

OCTOBRE 2022 - N°15

L'ÉCHO DU RÉSEAU

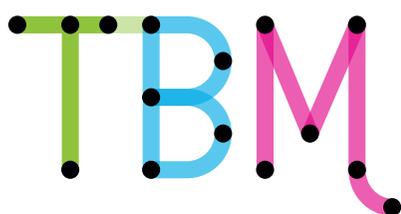
LA LETTRE TBM AUX ÉLUS ET ACTEURS DU TERRITOIRE

Délégation des Transports Publics
2023-2030

UNE ÉVOLUTION AMBITIEUSE

P.6 LES INTERVIEWS
DES ÉLUS ET DE KEOLIS

P.7 LES POINTS CLÉS DU
NOUVEAU CONTRAT



TRANSPORTS
BORDEAUX MÉTROPOLE



Le sens de la ville

LES ACTUS DE LA RENTRÉE

RETOUR SUR
L'EXPÉRIMENTATION
ANGELA

LES ACTIONS SOCIALES ET
SOCIÉTALES DE TBM



PIERRICK POIRIER
Directeur Général
Keolis Bordeaux Métropole

UNE NOUVELLE DIMENSION

La décision de Bordeaux Métropole de confier de nouveau au Groupe Keolis l'exploitation et la maintenance du réseau TBM fera date dans l'histoire. Elle s'inscrit tout d'abord dans le continuum de notre mission qui a débuté en 2009 et qui se poursuivra donc jusqu'en 2030. À l'heure où l'on reproche parfois aux décideurs de manquer de vision, ce choix de faire confiance au même opérateur sur un temps long honore la collectivité. Celle-ci a prouvé sa capacité d'anticipation et de projection à travers son schéma des mobilités qui fixe le cap d'une très forte ambition et qui a guidé notre réponse. Ce nouveau contrat est aussi historique par son ampleur puisque son périmètre dépasse largement le précédent. Il s'accompagne en outre d'une exigence en termes de méthodes et de résultats sans précédents, à la hauteur des ambitions affichées. Alors même que le contrat ne débutera officiellement que le 1er janvier 2023, il nous a semblé utile dans ce numéro de l'Echo du Réseau de présenter dans les grandes lignes les nombreuses évolutions attendues, mais aussi les éléments de méthode que nous allons décliner pour mener à bien un défi d'une ampleur considérable. Comme l'explique Marie-Ange Debon - Présidente du Directoire - dans son interview, c'est l'ensemble du groupe Keolis qui s'est mobilisé pendant plus de deux ans pour parfaire notre offre, unique à bien des égards. À commencer par le statut de la future société créée pour honorer cette délégation de service public. Il s'agira « d'une entreprise à mission », la première du genre dans le transport public en France, laquelle s'engage concrètement sur des objectifs sociaux et environnementaux validés par des tiers, dont Bordeaux Métropole. La réussite de ce contrat passe aussi par des changements importants dans notre organisation afin d'être en capacité de mener de front des dizaines de projets au sein d'une structure qui fait de la performance et de l'innovation deux axes forts de sa gouvernance. Grâce à ces efforts nous serons en capacité d'assumer nos engagements ambitieux dont voici quelques exemples : une offre multimodale kilométrique en hausse de 13% par rapport à 2022, 6 lignes ou liaisons de tram en 2025 contre quatre aujourd'hui, 7 nouvelles lignes de bus express, 60% de traversées en plus entre les deux rives, une offre vélos décuplée et modernisée, une application numérique MaaS* d'une toute nouvelle envergure, etc. Ce contrat liste par ailleurs noir sur blanc nos engagements, dont une réduction de 80% des émissions de Gaz à effet de serre du réseau des taux de disponibilité des systèmes de 99,7% et une ponctualité de 95%. Le réseau TBM entre clairement dans une nouvelle dimension !

* Application qui permet notamment de planifier son déplacement et de payer en ligne.

BRÈVES

TBM ET LE MOIS DU DÉVELOPPEMENT DURABLE



Le réseau s'associe au mois du développement durable du ministère de la transition écologique et de la cohésion des territoires. Une campagne de communication du jeudi 6 au 19 octobre 2022 est lancée par Keolis Bordeaux Métropole pour faire connaître les innovations et les projets de TBM en lien avec l'environnement : vidéos, réseaux sociaux (Instagram, twitter, Facebook, YouTube et Tiktok), affichage écran bus, affiche dans le tram

avec QR code vers les vidéos...Les messages portent sur trois engagements forts de TBM : l'amélioration de son efficacité énergétique et celle de ses déchets.

Tarification solidaire UN PREMIER BILAN

Entrée en vigueur le 1^{er} septembre 2021, la tarification solidaire comptait fin août 2022 70 000 bénéficiaires. Parmi eux, 80% bénéficient de la gratuité totale. Pour rappel, cette tarification permet de bénéficier de tarifs réduits de 30 à 50% sur les abonnements mensuels TBM jusqu'à la gratuité annuelle ainsi que l'accès au titre 10 voyages à tarif réduit. Le montant de l'aide est calculé en fonction du quotient familial fourni par la Caisse d'Allocation Familiale. L'aide s'applique à tous les membres d'un même foyer. TBM informe de ce dispositif voulu par Bordeaux Métropole grâce à des informations sur le réseau et des dépliants diffusés dans ses agences commerciales, les CCAS, les missions locales et autres structures à vocation sociale. Un site web dédié à cette tarification facilite en outre les démarches des bénéficiaires.



**INTERVIEW DE MARIE-ANGE DEBON,
PRÉSIDENTE DU DIRECTOIRE DU
GROUPE KEOLIS**

**« UNE IMMENSE
FIERTÉ ET UN
CHALLENGE
INÉDIT »**



INTERVIEW



Comment avez-vous accueilli au nom du groupe Keolis la reconduction du contrat de DSP des transports publics de Bordeaux Métropole ?

Nous avons ressenti tout d'abord une immense fierté car le réseau de transport en commun de Bordeaux Métropole est connu et reconnu en France et à l'international pour sa capacité d'innovation. Il est emblématique puisqu'il avait été précurseur en son temps au plan mondial avec l'alimentation par le sol. Il est depuis représentatif d'un réseau qui a accompagné la très forte croissance d'une métropole d'envergure européenne. La décision de Bordeaux Métropole récompense la mobilisation de toutes les équipes du groupe Keolis en France et à l'étranger qui ont travaillé d'arrache-pied et en synergie avec Keolis Bordeaux Métropole pendant deux ans sur ce projet, en complément de toutes leurs missions quotidiennes. Notre joie est d'autant plus grande que le challenge était assez inédit.

En quoi l'expérience et l'expertise du Groupe Keolis ont-elles joué dans la décision de Bordeaux Métropole ?

Il était indispensable pour répondre aux exigences de Bordeaux Métropole et aux nouveaux défis de ce contrat de faire la démonstration de nos savoir-faire. Nous sommes ainsi allés au cœur des questions de mobilité en étroite association avec les attentes de Bordeaux Métropole, en ce qui concerne par exemple les déplacements entre les deux rives ou de périphérie à périphérie. Nous avons aussi énormément travaillé la question de la fluidité du réseau grâce à des axes de progrès clairement affichés, en matière d'optimisation et de complémentarité des modes de déplacement. Nous avons repensé également l'interactivité avec nos clients grâce à la création d'une application numérique de nouvelle génération (MaaS) qui va enrichir en

profondeur l'expérience voyageurs. Le 2^e grand enjeu a été aussi d'intégrer une dimension RSE à la hauteur des ambitions affichées par Bordeaux Métropole.

Comment se matérialise concrètement votre engagement RSE ?

La nouvelle société créée à partir du premier janvier 2023 en charge du réseau TBM sera la première « entreprise à mission » de France dans le domaine du transport. Ce nouveau statut implique que nous intégrons des objectifs sociaux et environnementaux dans notre action et que nous donnions à des tiers -dont Bordeaux Métropole en priorité- les moyens de suivre la bonne exécution de nos missions. Performance écologique, développement des mobilités douces, obtention de labels environnementaux et sociaux, inclusion sociale, meilleure intégration des personnes à mobilité réduite, lutte contre le harcèlement et l'insécurité des voyageurs... En matière de RSE également, notre engagement est total !

LE GROUPE KEOLIS EN BREF

3^e opérateur de transport public mondial, le groupe Keolis emploie 68 000 salarié(e)s et assure les déplacements de 3,4 milliards de passagers par an. Il gère l'exploitation et la maintenance de réseau pour le compte de plus de 300 Autorités Organisatrices de Mobilité dans 14 pays.

KEOLIS

Comment qualifieriez-vous l'offre de transport de ce nouveau contrat et quelles sont ses principales évolutions par rapport à l'offre précédente ?

L'évolution ambitieuse de ce nouveau contrat répond aux attentes du schéma de mobilité de Bordeaux Métropole, document élaboré en 2021. Il fixe clairement les orientations à venir : désaturation

du tramway, fluidification des deux rives, déplacements facilités de périphérie à périphérie, mise en synergie du tramway et de la marche, etc. Schématiquement, ce contrat se décline en deux phases. Dès 2023, le réseau sera transformé avec une évolution importante de l'offre bus en septembre, le lancement de nouveaux services à la demande Flex'. De nouveaux vélos et navettes fluviales vont également rapidement voir le jour. Dans un 2e temps, à partir de 2025, le réseau de tram va s'enrichir de deux nouvelles liaisons, avec les lignes E (Quinconces-Canon sans correspondance) et F (de la gare Saint-Jean à l'aéroport). Il bénéficiera aussi de fréquences augmentées sur les zones denses aux heures de pointe. En outre, il intègre la création de la première ligne de bus à haut niveau de service du réseau à échéance 2024 entre Bordeaux centre et Saint-Aubin du Médoc et Saint-Médard-en-Jalles, en attendant les suivantes en 2025 et 2027. Au total, ce sont 7 « bus express » (à haut niveau de service) directs et rapides qui irrigueront le territoire de Bordeaux Métropole.

Les engagements du réseau en matière de performance sont particulièrement élevés. Quels sont les moyens mis en œuvre pour les assumer ?

Bordeaux Métropole a effectivement été exigeant en termes de performance, de qualité de service, d'engagement financier et de réalisation du plan d'investissement. La recherche de l'efficacité maximale a



INTERVIEW DE PIERRICK POIRIER, DIRECTEUR DE KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLE

UNE ÉVOLUTION AMBITIEUSE

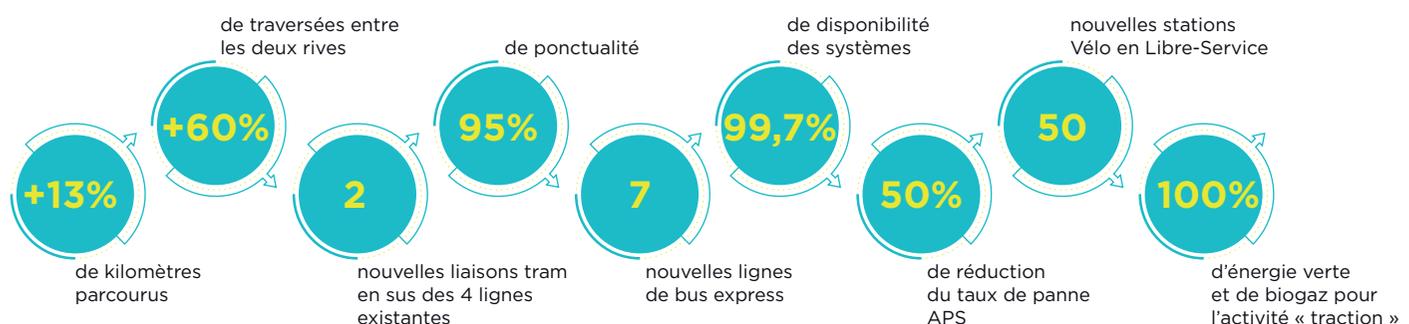
été un des fils rouges de la négociation de ce contrat. Ainsi, la collectivité a décidé de s'appuyer sur notre expertise de délégataire pour élargir le spectre de nos missions de maintenance. Pour réussir ce challenge, nous travaillons sur plusieurs leviers. Nous faisons tout d'abord évoluer la structuration de notre entreprise, en nous organisant résolument en mode projet, beaucoup plus que par le passé. Cela implique de décloisonner au maximum les services. Nous allons aussi davantage associer notre encadrement sur la réalisation de nos objectifs qui, s'ils ne sont pas atteints, généreront des pénalités de la part de l'autorité organisatrice. Sur le plan logistique, le déménagement en 2024 de nos services actuellement Porte de Bordeaux au dépôt Lescurre entièrement réhabilité va faciliter notre culture du travail partagé et renforcer notre cohésion d'équipe, en nous rapprochant notamment de l'exploitation. La création d'un dépôt supplémentaire à Floirac va également

participer à améliorer notre efficacité technique.

La réussite de ce contrat passe aussi par de la performance commerciale...

Nos agences commerciales – dont celle des Quinconces – vont être modernisées afin d'être plus attractives. Nous avons l'ambition de mieux satisfaire nos clients actuels et de reconquérir ceux qui ont déserté les transports publics en raison de la crise sanitaire. La mise en ligne de notre nouvelle application numérique MaaS en mai 2024 va constituer un levier fort de promotion du réseau. Recherche d'itinéraire multimodale avancée, personnalisation des réponses en fonction de votre profil, informations en temps réel, achats de titres depuis le mobile, réservation de Vélos en Libre-Service et de Transport à la demande, etc. L'objectif est d'offrir une nouvelle expérience voyageurs à travers une seule application basée sur la simplicité, la rapidité, l'efficacité.

« LES PRINCIPAUX CHIFFRES CLÉS DU NOUVEAU RÉSEAU »



LES POINTS CLÉS DU NOUVEAU CONTRAT

Bordeaux Métropole a décidé de confier à Keolis la délégation des transports publics métropolitains pour la période 2023-2030. L'occasion de synthétiser l'offre qui a été retenue, à travers ses principaux points clés qui répondent à des enjeux cruciaux.

UN RÉSEAU MULTIMODAL INTÉGRÉ, ÉQUITABLE ET ÉQUILIBRÉ



Keolis a proposé une offre kilométrique en hausse de 13% par rapport à la situation de 2022, répartie sur tous les modes de transport, avec une prépondérance sur le bus. Celle-ci permettra d'améliorer

et d'augmenter les liaisons directes de périphérie à périphérie ainsi que les liaisons métropole/hors métropole. L'intermodalité accrue porte sur l'ensemble des modes de déplacements, avec une attention particulière sur une meilleure interconnexion avec le RER Métropolitain. Dès septembre 2023, les 18 gares métropolitaines sont en effet desservies avec une densification importante des liaisons. La volonté de Bordeaux Métropole de faciliter les échanges entre les deux rives a aussi été entendue avec une augmentation des liaisons de 60% (bateau, tram, bus).

UNE OFFRE DE BUS RÉORGANISÉE, INNOVANTE ET AMBITIEUSE

Le réseau va se doter de 7 nouvelles lignes de bus express à haut niveau de service qui répondent à des besoins de déplacements non satisfaits et accompagnent la croissance de la première et de la deuxième couronne. Cette évolution très sensible de l'offre de bus s'accompagne du maintien, voire de l'augmentation, du maillage actuel. En actant cette offre étoffée de desserte de bus, Bordeaux Métropole a fait le choix d'une offre innovante, mais aussi inclusive socialement et territorialement puisque qu'elle est gagnante pour de nouveaux territoires sans être pénalisante pour les autres. La nouvelle offre a été projetée aux communes en septembre et octobre. Les nouveaux services à la demande FLEX' déployés également en 2023 apporteront pour leur part des solutions



complémentaires au réseau TBM pour la desserte des gares de la Rive Droite et de Parempuyre, ainsi que de l'OIM Aéroparc. Le bus FLEX'Night offrira quant à lui une desserte de l'ensemble du territoire en fin de semaine au départ de la Placé des Quinconces à 2h00 et 4h00 du matin.

UN TRAMWAY DESATURÉ ET FLUIDIFIÉ



Plus de 60% de la fréquentation du réseau TBM se concentre actuellement sur les 4 lignes de tramway. L'un des défis du nouveau contrat est notamment de désaturer le tram sur certains tronçons

et à certaines heures. Pour cela, deux liaisons supplémentaires verront le jour, reposant sur les lignes déjà existantes grâce à des systèmes d'aiguillage : la ligne E de Floirac à Blanquefort et La ligne directe F entre la gare Saint Jean et l'aéroport. Keolis offrira ainsi une liaison directe sans correspondance à 16 500 voyageurs par jour obligés jusqu'ici à une correspondance, sur des trajets essentiels à la vie du territoire. De plus, la fréquence des trams sera renforcée sur les axes saturés : la liaison Cenon Gare - CHU Pellegrin sera desservie toutes les 2'30 contre 3' aujourd'hui et celle de la Gare Saint-Jean à Porte de Bourgogne toutes les 2'45 contre 3' actuellement.

LE VÉLO DEVIENT REINE

Bordeaux Métropole veut faire de la bicyclette un moyen de déplacement à part entière et de grande envergure. Les deux-roues pourraient représenter 18% de



report modal à l'horizon 2030. Pour cela, Keolis s'est doté d'une direction « vélos et modes de déplacements alternatifs » avec l'annonce de nombreuses évolutions en faveur de la petite reine : la création de 50 nouvelles stations de vélos en libre-service supplémentaires, passant ainsi de 187 à 237 et la commande de 2500 nouveaux vélos plus modernes et fonctionnels, dont 50% musculaire et 50% électrique. De plus, un déploiement de parcs de stationnements vélos est prévu sur toute la métropole, en partenariat notamment avec des entreprises qui favorisent la pratique du vélo de leurs salariés. Keolis s'est vu confier par ailleurs la gestion de la Maison métropolitaine des mobilités alternatives (MAMMA) avec 3 650 vélos (dont des vélos à assistance électrique) prévus pour du prêt de vélo et de la location longue durée d'un an.

UN ENGAGEMENT DE QUALITÉ DE SERVICE FORT ET PRÉCIS



Keolis s'est engagé à assurer un saut de performance en matière de qualité de service avec des taux de ponctualité de 95%, de disponibilité des systèmes et de 99,7% et un nombre de pannes APS réduit de 50%. Ces performances pourront être monitorées quotidiennement par Bordeaux Métropole sur la plateforme digitale mise à sa disposition. Pour parvenir à ces résultats, le délégataire de service public apporte tout d'abord des garanties d'ordre social grâce à un dialogue serein avec son personnel, dans la prolongation de la relation de confiance actuelle et la reprise des accords sociaux

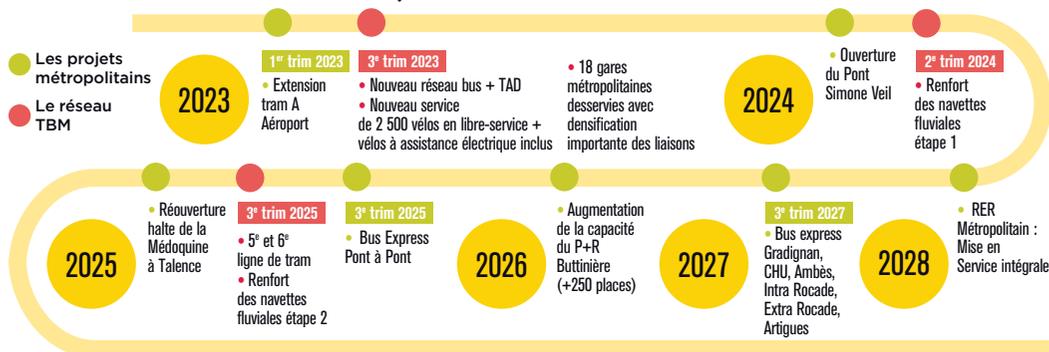
existants et leur évolution dans le cadre exclusif de négociations. Sur le plan technique, il a été acté une évolution du tramway maîtrisée, dans la phase travaux comme dans la phase opérationnelle, confirmée par les études successives réalisées (Ingerop, Systra, Keolis Conseils et Projets). Le patrimoine de l'autorité organisatrice sera en outre durablement préservé, dans le cadre d'un partenariat stratégique exclusif avec Alstom, décisif pour gérer les enjeux d'obsolescence et pour fiabiliser l'APS.

UNE RSE EXEMPLAIRE AU NIVEAU NATIONAL

Keolis fera de TBM le réseau le plus avancé de France par ses engagements sociaux et sociétaux, justifiant ainsi son statut de première entreprise à mission de France dans le domaine du transport public. Le contrat prévoit ainsi l'obtention en 2024 du niveau 4 (niveau entreprise exemplaire) du Label Engagé RSE, de la certification de service de référence de l'accessibilité des personnes en situation de handicap Cap'Handéo Accessibilité ou encore du Label GEEIS (Gender Equality European & International Standard) de lutte contre les discriminations et l'égalité homme-femme avec des objectifs à atteindre dès 2024. En 2025, TBM devra disposer de la certification ISO 50001 (management de l'énergie) et obtenir le renouvellement annuel de sa certification ISO 14001 (management environnemental). Sur le plan environnemental, l'objectif est la réduction de 80% de l'émission de GES (gaz à effet de serre) de l'énergie de traction grâce au recours à 100% d'énergie verte et biogaz en 2024 associé à un plan d'éco-conduite.



CHRONOLOGIE DES PROJETS JUSQU'EN 2028



UNE NOUVELLE EXPÉRIENCE VOYAGEURS GRÂCE À UNE APPLICATION UNIQUE EN SON GENRE

Totalement démocratisé aujourd'hui, le smartphone deviendra à partir de mai 2024 un outil à très forte valeur ajoutée pour les utilisateurs du réseau. La nouvelle application MaaS (Mobility as a Service) qui sera lancée fera référence par son envergure et son ergonomie. Elle regroupera tous les services attendus par les voyageurs : info temps réel avec solution alternative immédiate, recherche d'itinéraire personnalisée selon ses habitudes et ses propres critères de choix, guidage piéton, le tout avec une interface intuitive qui fonctionnera comme un assistant virtuel doté d'une intelligence artificielle. Levier de promotion du réseau, cette application intégrera aussi l'achat et validation des titres de transport, très utile. Une fonctionnalité qui participera en outre à la réduction de la fraude, un item sur lequel Keolis s'engage aussi contractuellement.

À SAVOIR AUSSI

Transport scolaire

Keolis a intégré dans ses prestations la gestion de 51 circuits scolaires ScoDi. En parfaite combinaison avec le réseau TBM, ils offriront un niveau de prestation adaptée qui rassurera la communauté pédagogique et les parents d'élèves.

Lignes directes de bus

Afin de renforcer l'attrait du bus, Keolis innove avec la création de « lignes directes » en supplément de celles existantes, lesquelles feront gagner de précieuses minutes sur un itinéraire donné. Comment ? En supprimant certains arrêts peu utilisés ou en empruntant des voiries plus rapides. Ainsi, la ligne d'Ambès va utiliser la voie rapide Bassens-Ambès et devrait faire gagner 10 minutes pour un accès au centre-ville de Bordeaux.

Un devoir d'exemplarité

Entreprise à mission, Keolis s'engage à échéance 2026 à réduire sa consommation d'eau de 15% et d'électricité de 10%, et de valoriser 75% de ses déchets. Certains de ses sites disposeront par ailleurs de la certification éco-jardin. Sur le plan social, elle vise la certification ISO 20 400 « relations fournisseurs et achats responsables », s'engage à accueillir des jeunes en stage et ou encore recourir à des contrats d'alternance. Plus largement, toutes les actions menées avec ses partenaires éducatifs, culturels ou sportifs intégreront une dimension RSE.

L'innovation en tête

Keolis s'est doté d'une Direction des Projets et de l'Innovation Celle-ci s'applique à favoriser le travail collaboratif des équipes en mode projet. Elle gère aussi le fonds, d'innovation créé par Bordeaux Métropole dans le cadre du nouveau contrat, d'une enveloppe de 1,25 million d'euros par an. L'objectif est de promouvoir des innovations de porteurs de projets du territoire dans les domaines de la mobilité, la sécurité ou la sûreté, et de les déployer sur le réseau au bénéfice de la population.

INTERVIEW DU PRÉSIDENT DE BORDEAUX MÉTROPOLE

Nous avons demandé au Président de Bordeaux Métropole de bien vouloir évoquer la dimension stratégique du nouveau contrat. Ses réponses :



© JB. Menge

INTERVIEW

Alain Anziani
Maire de Mérignac et
Président de Bordeaux
Métropole

© Bordeaux Métropole



« L'OFFRE TBM S'EST ENRICHIE »

Quels sont les enjeux de mobilité sur Bordeaux Métropole pour les années à venir ?

Le choix de Keolis comme concessionnaire du réseau TBM fait écho à notre schéma des mobilités qui continue d'être déployé. La décision de retenir l'offre de Keolis démontre que la métropole bordelaise est ambitieuse. L'objectif est de convertir les usagers de la route au transport public en étoffant et en fiabilisant l'offre du réseau. Plus d'usagers, c'est moins de

pollution et un cadre de vie plus agréable pour les habitants et les visiteurs de la métropole. Pour cela, il est nécessaire de désaturer le tram¹, rendre le réseau de bus plus performant tout en desservant finement l'ensemble des territoires métropolitains, ou encore multiplier les synergies entre les différents modes de transport, dont le vélo mais aussi la marche. Notre vision est globale, notre approche très concrète. Bordeaux Métropole investit à ce titre dans de nouvelles infrastructures qui seront en cohérence avec le futur réseau : construction du pont Simone-Veil, projet de transport par câble pour améliorer la liaison rive droite / rive gauche et déploiement progressif du RER Métropolitain...

Quels sont les points clés de l'offre de Keolis Bordeaux Métropole que vous retenir ?

Avec ce nouveau contrat, l'offre de transport sera véritablement enrichie : outre les projets déjà définis par la Métropole (création des lignes de bus express dont celle de St-Aubin de Médoc-Bordeaux, achat de quatre nouveaux bateaux pour densifier les liaisons fluviales entre les deux rives), nous verrons la création de deux nouvelles liaisons de tramway permettant des trajets directs de la gare Saint-Jean à l'aéroport et de Cenon vers les Quinconces, avec une fréquence renforcée sur les tronçons les plus fréquentés. Keolis a pris par ailleurs des engagements forts en matière de maintenance et d'investissement, de qualité de service, de sécurité et de lutte contre la fraude, d'innovation et de promotion. Sans oublier un important volet RSE qui comporte une dimension sociale, sociétale et environnementale unique en France. Son spectre est très large, de la prise en compte des personnes fragiles à la réduction de son empreinte carbone par exemple². Au-delà de ses performances de service, le réseau TBM se doit d'être aussi exemplaire sur les questions de société et tout est fait pour qu'il le soit.

¹ Avant la crise sanitaire liée au Covid, en 2019, le réseau tram avait dépassé les 170 millions de voyages

² 100% d'énergie verte et de biogaz pour la motricité du réseau à échéance 2024





BILAN DU DISPOSITIF ANGELA UN ENGAGEMENT AU LONG COURS

Keolis Bordeaux Métropole, désireux de mettre en œuvre des solutions pratiques pour lutter contre le harcèlement sexuel et sexiste, s'est engagé en janvier 2022 dans le dispositif « Demandez Angela » initié par la Mairie de Bordeaux. Cette rentrée de septembre est l'occasion de faire le bilan de cette opération qui confirme l'engagement profond de Keolis Bordeaux Métropole pour lutter contre ce fléau.

« Demandez Angela » est un dispositif destiné à protéger les victimes de harcèlement de rue en leur proposant de trouver un refuge auprès d'établissements partenaires. Keolis Bordeaux Métropole, déjà impliqué dans une sensibilisation de son personnel face à ce

type de comportement, a participé au projet. Les deux stations de tram de *Porte de Bourgogne* et de *La Victoire* à forte fréquentation nocturne ont bénéficié d'une signalétique spécifique. Sur les quais, les personnes concernées étaient invitées à activer la borne d'urgence pour être prise en charge oralement, avec le support de la vidéosurveillance de surcroît pour faire intervenir les forces de l'ordre si besoin. Dix rames de trame, soit 160 bornes d'appels d'urgence, ont aussi revêtu le sticker de sensibilisation, de même que les six agences commerciales et espaces réservés aux objets trouvés.

ALLER AU-DELÀ DES CHIFFRES

Le bilan chiffré au bout de 9 mois fait état d'une personne qui s'est signalée en agence pour demander de l'aide, d'un individu qui a activé les boutons d'alerte en station, et de six personnes qui ont alerté un chauffeur du bus ou de tram. Aucun des protagonistes

n'a mentionné explicitement le nom du dispositif. Les motifs de leurs appels recoupaient différents types d'incivilités ou risques d'agression. « On peut se féliciter que peu de gens soient concernés par de tels agissements » souligne Isabelle Bellue, de la Direction Exploitation de Keolis Bordeaux Métropole, qui ajoute cependant un bémol. « Nous avons relayé la campagne sur tous nos supports. Au bout de trois mois, nous avons une quarantaine de signalements via notre site internet. Ces remontées sont importantes pour libérer la parole des victimes. Elles montrent que les transports ne sont pas épargnés par ce fléau contre lequel nous allons continuer de lutter ».

Keolis Bordeaux Métropole prévoit en effet d'élargir son dispositif de prévention à l'ensemble du réseau tram, bus et bat³.

UN PERSONNEL SENSIBILISÉ

L'ensemble du personnel de Keolis Bordeaux Métropole en contact avec le public a été sensibilisé à l'accueil de personnes victimes de comportements délictueux et aux bonnes pratiques à mettre en œuvre : faire preuve de bienveillance, écouter la personne avec empathie, contacter le poste de commandement sûreté de TBM, contacter la police et accompagner le cas échéant la personne jusqu'à un dépôt de plainte.

LE CIVISME PAR LE SPORT

Keolis Bordeaux Métropole a mis en place une opération originale destinée à des jeunes qui fréquentent des centres d'animation de quartier. Le principe est de leur faire vivre un temps fort auprès des joueurs et entraîneurs des Girondins de Bordeaux et de l'Union Bègles Bordeaux et de leur montrer que le sport de haut niveau implique le respect de règles et du savoir vivre ensemble, au même titre que les transports en commun sur le réseau TBM. L'évènement se veut ludique et festif puisqu'il permet à ces jeunes de côtoyer leurs idoles sur leur terrain d'entraînement du Haillan et du Stade Moga. Grâce aux deux grands clubs sportifs de la métropole qui jouent le jeu, TBM fait passer des messages qui marquent les esprits ! Cette action sera reconduite dans le prochain contrat.



Pour écrire à la rédaction de L'Écho du réseau: Direction Générale Keolis Bordeaux Métropole - 12 bd Antoine Gautier - CS 31211 - 33082 Bordeaux • **Directeur de la publication:** Pierrick Poirier • **Coordination éditoriale:** Aurélien Braud - Constance Chaignaud - Nathalie Labbé • **Rédaction:** Jean-Michel Le Calvez (jmlc) • **Graphisme:** Pôle graphique, Marina Le Sciellour • **Maquette:** Hypophyse communication • **Crédits photos:** ©Keolis Bordeaux Métropole - ©Pimms Mediation - ©Anael Barriere - ©Nicolas Gornas - ©Pascal Calmettes - ©Regis Guichenducq • **Dépôt légal:** à parution - ISSN: en cours