Vélos *</b>	1 215	1 204	1 259	1 247	1 278	1 497	1 614	1 720	1 696	ND	ND

\* Nombre moyen de vélos disponibles par jour

L'emplacement des stations est choisi pour optimiser l'intermodalité : 9 stations sur 10 sont en effet à proximité d'une station tramway, d'arrêts de lignes de bus ou d'une gare.

**Environ deux tiers des stations constituent le maillage serré du cœur du territoire métropolitain, leur zone d'implantation touche principalement les communes de Bordeaux soit 65%, 7% sur Mérignac, 5% sur Pessac, 4% sur Talence, 3% sur Bègles et Villenave d'Ornon.**

Un tiers des stations est situé en périphérie de cette zone et vient en complément du tramway, des bus et du TER. La complémentarité est de deux ordres :

- Intermodalité - Correspondance : le vélo est un relais du réseau pour rejoindre un pôle périphérique (zone d'emploi, zone commerciale...) situé de 500 mètres à 5 kilomètres d'une station.
- Desserte fine de certains cœurs de quartiers en complémentarité spatiale avec le réseau de bus.

#### 2.6.2 - La gamme tarifaire et son évolution

Depuis la mise en service du V<sup>3</sup>, la règle est que le tarif journée du service corresponde au tarif appliqué pour le tickarte 1 voyage.

En date du 6 juillet 2018 (délibération n°2018-365), Bordeaux Métropole a validé l'évolution des tarifs pour le service V<sup>3</sup> au 1<sup>er</sup> août 2018.

Pour une adhésion sur 24 heures, sur 7 jours, 1 mois ou 1 année, l'évolution des tarifs est la suivante :

		2010/2014	2014/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2021
<b>Caution *</b>	A l'adhésion	<b>200 €</b>				
<b>Occasionnels</b>	1 jour	1,00 €	1,50 €	1,60 €	1,70 €	<b>1,70 €</b>
	1 semaine	5,00 €	7,00 €	7,00 €	7,70 €	<b>7,70 €</b>
<b>Abonnés V<sup>3</sup> uniquement</b>	1 mois	7,00 €	10,00 €	10,00 €	11,00 €	<b>11,00 €</b>
	1 année	25,00 €	30,00 €	30,00 €	33,00 €	<b>33,00 €</b>

<b>Abonnés V<sup>3</sup> et TBM mensuel</b>	1 mois	4,00 €	7,00 €	7,00 €	7,70 €	<b>7,70 €</b>
	1 année	15,00 €	30,00 €	30,00 €	33,00 €	<b>33,00 €</b>
<b>Abonnés V<sup>3</sup> et TBM annuel</b>	1 mois	4,00 €	7,00 €	7,00 €	7,70 €	<b>7,70 €</b>
	1 année	15,00 €	20,00 €	20,00 €	22,00 €	<b>22,00 €</b>
<b>Batterie V3 électrique</b>				<b>72€ par an pour les abonnés uniquement</b>		

**Pour l'année 2020/2021, la tarification pour le service V<sup>3</sup> n'a pas connue d'évolution.**

\* Comme indiqué dans les conditions tarifaires, l'usage du service V<sup>3</sup> est assorti d'une caution, et cela afin d'éviter notamment les dégradations et vols. Cette caution est encaissée uniquement en cas d'impayé, de vol (non-restitution du vélo) ou de dégradation.

Cette caution est donc la contrepartie des coûts de réparation et des coûts des vélos assemblés par le sous-traitant du délégataire (vélos semi-neufs constitués à partir de pièces majoritairement neuves, et de récupération de pièces en état d'usage sur des vélos mis au rebut). Elle équivaut ainsi à une indemnité assurantielle ou judiciaire pour le délégataire.

Aussi, bien que son montant soit défini par délibération du Conseil de Bordeaux Métropole, le bénéfice des cautions encaissées est conservé par le délégataire.

### **2.6.3 - Le profil des usagers : abonnés et occasionnels**

Les usagers se distinguent selon trois catégories : les abonnés V<sup>3</sup> uniquement (mensuels et annuels), les abonnés combinés TBM et V<sup>3</sup> (mensuels et annuels) et les usagers occasionnels (en journée ou en semaine).

#### **a. L'évolution des usagers « abonnés »**

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Nombre d'abonnés au 31/12</b>	12 318	13 478	15 260	15 968	16 097	16 375	17 028	16 294	14 198	14 562	<b>12 471</b>
<b>Evolution n-1</b>		9,4%	13,2%	4,6%	0,8%	1,7%	4,0%	-4,3%	-12,9%	2,6%	<b>-14,4%</b>

Depuis sa mise en service, le V<sup>3</sup> a connu une progression de son nombre d'abonnés, toutes catégories confondues, mais avec une évolution disparate selon les années ; il est à noter une hausse significative en 2012 avec + 13,2%.

Cependant depuis 2017, la tendance semble s'inverser puisque le service connaît une baisse successive de son nombre d'abonnés à hauteur de - 4,3% en 2017 et de -12,9% en 2018. Cette baisse concerne les abonnés « combinés » TBM et V<sup>3</sup> avec - 13%, les abonnés annuels V<sup>3</sup> avec -12% et mensuels avec -15%.

**Pour 2020, malgré une augmentation de 100% des abonnés e-Vcub, la tendance du nombre d'abonnés est de nouveau à la baisse, à hauteur de -14,4%.**

**Cette tendance s'explique notamment par la situation sanitaire, la baisse d'utilisation du service par le public étudiant, l'achat de deux roues personnels et enfin, la situation sanitaire de 2020.**

#### **b. L'évolution des usagers « occasionnels »**

Ces usagers se distinguent selon une utilisation du service en journée ou en semaine.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Nombre d'usagers occasionnels</b>	508 699	656 013	689 592	715 678	753 083	760 497	788 137	765 463	697 393	ND	<b>ND</b>
<b>Evolution n-1</b>		29,0%	5,1%	3,8%	5,2%	1,0%	3,6%	-2,9%	-8,9%		

Après un « enthousiasme » significatif en 2011, le nombre d'usagers occasionnels connaît une évolution contrastée de 2012 à 2016. Tout comme pour les abonnés, à partir de 2017, la tendance semble

s'inverser puisque le service connaît une baisse du nombre total de ces usagers à hauteur de - 2,9% en 2017, -8,9% en 2018.

Suite à un changement de logiciel d'exploitation, le délégataire n'a pas été en mesure de produire le nombre d'usagers occasionnels.

#### 2.6.4 - La fréquentation : locations / emprunts

En toute logique, la fréquentation du service V<sup>3</sup> est fortement liée aux conditions climatiques. Toutefois, certains facteurs peuvent avoir un impact significatif sur son utilisation, comme :

- L'arrivée de nouveaux opérateurs à partir de février 2018 sur le territoire métropolitain,
- La réussite de la politique vélo de la Métropole,
- L'acquisition, de leur propre vélo, par les usagers du V<sup>3</sup>.
- Et pour 2020, le contexte sanitaire lié à la pandémie.

**Pour 2020, le service V<sup>3</sup> enregistre 1 139 180 emprunts contre 1 777 779 en 2019.**

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Locations annuelles</b>	1 489 871	2 012 431	2 205 624	2 311 605	2 444 675	2 451 592	2 560 242	2 581 784	2 192 303	1 777 779	1 139 180
<b>Evolution n-1</b>		35,1%	9,6%	4,8%	5,8%	0,3%	4,4%	0,8%	-15,1%	-18,9%	-35,9%

Le service accuse cette année un fort recul de -35,9% en nombre de locations annuelles en comparaison de 2019.

Cette baisse est notamment due aux trois mois de confinements (mars, avril et mai) qui affichent respectivement une tendance des locations de - 67,6%, - 87,5% et - 62,8% soit un recul de 359 928 locations. Ce dernier intervenu, lors de ces 3 mois consécutifs, représente 60% de la baisse globale annuelle des locations.

Sur la durée du contrat actuel, le délégataire s'est engagé sur un nombre annuel de locations.

Cependant, le respect ou non de ses engagements n'est pas assujéti à un quelconque système d'intéressement. Les engagements et les écarts annuels sont données à titre d'information dans le tableau ci-dessous :

		2015	2016	2017	2018	2019	2020	Total
<b>Locations</b>	Engagement en nombre de locations	2 699 532	2 851 169	2 994 653	3 072 306	3 133 480	3 278 800	18 029 940
	<b>Résultats annuels</b>	<b>2 451 592</b>	<b>2 560 242</b>	<b>2 581 784</b>	<b>2 192 303</b>	<b>1 777 779</b>	<b>1 139 180</b>	<b>12 702 880</b>
	Ecart à l'engagement	-9,2%	-10,2%	-13,8%	-28,6%	-43,3%	-65,3%	-29,5%

#### 2.6.5 - Les recettes et les dépenses

Ces dernières prennent en compte tous les abonnements mensuels et annuels (V<sup>3</sup> seul et combiné TBM et V<sup>3</sup>) ainsi que les recettes liées à l'usage du service après gratuité des trente premières minutes et les adhésions mensuelles et annuelles au parc vélos de la gare Saint-Jean et de Belcier.

Conformément à l'article 47.1.2 de la DSP, le délégataire s'est engagé sur des objectifs annuels de recettes du service V<sup>3</sup> exprimés en euros valeur 2013. Cependant, le système d'intéressement pour respect ou non de ces engagements ne s'applique que sur le total des recettes tarifaires reversées pour TBM, Mobibus et V<sup>3</sup>. Ainsi sur une année, la baisse de recettes d'une de ces activités peut être compensée par les deux autres.

#### Les recettes du service V<sup>3</sup>

		2015	2016	2017	2018	2019	2020	Total
<b>Recettes tarifaires</b>	Engagements de recettes (Base avenant n°7)	1 712 554	1 855 013	1 998 367	2 107 717	2 213 199	2 333 352	12 220 202
	<b>Recettes tarifaires reversées (réf : comptabilité analytique)</b>	<b>1 749 362</b>	<b>1 845 751</b>	<b>1 829 279</b>	<b>1 556 448</b>	<b>1 385 434</b>	<b>925 860</b>	<b>9 292 134</b>
	Evolution des recettes n-1	100,0%	5,5%	-0,9%	-14,9%	-11,0%	-33,2%	

Après de bons résultats entre 2015 et 2016 de +5,5%, il est à noter à partir de 2017 une baisse des recettes, en lien avec la diminution du nombre d'usagers abonnés et occasionnels et donc de locations.

**Pour 2020, cette diminution des recettes s'accroît avec la situation sanitaire. En réalisé, la contribution des recettes V<sup>3</sup> au total des recettes tarifaires reversées par le délégataire est de 1,7%.**

### Les dépenses du service V<sup>3</sup>

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Total
Dépenses annuelles (réf : comptabilité analytique)	2 760 646	3 196 840	3 619 048	3 834 602	4 494 282	4 345 413	22 250 831
Evolution des dépenses n-1	100,0%	15,8%	13,2%	6,0%	17,2%	-3,3%	

D'une manière générale, les évolutions annuelles des dépenses prennent en compte l'évolution du service tel que prévu au contrat (nouveaux investissements, agrandissement de stations ...).

**Compte tenu d'une évolution annuelle plus importante des dépenses parallèlement à une diminution des recettes, il est observé une dégradation progressive de la couverture des dépenses par les recettes.**

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2015 - 2020
Taux de couverture R/D	63,4%	57,7%	50,5%	40,6%	30,8%	21,3%	41,8%
Evolution du taux n-1	5,1	-5,6	-7,2	-9,9	-9,8	-9,5	

### Les coûts

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2015 - 2020
Coûts Annuels (Dépenses - Recettes)	1 011 284	1 351 089	1 789 769	2 278 092	3 108 848	3 419 553	11 947 351
Coûts Par location / emprunt	0,41	0,53	0,69	1,04	1,75	3,00	0,94

### 2.6.6 - Point particulier sur l'exploitation du V<sup>3</sup>

La difficulté principale est de mettre à disposition des usagers, et ce de manière continue, l'ensemble des stations implantées sur le territoire métropolitain.

Certaines stations peuvent être fermées toute ou en partie de l'année pour causes de travaux (aménagement de voirie, déplacement de réseaux ...), ce qui nécessite leur retrait temporaire voire leur déplacement ou suppression définitive selon les projets.

Les travaux de dépose et de repose des stations (bornes, bornettes, terminaux de paiement, raccordements électriques et liaisons « data ») sont réalisés par le délégataire.

Les coûts sont à la charge de Bordeaux Métropole tels que définis par l'annexe 30.2 - Bordereaux de prix et pris en compte dans les arrêtés des comptes annuels.

Les coûts de dépose et repose (en euros courants : Réf : Arrêté des comptes) se répartissent selon :

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Total
Dépotes	51 684 €	34 274 €	22 696 €	80 844 €	216 404 €	11 509 €	417 411 €
Reposes	33 410 €	35 094 €	16 945 €	70 781 €	362 341 €	87 594 €	606 165 €
<b>Total</b>	<b>85 094 €</b>	<b>69 308 €</b>	<b>39 641 €</b>	<b>151 625 €</b>	<b>578 745 €</b>	<b>99 103 €</b>	<b>1 023 576 €</b>

## 2.6.7 - La qualité du service

Conformément aux dispositions relatives à l'annexe 22 - Démarche qualité de service - Axe 1 : Chaîne de la mobilité, des contrôles du service rendu sont réalisés par un prestataire missionné par Bordeaux Métropole sur la base des référentiels validés conjointement par Bordeaux Métropole et le délégataire.

Dans ce cadre, il convient de retenir la notion de « Client Mystère ». En effet, le prestataire effectue ses contrôles à des dates connues de lui seul et selon trois vagues de mesures. Pour chaque vague de mesures, la restitution des résultats s'effectue en présence des services du délégataire en groupe de travail pour affiner les dits résultats (actions correctives menées par le délégataire postérieures aux mesures).

Pour le service V<sup>3</sup>, deux indicateurs sont évalués, avec un objectif commun de 95% de conformité aux référentiels d'évaluation. Pour non-respect de cet objectif, le délégataire est assujéti à une pénalité par vague de mesures.

Les indicateurs mesurés, critères et sous-critères sont les suivants :

**Indicateur n°1 - Stations** : qualité de l'information aux stations (plan, tarification, information réglementaire), propreté et état de la station, fonctionnement de la borne (bornettes, terminal de paiement)

**Indicateur n°2 - Vélos** : propreté et état des éléments extérieurs (jupe, selle, pneus, cadre et guidon), état et fonctionnement des éléments de sécurité (éclairage, sonnette).

		Année 2016			Année 2017			Année 2018		
		Vague 1	Vague 2	Vague 3	Vague 1	Vague 2	Vague 3	Vague 1	Vague 2	Vague 3
Stations	Construction des référentiels	97,9%	96,6%	94,6%	96,9%	96,7%	94,9%	96,4%	94,1%	
Vélos		98,4%	98,5%	98,8%	97,7%	95,5%	98,7%	98,1%	98,9%	

		Année 2019			Année 2020		
		Vague 1	Vague 2	Vague 3	Vague 1	Vague 2	Vague 3
Stations		98,14%	99,23%	99,49%	98,18%	96,86%	98,20%
Vélos		98,28%	98,00%	97,65%	98,70%	97,66%	98,52%

D'une manière générale, à l'exception des trois données relatives aux stations en 2017 et 2018, les résultats obtenus sont conformes et supérieurs à l'objectif assigné soit 95%.

## 2.6.8 - L'évolution du service

### A. L'agrandissement de stations

Au cours de l'année 2020, il est à noter la finalisation de deux agrandissements de stations existantes débutés en 2019 et l'agrandissement de la station « Cité du Vin » initialement prévu.

La création d'une nouvelle station « Belcier Gare », permettant un report multimodal autour de la Gare St-Jean, est survenue en lieu et place de l'agrandissement de station Belcier.

Stations	Date d'ouverture	Bornettes supplémentaires	Nombre total de bornettes
St Louis - Haussmann	07/10/2019	12	30
Darwin	30/06/2019	23	43
Cité du Vin	23/01/2020	8	28
Belcier	Annulé	19	40

**Au cours de l'année 2020 plusieurs stations ont été implantées :**

Stations	Date d'ouverture	Type	Nombre de bornettes
N°182 Hippodrome	29/02/2020	VCub+	20
N°183 Cantinolle	29/02/2020	VCub+	20
N°251 Belcier Gare	03/06/2020	VCub	40
N°181 Mairie du Bouscat	04/12/2020	VCub+	20

Pour l'année 2021, le programme prévoit l'ouverture de deux nouvelles stations le long de la ligne de Bus à Haut Niveau de Service (BHNS).

## **B. Le développement des V<sup>3</sup> électriques**

Pour proposer une offre qui réponde aux demandes liées notamment au développement de vélos électriques, le délégataire a soumis à Bordeaux Métropole, une proposition technique et financière de déploiement de vélos en libre-service avec une assistance électrique.

Cette proposition a été inscrite dans l'avenant n°5 et validée par le Conseil de la Métropole le 6 juillet 2018.

Le développement du service concerne la moitié du parc actuel de vélos. Ces derniers pré-équipés d'une assistance électrique, sont alimentés par une batterie portative dont l'autonomie est estimée à 10 kilomètres, ces vélos peuvent être utilisés également sans cet équipement en tant que V<sup>3</sup> « classique ».

Ce nouveau matériel intégré au service sans besoin d'aménagement des stations existantes, est composé à ce jour de 1 053 vélos électriques et 2 000 packs chargeur et batterie.

Le financement de ce nouvel investissement a été pris en compte dans le Plan Pluriannuel d'Investissement du délégataire.

Depuis le 6 mai 2019, l'offre des V<sup>3</sup> électriques est devenue disponible pour les seuls abonnés annuels au service moyennant une participation financière à la location de la batterie et du chargeur, qui est perçue par le délégataire en recettes annexes au service et intégralement reversées à Bordeaux Métropole.

Les approvisionnements en matériel roulant se font tout au long de l'année en fonction des besoins en disponibilité mais aussi des vols, vandalismes et sorties de parc pour les vélos trop anciens :

	2019	2020
<b>Réception vélos V<sup>3</sup> classiques</b>	205	<b>654</b>
<b>Réception vélos V<sup>3</sup> électriques</b>	1 053	<b>272</b>

Concernant l'adhésion à ce service en 2020, le nombre d'abonnés V<sup>3</sup> a doublé et ce, malgré la crise sanitaire.

	2019	2020
<b>Abonnés au 31/12</b>	14 562	<b>12 471</b>
<b>Abonnés V<sup>3</sup> électriques</b>	561	<b>1 191</b>
<b>Part de abonnés V<sup>3</sup> électriques</b>	3,85%	<b>9,55%</b>
<b>Evolution n-1</b>		<b>112,3%</b>



## 2.7 - Les autres services « vélos » de TBM

Afin de permettre de stationner en toute sécurité les vélos personnels, TBM propose également : plusieurs solutions de stationnement connectées au réseau.

- 17 abris vélos TBM, ouverts aux abonnés TBM,
- 44 stations arceaux réparties sur l'ensemble de l'agglomération à proximité d'un arrêt de bus ou d'une station tram pour faciliter les correspondances,
- 18 parcs relais équipés d'arceaux pour vélos personnels,
- Le parc de stationnement de la gare Saint-Jean, côté Domercq, vidéo-surveillé, est ouvert aux abonnés V<sup>3</sup> et aux titulaires d'un titre "Parc Vélo Saint-Jean" pour stationner leurs vélos personnels, 24heures/24, 7jours/7, ce parc met à disposition 357 places,
- Le parc de stationnement de la gare Saint-Jean, côté Belcier, vidéo-surveillé, est ouvert aux abonnés V<sup>3</sup> et aux titulaires d'un titre "Parc Vélo Saint-Jean" pour stationner leurs vélos personnels, 24heures/24, 7jours/7. Depuis le 6 juillet 2018, ce parc met à disposition 364 places.

Pour 2020, la fréquentation des abris vélos et parcs de stationnement, en nombre d'entrées, est la suivante :

Nombre d'entrées	Année 2020												Total	%
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
Gare Saint-Jean - Domercq	3 554	4 326	2 124	172	862	2 714	2 271	2 395	4 296	3 669	2 750	2 433	31 566	70,0%
Gare Saint-Jean - Belcier	1 213	1 247	634	116	485	992	758	914	1 202	1 065	1 134	851	10 611	23,5%
Gradignan	267	205	73	2	18	71	8	15	39	77	26	22	823	1,8%
Gare de Bruges	72	62	29	1	14	14	22	21	28	43	6	6	318	0,7%
Cenon	31	59	41	1	21	40	15	12	31	55	108	30	444	1,0%
La Gorp	15	30	8	0	0	20	5	0	19	49	10	5	161	0,4%
Bègles	82	86	31	3	3	8	1	3	19	82	42	11	371	0,8%
Le Taillan	64	55	40	24	49	68	34	52	67	31	20	5	509	1,1%
Saint-Aubin-de-Médoc	11	14	4	0	16	22	7	10	14	6	1	4	109	0,2%
Caychac	5	6	3	0	0	0	1	0	0	0	3	1	19	0,0%
Le Haillan	12	5	25	0	2	4	2	2	2	20	25	8	107	0,2%
Berges de La Garonne	0	8	0	0	0	0	1	0	0	2	3	0	14	0,0%
Alouette											15	12	27	0,1%
<b>Total</b>	<b>5 326</b>	<b>6 103</b>	<b>3 012</b>	<b>319</b>	<b>1 470</b>	<b>3 953</b>	<b>3 125</b>	<b>3 424</b>	<b>5 717</b>	<b>5 099</b>	<b>4 143</b>	<b>3 388</b>	<b>45 079</b>	

L'accès à ces structures est en baisse de 39% soit 26 576 entrées de moins par rapport à 2019.

A noter :

- Depuis 2017, l'abri vélos de « Berges de la Garonne » est fermé pour raisons de sécurité, par suite d'une collision par un véhicule non identifié. Cet abri vélos est toujours en attente de réparation.
- Le 16 Novembre 2020 l'inauguration d'un nouvel abri vélo en Gare de Pessac Alouette pour encourager aux modes en sortie de train.



## 2.8 - Le service Mobibus

### Le transport à la demande des personnes à mobilité réduite



Pour Bordeaux Métropole, la mobilité des personnes handicapées est une thématique importante. C'est pourquoi plusieurs formules de transports via le service Mobibus, adaptées à leurs besoins spécifiques, sont mises à leur disposition.

#### 2.8.1 - Le fonctionnement du service

En complément du réseau TBM, le service Mobibus facilite, au quotidien, les déplacements des personnes à mobilité réduite sur les 28 communes de la Métropole.

Conformément aux dispositions contractuelles, Mobibus ne prend pas en compte, les transports à but thérapeutique (compétence de la Sécurité Sociale), les déplacements d'élèves et d'étudiants handicapés et les transports spécifiques vers des établissements spécialisés (compétence du Conseil départemental).

Le service fonctionne toute l'année (sauf le 1<sup>er</sup> mai) de 5h30 à 00h30, sur simple réservation par téléphone, avec possibilité d'abonnement pour les déplacements réguliers. Il propose deux natures de transports :

**Les transports occasionnels** avec trois services répondant aux différents besoins de transports

- **CONFORT** : pour des réservations à J+7 maximum par téléphone, mail, internet ou courrier,
- **PROMPTO** : pour des réservations le jour même à partir de 8h00 par téléphone uniquement, les transports sont assurés du lundi au samedi, de 8h00 à 20h00,
- **LONGO** : pour des réservations entre J-21 et J-8 par écrit uniquement pour les transports vers ou en retour de la gare et de l'aéroport.

**Les transports réguliers** : un transport est régulier s'il se répète à l'identique pendant plus de 2 mois pour se rendre à une activité ayant ses propres contraintes d'organisation (horaires de début et de fin prédéfinis). Il est conseillé aux usagers pour se rendre sur leur lieu de travail ou pour des activités de groupe.

**Le service MOBIBUS ne doit pas être assimilé au taxi, il s'agit d'un service de transport public.**

L'usager doit choisir l'horaire prioritaire qu'il souhaite pour sa réservation : la prise en charge ou la dépose, mais en aucun cas les deux pour un même trajet. Dans le cadre de sa mission de service public, Mobibus privilégie le recours au groupage.

Mobibus est ouvert de plein droit aux personnes ne pouvant se passer d'un fauteuil roulant et aux personnes non-voyantes.

**Pour les personnes autres que celles décrites, la commission d'accessibilité a en charge d'examiner les demandes et d'émettre soit un accord définitif ou provisoire d'accès au service, soit un refus provisoire ou définitif. Elle se réunit tous les deux mois.**

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Total
<b>Nombre de demandes instruites</b>	<b>175</b>	<b>156</b>	<b>123</b>	<b>129</b>	<b>194</b>	<b>186</b>	963
Accords définitifs	105	110	93	107	144	168	727
Accords provisoires	9	8	6	5	16	7	51
Refus provisoires	9	8	9	1	5	2	34
Convocations pour une autre commission	18	8	0	0	0	0	26
Refus définitifs	34	22	15	16	29	9	125

De 2015 à 2017, il est à noter une baisse régulière et significative des demandes d'adhésions via la commission d'accessibilité soit - 11% entre 2015 et 2016, - 21% entre 2016 et 2017. La tendance s'inverse à partir de 2018 mais repart à la baisse en 2020.

Le nombre d'accords définitifs et provisoires évolue de +16,67 % en comparaison de 2020, en moyenne 94% des demandes font l'objet d'un accord.

56 dossiers ont exceptionnellement fait l'objet d'un accord définitif sans commission entre les commissions de juin et de novembre par suite d'un accord passé entre le délégataire et Bordeaux Métropole afin de simplifier l'accès au service après l'épisode de crise sanitaire.

Concernant le nombre de refus provisoires et définitifs sont en nette baisse en 2020. L'ensemble des refus représente 5% des demandes instruites.

### L'accessibilité et la Loi LOM (n° 2019-1428 du 24 décembre 2019 d'orientation des mobilités)

**L'accès des personnes en situation de handicap aux services de transport adapté ne sera plus restreint : Lorsqu'il existe un service de transport adapté aux personnes handicapées et à mobilité réduite, l'accès à ce service ne pourra plus être restreint, ni par une obligation de résidence sur le territoire concerné, ni par l'obligation d'un passage devant une commission médicale locale, au minimum pour les personnes handicapées et à mobilité réduite disposant d'une carte mobilité et inclusion (avec un taux de plus de 80%).**

## 2.8.2 - Les adhérents

Au regard des inscriptions des ayants droits directs et des inscriptions via la commission d'accessibilité, le nombre et l'évolution des adhérents potentiels au service Mobibus se décline comme suit :

	2015		2016		2017		2018		2019		2020	
	Nombre	Evolution	Nombre	Evolution	Nombre	Evolution	Nombre	Evolution	Nombre	Evolution	Nombre	Evolution
Fauteuils roulants	2 046		2 195	-7,3%	2 288	4,2%	2 411	5,4%	2 533	5,1%	2 565	1,3%
Non-voyants	441		474	7,5%	480	1,3%	497	3,5%	522	5,0%	530	1,5%
Semi-valides	1 078		1 198	11,1%	1 298	8,3%	1 404	8,0%	1 531	9,1%	1 696	10,8%
Fauteuils électriques	348		371	6,6%	408	9,9%	421	3,2%	461	9,5%	492	6,7%
<b>Total</b>	<b>3 913</b>		<b>4 238</b>	<b>8,3%</b>	<b>4 474</b>	<b>5,6%</b>	<b>4 733</b>	<b>5,8%</b>	<b>5 047</b>	<b>6,6%</b>	<b>5 283</b>	<b>4,7%</b>

En termes de représentativité, 57,86 % des adhérents sont des personnes en fauteuil roulant, 32,1 % des personnes semi-valides et 10,03 % des personnes non-voyantes.

Il est à noter que c'est le nombre de personnes utilisant « réellement » le service qui est un baromètre important. Selon le délégataire (*réf: bilans annuels*), cette donnée est relativement constante avec en moyenne 1 304 utilisateurs, ce qui correspondrait à 24,68% des adhérents, un chiffre en baisse de 4% par rapport à 2019 soit 104 utilisateurs annuels en moins.

## 2.8.3 - Les résultats d'exploitation

### A. L'offre kilométrique

Au 31 décembre 2014 et dans le cadre de cette DSP, Bordeaux Métropole est devenu propriétaire du parc de véhicules, elle en assure dorénavant le renouvellement : 8 véhicules en 2016, 8 véhicules en 2017, pas de remplacement de véhicules en 2018 et 2019.

A fin 2020, Bordeaux Métropole met à disposition du délégataire un parc de 32 véhicules pour un âge moyen de 5,77 années, à charge du délégataire d'en assurer la maintenance.

L'offre kilométrique prévisionnelle du service est définie à l'article 10.2 de la convention sur la base de kilomètres commerciaux (avec voyageurs) et de kilomètres haut-le-pied (sans voyageur) en services réguliers et affrétés.

En effet, et afin de réaliser cette offre, le délégataire peut s'adjoindre les compétences de transporteurs sous-traitants.

Depuis 2015, l'offre kilométrique prévisionnelle et réalisée, en services réguliers et affrétés, se décline comme suit :

		2015	2016	2017	2018	2019	2020
Offre kilométrique	Offre prévisionnelle en kilomètres commerciaux	798 524	809 742	828 738	838 943	849 762	851 705
	<b>Kilomètres commerciaux réalisés</b>	<b>750 655</b>	<b>801 263</b>	<b>748 312</b>	<b>742 672</b>	<b>751 957</b>	<b>483 887</b>
	Offre prévisionnelle en kilomètres haut-le-pied	638 963	643 519	651 032	653 939	657 129	658 635
	<b>Kilomètres haut-le-pied réalisés</b>	<b>634 951</b>	<b>651 428</b>	<b>719 051</b>	<b>683 836</b>	<b>709 254</b>	<b>518 390</b>
	Total de l'offre prévisionnelle	1 437 487	1 453 261	1 479 770	1 492 882	1 506 891	1 510 340
	<b>Total des kilomètres réalisés</b>	<b>1 385 606</b>	<b>1 452 691</b>	<b>1 467 363</b>	<b>1 426 508</b>	<b>1 461 211</b>	<b>1 002 277</b>
	dont kilomètres sous-traités en %	17,8%	18,8%	25,6%	28,1%	30,3%	38,3%

Que l'évolution des kilomètres annuels parcourus soit positive ou négative et que l'offre réalisée soit inférieure ou supérieure à l'offre prévisionnelle, le délégataire n'est assujéti à aucun système d'intéressement.

Cependant, conformément aux dispositions de l'article 49.7 – Intéressement du délégataire au service PMR, le délégataire est incité à améliorer l'offre de référence.

Cette obligation se traduit par l'augmentation annuelle du pourcentage de kilomètres commerciaux (avec voyageurs) par rapport à l'ensemble des kilomètres parcourus.

Les taux contractuels annuels, pourcentage des kilomètres commerciaux sur les kilomètres totaux en services réguliers et affrétés, fixés sur la durée de la convention, sont progressifs.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Taux contractuels	55,5%	55,7%	56,0%	56,2%	56,4%	<b>56,4%</b>
Kilomètres parcourus	1 385 606	1 452 691	1 467 363	1 426 508	1 461 211	<b>1 002 277</b>
<b>Kilomètres commerciaux</b>	<b>750 655</b>	<b>801 263</b>	<b>748 312</b>	<b>742 672</b>	<b>751 957</b>	<b>483 887</b>
<b>% des kilomètres commerciaux</b>	<b>54,2%</b>	<b>55,2%</b>	<b>51,0%</b>	<b>52,1%</b>	<b>51,5%</b>	<b>48,3%</b>
Intéressements	Pénalité	Pénalité	Pénalité	Pénalité	Pénalité	<b>Pénalité</b>

**Il convient de noter que les impacts financiers liés directement à la crise COVID-19, dont le système d'intéressement aux kilomètres commerciaux du service Mobibus, n'ont pas été traités dans l'arrêté des comptes 2020. Ils feront l'objet d'un avenant spécifique.**

## B. La fréquentation

La mesure de la fréquentation prend en compte le nombre d'usagers mais également le nombre d'accompagnants (gratuits ou payants) transportés ainsi que les transports réalisés et annulés sur place par les usagers.

Conformément aux dispositions de l'article 49.7 – Intéressement du délégataire au service PMR, le délégataire est incité à améliorer, chaque année, le nombre de voyages réalisés.

Cependant, aucun mécanisme d'intéressement n'est appliqué pour l'atteinte ou non de l'objectif annuel de fréquentation.

		2015	2016	2017	2018	2019	2020
Fréquentation	Objectifs contractuels	94 330	96 235	98 632	100 031	101 372	101 722
	Fréquentation annuelle	98 221	106 726	106 538	108 063	111 779	63 986
	dont fréquentation sous-traitée en voyages	18 845	22 324	22 493	23 841	26 064	20 580
	dont fréquentation sous-traitée en %	19,2%	20,9%	21,1%	22,1%	23,3%	32,2%
	Evolution de la fréquentation n-1	8,8%	8,7%	-0,2%	1,4%	3,4%	-42,80%
Evolution 2015 - 2020							-34,9%

Par catégories de voyageurs, la fréquentation se décline comme suit :

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Usagers	92,0%	91,1%	91,6%	91,6%	91,3%	91,8%
Accompagnants gratuits	6,8%	7,6%	6,4%	6,7%	7,0%	6,6%
Accompagnants payants	0,4%	0,6%	0,7%	0,5%	0,5%	0,5%
Voyages réalisés et annulés	0,8%	0,7%	1,3%	1,2%	1,2%	1,0%

Par catégories de handicaps, la fréquentation est la suivante :

	2015		2016		2017		2018		2019		2020	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Semi-valides	32 039	35,4%	34 874	25,9%	34 776	35,6%	36 881	37,2%	40 848	40,0%	27 846	43,5%
Non-voyants	22 126	24,5%	23 867	24,5%	25 402	26,0%	24 159	22,4%	23 187	22,7%	14 812	23,1%
Fauteuils roulants	22 306	24,7%	24 156	24,8%	22 642	23,2%	21 724	21,9%	22 182	21,7%	12 322	19,3%
Fauteuils électriques	13 907	15,4%	14 357	14,8%	17 779	15,1%	16 246	18,5%	15 868	15,5%	9 006	14,1%
<b>Total des usagers</b>	<b>90 378</b>		<b>97 254</b>		<b>100 599</b>		<b>99 010</b>		<b>102 085</b>		<b>63 986</b>	

### C. Le service Mobi-Soignants

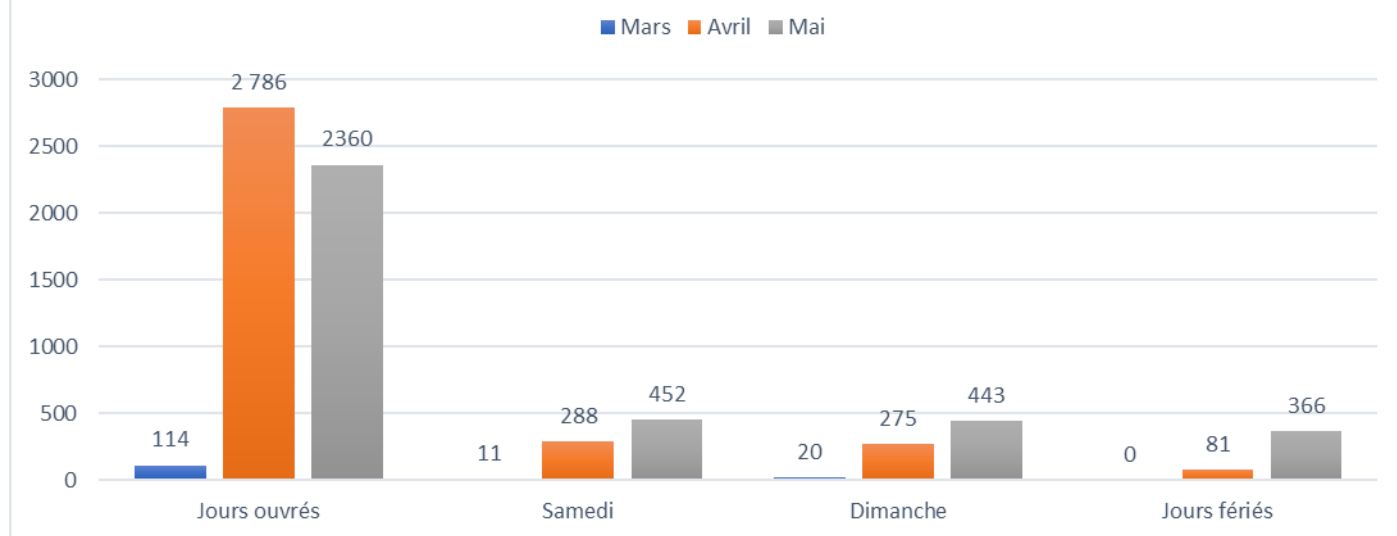
Lors du premier épisode de confinement, les personnels d'établissement de santé mais aussi les usagers des transports se sont retrouvés avec une offre de transports diminuée et donc inadaptée à leurs besoins.

Pour favoriser la mobilité du personnel soignant fortement sollicité durant cette période, le délégataire a mis en place, avec l'accord de Bordeaux Métropole, un service à destination du personnel soignant pour leurs déplacements domicile-travail en trajets allers et retours. Ce service, exclusivement réservé au personnel de santé ne pouvant pas se déplacer à vélo, en transports ou par un moyen personnel, était activable sur réservation de 05h30 à 23h00.

Ce service a fonctionné du 25 mars au 11 mai 2020, à titre gratuit, avec les véhicules de Mobibus.

En termes de moyen, 25 véhicules ont été dédiés à cette activité, une plateforme de réservation et de régulation a été créée pour l'occasion avec la mobilisation d'agent en télétravail et de 30 conducteurs venus en renfort pour permettre le roulement avec les équipes de Mobibus déjà en place.

## Suivi des réservations MOBI SOIGNANT



Au total, plus de 269 personnes se sont inscrites à Mobi-Soignant pour un total de 5 950 transports réalisés.

### 2.8.4 - La spécificité du service : les annulations par les usagers

En référence à l'article 49.7 de la convention, il est demandé au délégataire de satisfaire à la diminution du taux annuel d'annulation c'est-à-dire la baisse du nombre de transports annulés par les usagers sur le nombre total de demandes de voyages.

Les taux contractuels annuels sont dégressifs et fixés sur la durée de la convention.

Au vu des résultats présentés, dans le cadre des arrêtés des comptes, le délégataire est soumis à pénalité si le taux effectif est supérieur au taux contractuel ou bénéficie d'une prime si le taux effectif est égal ou inférieur au taux contractuel. Prime ou pénalité, le montant est de 5 000 €<sub>2013</sub>, actualisé en euros courants.

Depuis 2015, les résultats sont les suivants :

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Taux contractuels</b>	<b>24,00%</b>	<b>23,80%</b>	<b>23,60%</b>	<b>23,40%</b>	<b>23,20%</b>	<b>23,20%</b>
<b>Nombre de transports demandés (1)</b>	<b>122 989</b>	<b>130 421</b>	<b>135 913</b>	<b>134 695</b>	<b>139 385</b>	<b>89 287</b>
<i>Evolution de la demande</i>		6%	4,20%	0,90%	3,50%	-35,94%
<b>Nombre d'annulations (2)</b>	<b>30 068</b>	<b>30 097</b>	<b>35 048</b>	<b>33 099</b>	<b>34 224</b>	<b>23 651</b>
<i>Evolution des annulations</i>		0,10%	16,50%	-5,90%	3,40%	-30,89%
<b>Taux annuels d'annulations (2) / (1)</b>	<b>24,45%</b>	<b>23,08%</b>	<b>25,79%</b>	<b>24,57%</b>	<b>24,55%</b>	<b>26,49%</b>
Intéressements	Pénalité	Prime	Pénalité	Pénalité	Pénalité	Pénalité

Alors que le nombre d'annulations était « stable » en 2015 et 2016, il convient d'observer une forte progression en 2017 du nombre d'annulations effectuées par les usagers hors des délais fixés par le règlement de Mobibus mais la tendance s'inverse pour 2018 avec une baisse de -5,9%. Pour l'année 2019, le nombre d'annulations évolue de nouveau à la hausse avec +3,4%.

Pour l'année 2020, les annulations sont en hausse de 1,94% et ce malgré une baisse conséquente de -35,94% de nombre de demandes.

Il convient de noter que les impacts financiers liés directement à la crise COVID-19, dont le système d'intéressement aux annulations du service Mobibus, n'ont pas été traités dans l'arrêté des comptes 2020. Ils feront l'objet d'un avenant spécifique.

Afin d'éviter ce type de comportements et pénaliser ainsi des usagers pour qui le transport a été refusé, faute de disponibilité, il est appliqué aux adhérents une pénalité de 2,52 € puis 3,00 € TTC depuis le 1<sup>er</sup> août 2017 (soit le prix d'un voyage) pour une annulation et une pénalité de 10,00 € TTC si l'annulation intervient à moins de 24 heures.

Pour rappel, les annulations facturées, en particulier à 10,00 € ont été mises en place au 1<sup>er</sup> mars 2011, afin de sensibiliser les usagers (via les associations) et réduire de manière significative les annulations enregistrées.

Les recettes inhérentes aux annulations sont comptabilisées avec les recettes tarifaires Mobibus et reversées à Bordeaux Métropole.

### 2.8.5 - Les recettes et les dépenses

Conformément à l'article 47.1.2 de la DSP, le délégataire s'est engagé sur des objectifs annuels de recettes du service Mobibus exprimés en euros valeur 2013.

Cependant, le système d'intéressement, pour respect ou non des objectifs, ne s'applique que sur l'ensemble des recettes tarifaires reversées pour TBM, Mobibus et V<sup>3</sup>.

Ainsi sur une année, la baisse de recettes d'une de ces activités peut être compensée par les deux autres.

#### Les recettes

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Objectifs contractuels indexés	215 467	217 632	242 045	263 196	266 330	
<b>Total des recettes reversées</b>	<b>224 836</b>	<b>243 060</b>	<b>266 344</b>	<b>296 702</b>	<b>305 882</b>	<b>188 169</b>
dont recettes tarifaires	215 609	234 657	243 021	271 594	<b>280 908</b>	<b>174 653</b>
dont recettes des annulations	9 227	8 403	23 323	25 108	<b>24 974</b>	<b>13 516</b>
Evolution des recettes n-1	0,9%	8,1%	9,6%	11,4%	3,1%	<b>-38,5%</b>

Sur le total des recettes reversées, il est à noter une évolution de +36% sur cinq années d'exploitation de 2015 à 2019, les recettes tarifaires augmentent de +30,3% et les recettes liées aux annulations de +171%.

**Au regard de la situation sanitaire en 2020, le montant des recettes est donné, à titre indicatif, et ne peut faire l'objet d'une quelconque analyse. Cependant, l'impact de cette situation a été une perte de recettes à hauteur de - 38,5%**

En réalisé, la contribution moyenne des recettes Mobibus sur la totalité des recettes tarifaires reversées par le délégataire est de 0,4%.

#### Les dépenses et la couverture des recettes/dépenses

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Dépenses</b>						
<b>Total des dépenses (Réf : comptabilité analytique)</b>	<b>3 942 897</b>	<b>3 702 369</b>	<b>4 024 292</b>	<b>3 981 211</b>	<b>3 905 981</b>	<b>2 849 897</b>
Evolution des dépenses n-1	1,3%	-6,1%	8,7%	-1,1%	-1,9%	<b>-27,0%</b>
<b>Couverture recettes / dépenses : R/D</b>	<b>5,7%</b>	<b>6,6%</b>	<b>6,6%</b>	<b>7,5%</b>	<b>7,8%</b>	<b>6,6%</b>

De manière générale, la part des dépenses reste relativement constante d'une année à l'autre. Pour 2020, l'impact de la situation sanitaire a été une baisse des dépenses de - 27%.

Au regard d'une évolution annuelle importante des recettes tarifaires, il avait été observé une amélioration de la couverture des dépenses par les recettes de 0,9 points entre 2015 et 2016 accompagné d'une stabilité en 2017 et d'une nouvelle hausse en 2018 et 2019. L'année 2020 ne peut pas être prise en compte dans cette analyse.



## 2.8.6 - La qualité du service

D'une part, conformément aux dispositions relatives à l'axe 1 : Chaîne de la mobilité de la démarche qualité de service (annexe 22), des contrôles du service rendu sont réalisés par un prestataire missionné par Bordeaux Métropole sur la base des référentiels validés conjointement par Bordeaux Métropole et le délégataire.

Dans ce cadre, il convient de retenir la notion de « Client Mystère ». En effet, le prestataire effectue ses contrôles à des dates connues de lui seul et selon trois vagues de mesures. Pour chaque vague de mesures, la restitution des résultats s'effectue en présence des services du délégataire en groupe de travail pour affiner les dits résultats (actions correctives menées par le délégataire postérieures aux mesures).

Pour Mobibus, un indicateur est évalué, avec un objectif de 95% de conformité aux référentiels d'évaluation. Pour non-respect de cet objectif, le délégataire est assujéti à une pénalité par vague de mesures.

L'indicateur mesuré, critères et sous-critères sont les suivants :

**Indicateur – TPMR** : accueil (comportement, tenue, aide aux PMR, attitude adaptée), propreté et état des pontons (sols, vitrerie, éléments extérieurs et intérieurs), éléments spécifiques au service (fonctionnement de la plateforme d'accès pour les fauteuils roulants, systèmes d'accroche des fauteuils, souplesse de conduite)

		Année 2016			Année 2017			Année 2018		
		Vague 1	Vague 2	Vague 3	Vague 1	Vague 2	Vague 3	Vague 1	Vague 2	Vague 3
TPMR	Construction des référentiels	75,00%	96,43%	92,86%	92,86%	96,43%	96,43%	94,64%	92,86%	96,36%

		Année 2019			Année 2020		
		Vague 1	Vague 2	Vague 3	Vague 1	Vague 2	Vague 3
TPMR		96,43%	98,21%	91,07%	96,43%	96,43%	100%

D'autre part, dans le cadre de l'axe 2 : Plan Qualité d'exploitation de l'annexe 22 – Démarche qualité de service, trois indicateurs spécifiques à Mobibus font l'objet d'un reporting mensuel avec suivi et évolution des résultats au regard des engagements du délégataire.

**Il s'agit de la disponibilité du service, de la ponctualité du service et de la non-acceptation de voyages par les usagers.**

### A. La disponibilité du service

C'est-à-dire l'aptitude du délégataire à répondre à une demande de transport en garantissant des horaires de passage. Ces contraintes peuvent dépendre du service demandé, des ressources disponibles, du contexte de la demande, de l'organisation du service.

Cette évaluation est mesurée par le taux de refus, elle est inscrite dans l'axe 2 de la démarche qualité avec une réduction annuelle planifiée de ce taux.

L'atteinte ou non de l'objectif annuel entraîne le mécanisme de prime ou pénalité.

Au vu des résultats présentés, dans le cadre des arrêtés des comptes et de l'actualisation des montants, le délégataire est soumis à une pénalité d'un montant de 72 000 €<sub>2013</sub> si le taux mesuré est supérieur au taux contractuel ou bénéficie d'une prime d'un montant de 36 000 €<sub>2013</sub> si le taux mesuré est égal ou inférieur au taux contractuel.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Total
Objectifs contractuels	2%	1,90%	1,80%	1,70%	1,60%	1,50%	
Nombre de transports demandés	122 989	130 421	135 913	134 695	139 385	89 287	752 690
Nombre de transports refusés	2 643	2 671	1 836	1 376	1 813	888	11 227
<b>Taux de refus enregistré</b>	<b>2,15%</b>	<b>2,05%</b>	<b>1,35%</b>	<b>1,02%</b>	<b>1,30%</b>	<b>0,99%</b>	<b>1,49%</b>
Intéressements	Pénalité	Pénalité	Prime	Prime	Prime	Prime	

Depuis 2017, il convient d'observer deux dispositions : une amélioration du taux de refus et le respect du délégataire quant à son engagement contractuel.

**Il convient de noter que les impacts financiers liés directement à la crise COVID-19, dont le système d'intéressement au taux de refus du service Mobibus, n'ont pas été traités dans l'arrêté des comptes 2020. Ils feront l'objet d'un avenant spécifique.**

## B. La ponctualité du service

Afin de garantir un service de qualité aux usagers de Mobibus, Bordeaux Métropole a identifié dans sa démarche qualité que le temps d'attente soit conforme aux informations transmises à l'utilisateur.

Ainsi, la ponctualité est mesurée mensuellement, soit par le logiciel de planification soit par la radio embarquée.

Le taux de ponctualité se calcule de la manière suivante :

Rapport entre le nombre de missions dans la tolérance (+ 10 minutes sur l'horaire convenu) et le nombre de missions réalisées

**L'objectif qualité mensuel a été fixé à 97% de missions dans la tolérance, il est constant sur la durée du contrat.**

L'atteinte ou non de l'objectif mensuel, entraîne une pénalité d'un montant de 2 000 €<sub>2013</sub> par mois si le taux mesuré est inférieur au taux contractuel ou une prime d'un montant de 2 000 €<sub>2013</sub> si le taux mesuré est égal ou supérieur au taux contractuel.

Pour 2020, les taux de ponctualité mensuels, enregistrés par le service, sont les suivants :

Ponctualité du service	Année 2020												Total
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
Missions dans la tolérance (1)	9 368	8 704	4 150	393	1 258	3 872	5 211	3 920	6 680	7 209	5 115	5 513	61 393
Missions hors tolérance	312	282	134	10	37	141	198	164	287	470	94	170	2 299
Total des missions (2)	9 680	8 986	4 284	403	1 295	4 013	5 409	4 084	6 967	7 679	5 209	5 683	63 692
<b>Taux de ponctualité (1) / (2)</b>	<b>96,78%</b>	<b>96,86%</b>	<b>96,87%</b>	<b>97,52%</b>	<b>97,14%</b>	<b>96,49%</b>	<b>96,34%</b>	<b>95,98%</b>	<b>95,88%</b>	<b>93,88%</b>	<b>98,20%</b>	<b>97,01%</b>	<b>96,39%</b>

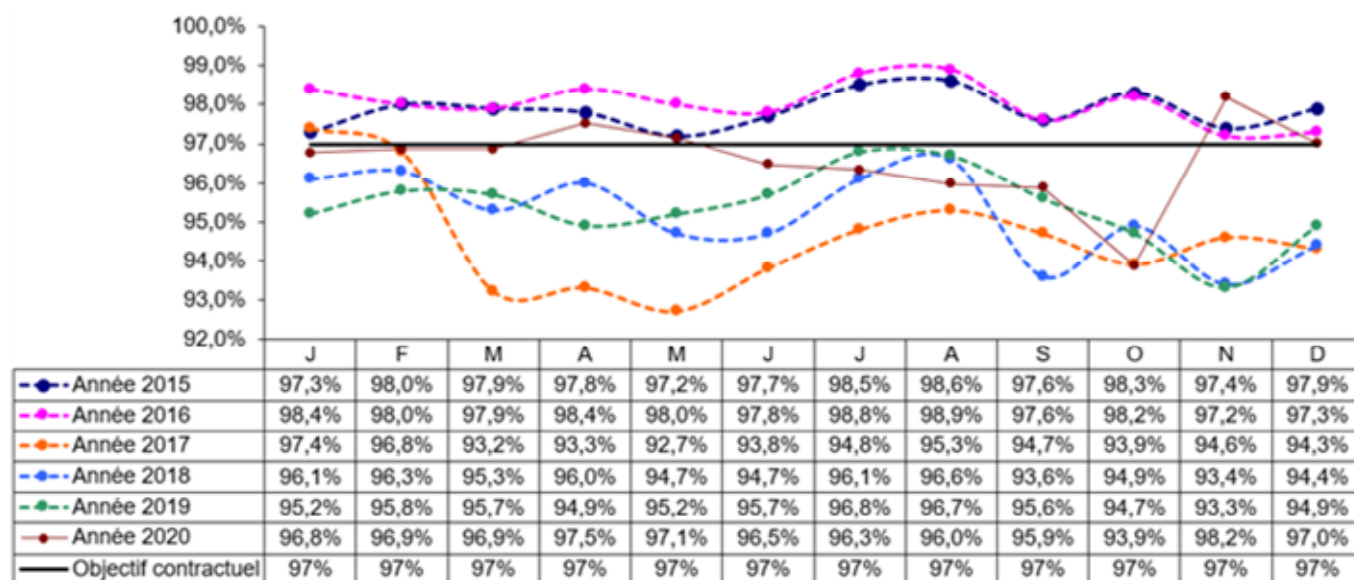
L'évolution de la ponctualité de 2015 à 2020 se décline comme suit :

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Evolutions	
							2019 - 2020	2015 - 2020
Missions assurées	87 738	95 538	97 432	95 351	100 436	63 692	-36,58%	-27,41%
Missions dans la tolérance	85 830	93 635	92 095	90 744	95 711	61 393	-35,86%	-28,47%
<b>Missions hors tolérance</b>	<b>1 908</b>	<b>1 903</b>	<b>5 337</b>	<b>4 607</b>	<b>4 725</b>	<b>2 299</b>	<b>-51,34%</b>	<b>20,49%</b>
<b>Taux annuel de ponctualité</b>	<b>97,20%</b>	<b>98%</b>	<b>94,60%</b>	<b>95,70%</b>	<b>95,30%</b>	<b>96,39%</b>		

Comme présenté précédemment, le service Mobibus accuse une baisse de sa mobilisation par les usagers par suite du contexte sanitaire. Ainsi, on remarque une baisse globale d'environ 35% sur les missions assurées et dans la tolérance.

En 2020, il est observé une baisse significative des missions hors tolérance qui implique une qualité du service de +1,09%. Mais ces résultats sont en deçà de l'exigence de 97% des courses confiées compris dans la tolérance de 10 minutes de retard par rapport à l'horaire prévu.

### L'évolution mensuelle de la ponctualité de 2015 à 2020 :



Les années 2017 à 2019 montrent une dégradation certaine de l'indicateur ponctualité. Bordeaux Métropole avait pris note, en 2017, des explications du délégataire concernant ses déboires rencontrés par le changement de logiciel de réservation et de sa prise en main.

Toutefois, sur la base des explications du délégataire, un retour à la situation initiale devait s'amorcer dès septembre 2017. Pour la même année, dans le cadre de son bilan annuel, Bordeaux Métropole annonçait, qu'elle attacherait une attention particulière au suivi de cet indicateur en demandant au délégataire un plan d'actions correctives si elle constatait que le service offert aux usagers n'a pas retrouvé son mode nominal.

Il est observé toutefois une « minime » amélioration en comparaison de 2017. Les taux de ponctualité fluctuent d'un mois à l'autre mais demeurent bien inférieurs à l'objectif de qualité.

Les résultats présentés, de 2018 à 2020, invalident l'engagement du délégataire, pour un retour à la normale.

Néanmoins, en 2020, les taux de ponctualité de janvier à mai, correspondaient au seuil qualité attendu de 97%. Il est observé par la suite, une dégradation progressive à partir de juin, soit après le déconfinement, et ce jusqu'au mois d'octobre.

Les taux de ponctualité, de novembre et décembre, sont de nouveau à la hausse, certainement dû à une circulation plus fluide en journée permettant ainsi une prise en charge en temps et en heure.

### C. La non-acceptation de voyages par les usagers

Dans le cadre du contrat, Bordeaux Métropole a souhaité évaluer et appréhender le nombre de « refus » de voyages par les usagers lorsque le transport leur est proposé dans la plage horaire de négociation.

Ce suivi est mesuré par le taux de non-acceptation tel que : « **Rapport entre le nombre de transports refusés par l'usager dans la plage horaire de négociation par le nombre total de transports proposés par le délégataire dans la plage horaire de négociation** ».

Cet indicateur ne fait pas l'objet d'un système d'intéressement applicable au délégataire.

Années	Transports proposés	Transports non acceptés par les usagers	Taux de non acceptation
2015	122 989	297	0,2%
2016	130 421	455	0,3%
2017	135 913	1 316	1%
2018	134 695	990	0,7%
2019	139 385	1 074	0,8%
<b>2020</b>	<b>89 287</b>	<b>648</b>	<b>0,7%</b>
Total	752 690	4 780	0,64%

#### D. La certification du service

Dans le cadre du contrat, il a été demandé au délégataire de conserver la certification du service Mobibus. Cette dernière a été imposée et obtenue en 2007, lors d'un précédent contrat.

Pour Mobibus, ce sont les normes NF 281 et 371 qui servent de cadres de référence, visant d'une part à fournir au délégataire des lignes directrices, des prescriptions techniques ou qualitatives pour le service, dans l'intérêt des personnes et de leur mobilité et d'autre part en lui imposant des objectifs de résultats.

De manière générale, dès lors qu'aucune non-conformité est relevée, le délégataire obtient la certification ou sa reconduction selon la périodicité définie par la norme (audit de renouvellement).

Services	Admission	Reconduction	Validité
Mobibus	2007	20 juin 2019	19 juin 2022

#### E. Le suivi des réclamations

Le traitement des réclamations téléphonées ou écrites (par courrier ou mail) des usagers est un point important pour :

- Maintenir l'image du service,
- Mesurer les points importants et les besoins d'évolution du service.

Pour les réclamations écrites, une réponse correcte, adaptée et courtoise doit être adressée à l'utilisateur dans un délai raisonnable. Aussi le standard qualité, pour une réponse à une réclamation, est fixé à :

- 4 jours au maximum avec une limite inadmissible supérieure à 10 jours pour les réclamations par mails,
- 10 jours au maximum avec une limite inadmissible supérieure à 30 jours pour les réclamations par courriers.

De 2015 à 2020, les réclamations se répartissent comme suit :

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Total	%	Evolutions	
									2019 - 2020	2015 - 2020
Non respect des horaires	40	29	86	71	60	31	317	19,32%	-48,3%	-22,5%
Passager non pris ou déposé	11	17	19	10	9	1	67	4,08%	-88,9%	-90,9%
Comportement anti-commercial	24	28	31	44	46	22	195	11,88%	-52,2%	-8,3%
Confort à bord des véhicules	4	12	12	13	14	10	65	3,96%	-28,6%	Non significatif
Information : absence ou non conforme	0	0	16	13	15	10	54	3,29%	-33,3%	Non significatif
Sécurité non liée à la conduite	2	5	6	6	6	11	36	2,19%	83,3%	Non significatif
Divers	68	105	234	248	175	77	907	55,27%	-56,0%	13,2%
<b>Total des réclamations Mobibus</b>	<b>149</b>	<b>196</b>	<b>404</b>	<b>405</b>	<b>325</b>	<b>162</b>	<b>1 641</b>		<b>-50,2%</b>	<b>8,7%</b>
Evolutions N-1		31,5%	106,1%	0,2%	-19,8%	-50,2%				

Selon le délégataire : « la forte augmentation des réclamations depuis 2017, sur le service Mobibus, est en lien direct avec le changement d'outil de planification, avec deux conséquences majeures lors du lancement de la nouvelle application informatique :

- *Un temps d'adaptation des équipes du délégataire, aux nouveaux paramétrages et par voie de conséquence une dégradation de la relation clients,*
- *Une adaptation du niveau d'information fourni par les supports habituels qui a perturbé une partie des usagers ».*

En 2020, la majeure partie des réclamations par thèmes est en net recul par rapport à 2019 ce qui peut attesté d'une bonne qualité du service Mobibus.

Cette tendance est toutefois à pondérer, en effet, si les réclamations diminuent de -50,2% en comparaison de l'année précédente, les missions de transports sont en baisse, elles, de - 36,6% comme présenté précédemment.

La seule thématique dont le nombre de réclamations est en augmentation est la « Sécurité non liée à la conduite », cette hausse s'explique par l'inquiétude des usagers lors de la période d'urgence sanitaire.

### **2.8.7 - La mesure de la satisfaction**

Cette étude téléphonique a été menée du 7 au 11 novembre auprès de 307 abonnés du service ayant utilisé au moins une fois le service au cours de l'année.

La synthèse présentée ci-après est issue du rapport d'enquête 2020 avec une permanence des méthodes par rapport aux années passées.

**Ainsi, l'enquête 2020 met en exergue, d'une part une note de satisfaction soit 16,5/20 contre 16,1/20 l'année précédente et d'autre part un taux global de satisfaction à hauteur de 92,9% contre 91,4% en 2019.**

#### **A. Les utilisateurs du service**

	2017	2018	2019	2020
Utilisateurs de TBM en complément de Mobibus	72%	76%	53%	53%
Des résidents de la Métropole	64%	71%	65%	67%
Une majorité de femmes	60%	60%	56%	60%
Des utilisateurs depuis plus de 5 ans	57%	53%	50%	50%
Des personnes en fauteuil roulant	49%	54%	59%	51%
Des personnes à la retraite	43%	37%	34%	39%
Des utilisateurs réguliers	40%	39%	35%	35%
Une utilisation pour l'associatif et les loisirs	39%	61%	41%	30%

#### **B. Ce qu'il faut retenir**

**La Satisfaction Globale : 93% des usagers sont globalement satisfaits du service Mobibus, un taux en constante augmentation depuis 2017 et le meilleur niveau jamais atteint depuis la mise en place de cette étude.**

Comme les années passées, le principal motif d'insatisfaction concerne le manque de solution de transport, le manque de ponctualité dans une moindre mesure. Selon le profil, la satisfaction est particulièrement élevée pour les usagers qui utilisent le réseau quotidiennement (97%) et les habitants de Bordeaux (97%). Il est observé, une satisfaction variable selon le type de handicap : 97% pour les semi-valides, 94% pour les handicaps visuels et 90% pour les handicaps moteurs.

**L'accueil téléphonique et la réservation enregistre la plus forte progression** : ce thème gagne près de 5 points et atteints désormais 91,3% de satisfaction globale. Les horaires du standard et l'amabilité du planificateur sont également en hausse, la facilité à réaliser la réservation est donc mieux perçue en 2020 avec 15,9/20, là aussi meilleure note atteinte par ce critère.

**Les conducteurs** sont le thème le plus apprécié avec 96% de satisfaction globale et d'excellentes notes quel que soit le critère, en particulier concernant l'aide apportée par le conducteur (16,9/20) et son amabilité (16,8/20). Deux items enregistrent une hausse : la ponctualité et les itinéraires empruntés qui atteignent tous deux leurs meilleurs niveaux depuis la mise en place de cette enquête.

**Les réclamations sont de moins en moins courantes** : seuls 15% des usagers ont effectivement fait une réclamation au cours de l'année. Mais ce taux grimpe chez les usagers réguliers, utilisant le service au moins une fois par semaine, où ¼ ont effectué une réclamation. Ce thème demeure le point faible du service Mobibus avec une moyenne de 10,8/20 sur les trois items étudiés. La prise en compte de la réclamation (10,9/20), son traitement (10,5/20) et le délai de réponse (11,1/20) sont les plus mauvaises notes de l'étude et les seules sous la barre des 14/20.

### C. Les améliorations à apporter selon les usagers

Mobibus est apprécié dans sa globalité toutefois son organisation est à parfaire pour :

- Veiller au confort des véhicules,
- Améliorer le traitement des réclamations,
- Améliorer la prise en charge des réservations,
- Améliorer la planification des trajets en « groupage » ou être informé en amont.

#### 2.8.8 - L'accidentologie

Cet item est référencé dans l'axe 5 : le suivi du réseau de l'annexe 22 – Démarche de qualité de service, dans ce cadre le délégataire se doit de produire mensuellement, un état détaillé des accidents du service Mobibus (lieu, date, circonstance, victime éventuelle, dégâts matérielles et responsabilité).

Les kilomètres comprennent les distances parcourues en commercial et haut-le-pied par les véhicules du délégataire et par l'ensemble des sous-traitants.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2019-2020	2015-2020
<b>Kilomètres parcourus</b>	1 385 691	1 452 691	1 467 363	1 426 508	1 461 211	<b>1 002 277</b>	-31,41%	-27,67%
<b>Collisions</b>	29	33	23	43	68	<b>44</b>	-35,29%	51,72%
<b>Taux aux 10 000 kilomètres</b>	0,21	0,23	0,21	0,3	0,47	<b>0,44</b>		

Sur les deux dernières années, au regard des données produites, il convient de noter :

Identification des tiers								Total
	Obstacles*	VL	Piétons	PL	2 roues	Autobus	Non connu	
2019	25	35	0	3	2	1	2	68
	36,76%	51,47%	0,00%	4,41%	2,94%	1,47%	2,94%	
2020	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>44</b>
	<b>46,51%</b>	<b>46,51%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>6,98%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	

\* Obstacles : mobilier urbain ou projectile extérieur

Responsabilité				Conséquences matérielles				
	Tiers	Mobibus	Partagée	Total	Sans	Limitées*	Importantes**	Total
2019	20	47	1	68	0	68	0	68
2020	11	31	2	44	0	44	0	44

\* Conséquences matérielles limitées : coût des réparations < 10 000 €

\*\* Conséquences matérielles importantes : coût des réparations > 10 000 €

Nombre de victimes			
	Sans	Légères	Graves
2019	66	2	0
2020	43	1	0





# **CHAPITRE 3**

## **LES CONTRÔLES**

### **ET LA FRAUDE SUR LE RESEAU**



## CHAPITRE 3 - LES CONTRÔLES ET LA FRAUDE SUR LE RESEAU

Dans les réseaux de transports où l'accès au service est payant, la mise en place d'un contrôle des titres de transport est nécessaire afin de lutter contre les phénomènes de fraude.

Ainsi, TBM met en place plusieurs stratégies pour lutter contre la fraude. Les méthodes, les lieux, les horaires et les jours des contrôles varient régulièrement pour produire un effet de surprise.

Ses contrôleurs peuvent utiliser les méthodes suivantes :

- Contrôles à l'embarquement (filtrage)
- Contrôles à bord (avec montée des contrôleurs à un arrêt/station)

Dans certains cas, la répétition des contrôles plusieurs jours de suite au même endroit contribue à décourager la fraude.

**Le service contrôle était certifié NF Service (normes NF 281 et NF 298). Cette certification avait été obtenue en 2003, puis reconduite le 5 juin 2018 avec une validité jusqu'au 31 mai 2019.**

**Il convient de noter que cette certification a été arrêtée par l'AFNOR, au cours de l'année 2019.**

### **3.1 - Le contrôle des voyageurs : un indicateur qualité**

Dans le cadre de l'axe 2 du plan qualité, le délégataire a l'obligation de réaliser un certain nombre de contrôles sur le réseau TBM avec engagement de taux de contrôles par types de réseaux (tramway, réseau de bus structurant, principal, local et de soirée) et taux global sur le réseau.

Pour cet indicateur, la notion de contrôle s'entend comme la vérification de la conformité des titres de transport selon : la possession ou non d'un titre de transport (Tickarte ou Pass), de sa validité, de sa validation ou non sur le réseau.

**Cet indicateur se mesure selon deux procédures :**

- **Par des contrôles préventifs ou a priori**, c'est-à-dire la sensibilisation et l'incitation à la validation, par des agents de TBM ou mandatés par celui-ci, s'effectuant à l'entrée du bus, de la rame ou de la navette fluviale. Le nombre de contrôles préventifs ne doit pas dépasser, un plafond mensuel de 30% sur le total des contrôles.
- **Par des contrôles répressifs ou a posteriori** des titres, par les agents vérificateurs, à l'intérieur des autobus, des rames et des navettes fluviales. Cette procédure s'exprime en nombre de contrôles réalisés et en nombre d'irrégularités constatées in situ, par les agents ; c'est-à-dire au nombre de procès verbaux émis sans distinction du type d'irrégularités (absence de titre ou présentation d'un titre mais absence de validation).

En 2016, Bordeaux Métropole a sollicité le délégataire afin d'identifier des mesures visant à « désaturer » le réseau de tramway, notamment en centre-ville. Après propositions de ce dernier, il a été mis en place une expérimentation de nouveaux taux de contrôles sur la période du 2 mai au 31 juillet 2017. Ces conditions ont été validées dans l'avenant n°3 à l'article 13.1 - Taux de contrôles.

Au vu des premiers résultats et en particulier d'une diminution de la non-validation tant sur le réseau de tramway que sur le réseau de bus, les Parties ont convenu d'une prolongation de cette expérimentation du 1<sup>er</sup> octobre 2017 au 31 août 2018 selon les mêmes conditions. Cette prolongation a été validée dans l'avenant n°5 à l'article 6 - Prolongation des taux de contrôles.

L'avenant n°5 a précisé que les Parties conviendraient, le cas échéant, de maintenir et de valider l'évolution des taux, lors d'un prochain avenant.

Enfin, selon les dispositions de l'avenant n°7 à l'article II.12 - Impact de l'expérimentation et évolution des taux de contrôles : « après la réalisation d'un bilan, les parties se sont engagées à discuter du maintien ou non des taux utilisés lors de cette expérimentation, pour la période de 2020 à 2022 ».

Au regard des résultats enregistrés au cours de l'expérimentation, de sa prolongation et lors du bilan satisfait entre Bordeaux Métropole et le délégataire, il a été évalué les situations suivantes :

Pour le réseau tramway, une évolution du nombre de contrôles avec des taux supérieurs à ceux enregistrés avant expérimentation. Ces résultats tentent à confirmer que le délégataire a bien pris en compte la demande de Bordeaux Métropole : « désaturer » le réseau de tramway, notamment en centre-ville. Aussi, il a été décidé de maintenir le taux initial de 4.00% et de modifier les taux pour juillet et août avec un taux minimum de 3,50% soit +0,5 point par rapport au taux initial expérimenté.

Pour le réseau bus « structurant » lors de l'expérimentation, le nombre de contrôles a augmenté de manière significative. Les taux constatés sont globalement supérieurs aux taux contractuels. Aussi, les taux sont revus à la hausse, par rapport aux taux expérimentés, de 2,00% hors période d'été soit +0,5 point par rapport au taux initial et maintien du taux de 1,00% pour juillet et août.

Les mêmes constats ont été opérés pour les réseaux de bus « principal » et « local », avec une hausse respective, par rapport aux taux expérimentés, de 0,5 point hors période d'été et maintien du taux pour la période de juillet et août.

L'évolution la plus significative concerne le réseau de soirée soit +1 point hors période d'été et maintien du taux expérimenté pour les mois de juillet et août.

Il a été convenu de prendre en compte, pour la période 2020 à 2022, l'ajustement des taux contractuels pour chacun des sous réseaux mentionnés avec maintien d'un taux pour la période de juillet et août.

**Ainsi, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2020 et jusqu'à l'échéance du contrat, les engagements du délégataire, en termes de taux de contrôles, stipulés à l'annexe 22.1 - Démarche de qualité de service - Indicateur n°1 - Taux de contrôles ont été modifiés comme suit et validés dans le cadre de l'avenant n°8 en son article 4.2 :**

Indicateurs	Réseaux	Taux contractuels sur l'année	Taux expérimentés 2017 à 2019		Taux 2020 à 2022	
			Hors mois de juillet et août	Mois de juillet et août	Hors mois de juillet et août	Mois de juillet et août
O1	TBM	4,00%	4,00%	4,00%	4,00%	4,00%
O2	Tramway	4,00%	4,00%	3,00%	4,00%	3,50%
O3	Bus structurant	2,50%	1,50%	1,00%	2,00%	1,00%
O4	Bus principal	2,50%	1,50%	1,00%	2,00%	1,00%
O5	Bus local et Bat <sup>3</sup>	2,00%	1,00%	1,00%	1,50%	1,00%
O6	Soirée	2,00%	1,00%	1,00%	2,00%	1,00%

## Le suivi des contrôles en 2020

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Taux moyens
O2 - Réseau de tramway	Objectifs	4,00%	4,00%	4,00%	4,00%	4,00%	4,00%	3,50%	4,00%	4,00%	4,00%	4,00%	
	Taux mesurés	6,14%	4,58%	4,17%	pas de contrôle	12,40%	4,40%	4,04%	4,42%	5,23%	5,87%	5,08%	5,63%
O3 - Réseau structurant (Lignes de jour)	Objectifs	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	1,00%	1,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	
	Taux mesurés	4,47%	4,40%	3,92%	pas de contrôle	4,94%	3,27%	2,41%	4,52%	5,20%	6,40%	6,10%	4,56%
O4 - Réseau principal (Coroils)	Objectifs	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	1,00%	1,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	
	Taux mesurés	2,07%	2,54%	1,35%	pas de contrôle	2,20%	1,34%	1,44%	1,96%	2,10%	2,83%	2,47%	2,03%
O5 - Réseau local (Cités, Flexo Jour, Locales, Résago, Bat <sup>3</sup> )	Objectifs	1,50%	1,50%	1,50%	1,50%	1,50%	1,00%	1,00%	1,50%	1,50%	1,50%	1,50%	
	Taux mesurés	1,48%	1,95%	0,83%	pas de contrôle	1,08%	1,33%	1,70%	1,12%	2,14%	2,15%	1,68%	1,55%
O6 - Réseau de soirée (Lignes de soirée, Flexo Soir, Ligne 58)	Objectifs	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	1,00%	1,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	
	Taux mesurés	4,08%	2,40%	6,84%	pas de contrôle	6,30%	2,31%	2,85%	3,04%	3,36%	6,05%	8,53%	4,58%
O1 - Ensemble du réseau TBM	Objectifs	4,00%	4,00%	4,00%	4,00%	4,00%	4,00%	4,00%	4,00%	4,00%	4,00%	4,00%	
	Taux mesurés	4,95%	4,19%	3,75%	pas de contrôle	9,43%	3,79%	3,38%	4,11%	4,83%	5,53%	2,58%	4,72%
Taux de fraude apparent		2,13%	2,10%	2,31%			0,74%	2,26%	1,89%	2,38%	2,83%	3,30%	2,58%

La crise sanitaire a fortement impacté les dispositifs et les plans d'actions de lutte contre la fraude, mis en place par le délégataire.

L'activité des contrôleurs a été suspendue pendant le premier confinement et par la suite très impactée par la mise en œuvre des dispositions sanitaires, pour le respect de la distanciation sociale et le port du masque.

Dans le cadre de ses contrôles, pour Keolis Bordeaux Métropole, l'intéressement aux recettes liées aux procès-verbaux (amendes sur le réseau de transport, amendes pour incivilité et amendes sur les parcs relais) est corrélé à la réalisation du taux « objectif » annuel de contrôles des usagers.

**Pour 2020, le taux global des contrôles menés par les équipes de contrôleurs sur le réseau métropolitain est de 4,72 %, soit un niveau supérieur à l'objectif contractuel qui est fixé à 4 %.**

## Le suivi des recettes amendes en 2020

Pour rappel :

Année 2020	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Total
Recettes titres Transport	125 245	133 711	59 396	15 462	5 968	29 715	63 360	36 318	87 922	138 604	100 275	104 950	900 926
Recettes amendes avec trock-it	1 230	1 540	390	0	10	310	580	260	2 010	2 400	1 410	1 320	11 460
Recettes P+R	720	1 650	165	30	210	495	375	450	495	675	330	180	5 775
Recettes Incivilités	0	0	150	0	150	0	0	216	444	366	360	216	1 902
<b>Total Recettes 2020</b>	<b>127 195</b>	<b>136 901</b>	<b>60 101</b>	<b>15 492</b>	<b>6 338</b>	<b>30 520</b>	<b>64 315</b>	<b>37 244</b>	<b>90 871</b>	<b>142 045</b>	<b>102 375</b>	<b>106 666</b>	<b>920 063</b>

**Conformément aux dispositions contractuelles, le délégataire bénéficie d'un intéressement de 20% si le taux mesuré est supérieur au taux contractuel annuel.**

**Toutefois, il convient de noter que les impacts financiers liés directement à la crise COVID-19, dont le système d'intéressement pour les recettes amendes, n'ont pas été traités dans l'arrêté des comptes 2020. Ils feront l'objet d'un avenant spécifique.**

## 3.2 - La mesure de la fraude

### 3.2.1 - La fraude « visible » sur le réseau métropolitain

Dans le cadre de la DSP, le délégataire est responsable du contrôle des titres de transport sur l'ensemble du réseau, conformément aux dispositions des règlements publics d'usage.

Comme précisé dans la démarche qualité, l'objectif du taux global de contrôles est déterminé dans l'annexe 22 – Démarche de qualité de service.

Pour 2020, la situation pour la fraude « visible » se décline comme suit :

	Année 2015	Année 2016	Année 2017	Année 2018	Année 2019	Année 2020	Evolution n-1
Nombre de voyageurs contrôlés	3 578 551	3 574 564	2 808 366	4 226 156	4 200 868	2 827 838	-32,7%
Nombre de contrôles répressifs (a)	2 504 996	2 506 100	2 671 840	2 993 550	3 020 777	1 981 611	-34,4%
Nombre de contrôles préventifs	1 073 555	1 068 464	1 136 526	1 232 606	1 180 091	846 227	-28,3%
Taux de contrôles	4,29 %	4,09 %	3,86 %	4,27 %	4,36%	4,72%	
Nombre de procès-verbaux émis (b)	79 777	68 565	71 480	71 462	61 386	43 252	-29,5%
Taux de fraude « visible » (b) / (a)	3,18 %	2,74 %	2,68 %	2,39 %	2,03%	2,18%	
Présentations de cartes pour régularisation ©	7 691	7 904	9 482	11 257	10 353	5 867	-43,3%
Nombre d'infractions payées (d)	33 002	31 113	31 272	32 098	28 373	19 126	-32,6%
Taux de recouvrement (d) / (b-c)	45,78 %	51,29 %	49,93 %	53,31 %	55,59%	51,16%	
Sommes encaissées en € courants	1 170 429	1 065 685	1 439 456	1 561 945	1 310 082	920 063	-29,8%

## Les contrôles par types de réseaux

Réseaux	Validations prises en compte	Contrôles préventifs	Contrôles répressifs	Total des contrôles	% de contrôles	Evolution n-1
Tramway	34 577 558	674 773	1 225 089	1 899 862	5,49%	-25,18%
Bus structurant	16 722 540	133 173	624 366	757 539	4,53%	-42,50%
Bus principal	5 558 030	28 225	85 653	113 878	2,05%	-49,48%
Bus local et Bat <sup>3</sup>	2 093 338	5 927	27 817	33 744	1,61%	-46,84%
Soirée	944 226	4 129	18 686	22 815	2,42%	-58,82%
<b>Réseau TBM</b>	<b>59 895 692</b>	<b>846 227</b>	<b>1 981 611</b>	<b>2 827 838</b>	<b>4,72%</b>	<b>-32,68%</b>

## Les évolutions en 2020 (Réf : bilan annuel TBM 2020)

### 1. Sur le nombre de voyageurs contrôlés

La crise sanitaire a bouleversé considérablement la fréquentation du réseau et en toute logique sur le nombre de voyageurs contrôlés.

En proportion du nombre de validations observé, le nombre de voyages contrôlés augmente de 0,36 point (4,72 % en 2020 contre 4,36 % en 2019). Cette évolution est principalement portée par le réseau tramway, passant d'un taux de contrôle de 4,80 % en 2019 à 5,49 % en 2020. Le contrôle des autres réseaux est relativement stable.

### 2. Sur le taux de contrôles

Si le nombre de contrôles a fortement diminué soit -32,68%, le taux de contrôle global du réseau TBM a progressé, 4,72% en 2020 contre 4,36% en 2019, dû à la baisse des validations prises en compte, pour son calcul.

### 3. Sur les procès-verbaux

Le nombre de procès-verbaux émis en 2020 a chuté de -29,54 % (43 252 en 2020 contre 61 386 en 2019). Tous les motifs de verbalisation sont en baisse, excepté le motif « validation à vue » et « non validation d'un abonnement » (motifs avec un volume marginal).

Les présentations d'abonnements ont baissé de -43,33 % et représentent 13,10 % des infractions constatées contre 16,97 % en 2019.

Le taux de fraude brut constaté (rapport entre le nombre de PV établis et le nombre de clients contrôlés en répressif uniquement) est en dégradation : 2,18 % en 2020 contre 2,02 % en 2019.

Le taux de recouvrement est en baisse, dans un contexte de crise sanitaire, tout en restant supérieur à 50 % : 51,16 % contre 55,59 % en 2019. Il prend en compte les procès-verbaux payés directement aux contrôleurs lors des opérations de contrôle ainsi que les procès-verbaux qui ne font pas l'objet d'un paiement immédiat.

Pour le dispositif de transaction commerciale dit « Trok'it », en 2020, ce sont 1 130 contre 1 474 contrevenants en 2019 (soit -23,34 %) qui ont accepté de souscrire un abonnement d'au moins 2 mois en contrepartie de l'annulation du procès-verbal. Cela représente sur la période 3,00 % des verbalisations des « sans titre de transport » contre 2,76 % en 2019.

### 3.2.2 - La fraude « enquêtée » sur le réseau métropolitain et la non-validation

Depuis 2015, Keolis Bordeaux Métropole a mis en œuvre une nouvelle stratégie de lutte contre la fraude consistant à « valoriser l'usager valideur et insécuriser le fraudeur » en y associant :

- L'évolution organisationnelle de l'Unité de Production Autonome PACE (Prévention, Assistance, Contrôle et Environnement social) en un Pôle Management Contrôle – Sûreté,
- Le recrutement de conducteurs-vérificateurs : conducteurs exerçant le métier de vérificateurs en polyvalence, afin de maintenir le nombre d'agents prévus,
- Les actions de prévention pédagogique auprès des voyageurs en intensifiant la démarche de VEE (Validation Encouragée à l'Entrée),
- Les actions de dissuasion avec une démarche de VSE (Validation Systématique à l'Entrée) participant à l'augmentation de la visibilité des agents et contribuant à l'identification des « zones dures » de fraude,
- Les actions de communication par le biais de campagnes annuelles et ponctuelles,
- Les actions de contrôle répressif du délégataire ou actions communes avec les services de Police Nationale, Police Municipale, Gendarmerie et services de la SNCF (Gares St Jean et de Pessac).

Conformément aux dispositions contractuelles, Keolis Bordeaux Métropole s'est engagé sur une diminution pluriannuelle du taux de fraude. Les résultats mesurés au travers de l'enquête annuelle diligentée par Bordeaux Métropole sont les suivants :

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
<b>Engagements</b>	9,5%	9%	8,5%	8%	7,5%	7%	7%	7%
<b>Taux mesurés</b>	10,1%	11,5 %	10,7 %	10,6%	10,5%	10,7%		

**Pour l'année 2020, l'étude aurait dû être réalisée en novembre comme pour les années précédentes. Toutefois en raison de la crise sanitaire et du second confinement, cette vague a été annulée et réalisée en mars 2021. Toutefois, les résultats obtenus seront référencés pour 2020.**

**Le taux de fraude global mesuré pour 2020 est de 10,7 %, il reste relativement stable depuis 2017.**

L'écart entre le taux fraude réel annuel mesuré et le taux objectif, tel que défini par année à l'article 9-6 du contrat, est déterminé en pourcentage. Cet écart détermine le montant de l'intéressement. L'écart est calculé de la manière suivante :  $\Delta \text{ fraude} = [ (T \text{ mesuré} - T \text{ objectif}) / T \text{ objectif} ]$

**Il convient de noter que les impacts financiers liés directement à la crise COVID-19, dont le système d'intéressement au taux de fraude, n'ont pas été traités dans l'arrêté des comptes 2020, ils feront l'objet d'un avenant spécifique.**

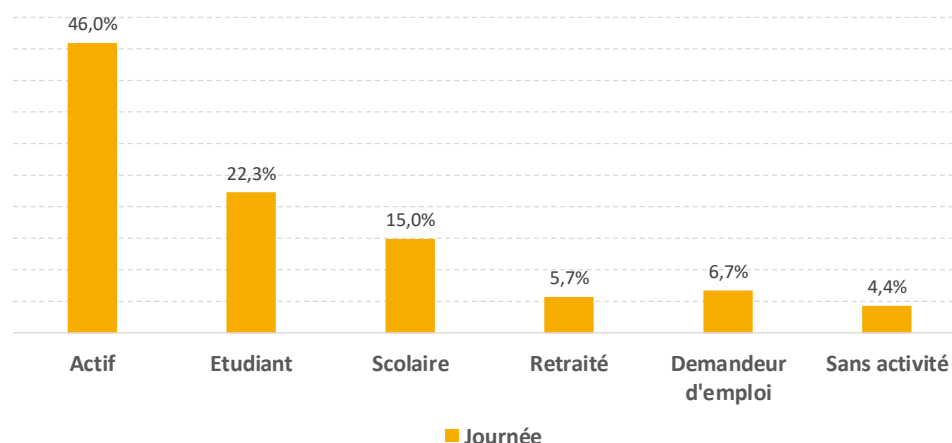
#### Les résultats de l'enquête 2020

L'étude a été menée du 1<sup>er</sup> au 8 mars 2021, du lundi au dimanche, sur deux périodes distinctes c'est-à-dire de 6h00 à 20h00 en journée et à partir de 20h00 en soirée, sur les quatre lignes de tramway et les 21 lignes de bus les plus fréquentées. L'ensemble de ces lignes représente 95% des validations.

Ainsi, 6 771 personnes ont été interrogées en journée selon une méthode de tirage aléatoire, méthodologie identique depuis 2011. Bordeaux Métropole et le délégataire ont décidé conjointement de ne pas réaliser l'étude, après 20 heures comme les années précédentes, au regard de la situation sanitaire et de la mise en place des couvres feux.

- **Le profil des personnes interrogées**

- Tout comme les années précédentes, 56% des personnes interrogées sont des femmes.
- En termes d'activités socioprofessionnelles, l'échantillon se répartit comme suit :



- Plus de 50% des personnes ont plus de 26 ans.
- 72% des personnes sont des usagers très réguliers c'est-à-dire qu'ils utilisent le réseau TBM tous les jours ou presque.
- Les titres de transport utilisés sont pour 71,5% des cartes d'abonnement, 21,1% des tickets rechargeables et 7,4% de M'Ticket. Pour ce dernier titre, il est observé une hausse de son utilisation de 2,9% en 2019 contre 7,4% en 2021. Ce titre est utilisé particulièrement par 10,3% des actifs.

- **La définition de la fraude**

Il est distingué deux types de fraude : **la fraude globale**, qui est le non-respect des règles en général, entraînant ou non une perte de recettes et **la fraude dure**, qui est le non-respect de l'obligation de voyager avec un titre valable.

Selon la catégorie de titres, la fraude s'identifie de la manière suivante :

FRAUDE	
TICKARTE	CARTES PASS
Tickarte 7J - Bordeaux Découverte 1J ou Pass Soirée jamais activé	Aucun abonnement en cours
Tickarte périmé (dépassement horaire ou jour)	Abonnement périmé (date de validité dépassée)
Tickarte non valable (déchiré, falsifié)	Abonnement hebdo ou 1 jour jamais activé
Problème de justificatif	Carte périmée
Tickarte non validé	Utilisation par un autre usagers
Titre tarif réduit non justifié	
Validation lors du contrôle ou repasse	
Validation lors du contrôle avec un crédit de voyages jamais activé	
Absence de titre	



## A noter :

La fraude peut aujourd'hui concerner le M'Ticket : en effet, les usagers disposent de la possibilité d'acheter un titre de transport, sur leur téléphone portable et de le valider directement depuis celui-ci, grâce au téléchargement m-ticket TBM « Witick ».

En cas de contrôles, l'usager présente le QR Code généré automatiquement par l'application, à condition que le voyageur valide son titre.

### • Les taux de fraude mesurés en 2020, avec rappel de 2019

Selon le type de jours, les taux de fraude se répartissent comme suit :

	Année 2019			Année 2020		
	Taux Global	Tramway	Bus	Taux Global	Tramway	Bus
Jours Ouvrés	10,4%	10,3%	10,5%	10,9%	11,3%	10,1%
Samedis	10,0%	10,1%	9,9%	16,5%	17,2%	14,3%
Dimanches	13,5%	14,0%	11,6%	18,0%	19,2%	16,0%

### • Evolution des taux de fraude

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Taux de fraude "Tramway"	16,10	15,30	11,00	10,30	9,60	11,20	10,90	12,60	11,60	11,00	10,50	12,30
Evolution N-1		-5,0% ↓	-28,1% ↓	-6,4% ↓	12,6% ↑	-3,4% ↓	-2,7% ↓	15,6% ↑	-7,9% ↓	-5,2% ↓	-4,5% ↓	17,1% ↑
Taux de fraude "Bus"	12,60	13,40	11,70	10,80	11,60	11,10	8,80	9,30	8,80	9,90	10,50	10,70
Evolution N-1		6,3% ↑	-12,7% ↓	-7,7% ↓	-11,1% ↓	15,6% ↑	-20,7% ↓	5,7% ↑	-5,4% ↓	12,5% ↑	6,1% ↑	1,9% ↑
Taux de fraude "Global"	15,10	14,60	11,20	10,50	10,80	11,20	10,10	11,50	10,70	10,60	10,50	11,70
Evolution N-1		-3,3% ↓	-23,3% ↓	-6,3% ↓	3,1% ↑	3,6% ↑	-9,8% ↓	13,9% ↑	-7,0% ↓	-0,9% ↓	-0,9% ↓	11,4% ↑

### • Evolution des taux de non-validation

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Non validation "Tramway"	12,50	13,70	10,50	9,30	8,20	10,10	7,60	11,50	10,50	8,10	8,40	7,00
Evolution N-1		9,6% ↑	-23,4% ↓	-11,4% ↓	-11,8% ↓	23,2% ↑	-24,8% ↓	51,4% ↑	-8,7% ↓	-22,9% ↓	3,7% ↑	-16,7% ↓
Non validation "Bus"	9,60	11,20	8,20	7,30	5,50	7,50	5,50	5,50	4,70	4,80	4,40	4,30
Evolution N-1		16,7% ↑	-26,8% ↓	-11,0% ↓	24,7% ↑	36,4% ↑	26,7% ↑	0,0%	-14,5% ↓	3,8% ↑	-9,8% ↓	-2,3% ↓
Non validation "Globale"	11,60	12,80	9,70	8,00	7,10	9,10	0,80	9,60	8,80	7,10	6,80	6,10
Evolution N-1		10,3% ↑	-24,2% ↓	-17,5% ↓	-10,9% ↓	21,6% ↑	-25,3% ↓	41,2% ↑	-8,3% ↓	-19,3% ↓	-4,2% ↓	-10,3% ↓

### • Ce qu'il faut retenir

La période d'enquête est différente des précédentes et le déroulement a eu lieu avec les mesures sanitaires suivantes :

- Lieux de culture et de loisirs fermés,
- Restaurants et cafés fermés,
- Déplacements entre pays sont limités,
- Couvre-feu à partir de 18h,

- Centres commerciaux non alimentaires de plus de 20 000 m<sup>2</sup> fermés,
- Recours au télétravail « renforcé ».

**Après une stabilité de la fraude près des 10% depuis plusieurs années, hausse de celle-ci dans un contexte sanitaire particulier.**

**Selon le profil :**

Une hausse de la fraude dure qui s'explique par une structure différente des usagers sur le réseau : avec une présence moindre d'actifs, de voyageurs très fréquents, d'abonnements ainsi que de personnes voyageant pour des raisons « obligatoires ». Cette dernière est remplacée par une présence plus forte d'occasionnels, de jeunes utilisant des titres à voyages qui ont une tendance à la fraude plus forte

**Selon le mode :**

Un taux de fraude BUS qui reste stable et proche des 10% à l'inverse, une forte hausse de la fraude dans le TRAM qui passe de 10,5% à 12,3% en 16 mois en particulier sur la ligne C (15,7%) et un premier taux de fraude de 8,2% pour le Tram D.

**Si l'on intègre les usagers n'ayant pas validé leurs titres de transport, alors 17,8% des voyageurs sont en situation irrégulière.**

# **CHAPITRE 4**

## **DISCRIMINATION ET HARCELEMENT**



# CHAPITRE 4 - DISCRIMINATION ET HARCELEMENT

## 4.1 - RAPPEL DU CADRE

La loi n° 2016-339 du 22 mars 2016 relative à la prévention et à la lutte contre les incivilités, contre les atteintes à la sécurité publique et contre les actes terroristes dans les transports collectifs de voyageurs, a été publiée au Journal Officiel du 22 mars 2016.

Ce texte se décline en trois parties :

- Le titre I prévoit plusieurs dispositions relatives à la prévention et à la lutte contre les atteintes graves à la sécurité publique et le terrorisme dans les transports publics de voyageurs.
- Le titre II prévoit plusieurs dispositions relatives à la police du transport public de voyageurs.
- **Le titre III est consacré à la lutte contre les violences faites aux femmes dans les transports.**

*Aussi, l'article L.1632-1 du Code des transports est complété par un alinéa ainsi rédigé : « Les atteintes à caractère sexiste dans les transports publics collectifs de voyageurs font l'objet d'un bilan annuel transmis au Défenseur des droits, à l'Observatoire national des violences faites aux femmes et au Haut Conseil à l'égalité entre les femmes et les hommes. Ce bilan énonce les actions entreprises pour prévenir et recenser ces atteintes. »*

*Le deuxième alinéa de l'article L. 2251-1 est complété par une phrase ainsi rédigée : « La prévention des violences et des atteintes à caractère sexiste dans les transports publics est un axe prioritaire de leur action. ».*

## 4.2 - RAPPEL DE L'ENGAGEMENT DE BORDEAUX METROPOLE POUR L'EGALITE DES FEMMES DANS LES TRANSPORTS

Par délibération n°2016-189, en date du 29 avril 2016, le Conseil de la Métropole a adopté le principe d'un partenariat volontaire pour lutter contre le sexisme dans les transports.

Sont partenaires : Bordeaux Métropole, la Ville de Bordeaux, l'Association de Recherches et d'Etudes sur la Santé, la Ville et les inégalités (ARESVI) et Keolis Bordeaux Métropole - exploitant du réseau de transports en commun.

Au cours de l'année 2016, un travail de recherche en commun sur le harcèlement dans les transports, a été réalisé afin de mettre en exergue un état des lieux commun sur le harcèlement sexiste et sexuel subi par les femmes lors de leurs déplacements à travers la Métropole.

Pour le réseau, 100 % des utilisatrices du réseau ont fait l'objet au moins une fois d'un harcèlement sexiste ou agression sexuelle.

Sur le réseau de transports de la Métropole, les situations discriminatoires ou sexistes se produisent à hauteur de 40% soit 29% dans les rames de tramway et 11% dans les autobus.

Des entretiens ont permis également de mettre en exergue le stress et le sentiment d'insécurité des femmes lors de leurs déplacements : celles-ci développant des stratégies afin de limiter les éventuelles agressions : marcher vite, adopter un style vestimentaire différent ...

## **4.3 - LES ACTIONS MENEES EN 2020**

### **4.3.1 - Les arrêts à la demande**

En lien avec la semaine de la mobilité qui s'est déroulée en 2017 et dans la continuité de la lutte contre le harcèlement des femmes sur le réseau, Bordeaux Métropole et son délégataire d'expérimenter l'arrêt à la demande sur le réseau de bus de soirée.

Par délibération n°2018-47, en date du 16 février 2018, le Conseil de la Métropole a adopté le principe d'une expérimentation des arrêts à la demande sur les Lianes 7 et 10. Ces deux lignes desservant des secteurs variés et susceptibles de générer de tels besoins : zones d'activités, zones commerciales, campus et habitats denses.

L'expérimentation a débuté le 6 novembre 2017 pour une durée de 6 mois.

Les principes étaient :

- D'assurer la descente à la demande de voyageur seul entre arrêts de 22 heures à fin du service (femmes ou hommes),
- D'assurer un service de proximité et de sécurité en soirée.

Cependant, le conducteur reste le « seul décisionnaire » de la faisabilité de la descente entre les arrêts afin de respecter les règles de sécurité. Cependant, ce dispositif ne prévoit pas la montée entre les arrêts.

Pour permettre l'arrêt à la demande, Keolis Bordeaux Métropole a défini des critères, un mode opératoire et des zones inter-arrêts.

#### **Les critères impératifs pour assurer la descente du voyageur :**

- Eclairage suffisant,
- Zone assurant un accostage en toute sécurité (sans mobilier urbain, sans stationnement de VL, ...),
- Revêtement stabilisé et accessible,
- Cheminement piéton adapté à proximité du point de descente.

#### **Le mode opératoire :**

- La demande doit être faite oralement directement au conducteur au moins un arrêt avant le lieu de descente,
- La descente s'effectue obligatoirement par la porte avant,
- Le conducteur informe impérativement le PC Bus de la descente d'un voyageur par l'intermédiaire du pupitre SAEIV (message spécifique),
- Une liste des zones inter-arrêts pour les deux lignes a été établie selon trois dispositions : dépose aisée sur le quasi-intégralité des zones, dépose limitée des zones, dépose uniquement au droit des passages piétons ou aux feux avec la signalisation au « rouge ».

**Un bilan a été établi afin de déterminer l'utilité de ce dispositif : s'il doit être pérenniser sur ces deux Lianes voire être développer sur d'autres Lianes / lignes.**

Ainsi et au regard des résultats positifs de cette pratique, le Conseil de la Métropole a validé, par l'avenant n°6 du 12 juillet 2019, la poursuite de ce fonctionnement sur les Lianes 7 et 10 mais également de développer progressivement l'arrêt à la demande sur de nouvelles Lianes.

Ce nouveau dispositif est donc disponible le soir après 22 heures et ce, pendant la période des horaires d'hiver c'est-à-dire de novembre à mai.

Bordeaux Métropole pourra envisager, en partenariat avec le délégataire, la généralisation des arrêts à la demande sur l'ensemble du réseau TBM. Cependant, cette généralisation devra être réalisée de manière progressive en raison d'un important travail de sensibilisation et d'information des conducteurs.

### **La connaissance des arrêts à la demande par les usagers**

En 2020, l'enquête de satisfaction a mis en exergue que plus de la moitié des usagers connaît le système des arrêts à la demande : une notoriété en forte progression puisque ce taux n'était que de 29% en 2018 pour atteindre 53,7% en 2020.

Cette connaissance obtient des taux assez proches, en fonction du profil des voyageurs, avec une connaissance accrue des abonnés, des scolaires / étudiants et des résidents bordelais.

A l'inverse, les personnes n'utilisant que le réseau de tramway sont logiquement moins nombreuses à connaître ce système.

Ainsi, si la notoriété a largement progressé, le taux d'utilisation reste faible mais évolue à la hausse : 11% des personnes en ayant connaissance l'ont effectivement déjà testé soit 5,5% de la totalité des usagers.

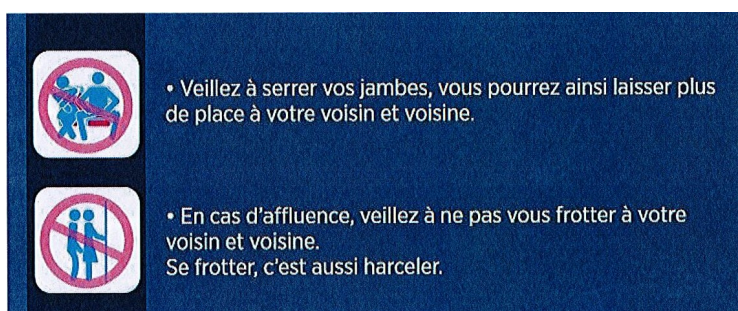
A l'inverse des années précédentes, l'enquête montre que ce sont les femmes qui ont davantage profiter de cette mesure (91% contre 86% pour les hommes). Les scolaires / étudiants et les inactifs ont été plus nombreux à utiliser l'arrêt à la demande.

### **4.3.2 - Des pictogrammes contre le harcèlement dans les bus et les rames**

Afin d'inscrire la lutte contre le harcèlement et les agressions sur le réseau, le délégataire a procédé à la révision du règlement public d'usages du réseau TBM.

Cette révision s'est traduite par l'ajout de deux pictogrammes aux traditionnels pictogrammes visibles à l'intérieur des véhicules (interdiction de fumer, laisser sa place aux personnes à mobilité réduite ...).

Ces deux pictogrammes et les messages associés se déclinent ainsi :



**Compte tenu du contexte sanitaire lié à la pandémie, le délégataire n'a pu, comme chaque année, réaliser une campagne de lutte contre le harcèlement et les discriminations.**





# **ANNEXES**

**ANNEXE N°1 : Les délibérations « Transports » en 2020**

**ANNEXE N°2 : L'arrêté des comptes 2020**

**ANNEXE N°3 : L'analyse financière de la société dédiée**

**Annexe A : Descriptif du cadre juridique et financier**

**Annexe B : Autres projets en cours en 2020**

**Annexe C : Protocoles et avenants**

**Annexe D : Glossaire**



## ANNEXE N° 1 : Les délibérations « Transport » en 2020

Conseils	Délibérations	Sujets	Objectifs
14 février 2020	2020-97	Protocole transactionnel Résolution des désordres ur le parc relais « Arlac »	Sur la base du rapport d'expertise, Bordeaux Métropole et les entreprises conviennent de mettre un terme à leur différend.
14 février 2020	2020-99	Réseau TBM Avenant n°7 à la DSP	Prises en compte des différentes évolutions du réseau, mise en service de la ligne D, fourniture en électricité verte et bio gaz avec mises à jour de certaines dispositions contractuelles
24 juillet 2020	2020-197	Réseau TBM Arrêté des comptes Présentation des résultats comptables	Approbation des comptes et régularisation de Bordeaux Métropole au délégataire au titre du forfait de charges et de la Contribution Economique Territoriale
23 octobre 2020	2020-396	Réseau TBM Rapport du délégant « Transport – Année 2019 »	Présentation de l'activité du réseau et des résultats d'exploitation



## ANNEXE N° 2 : L'arrêté des comptes provisoire 2020

Afin de réaliser les prestations ainsi déléguées, le délégataire est rémunéré sur la base d'une enveloppe financière prévisionnelle : le forfait de charges. Parallèlement, les recettes d'exploitation, encaissées par le délégataire, sont intégralement reversées à Bordeaux Métropole.

Le forfait de charges est fixé pour chaque année du contrat, en euros constant (€<sub>2013</sub>), sur la période 2015-2022. Dans l'attente de la connaissance de l'ensemble des paramètres de l'année, le contrat prévoit le versement d'acomptes mensuels au délégataire, d'un montant égal à 1/12ème de ce forfait de charges prévisionnel, hors Contribution économique territoriale (CET) qui fait elle-même l'objet de trois acomptes distincts.

Dès que le forfait de charges de l'année est en mesure d'être calculé, au plus tard le 1<sup>er</sup> juin de l'année suivante, il est procédé au montant à régulariser entre le délégant et le délégataire. Celui-ci fait l'objet d'ajustements annuels qui sont fonction d'une part, de divers critères d'exploitation ou financiers ; d'autre part de mécanismes correctifs et d'intéressements prévus au contrat.

Conformément à l'article 52 du contrat, au 31 juillet au plus tard de l'année 2021, le délégant doit verser au délégataire la somme lui restant due pour l'année 2020, au titre du calcul du forfait de charges définitif, de la CET (Contribution économique territoriale) définitive et de l'état des intéressements et pénalités.

Dans ce cadre, le délégataire a transmis le projet d'arrêté des comptes provisoire à Bordeaux Métropole le 22 mars 2021. En parallèle, conformément à l'article 55, le délégataire a également transmis au délégant les comptes de l'exercice 2020 certifiés et approuvés par le commissaire aux comptes, ainsi que les états comptables détaillés.

Sur cette base, dans le cadre du droit de contrôle du délégant, et afin d'attester des montants présentés dans l'arrêté des comptes 2020, les services de Bordeaux Métropole ont procédé aux contrôles des données d'exploitation et financières ainsi déclarées et plusieurs échanges se sont tenus avec le délégataire sur celles-ci.

**L'année 2020 est une année particulière puisque l'économie contractuelle a fortement été impacté par les incidences techniques et financières liées à la crise sanitaire de la pandémie COVID-19.**

**Un audit juridique et financier, interne et externe, a été réalisé afin de contrôler et attester les montants indiqués par le délégataire en termes d'économies et de surcoûts (sur la base du mémoire transmis, en juillet 2020 et les comptes sociaux 2020 et mis à disposition en mars 2021).**

**Les négociations sont toujours en cours avec le délégataire pour arrêter les montants définitifs.**

**Par conséquent, les impacts financiers liés directement à la crise COVID-19, dont le système d'intéressement, n'ont pas été traités dans l'arrêté des comptes. Ils feront l'objet d'un avenant spécifique qui donnera lieu à un arrêté des comptes définitifs pour l'année 2020.**

Sont présentés successivement les résultats de l'exercice 2020 et les éléments de régularisation issus d'une part, de l'application du contrat sur les facteurs non impactés par la situation sanitaire, d'autre part de l'application du protocole transactionnel n°4 et de l'avenant n°9. Une synthèse des principaux résultats financiers et du montant à régulariser, provisoirement, au titre de 2020 sont proposés.

### La régularisation provisoire des comptes au titre de l'exercice 2020

Le forfait de charges de référence (y compris la Contribution Economique Territoriale) indexé provisoirement pour l'année 2020 s'élève à 238 512 697 €<sub>2020</sub>, tous postes confondus (dont 2 766 652 €<sub>2020</sub> de CET prévisionnelle et 235 746 046 €<sub>2020</sub> d'autres charges).

Au titre de l'ensemble des éléments de correction et d'ajustements détaillés appliqués conformément aux dispositions contractuelles, il résulte pour l'exercice 2020, **hors impact lié à la pandémie COVID-19**, un montant provisoire à régulariser de :

- 11 706 340 €<sub>2020</sub> en faveur de Keolis Bordeaux Métropole
- 8 758 547 €<sub>2020</sub> en faveur de Bordeaux Métropole

Soit un solde de net de 2 47 793 €<sub>2020</sub>.

Le montant provisoire dû au délégataire est donc de 241 460 490 €<sub>2020</sub> (y compris CET).

Le forfait de charges prévisionnel, relatif au compte d'exploitation du réseau a été versé au délégataire par avances mensuelles à hauteur de 231 128 706 €<sub>2020</sub> (y compris CET).

Au regard des acomptes déjà versés, il résulte que le montant net de la régularisation provisoire du forfait de charges 2020 c'est-à-dire de la somme due par Bordeaux Métropole au délégataire s'élève à 10 331 784 €<sub>2020</sub>, avant prise en compte des impacts liés à la crise sanitaire.

Il convient de noter que les acomptes mensuels des mois d'avril, mai et septembre ont été réduits en cours d'année, de 6 712 722 € de façon à intégrer immédiatement dans le forfait de charges versé au délégataire, les effets de la crise sanitaire sur l'offre du réseau et la masse salariale, conformément au cadre prescrit par l'article 51 du contrat.

**Pour rappel, le chiffrage des incidences techniques et financières liées directement à la crise sanitaire de 2020 est en cours de discussion et de négociations avec le délégataire afin de déterminer précisément les montants relatifs aux économies de charges et de surcoûts sanitaires, ainsi que les modalités d'application des mécanismes contractuels d'intéressements.**

**Néanmoins, les contrôles effectués par les services de Bordeaux Métropole et les chiffrages transmis par le délégataire révèlent un impact d'un montant égal ou supérieur à 10M€ qui serait à restituer par le délégataire dans le courant du second semestre 2021.**

**Aussi, il est convenu avec le délégataire de ne pas verser la somme provisoire de 10 331 784 € constatée dans cet arrêté des comptes intermédiaire et de régulariser le solde net de l'exercice 2020 lors de l'arrêté des comptes définitif.**

## ANNEXE N° 3 : L'analyse financière de la société dédiée

### 1. Synthèse

#### Principaux indicateurs de performance opérationnels et financiers

	2019	2020	2020	Var.19/20	Var.19/20	Ecart	Ecart
	Réalisé	Réalisé	Prévi.	Réalisé	Réalisé	Réal./prév.	Réal./prév.
				en valeur	en %	en valeur	en %
Nb de validations (en millions)*	109,4	68,8	94,2	-40,6	-37,1%	-25,3	-26,9%
Nb de voyageurs comptable (en millions)	169,5	114,6	160,5	-54,9	-32,4%	-45,9	-28,6%
KKM totaux (en millions)	36,5	33,6	38,5	-2,9	-7,9%	-5,0	-12,9%
Recettes tarifaires (en M€) **	81,1	54,6	60,4	-26,4	-32,6%	-5,8	-9,6%
Chiffre d'affaires comptable (en M€)	241,8	231,0	237,2	-10,9	-4,5%	-6,2	-2,6%
EBE comptable (en M€)	16,8	11,5	6,8	-5,3	-31,7%	4,7	69,8%
RN comptable (en M€)	5,4	2,5	4,9	-2,9	-54,2%	-2,4	-49,1%
EBE normatif (en M€)***	12,4	14,4	6,8	2,0	16,1%	7,6	112,5%

\* Nb de validations : le montant prévisionnel 2020 (94,2 Millions) = Estimation BM après prise en compte des effets des modifications de l'offre, des évolutions tarifaires, des interruptions pour cas de force majeure.

\*\* Recettes tarifaires: le montant prévisionnel 2020 (60,4M€) = Estimation BM de la base d'intéressement aux recettes après prise en compte des effets des modifications de l'offre, des évolutions tarifaires et des interruptions pour cas de force majeure

\*\*\* EBE "normatif" = EBE "économique" comparable avec l'EBE contractuel, après retraitement de différentes provisions comptables  
Pour 2020, l'EBE "normatif" correspond à l'EBE avant l'indemnisation au titre de la crise sanitaire

L'année 2020 est la sixième année de la convention de délégation de service public (2015-2022), confiée à Keolis, pour la deuxième fois consécutive.

L'évolution des indicateurs opérationnels permet d'apprécier les impacts de la crise sanitaire :

- Le nombre de validations (cf. glossaire) issu du système de billettique affiche une baisse de 37,1% (68,8 millions en 2020 contre 109,4 millions en 2019) et un retard de 26,9% par rapport à l'objectif contractuel<sup>1</sup> 2020 (94,2 millions de validations).
- La fréquentation, mesurée en nombre de voyages comptables (cf. glossaire) affiche une baisse de 32,4% (114,6 millions de voyages en 2020 contre 169,5 millions en 2019) et un retard de -28,6% par rapport à l'objectif contractuel (160,5 millions).
- En dépit de l'extension du réseau, le nombre de kilomètres totaux (commerciaux, haut-le-pied et techniques) affiche une baisse de 7,9% par rapport à 2019 et un retard de -12,9% par rapport à l'objectif contractuel.

La baisse générale de la fréquentation en 2020 et les mesures tarifaires sur les abonnements en avril et mai 2020 ont contribué à une baisse d'environ 26,4 M€ des recettes tarifaires soit -32,6% entre 2019 et 2020. Le montant de l'engagement de recettes contractuel figurant au contrat s'élève à 92,4 M€ en 2020. Après prise en compte des modifications de l'offre, des évolutions tarifaires et des cas de force majeur, la base d'intéressement aux recettes est estimée par BM à environ 60,4 M€ (montant non validé par KBM) en 2020 soit 5,8 M€ supérieur au montant réellement reversé (54,6 M€). Contractuellement, la non-atteinte par le délégataire de l'objectif de recette entraîne le reversement au bénéfice de BM de cette différence via le mécanisme d'intéressement. Le montant de cette compensation est en cours de négociation.

La baisse de 10,9 M€ du chiffre d'affaires comptable entre 2019 (241.8 M€) et 2020 (231.0 M€) est notamment liée à une provision pour indemnisation d'un montant de 10,9 M€ au titre des économies et

<sup>1</sup> Estimation BM après prise en compte des effets des modifications de l'offre, des évolutions tarifaires et des interruptions pour cas de force majeure.

surcoûts de la crise sanitaire, déterminée par KBM. Le montant réel de cette indemnisation est en cours de négociation. Il est estimé par BM à plus de 16 M€.

La comptabilisation au niveau du chiffre d'affaires de cette « provision COVID » ainsi que d'autres écritures de provision comptable (solde de forfait de charges, amortissements différentiels, provision redressement URSSAF, provision sinistre TRAM, etc.) rendent particulièrement complexe l'interprétation économique des principaux agrégats financiers (chiffre d'affaires, EBE) et leur comparaison aux agrégats contractuels correspondants. Ces agrégats financiers, tels qu'ils figurent dans les comptes certifiés, sont significativement impactés par des arbitrages comptables effectués par KBM qui rendent difficile le calcul de la rentabilité économique réelle de l'entreprise.

Afin de pouvoir la comparer avec la rentabilité d'exploitation réelle avec celle du prévisionnel contractuel, il convient d'effectuer plusieurs retraitements au niveau de l'EBE (Excédent brut d'exploitation). Après retraitements, l'EBE réalisé « normatif » comparable, est égal à environ 190% de l'EBE contractuel, soit quasiment le double. Sur la période 2015-2019, l'excédent d'EBE par rapport au niveau contractuel s'élève à environ 26,7 M€ (voir § 8).

Les montants relatifs au partage des gains de productivité, validés à ce jour par KBM, ne représentent que 2,3M€, soit moins de 10% de cet excédent. A ce jour, il demeure un différend quant au mode de calcul du partage de gains de productivité.

Les niveaux de trésorerie affichés par KBM sont très significatifs (voir § 6.6). La trésorerie active (hors emprunts) passe de 68,9 M€ en déc. 19 à 78,7 M€ en déc. 20 (+9,8 M€ sur l'année). Cette trésorerie remonte intégralement au niveau du groupe. Cet excédent de trésorerie résulte pour partie d'un BFR structurellement négatif sur la période 2015-2020 à hauteur d'environ 45 M€ (i.e. décalage entre encaissements et décaissements - voir § 6.5).

L'examen du coût net pour la collectivité (voir § 9) fait ressortir en première analyse un taux de couverture global<sup>2</sup> R/D (total des recettes du délégant/total des dépenses du délégant) de 23,5 % en 2020, en nette régression par rapport à 2019 (35,1%) et en fort décalage avec l'objectif contractuel 40,5 %. Avant prise en compte des reversements liés aux impacts la crise sanitaire, qui sont en cours de négociation, le coût net pour la collectivité (forfait de charges versé comparable<sup>3</sup> net des recettes encaissées) augmente de près de 29,9 M€ entre 2019 (155,0 M€) et 2020 (185,4 M€). Ce coût est supérieur de 39,9 M€ au montant prévisionnel 2020 (145,5 M€).

Les investissements réalisés et mis en service sur la période 2015-2020 (43,4 M€), sont inférieurs de 5,3 M€ au prévisionnel (48,7 M€) soit 10% de retard (voir § 6.2 point c). Le différentiel d'amortissement généré par ces retards s'élève à 4,4 M€. Le traitement comptable de ce différentiel fait l'objet d'un différend entre BM et KBM.

Les charges de personnel représentent plus de 55% des charges d'exploitation. La baisse de -5,0 M€ de ces charges entre 2019 (131,2 M€) et 2020 (126,3 M€) résulte de multiples facteurs mais correspond principalement aux économies liées à la crise sanitaire (chômage partiel, absentéisme, baisse des primes) (impact -7,5 M€).

Le montant des dettes fournisseurs provisionnées (Factures non parvenues) s'élève à 16.3 M€ en déc. 20 contre 18.2 M€ en déc. 19. Ces dettes présentent une hausse continue sur la période 2015-2019 et leurs variations impactent directement le niveau de l'EBE comptable. En 2020, la révision de la méthodologie d'évaluation du risque associé aux sinistres Tram a entraîné une baisse d'environ de -3,5 M€ de ces charges, compensé partiellement par une hausse des provisions sur les autres fournisseurs.

---

<sup>2</sup> Le taux de couverture global est calculé en prenant en compte l'ensemble des recettes perçues par le délégataire et reversées à Bordeaux Métropole (recettes tarifaires et autres) rapporté à l'ensemble des coûts pour Bordeaux Métropole (forfait de charges et protocoles).

<sup>3</sup> Forfait de charges comparable : forfait de charges versé au titre d'un exercice donné hors impacts des modifications de l'offre, des surcoûts pris en charge par BM et des mécanismes d'intéressement et de partage de gain de productivité.



En 2021, l'aboutissement de la procédure de conciliation et la signature de l'avenant n°9 ont entraîné les modifications suivantes sur les comptes 2019 et 2020 :

- La comptabilisation du risque associé au redressement URSSAF en provision pour risques (sous l'EBE) et non plus en charges de personnel (impact 2020 : +1,2M€),
- La modification de la formule d'indexation qui intègre dorénavant la baisse de charges sociales réellement versées par le délégataire (impact +6,8 M€ en 2020),
- Le versement d'une compensation au titre du CICE d'un montant de 4,5 M€ par an.

## 2. Fiche d'identité du délégataire

<b>Titulaire</b>	Keolis Bordeaux Metropole, société dédiée à la DSP		
<b>Statut</b>	SA au capital de 5 M€, détenue à près de 100% par Keolis SA		
<b>Président</b>	Frédéric Baverez		
<b>Dir. Gén.<sup>al</sup></b>	Pierrick Poirier		
<b>Objet DSP</b>	Exploitation du service public de transports urbains et de transport de personnes à mobilité réduite sur le périmètre de transport urbain (PTU) du délégant		
<b>Périmètre géographique</b>	Périmètre des transports urbains = celui de Bordeaux Métropole		
<b>Durée</b>	du 01/01/2015 au 31/12/2022 (8 ans)		
<b>DONNEES PREVISIONNELLES 2015-2022 (Avenant 8) en € 2013</b>	<b>2015-2022</b>	<b>Moy./an</b>	
<b>Volumes</b>	<b>Nb de titres total vendus</b>	114 567 165	14 320 896
<b>C.A.*</b>	= Contributions BM : Forfait de charges et remboursement par BM de la CET	1 753,2 M€	219,1 M€
<b>EBE</b>		40,3 M€	5,0 M€
<b>Rés. Net</b>		35,5 M€	4,4 M€
<b>Pour mémoire</b>	<i>Les Autres recettes (= recettes du service et recettes annexes) sont intégralement reversées à BM</i>	695,8 M€	87,0 M€
<b>Indicateur</b>	<b>Ratio Recettes / Dépenses</b>	39,60%	
<b>Avec</b>	<b>Recettes</b> = autres recettes reversées par KBM à BM, recettes tarifaires, publicitaires, liées aux amendes et de redevances de sous occupation des surfaces à usage commercial	695,8 M€	
	<b>Dépenses</b> = Forfait de charges et protocoles	1 755,5 M€	

## 3. Rappel du cadre juridique du rapport annuel

Conformément à l'article L.1411-3 du Code général des collectivités territoriales (C.G.C.T.), le rapport annuel du délégataire permet d'apprécier les conditions d'exécution du service public.

Plus spécifiquement, comme précisé à l'article R.1411-7, ce rapport comprend :

- Les informations financières suivantes : le compte annuel de résultat de l'exploitation, une présentation des méthodes et des éléments de calcul économique annuel, un état du patrimoine ainsi qu'un suivi du programme contractuel d'investissement, et les engagements à incidences financières liés à la délégation de service public,
- Des indicateurs permettant d'apprécier la qualité du service rendu aux usagers,
- Des informations relatives aux tarifs pratiqués, leur mode de détermination, leurs évolutions ainsi que les autres recettes d'exploitation.

Le présent volet financier du rapport délégant 2020 permet d'apprécier le respect des engagements financiers contractuels et de se conformer aux exigences du C.G.C.T. en matière de contrôle des délégations de service public.

Une description plus détaillée du cadre financier du contrat et du mode de rémunération du délégataire (forfait de charges, système d'intéressement, le remboursement de coûts annexes, évolutions réglementaires, avance mensuelle, reversement des recettes) est présentée en Annexe 1 de cette analyse

## **4. Les faits marquants de l'année 2020**

### **4.1. La pandémie de Covid-19**

#### **a) Les plans d'action mis en œuvre**

La pandémie de Covid-19 qui sévit en France et les mesures de confinement et de plans de transport adaptés demandés par le Gouvernement ont entraîné la mise en place de plans d'actions spécifiques et contraignants :

- Plan de transport Adapté (PTA) du 16 mars au 31 mai : offre sur l'ensemble du réseau de 6h30 à 20h30,
- Mesures de nettoyage / désinfection des matériels roulants : désinfection de jour et de nuit, nettoyage en circulation, installation de distributeurs de gel hydroalcoolique,
- Signalétique spécifique et mesure de protection (plexiglass),
- Mise en place du télétravail pour les fonctions le permettant,
- Recours au chômage partiel du 12 mars au 30 juin,
- Second plan de transport adapté du 12 novembre au 15 décembre 2020,
- Mesures commerciales : gratuité des transports pour le personnel soignant, réduction de 40% en mars 2020 puis gratuité des transports en avril et en mai 2020 pour les abonnés annuels et mensuels,
- Fermeture des agences commerciales,
- Interdiction de la vente à bord et de la montée par la porte avant,
- Gardiennage des dépôts fermés.

En coordination avec la Métropole, Keolis Bordeaux Métropole a assuré la continuité du service public.

#### **b) Estimation des impacts financiers de la crise sanitaire**

La prise en compte des impacts financiers de la crise sanitaire, tant en économies qu'en surcoûts, a donné lieu à la rédaction d'un mémoire par KBM, communiqué à Bordeaux Métropole en juillet 2020. Ce mémoire a été mis à jour en mars 2021, par suite de la clôture définitive des comptes 2020 et des demandes d'information complémentaires.

D'après les analyses de KBM, le montant à reverser à BM au titre des économies et surcoûts générés par la crise sanitaire est estimé à environ 10,4M€. Dans ses comptes comptables 2020, l'entreprise a provisionné 10,9 M€, soit 0,5 M€ de plus que les 10,4 M€ figurant dans son mémoire.

Après analyse des comptes définitifs 2020 ainsi que de plusieurs pièces justificatives, Bordeaux Métropole a répondu à ce mémoire en juillet 2021. L'estimation réalisée par Bordeaux Métropole est significativement supérieure et s'élève à plus de 16,3 M€ au titre des économies et surcoûts.

Par ailleurs, au titre du mécanisme d'intéressement (principalement l'intéressement aux recettes tarifaires), BM estime que la non-atteinte par le délégataire de ses engagements 2020, notamment en matière de recettes, entraîne un intéressement au bénéfice de BM estimé provisoirement à environ 6,3 M€.

Keolis Bordeaux Métropole souhaite pour sa part geler le mécanisme d'intéressement pour 2020 en raison du caractère exceptionnel de la situation.

Des négociations sont en cours. Elles portent sur les deux mécanismes (système d'intéressement et sommes à restituer au titre des économies et de surcoûts). Elles donneront lieu à un avenant spécifique, lequel permettra l'établissement l'arrêté des comptes définitifs 2020.

A partir des éléments convenus sur 2020, il conviendra, dans un second temps, d'intégrer également les modalités de traitement des incidences de la crise sur 2021.

#### **4.2. Ouverture de la ligne D (2<sup>ième</sup> phase)**

Après la mise en service du 1<sup>er</sup> tronçon de la nouvelle ligne D du tramway jusqu'à la station « Mairie du Bouscat » le 14 décembre 2019, le 2<sup>ème</sup> tronçon jusqu'à Cantinolle (Le Haillan) a été transféré à Keolis Bordeaux Métropole le 18 décembre 2019.

Sa mise en service commerciale a eu lieu le 29 février 2020 avec l'inauguration de deux parcs-relais à l'hippodrome du Bouscat (240 places) et à Cantinolle (492 places).

#### **4.3. Autres projets**

D'autres projets structurants, menés par Keolis Bordeaux Métropole en coordination avec Bordeaux Métropole, se sont poursuivis en 2020 (mise en œuvre de la nouvelle billettique, protection du réseau et sécurisation des dépôts, future extension de la ligne A en direction de l'aéroport de Bordeaux-Mérignac).

Une présentation plus détaillée de ces projets est présentée en Annexe 2 de cette analyse.

### **5. Principales évolutions contractuelles sur la période**

Une présentation synthétique des différents avenants signés sur la période 2015 - 2019 (Avenant 1 à 6) ainsi qu'un descriptif détaillé des avenants 7, 8 et 9 signés entre janvier 2020 et juillet 2021 sont présentés en annexe 3 de cette analyse.

#### **5.1. Signature de l'avenant n°7**

L'avenant n°7 a été signé le 16 mars 2020. L'objet de cet avenant est de considérer les différents impacts liés principalement aux évolutions de l'offre et du patrimoine :

- 1) Evolutions de l'offre justifiant un ajustement technique et financier,
- 2) Evolutions du patrimoine et des systèmes d'information justifiant un ajustement technique et financier.

L'impact de cet avenant sur le forfait de charges s'établit à 13,3 M€<sub>2013</sub> sur 2019-2022 (dont 4,1 M€<sub>2013</sub> pour l'exercice 2020).

#### **5.2. Signature de l'avenant n°8**

L'avenant n°8, approuvé par délibération le 19 mars 2021. Il a notamment pour but d'adapter les modalités de calcul des acomptes mensuels pour le reversement des recettes encaissées prévues au contrat initial, dans le contexte de la crise sanitaire liée à la pandémie COVID-19.

Alors que les acomptes versés étaient auparavant fixés à 80% du montant du même mois en année N-1, l'avenant n°8 fixe le montant de l'acompte à 4 640 K€ HT (soit 5 100 K€ TTC). Le solde, versé à mois échu, est déterminé sur la base de la recette mensuelle réelle constatée sur 2021, comme prévu dans les dispositions initiales.

Outre ces dispositions relatives aux acomptes sur recettes, l'avenant 8 a également pour objectif la prise en compte des adaptations du réseau pour la période 2020-22 pour un montant de 942 K€<sub>2013</sub> sur la durée résiduelle du contrat.

### **5.3. Clôture de la commission de conciliation n°2 et signature de l'avenant 9**

Un second différend entre le délégataire et Bordeaux Métropole a donné lieu à la constitution d'une nouvelle commission de conciliation mise en place fin 2019.

Cette conciliation a traité deux litiges :

- Le premier concerne un redressement Urssaf lié à l'octroi de cartes de circulation gratuites pour les salariés,
- Le second concerne les modalités de traitement contractuel de la suppression du C. I. C. E. au 1<sup>er</sup> janvier 2019 et de son remplacement par un allègement des cotisations patronales, ce dernier influençant la formule d'indexation contractuelle.

Après un arrêté des comptes « provisoire » effectué en juillet 2020, l'aboutissement de cette commission s'est traduit en 2021 par un avenant n°9, un protocole transactionnel n°4 et un arrêté des comptes modificatif, objet de deux délibérations en date du 09 juillet 2021.

Cet arrêté des comptes fait état de modifications suivantes :

#### **a) Sur les comptes 2019 :**

- Une indexation révisée : le taux global d'indexation moyenne passe de 1,0613 à 1,0393. En 2019, la révision de l'indexation a un impact d'environ 4 970 K€ sur le forfait de charges de référence,
- Une indemnisation CICE de 4 480 K€,
- La reclassification des provisions URSSAF 2018 et 2019 en provision risques (0,6 M€ X 2 années = 1,2 M€) et non plus en charges de personnel et la comptabilisation de la provision 2020 (0,6 M€) en provision pour risques également.

#### **b) Sur les comptes 2020 :**

- une indexation révisée : après révision, le taux global d'indexation moyenne s'élève à 1,0394. Sur la base de l'ancienne indexation, ce taux se serait élevé à 1,0691. En 2020, la révision de l'indexation a un impact d'environ 6,8 M€ sur le forfait de charges de référence (en K€ courants),
- une indemnisation du CICE de 4 475 K€,
- la comptabilisation de la provision URSSAF 2020 (600 K€) en provision pour risques et non pas en charges de personnel.

## 6. Analyse du bilan de Keolis Bordeaux Métropole

### 6.1. Revue globale du bilan

#### Bilans comptables au 31 décembre 2019 et 2020

	déc.-19	déc.-20	Var. Déc.20 / Déc.19	
	en K€	en K€	En valeur	En %
Capital social et réserves	24 156	24 156	0	0,0%
Résultat et report	8 632	11 104	2 473	28,6%
<b>Capitaux propres</b>	<b>32 788</b>	<b>35 261</b>	<b>2 473</b>	<b>7,5%</b>
Emprunts et dettes financières (emprunt groupe)	16 798	16 798	0	0,0%
Provisions risques et charges	1 847	3 621	1 774	96,0%
<b>Ressources long terme</b>	<b>51 433</b>	<b>55 679</b>	<b>4 247</b>	<b>8,3%</b>
<b>Emplois long terme (=Actif immobilisé)</b>	<b>-21 207</b>	<b>-21 250</b>	<b>-42</b>	<b>0,2%</b>
<b>Fond de roulement</b>	<b>30 225</b>	<b>34 429</b>	<b>4 204</b>	<b>13,9%</b>
Stocks	9 296	10 031	735	7,9%
Créances clients	12 533	1 151	-11 382	-90,8%
Autres créances	6 705	8 801	2 096	31,3%
Dettes fournisseurs	-28 637	-28 029	608	-2,1%
Dettes fiscales et sociales	-24 838	-18 621	6 217	-25,0%
Dettes sur immobilisations	-989	-2 313	-1 324	133,9%
Autres dettes	-12 745	-15 338	-2 593	20,3%
<b>Besoin en fond de roulement</b>	<b>-38 676</b>	<b>-44 318</b>	<b>-5 642</b>	<b>14,6%</b>
<b>Total Fond de roulement + BFR</b>	<b>68 901</b>	<b>78 748</b>	<b>9 846</b>	<b>14,3%</b>
Compte courant Keolis SA	57 638	69 226	11 588	20,1%
Compte courant intégration fiscale Keolis SA	11 321	9 522	-1 798	-15,9%
Trésorerie bancaire	-57	-1	56	-98,4%
<b>Trésorerie</b>	<b>68 902</b>	<b>78 748</b>	<b>9 846</b>	<b>14,3%</b>

Le fonds de roulement positif à hauteur de 34,4 M€ illustre le fait que les financements « long terme » (capitaux propres, emprunts groupe, provisions risques et charges) permettent aisément de financer les emplois « long terme », c'est-à-dire les immobilisations.

Le fonds de roulement a progressé de 4,2 M€ entre déc. 19 (30,2 M€) et déc. 20 (34,4 M€) soit + 13,9 %. Cette variation s'explique par les facteurs suivants :

- L'affectation en réserves du résultat net 2019 (5,4 M€) (pas de distribution de dividendes) et le résultat net positif sur l'exercice 2020 (2,4 M€),
- La hausse des provisions pour risques et charges (+1,8 M€) liée, d'une part, au reclassement des provisions pour redressement URSSAF 2018 et 2019 (+1,2 M€) et d'autre part, à la provision 2020 toujours pour le même motif (0,6 M€) (voir § 6.5.6 - Analyse des dettes sociales).

L'actif immobilisé (21,2 M€ en déc. 20) correspond à la valeur nette (= valeur « amortie ») des investissements réalisés par le délégataire depuis 2015. Pour information, les investissements pris en charge contractuellement par le délégataire dans le cadre du PPI (Plan pluriannuel d'investissement) et figurant dans le bilan de KBM, ne représentent qu'une faible portion des investissements totaux nécessaires à l'activité.

Les principaux investissements d'infrastructure et d'équipement sont réalisés directement par BM. Cette prise en charge partielle des investissements par le délégataire explique pourquoi le fonds de roulement est structurellement positif.

La hausse de cet agrégat traduit le fait que les capitaux propres alimentés par des résultats nets positifs depuis 2015, augmentent plus vite que la valeur nette des immobilisations, qui reste globalement stable depuis 2017.

On notera que les capitaux propres (35,3 M€) suffiraient amplement à couvrir les emplois « long terme » (21,3 M€) sans recourir à l'emprunt. Par ailleurs, le fonds de roulement se trouve encore renforcé par un emprunt long terme auprès du Groupe Keolis (16,8 M€).

Cet emprunt, dont la nécessité n'est pas avérée au vu de la structure du bilan, était cependant prévu contractuellement. Economiquement, sa mise en œuvre permet à Keolis Bordeaux Métropole de faire remonter à sa maison mère des frais financiers facturés par le groupe Keolis SA à Keolis Bordeaux Métropole (approx. 450 K€ par an soit 2,5 M€ depuis 2015).

Le besoin en fonds de roulement, structurellement négatif (-44,3 M€ en déc. 20) traduit un excédent de financement d'exploitation, c'est-à-dire une ressource de trésorerie pour l'entreprise. Keolis Bordeaux Métropole génère donc des excédents « court terme » car les délais d'encaissement du forfait de charges et des recettes annexes sont globalement plus courts que les délais de décaissements (dettes fournisseurs, dettes auprès des organismes sociaux, salaires).

Cet excédent varie globalement entre 39 M€ et 48M€ depuis 2015. La trésorerie ainsi générée remonte au groupe Keolis par l'intermédiaire du compte courant d'associés.

Pour les raisons évoquées ci-dessus (Fond de roulement de 34,4 M€ et BFR de -44,3 M€), le montant de la trésorerie nette demeure très élevé : +78,7 M€ en déc. 20, contre 69,9 M€ en déc. 19, soit une hausse de +9,8 M€ (+14,8%) sur un an.

La trésorerie nette correspond essentiellement aux fonds que Keolis Bordeaux Métropole a mis à disposition de sa société mère Keolis SA via le système du *cash pooling* (compte courant d'associés à 69,2 M€), et aux créances d'IS que Keolis Bordeaux Métropole remonte à son Groupe avant d'y être encaissées (9,2 M€). Ces créances d'IS sont assimilables à de la trésorerie (voir § 6.6.1 – Principales composantes de la trésorerie).

L'analyse mensuelle des niveaux de trésorerie (voir § 6.6.2 - Saisonnalité de la trésorerie sur la période historique) permet d'observer que le niveau de trésorerie présenté dans les bilans de fin d'année est globalement représentatif des niveaux mensuels moyens.

Le niveau de trésorerie en fin d'année fournit donc un indicateur pertinent du niveau de cash mis à disposition du groupe de manière continue sur toute l'année (54,5 M€ en moyenne en 2019 et 62,1 M€ en moyenne sur 2020).

## 6.2. Analyse de l'actif immobilisé

### a) Décomposition de l'actif immobilisé :

Détail de l'actif immobilisé			
	déc.-19	déc.-20	Var. 19/20
Immo. Incorporelles - Valeurs brutes	3 331	3 888	557
Immo. Incorporelles - Amortissements	-1 897	-2 558	-661
<b>Immo. Incorporelles - Net</b>	<b>1 433</b>	<b>1 330</b>	<b>-104</b>
Immo. Corporelles - Valeurs brutes	34 934	40 620	5 686
Immo. Corporelles - Amortissements	-15 352	-20 894	-5 541
<b>Immo. Corporelles - Net</b>	<b>19 582</b>	<b>19 726</b>	<b>145</b>
Immo. Financières	192	194	1
<b>Actif immobilisé - Net</b>	<b>21 207</b>	<b>21 250</b>	<b>42</b>
Tx d'amortissement - Immo. Incorp.	57,0%	65,8%	8,8%
Tx d'amortissement - Immo. Corp.	43,9%	51,4%	7,5%

L'actif immobilisé est resté relativement stable entre décembre 2019 et décembre 2020. Il est constitué des investissements réalisés par le délégataire depuis le début du contrat, après amortissement de ces derniers. Il n'intègre donc ni les actifs mis à disposition par la métropole en début de contrat ni les investissements réalisés par BM depuis lors.

### b) Principaux investissements réalisés sur la période :

Tableau de variation des immobilisations brutes

	déc.-19 en K€	Acq. en K€	Sorties en K€	déc.-20 en K€
<b>Immo. Incorporelles</b>	<b>3 331</b>	<b>557</b>	<b>0</b>	<b>3 888</b>
Immo. Corporelles mis en service	34 121	4 732	-453	38 400
Immo. Corporelles en cours	813	1 407	0	2 220
<b>Immo. corporelles</b>	<b>34 934</b>	<b>6 139</b>	<b>-453</b>	<b>40 620</b>
<b>Immo. Financières</b>	<b>192</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>194</b>
<b>Total Actif Immobilisé (brut)</b>	<b>38 457</b>	<b>6 698</b>	<b>-453</b>	<b>44 702</b>
<b>Immo. hors immo. Financ. et Immo. EC</b>	<b>37 452</b>	<b>5 289</b>	<b>-453</b>	<b>42 288</b>

Les investissements réellement mis en service sur la période, c'est-à-dire hors immobilisations en cours et hors immobilisations financières s'élèvent à 5,3 M€ (contre 5,9 M€ en 2019), ce qui est inférieur de 1,0 M€ par rapport à l'objectif contractuel (6,3 M€ courants).

Les principaux investissements mis en service sur l'exercice 2020 pour 5.3 M€ concernent essentiellement :

- Du matériel de tramway (1 892 K€),
- Des achats de nouveaux vélos (905 K€),
- Des achats de mobilier urbains (1080 K€),
- Des licences et logiciels (557 K€),
- Du matériel informatique (122 K€).

Les sorties d'immobilisations concernent la mise au rebut de 504 Vélos représentant 452 K€ en valeur brute (contre 1 163 vélos - 1 009 K€ en valeur brute en 2019).

## c) Comparaison des investissements prévisionnels avec le réalisé

### Comparaison des investissements réalisés avec les investissements prévisionnels

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Cumul	Cumul
	réel	réel	réel	réel	réel	réel	2015-20	en %age
Investissements neufs (K€ courants)	3 066	2 704	3 091	607	2 268	1 657	13 394	27,5%
Renouvellements (K€ courants)	2 556	3 366	3 155	2 089	2 613	3 451	17 231	35,4%
GER (K€ courants)	3 182	3 930	3 760	1 766	2 529	2 950	18 116	37,2%
<b>Invest. Prévisionnels (en K€ courants)</b>	<b>8 804</b>	<b>10 000</b>	<b>10 006</b>	<b>4 463</b>	<b>7 409</b>	<b>8 058</b>	<b>48 741</b>	<b>100,0%</b>
Investissements neufs	2 459	2 842	2 784	873	2 441	1 731	13 130	30,3%
Renouvellements	2 539	3 116	2 913	2 378	1 825	2 237	15 010	34,6%
GER	2 979	4 560	3 269	1 600	1 534	1 321	15 262	35,2%
<b>Investissements réalisés et mis en service</b>	<b>7 978</b>	<b>10 518</b>	<b>8 966</b>	<b>4 850</b>	<b>5 801</b>	<b>5 289</b>	<b>43 402</b>	<b>100,0%</b>
<b>Différence Invest. Réalisés moins prévisionnels</b>								
Investissements neufs	-607	137	-307	265	174	74	-264	
Renouvellements	-17	-250	-242	289	-788	-1 214	-2 222	
GER	-202	630	-491	-167	-995	-1 629	-2 854	
<b>Ecart</b>	<b>-827</b>	<b>518</b>	<b>-1 041</b>	<b>388</b>	<b>-1 609</b>	<b>-2 769</b>	<b>-5 339</b>	

Sur la base des investissements comparables au PPI contractuel, on constate un retard cumulé de -5,3 M€ soit -11,0% sur 2015-2020. Il porte principalement sur les catégories renouvellement (-2,2 M€) et « Gros entretien et réparations » GER (-2,9 M€).

On notera que ces retards d'investissement n'ont engendré quasiment aucune pénalité contractuelle (36 K€ au total sur la période).

## d) Comparaison prévisionnel / réalisé - Problématique des amortissements différentiels

Rappel du mécanisme contractuel : BM finance les investissements à travers le forfait de charges versé chaque année à hauteur de la valeur des amortissements prévisionnels.

En fin de contrat, Bordeaux Métropole reverse la valeur résiduelle non amortie des investissements réalisés (Valeur nette comptable – VNC = valeur brute des investissements moins amortissements comptables). Lors du calcul de fin de contrat, on déduit également la différence entre les amortissements prévisionnels versés à travers le forfait de charges et les amortissements comptables réellement constatés. Finalement, Bordeaux Métropole reverse donc à travers ce mécanisme 100% de la valeur brute de l'investissement initial.

### Comparaison entre amortissements comptables et amortissement prévisionnels

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Cumul
			Av.3	Av.5	Av. 7	Av. 8	2015-20
Dotation aux amort. contractuels (en K€ courants)	1 634	3 351	4 892	5 812	6 852	6 599	<b>29 140</b>
Dotation aux amort. réels (compta)	604	2 256	4 183	5 247	6 022	6 493	<b>24 805</b>
<b>Amortissements différentiels</b>	<b>1 030</b>	<b>1 095</b>	<b>709</b>	<b>565</b>	<b>830</b>	<b>106</b>	<b>4 335</b>
Prov. "amort. différentiel" en déduction du CA	-1 030	-1 095	-748	-604	-775	-109	<b>-4 361</b>

Les dotations aux amortissements prévisionnelles, payées à travers le forfait de charges, s'élèvent à 29,1 M€ en cumulé depuis 2015.

Les dotations réelles aux amortissements cumulés depuis le début de la convention de délégation sont égales à 24,8 M€. Elles sont donc 4,3 M€ inférieures aux montants versés à travers le forfait de charges (29,1 M€).

En comptabilité, Keolis Bordeaux Métropole provisionne chaque année l'ajustement au titre de l'amortissement différentiel qui devra être reversé en fin de contrat. Cette provision est comptabilisée par Keolis Bordeaux Métropole en déduction du chiffre d'affaires (dans l'EBE) et non en provision pour



risques et charges (sous l'EBE). Selon Bordeaux Métropole, ce mode de comptabilisation, bien que validé par les commissaires aux comptes de la société, est discutable du point de vue du respect des normes comptables françaises et de l'interprétation du contrat. Du point de vue de la lecture économique, il crée une distorsion qui rend incomparable l'EBE réalisé avec l'EBE prévisionnel contractuel.

Cette provision pour « différentiel d'amortissement » s'élève à 4,4 M€ en cumul et elle est comptabilisée au niveau du chiffre d'affaires (voir § 7.2.2 – Analyse du forfait de charges comptabilisé en chiffre d'affaires), ce qui a pour effet de réduire l'EBE comptable et donc le potentiel partage des gains de productivité qui en découle.

### 6.3. Dettes financières

Le montant du capital restant dû relatif à l'emprunt contracté auprès de la société mère Keolis SA est resté stable entre déc. 19 et déc. 20 (16,8 M€). Les frais financiers liés à cet emprunt (taux de 2,43%) s'élèvent à 421 K€ (2,5 M€ en cumulé depuis 2015). Conformément à l'échéancier de remboursement convenu entre le délégataire et Keolis SA, aucun remboursement n'est intervenu en 2020.

Keolis Bordeaux Métropole prête à sa maison mère 78,7 M€ en déc. 20 (62,7 M€ en moyenne depuis 6 ans) via des remontées par comptes courants sans percevoir d'intérêts financiers. En parallèle, le groupe Keolis SA prête à son tour 16,8 M€ à sa filiale Keolis Bordeaux Métropole qui génèrent eux une charge d'intérêts de 2,4% soit approx. 400-500 K€ par an depuis 2015.

### 6.4. Provisions pour risques et charges

#### Provisions pour risques et charges

Intitulé	déc.-19	déc.-20	Variations	
	en K€	en K€	en K€	en %
Prov. Risques - sociaux	359	339	-20	-5,6%
Prov. Risques - URSSAF	0	1 800	1 800	NA
Prov. Risques - TICFE	211	211	0	0,0%
Prov. - Médailles du travail	1 278	1 271	-6	-0,5%
<b>Total provisions risques et charges</b>	<b>1 847</b>	<b>3 621</b>	<b>1 774</b>	<b>96,0%</b>

Les provisions pour risques et charges augmentent de 1,8 M€ en 2020 passant de 1,8 M€ en déc. 19 à 3,6 M€ en déc. 20. Cette augmentation est liée au reclassement comptable d'une provision pour risque URSSAF (1.8 M€) au titre des exercices 2018, 2019 et 2020. Cette provision fait suite au contrôle intervenu en 2018 et portant sur les exercices 2015, 2016 et 2017.

Les autres provisions concernent essentiellement les points suivants :

- Les dépenses futures provisionnées au titre des médailles du travail (1,3 M€) et qui sont stables par rapport à déc.19. Pour mémoire, la provision pour médailles du travail n'est pas transmissible d'un délégataire à l'autre,
- Divers risques sur litiges sociaux dans l'entreprise pour un montant de 339 K€,
- Un risque de redressement à la suite du contrôle de la douane sur la Taxe Intérieure sur la Consommation Finale d'Electricité (T. I. C. F. E.) pour un montant de 0,2 M€.

## 6.5. Analyse du BFR (Besoin en Fond de Roulement)

### 6.5.1. Evolution générale du BFR

#### Détail du Besoin en fond de roulement aux 31 décembre 2019 et 2020

	2019	2020	Var. 2020/2019	
			En valeur	En %
Stocks	9 296	10 031	735	7,9%
Créances clients	12 533	1 151	-11 382	-90,8%
Autres créances	6 705	8 801	2 096	31,3%
Dettes fournisseurs	-28 637	-28 029	608	-2,1%
Dettes sur immobilisations	-989	-2 313	-1 324	133,9%
Dettes fiscales et sociales	-24 838	-18 621	6 217	-25,0%
Autres dettes	-12 745	-15 338	-2 593	20,3%
<b>Besoin en fond de roulement</b>	<b>-38 676</b>	<b>-44 318</b>	<b>-5 642</b>	<b>14,6%</b>

#### Evolution du BFR depuis le début du contrat

	déc.-15 en K€	déc.-16 en K€	déc.-17 en K€	déc.-18 en K€	déc.-19 en K€	déc.-20 en K€	Moyenne 2015-20
Besoin en fond de roulement	-39 962	-41 121	-47 883	-42 729	-38 676	-44 318	-42 448

Le BFR négatif, à hauteur de 42,4 M€ en moyenne depuis 2015, est lié à la nature de l'activité et aux délais de paiement contractuels. Cette situation structurelle s'explique essentiellement par les spécificités du cycle d'activité et les termes du contrat : des montants de stocks relativement faibles au regard des montants d'achats et donc au regard des dettes fournisseurs, des créances clients relativement faibles (acomptes versés par BM tous les mois), des échéances fournisseurs entre 30 et 60 jours, des dettes fiscales et sociales conséquentes avec des échéances trimestrielles ou fin d'année.

A cela, il faut ajouter le décalage entre les recettes transport perçues quotidiennement et les reversements de recettes faits à la Métropole en fin de mois pour la partie acompte et à M+20 jours pour le solde du mois M (cf. article 51.3 de la convention de délégation).

L'ensemble de ces facteurs a pour résultante un BFR structurellement négatif depuis le début du contrat.

En déc. 20, la baisse du besoin en fond de roulement de -5,6 M€ par rapport à déc. 19, c'est-à-dire l'augmentation de l'excédent de trésorerie, s'explique principalement par deux points :

- 1) la forte baisse des créances clients (impact -11,4 M€) liée à l'absence de facturation complémentaire (provision solde de forfait de charges) au titre du forfait de charges 2020 alors que le montant correspondant s'élevait à 12,7 M€ en décembre 2019,
- 2) une baisse des dettes fiscales et sociales (impact +6,2M€) qui compense partiellement l'impact des créances clients. Cette baisse de 6,2 M€ s'explique notamment par l'absence de participation en 2020 et la baisse des primes provisionnées en déc. 20 en raison d'une performance d'exploitation dégradée en 2020.

## 6.5.2. Stocks

### Décomposition des stocks

	déc.-19 en K€	déc.-20 en K€	Var. 19/20 en K€	Var. 19/20 en %
Stocks pièc.rech.BUS	3 002	2 898	-104	-3,5%
Stocks pièc.rech.TRAM	4 388	5 624	1 235	28,1%
Stock billettique	1 206	611	-595	-49,3%
Autres stocks	1 122	980	-141	-12,6%
<b>Sous-total Stocks bruts</b>	<b>9 717</b>	<b>10 113</b>	<b>395</b>	<b>4,1%</b>
Prov. dépr. stocks	-422	-82	340	-80,7%
<b>Stocks Nets</b>	<b>9 296</b>	<b>10 031</b>	<b>735</b>	<b>7,9%</b>

En valeur nette, les stocks s'élèvent à 10,0 M€ fin 2020 contre 9,3 M€ fin 2019, incluant une provision pour dépréciation de 0,1 M€.

La hausse des stocks nets de 0,7 M€ résulte principalement d'une augmentation du stock de pièce de rechange (+ 1,2 M€ soit +28%), principalement liée à l'extension du réseau, compensée partiellement par la baisse d'environ 0,6 M€ du stock billettique, lié au retrait de l'ancien système de validation dans les Bus et tramways (valideurs VIX remplacés par Thalès).

## 6.5.3. Créances Clients

### Détail des créances clients

Intitulé	déc.-19 en K€	déc.-20 en K€	Variations	
			en K€	en %
Clients facturés	320	661	340	106,3%
Clients douteux	0	0	0	NA
Clts factures à établir - OPCA	28	155	127	462,1%
Clts factures à établir - BM	12 185	336	-11 849	-97,2%
<b>Créances clients - Brut</b>	<b>12 533</b>	<b>1 151</b>	<b>-11 382</b>	<b>-90,8%</b>
<b>Balance auxiliaire par clients</b>				
Bordeaux Métropole	12 185	630	-11 555	-94,8%
Organismes formation (OPCA)	216	409	194	89,8%
Autres clients	132	112	-20	-15,3%
<b>Créances clients - Brut</b>	<b>12 665</b>	<b>1 151</b>	<b>-11 514</b>	<b>-90,9%</b>

Le poste clients s'élève à 1,2 M€ en déc. 20 contre 12,5 M€ fin 2019, soit une variation de - 91 %. La baisse de 11,8M€ des créances clients entre décembre 2019 (12,5 M€) et décembre 2020 (1,2 M€) s'explique par l'existence en décembre 2019 d'un solde de forfait de charges complémentaire à verser par Bordeaux Métropole, provisionné à hauteur de 11.9 M€ TTC (soit 10.8 M€ HT).

A l'inverse, en décembre 2020, Keolis Bordeaux Métropole n'anticipait aucun solde complémentaire à facturer à BM au titre du forfait de charges 2020.

En décembre 2020, les créances clients concernent principalement :

- Bordeaux Métropole pour 660 K€ correspondant à la facturation de la Cotisation sur la valeur ajoutée des entreprises (CFAE) et de la Cotisation foncière des entreprises (CFE) ;

- l'Organisme paritaire collecteur agréé (O.P.C.A.) (409 K€).

Par suite de l'arrêté des comptes provisoire de 2019 (en juillet 2020), et en dépit du désaccord sur la prise en compte de la suppression du CICE, le solde de forfait de charges a été versé dès juillet 2020 pour 14 054 K€ TTC soit 12 777 K€ HT.

#### 6.5.4. Autres créances

Détail des autres créances				
	déc.-19	déc.-20	Variations	
	en K€	en K€	en K€	en %
Créances fiscales	2 619	3 434	815	31%
Créances sociales	706	1 309	603	85%
Fond de garantie Assureur	2 579	2 350	-229	-9%
Créances frs / immo.	107	812	705	660%
Autres créances divers	177	189	11	6%
Charges constatées d'avance	517	707	190	37%
<b>Total autres créances</b>	<b>6 705</b>	<b>8 801</b>	<b>2 096</b>	<b>31%</b>

Les autres créances représentent 8,8 M€ en décembre 2020. La hausse de 2,1 M€ de ces créances entre décembre 2019 et décembre 2020 s'explique principalement par les facteurs suivants :

- une hausse des créances fiscales (+0,8 M€) qui correspondent essentiellement aux créances de TVA. Ces créances augmentent en décembre 2020 en raison de l'existence d'un avoir à émettre « solde de forfait de charges » en 2020 pour 2,3 M€ TTC (impact TVA +0,4 M€) et de la hausse des dettes fournisseurs assujetties (impact +0,4 M€),
- la hausse des créances sociales (+0,6 M€) traduisant l'augmentation des montants à recevoir auprès des organismes de formation (OPCA) et de l'URSSAF (indemnité journalière de sécurité sociale),
- la hausse des créances sur immobilisations (+0,7 M€) liée aux acomptes versés par le délégataire auprès de plusieurs fournisseurs (CYCLEO, Alstom, CIBEST) pour des investissements en cours, non livrés en déc. 20.

En 2020, le fait marquant relatif aux autres créances est le débouclage des provisions au titre des sinistres Bus et Personnes à mobilité réduite (PMR) passées pour les exercices 2015 et 2016. Ces provisions sont destinées à couvrir le montant des dommages et de la franchise en responsabilité civile.

La baisse de -229 K€ du *Fond de garantie Assureur* résulte de l'effet combiné d'une baisse de -862 K€ liée au débouclage de cette provision après une période de 4 ans, compensée partiellement par l'abondement au fond de garantie au titre des sinistres bus et PMR 2020 (impact +634 K€).

Compte tenu d'un décalage entre le constat et la clôture des sinistres, les dépôts versés sur ce Fonds de garantie couvrent une période de 4 années (soit actuellement 2017-2020).

## 6.5.5. Dettes fournisseurs et comptes rattachés

### a) Evolution générale des dettes fournisseurs

#### Détail des dettes fournisseurs

Intitulé	déc.-19	déc.-20	Variations	
	en K€	en K€	en K€	en %
Dettes fournisseurs facturées	-10 395	-11 747	-1 351	13,0%
Factures non parvenues	-11 191	-12 905	-1 714	15,3%
FNP* - Provision sinistres TRAM	-4 246	-1 124	3 123	-73,5%
FNP* - Provision sinistre BUS (Verlingue)	-2 804	-2 253	551	-19,7%
<b>Total dettes fournisseurs (hors immo.)</b>	<b>-28 637</b>	<b>-28 029</b>	<b>608</b>	<b>-2,1%</b>
Dettes sur immobilisations	-989	-2 313	-1 324	133,9%
<b>Total dettes fournisseurs</b>	<b>-29 626</b>	<b>-30 342</b>	<b>-716</b>	<b>2,4%</b>

\* FNP = factures non parvenues. Il s'agit de provision comptabilisée par le management de KBM estimant les factures à recevoir sur 2021 mais qui portent sur des prestations intervenues en 2020 ou antérieurement

Les dettes fournisseurs s'élève à 30,3 M€ en décembre 2020 contre 29,6 M€ en décembre 2019. Cette légère hausse de 0,7 M€ (+2,4%) résulte des effets combinés suivants :

- Une hausse des dettes fournisseurs « facturées » (impact -1,4 M€),
- Une hausse de plus de 15% des provisions factures non parvenues (FNP) relatives aux autres fournisseurs (impact -1,7 M€). Sur la base des contrôles effectués par BM, environ 20-25% de ces provisions « factures non parvenues » n'ont pas encore donné lieu à une facturation réelle au 31 mars 2021,
- Une baisse des provisions sinistre Bus et Tram (impact -3,6 M€) correspondant à :
  - a. Une baisse des provisions relatives aux sinistres TRAM (impact +3,1 M€) à la suite de la réévaluation par le management du risque financier associé (voir point b) ci-dessous),
  - b. Une baisse de la provision relative aux sinistres BUS (impact -0,6 M€) liée à la reprise des montants comptabilisés au titre de 2015 et 2016. Cette baisse est compensée par celle des autres créances liées au fond de garantie associé (voir § 6.5.4 - Autres créances),
- Une hausse de 1,3 M€ des dettes sur fournisseurs d'immobilisations en raison d'importants investissements réalisés en fin d'année 2020 et non-décaissés au 31 décembre. En décembre 2020, les dettes sur fournisseurs d'immobilisations pour 2,3 M€ correspondent pour 1,6 M€ à des factures non décaissées au 31 décembre et pour 0,7 M€ à des FNP (Provision factures non parvenues).

### b) Commentaire sur la baisse des factures non parvenues pour sinistres Tram

Ces montants comptabilisés par Keolis Bordeaux Métropole en factures non parvenues correspondent en réalité à des provisions pour indemnités calculées par Keolis Bordeaux Métropole sur la base des sinistres Tram déclarés depuis 2015.

Les contrôles conjoints menés par Keolis Bordeaux Métropole et Bordeaux Métropole en 2020 ont fait ressortir que les montants comptabilisés (4,2 M€ en cumulé en déc. 19) étaient, d'une part, largement surévalués au regard du taux de réclamation réels et d'autre part, comptabilisés à tort en charges à payer Assurance, impactant l'Excédent Brut d'Exploitation EBE en lieu et place des provisions pour risques (donc sous l'EBE).

A la suite d'échanges entre Keolis Bordeaux Métropole et Bordeaux Métropole, le montant de cette provision a donc été ajusté à la baisse en déc. 20 afin de tenir compte du taux de réclamation réel observé sur 2015 et 2016, entraînant une reprise de plus de 3,1 M€. Cependant, après ajustement de la méthode de valorisation du risque associé aux sinistres Tram, Keolis Bordeaux Métropole continue de le

comptabiliser en FNP et non pas en provision pour risques comme l'indiquent les normes comptables françaises<sup>4</sup>.

Cette pratique comptable contestable a un impact significatif sur le niveau d'EBE affiché par Keolis Bordeaux Métropole et donc sur le calcul de gain de productivité reversé à Bordeaux Métropole. Après échanges, le délégataire a accepté de revoir le calcul du partage de gains de productivité. L'impact de cette correction sur les gains de productivité s'élève à plus de 800 K€.

### c) Analyse du poids relatif des factures non parvenues sur la période historique

L'analyse comptable des dettes fournisseurs permet d'observer que l'essentiel de ces dettes ne portent pas sur des montants facturés au 31 décembre de l'exercice mais sur des « factures non parvenues » (« FNP »), c'est-à-dire des charges dont les factures n'ont pas été reçues ou enregistrées sur l'exercice. Les montants comptabilisés en FNP correspondent alors à des estimations effectuées par les services comptables de KBM.

Le management de Keolis Bordeaux Métropole évalue le montant des factures à recevoir à plus ou moins courte échéance et portant sur des prestations déjà réalisées à la date d'arrêt. Pour l'essentiel, ces factures non parvenues correspondent à des commandes formalisées de matériel ou de prestations, qui ont été livrées sur l'exercice et dont le montant peut être estimé très précisément.

Pour d'autres prestations, dont la réalisation est en cours ou dont le prix n'a pas été fixé de manière précise au moment de la commande, le montant des potentielles factures à recevoir n'est pas déterminable de manière exacte et il fait l'objet d'une estimation, à la discrétion de Keolis Bordeaux Métropole, qui est nécessairement plus arbitraire. L'écart entre la provision et les factures réellement reçues ne sera connu qu'à réception de ces dernières.

L'estimation des FNP (factures non parvenues) fait en principe l'objet de contrôles et de tests par les commissaires aux comptes. Compte tenu d'une part de la volumétrie, mais principalement des délais de clôture des comptes (aux alentours du 5 janvier N+1), et des dates d'intervention des commissaires aux comptes (janvier N+1), le contrôle du débouclage des provisions ne peut être exhaustif.

Ainsi, en décembre 2020, le montant des factures à recevoir s'élèvent à 16,3 M€ soit 58 % des dettes fournisseurs. Ces écritures de FNP ont un impact important car leur contrepartie se retrouve en charge sur l'exercice et impacte donc l'EBE de l'année.

L'augmentation importante des FNP (charges provisionnées), observable depuis 2015 (voir tableau ci-dessous), a pour effet d'augmenter les charges correspondantes au compte de résultat et de faire baisser l'EBE comptable.

#### Evolution des FNP entre déc. 2015 et déc. 2020

	déc.-15	déc.-16	déc.-17	déc.-18	déc.-19	déc.-20
Fourn. - Factures non parvenues	-10 227	-12 272	-15 992	-17 763	-18 241	-16 282
Autres dettes fournisseurs	-10 004	-12 844	-12 695	-11 567	-10 395	-11 747
<b>Total dettes fournisseurs</b>	<b>-20 231</b>	<b>-25 115</b>	<b>-28 687</b>	<b>-29 330</b>	<b>-28 637</b>	<b>-28 029</b>
FNP en %age des dettes fournisseurs	51%	49%	56%	61%	64%	58%

<sup>4</sup> voir Mémento comptable Francis Lefebvre article 2557

## 6.5.6. Dettes fiscales et sociales

### Dettes fiscales et sociales

	déc.-19	déc.-20	Variations	
	en K€	en K€	en K€	en %
Dettes sociales Cong. Payés	-8 088	-8 011	78	-1%
Dettes sociales - URSSAF	-3 381	-3 434	-53	2%
Provision redres. URSSAF 2018 & 2019	-1 200	0	1 200	-100%
Dettes sociales - Primes	-4 001	-2 147	1 854	-46%
Dettes sociales - Participation	-1 473	0	1 473	-100%
Dettes sociales - retraite	-870	-910	-41	5%
Dettes sociales - Prévoy./Mutuelle	-1 269	-1 339	-70	6%
Dettes sociales - Autres	-2 544	-1 408	1 136	-45%
<b>Total dettes sociales</b>	<b>-22 826</b>	<b>-17 249</b>	<b>5 577</b>	<b>-24%</b>
Dettes fiscales - TVA	-1 389	-469	920	-66%
Dettes fiscales - CFE/CVAE	-426	-528	-102	24%
Dettes fiscales - autres	-198	-376	-179	90%
<b>Total dettes fiscales</b>	<b>-2 013</b>	<b>-1 373</b>	<b>640</b>	<b>-32%</b>
<b>Total dettes fiscales et sociales</b>	<b>-24 838</b>	<b>-18 621</b>	<b>6 217</b>	<b>-25%</b>

La baisse de 6,2 M€ entre décembre 2019 (24,8 M€) et décembre 2020 (18,6 M€) résulte principalement des facteurs suivants :

- La comptabilisation de la provision pour redressement URSSAF en provision pour risques et charges ne donnant plus lieu à dette sociale (impact +1,2 M€),
- La baisse des dettes pour primes (+1,9 M€) et la disparition de la dette de participation (-1,4 M€) liée à la moindre performance de l'exercice 2020,
- La baisse des autres dettes sociales (impact -1,1 M€) qui correspond notamment à la dette sur les Organisme Paritaire Collecteur Agréé - OPCA (-0,3 M€ de dette en décembre 2019 contre une créance de 0,3 M€ en décembre 2020) et à l'évolution des compteurs Indemnités journalières de sécurité sociale - IJSS (dette de -0,4 M€ en décembre 2019 contre une créance de +0,1 M€ en décembre 2020),
- La diminution de la dette de TVA (impact +0,9 M€) en lien notamment avec la baisse de la facture à établir pour solde de forfait de charges 2020. En effet, en décembre 2019, la facture à émettre s'élevait à 10,8 M€ alors qu'en décembre 2020, KBM anticipe au contraire un reversement (Avoir à émettre) de 1,8 M€.

Au-delà des facteurs de baisse, la stabilité des dettes correspondant à la valorisation des jours de congés payés et de récupération du temps de travail est à souligner (voir tableau ci-dessous).

La persistance d'une dette de 8 M€ pour congés payés traduit le fait que KBM n'a pas mis à profit la période d'activité partielle imposée pour inciter ses employés à apurer leur solde de congés. A fin 2020, la dette de congés payés s'élevait ainsi à 17 jours de congés par ETP et 3 K€ par ETP.

### Décomposition de la dette de congés payés

	déc.-19	déc.-20	Variations	
	en K€	en K€	en K€	en %
Jours fériés	-2 929	-2 482	447	-15%
RTT	-2 816	-2 577	239	-8%
Congés payés	-1 157	-1 280	-123	11%
Repos Non-Maladie	-419	-922	-503	120%
Travailleurs de nuit	-359	-340	19	-5%
Repos compensateur divers	-408	-410	-2	1%
<b>Dettes sociales Cong. Payés</b>	<b>-8 088</b>	<b>-8 011</b>	<b>78</b>	<b>-1%</b>

Nb de jours	48 577	44 639	-3 938	-8%
Nb d'ETP - fin de période	2 577	2 632	55	2%
Nb de jours / ETP	18,8	17,0	-2	-10%
<b>Dettes CP / ETP en €</b>	<b>-3 139</b>	<b>-3 044</b>	<b>95</b>	<b>-3%</b>

### 6.5.7. Autres dettes

#### Autres dettes

Intitulé	déc.-19	déc.-20	Variations	
	en K€	en K€	en K€	en %
Stocks & dépôts BM	6 585	6 813	228	3%
Différentiel d'amortissement	4 677	4 797	120	3%
Avoir à émettre Forfait de charges - BM	0	2 343	2 343	NA
Recettes à reverser BM	1 364	1 259	-105	-8%
Autres dettes divers	120	125	5	5%
<b>Total autres dettes</b>	<b>12 746</b>	<b>15 338</b>	<b>2 593</b>	<b>20%</b>

Les dettes diverses s'élèvent à 15,3 M€ en déc. 20, en hausse de 2,6 M€ par rapport à déc. 19 (12,7 M€). Ces dettes diverses se décomposent de la manière suivante :

- Les stocks et dépôts (pièces de rechange diverses, des billets et cartes sans contact, ...) à reverser à la Métropole (mise à disposition du stock de départ au 1<sup>er</sup>/01/2015 complété des dotations de nouveaux stocks sur les années suivantes) pour un montant de 6,8 M€,
- Le différentiel d'amortissement des immobilisations avec le provisionnel s'élève à 4,8 M€ TTC. Il correspond aux 4.4 M€ HT comptabilisés en provision au niveau du chiffre d'affaires (voir § 7.2.2 point b). Ce montant est restituable en fin de convention de délégation, sous réserve qu'il ne se résorbe pas d'ici là. L'article 24.4 de la convention de délégation prévoit en effet, qu'en fin de contrat, si les amortissements cumulés réalisés sont inférieurs à ceux du provisionnel contractuel indexé, le délégataire reverse au délégant le différentiel. Cette disposition revient à exiger du délégataire la restitution des fonds perçus pour financer les investissements prévus, lorsque ces investissements ont été réalisés plus tard que prévu ou lorsqu'ils n'ont pas été réalisés,
- Le solde des recettes à reverser à la Métropole pour 1,3 M€,
- D'un avoir à émettre de 2.3 M€ au titre du forfait de charge 2020. Le montant de cet avoir est calculé par Keolis Bordeaux Métropole à la clôture. Il correspond à l'estimation du concessionnaire du trop-perçu 2020 au titre du forfait de charge. Lors de la clôture de ses comptes en janvier 2020, Keolis Bordeaux Métropole estimait donc devoir reverser 2,3 M€ correspondant à un trop perçu au titre du forfait de charges 2020 (voir § 7.2.2 point a) pour l'analyse du débouclage de cette provision).



## 6.6. Analyse de la trésorerie

### 6.6.1. Principales composantes de la trésorerie

Au 31 décembre 2020, Keolis Bordeaux Métropole remonte près de 78,8 M€ à sa maison mère contre 69,0 M€ au 31 décembre 2019 (+9,8 M€).

#### Disponibilités et comptes courants associés

Intitulé	déc.-19	déc.-20	Variations	
	en K€	en K€	en K€	en %
C/C Groupe	57 638	69 226	11 588	20%
C/C Groupe - Int. Fiscale	11 321	9 522	-1 798	-16%
Disponibilités actif	55	95	40	72%
<b>Total dispo. &amp; comptes courants</b>	<b>69 014</b>	<b>78 844</b>	<b>9 830</b>	<b>14%</b>

Le groupe Keolis pratique la méthode du « cash pooling » avec ses filiales, comme prévu à l'annexe 31 de la convention de délégation. Cela consiste à centraliser la trésorerie au niveau de la société mère Keolis SA en effectuant des transferts de fonds entre sociétés.

La gestion du cash effectuée quotidiennement par le groupe vise à maintenir la trésorerie bancaire de la filiale KBM à un niveau proche de zéro (disponibilités et lignes court terme) afin de maximiser les remontées par compte courants vers sa société mère Keolis SA.

KBM a mis à disposition de sa société mère Keolis SA 69,2 M€ en déc. 20 (contre 57,6M€ en déc. 19).

La convention de trésorerie (financement de court terme) liant le groupe Keolis et sa filiale Keolis Bordeaux Métropole prévoit que les fonds versés par Keolis SA à sa filiale sont rémunérés au taux Eonia + 0.75 %. Le taux Eonia ayant été négatif depuis 2015, il n'y a eu aucune rémunération du compte courant, bien que la position de trésorerie de Keolis Bordeaux Métropole soit d'un niveau important tout au long de l'exercice.

Le compte courant intégration fiscale à hauteur de 9,5 M€ correspond globalement aux dettes et créances à payer au titre de l'IS et transférées au Groupe d'intégration fiscale (i.e. le Groupe Keolis).

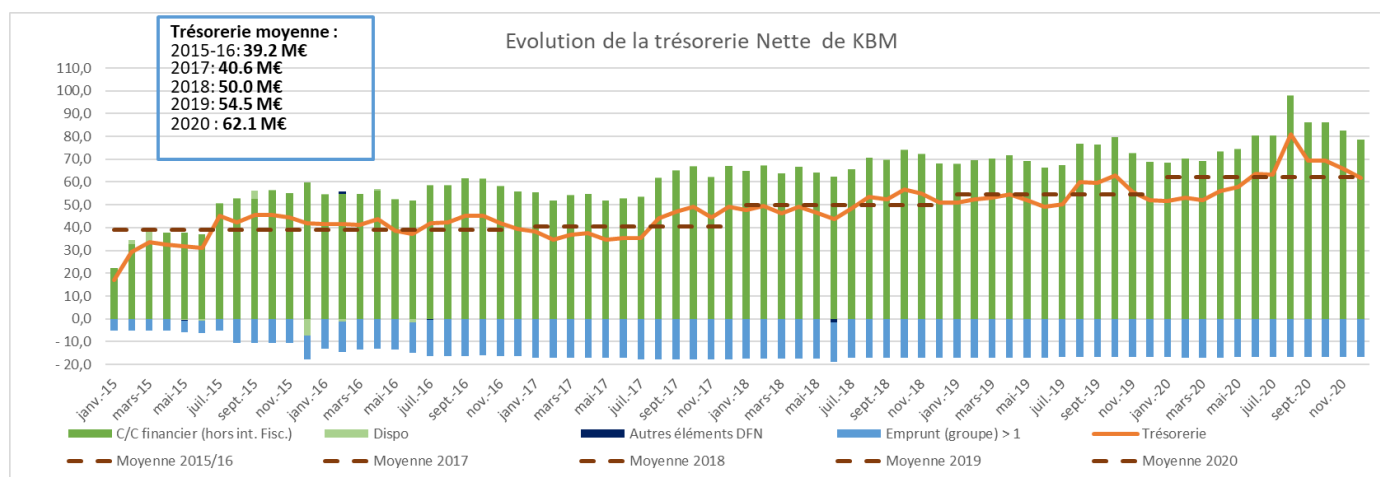
Conformément à l'annexe 31 de la convention de délégation, la société dédiée fait partie du périmètre d'intégration fiscale de la société Groupe Keolis SAS. La convention d'intégration fiscale prévoit que la société intégrée supporte les charges d'impôt comme si elle était imposée séparément. L'impôt est toutefois collecté par Groupe qui s'en acquitte directement auprès du Trésor Public.

Le solde débiteur de ce compte à hauteur de 9,5 M€ signifie que le délégataire détient une créance envers le Groupe en raison d'importants produits de Crédit impôt compétitivité emploi (CICE) constatés sur les exercices antérieurs, qui font plus que compenser les charges d'IS.

Cette créance d'IS, transférée au Groupe, n'est pas soldée par Keolis SA en décembre 2020. En effet, le groupe Keolis SA présente d'importants déficits reportables au niveau France et ne paye pas d'IS sur les derniers exercices.

Cette créance est assimilable à de la trésorerie dans la mesure où le groupe Keolis peut demander un remboursement immédiat auprès de la Banque Publique d'investissement (BPI) avant l'échéance du délai d'imputation (3 ans).

## 6.6.2. Saisonnalité de la trésorerie sur la période historique 2015-2020



Le graphique ci-dessus présente l'évolution de la trésorerie nette mensuelle de Keolis Bordeaux Métropole depuis janvier 2015. Les diagrammes en bâtons présentent la trésorerie active en vert (comptes courants et disponibilités bancaires) et les dettes financières en bleu (capital restant dû sur l'emprunt groupe).

On observe une hausse continue et significative de la trésorerie nette sur les 3 derniers exercices (environ 20 M€).

En 2017, la trésorerie nette s'élevait à 40,6 M€ en moyenne sur l'exercice contre 62,1 M€ en 2020.

### Position de trésorerie nette fin d'année

	déc.-15	déc.-16	déc.-17	déc.-18	déc.-19	déc.-20
Emprunt (groupe) > 1	-10,4	-16,1	-17,6	-17,1	-16,7	-16,7
C/C financier	59,6	55,8	66,9	68,2	69,0	78,7
Dispo	-7,4	-0,1	-0,1	0,0	-0,1	0,0
Autres éléments DFN	-0,1	-0,1	-0,1	-0,1	-0,1	-0,1
<b>Trésorerie nette</b>	<b>41,8</b>	<b>39,4</b>	<b>49,0</b>	<b>50,9</b>	<b>52,1</b>	<b>62,0</b>

Le tableau ci-dessus reprend les positions de trésorerie « fin d'année », directement réconciliables avec les bilans comptables.

### Position de trésorerie nette moyenne annuelles

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Moy. 6 ans
Emprunt (groupe) > 1	-7,4	-14,7	-17,3	-17,2	-16,8	-16,7	-15,0
C/C financiers	43,9	56,4	58,0	67,4	71,4	78,9	62,7
Dispo	0,2	-0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Autres éléments DFN	-0,1	0,0	-0,1	-0,2	-0,1	-0,1	-0,1
<b>Trésorerie nette</b>	<b>36,7</b>	<b>41,7</b>	<b>40,6</b>	<b>50,0</b>	<b>54,5</b>	<b>62,1</b>	<b>47,6</b>

Le tableau ci-dessus présente les positions de trésorerie moyenne (moyenne arithmétique des positions fin de mois) depuis 2015. Il permet de constater que le niveau de trésorerie au 31 décembre, qui figure dans les bilans comptables, est globalement représentatif du niveau moyen sur l'année.

Compte tenu du fait que cette trésorerie remontée au groupe Keolis depuis 2015 ne génère aucun revenu financier reversé à BM, cette source de financement est gratuite du point de vue de Keolis. Elle est assimilable à un prêt à taux 0% d'un montant de 40-50 M€ octroyé par Bordeaux Métropole au groupe Keolis sur la durée du contrat (8 ans).

## 7. Le compte de résultat

### Comptes de résultat - format SIG

	2019	2020	2020	Var.19/20		Var.20/20	
	Réalisé K€	Réalisé K€	Contract K€2020	K€	en %	Réalisé/Contrat K€	en %
Chiffre d'affaires	241 837	230 955	237 194	-10 882	-4,5%	-6 239	-2,6%
Recettes reversées	84 097	56 805	96 152	-27 293	-32,5%	-39 347	-40,9%
<b>Produits d'exploitation</b>	<b>325 935</b>	<b>287 760</b>	<b>333 345</b>	<b>-38 175</b>	<b>-11,7%</b>	<b>-45 586</b>	<b>-13,7%</b>
Report recettes reversées à BM	-84 097	-56 805	-96 152	27 293	-32,5%	39 347	-40,9%
Achats	-20 684	-21 463	-23 382	-779	3,8%	1 920	-8,2%
Services extérieurs	-45 378	-45 955	-42 952	-577	1,3%	-3 003	7,0%
Autres services extérieurs	-20 084	-18 368	-17 774	1 716	-8,5%	-594	3,3%
<b>Valeur ajoutée</b>	<b>155 692</b>	<b>145 170</b>	<b>153 086</b>	<b>-10 522</b>	<b>-6,8%</b>	<b>-7 916</b>	<b>-5,2%</b>
Impôts et taxes	-7 647	-7 416	-10 452	231	-3,0%	3 036	-29,0%
Charges de personnel (hors charges fiscales)	-131 245	-126 275	-131 035	4 970	-3,8%	4 760	-3,6%
<b>EBE - Excédent brut d'exploitation</b>	<b>16 800</b>	<b>11 479</b>	<b>11 599</b>	<b>-5 321</b>	<b>-31,7%</b>	<b>-120</b>	<b>-1,0%</b>
Charges et produits divers de gestion	-6	0	0	6	-97,8%	0	NA
Dotations et reprises s/ amort et provisions	-6 103	-7 927	-6 577	-1 823	29,9%	-1 350	20,5%
<b>Résultat d'exploitation</b>	<b>10 690</b>	<b>3 552</b>	<b>5 022</b>	<b>-7 138</b>	<b>-66,8%</b>	<b>-1 470</b>	<b>-29,3%</b>
Résultat financier	-452	-457	-166	-5	1,1%	-292	176,1%
<b>Résultat courant avant impôts</b>	<b>10 238</b>	<b>3 094</b>	<b>4 856</b>	<b>-7 143</b>	<b>-69,8%</b>	<b>-1 762</b>	<b>-36,3%</b>
Résultat exceptionnel	-394	-257	0	137	-34,8%	-257	NA
Participation des salariés aux résultats	-1 473	0	0	1 473	-100,0%	0	NA
Impôt sociétés & CICE	-2 969	-365	0	2 604	-87,7%	-365	NA
<b>Résultat net comptable</b>	<b>5 401</b>	<b>2 473</b>	<b>4 856</b>	<b>-2 928</b>	<b>-54,2%</b>	<b>-2 384</b>	<b>-49,1%</b>
Croissance du CA en %	3,0%	-4,5%	1,0%	N.A	N.A	N.A	N.A
EBE en %age du CA	6,9%	5,0%	4,9%	N.A	N.A	N.A	N.A

Qualité de l'information financière :

Les données présentées dans les colonnes « 2019-Réalisé » et « 2020-Réalisé » correspondent à la balance générale définitive et aux comptes certifiés par les Commissaires aux comptes (CAC) de Keolis Bordeaux Métropole.

Le résultat prévisionnel valorisé en €<sub>2020</sub> (colonne « 2020 - Contrat ») a été construit à partir du compte de résultat prévisionnel figurant à l'annexe 30.1 « Compte d'exploitation prévisionnel » de la convention de délégation mis à jour suite à la signature de l'avenant 8.

Le Crédit d'impôt compétitivité emploi (CICE) prévu (4 840 K€) a été réintégré dans les charges de personnel afin de les rendre comparables avec le réalisé. Pour mémoire ce crédit d'impôt a été remplacé par un allègement de charges sociales patronales à compter de janvier 2019.

Les différentes composantes du chiffre d'affaires prévisionnel (forfait de charges) ont été ajustées via les formules d'indexation contractuelles de l'article 48.2.1 de la convention de délégation. Les charges ont été uniformément indexées selon le coefficient d'indexation global résultant des différentes formules d'indexation précitées.

Ce coefficient d'indexation global est calculé de la manière suivante : montant du forfait de charges prévisionnel calculé en €<sub>2020</sub> sur le montant du forfait de charges prévisionnel en €<sub>2013</sub>, soit pour l'année 2020, un coefficient de 1,03940.

## 7.1. Principales tendances

### A) Chiffre d'affaires - Remarques sur les principes et méthodes comptables

Le chiffre d'affaires 2020 de Keolis Bordeaux Métropole (231,0 M€) est fortement impacté par les arbitrages comptables effectués par le management au moment de l'établissement des comptes en janvier 2021. Les schémas d'écriture en vigueur et les arbitrages effectués permettent à Keolis Bordeaux Métropole d'afficher un chiffre d'affaires inférieur au forfait de charges versé au titre d'un exercice donné.

Les écritures concernées sont principalement de deux ordres :

1) La comptabilisation d'une facture à émettre qui estime dans les comptes comptables établis en janvier N+1 le solde de forfait de charges à recevoir par Keolis Bordeaux Métropole en juillet N+1 (6 mois plus tard) au moment de l'arrêté des comptes et de la délibération en conseil métropolitain. Sur la période 2015-2020, on observe que cette provision est sous-évaluée de manière quasi systématique (5 années sur 6).

Si cette sous-évaluation perdurait, elle conduirait à reporter du chiffre d'affaires et donc de l'EBE d'exercice en exercice, et ceci jusqu'en année 9 du contrat (2023), exercice pour lequel aucun partage des excédents n'est prévu contractuellement. Cet écart entre le réel et la comptabilité s'élevait à environ 1,9 M€ fin 2019 et il était toujours de 1,9 M€ fin 2020 (hors impact COVID).

2) La provision pour « différentiel d'amortissement » qui permet de déduire du chiffre d'affaires la différence entre les amortissements réellement constatés et les amortissements contractuels. Cette méthode a permis à KBM de déduire environ 4,5 M€ de chiffre d'affaires (et donc d'EBE) depuis 2015.

Le forfait de charges, tels qu'il est comptabilisé dans les comptes certifiés, diffère donc significativement du montant déterminé chaque année au moment de l'arrêté des comptes contractuel validé par la délibération du mois de juillet.

Ceci engendre une distorsion importante lorsqu'on souhaite comparer la rentabilité économique réelle de la DSP avec celle prévue au contrat (voir § 7.2.2 – Analyse des principales écritures impactant le CA comptable).

### B) Evolution du chiffre d'affaires comptable entre 2019 et 2020

En 2020, on observe une baisse de 10.9 M€ du chiffre d'affaires comptable qui passe de 241.8 M€ en 2019 à 231.0 M€ en 2020. Cette évolution du chiffre d'affaires n'est pas interprétable économiquement au regard du volume d'activité de 2020. Elle résulte en premier lieu des arbitrages comptables suivant effectués par KBM :

- La comptabilisation d'une provision de -10.9 M€ au titre des impacts de la crise sanitaire (économies nettes des surcoûts à reverser à Bordeaux Métropole). Cette provision a été comptabilisée au niveau du chiffre d'affaires (à travers l'écriture « solde de forfait de charges ») et non pas en provision pour risques. Pour rappel, le montant de l'indemnité COVID fait actuellement l'objet d'une négociation entre les deux parties. A ce titre, il aurait dû être comptabilisé en provision pour risques.
- Le chiffre d'affaires comptable 2020 intègre également, via cette même écriture de solde de forfait de charges, l'indemnisation à verser par Bordeaux Métropole au titre du CICE (4.5 M€). Le montant provisionné est conforme à celui figurant dans l'avenant 9, signé postérieurement à l'établissement des comptes (juillet 2021). Cependant, l'avenant 9 précise que ce montant devrait être comptabilisé en résultat exceptionnel et non pas au niveau du chiffre d'affaires.
- Inversement, le chiffre d'affaires comptable n'intègre aucun malus au titre de la non-atteinte de l'engagement de recette du délégataire.

Avant prise en compte des impacts de la crise sanitaire, le forfait de charges versé par la métropole s'élève à 241,5 M€ soit une baisse de 3 M€ par rapport à 2019 (244,5 M€) qui s'explique essentiellement par l'absence de bonus versé à Keolis Bordeaux Métropole en 2020 (contre 3,6 M€ en 2019 concernant principalement l'intéressement aux recettes tarifaires).

### **C) Baisse des recettes**

Le montant des recettes reversées à Bordeaux Métropole, principalement liées aux titres de transport, s'élève à 56,8 M€ en 2020, en baisse de 27,3 M€ (-32,5 %) par rapport à 2019 (84,1 M€). En 2020, ces recettes réelles sont inférieures de 39,3 M€ (-40,9%) aux recettes prévisionnelles (96,2 M€).

Il s'agit essentiellement des conséquences de la crise sanitaire et des mesures exceptionnelles prises en 2020 (suspension des prélèvements automatiques des abonnements, interruptions de services au cours des périodes de confinement) mais également à une baisse généralisée du nombre de voyageurs, observable à partir de mars 2020 et y compris en dehors des périodes de confinement.

D'après l'article 49.1 de la convention, la non-atteinte de l'engagement de recettes contractuel déclenche une indemnisation du délégant à travers le mécanisme de « l'intéressement ». Cette indemnisation, estimée par Bordeaux Métropole à plusieurs millions est en cours de négociation avec Keolis Bordeaux Métropole. Aucune provision au titre de cette indemnisation n'a été comptabilisée dans les comptes 2020.

### **D) Baisse des charges de personnel**

On observe une baisse des charges de personnel d'environ -5,0 M€ entre 2019 (131,2 M€) et 2020 (126,3M€). Cette baisse est la résultante de plusieurs effets combinés (hausse des effectifs, absence d'intéressement en 2020, hausse des indemnités de licenciement, reprise de la provision redressement URSSAF) mais elle correspond globalement aux impacts de la crise sanitaires estimés à -7,5 M€ (chômage partiel, hausse de l'absentéisme, baisse des primes).

### **E) Evolution de l'Excédent Brut d'exploitation (EBE)**

L'EBE est le principal indicateur de la performance financière de l'exploitation. Cependant, en raison des nombreuses provisions comptables (indemnité COVID, compensation CICE, provision « solde de forfait de charges », provision « amortissement différentiel ») et des changements de mode de comptabilisation (provision redressement URSSAF) effectués par le management de KBM, l'interprétation économique de cet agrégat comptable, tel qu'il figure dans les comptes certifiés (i.e. 16,8 M€ en 2019 et 11,4 M€ en 2020), est peu pertinente.

Une approche « normative » de l'EBE, après retraitement de ces différentes provisions comptables, permettant une interprétation économique et une comparaison avec l'EBE prévisionnel, est présenté dans la section § 8.

Globalement, il ressort de cette analyse que la rentabilité « normative » de Keolis Bordeaux Métropole (i.e. l'EBE retraité et comparable) est largement excédentaire par rapport aux données contractuelles.

Sur la période 2015-2019, l'EBE réalisé après retraitement, est égal à environ 190% de l'EBE prévisionnel, soit quasiment le double.

## 7.2. Analyse du chiffre d'affaires et forfait de charges

### 7.2.1. Décomposition du chiffre d'affaires comptable

Le tableau ci-dessus retrace l'évolution du chiffre d'affaires comptable depuis 2015. Il permet d'apprécier la croissance constatée entre 2015 (205,0 M€) et 2019 (241,8 M€) soit +18,0 % en 4 ans c'est-à-dire 4,2% / an en moyenne.

#### Décomposition du chiffre d'affaires

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Variation 2019/2020	
	en K€	en K€	en K€	en K€	en K€	en K€	en K€	en %
CA comptabilisé au titre du FC*	202 453	209 195	218 847	231 740	238 732	227 994	-10 738	-4,5%
Remboursement CET	2 508	2 679	2 817	3 006	3 026	2 900	-126	-4,2%
Autres recettes d'exploitation	0	0	0	0	79	61	-19	-23,3%
<b>Total chiffre d'affaires</b>	<b>204 961</b>	<b>211 874</b>	<b>221 664</b>	<b>234 747</b>	<b>241 837</b>	<b>230 955</b>	<b>-10 882</b>	<b>-4,5%</b>

\* FC = Forfait de charges

Le chiffre d'affaires total enregistré dans les comptes de Keolis Bordeaux Métropole pour 2020 s'élève à 231,0 M€, en baisse de 10,9 M€ par rapport à 2019 (241,8 M€) soit -4,5%. Il est principalement constitué des montants comptabilisés au titre du forfait de charges (228,0 M€), mais également du remboursement de la CET (2,9 M€) et de recettes diverses (0,06 M€).

#### Ecart entre chiffre d'affaires et forfait de charges

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Variation 2019/2020	
	en K€	en K€	en K€	en K€	en K€	en K€	en K€	en %
FC versé (hors CET) au titre de l'exercice	203 589	210 111	219 876	228 898	241 521	238 661	-3 303	-1,4%
Protocole versé au titre de l'exercice	0	2 688	0	0	0	0	0	#DIV/0!
<b>Total facturé et versé au titre de l'exercice</b>	<b>203 589</b>	<b>212 799</b>	<b>219 876</b>	<b>228 898</b>	<b>241 521</b>	<b>238 661</b>	<b>-3 303</b>	<b>-1,4%</b>
CA comptabilisé au titre du forfait de charges	202 453	209 195	218 847	231 740	238 732	227 994	-10 738	-4,5%
<b>Ecart entre chiffre d'affaires et forfait de charges</b>	<b>1 136</b>	<b>3 603</b>	<b>1 029</b>	<b>-2 842</b>	<b>2 789</b>	<b>10 667</b>	<b>N.A</b>	<b>N.A</b>
Ecart lié à provision solde de forfait de charges	105	2 509	280	-3 446	2 015	10 558		
Ecart lié à la provision "Amort. différentiel"	1 030	1 095	748	604	775	109		

A l'exception de 2018, le montant comptabilisé au titre du forfait de charges dans le chiffre d'affaires est inférieur au forfait de charges réel, déterminé lors de l'arrêté définitif des comptes, qui a généralement lieu en juillet de l'année N+1 et qui détermine le montant réellement versé par Bordeaux Métropole.

C'est le forfait de charges versé au titre d'un exercice donné qui constitue le véritable chiffre d'affaires « économique » de Keolis Bordeaux Métropole. Il importe donc de comprendre pourquoi le chiffre d'affaires comptable est systématiquement inférieur au forfait de charges versé.

### 7.2.2. Analyse des principales écritures impactant le chiffre d'affaires comptable

#### Analyse chiffre d'affaires comptable - facturation & provision

Ref.		2015	2016	2017	2018	2019	2020	Total
		en K€	en K€	en K€	en K€	en K€	en K€	2015-20
A	Montant facturé au titre du FC* de l'année	201 470	208 535	218 274	222 965	229 251	228 160	1 308 654
B	Provision Solde de forfait de charges (FAE**)	2 014	1 651	-1 292	6 486	10 807	-1 963	17 703
<b>C = A+B</b>	<b>CA compta. au titre du FC de l'année N</b>	<b>203 484</b>	<b>210 185</b>	<b>216 982</b>	<b>229 451</b>	<b>240 058</b>	<b>226 198</b>	<b>1 326 358</b>
D	Reprise de la provision N-1	0	-2 014	-1 651	1 292	-6 486	-10 807	-19 666
E	Solde finalement facturé en N+1 suite à l'arrêté N	0	2 119	4 264	1 602	5 933	12 713	26 631
<b>F=D+E</b>	<b>Débouclage de la provision N-1</b>	<b>0</b>	<b>105</b>	<b>2 614</b>	<b>2 894</b>	<b>-552</b>	<b>1 905</b>	<b>6 965</b>
G	Amortissement différentiel	-1 030	-1 095	-748	-604	-775	-109	-4 361
<b>I = C+ F+G</b>	<b>Total chiffre d'affaires "forfait de charges"</b>	<b>202 453</b>	<b>209 195</b>	<b>218 847</b>	<b>231 740</b>	<b>238 732</b>	<b>227 994</b>	<b>1 328 961</b>

\* FC = Forfait de charges

\*\* FAE : Facture à émettre

Le tableau ci-dessus décompose la partie « forfait de charges » du chiffre d'affaires comptable en distinguant d'une part les montants liés à des factures - dont le montant et le décaissement sont considérés comme certains - et d'autres part, les provisions - dont les montants sont estimés, n'entraînent pas de décaissements et peuvent présenter un écart substantiel avec l'arrêté définitif validé et facturé ultérieurement.

## a) Problématique du cut-off – « solde de forfait de charges »

Au cours d'un exercice comptable, Keolis Bordeaux Métropole facture tous les mois les acomptes sur forfait de charges, déterminés sur la base du montant de l'exercice N-1 (ligne A du tableau ci-dessus).

Au moment où Keolis Bordeaux Métropole établit ses comptes pour l'année N, c'est-à-dire début janvier N+1, le délégataire ne dispose pas de l'ensemble des informations lui permettant d'estimer de manière exacte le montant du forfait de charges définitif qui ne sera validé que 6 mois plus tard.

Comptablement, Keolis Bordeaux Métropole comptabilise donc une facture à émettre – FAE - qui représente son estimation du chiffre d'affaires supplémentaire qu'elle envisage de facturer suite à l'arrêté des comptes de juillet (ligne B « Provision solde de forfait de charges »).

L'année suivante, en juillet, le solde de forfait de charges, précisément déterminé lors de l'arrêté est finalement facturé (ligne E du tableau ci-dessus). Parallèlement, la provision comptabilisée l'année précédente est reprise (ligne D correspondant à la ligne B de l'exercice N-1). L'écart constaté entre la provision passée en N et la facture réelle se « déboucle » en N+1.

Sous-estimation de la provision "Solde de forfait de charges" sur la période historique

	2015 en K€	2016 en K€	2017 en K€	2018 en K€	2019 en K€ Rev.	2020 en K€	Total 2015-20
Montant provision FAE = Estimation en fin d'année N*	2 014	1 651	-1 292	6 486	10 807	-1 963	28 511
Montant réellement facturé 6 mois plus tard**	2 119	4 264	1 602	5 933	12 269	10 500	49 401
<b>A - Sous-estimation de la provision "solde de forfait de charges"</b>	<b>105</b>	<b>2 614</b>	<b>2 894</b>	<b>-552</b>	<b>1 462</b>	<b>12 463</b>	<b>20 890</b>
Neutralisation de l'effet débouclage en N+1	0	-105	-2 614	-2 894	552	-1 905	-6 412
<b>B - Impact net sur le chiffre d'affaires comptable</b>	<b>105</b>	<b>2 509</b>	<b>280</b>	<b>-3 446</b>	<b>2 015</b>	<b>10 558</b>	<b>14 478</b>

\* Pour 2020, le montant de la provision FAE correspond à celui inscrit en comptabilité (-1813K€) hors impact COVID (10 900K€)

\*\* Pour 2019, le montant réellement facturé correspond au montant de l'arrêté provisoire de juillet 20 (12 713 K€), il est

Corrigé suite à la révision de l'indexation (-443K€). Pour 2020, le montant réellement facturé correspond à l'arrêté provisoire

Il n'intègre aucun impact au titre des économies et surcoûts lié à la crise sanitaire, des mécanismes d'intéressement et de partage des gains de productivité (points de négociation en cours)

Le tableau ci-dessus permet d'observer qu'à l'exception de 2018, l'estimation faite par le management de KBM est systématiquement inférieure au montant de l'arrêté (la ligne A est positive).

Si le forfait de charges réel (arrêté des comptes) est supérieur au forfait de charges comptabilisé, alors la rentabilité effective de Keolis Bordeaux Métropole est supérieure à la rentabilité présentée dans ses comptes certifiés.

Lors de l'établissement des comptes, l'estimation de la provision pour solde de forfait de charges relève exclusivement de Keolis Bordeaux Métropole. Les arbitrages effectués et les hypothèses retenues pour la détermination de cette provision exerce une influence significative sur l'EBE comptable. Lorsque la provision FAE comptabilisée est inférieure au solde de forfait de charges, l'EBE comptable s'en trouve diminué d'autant et le montant reversé au titre des gains de productivité de l'année baisse en conséquence.

Comptablement, l'effet « rattrapage » d'une provision sous-évaluée intervient l'année suivante (N+1) avec la reprise de provision passée en N et la facturation du solde réel au titre de N comptabilisée en juillet N+1. L'impact négatif sur l'EBE de l'année N ne sera « compensé » par un impact positif que sur l'EBE de l'année suivante. Cette pratique permet donc de « repousser » à l'année suivante une part de l'EBE réalisé au titre de N. Fin 2019, le montant ainsi repoussé sur 2020 s'élevait à 1 462 K€ (ligne A).

En 2020, le solde de forfait de charges présenté (10,5 M€) correspond à l'arrêté provisoire avant impact de l'indemnisation au titre des économies et surcoûts liés à la crise sanitaire. Théoriquement, si l'indemnité réelle (en cours de négociation) s'avérait être effectivement de 10.4 M€ (i.e. conforme à l'estimation Keolis Bordeaux Métropole), le solde serait proche de +0.1 M€ en comparaison d'une provision FAE de -1 963 K€.

Le montant « repoussé » sur 2021 s'élèverait donc à environ 2.1 M€ (ligne A en 2020 = 12.5 K€ - 10.4M€ d'indemnité COVID versée).

## b) Problématique des amortissements différentiels

La comptabilisation en chiffre d'affaires (et non en provision pour risque) d'une provision pour différentiel d'amortissement constitue une seconde écriture comptable déterminée par Keolis Bordeaux Métropole et impactant le chiffre d'affaires comptable à la baisse (donc également son EBE et le partage de l'excédent d'EBE).

Le montant de cette provision s'élève à 4.4 M€ en cumulé depuis 2015 (ligne G du tableau présenté en § 7.2.2).

Cette méthode comptable est contestée par Bordeaux Métropole pour plusieurs raisons :

- 1) Comptablement, cette provision est par nature incertaine dans son montant. Il n'est à priori pas exclu que KBM rattrape son retard et que la provision devienne sans objet. Comptablement, elle devrait donc être comptabilisée en provision pour risques (sous l'EBE) et non pas dans le chiffre d'affaires,
- 2) Contractuellement, l'amortissement différentiel est un élément du calcul du solde de fin de contrat (article 67). Cet ajustement n'apparaît ni dans la définition contractuelle du forfait de charges (article 48.1) ni dans les ajustements du forfait de charges mentionnés à l'article 48.2 de la convention,
- 3) Économiquement, la nature de cette provision se rattache aux investissements et plus précisément aux dotations pour amortissements des immobilisations. Cette nature de charges n'impacte pas l'EBE qui porte exclusivement sur l'exploitation courante, indépendamment du cycle d'investissement. Le mode de comptabilisation adopté par Keolis Bordeaux Métropole crée donc une distorsion qui rend incomparable l'EBE comptable, ainsi diminué, avec l'EBE contractuel qui n'est par définition pas impacté par les problématiques d'amortissements.

Une analyse de la rentabilité « normative », c'est-à-dire retraité de ces arbitrages comptables, est présentée en section § 8.



### 7.2.3. Arrêté des comptes 2019 et 2020 - Calcul du forfait de charges

#### Passage du forfait de charges de référence au montant définitif

Ref.	2019 provisoire K€ col.1	2019 définitif K€ col.2	2020 provisoire K€ col.3
	<b>226 017</b>	<b>226 017</b>	<b>229 461</b>
	1,0613	1,0393	1,0394
A	<b>239 874</b>	<b>234 904</b>	<b>238 513</b>
	53	95	-561
	757	739	468
	-379	-371	-161
	-109	-107	-103
	<b>323</b>	<b>356</b>	<b>-357</b>
B	<b>240 197</b>	<b>235 260</b>	<b>238 156</b>
	3 578	3 602	0
	1 153	1 142	-46
	0	0	-443
	0	0	0
	0	4481	4 476
C	<b>244 928</b>	<b>244 485</b>	<b>242 143</b>
	0	0	0
	0	0	-682
D	<b>244 928</b>	<b>244 485</b>	<b>241 461</b>
	2 964	2 964	2 800
	241 964	241 521	238 661
	<b>229 251</b>	<b>229 251</b>	<b>228 160</b>
	<b>2 900</b>	<b>2 900</b>	<b>2 968</b>
E	<b>232 151</b>	<b>232 151</b>	<b>231 129</b>
D-E	<b>12 777</b>	<b>12 334</b>	<b>10 332</b>
	12 713	12 269	10 500
	64	64	-168

\*Les ajustements sur le calcul des gains de productivité au titre de 15-18 \*portent sur plusieurs sujets: provisions URSSAF, sinistres TRAM, provision "Amort. différentiels".)

Montants non-déterminés ("N.D") ou sur lesquels demeurent un différend entre BM et KBM

#### a) Modification de l'arrêté des comptes 2019 (colonnes 1 et 2)

L'arrêté provisoire des comptes 2019 (colonne 1), établit lors du Conseil métropolitain du 24 juillet 2020, faisait état d'un montant de forfait de charges de 244,9 M€ et il engendrait un solde complémentaire à verser par la Métropole de 12,8 M€ (244,9 M€ - 232,2 M€ déjà facturés) dont 12,7 M€ au titre du forfait de charges.

A la Suite de la conciliation URSSAF / CICE dont les résultats ont été entérinés par l'avenant n°9, les deux parties ont convenus d'une modification de la formule d'indexation permettant de mieux refléter la réalité des charges sociales payées par Keolis Bordeaux Métropole. L'indexation moyenne passe ainsi de 1,0613 à 1,0393, ce qui entraîne une baisse du forfait de charges ajusté de 4 937 K€. Parallèlement, les deux parties ont convenu d'une indemnisation au titre du CICE, dans l'esprit de ce que prévoyait l'article 53.1 al. 12, soit à hauteur de 4 481 K€ pour 2019.

Ainsi, hors partage des gains de productivité, le résultat de la conciliation entraîne une modification du forfait de charge définitif qui passe de 244 828 K€ à 244 485 K€ avant calcul des gains de productivité (colonne 2 – ligne C) soit une baisse de 443 K€. Cette régularisation de 443 K€ est reporté sur l'arrêté provisoire 2020.

Persistance d'un différend sur le calcul du partage des gains de productivité 2019 :

Au sujet des gains de productivité 2019, les 2 parties ne sont pas en accord : le calcul effectué par Keolis Bordeaux Métropole s'élève à environ 0,3 M€. L'estimation effectuée par Bordeaux Métropole s'élève à 1,5 M€.

La différence entre ces deux calculs résulte de l'impact de la provision pour différentiel d'amortissement et de la provision pour « solde de forfait de charges ». Bordeaux Métropole estime que la provision pour amortissement différentiel, qui fait baisser l'EBE de 775 K€ doit être exclue de l'EBE retenu pour le calcul des gains de productivité. Bordeaux Métropole estime également que la provision pour solde de forfait de charges, qui s'avère être sous-évaluée par rapport à l'arrêté définitif à hauteur de 1,9 M€ doit être réalignée avec l'arrêté définitif.

## **b) Arrêté provisoire des comptes 2020 (colonne 3)**

**Le forfait de charges, présenté par KBM en mai 2021 pour l'arrêté des comptes contractuel au titre de l'exercice 2020, se décompose de la façon suivante :**

- **238 513 K€** représentent le forfait de charges de référence (avenant 9) indexé,
- **-357 K€** correspondant aux facteurs correctifs et ajustement contractuels,
- **- 46 K€** proviennent de dépenses issues de l'application stricte de clauses de la convention de délégation (évolutions réglementaires, poses/déposes, consignations et déplacements d'installations),
- **4 476 K€** au titre de l'indemnisation du CICE conformément à l'avenant n°9.

Les points de différend sont les suivants :

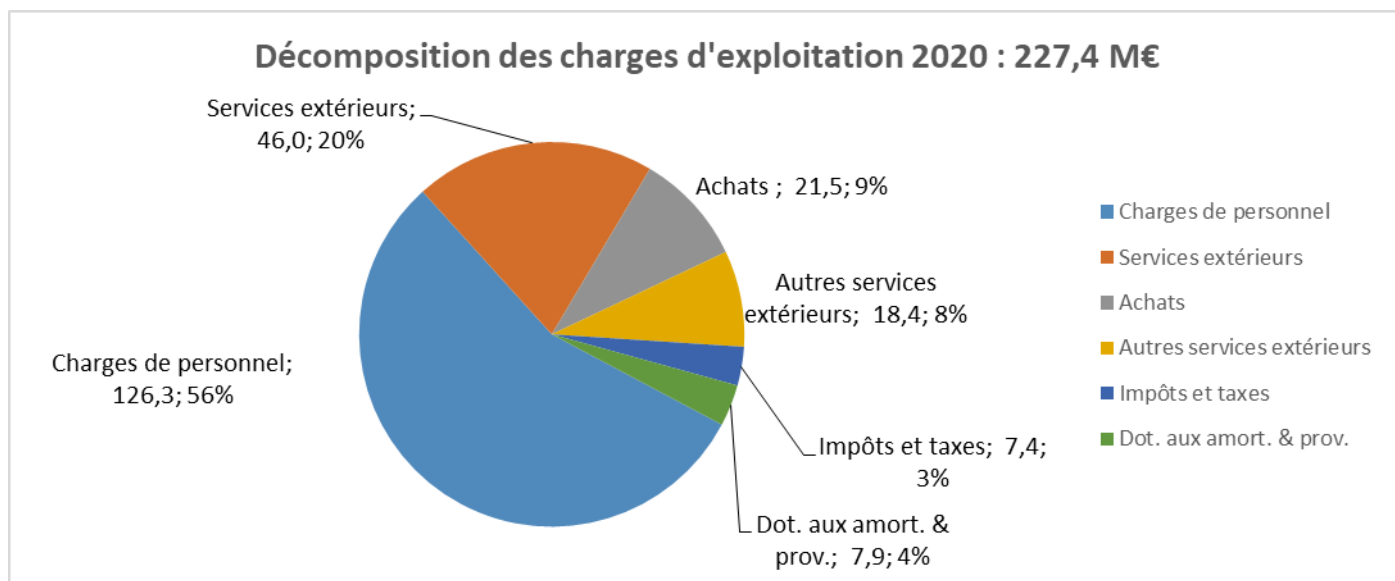
- 1) Indemnisation au titre des économies nettes des surcoûts liés à la crise sanitaire : au moment de la rédaction de ce rapport, le montant de cette indemnité est en cours de négociation entre les 2 parties. Il est estimé à 10,9M€ par Keolis Bordeaux Métropole (montant provisionné dans les comptes 2020).
- 2) L'estimation effectuée par Bordeaux Métropole s'élève à 16,3 M€ (Rapport d'analyse des incidences financières de la crise sanitaire 2020 établi en juillet 2020).
- 3) « Intéressement » aux recettes tarifaires : l'article 49.1 de la convention prévoit que la non-atteinte par Keolis Bordeaux Métropole de son engagement de recettes contractuel entraîne le versement d'un intéressement au bénéfice de Bordeaux Métropole. L'estimation provisoire effectuée par BM s'élève à 6,3 M€ (Rapport d'analyse des incidences financières de la crise sanitaire 2020 établi en juillet 2020). Cette seconde indemnité est également en cours de négociation. Aucune provision n'a été comptabilisée par Keolis Bordeaux Métropole à ce titre dans les comptes 2020.
- 4) Le calcul des gains de productivité versés au titre de la période 2015-2018 : Le montant estimé par Keolis Bordeaux Métropole s'élève à 682 K€ et il correspond uniquement à l'impact des provisions sinistres TRAM qui a été calculé de manière isolée. Le montant estimé par Bordeaux Métropole s'élève à environ 3.7 M€. Il tient compte de l'effet cumulé de plusieurs ajustements concernant les provisions pour redressement URSSAF, les FNP sinistres TRAM, et la comptabilisation de la provision pour différentiel d'amortissement.

Les principaux points expliquant l'écart entre les deux approches concernent le traitement des provisions pour amortissement différentiels et l'écriture de solde de forfait de charges.

Il s'agit donc d'un arrêté des comptes 2020 provisoire destiné à valider l'ensemble des ajustements à opérer sur le forfait de charges à l'exclusion des points spécifiques mentionnés ci-dessus.

### 7.3. Analyse des charges d'exploitation

Le graphique ci-dessous décompose les 227,4 M€ de charges d'exploitation entre les principales catégories de charges. Il met en évidence l'importance des charges de personnel (56% du total).



#### Décomposition des charges d'exploitation

	2019 Réal K€	2020 Réal K€	2020 CEP index. K€	Var. 20/19 Réal K€	Var. 20 Réal / CEP K€	2020 Réal base 100
Achats*	20 684	21 463	23 382	779	-1 920	9,4%
Services extérieurs**	45 378	45 955	42 952	577	3 003	20,2%
Autres services extérieurs***	20 084	18 368	17 774	-1 716	594	8,1%
Impôts et taxes	7 647	7 416	10 452	-231	-3 036	3,3%
Charges de personnel	131 245	126 275	131 035	-4 970	-4 760	55,5%
<b>Ch. d'exploitation inclus ds EBE</b>	<b>225 038</b>	<b>219 476</b>	<b>225 595</b>	<b>-5 561</b>	<b>-6 118</b>	<b>96,5%</b>
Ch. et prod. divers de gestion	6	0	0	-6	0	0,0%
Dotations aux amort. & prov.	6 103	7 927	6 577	1 823	1 350	3,5%
<b>Charges d'exploitation hors EBE</b>	<b>6 110</b>	<b>7 927</b>	<b>6 577</b>	<b>1 817</b>	<b>1 350</b>	<b>3,5%</b>
<b>Total charges d'exploitation</b>	<b>231 147</b>	<b>227 403</b>	<b>232 172</b>	<b>-3 744</b>	<b>-4 768</b>	<b>100,0%</b>

\*Achats: gaz, électricité, pièces de rechange

\*\*Services extérieurs: sous-traitance transport, entretien et réparation, coût des assurances

\*\*\*Autres services extérieurs: intérim et pers. mis à disposition, frais de siège, gardiennage

Le tableau de synthèse ci-dessus présente l'évolution des charges d'exploitation réelles 2019 et 2020 ainsi que les charges d'exploitation prévisionnelles indexées (i.e. exprimées en K€ courants).

Si l'on considère les charges incluses dans l'EBE, c'est-à-dire les charges se traduisant par des décaissements réels, on observe que c'est en premier lieu l'évolution des charges de personnel (-5,0 M€) qui explique la baisse globale observable entre 2019 et 2020 (-5,6 M€).

De même, l'écart entre les charges prévisionnelles 2020 (225,6 M€) et le réalisé (219,5 M€) soit -6,1 M€ s'explique principalement par l'évolution des charges de personnel (-4,8 M€).

### 7.3.1. Les achats

#### Décomposition des charges "Achats"

	2019	2020	2020	Var.19/20		Var.20/20	
	Réalisé	Réalisé	Contract	Réalisé		Réalisé/Contract	
	K€	K€	K€2020	K€	en %	K€	en %
Pièces détachées stockées et non stockées	-6 577	-7 053	-5 638	-477	7,2%	-1 415	25,1%
Carburants et lubrifiants	-3 324	-2 416	-3 135	908	-27,3%	719	-22,9%
Gaz bus	-2 800	-2 274	-4 344	526	-18,8%	2 070	-47,6%
Electricité tramways	-3 293	-3 819	-5 804	-526	16,0%	1 984	-34,2%
Remboursement TIPP	485	384	115	-100	-20,7%	269	234,8%
Fluides hors exploit. (Elec. / Gaz / Eau / Fuel)	-1 340	-1 375	-1 000	-35	2,6%	-375	37,5%
Autres Achats	-3 835	-4 909	-3 576	-1 074	28,0%	-1 333	37,3%
<b>Achats</b>	<b>-20 684</b>	<b>-21 463</b>	<b>-23 382</b>	<b>-779</b>	<b>3,8%</b>	<b>1 920</b>	<b>-8,2%</b>
<i>KKM totaux - BUS en propre</i>	<i>20 465</i>	<i>17 955</i>	<i>21 048</i>	<i>-2 509</i>	<i>-12,3%</i>	<i>-3 093</i>	<i>-14,7%</i>
<i>KKM totaux - TRAM</i>	<i>6 894</i>	<i>7 042</i>	<i>8 645</i>	<i>147</i>	<i>2,1%</i>	<i>-1 603</i>	<i>-18,5%</i>

Les achats représentent 9,4 % du total des charges d'exploitation et s'élèvent à 21,5 M€ (contre 20,7 M€ en 2019). La hausse de 0.8 M€ des achats entre 2019 et 2020 s'explique par les effets combinés suivants :

- Une hausse des « autres achats » (impact -1,1 M€) qui correspond pour l'essentiel à des achats de masques, gel, et autres équipements de protection effectués en 2020 (impact non récurrent approx. -0,8 M€),
- Une baisse des charges de carburants et lubrifiants de -27,3% (impact +908 K€) liée à la baisse des kilomètres réalisés ainsi qu'à une baisse du nombre de bus fonctionnant au gazole,
- Une baisse des charges de Gaz Bus de 18,8% (impact +526 K€) liée à la baisse des kilomètres BUS réalisés (-12,3%) ainsi qu'à une baisse des prix du gaz,
- Une hausse des charges d'électricité Tram de +16% (impact -526 K€) liée à une hausse générale des prix de l'électricité ainsi qu'à une légère hausse des kilomètres Tram réalisés (+2,1%),
- Une hausse de la consommation de pièces détachées (impact – 477 K€).

Globalement, les achats comptabilisés en 2020 sont inférieurs au prévisionnel de 8,2 % soit - 1 920 K€. Le décalage par rapport au prévisionnel s'explique essentiellement par des coûts d'énergie liés au transport (hors consommation chauffage et électricité des bâtiments) largement surévalués dans le prévisionnel contractuel.

Sur la période historique, le coût réel de l'énergie réel est inférieur de 23,2% en moyenne au coût prévisionnel versé à travers le forfait de charges soit 16,6 M€ d'écart cumulé depuis 2015.

### 7.3.2. Charges « Services extérieurs »

#### Décomposition des charges "Services extérieurs"

	2019	2020	2020	Var.19/20		Var.20/20	
	Réalisé K€	Réalisé K€	Contract K€2020	Réalisé K€	en %	Réalisé/Contrat K€	en %
Sous-traitance ligne de bus	-26 590	-27 863	-23 685	-1 273	4,8%	-4 178	17,6%
Locations	-1 933	-1 922	-1 448	12	-0,6%	-474	32,7%
Entretien et réparations	-8 855	-10 228	-8 991	-1 373	15,5%	-1 237	13,8%
Lavage nettoyage bus et tram	-1 535	-2 490	-1 784	-955	62,2%	-705	39,5%
Assurances	-1 307	1 453	-2 915	2 760	-211,2%	4 368	-149,9%
Services extérieurs divers	-5 158	-4 987	-4 129	171	-3,3%	-858	20,8%
Subvention d'exploitation autres	0	81	0	81	NA	81	NA
<b>Services extérieurs</b>	<b>-45 378</b>	<b>-45 955</b>	<b>-42 952</b>	<b>-577</b>	<b>1,3%</b>	<b>-3 003</b>	<b>7,0%</b>

Les services extérieurs représentent 20,2 % du total des charges d'exploitation et s'élèvent à 46,0 M€. Ils sont supérieurs au prévisionnel de 7,0 % (+ 3,0 M€), principalement en raison d'un recours à la sous-traitance supérieur à celui modélisé dans le prévisionnel.

Cette catégorie de charges est en légère augmentation de 1,3% par rapport à 2019 (45,4 M€).

Les principales variations entre 2019 et 2020 sont les suivantes :

- En 2020, la hausse du coût de la sous-traitance (impact -1,3 M€) est principalement liée à l'ouverture de nouvelles lignes et à des surcoûts générés par la situation sanitaire, et ceci malgré la baisse du nombre de kilomètres commerciaux à périmètre constant (hors ouverture de lignes),
- La hausse des postes « entretiens et réparations » (impact -1,4 M€) et « lavage / nettoyage Bus & Tram » (impact -1,0 M€) est également liée aux contraintes sanitaires (prestations de nettoyage, aménagement du matériel roulant et des locaux),
- Ces hausses sont partiellement compensées par la baisse de la ligne « Assurances » (impact +2,8 M€) qui affiche exceptionnellement un produit en 2020 en raison de la réévaluation des provisions sinistres TRAM comptabilisées depuis 2015.

### 7.3.3. Charges « Autres Services extérieurs »

#### Décomposition des charges "Autres services extérieurs"

	2019	2020	2020	Var.19/20		Var.20/20	
	Réalisé K€	Réalisé K€	Contract K€2020	Réalisé K€	en %	Réalisé/Contrat K€	en %
Gardiennage Parc Relais	-2 342	-2 637	-2 801	-296	12,6%	164	-5,8%
Personnel intérimaire	-3 174	-2 425	-959	749	-23,6%	-1 467	153,0%
Personnel mis à disposition	-2 291	-1 791	-2 287	500	-21,8%	496	-21,7%
Frais de siège (assistance technique)	-2 520	-2 440	-2 411	80	-3,2%	-28	1,2%
Publicité opérations promotionnelles	-1 345	-1 209	-1 324	136	-10,1%	115	-8,7%
Honoraires	-966	-995	-258	-29	3,0%	-737	285,3%
Affranchissements/téléphone/réseaux informatique	-779	-844	-552	-65	8,3%	-292	53,0%
Frais et commissions bancaires	-316	-210	-432	105	-33,4%	221	-51,3%
Voyages et déplacements/missions et réceptions	-212	-83	-173	129	-60,7%	90	-52,0%
Prestations IT, relation client, formation et autres	-6 140	-5 733	-6 577	407	-6,6%	844	-12,8%
<b>Autres services extérieurs</b>	<b>-20 084</b>	<b>-18 368</b>	<b>-17 774</b>	<b>1 716</b>	<b>-8,5%</b>	<b>-594</b>	<b>3,3%</b>

Les autres services extérieurs s'élèvent à 18,4 M€ en 2020, en baisse de 1,7 M€ par rapport à 2019 (20,1 M€). Ils représentent 8,1 % du total des charges d'exploitation en 2020.

La baisse de 1 716 K€ entre 2019 et 2020 correspond aux effets combinés suivants :

- Une baisse des charges d'intérim dans le contexte de la crise sanitaire (-23,6% soit -749 K€). Cette baisse s'explique principalement par un moindre recours à l'intérim sur les postes liés au réseau commercial (-416 K€) ainsi que sur le service Mobibus (-272 K€) et les parking relais (-123 K€),
- Une baisse des charges liées au personnel mis à disposition (-500 K€). On notera que le nombre d'ETP concerné a très peu évolué entre 2019 (13,2 ETP) et 2020 (13,8 ETP) ainsi que les montants facturés. La baisse observée en comptabilité est principalement liée à des reprises de provisions sur primes (provision comptabilisée fin 2019 supérieur aux montants décaissés en 2020 - impact approx. 400 K€),
- Des baisses de charges liées au contexte sanitaire (approx. 480 K€) : baisse de 80 K€ des frais de siège qui sont indexés sur le chiffre d'affaires, baisse des frais « voyages et déplacements » (-173 K€), baisse des charges « Publicité / opérations promotionnelles » (-129 K€),
- La baisse de 407 K€ des « Autres charges et services extérieurs » qui s'explique notamment par la baisse de certaines prestations « relations clientèle ».

### 7.3.4. Impôts et taxes

#### Détail du poste "Impôts et taxes"

	2019	2020	2020	Var.19/20		Var.20/20	
	Réalisé K€	Réalisé K€	Contract K€2020	Réalisé K€	en %	Réalisé/Contract K€	en %
Versement transport	-1 799	-1 769	N.D	31	-1,7%	N.D	N.D
Formation Professionnelle continue	-1 171	-781	N.D	390	-33,3%	N.D	N.D
OPCA Vers.volontaire	70	0	N.D	-70	-100,0%	N.D	N.D
PEEC	-405	-398	N.D	7	-1,7%	N.D	N.D
Taxe app. verst.lib.	-198	-427	N.D	-229	115,9%	N.D	N.D
Contri dialog social	-63	-70	N.D	-7	11,4%	N.D	N.D
<b>Charges fiscales assises sur salaires</b>	<b>-3 566</b>	<b>-3 445</b>	<b>-7 193</b>	<b>121</b>	<b>-3,4%</b>	<b>3 747</b>	<b>-52,1%</b>
CET	-3 039	-2 902	-2 761	137	-4,5%	-141	5,1%
Autres impôts et taxes	-1 042	-1 069	-498	-26	2,5%	-570	114,4%
<b>Impôts et taxes - d'après la compta.</b>	<b>-7 647</b>	<b>-7 416</b>	<b>-10 452</b>	<b>231</b>	<b>-3,0%</b>	<b>3 036</b>	<b>-29,0%</b>
Contribution Comité d'entreprise	-2 088	-2 052	N.D	36	-1,7%	N.D	N.D
Remboursement formation	718	632	1 309	-86	-12,0%	-678	-51,8%
<b>Impôts et taxes - comparable au prévi.</b>	<b>-9 018</b>	<b>-8 837</b>	<b>-9 143</b>	<b>181</b>	<b>-2,0%</b>	<b>306</b>	<b>-3,3%</b>

Les impôts et taxes tels qu'ils sont présentés dans la comptabilité de Keolis Bordeaux Métropole s'élèvent à 7,4 M€ en 2020, en légère baisse de 231 K€ par rapport à 2019 (7,6 M€). Cette baisse s'explique principalement par celle de la CET (impact 137 K€).

Afin de comparer les charges « impôts et taxes » réalisées en 2020 avec les charges prévisionnelles, il convient de réintégrer les éléments suivants :

- La contribution au comité d'entreprise (2,1 M€ en 2020) qui était comprise dans la ligne « Impôts et taxes » du CEP prévisionnel mais figure comptablement dans les charges de personnel,
- Les remboursements liés à la formation (632 K€ en 2020) dont le montant a baissé parallèlement à celui de la contribution versée.

Après prise en compte de ces retraitements, le montant des charges réelles « impôts et taxes », net des remboursements (8,8 M€) est légèrement inférieur au montant prévisionnel comparable (9,1 M€).

## 7.3.5. Les charges de personnel

### Détail charges de personnel

	2019	2020	2020	Var.19/20		Var.20/20	
	Réalisé K€	Réalisé K€	Contract K€2020	Réalisé K€	en %	Réalisé/Contrat K€	en %
<b>Salaires</b>	<b>92 122</b>	<b>90 479</b>	<b>94 668</b>	<b>-1 643</b>	<b>-1,8%</b>	<b>-4 190</b>	<b>-4,4%</b>
Charges sociales	39 241	37 628	42 516	-1 613	-4,1%	-4 888	-11,5%
CICE	0	0	-4 840	0	NA	4 840	-100,0%
Dotation / reprise litige URSSAF	600	-1 200	0	-1 800	-300,0%	-1 200	NA
<b>Charges sociales (y.c CICE)</b>	<b>39 841</b>	<b>36 428</b>	<b>37 676</b>	<b>-3 413</b>	<b>-8,6%</b>	<b>-1 248</b>	<b>-3,3%</b>
Subv. - Rbt formation	-718	-632	-1 309	86	-12,0%	678	-51,8%
<b>Ch. de personnel d'après la compta.</b>	<b>131 245</b>	<b>126 275</b>	<b>131 035</b>	<b>-4 970</b>	<b>-3,8%</b>	<b>-4 760</b>	<b>-3,6%</b>
Contribution Comité d'entreprise	-2 088	-2 052	0	36	-1,7%	-2 052	NA
<b>Ch. de pers. - comparables au prévi.</b>	<b>129 157</b>	<b>124 223</b>	<b>131 035</b>	<b>-4 934</b>	<b>-3,8%</b>	<b>-6 812</b>	<b>-5,2%</b>
Nb d'ETP*	2 504	2 589	2 499	85	3,4%	90	3,6%
Cout moyen / ETP	51,6	48,0	52,4	-3,6	-7,0%	-4	-8,5%
Taux de charges**	40,3%	39,3%	39,8%	-1,0%	NA	-0,5%	NA

\*Nb d'ETP hors personnel mis à disposition, hors intérimaires et stagiaires

\*\* Taux de charges - hors impact dotation / reprise provision redressement URSSAF

Les charges de personnel représentent 55,5 % du total des charges d'exploitation et s'élèvent à 126,3 M€ en 2020. Dans la perspective d'une comparaison avec le montant prévisionnel des charges de personnel, il convient de retraiter le montant lié à la contribution au comité d'entreprise. En effet, dans le compte de résultat prévisionnel, cette ligne de charges ne figurait pas dans la catégorie « Charges de personnel » mais dans la catégorie « Impôts et taxes ».

### Evolution des effectifs

	2019	2020	2020	Var.19/20		Var.20/20	
	Réalisé K€	Réalisé K€	Contract K€2020	Réalisé K€	en %	Réalisé/Contrat K€	en %
Effectif conduite BUS & PMR	1 151	1 187	1 066	37	3,2%	122	11,4%
Effectif conduite TRAM	516	527	499	11	2,1%	28	5,6%
Maintenance matériel roulant et entretien instal. fi	315	309	318	-6	-1,8%	-9	-2,9%
Fonctions commerciales & Marketing	209	232	238	23	11,3%	-5	-2,2%
Services généraux & autres fonctions support	313	333	378	20	6,3%	-45	-12,0%
<b>Total ETP</b>	<b>2 504</b>	<b>2 589</b>	<b>2 499</b>	<b>85</b>	<b>3,4%</b>	<b>90</b>	<b>3,6%</b>

Globalement, la hausse des effectifs entre 2019 et 2020 correspond pour moitié aux effectifs affectés à l'exploitation (personnel de conduite +48 ETP et maintenance -6 ETP) et pour une autre moitié aux effectifs des fonctions commerciales et autres fonctions support.

### a) Analyse des variations – Réel 2019 vs. Réel 2020

#### Décomposition de la baisse de charges de pers. Réel 2019/2020

	Var. 19/20 K€
Impacts COVID ( Chom. Partiel, absentéisme, non maintien de sal.)	-5 156
Hausse indemnités licenciement	1 028
Impact hausse des effectifs ETP	3 035
Impact baisse du salaire moyen par ETP (hors COVID et indem. Licenc.)	-550
<b>Var. 19/20 - Salaires</b>	<b>-1 643</b>
Impact URSSAF - COVID	-2 353
Impact prov. / reprise - Redress. URSSAF	-1 800
Baisse charges sociales sur participation	-1 080
Hausse charges sociales - augmentation MS hors COVID	1 856
<b>Var. 19/20 - Charges sociales</b>	<b>-3 377</b>
<b>Var. subventions &amp; Comité d'entreprise</b>	<b>50</b>
<b>Total var. 19/20</b>	<b>-4 970</b>
dont impacts COVID	-7 509
dont autres impacts	2 539

Les charges de personnel diminuent de 4 970 K€ par rapport à 2019 (-3,8%). Cette baisse est notamment liée à l'impact du COVID (chômage partiel, sur-absentéisme, non maintien de salaires,) (impact -7,5 M€) mais s'explique également par d'autres facteurs :

- La hausse des indemnités de licenciement / départs (+1,0 M€),
- La hausse de masse salariale liée à celle des effectifs (+85 ETP) (impact 3,0 M€),
- La baisse du salaire moyen par ETP liée notamment à la baisse des primes (-0,9 M€),
- L'impact des dotations et reprises de provisions pour redressement URSSAF (-1,8 M€),
- La baisse des charges sociales sur participation et intéressement en 2020 (-1,1 M€),
- La hausse des charges sociales liées à la masse salariale supplémentaire (+1,9 M€),

Hors impact de la crise sanitaire, on observe donc une hausse de la masse salariale. Si l'on exclut l'impact « comptable » du reclassement effectué sur la provision redressement URSSAF, cette hausse s'élève à environ 4.3 M€ et s'explique principalement par la hausse des ETP.

## b) Analyse des variations – Réel vs. Prévisionnel 2020

Baisse des charges de pers. réelles 2020 par rapport au prévisionnel	
	Var. 20/20 Réel / CEP
Impacts COVID	-5 156
Impact Salaire moyen par ETP (Réel < CEP)	-2 445
Nb d'ETP réel inf. au CEP	3 411
<b>Var. 20 - Réel / prévisionnel - Salaires</b>	<b>-4 190</b>
Impact COVID	-2 353
Reprise provision "Redress. URSSAF"	-1 200
Impact allocations familiales	-1 542
Tx de ch. Soc. Prévi. infér. au tx réel (hors COVID)	1 410
Impact base salaire prévi supérieure au réel	385
<b>Var. 20 - Réel / prévisionnel - Charges sociales</b>	<b>-3 300</b>
<b>Impact subvention</b>	<b>678</b>
<b>Total var. 20 - Réel vs. CEP</b>	<b>-6 812</b>
dont impact COVID	-7 509
dont autres impacts	697

Après déduction de la contribution comité d'entreprise, les charges de personnel réelles (124,2 M€) sont inférieures de -6,8 M€ aux charges prévisionnelles indexées (131,0 M€) sur l'exercice. Cet écart correspond globalement aux effets combinés suivants :

- Les économies liées au COVID réalisées en 2020 (-7,5 M€) : l'impact sur les salaires du chômage partiel, du non-maintien de salaire, de la hausse de l'absentéisme (Indemnités journalières de sécurité sociale – IJSS),
- Les économies réalisées en 2020 sur les cotisations allocations familiales suite aux évolutions réglementaires (impact de – 1,5 M€),
- L'impact de la reprise de provision litige URSSAF comptabilisée en 2020 au titre des provisions 2018 et 2019 (1,2 M€),
- Un écart résiduel sur les salaires de 0,9 M€. Il correspond à la différence entre les salaires réels hors impact COVID (95,6 M€) et le niveau prévisionnel des salaires (94,7M€). Les salaires réels hors COVID sont supérieurs au niveau prévisionnel en raison d'effectifs plus importants (+ 85 ETP – impact +3,4 M€) compensé par un effet « coût unitaire par ETP » (impact -2,4 M€). En 2020, le salaire par ETP est en effet plus élevé dans le prévisionnel (37,9 K€/ETP) que dans le réel (36,8 K€/ETP),
- Un écart résiduel sur les charges sociales de +1,8 M€. Hors impact COVID, le taux de charges sociales constaté en 2020 (41,25%) est supérieur au taux du prévisionnel (39,80%) (impact 1.4M€),
- Le faible niveau des subventions réelles comptabilisées par rapport au niveau prévisionnel.



Par ailleurs, le recours au travail intérimaire est plus important que prévu au contrat à hauteur d'environ 1,5M€. Ainsi, en 2020, le niveau de salaire hors impact COVID est supérieur au prévisionnel, en raison d'un nombre d'ETP plus important que prévu et ceci malgré un recours significatif à l'intérim.

### 7.3.6. Les dotations et reprises aux amortissements et provisions

#### Décomposition du poste "Dotations et reprises sur amortissements et provisions"

	2019	2020	2020	Var.19/20		Var.20/20	
	Réalisé	Réalisé	Contract	Réalisé		Réalisé/Contrat	
	K€	K€	K€2020	K€	en %	K€	en %
<b>Dot./repr. aux amortissements</b>	<b>-6 022</b>	<b>-6 493</b>	<b>-6 577</b>	<b>-471</b>	<b>8%</b>	<b>84</b>	<b>-1%</b>
Provision redress. URSSAF	0	-1 800	0	-1 800	NA	-1 800	NA
Var. prov. - Médailles du travail	-136	6	0	142	-105%	6	NA
Var. prov. Litiges sociaux	493	20	0	-473	-96%	20	NA
Var. prov. Risque TICFE	-211	0	0	211	-100%	0	NA
Dot./repr. - Provision sur stocks	-227	340	0	567	-250%	340	NA
Var. provision retraite	0	0	0	0	NA	0	NA
<b>Variation provision risques et charges</b>	<b>-81</b>	<b>-1 434</b>	<b>0</b>	<b>-1 353</b>	<b>1665%</b>	<b>-1 434</b>	<b>NA</b>
<b>Total dot./ repr. Sur Amort. &amp; prov.</b>	<b>-6 103</b>	<b>-7 927</b>	<b>-6 577</b>	<b>-1 823</b>	<b>30%</b>	<b>-1 350</b>	<b>21%</b>

Le poste « dotations/reprises aux amortissements et provisions » s'élève à 7,9 M€ en 2020 et se décomposent de la façon suivante :

- Les dotations aux amortissements (6,5 M€ en 2020) qui correspondent à l'amortissement annuel des immobilisations,
- La variation annuelle des provisions pour risques et charges (1,4 M€ en 2020) qui correspond essentiellement à une provision pour redressement URSSAF (1,8 M€ soit 600K€ par an sur 2018,2019 et 2020) ainsi qu'à une reprise de provision sur stock (impact +340 K€).

La provision pour redressement URSSAF figurait déjà dans les comptes 2018 et 2019 mais elle était comptabilisée en charges de personnel sur ces deux exercices. Elle impactait donc l'EBE et le partage des gains de productivité.

A la suite de la conciliation entre Bordeaux Métropole et Keolis Bordeaux Métropole, le reclassement de cette provision en dessous de l'EBE a été acté.

Concernant les dotations aux amortissements 2020 (6,5 M€), elles sont légèrement inférieures au prévisionnel indexé sur la base d'un taux global (6,6 M€).

Concernant la variation des provisions pour risques et charges (PRC), aucun montant n'est intégré dans le prévisionnel. En effet, les PRC portent sur des risques qui par nature sont « non-prévus ».

## 7.4. Résultat financier et résultat exceptionnel

### 7.4.1. Résultat financier

#### Détail du résultat financier

	2019	2020	2020	Var.19/20		Var.20/20	
	Réalisé	Réalisé	Contract	Réalisé		Réalisé/Contrat	
	K€	K€	K€2020	K€	en %	K€	en %
Intérêts sur emprunt Groupe Keolis	-422	-421	N.D	1	-0,4%	N.D	NA
Intérêts bancaires	-30	-37	N.D	-6	21,3%	N.D	NA
<b>Charges financières</b>	<b>-452</b>	<b>-457</b>	<b>-603</b>	<b>-5</b>	<b>1,1%</b>	<b>145</b>	<b>-24,1%</b>
Produits financiers	0	0	437	0	NA	-437	-100,0%
<b>Résultat financier</b>	<b>-452</b>	<b>-457</b>	<b>-166</b>	<b>-5</b>	<b>1,1%</b>	<b>-292</b>	<b>176,1%</b>
<b>Position de trésorerie moyenne</b>	<b>39 955</b>	<b>51 666</b>	<b>N.D</b>				

Les charges financières s'élèvent à 457 K€. Elles sont stables par rapport à 2019 et inférieures au prévisionnel de 24,1 % (- 145 K€). Elles sont composées des intérêts courus sur l'emprunt contracté auprès de la société mère Keolis SA pour 421 K€ (cf. partie 4.1.6 – Trésorerie et comptes courants d'associés) ainsi que d'intérêts bancaires pour 37 K€.

Les produits financiers sont nuls (comme c'est le cas depuis le début du contrat) alors qu'ils s'élèvent à 437 K€ en prévisionnel. Comme il a été décrit dans la partie 4.1.2.1.5, le taux de rémunération des fonds mis à disposition de la maison mère a été nul depuis 2015 (taux Eonia négatif).

Ainsi, malgré une trésorerie disponible d'environ 40.0 M€ en moyenne sur 2019 et de 51,6 M€ en moyenne sur 2020 (moyenne des positions de trésorerie fin de mois), Keolis Bordeaux Métropole ne perçoit aucun produit financier. Inversement, malgré cette trésorerie très confortable, Keolis Bordeaux Métropole a eu recours à un emprunt groupe pour financer les investissements (montant du capital restant dû 16,7 M€) et rémunère donc sa maison mère à ce titre à hauteur d'environ 420 K€ par an.

A travers le forfait de charges, Keolis Bordeaux Métropole a versé environ 3,2 M€ au titre des charges financières depuis 2015.

## 7.4.2. Résultat exceptionnel

### Détail du résultat exceptionnel

	2019	2020	2020	Var.19/20		Var.20/20	
	Réalisé K€	Réalisé K€	Contract K€2020	Réalisé K€	en %	Réalisé/Contract K€	en %
VNC Mat.transp. vélo	-345	-161	0	183	-53,2%	-161,247	NA
Autres charges exceptionnelles	-50	-96	0	-46	92,7%	-95,7567	NA
<b>Charges exceptionnelles</b>	<b>-394</b>	<b>-257</b>	<b>0</b>	<b>137</b>	<b>-34,8%</b>	<b>-257</b>	<b>NA</b>
Produits exceptionnels	0	0	0	0	-100,0%	0	NA
<b>Résultat exceptionnel</b>	<b>-394</b>	<b>-257</b>	<b>0</b>	<b>137</b>	<b>-34,8%</b>	<b>-257</b>	<b>NA</b>

Les charges exceptionnelles correspondent essentiellement à la valeur nette comptable des vélos mis au rebut (345 K€ en 2019 et 161 K€ en 2020).

## 8. Analyse de la rentabilité « normative » du délégataire

### 8.1. Les retraitements effectués

#### Passage de l'EBE comptable à l'EBE normatif et à l'EBE comprable au prévisionnel

	2015	2016	2017	2018	2019	2019	2020	Cumul 6 ans en k€
	12m en k€	12m en k€	12m en k€	12m en k€	12m en k€ Prov.	12m en k€ Rev.	12m en k€	
<b>1. EBE comptable réalisé*</b>	<b>1 481</b>	<b>4 742</b>	<b>6 555</b>	<b>10 507</b>	<b>16 800</b>	<b>16 800</b>	<b>11 479</b>	<b>51 563</b>
A. Neutralisation - Prov. Redress. URSSAF en ch. Pers.	0	0	0	2 484	600	600	-1200	1 884
B. Neutralisation - Prov. sinistres TRAM	455	712	1 669	1 173	237	237	-3221	1 025
C. Neutralisation - Prov. "amort. différentiel" en chiffre d'afi	1 030	1 095	748	604	775	775	109	4 361
D. Neutralisation - Prov. "Solde FC" / prov. Covid	105	2 509	280	-3 446	2 458	2 458	10 558	12 463
E. Reclassement - Indemnisation CICE	0	0	0	0	0	-4 481	-4 476	-8 957
F. Impact FC définitif 2019 reporté sur 2020	0	0	0	0	0	-443	443	0
G. Autres retraitements déjà validés par KBM	1 178	243	241	0	0	0	0	1 663
<b>2. EBE normatif*</b>	<b>4 250</b>	<b>9 300</b>	<b>9 494</b>	<b>11 322</b>	<b>20 868</b>	<b>15 945</b>	<b>13 692</b>	<b>64 003</b>
H. Intéressements (recettes et autres)	-138	-847	-2 122	-3 127	-3 578	-3 578	0	-9 812
I. Gains de productivité	102	68	0	1 448	0	0	668	2 286
<b>3. EBE comparable à l'EBE prévisionnel</b>	<b>4 214</b>	<b>8 522</b>	<b>7 372</b>	<b>9 643</b>	<b>17 291</b>	<b>12 367</b>	<b>14 360</b>	<b>56 478</b>

\* correspond à l'EBE tel qu'il est présenté dans les rapport CAC (comptes certifiés)

\*\* l'EBE normatif présente l'EBE hors impact des provisions A à G. Il intègre les Bonus / Malus lié au mécanisme d'intéressement et les reversements de gains de productivité versés sur 2015-2020 (lignes H et I)

### **8.1.1. Commentaires généraux sur les principaux agrégats**

La ligne 1 (EBE comptable réalisé) correspond à l'EBE comptable tel qu'il figure dans les comptes établis par Keolis Bordeaux Métropole. Il est réconciliable avec la balance générale définitive, certifié par les commissaires aux comptes et avec l'EBE présenté dans les rapports déléguant des différents exercices concernés. En raison des nombreuses écritures de provision listées ci-dessous, cet agrégat « comptable » ne fournit pas un indicateur suffisamment pertinent pour évaluer la rentabilité économique de l'entreprise. Il s'élève en cumul à 51,6M€ sur la période historique 2015-2020.

La ligne 2 (EBE normatif) correspond à l'EBE après retraitement des différentes écritures de dotations et reprises de provision ainsi que des reclassements comptables effectués par KBM. L'EBE normatif fournit une mesure de la rentabilité réelle liée aux opérations d'exploitation de KBM (hors cycle d'investissement et de financement).

Les différents éléments d'ajustement sont détaillés ci-dessous et ils renvoient à diverses analyses présentées dans ce rapport.

On notera que l'EBE normatif présenté ci-dessus est positivement impacté par les mécanismes d'intéressement (notamment l'intéressement aux recettes) à hauteur de +9.8 M€ sur la période (ligne H). Il est impacté négativement par les gains de productivité reversés (impact -2,3 M€).

La ligne 3 (EBE comparable à l'EBE prévisionnel) correspond à l'EBE normatif avant impact de l'intéressement et du partage de gains de productivité. En effet, l'EBE présenté dans le prévisionnel contractuel constitue le cas de référence, c'est-à-dire le niveau de rentabilité contractuellement négocié par les deux parties au moment de la signature du contrat. C'est à partir de cet EBE contractuel indexé que sont calculés le montant de l'intéressement et celui du partage des gains de productivité. Afin de pouvoir correctement comparer l'EBE « économique » (normatif) réalisé avec le prévisionnel, il convient donc de comparer les agrégats avant intéressement et gains de productivité.

### **8.1.2. Détail des retraitements effectués**

#### **A) Neutralisation des mouvements de provisions liées au redressement URSSAF impactant les charges de personnel**

En 2018, à la suite du redressement URSSAF, KBM a comptabilisé au niveau des charges de personnel (c'est dire au-dessus de l'EBE) une provision de 2 484 K€ correspondant au montant du redressement au titre des exercices 2015 à 2017 (1 884 K€ sur 3 ans) auxquels s'ajoute 600 K€ au titre de 2018.

En 2019, cette provision a fait l'objet d'une dotation supplémentaire à hauteur de 600 K€ au titre du risque additionnel sur 2019.

En 2020, à la suite de la conciliation et à la demande de Bordeaux Métropole, Keolis Bordeaux Métropole a reclassé la provision 2018 et 2019 en provision pour risques et charges, entraînant un produit « non-récurrent » de +1 200 K€ sur les charges de personnel.

Les retraitements présentés sur cette ligne A ont été validés par Keolis Bordeaux Métropole.

#### **B) Reclassement des provision sinistres Tram sous l'EBE**

Sur la période 2015-2019 (5 exercices), le risque lié aux sinistres Tram a été comptabilisé en charges d'exploitation (compte 616 701 intitulé « Indemnisation tiers abonnement ») au compte de résultat, donc au-dessus de l'EBE. Au bilan, le montant de la « dette théorique » était comptabilisé en Factures non parvenues (FNP).

Les montants comptabilisés par Keolis Bordeaux Métropole en factures non parvenues correspondent en réalité à des provisions pour indemnités calculées par Keolis Bordeaux Métropole sur la base des sinistres TRAM déclarés depuis 2015. Comme indiqué au § 6.5.5 b, dans ses comptes 2020, Keolis Bordeaux Métropole a repris 3,4 M€ de surplus de provisions et ajusté à la baisse les provisions, mais a

continué à les comptabiliser en charges d'exploitation courante (au-dessus de l'EBE) en lieu et place de provisions pour risques (sous l'EBE).

Pour les exercices 2015 à 2020, le retraitement présenté ci-dessus correspond à la charge annuelle qui n'aurait pas dû impacter l'EBE comptable des différents exercices si Keolis Bordeaux Métropole avait adopté un mode de comptabilisation conforme aux normes comptables françaises.

Dans le tableau ci-dessus, le montant indiqué dans la colonne 2020 (3 221 K€) correspond donc à l'impact de la reprise au titre de 2015-2019 (+3,4 M€) après déduction de la provision 2020 toujours comptabilisée au-dessus de l'EBE (-0,2 M€).

Les retraitements présentés sur cette ligne B ont été validés par Keolis Bordeaux Métropole.

### **C) Neutralisation provision « différentiel d'amortissement »**

La problématique comptable relative au différentiel d'amortissement est présentée en détail dans les parties 6.2 d – Analyse de l'actif immobilisé et 7.2.2 b – Analyse du chiffre d'affaires.

Le montant retraité correspond à l'impact de ces écritures sur le chiffre d'affaires comptable de Keolis Bordeaux Métropole.

A ce jour, ce retraitement n'est pas validé par Keolis Bordeaux Métropole.

### **D) Neutralisation des débouclages de provision solde de forfait de charges – Alignement du chiffre d'affaires comptable sur le forfait de charges réellement versé au titre de l'exercice**

Le retraitement présenté ci-dessous correspond à l'écart entre la provision « solde de forfait de charges » telle qu'elle est estimée par le management en fin d'année et le forfait de charges établis lors de l'arrêté des comptes en juillet N+1. Cet écart est analysé en partie 7.2.2 a. – Analyse des principales écritures impactant le chiffre d'affaires comptable.

Le retraitement présenté permet de réaligner exactement le montant du chiffre d'affaires « forfait de charges » avec le forfait de charges versé au moment de l'arrêté des comptes.

En 2020, on observe que l'écart entre la provision solde de forfait de charges et le montant de l'arrêté provisoire 2020 est particulièrement élevé (10 558 K€). Cet écart s'explique par le fait que la provision comptabilisée par le management de Keolis Bordeaux Métropole intègre une indemnisation COVID à hauteur de -10.9 M€ qui vient donc réduire le chiffre d'affaires comptable 2020 du même montant. Inversement, l'arrêté provisoire n'intègre à ce stade aucune indemnité au titre des économies et surcoûts liés à la crise sanitaire. Ainsi, l'EBE normatif 2020 (13,7 M€) correspond à un EBE avant indemnisation.

Le montant de cette indemnisation fait l'objet d'un écart d'évaluation significatif entre l'estimation Keolis Bordeaux Métropole et celle de Bordeaux Métropole. Comptablement, compte tenu de cet écart d'appréciation, le montant de l'indemnisation aurait dû être considéré comme incertain au moment de la clôture comptable et il aurait dû à ce titre être comptabilisé en provision pour risques et charges et non pas directement dans le chiffre d'affaires.

A ce jour, le retraitement figurant sur la ligne D n'est pas validé par Keolis Bordeaux Métropole.

### **E) Reclassement de l'indemnité CICE sous l'EBE**

L'indemnité au titre du CICE a été validé à la suite de la signature de l'avenant 9. Il a été convenu dans cette avenant que cette indemnité devrait être comptabilisé en résultat exceptionnel, donc sous l'EBE, afin de ne pas créer de distorsion avec l'EBE contractuel dans lequel le CICE figure également sous l'EBE.

Ce retraitement est validé par Keolis Bordeaux Métropole.

## F) Révision de l'arrêté provisoire 2019 à la suite du changement d'indexation : reclassement de l'impact sur 2019 et non sur 2020

A la suite du changement d'indexation décidé à l'occasion de l'avenant 9, le montant du forfait de charges 2019 a été réduit de 443 K€. Cette régularisation a été reporté sur le montant du forfait de charges 2020. Le retraitement effectué permet de réaffecter cet impact de 443 K€ sur 2019 et non pas sur 2020.

Ce retraitement n'est pas validé par Keolis Bordeaux Métropole.

## G) Rappel des ajustements effectués sur les exercices 2015-2017 et validés par KBM

Lors des exercices 2015 à 2020, un certain nombre de retraitements ont été effectués sur l'EBE et validés par Keolis Bordeaux Métropole. Ces retraitements sont détaillés dans le tableau ci-dessous. Ils concernent principalement le retraitement de l'EBE 2015 des frais de remise d'appel d'offre (922 K€).

Ces charges ont été exclues de l'EBE 2015 car elles ne concernaient pas l'exploitation du contrat et devaient être portées par la maison mère et non pas par la filiale opérationnelle.

Ces ajustements concernent également l'intégration des produits transfert de charges associés aux refacturations de personnel effectuées auprès de l'institut Keolis et des frais de déplacement associés.

### Passage de l'EBE comptable à l'EBE normatif et à l'EBE comprable au prévisionnel

	2015 12m en k€	2016 12m en k€	2017 12m en k€	2018 12m en k€	2019 12m en k€	2020 12m en k€	Cumul 6 ans en k€
Frais de Remise d'appel d'offre - 617100	922	0	0	0	0	0	922
Ajust. Redev. Institut KEOLIS - 651150	235	240	241	0	0	0	717
Ajust. Redev. Diverses	21	3	0	0	0	0	24
<b>G - Autres retraitements déjà validés par KBM</b>	<b>1 178</b>	<b>243</b>	<b>241</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1 663</b>

## 8.2. Comparaison entre l'EBE normatif et l'EBE contractuel

### Analyse de la rentabilité du délégataire: Comparaison des EBE réalisés avec l'EBE contractuel

	2015 12m en k€	2016 12m en k€	2017 12m en k€	2018 12m en k€	2019 12m Rév. en k€	2020 12m en k€	Cumul 6 ans en k€
A - EBE contractuel indexé	1 228	3 335	5 198	6 108	7 183	6 754	29 806
B - EBE comptable réalisé	1 481	4 742	6 555	10 507	16 800	11 479	51 563
C - EBE retraité comparable*	4 214	8 522	7 372	9 643	12 367	14 360	56 478
<b>B-A - EBE comptable vs. EBE Contrat</b>	<b>253</b>	<b>1 407</b>	<b>1 357</b>	<b>4 399</b>	<b>9 616</b>	<b>4 725</b>	<b>21 757</b>
EBE comptable / EBE contractuel	121%	142%	126%	172%	234%	170%	173%
<b>C-A - EBE comparable vs. EBE Contrat</b>	<b>2 986</b>	<b>5 187</b>	<b>2 174</b>	<b>3 535</b>	<b>5 184</b>	<b>7 606</b>	<b>26 672</b>
EBE réalise retraité / EBE contractuel	343%	256%	142%	158%	172%	213%	189%

\* Voir détail des retraitements en partie 8.1

La ligne A correspond à la rentabilité du délégataire telle qu'elle figure au contrat et fournit donc une mesure de l'équilibre économique prévisionnel de la DSP.

La ligne B correspond à l'EBE comptable tel qu'il figure dans les comptes certifiés.

La ligne C correspond à l'EBE normatif comparable au prévisionnel à la suite des retraitements détaillés précédemment.

Sur l'ensemble de la période historique, KBM est globalement deux fois plus rentable que ne le prévoit le contrat (EBE retraité comparable = 189% de l'EBE contractuel). En 2020, avant prise en compte d'une quelconque indemnisation au titre de la crise sanitaire, l'excédent brut d'exploitation comparable s'élève à 14,4M€ contre 6,8M€ d'après le contrat.

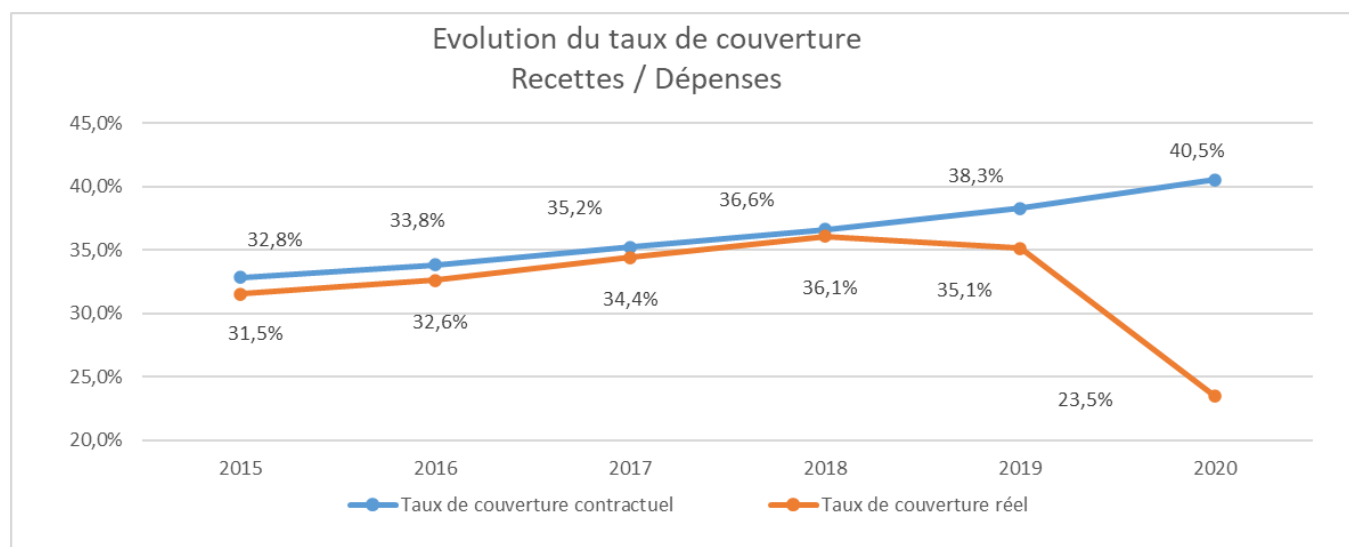
Ces évolutions montrent que l'équilibre économique du contrat penche nettement en faveur de KBM. L'analyse de la trésorerie du délégataire renforce ce constat.

## Enjeu en termes de partage de gains de productivité

La prise en compte des différents retraitements exposés ci-dessus dans le calcul du partage des gains de productivité entraîne une hausse du montant à recevoir pour Bordeaux Métropole estimé à environ 4,7 M€ (3,7 M€ au titre de 2015-2018 et 1,5 M€ au titre de 2019).

## 9. Evolution du coût net de la DSP et des ratios financiers

### 9.1. Evolution du taux de couverture sur la période historique



Le taux de couverture global (R/D) est le ratio entre :

- les recettes (R) reversées par Keolis Bordeaux Métropole à la Métropole : recettes tarifaires (transport TBM, Mobibus et VCub), recettes publicitaires, recettes liées aux amendes et recettes liées aux redevances de sous occupation des surfaces à usage commercial,
- les dépenses (D) payées par la Métropole à Keolis Bordeaux Métropole : forfait de charges et protocoles. Les dépenses contractuelles 2019 et 2020 intègrent le forfait de charges, indexé sur la base des taux révisés (suite à la baisse des charges patronales) ainsi que l'indemnité CICE (4 481 K€ en 2019 et 4 476 K€ en 2020). Le forfait de charges 2020 n'intègre à ce stade aucune indemnité au titre de la crise sanitaire (négociation en cours).

Le taux de couverture réel (ligne orange) est systématiquement en dessous des ratios contractuels (ligne bleue) depuis 2015.

On observe un décrochage à partir de 2019. En 2020, dans le contexte de la crise sanitaire, les recettes reversées ont diminué de 27,2 M€ faisant plonger le taux de couverture à 23,5% contre 40,5% prévus au contrat. On notera qu'à l'issue de la négociation en cours, les montants restitués à travers l'indemnité au titre des économies et surcoûts liés à la crise sanitaire et à travers le mécanisme d'intéressement aux recettes devraient permettre de compenser partiellement les pertes occasionnées pour Bordeaux Métropole.

Le tableau ci-dessous permet de mieux analyser ces évolutions et de les mettre en perspectives avec la rentabilité affichée du délégataire.

## 9.2. Evolution du coût global pour BM - Dépenses nettes de recettes

### Evolution du ratio Recettes/Dépenses depuis le début du contrat

	2015 12m en k€	2016 12m en k€	2017 12m en k€	2018 12m en k€	2019 12m en k€	2020 12m en k€	Cumul 6 ans en k€	Var. 2019/20 en k€
Recettes contractuelles	67 377	71 873	77 503	84 097	89 940	96 152	576 882	6 212
Dépenses contractuelles*	205 154	212 492	220 093	229 475	239 385	241 670	1 587 653	2 285
<b>A - Coût net DSP - contrat indexé</b>	<b>137 777</b>	<b>140 619</b>	<b>142 590</b>	<b>145 378</b>	<b>149 444</b>	<b>145 518</b>	<b>1 010 771</b>	<b>-3 927</b>
<b>Taux de couverture contractuel</b>	<b>32,8%</b>	<b>33,8%</b>	<b>35,2%</b>	<b>36,6%</b>	<b>38,3%</b>	<b>40,5%</b>	<b>36,6%</b>	<b>2,2%</b>
Recettes réelles	64 562	68 959	76 124	82 888	83 975	56 805	517 287	-27 170
Forfait de charges réel ajusté**	204 836	211 538	221 221	229 657	239 002	242 164	1 587 858	2 724
<b>B - Coût net DSP - réalisé</b>	<b>140 274</b>	<b>142 580</b>	<b>145 097</b>	<b>146 769</b>	<b>155 027</b>	<b>185 359</b>	<b>1 070 571</b>	<b>29 894</b>
<b>Taux de couverture réel</b>	<b>31,5%</b>	<b>32,6%</b>	<b>34,4%</b>	<b>36,1%</b>	<b>35,1%</b>	<b>23,5%</b>	<b>32,6%</b>	<b>-11,6%</b>
<b>C = B - A = Ecart Réalisé vs. Contrat</b>	<b>2 497</b>	<b>1 961</b>	<b>2 507</b>	<b>1 391</b>	<b>5 583</b>	<b>39 841</b>	<b>59 801</b>	<b>33 821</b>

\* les dépenses contractuelles 2019 et 2020 intègrent le forfait de charges, indexé sur la base des taux révisés suite à la baisse des charges patronales ainsi que l'indemnité CICE (4 481 K€ en 2019 et 4 476 K€ en 2020)

\*\* forfait de charges ajusté: montant versé hors modifications de l'offre, surcoûts et intéressement

La ligne A présente le coût net de la DSP pour Bordeaux Métropole tel qu'il figure au contrat (forfait de charges prévisionnel indexé moins recettes reversées). En substance, le contrat prévoyait que ce coût avoisine les 145 M€ par an.

La ligne B représente le coût réel : recettes effectivement encaissées et les forfaits de charges comparables effectivement versés au titre de chacun des exercices. Le tableau ci-dessous présente le détail du forfait de charges « comparable ». Il intègre l'indemnisation CICE en 2019 et 2020 mais n'intègre pas les coûts supplémentaires liés aux impacts des modifications de l'offre, des surcoûts et du mécanisme d'intéressement). Ces éléments, qui ne figuraient pas dans le forfait de charges contractuel ont donc été retraités pour établir une base comparable.

### Evolution des coûts réels (ligne B) :

Le coût net pour Bordeaux Métropole de la DSP a augmenté de manière relativement modérée entre 2015 (140,3 M€) et 2018 (146,8 M€) soit approximativement 1,5% à 2% par an. Sur cette période 2015-2018, on observe que le coût net est supérieur d'environ 2 M€ par an à ce que prévoyait le contrat.

Il augmente fortement en 2019 (155,0 M€ soit +8,3 M€ par rapport à 2018) sous l'effet de la hausse du forfait de charges (+9,3 M€).

En 2020, avant prise en compte de l'indemnisation au titre des effets de la crise sanitaire, le coût net s'élève à 185,4 M€ soit une hausse additionnelle de 29,9 M€. Elle résulte globalement de la forte baisse des recettes (-27,2 M€).

En 2020, avant prise en compte d'une indemnisation au titre de la crise sanitaire, le coût net réel est 39.8 M€ supérieur au coût prévisionnel.

### Forfait de charges versé comparable au forfait de charges contractuel

	2015 12m en k€	2016 12m en k€	2017 12m en k€	2018 12m en k€	2019 12m en k€	2020 12m en k€	Cumul 6 ans en k€	Var. 2019/20 en k€
Forfait de charges versé hors CICE	206 153	212 719	222 946	231 761	240 447	236 985	1 351 010	-3 462
Indemnisation CICE	0	0	0	0	4 481	4 476	8 957	-5
<b>Forfait de charges versé*</b>	<b>206 153</b>	<b>212 719</b>	<b>222 946</b>	<b>231 761</b>	<b>244 928</b>	<b>241 461</b>	<b>1 359 967</b>	<b>-3 467</b>
Correction indexation - Affectation sur 2019	0	0	0	0	-443	443	0	886
Modifications de l'offre de référence**	-327	-1 187	-342	-826	-739	-468	-3 889	270
Autres dépenses***	-953	785	739	401	-1 142	46	-125	1 188
Intéressement	-138	-847	-2 122	-3 127	-3 602	0	-9 835	3 602
Partage de gain de prod.	102	68	0	1 448	0	682	2 301	682
<b>Forfait de charges versé comparable</b>	<b>204 836</b>	<b>211 538</b>	<b>221 221</b>	<b>229 657</b>	<b>239 002</b>	<b>242 164</b>	<b>1 348 418</b>	<b>3 162</b>

\* correspond au forfait de charges au titre de l'exercice déterminé lors de l'arrêté des comptes (juillet N+1). Montant versé pour 2015-2019

Pour 2019, le chiffre correspond à celui de l'arrêté des comptes provisoire juillet 2020 (244 923K€)

Pour 2020, le chiffre de 241 461K€ correspond au projet d'arrêté des comptes avant indemnisation COVID et régularisation des gains de productivité.

\*\* principalement l'impact des modifications calendaires et des modifications liées aux travaux APS

\*\*\* Autres dépenses : surcoûts non prévus au contrat et pris en charges par BM

## Annexe A - Descriptif du cadre juridique et financier

Par délibération n° 2014/595 du 31 octobre 2014, Bordeaux Métropole, compétente en matière de transport urbain, a confié, à la société Keolis, la gestion et l'organisation du service public de transport de voyageurs sur son territoire. La convention de délégation de service public a été signée le 19 novembre 2014, pour une durée de huit ans, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2015. Comme prévu dans la convention, une société dédiée, Keolis Bordeaux Métropole, a été créée pour exécuter le contrat.

La convention fixe les principes contractuels dont essentiellement les suivants :

- Le délégataire assure l'exploitation du réseau de transport urbain (lignes de tramway, lignes d'autobus, service de transport des personnes à mobilité réduite, parcs relais et pôles d'échange, service de station/location de vélos en libre-service, service de navettes fluviales),
- L'offre de service de référence (cf. glossaire) ainsi que le niveau de qualité attendu sont précisés dans la convention,
- Le délégataire met en œuvre les moyens humains et matériels nécessaires à l'atteinte des objectifs fixés par la convention,
- La majeure partie des biens sont mis à disposition du délégataire par le délégant (matériel roulant et infrastructures), le délégataire ayant la charge de les entretenir et d'en renouveler certains dans le cadre d'un plan pluriannuel d'investissement contractuel.

Le délégataire est rémunéré *via* :

- Un « forfait de charges » lui permettant de couvrir les charges fixes et variables liées à l'exploitation du réseau de transport urbain. Il évolue annuellement en fonction de facteurs d'ajustement (indexation, modifications d'offres - cf. glossaire-, variation de la vitesse commerciale (cf. glossaire), prise en compte de pertes kilométriques et prise en compte des taux de marché réels pour le financement des investissements, ...) – cf. article 48 de la convention de délégation,
- Un système d'intéressement, en fonction d'atteinte d'objectifs (liés aux recettes tarifaires et annexes, à la fréquentation, à la qualité de service, au partage des gains de productivité et à la réalisation du plan d'investissement) – cf. article 49 de la convention de délégation,
- Le remboursement de coûts annexes en référence à certains articles de la convention (poses, déposes, consignations et déplacements d'installations) appliqués au cas par cas – cf. annexe 30.2 de la convention de délégation,
- Un système de compensation à la hausse ou à la baisse sur les éventuelles économies liées aux évolutions réglementaires – cf. articles 9.2 et 53.1 de la convention de délégation.

Une avance mensuelle contractuelle est versée au délégataire et une régularisation annuelle en fonction des résultats est calculée au plus tard le 1<sup>er</sup> juin de l'année n+1 et versée avant le 1<sup>er</sup> août n+1 – cf. articles 51.1 et 52.1 de la convention de délégation -.

En parallèle, les recettes (recettes tarifaires, recettes publicitaires, recettes liées à la gestion des espaces commerciaux et recettes liées aux infractions) encaissées par le délégataire sont reversées intégralement au délégant chaque mois.



## Annexe B - Autres projets en cours en 2020

- a) Nouvelle billettique : Le déploiement de la billettique Thalès s'est effectué en juin 2020. L'ensemble des opérations de ventes sont désormais réalisées sur la nouvelle billettique et les nouveaux supports. Les valideurs VIX ont été retirés dans l'ensemble des bus et rames de tramway pour laisser une place exclusive aux valideurs Thalès. La mise en production du système a permis de révéler un certain nombre d'anomalies relatives à la fiabilité et à la performance.
- b) Protection du réseau et sécurisation des dépôts : Depuis plusieurs années, il est acquis par tous que la sécurité de l'activité du réseau TBM constitue un enjeu majeur. L'année 2020 a été consacrée à la rédaction et à la finalisation de l'analyse de risque physique des bâtiments et des infrastructures du réseau. Cette analyse a été initiée en collaboration avec Bordeaux Métropole sur la partie bâtiments. Bordeaux Métropole porte les études et les investissements de cette sécurisation sur les infrastructures des dépôts.
- c) Keolis Bordeaux Métropole accompagne Bordeaux Métropole dans l'élaboration de la future extension de la ligne A en direction de l'aéroport de Bordeaux-Mérignac. La mise en exploitation de cette extension, mesurant 5 kilomètres et desservant 5 nouvelles stations, est prévue fin 2022. L'évolution de la crise sanitaire a nécessité l'adaptation du planning et des équipes constituées.

## Annexe C - Protocoles et avenants

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2015, date d'entrée en vigueur de la délégation de service public, le contrat a fait l'objet de trois protocoles transactionnels et de neuf avenants.

### I) Synthèse des trois protocoles transactionnels :

D'une part, les trois protocoles transactionnels ont eu pour objectif la compensation de surcoûts engagés par le délégataire non prévus au contrat (protocoles transactionnel n°1 et n°2) et la rétrocession des gains de productivité des exercices 2015 et 2016 (protocole transactionnel n°3).

a) **Le protocole transactionnel n°1**, approuvé par délibération n°2016/275 en date du 27 mai 2016 et signé le 15 juin 2016, avait pour objet la sécurisation et la modification provisoire des conditions d'exploitation de la desserte du quartier « Les Aubiers », ainsi que la fermeture partielle pour des raisons de sécurité de la halle du dépôt d'autobus de Lescure. Il s'est élevé à 0,8 M€<sub>2013</sub> HT en faveur du délégataire.

b) **Le protocole transactionnel n°2**, approuvé par délibération n°2016/748 en date du 16 décembre 2016 et signé le 22 décembre 2016, avait pour objet :

- la compensation des surcoûts liés à l'accueil de l'Euro 2016,
- des travaux de remplacements des rails Alimentation par le sol (A.P.S.) sur le cours du XXX juillet,
- et des prestations de maintenance du système A.P.S. non réalisées dans le cadre du marché passé par Bordeaux Métropole avec Alstom et donc confiées au délégataire.

Il s'est élevé à 1,9 M€<sub>2013</sub> HT en faveur du délégataire.

c) **Le protocole transactionnel n°3**, approuvé par délibération n°2019/526 en date du 27 septembre 2019 et signé le 25 février 2020, avait pour objet le règlement du différend concernant le partage des gains de productivité sur la période 2015 à 2018 qui a conduit le délégataire à rembourser le montant dû à la Métropole soit au total 0,3 M€<sub>2013</sub> HT.

### II) Synthèse des neuf avenants :

a) **L'avenant n°1** approuvé par délibération n°2016/387 en date du 8 juillet 2016 et signé le 20 juillet 2016, prenait en compte les impacts techniques et financiers du décalage d'exploitation des extensions des lignes de tramway de la phase III et des dysfonctionnements liés aux nouvelles infrastructures, pour un montant de 0,3 M€<sub>2013</sub> sur la durée du contrat.

b) **L'avenant n°2** approuvé par délibération n°2016/751 en date du 16 décembre 2016 et signé le 9 janvier 2017, avait pour objet la mise à jour de la convention, la prise en compte de l'évolution de la tarification liée aux amendes et l'information préalable de certains dossiers traités dans le futur avenant n°3, sans impact financier.

c) **L'avenant n°3** approuvé par délibération n°2017/412 en date du 7 juillet 2017 et signé le 20 juillet 2017, pour un montant de 33,2 M€<sub>2013</sub> sur la durée du contrat, avait pour objectif d'intégrer les conséquences techniques et financières des évolutions du réseau prévues ou non au contrat et des évolutions du service public de transports urbains justifiant une révision économique et/ou techniques du contrat.

d) **L'avenant n°4** approuvé par délibération n°2017/761 en date du 22 décembre 2017 et signé le 26 janvier 2018, avait pour objet l'adaptation des modalités de remplacement des autobus sinistrés prévues dans la convention initiale, sans impact financier.

e) **L'avenant n°5**, approuvé par délibération n°2018/363 en date du 6 juillet 2018 et signé le 25 juillet 2018, pour un montant de 2,1 M€<sub>2013</sub> sur la durée du contrat, avait pour objet la prise en considération des impacts techniques et financiers entre autres du décalage de la mise en service de la

ligne D, des dysfonctionnements liés aux nouvelles infrastructures, des évolutions réglementaires et légales sur des conditions sociales.

f) **L'avenant n°6**, approuvé par délibération n°2019/394 en date du 12 juillet 2019 et signé le 24 juillet 2019, pour un montant de 16,1 M€<sub>2013</sub> sur la durée du contrat et un objectif de recettes révisé de + 3,9 M€<sub>2013</sub>. Il avait pour objectif les adaptations du réseau par suite des réunions sectorielles (cf. glossaire), les dysfonctionnements liés aux nouvelles infrastructures, la validation des aspects techniques et financiers des vélos électriques, la mise en service de l'extension de la ligne C sur Villenave d'Ornon et certaines mises à jour de la convention et annexes.

Les principaux points de cet avenant sont les suivants :

- 1) L'intégration des nouvelles lignes Bassens-Campus et B.N.S.P. (impact de 8,4 M€ sur le forfait de charges),
- 2) Les renforts de l'offre tramway par l'injection de rames supplémentaires (impact de 4,1 M€ sur le forfait de charges),
- 3) Les adaptations du réseau de bus suite aux réunions sectorielles 2018 (impact de 2,4 M€ sur le forfait de charges),
- 4) Les dysfonctionnements liés aux nouvelles infrastructures (signalisation ferroviaire Phase 3) -impact de 0,8 M€ sur le forfait de charges,
- 5) La mise en service des vélos électriques -impact de 0,4 M€ sur le forfait de charges.

L'impact financier global de cet avenant sur la durée de la convention de délégation s'élève à 16,1 M€<sub>2013</sub> sur 2018-2022. Sur 2020, cet avenant entraîne une hausse du forfait de charges de référence de 4,1 M€<sub>2013</sub> dont 2,6 M€<sub>2013</sub> au titre de l'intégration des lignes Bassens Campus BNSP (Bus à niveau de service performant).

g) **L'avenant n°7** a été signé le 16 mars 2020. L'objet de cet avenant est de considérer les différents impacts liés principalement aux évolutions de l'offre et du patrimoine.

#### Impacts financiers de l'avenant 7

Article 48 et annexe 30.1	2019 K€2013	2020 K€2013	2021 K€2013	2022 K€2013	Total K€2013
<b>Forfait de charges de référence - Annexe 6</b>	<b>224 514</b>	<b>223 902</b>	<b>223 283</b>	<b>220 119</b>	<b>891 817</b>
Sectorielles 2019	658	1 637	1 636	1 553	5 483
Plan Bus - Renforts Lianes et Corols	641	643	640	637	2 561
Mise en service Ligne D	0	1 258	1 264	1 252	3 774
Expérimentation Lianes - ouverture toutes portes	133	178	0	0	311
Achat d'électricité verte pour l'alimentation du tra	0	74	74	75	223
Fourniture et alimentation en biogaz / GNV	0	156	156	156	469
Dysfonctionnement SF et aménagements nécessair	253	0	0	0	253
Aménagements nécessaires pour Bassens Campus	30	86	35	35	187
Décalage de mise en service Bassens Campus et BI	-260	0	0	0	-260
Mise en service de deux nouveaux locaux vélos - P	0	18	18	18	54
Transfert de gestion des équipements "QR codes"	0	53	53	53	158
Mise à jour des droits des demandeurs d'emploi	50	0	0	0	50
<b>Total des ajustements</b>	<b>1 504</b>	<b>4 103</b>	<b>3 877</b>	<b>3 779</b>	<b>13 262</b>
<b>Forfait de charges de référence - Annexe 7</b>	<b>226 017</b>	<b>228 005</b>	<b>227 160</b>	<b>223 897</b>	<b>905 079</b>

Les principaux éléments de l'avenant sont les suivants :

### 1) Evolutions de l'offre justifiant un ajustement technique et financier :

- Adaptations du réseau de bus TBM suite aux réunions sectorielles de 2019 et d'autres nécessités d'ajustements,
- Mise en œuvre du plan bus décidé en janvier 2019 (renforts des Lianes et Corols),
- Impacts de la mise en service de la ligne D et adaptations du taux d'affrètement (cf. glossaire) de bus,
- Expérimentation de la montée des usagers par toutes les portes sur les Lianes 1 et 9,
- Fourniture d'électricité verte pour l'alimentation du réseau de tramway,
- Fourniture et alimentation en biogaz et Gaz naturel pour véhicules (GNV) des bus,
- Mise à jour des droits à la tarification sociale des transports des demandeurs d'emplois.

### 2) Evolutions du patrimoine, des systèmes justifiant un ajustement technique et financier :

- Dysfonctionnements de la signalisation ferroviaire de la phase III,
- Equipements et décalage de mise en service pour les lignes de bus Bassens-Campus et B.N.S.P.,
- Exploitation des nouveaux locaux vélos sur le pôle intermodal de Pessac Alouette,
- Transfert de gestion de l'information numérique aux arrêts,
- Impact de l'expérimentation et évolution des taux de contrôles.

L'impact de cet avenant sur le forfait de charges s'établit à 13,3 M€<sub>2013</sub> sur 2019-2022 (dont 1,5 M€<sub>2013</sub> pour l'exercice 2019 et 4.1 M€<sub>2013</sub> pour l'exercice 2020) pour un objectif de recettes révisé de + 1,3 M€<sub>2013</sub>.

h) **L'avenant n°8**, approuvé par délibération le 19 mars 2021. Il a notamment pour but d'adapter les modalités de calcul des acomptes mensuels pour le reversement des recettes encaissées prévues au contrat initial, dans le contexte de la crise sanitaire liée à la pandémie COVID-19. Alors que les acomptes versés étaient auparavant fixés à 80% du montant du même mois en année N-1, l'avenant 8 fixe le montant de l'acompte à 4 640 K€ HT (soit 5 100 K€ TTC). Le solde, versé à mois échu, est déterminé sur la base de la recette mensuelle réelle constatée sur 2021, comme prévu dans les dispositions initiales.

Outre ces dispositions relatives aux acomptes sur recettes, l'avenant 8 a également pour objectif la prise en compte des adaptations du réseau pour la période 2020-22 pour un montant de 942 K€<sub>2013</sub> sur la durée résiduelle du contrat :

- Ajustements sur les Lianes 2 et la ligne Coro 38 dans le contexte de la mise en service de la ligne D,
- Adaptations d'itinéraires rendues obligatoires, suite à des aménagements contraignants ou favorisant le passage des bus et mise en place de renforts (charges fortes observées sur certains départs de lignes).

i) **L'avenant 9** approuvé par délibération en juillet 2021. Il a pour objet d'intégrer, à la convention de délégation de service public les résultats de la commission de conciliation engagée en application de l'article 76, sur deux différends respectivement nés :

- D'un redressement URSSAF du Déléguataire Keolis Bordeaux Métropole en 2018,
- De la suppression du Crédit d'impôt compétitivité emploi (CICE) à compter du 01/01/2019.

L'avenant 9 prévoit les mesures suivantes :

- L'exclusion des charges et des provisions liées au redressement URSSAF (octroi de cartes de circulation gratuites pour les salariés) des charges de personnel et donc de l'EBE réalisé retenu pour le calcul des gains de productivité sur la période 2015-2022,
- La diminution du forfait de charges par application de la formule d'indexation permettant la prise compte de la baisse des charges patronales de 13% et 7% pour les rémunérations supérieures à 2,5 SMIC (90% des effectifs de KBM) (impact estimé 23.5 M€2013),
- La compensation de la perte de recette induite par la suppression du CICE : impact 17.2 M€2013.

### III) Récapitulatif des impacts des différents avenants et protocoles

Sur la période 2015-2022, l'impact des évolutions contractuelles, tous avenants et protocoles confondus, s'élève à 61,8 M€<sub>2013</sub>, soit 3,66 % du forfait de charges initial de référence, tel que détaillé dans le tableau ci-après :

SYNTHESE DES IMPACTS FINANCIERS SUR LE FORFAIT DE CHARGES		Cumul € <sub>2013</sub>
<b>Forfait de charges de référence</b>		<b>1 687 322 795</b>
<b>Impact des avenants n°1 à 9 :</b>		<b>59 469 539</b>
	Avenant n°1	285 610
	Avenant n°2	0
	Avenant n°3	33 198 989
	Avenant n°4	0
	Avenant n°5	2 097 294
	Avenant n°6	16 058 900
	Avenant n°7	13 262 031
	Avenant n°8	942 386
	Avenant n°9	-6 375 671
<b>Impacts des protocoles n°1, 2 et 3 :</b>		<b>2 366 135</b>
	Protocole n°1	802 974
	Protocole n°2	1 851 457
	Protocole n°3	-288 296
<b>Total des impacts financiers liés aux évolutions contractuelles</b>		<b>61 835 674</b>
<b>Forfait de charges ajusté des avenants et protocoles - Avenant 9 inclus</b>		<b>1 749 158 469</b>
<b>Part relative des impacts financiers sur le forfait de charges de référence</b>		<b>3,66%</b>

### Remarque sur l'incendie du parking des Salinières

L'incendie du parking des Salinières est survenu le 18 mai 2019. A la suite de cet évènement, la circulation de la ligne C du tramway a été interrompue entre la gare Saint-Jean et Quinconces jusqu'au samedi 28 septembre 2019. Cette substitution a nécessité la mobilisation de bus articulés, prélevés sur le reste du réseau. Un dispositif d'information voyageurs et de signalétique a été déployé pendant cette période.

Concernant les impacts financiers sur le contrat, il s'agit d'un cas de force majeure. Par conséquent, sous réserve de la communication par le délégataire du mémoire technico-financier accompagné de l'intégralité des justificatifs nécessaires, la collectivité a accepté la demande du délégataire de compensation des surcoûts. La compensation sera nette des indemnités d'assurance à percevoir. Elle fera l'objet d'un protocole transactionnel, une fois la procédure assurantielle terminée. Keolis Bordeaux Métropole a transmis son mémoire en octobre 2020, faisant état d'un surcoût global évalué à 1,5 M€.

L'indemnisation assurance, à déduire de ce montant n'est pas validée à ce stade, le dossier étant toujours en cours d'instruction par l'expert de l'assurance.

L'engagement de recettes a été corrigé en 2019 (au titre du cas de force majeure).

Par ailleurs, aucun produit d'assurance n'a été comptabilisé à ce titre en 2019 et 2020.

## Annexe D - Glossaire

### Affrètement :

L'affrètement, autrement dit la sous-traitance de transport, concerne des lignes de bus, des services Mobibus, la gestion des V<sup>3</sup>, l'exploitation des parcs-relais et la navette fluviale.

### Modifications d'offres :

Les modifications de l'offre sont définies à l'article 10.3 du contrat « Modifications de l'offre » comme indiquées ci-après :

- Modifications à l'initiative du Délégrant
- Modifications sur proposition du Délégataire
- Les différentes catégories de modifications :
  - 1) Les modifications ponctuelles liées à des déviations (ex. travaux de voirie), chacune d'un volume kilométrique commercial de moins de 15 000 km avec un retour ultérieur à la situation initiale.
  - 2) Les modifications de longue durée (ex. travaux d'extension du tramway, travaux de voirie impactant durablement un ou plusieurs itinéraires).
  - 3) Les modifications pérennes liées à des suppressions ou améliorations d'offre dans le cadre d'une ligne ou d'un ensemble de lignes.
- Modifications liées aux projets nouveaux et à leur date de mise en œuvre
- Modifications du volume de l'offre PMR

### Offre de service de référence :

L'offre de services contractuelle est définie à l'article 10 du contrat « Consistance et modifications de l'offre de transports urbains » et à l'annexe 1 du contrat « Offre de service ».

### Offre kilométrique :

L'offre kilométrique des lignes d'autobus et de tramway, ainsi que de service de transport des personnes à mobilité réduite, désigne le nombre de kilomètres planifiés chaque année sur les différentes lignes.

### Réforme :

Les autobus sont pour la plupart réformés par les exploitants au bout de 15 à 18 ans de service et des kilométrages pouvant atteindre plus de 800 000 km, ou par suite d'un grave accident.

Les collectivités et exploitants ont plusieurs solutions pour se débarrasser des autobus à réformer :

- reprise par un constructeur dans le cadre d'un marché d'achat de bus neufs,
- vente à des négociants ou à d'autres réseaux, en France ou à l'étranger (essentiellement en Afrique et en Europe de l'Est),
- dons à des associations,
- destruction (par suite d'un accident, incendie, panne...).

Il existe une procédure de réforme des biens utilisée afin de formaliser les sorties de patrimoine suivies comptablement par Bordeaux Métropole (exemples : véhicule, outillage, ...). *Référence contractuelle : Article 17.6 « Biens obsolètes - réforme » de la convention de délégation.*

### Réunions sectorielles :

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

### Services spéciaux (dessertes occasionnelles) :

Les services spéciaux ou dessertes occasionnelles (Foire Internationale de Bordeaux, fête de la musique, fête du vin ...) sont définis à l'annexe 1.2 « Descriptif du réseau bus et tramway » et valorisés dans l'annexe 30.1 « Compte d'exploitation et matrice des coûts ».

### Validations :

Les validations proviennent du système billettique et elles déterminent la fréquentation réelle. La base théorique de calcul de l'intéressement à la fréquentation est déterminée chaque année n à partir des objectifs de validations.

*Référence contractuelle : Article 49.2 « Intéressement du Déléataire à la fréquentation (hors PMR) » de la convention de délégation.*

### Vitesse commerciale :

La vitesse commerciale est calculée par le rapport entre les kilomètres réels commerciaux et le temps réel passé pour les réaliser.

*Références contractuelles :*

- Article 47.1.3 « Impact sur l'engagement de recettes des variations de vitesse commerciale » de la convention de délégation »,
- Article 47.1.4 « Correction de l'engagement de recettes » de la convention de délégation,
- Article 48.2.4 « Prise en compte de la variation de la vitesse commerciale (FC4n) » de la convention de délégation,
- Annexe 14 « Mesure de la vitesse commerciale bus et tramway » de la convention de délégation,
- Annexe 17.2 « Intéressement aux recettes tarifaires » de la convention de délégation.

### Voyages comptables :

Nombre de titres vendus auquel est appliqué un coefficient de mobilité contractuel.

La détermination des voyages comptables provient de l'application aux quantités de titres vendus d'un coefficient de mobilité par titre.

*Références contractuelles :*

- Article 10.2 « Consistance de l'offre » de la convention de délégation »,
- Annexe 7 « Voyages comptables et Clés de Mobilité » de la convention de délégation.









Esplanade Charles-de-Gaulle  
33045 Bordeaux Cedex  
T. 05 56 99 84 84  
F. 05 56 96 19 40  
[www.bordeaux-metropole.fr](http://www.bordeaux-metropole.fr)