



Les transports
transformés

L'année
2004

Rapport **2004** d'activités



TRAM ET BUS DE LA CUB



L'année 2004

Les transports en commun transformés !

2004 a été l'année d'un profond bouleversement de l'ensemble du réseau de transport en commun de la Communauté Urbaine de Bordeaux .
Une année marquée principalement par :

- **1) La mise en service** des lignes de tramway B et C,
- **2) La restructuration** du réseau bus,
- **3) La mise en service** de 7 parcs-relais automobiles et vélos,
- **4) L'augmentation** sensible des effectifs de Connex Bordeaux
- **5) Une année de mise au point**

Cette évolution a nécessité la mobilisation de l'ensemble du personnel Connex pour maîtriser les nouvelles technologies mises en œuvre et accompagner la clientèle dans sa phase d'appropriation du nouveau réseau au travers notamment d'une importante campagne de sensibilisation et d'information.

La mise en service de 2 nouvelles lignes de tramway :

La ligne B (Bougnard/Quinconces), mise en service le 3 juillet 2004, passe par l'hyper centre bordelais avec le Grand Théâtre, le cours de l'Intendance et la rue Vital Carles. Elle file vers la Victoire pour rejoindre Talence via le cours de l'Argonne et irriguer le Domaine Universitaire. Elle compte 20 stations dont



deux de correspondance (ligne A à Hôtel de Ville et ligne C à Quinconces).

La ligne C (Saint Jean/Quinconces), mise en service le 24 avril 2004, part de la Gare Saint-Jean et rejoint les quais. Elle remonte ensuite vers le nord, le long de la Garonne. Elle compte 7 stations avec deux points de correspondance (ligne A à Porte de Bourgogne et ligne B à Quinconces) et à chacune de ses extrémités deux pôles d'échanges avec les bus urbains et interurbains.

En 2004 ce sont donc 22,2 km de réseau et 44 rames qui ont été mis en service. Un réseau opérationnel de 5h00 du matin à 1h00 du matin, soit 20 heures de service par jour.





La restructuration du réseau bus :

Avec la mise en service des lignes de tramway, c'est l'ensemble du réseau bus qui a été restructuré. Une modification en profondeur : changement de nom pour le réseau et certaines lignes, nouveau logo, modification d'itinéraires, suppression de lignes, création de lignes, changement des horaires, nouvelle tarification...

Le nouveau réseau bus a été mis en place le 3 juillet avec pour objectif de coordonner les fréquences des divers modes de déplacement et éviter, dans la mesure du possible, les effets de rupture de charges. Pour cela, les principes de cette restructuration du réseau bus ont été les suivants :

- dessertes des lieux à haute fréquentation par le tramway,
- rabattement des lignes de bus au plus tôt sur les stations de tramway,
- hiérarchisation du réseau bus pour une meilleure lisibilité : itinéraires protégés, dessertes de périphérie à périphérie, réseau de soirée, transport à la demande (TAD)...
- création de parcours express en complément du réseau structurant pour les communes éloignées.

Un bouleversement en profondeur qui a nécessité une importante campagne de sensibilisation et d'information auprès de notre clientèle. Il a été fait appel à tous les supports de communication existants : Internet, événementiel, partenariats médias (télévision, presse, radio) dépliants et guides variés, présence sur le terrain pour informer directement la clientèle...

Le personnel de Connex Bordeaux a su se mobiliser pour que cette importante mutation se passe dans les meilleures conditions et en temps voulu : par exemple, en 72H00 les équipes de maintenance sont intervenues sur le réseau pour installer les nouveaux arrêts :

101	arrêts renommés
356	arrêts supprimés sur 389 arrêts créés
34	arrêts déplacés

Les adaptations et modifications apportées par la suite sur certaines lignes, notamment 1 et 4, pour faire face aux réclamations de la clientèle ont nécessité, là aussi, une grande réactivité de nos équipes commerciales et techniques.

Le pôle d'échange des Quinconces est devenu le coeur du réseau TBC. 17 lignes de bus et les lignes B et C du tram s'y rencontrent pour y échanger chaque jour leurs milliers de clients. Les voyageurs peuvent y trouver les services d'un relai multiservices et d'un vaste espace commercial TBC.



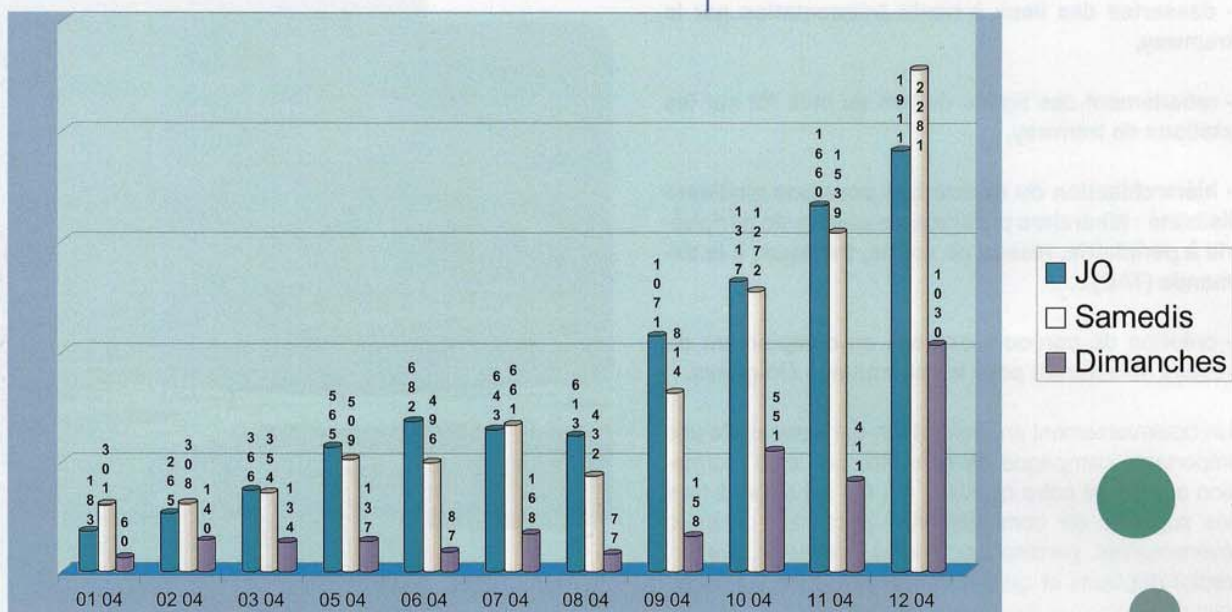
L'année 2004



Ouverture de 7 parcs-relais :

Aujourd'hui 7 parcs-relais permettent à la clientèle de laisser leur voiture pour terminer leur déplacement en utilisant les transports en commun : Lauriers (197 places), Galin (440 places), Buttinière sur la ligne A (600 places), Bougnard (160 places), UNITEC (250 places), Arts et Métiers pour la ligne B (600 places) et Stalingrad (250 places).

Nombre moyen de véhicules par type de jour



Ces parcs-relais séduisent de plus en plus d'automobilistes. On dénombre à fin décembre 2004 une fréquentation de 102 136 véhicules à Buttinière, 50 726 à Galin, 49 814 à Lauriers, 28 188 à Bougnard.

Recrutement de 157 personnes et investissement dans la formation :

Durant l'année, un important recrutement a été réalisé pour faire face d'une part à l'accroissement des tâches et à la profonde mutation de nos métiers et d'autre part à la conjugaison de départs à la retraite, plus nombreux que les années précédentes en raison des mesures « Fillon », et un besoin en conducteurs plus important que prévu initialement pour le réseau bus (réseau de substitution, création de la ligne 4, renforcement de la ligne 1...).

112	conducteurs
32	ouvriers
10	employés
3	cadres

La formation du personnel Connex est restée prioritaire. Elle s'est élevée à 1 886 K€ soit 3,5 % de la masse salariale. En 2004, 1 077 stages ont été effectués totalisant 42 221 heures de formation.

Durant 2004, le visage des transports dans la Communauté Urbaine de Bordeaux a changé du tout au tout. Pour y répondre des moyens importants ont été mis en œuvre et le travail accompli pour l'ensemble des intervenants a été considérable. Cette année restera sans aucun doute inscrite à jamais dans la mémoire des différents acteurs qui ont contribué au succès de cette formidable mutation.

Une année de mise au point

La première enquête de satisfaction réalisée auprès de la clientèle sur les lignes A et C dans le cadre de la procédure de certification de celles-ci fait apparaître que 80,6 % des personnes interrogées pour la ligne A et 91,8 % pour la ligne C sont satisfaites du tram.

C'est d'abord pour la ponctualité accrue par rapport aux autres modes de transport que l'on préfère le tramway, la principale réserve qui est faite concerne bien entendu les nombreuses pannes qui ont émaillées la mise en service des différentes lignes tout au long de l'année 2004.

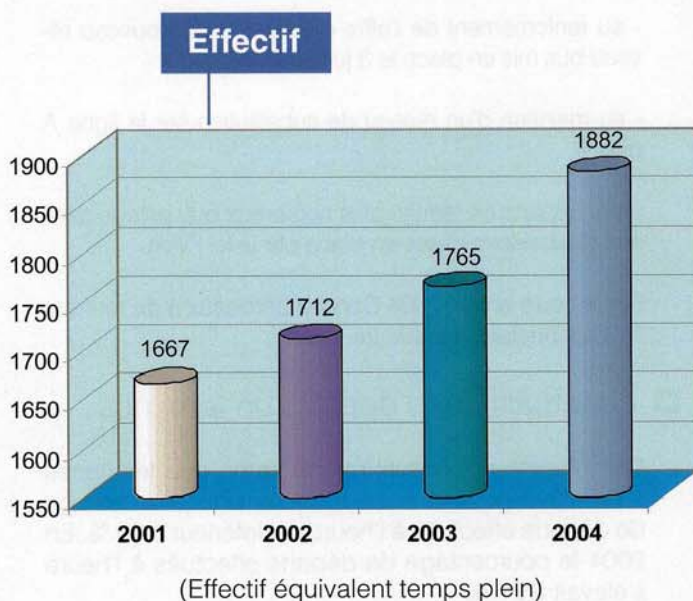
Le réseau tram s'est fiabilisé progressivement avec le déploiement des nouveaux boîtiers d'alimentation électrique de J 1 à J 9, chaque évolution traitant d'un problème analysé et corrigé. Durant cette année, c'est le constructeur ALSTOM pour le matériel roulant et AMEC SPIE pour l'APS qui ont assuré les dépannages, dans le cadre de la garantie du matériel contre les anomalies de fonctionnement. Cela n'a pas empêché Connex Bordeaux de développer ses propres compétences, notamment au travers de son service maintenance et installations fixes. Composé d'une quarantaine de personnes, ces techniciens de maintenance ont acquis une expérience approfondie du tram. Ils interviennent, 24H00 sur 24H00, pour la maintenance ou la réparation de l'ensemble des systèmes en place : stations, voies, lignes aériennes de contact ou l'entretien des installations électriques (signalisation, alimentation)...

Les taux d'interruption générale des lignes A + B + C (APS, matériel, accidents voyageurs, incivilité, manifestations), bien qu'encore très importants, ne représentaient plus en décembre que 2,1 % des heures d'exploitation après avoir été de 10,3 % en juillet.

Ce fonctionnement dégradé du réseau a provoqué le mécontentement et de nombreuses réclamations de la clientèle entraînant une tension sociale au sein du personnel en contact avec les clients.

Pour faire face aux dysfonctionnements, un réseau de 6 bus de substitution a été mis en place d'abord sur la ligne A puis sur la ligne B.

Durant 2004, le visage des transports dans la Communauté Urbaine de Bordeaux a changé du tout au tout.



Qualité de service Une priorité

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

- **La certification qualité** d'un certain nombre de services,
- **Le suivi d'indicateurs qualité** sur des éléments clés du service au client,
- **La mesure de la satisfaction** du client conduisant aux actions correctives.

Connex Bordeaux a poursuivi sa démarche qualité et a mesuré les différents objectifs précisés dans le plan qualité établi avec la CUB en 2001.

(Les indicateurs remis mensuellement à la CUB sont les suivants :

□ Production bus :

Respect de l'offre - parcours perdus

L'objectif est d'avoir moins de 0,6 % de parcours perdus chaque mois sur l'ensemble du réseau, avec pénalisation si cette norme est dépassée sur plus de 10 % des jours du mois. Un suivi ligne par ligne est également effectué avec pour objectif d'avoir moins de 6 % de parcours perdus par mois avec pénalisation si cette norme est dépassée sur plus de 10 % des jours du mois.

En 2004, le pourcentage de parcours perdus par rapport au nombre de parcours théoriques s'élevait à **0,97 %**. C'est le seul critère qualité qui n'a pas été respecté en 2004. Un résultat qui s'explique par le problème de sous effectif de conducteurs receveurs rencontré par le réseau suite :



- aux reports des mises en service de lignes B et C
- au renforcement de l'offre de service du nouveau réseau bus mis en place le 3 juillet 2004
- au maintien d'un réseau de substitution sur la ligne A puis B
- aux départs en retraite plus nombreux que prévus suite aux dispositions mises en place par la loi Fillon.

Sur la seule année 2004 Connex Bordeaux a du recruter 112 conducteurs receveurs.

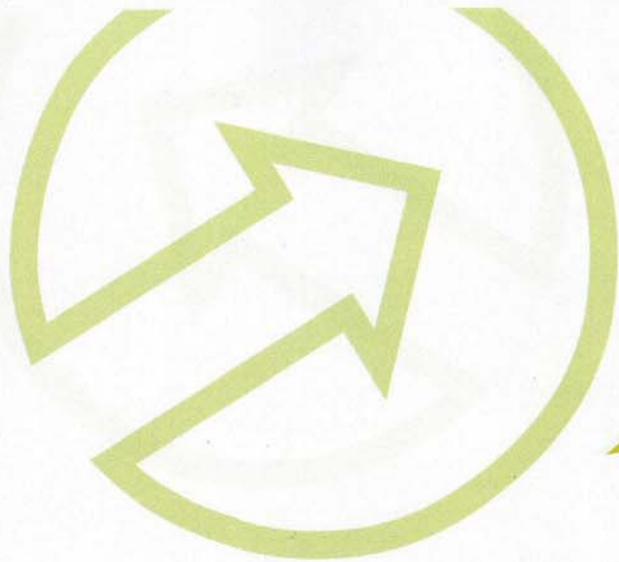
□ Ponctualité des départs en terminus

Cet indicateur mensuel ne concerne que les lignes S.A.E. Une pénalité est appliquée si le pourcentage de départs effectués à l'heure est inférieur à 90 %. En 2004 le pourcentage de départs effectués à l'heure s'élevait à **91 %**.



Qualité de service

Une priorité



Maintenance :

Disponibilité des équipements

Composteurs : l'objectif minimum est de 80 % et l'objectif qualité est de 90 %.

En 2004, la disponibilité des composteurs a été de **99,8 %**.

Pour information, la disponibilité des panneaux SAIV a été de 71 %.

Fiabilité des autobus

Notre taux de panne doit être inférieur à 2,7 pour 10 000 kilomètres. En 2004, celui-ci était de **1,22**.

Propreté des autobus

La notation va de 0 à 35 (35 étant la meilleure note) et ne doit pas être inférieure à 25. En 2004, les notes ont été comprises entre **26,3 et 27**.

Propreté des locaux ouverts au public

Une échelle de notation allant de 0 à 3 (3 étant la meilleure note) est attribuée chaque mois. Celle-ci ne doit pas être inférieure à 2. Durant l'année 2004, les notes obtenues ont été comprises entre 2,03 et 2,8.

La moyenne annuelle est de **2,39**.

Information et relation clientèle :

La charte de l'information clientèle

Tous les arrêts sont équipés des horaires de passage aux arrêts et d'un plan de ligne sur fond de carte.

Le plan schématique du réseau est installé sur **1 385 arrêts** (soit 40,6 %).

Information embarquée dans les bus

Notée sur 2 000 points, la note attribuée ne doit pas être inférieure à 1 600 points. L'objectif qualité est fixé à 1 800 points.

Les notes ont été comprises en 2004 entre 1 830 et 1 954, les résultats mensuels sont compris entre 91,5 % et 97,7 %.

La moyenne annuelle des résultats est de **95 %**.

Traitement des réclamations

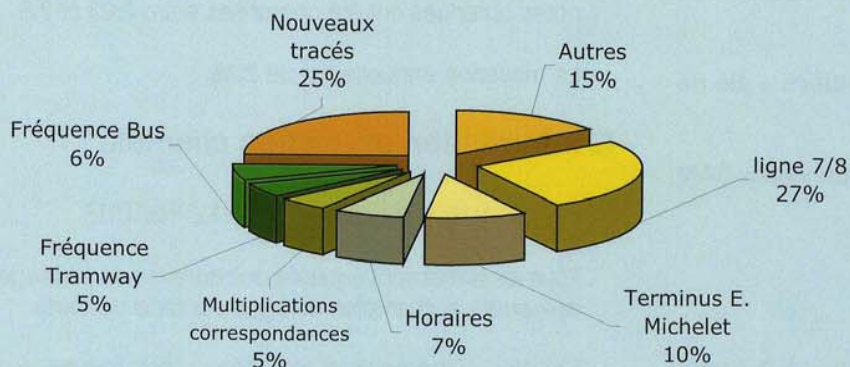
L'objectif pour la réponse aux réclamations clients est 80 % dans un délai de 15 jours. La limite inadmissible est de 30 jours (toute réponse dans un délai supérieur devant faire l'objet d'une enquête pour analyse des causes de ce retard et mise en place d'actions correctives). En 2004, **100 %** des réponses ont été faites dans un **délai de 30 jours** et **93,8 %** dans un **délai de 15 jours**.



Qualité de service Une priorité



La mise en service du réseau restructuré a générée à elle seule 390 réclamations écrites. Celles-ci se répartissent comme suit :



□ Le service Sécurité :

Disponibilité des équipements de sécurité

100 % des interventions doivent être réalisées dans un délai maximum de 30 mn. En 2004, **99,03 %** des interventions ont été réalisées dans un délai maximum de 30 mn et le délai moyen d'intervention a été de **10 minutes et 18 secondes**.

Disponibilité des systèmes de prévention

90 % des clients et des personnels doivent disposer du service de référence. En 2004, **56,53 %** ont disposé de système de prévention. De même, 95 % des contrôles des enregistrements des disques durs doivent être exploitables. En 2004, **64 %** des disques durs contrôlés ont été opérationnels.

En plus de ces différents indicateurs retenus contractuellement pour mesurer la qualité de service, il est communiqué chaque mois à la Communauté Urbaine, dans le domaine de la sécurité, **une mesure régulière des agressions (78 en 2004 dont 26 verbales) et des accidents corporels graves bus (5 en 2004)**



Qualité de service Une priorité

LA CERTIFICATION

NF SERVICE :

En 2004, Connex Bordeaux a confirmé **la certification NF Service de 2 lignes de bus (35 et SM devenue 53) et de son service de contrôle**. Cette certification couronne le travail effectué par les différents services depuis plusieurs années et plus particulièrement depuis les trois dernières années.

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

Ces objectifs concernent :

- la ponctualité (aucune avance n'est tolérée et 5 minutes de retard maximum sont acceptées), l'information (dans les autobus, aux points d'arrêt, dans les espaces commerciaux, au téléphone avec Allotbc),
- l'information en situation perturbée programmée et non programmée,
- le professionnalisme de notre personnel (attitude commerciale de nos chauffeurs, confort de conduite, port de la tenue, accueil dans les espaces commerciaux, au téléphone (Allotbc et centre de recouvrement), comportement de nos contrôleurs),
- fiabilité des autobus,
- taux de fraude,
- réponse aux réclamations clients,
- netteté/propreté (des véhicules, des points d'arrêt, des espaces commerciaux et centre de recouvrement),
- taux de charge.

En 2004, Connex Bordeaux a développé son partenariat avec la Communauté Urbaine de Bordeaux par la réalisation de mesures sur le terrain concernant plusieurs des éléments cités précédemment, avec mensuellement une journée par ligne consacrée aux contrôles.

ISO 9001/2000

Le Service Technique était certifié ISO 9002 (1994) pour la maintenance des véhicules depuis 1997. En 2003 le renouvellement de la certification comprend le passage de la norme ISO 9002/94 à la norme ISO 9001/2000 et intègre dans le périmètre de la certification les activités maintenance du matériel roulant tramway.



Qualité de service Une priorité

(Le baromètre
de satisfaction

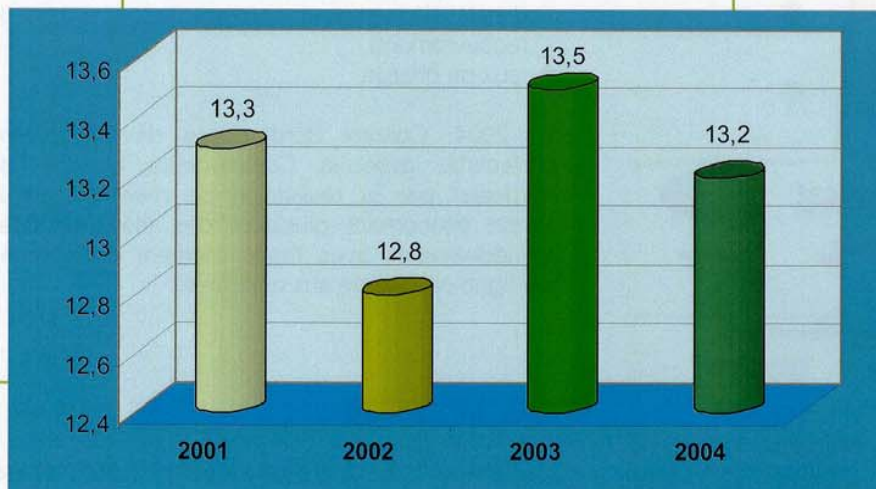
L'enquête a été réalisée du 8 au 29 novembre 2004 auprès de 1018 clients du réseau TBC selon une méthodologie identique aux années précédentes.

Trois types de clientèle ont été identifiés :

- Les clients mixtes utilisant le tramway et le bus
- Les clients utilisant exclusivement le bus
- Les clients utilisant exclusivement le tramway

Les résultats obtenus en 2004 sont relativement stables par rapport aux autres années.

Évolution de la note de satisfaction globale depuis 2001 :



La note de satisfaction globale pour l'année 2004 s'élève à


13,2/20

Réalisée quatre mois seulement après la mise en service du nouveau réseau (3 juillet 2004) la hiérarchisation des attentes de la clientèle illustre bien le fait que nous sommes encore, au moment de la réalisation de l'enquête, dans une période d'apprentissage et de découverte de celui-ci.





Baromètre satisfaction



(La hiérarchisation des attentes

Les 4 tableaux qui suivent , classent les différentes attentes de la clientèle en ordre de priorité avec leur note de satisfaction, et ce pour chaque item .

Jusqu'en 2003, les dix attentes prioritaires de la clientèle concernaient essentiellement :

- la performance du mode bus (attente / ponctualité),
- la qualité du voyage (information sur les heures de passage et d'arrivée, attitude des conducteurs, propreté des véhicules, espace disponible en heures de pointe....)

Tous les items liés aux caractéristiques et à l'organisation du réseau se positionnaient plutôt au second rang (facilité à se rendre d'un quartier à un autre, simplicité des correspondances, desserte des TC dans le quartier, facilité à trouver le bon arrêt et le bon bus).

En 2004, les attentes prioritaires de la clientèle concernent exclusivement l'organisation du réseau et ses caractéristiques intrinsèques. La performance du mode bus arrive en deuxième position . Tous les items plus qualitatifs liés à la qualité du voyage et au personnel TBC se trouvent relégués en troisième position. La nouvelle hiérarchisation des attentes illustre donc bien le fort besoin des usagers de maîtriser l'organisation de leurs déplacements sur l'agglomération.







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

* La note indiquée en face de chaque item correspond à une note de satisfaction sur une échelle de 0 à 20.

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





* La note indiquée en face de chaque item correspond à une note de satisfaction sur une échelle de 0 à 20.

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

* La note indiquée en face de chaque item correspond à une note de satisfaction sur une échelle de 0 à 20.

BAROMÈTRE SATISFACTION 2004 - CONNEX Bordeaux

CLIENTS EXCLUSIFS TRAM

	Critères prioritaires	Critères importants	Critères secondaires
20			
Excellent 	<p>Q08T Connaissance heure de passage du tram à l'arrêt 16,0</p> <p>Q25 Rapidité du trajet transports en commun par rapport à la voiture 15,2</p>	<p>Q16T Conduite des conducteurs de tram 15,1</p>	<p>Q11T Facilité à accéder aux arrêts et à monter dans le tram 16,5</p> <p>Q35 Compétence du personnel des Espaces-Accueil 16,1</p> <p>Q15T Propreté intérieure du tram 16,1</p> <p>Q32 Facilité à trouver point d'achat des titres 16,0</p> <p>Q31 Présence d'un titre de transport adapté 15,9</p>
15			
Assez bon 	<p>Q36 Facilité à comprendre l'information sur les horaires 14,6</p> <p>Q07T Ponctualité des tramways 13,6</p> <p>Q06T Temps d'attente du tram à l'arrêt 13,4</p>	<p>Q17T Utilité des informations données aux arrêts de tram 14,2</p> <p>Q14T Sentiment de sécurité à l'intérieur du tram 13,7</p> <p>Q24 Facilité à trouver le bon arrêt et la bonne ligne 13,2</p>	<p>Q29 Facilité à rejoindre "Allô Bus" 14,8</p> <p>Q23 Facilité à se rendre d'un quartier au centre ville 14,6</p> <p>Q34 Temps d'attente achat titre / Espaces-Accueil 14,3</p> <p>Q28 Attitude des contrôleurs avec la clientèle 14,3</p> <p>Q13T Sentiment de sécurité aux arrêts de tram 13,9</p>
13			
Passable 	<p>Q10T Connaissance heure d'arrivée à destination / tram 11,4</p>	<p>Q33 Prix des titres de transport 12,3</p> <p>Q38 Rapidité d'info en cas de perturbations sur le réseau 11,7</p> <p>Q22 Facilité à se rendre d'un quartier à un autre hors centre ville 11,5</p>	<p>Q27 Perception du réseau de soirée 13,5</p> <p>Q21 Desserte des transports en commun dans le quartier 13,0</p> <p>Q12T Confort aux arrêts de tram 12,3</p> <p>Q26 Simplicité des correspondances 12,1</p>
10			
Insuffisant 	<p>Q09T Espace disponible en heures de pointe dans le tram 8,8</p>		

* La note indiquée en face de chaque item correspond à une note de satisfaction sur une échelle de 0 à 20.

NOTE GLOBALE RÉSEAU TBC : 13.8 / 20

Le réseau en 2004

(Repères

(L'EFFECTIF

- 25 ● Cadres
- 272 ● Agents de Maîtrise
- 1 350 ● Conducteurs-receveurs
- 52 ● Employés
- 288 ● Ouvriers

1987 Personnes travaillent
au réseau



(LE PARC DE VEHICULES

Le parc de véhicules utilisés au 31.12.2004 est de 554 véhicules.

Tramway

44 ● Rames

Parc bus

184 ● Articulés (dont 25 GNV)

300 ● Standard (dont 118 GNV)

13 ● Autobus à gabarit réduit

7 ● Minibus

504 autobus

6 ● Navettes électriques

Total : 554 ● véhicules

L'âge moyen du parc bus est de 8,38 ans (7,74 ans en 2003)



LA VITESSE COMMERCIALE

La vitesse commerciale des autobus s'est nettement dégradée par rapport à 1999 : 16,58 Km/h au lieu de 17,5 Km/h à réseau comparable, soit une baisse de 5,3 % ce qui génère des surcroûts d'exploitation très importants.

L'objectif de vitesse commerciale pour le tramway a été fixé à 20 km/h, la moyenne atteinte en 2004 s'élève à 16,56 km/h, ce qui constitue un niveau normal voire plutôt bon et encourageant pour une première année d'exploitation.

	2003	2004
Bus	non significatif	16,58 km/h
Tram	non significatif	16,56 km/h

Le réseau en 2004

L'OFFRE

	2003	2004	Variation
Nombre de kilomètres tous services	22 423 569	23 607 736	+ 5,3%
dont tous services Connex :	19 707 193	20 721 852	+ 5,1%
dont tram :		1 449 321	
Services réguliers affrétés :	2 716 376	2 885 884	+ 6,2%

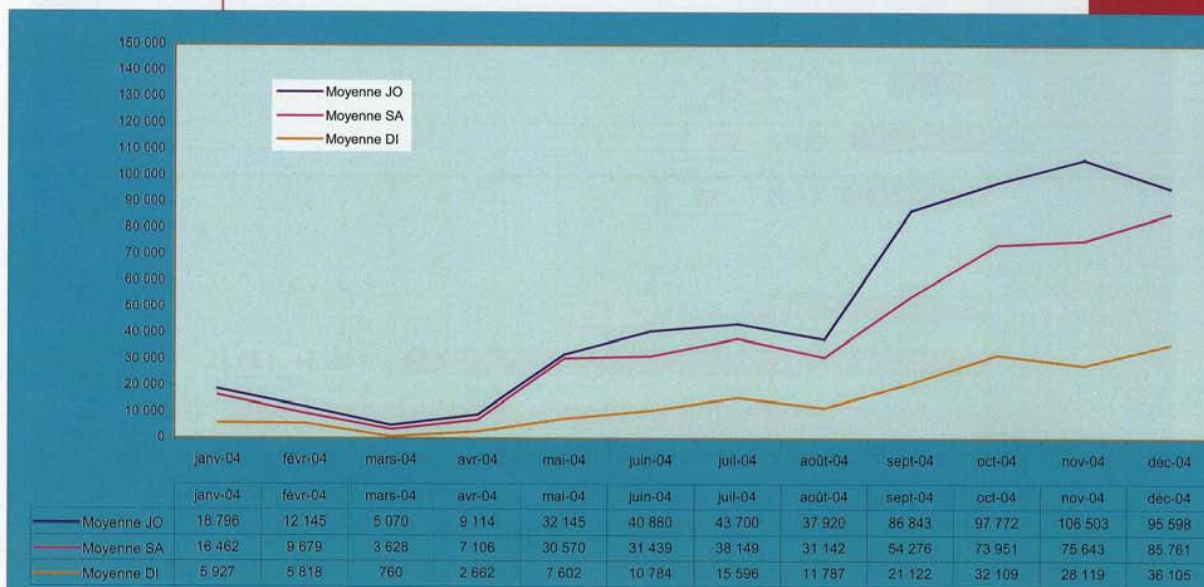
LA FREQUENTATION

	2003	2004	Ecart %
Bus	54 747 038	41 141 903	
Tram		17 987 018	
TOTAL	54 747 038	59 128 921	+8 %*

* La méthode de dénombrement des voyages a été modifiée en 2004.



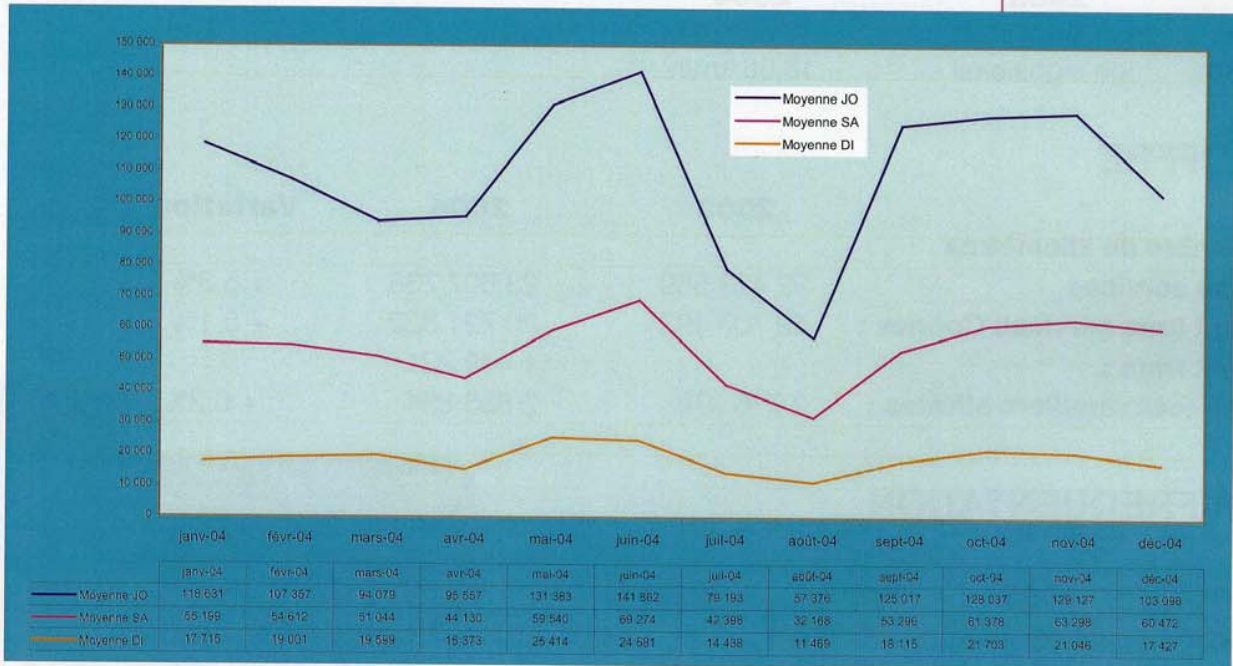
Evolution de la fréquentation tramway par type de jour



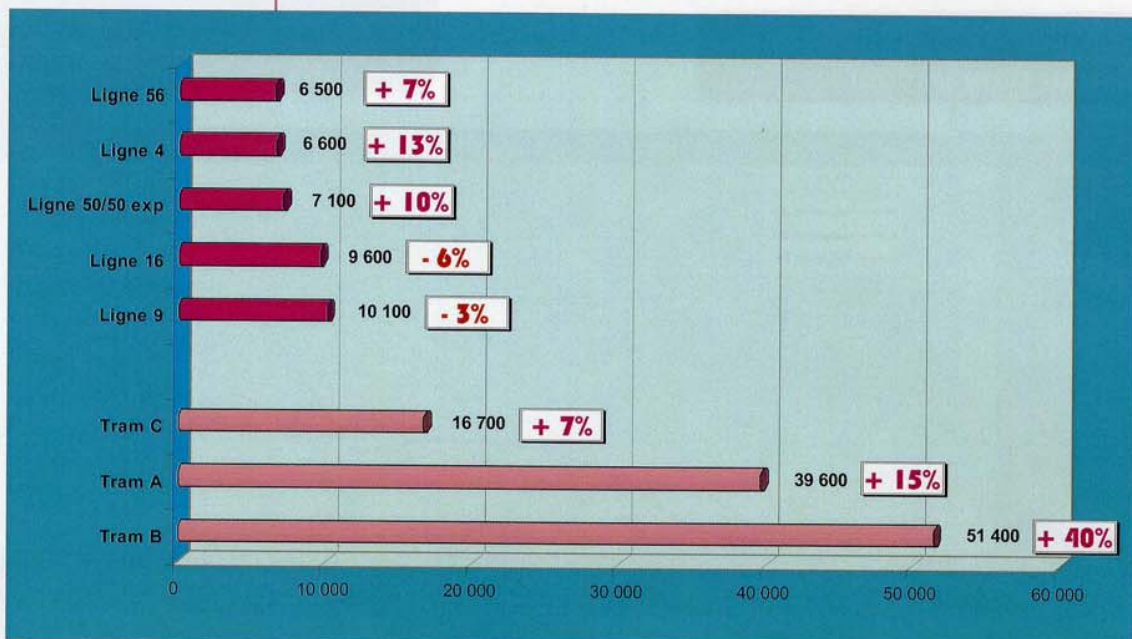
Le réseau en 2004

Le trafic tram représente près de 50% du trafic total du réseau

Evolution de la fréquentation bus par type de jour



Fréquentation Novembre 2004
Pourcentage évolution Septembre 2004 à Novembre 2004



Fréquentation moyenne en jours ouvrables Novembre 2004 (y compris non validation)

LA TARIFICATION les changements

	TARIFS AU 1/07/2003	TARIFS ayant été modifié le 03/07/2004
Tickartes		
1 Voyage - mise en correspondance le 24/04/2004	1,15 €	1,30 €
10V plein tarif	8,60 €	9 €
5V plein tarif		4,50 € (Création)
10V tarif réduit	5,25 €	5,50 €
10V aller-retour	6,85 €	Supprimé
12V carte hebdomadaire	6,50 €	Supprimé
Pass		
Hebdo 7j glissants		8,50 € (Création)

Pour favoriser l'intermodalité, la part TBC des tarifs combinés SNCF et Carbus est passée de 7,20 € à 6,40 €.

Le réseau en 2004

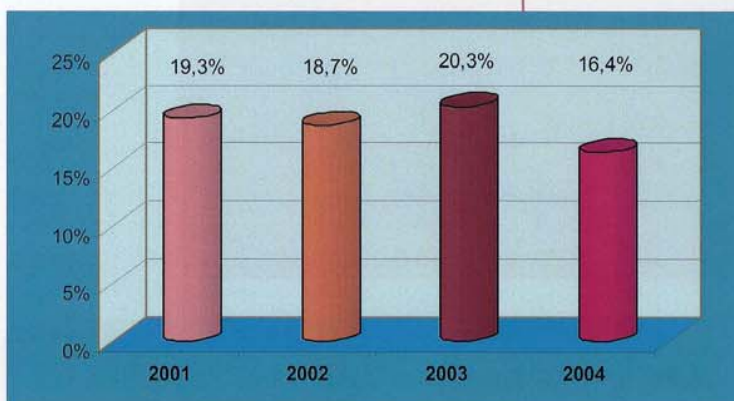
Augmentation pondérée tous titres des tarifs : 1,61%

LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE

Le nombre de Vérificateurs de Perception a augmenté de manière sensible avec l'arrivée du tramway. Un renforcement justifié par le fait que l'on ne contrôle pas une rame de tramway de 44 mètres de long comme un bus. 63 vérificateurs de perception interviennent désormais sur tout le réseau (contrôle indifférencié des bus et tram) soit 20 de plus qu'avant l'arrivée du tram.

- Les résultats de l'enquête fraude 2004 : 16,4 % pour un objectif d'intéressement situé entre 13,78 % et 17,22 %
- Le taux de non validation des abonnements 2004 (11,8 %) est en baisse par rapport au taux constaté en 2003 (14,8 %)

Taux de fraude



□ Le service recouvrement

	2003	2004	△ %
Taux de recouvrement :	25,67 %	30,02 %	+ 14,49 %
Sommes encaissées :	487 369 €	753 172 €	+ 35,29 %



Année après année, le service recouvrement améliore son efficacité, grâce notamment à l'amélioration des outils de suivi et de relance mais surtout à la collaboration renforcée et étroite des unités de contrôle, de recouvrement et de commercialisation des titres.

Les résultats Financiers de TBC

L'année 2004 s'illustre principalement par l'amélioration du taux de couverture « recettes/dépenses ». Les surcoûts dus à la mise en service du tramway sont fortement compensés par l'augmentation sensible des recettes : + 22%

	2003	2004	%
Contribution forfaitaire (en milliers d'euros)	109 741	116 773	+ 6,4%
Recettes d'exploitation (en milliers d'euros)	22 263	27 157	+ 22%
Recettes/Dépenses	20,3%	23,3%	
Compensations sociales (en milliers d'euros)	15 559	16 044	+2,4%
Déficit (hors aides) (en milliers d'euros)	71 919	73 572	+2,3%

Repères	2003	2004	%
Dépenses/Kilomètre	4,65 €	5,21 €	+12%
Recettes/Kilomètre	0,94 €	1,21 €	+29%
Dépenses/Voyage	2,00 €	1,97 €	-1,5%
Recettes/Voyage	0,41 €	0,46 €	+12,2%
Déficit/Voyage	1,59 €	1,25 €	-21,4%



Résultats de l'année 2004

Les résultats Financiers de TBC

2003
2004

Dépenses d'exploitation

(en millier d'euros)

Prix forfaitaire contractuel actualisé	105 458	114 526
Incidence des investissements CUB	367	- 93
Valorisation des modifications de l'offre	858	- 2 969
Variations calendaires	- 720	30
Vitesse commerciale	26	998
TIPP	- 147	- 136
Pénalités qualité	- 65	- 166
Primes qualité	57	50
Effets des grèves	- 526	- 15

Prix forfaitaire

105 308
112 225

Intéressement recettes	496	277
Intéressement amendes	-	151
Intéressement publicité	68	- 21
Intéressement fréquentation	- 79	- 84
Impôts et taxes	3 948	4 225

Total dépenses

109 741
116 773

Recettes d'exploitation

Vente de titres	20 238	24 767
Amendes	488	753
Frais établissement des cartes	69	56
Redevance publicité	1 378	1 439
Dessertes hors CUB ^(*)	85	132
Transports occasionnels ^(*)	5	2

Total recettes

22 263
27 149

Déficit

87 478
89 624

Aide de la CUB aux tarifs catégoriels

15 559
16 044

Déficit hors aides catégorielles

71 919
73 564

(*) Perçu directement par la CUB

Les résultats Financiers de TBC

TRAM ET BUS DE LA CUB



RECETTES TITRES TRANSPORT

2003

2004

Titres oblitérables

- Tickarte 1 voyage	3 365 000,27	3 050 282,69	€
- Tickartes 10 voyages	6 292 495,47	7 556 326,49	
- Tickartes 10 voyages tarif réduit	842 254,16	901 266,80	
- Tickartes aller retour	607 173,29	300 450,25	
- Cartes hebdomadaires	744 592,01	343 284,32	
- Vente distributeurs	237 014,39	2 487 337,75	
- Parcs-relais	4 884,55	399 872,39	
- Tickartes Hebdo. 7 jour		401 239,99	

Sous-total titres oblitérables

12 093 414,14

15 440 060,68

+ 27,7 %

Abonnements

- Bordeaux scolaires	264 763,54	371 407,27
- Bordeaux étudiants	66 590,16	99 107,49
- Ligne plein tarif	30 282,47	
- Ligne scolaires	17 485,36	
- Clip jeune	64 301,86	61 875,83
- Cartes foire	14 245,29	12 722,75
- Pass jeune	5 750 397,56	6 462 898,19
- Ter - Bus (SNCF)	182 310,29	207 049,42
- Car-Bus		11 239,29
- Cité Pass mensuel	566 867,52	583 061,70
- Cité Pass annuel	707 368,86	935 661,89
- Cité Pass Groupe	206 982,05	421 432,93

Sous-total abonnements

7 871 594,96

9 166 456,76

+ 16,4 %

Titres de transport divers (cartes)

- Permis administrations	227 970,04	113 535,93	€
- Cartes spéciales congrès	5 450,61	17 053,87	
- Cartes groupes	37 055,20	63 264,57	
- Cartes Bordeaux découverte	42 321,99	64 811,75	
- Régul. recettes titres	- 40 063,62	- 98 001,84	

Sous-total cartes

272 734,22

160 664,28

TOTAL

20 237 743,32

24 767 181,72

+ 22,4 %

AUTRES RECETTES

Prestations de services

- Frais d'établissement de cartes	68 590,18	56 250,14
-----------------------------------	-----------	-----------

Amendes

	488 439,46	753 045,60
--	------------	------------

Redevance publicité

	1 378 148,00	1 439 473,64
--	--------------	--------------

Intérêts de retard

419,47

TOTAL DES RECETTES

22 173 340,43

27 015 951,10



Les résultats **Financiers** de Connex Bordeaux



L'année 2004 a été une année de profond bouleversement de l'ensemble du réseau. Cette évolution a demandé la mobilisation du personnel et d'importantes campagnes de communication et d'information tant en interne que auprès de notre clientèle.

Le chiffre d'affaires s'est élevé à 116 221 K€ contre 107 537 K€ en 2003, soit une progression de 8,1 %.

Dans un même temps, les charges d'exploitation se sont accrues de 10,6 %. Cet écart se traduit par un résultat d'exploitation de 1 658 K€ inférieur à celui de 2003 : 2 724 K€.

Les facteurs principaux d'accroissement des charges ont été une variation de la masse salariale de +9,4 % Combiné à un accroissement du prix moyen du gazole de 11,3 %.

En outre d'importants moyens ont été consacrés au lancement du nouveau réseau.



Les résultats Financiers de Connex Bordeaux

 **connex** Bordeaux

€

(en milliers d'euros)

	2003	2004	%
Chiffre d'affaires	107 537	116 221	+8,1 %
Autres produits	1 078	2 522	
Total produits	108 615	118 743	
Total des charges	105 891	117 085	+ 10,6 %
dont salaires et charges	70 827	77 517	+ 9,4 %

(en milliers d'euros)

	2003	2004
Résultats d'exploitation	2 724	1 658
Résultats financier	743	626
Résultats courant avant impôt	3 467	2 284

€



Les résultats Financiers de Connex Bordeaux

- 1 -

BILAN ACTIF

Désignation : CONNEX BORDEAUX
 Adresse : 12, Boulevard Antoine Gautier 33000 BORDEAUX
 N°SIRET : 43458223500017 Code APE :
 Durée N : 12
 Durée N-1 : 12

Rubriques	Montant brut	Amortissements	31/12/2004	31/12/2003
Capital souscrit non appelé I				
IMMOBILISAT. INCORPORELLES				
Frais d'établissement				
Autres immobilisations incorporelles	18 697,08	2 930,72	15 766,36	
IMMOBILISATIONS CORPORELLES				
Terrains				
Constructions	516 560,87	113 108,94	403 451,93	337 523,04
Installations techniq., matériel, outillage	238 245,68	38 740,28	199 505,40	165 021,28
Autres immobilisations corporelles	1 235 054,59	945 388,57	289 666,02	638 570,79
Immobilisations en cours	34 373,84		34 373,84	7 741,25
Avances et acomptes				
IMMOBILISATIONS FINANCIERES (2)				
Participations par mise en équivalence				
Autres participations				
Créances rattachées à participations				
Autres titres immobilisés				
Prêts				
Autres immobilisations financières	55 762,72		55 762,72	48 136,66
TOTAL II	2 098 694,78	1 100 168,51	998 526,27	1 196 993,02
STOCKS ET EN-COURS				
Matières premières, approvisionnements	2 658 851,82	33 551,73	2 625 300,09	833 008,29
Marchandises				
Avances,acomptes versés/commandes	177 825,68		177 825,68	270 974,31
CREANCES				
Créances clients & cptes rattachés (3)	312 185,34		312 185,34	201 306,54
Autres créances (3)	26 160 098,38		26 160 098,38	28 857 085,23
Capital souscrit et appelé, non versé				
DIVERS				
Valeurs mobilières de placement (dt actions propres <input type="text"/>)				
Disponibilités	128 551,25		128 551,25	52 045,70
COMPTES DE REGULARISATION				
Charges constatées d'avance (3)	47 355,35		47 355,35	92 398,65
TOTAL III	29 484 867,82	33 551,73	29 451 316,09	30 306 818,72
Charges à répartir/plsrs exercices IV				
Primes rembours des obligations V				
Ecarts de conversion actif VI				
TOTAL GENERAL (I à VI)	31 583 562,60	1 133 720,24	30 449 842,36	31 503 811,74
Renvois:(1) droit bail N-1		(2)Part -1an immo.fin. N-1	774,16	(3)Part à + 1 an: [CR] N-1
			774,16	500,98
Clause réserv. propr. Immobilisations :		Stocks :		Créances :
				396,36

Les résultats Financiers de Connex Bordeaux

- 2 -

BILAN PASSIF

Désignation : CONNEX BORDEAUX

Rubriques	31/12/2004	31/12/2003
CAPITAUX PROPRES		
Capital social ou individuel (1) (dont versé : <input style="width: 100px; border: 1px solid black;" type="text" value="300 000,00"/>)	300 000,00	300 000,00
Primes d'émission, de fusion, d'apport		
Ecart de réévaluation (2) (dont écart d'équivalence : <input style="width: 100px; border: 1px solid black;" type="text" value="EK"/>)		
Réserve légale (3)	30 000,00	30 000,00
Réserves statutaires ou contractuelles		
Réserves réglementées (3) (dont rés. prov. cours <input style="width: 50px; border: 1px solid black;" type="text" value="B1"/>)		
Autres réserves (dont achat d'œuvres orig. <input style="width: 50px; border: 1px solid black;" type="text" value="EJ"/>)		
Report à nouveau	197,54	130,01
RESULTAT DE L'EXERCICE (bénéfice ou perte)	1 767 998,16	672 067,53
Subventions d'investissements		
Provisions réglementées		
TOTAL I	2 098 195,70	1 002 197,54
AUTRES FONDS PROPRES		
Produits des émissions de titres participatifs		
Avances conditionnées		
TOTAL II		
PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES		
Provisions pour risques	1 051 013,25	806 961,25
Provisions pour charges	3 447 570,00	3 787 748,00
TOTAL III	4 498 583,25	4 594 709,25
DETTES (4)		
Emprunts et dettes auprès des établissements de crédit (5)	80,00	416 457,83
Avances et acomptes reçus sur commandes en cours		
Dettes fournisseurs et comptes rattachés	6 222 835,29	3 231 654,80
Dettes fiscales et sociales	10 775 101,92	15 959 162,23
Dettes sur immobilisations et comptes rattachés	497 774,01	404 919,43
Autres dettes	5 368 140,19	4 795 721,89
COMPTES DE REGULARISATION		
Produits constatés d'avance (4)	989 132,00	1 098 988,77
TOTAL IV	23 853 063,41	25 906 904,95
Ecart de conversion passif V		
TOTAL GENERAL (I à V)	30 449 842,36	31 503 811,74

Renvois

(1) Ecart de réévaluation incorporé au capital		
- Réserve spéciale de réévaluation (1959)		
(2) Dont		
- Ecart de réévaluation libre		
- Réserve de réévaluation (1976)		
(3) Dont réserve réglementée des plus-values à long terme		
(4) Dettes et produits constatés d'avance à moins d'1 an	21 745 571,26	24 893 155,85
(5) Dont concours bancaires, soldes créditeurs de banque, CCP	(balo) 80,00	416 457,83
Dettes à plus d'un an	(balo) 2 107 492,15	1 013 749,10
Dettes à moins d'un an	(balo) 20 756 439,26	23 794 167,08

