RAPPORT ANNUEL

BAÏA 2018

Sommaire

Introduction ..... p. 3

Les faits marquants de l'année 2018 ..... p. 4

Chapitre 1 - Usage et offre ..... p. 6
L'offre kilométrique ..... p. 7
La fréquentation ..... p. 10
Les recettes ..... p. 16
Les tarifs ..... p. 19

Chapitre 2 - Exploitation ..... p. 20
L'organisation fonctionnelle du délégataire ..... p. 21
Les ressources humaines ..... p. 22
La politique formation ..... p. 23
La sécurité sur le réseau ..... p. 24
La lutte contre la fraude ..... p. 26
Le parc de véhicules ..... p. 27
Le bilan environnemental ..... p. 28
La qualité de service ..... p. 30

Chapitre 3 - Actions commerciales ..... p. 35
Le site internet ..... p. 36
L'appli mobile MyBus ..... p. 38
La page Facebook ..... p. 39
Une politique commerciale pour promouvoir les services Baïa ..... p. 40

Chapitre 4 - Partie financière ..... p. 47
Les produits ..... p. 48
Les charges ..... p. 48

Chapitre 5 – Les lignes du réseau 2018 ..... p. 50

Conclusion ..... p. 53

Introduction

2018 est la troisième année de fonctionnement du nouveau réseau Baïa.

A ce titre, Transdev Bassin d'Arcachon s'emploie quotidiennement à faire progresser le réseau :

- en plaçant la qualité de service au cœur de ses préoccupations afin de garantir une offre performante et fiable aux clients mais également pour en attirer des nouveaux,
- en innovant tout au long de l'année pour accroitre la part modale du transport public,
- en se positionnant comme un véritable partenaire de la COBAS, grâce à une proximité tournée vers les attentes du territoire, de ses élus et des usagers afin de faire évoluer le réseau Baïa.

Le rapport annuel est l'occasion de présenter les différentes composantes techniques, économiques, sociales et environnementales qui structurent la gestion de la délégation de service public transport.

Il constitue ainsi un outil de synthèse et de pilotage intelligent permettant de juger et de s'approprier en toute transparence la performance du service.

Soyez assurés que nous veillons jour après jour à respecter, renforcer et aller au-delà des engagements que nous avons pris dans le cadre du contrat qui nous lie.

Nous avons à cœur de conserver votre confiance et nos équipes sont à votre disposition pour vous apporter toute précision utile et en détail du bilan annuel qui constitue ce rapport.

Les évolutions contractuelles 2018 sont les suivantes :

- Avenant 5 : modification des itinéraires des lignes 5 et H à compter du 14 avril 2018. Mise en place d'une ligne estivale Dune Express sur juillet et août.

Les faits marquants de 2018

Février	• Préparation de la création du futur CSE d'entreprise.
Mars	• Participation au salon de l'emploi et mise en place d'un coupon de gratuité pour les visiteurs. • Elections du nouveau collège des IRP et mise en place du CSE.
Avril	• Balade des 7 ports à Gujan Mestras. • Mise en place de la période printemps sur le réseau dès la première zone de vacances. • Mise en place de l'avenant 5 pour les lignes 5 et H. • Livraison de 3 véhicules Véhixel et location d'un Heuliez 317. • Mise en place de 23 BIV par la COBAS et lancement de l'application MyBus sur le réseau.
Juin	• Création d'une fiche horaire estivale « Destination plages » regroupant les lignes 1, 2, 6 et Dune Express. • Finalisation de l'exploitation ETE. • Debut du renfort de personnel en boutik pour les renouvellements de Pass Jeunes.

Juillet	• Recalage de la ligne Dune Express le matin pour une meilleure attractivité. • Mise en place d'une boutik mobile en gare d'Arcachon et sur le site de la Dune durant tout l'été.
Août	• Retards importants sur la ligne 4 et la ligne F. • La ligne E fonctionne mais n'est que peu fréquentée.
Septembre	• Mise en place de 1 car en doublage à 16h à Henri Dheurle. • Mise en place d'un doublage 3-26 sur le secteur de La Teste de Buch le matin en direction des lycées. • Mise en place de l'offre intermédiaire sur le réseau (idem printemps). • Audit du Par cet de l'atelier par ITER.
Octobre	• Mise en place de la période Hiver sur le réseau.
Décembre	• Refonte de l'exploitation en raison des changements d'horaires de la ligne SNCF. • Fêtes de fin d'année en partenariat avec les restos du cœur.

Chapitre 1

Usage et offre

L'offre kilométrique

Kilomètres réalisés par ligne en 2018

	Réel 2018	DSP 2018	Réel - DSP	Réel 2017	Réel 2018/17
Kilomètres en propre	***1 638 124***	***1 447 970***	***190 154***	***1 588 180***	***49 944***
Ligne 1	133 925	110 161	23 764	131 297	2 629
Ligne 2	52 885	49 152	3 733	52 580	305
Ligne 3	145 927	146 862	-935	145 223	704
Ligne 4	112 297	118 335	-6 038	111 860	437
Ligne 5	86 307	88 930	-2 623	75 246	11 061
Ligne 7	65 118	64 889	229	64 365	752
Ligne 8	59 736	57 278	2 458	56 939	2 797
Dune Express	12 434	0	12 434	0	12 434
Navette A	61 972	49 452	12 520	61 965	7
Navette B	46 711	46 381	330	45 530	1 181
Navette C	64 434	42 302	22 132	64 695	-260
Navette D	90 002	90 408	-406	88 863	1 139
Navette E	8 958	0	8 958	10 714	-1 757
Navette F	107 175	106 353	822	107 044	131
Navette G	67 524	68 290	-766	66 526	998
Navette H	140 987	126 663	14 324	126 252	14 735
Navette I	119 043	114 756	4 287	112 800	6 243
Bus de Nuit	19 022	15 719	3 303	16 938	2 084
Kms à vide	243 667	152 039	91 629	249 344	-5 676
Kilomètres sous traités	***61 394***	***159 988***	***- 98 595***	***78 460***	***- 17 067***
Ligne 6	11 794	11 930	-136	11 567	227
TAD	6 446	105 724	-99 279	11 753	-5 308
TPMR	18 745	42 334	-23 589	16 962	1 783
Kms à vide	24 409	0	24 409	38 178	-13 769
Kilomètres circuits scolaires (4 mois)	***428 283***	***219 245***	***209 038***	***153 497***	***274 786***
Kms commerciaux	210 225	219 245	-9 020	80 738	129 487
Kms à vide	218 058	NC	#VALEUR!	72 759	145 299
Total	**2 127 801**	**1 827 203**	**300 598**	**1 820 137**	**307 664**

En 2018, les kilomètres parcourus se sont élevés à plus de 2,1 million, ce qui est légèrement supérieur aux engagements du contrat.

Cette hausse est expliquée par les modifications liées à l'avenant 5 (et aux avenants précédents) mais également par le fait que le contrat initial ne présentait pas les kms à vide des circuits scolaires qui représentent 218 058 kms en 2018.

A noter qu'en 2018, les services scolaires sont présents en année pleine pour la première fois (4 mois seulement en 2017).

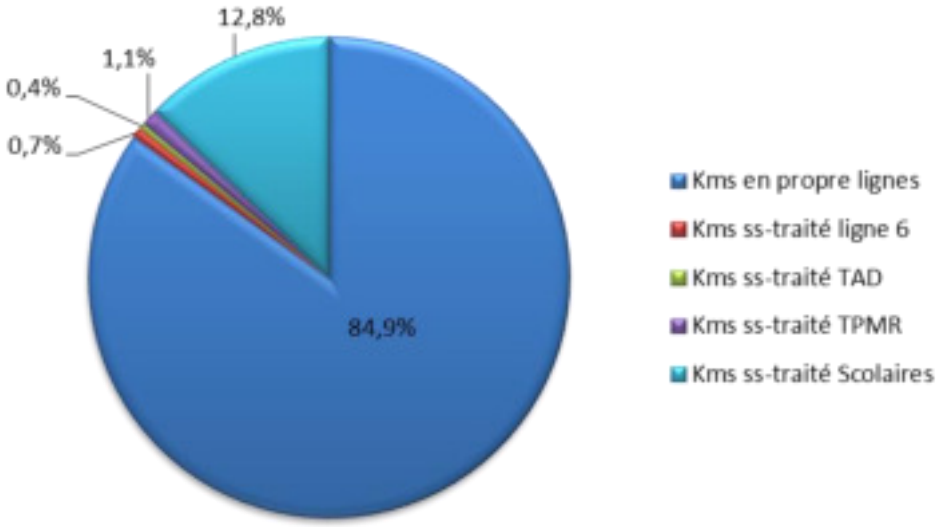
Les écarts importants :

- +190 154 kms ont été réalisés en propre par rapport à la DSP et près de 50 000 kms par rapport à 2017. Cet écart est issu des modifications calendaires entre les 2 années mais aussi des modifications d'offre réalisées courant 2017 et 2018 ;
- - 98 595 kms sous-traités principalement sur les services TAD et TPMR. **L'écart est majoritairement constaté sur le TAD et nous sommes en réflexion sur l'évolution de ce service pour accroitre sa popularité et son utilisation** ;
- Les kms des lignes du réseau sont stables mais l'offre supplémentaire est clairement visible sur la ligne 5 avec 11 061 kms de plus, la ligne H avec 14 735 kms en plus et la ligne Dune Express avec 12 434 kms de plus.
- A noter une amélioration de la productivité du réseau avec une baisse des kms à vide de plus de 5 500 kms.

> Répartition du kilométrage par type de service

Les lignes régulières (lignes 1 à 8 et navettes A à I) et estivales (ligne 6) ont généré, en 2018, près de 85% des kilomètres. L'offre scolaire représente 12.8% des Kms commerciaux sur une année pleine.

Répartition du kilométrage par type de lignes en 2018



Nous vous proposons ici un focus sur les écarts significatifs des lignes principales entre 2017 et 2018 :

- La ligne 1 compte 2 629 kms de plus. Cela correspond à un effet calendaire majeur sur les vacances de printemps 2018. Nous avons démarré l'exploitation printemps et aux plages dès la première zone de vacances scolaires ;

- La ligne 5 a parcouru 11 061 kms de plus en raison de la mise en place de l'extension d'offre et au passage par la ZI de La Teste de Buch et notamment des Océanides ;
- La ligne 8 a généré 2 797 kms de plus qu'en 2017. Ceci vient de la mise en place de l'avenant 4 et du changement de parcours à compter du 4 septembre 2017 qui prend un effet année pleine en 2018 ;
- Les navettes B et D ont parcouru 1 181 et 1 139 kms de plus en raison de l'effet année pleine de l'avenant 4 également ;
- La navette E a parcouru 1 757 kms de moins en raison de la mise en place d'un nouvel itinéraire plus pertinent pour mieux desservir les campings de Gujan Mestras ;
- la navette H a parcouru 14 735 kms de plus du fait de son nouvel itinéraire dans la ZI de La Teste de Buch et du passage aux Océanides (avenant 5) ;
- La navette I a parcouru 6 243 kms de plus du fait de l'effet année pleine de l'avenant 4 de 2017 et de son nouveau parcours dans la ZI de La Teste de Buch.
- Le TAD parcours 5 308 kms de moins qu'en 2017 car certains clients scolaires ne le prennent plus et le TPMR a parcouru 1 783 kms de plus mais reste stable en termes en clientèle.

> Des kilomètres haut-le-pied stables

Le volume de kilomètres haut-le-pied ou à vide (HLP) et leur part dans le kilométrage total est en progression entre 2017 et 2018 avec 5 676 kms de moins et, respectivement, 15.7% en 2017 et 14.8% en 2018.

L'écart constaté entre les prévisions de la DSP et le taux réellement constaté est expliqué par une stratégie d'entreprise différente. Nous privilégions ici les relèves en ligne ce qui permet de fonctionner avec un parc plus restreint.

En effet, nous avons opté pour une polyvalence totale sur le réseau au sein de l'exploitation. Tous les conducteurs roulent sur toutes les lignes et sur tous les types de véhicules. Ceci est générateur de HLP supplémentaires en cours de journée pour se recaler aux bons points de départ mais assure une homogénéité et une qualité de service lissée sur tout le réseau et pour tous les clients.

> Les événements extérieurs ayant des conséquences sur le kilométrage mais non quantifiables

Trois types d'événements ont marqué l'année :

- Les déviations prévues ou non du fait des travaux, accidents routiers,
- Les retards en ligne (notamment sur les lignes 4 et F l'été),
- Les pannes de véhicules en ligne notamment sur les véhicules Dietrich.

La fréquentation

Le réseau Baïa continu de progresser depuis son lancement en janvier 2016. La fréquentation 2018 est de 1 637 042 voyageurs contre 1 347 717 voyageurs en 2017 soit **une augmentation de plus de 21%.**

Fréquentation du réseau par ligne en 2018, en nombre de voyages

Services	Intitulé	Fréquentation annuelle			Ratio V/K	
		2018	2017	Evolution 2018/2017	2018	2017
1	Arcachon Gare – Dune du Pilat – Plages Océanes	188 892	170 409	10.8%	1,41	1,30
2	CCAS Brameloup – Gare La Teste – Marie du Pyla – Plages Océanes	18 520	16 107	14.9%	0,35	0,31
3	Arcachon Gare – Pôle de Santé	426 758	300 407	42.0%	2,92	2,07
4	Gare de La Teste – Médiathèque	184 140	137 321	34.1%	1,64	1,23
5	Gare de Biganos – Pôle de Santé	35 591	23 739	49.9%	0,41	0,32
6	Le Teich – Plages Océanes (en été seulement)	5 416	6 453	-16.1%	0,46	0,56
7	Arcachon Gare – Pôle de Santé	82 500	59 476	38.7%	1,27	0,92
8	La Teste Miquelots – Gare du Teich (sauf l'été)	11 860	10 457	13.4%	0,20	0,18
Total Lignes		**953 677**	**724 369**	**31.6%**	**1.43**	**1.12**
A	Arcachon Gare – quartier Moulleau	94 528	92 423	2.3%	1,53	1,49
B	Arcachon Gare – ville d'hiver	69 160	46 228	49.6%	1,48	1,02
C	Arcachon Gare – quartier Aiguillon	132 212	193 009	NC	2,05	2,98
D	Gare de La Teste – quartier Miquelots	34 952	4 317	NC	0,39	0,05
E	Gujan – 7 ports (en été seulement)	722	141	NC	0,08	0,01
F	Gare de La Hume – Gujan centre – Médiathèque	57 764	55 491	4.0%	0,54	0,52
G	Le Teich (tous quartiers)	8 120	26 564	NC	0,12	0,40
H	Gare de la Teste – Cazaux	134 415	84 033	59.9%	0,95	0,67
I	Gare de La Teste – quartier Pinède de Conteau et ZI La Teste	27 064	5 224	518%	0,23	0,05
Total Navettes		**558 938**	**507 429**	**10.1%**	**0.79**	**0.74**
Total lignes et navettes		**1 512 615**	**1 231 798**	**22.8%**	**1.10**	**0.92**

Cette augmentation globale s'explique par :

- La continuité des actions de communication auprès de tous les publics,
- L'attractivité continue et progressive du réseau,
- Des conditions météorologiques très favorables avec une saison longue et un afflux touristique important,
- L'intégration des voyages scolaires dans nos clés de mobilité sur une année pleine.

A noter que quelques statistiques ne sont pas pertinentes et notamment entre les navettes B, C, D et G. Le volume global de voyages est bon mais la répartition est faussée par le fait que la billettique n'a pas permis de bien scinder les chiffres sur l'année 2018.

Le ratio V/K traduit bien cette hausse, la fréquentation ayant progressé dans des proportions plus importantes que l'offre kilométrique. Il passe donc, cette année, à 1.10 voyage par kilomètre contre 0.92 en 2017.

Les lignes 1, 3 et 4 se détachent des autres lignes grâce à leur ratio V/K supérieur à 1. A noter particulièrement la ligne 3 qui reste la première ligne du réseau du fait de son attractivité toute l'année.

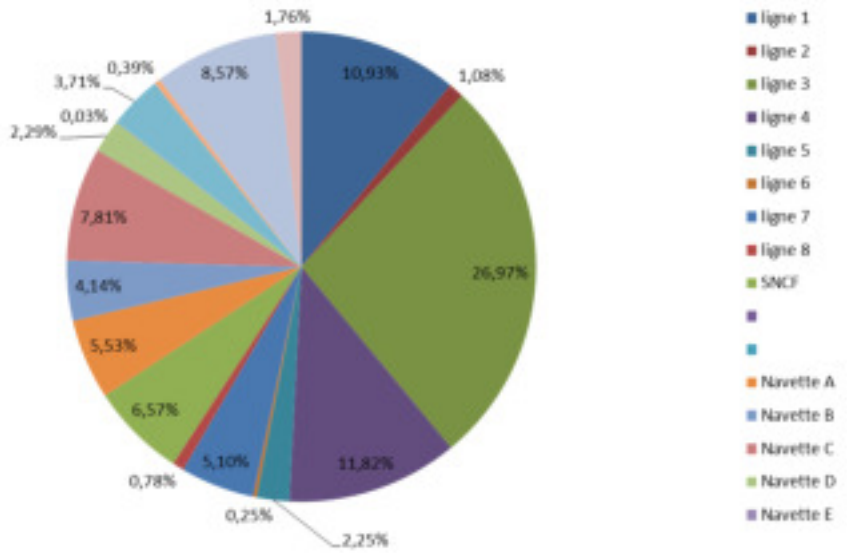
Les navettes A, B et C sont également très fréquentées et elles constituaient le réseau initial historique. La navette H est en hausse marquée depuis le lancement en raison du développement du secteur de Cazaux.

? Le ratio V/K... quelques explications

Le ratio V/K mesure le nombre de voyages effectués pour un kilomètre parcouru.

Il permet de montrer la performance de chaque ligne du réseau, que ce soit en termes de kilomètres ou de voyages. Plus il est élevé, meilleure est cette performance.

Le poids relatif des lignes depuis la rentrée de septembre 2017 et les modifications apportées au réseau a évolué. Nous avons réalisé une extraction billettique de tous les valideurs pour obtenir une estimation de ces poids relatifs.



Nous mènerons ce type de campagne une fois par an pour étudier la progression de chaque ligne.

Les autres services Baïa sont moins représentatifs et ce pour plusieurs raisons :

- La ligne TER 32 de la SNCF qui permet la prise en compte des titres Baïa entre Arcachon et Le Teich. Cette ligne agit tel un mode lourd au sein du réseau Baïa ;

- Le TAD propose une offre sur-mesure mais limitée à 4 AR journaliers possibles et de la jonction Gare le matin ou le soir et s'adresse, via réservation, à une clientèle qui ne dispose pas de point d'accès au réseau régulier ;

- Le TPMR est destiné à une clientèle fragile qui, après accord de la commission, peut utiliser le service en porte à porte 6/7. Cette clientèle ne dispose pas de la même facilité de mouvement que la clientèle valide ;

- Le Bus de Nuit est gratuit et limité au 18-30 ans uniquement le samedi et sur inscription préalable ;

- Le bus de mer est déclenché en juillet et août uniquement et propose un trajet maritime entre Arcachon et Le Moulleau et est plus destiné à une clientèle loisir et ponctuelle.

	Fréquentation annuelle			Ratio V/K	
Services	**2018**	**2017**	**Evolution 2018/2017**	**2018**	**2017**
SNCF	108 044	98 250	9.9%	NC	NC
TAD	1 436	2 850	-50%	0.22	0.24
TPMR	3 279	3 270	0.3%	0.18	0.19
Bus de nuit	2 172	2 199	-1.3%	0.12	0.13
Bus de mer	9 496	9 350	1.6%	NC	NC
Totaux	**124 427**	**115 919**	**NC**	**NC**	**NC**

Depuis le lancement du réseau, la fréquentation présentée est la fréquentation obtenue à partir des ventes de titres multipliées par leur coefficient de mobilité contractuel.

Ce système ne permet donc pas d'isoler les fréquentations apportées et spécifiques aux circuits scolaires entrés en exploitation en septembre 2017. En effet ces circuits étaient déjà commercialisés en Baïa mais l'exploitation n'était pas comprise dans la DSP.

Ceci, conjugué à la liberté de voyages liée au Pass Jeunes ne permet pas de savoir la fréquentation purement scolaire des circuits. Les voyages sont donc répartis dans les fréquentations des lignes Baïa.

> La fréquentation par titre de transport

En 2018, le profil des utilisateurs Baïa se confirme par rapport à ce qui est observée depuis le lancement :

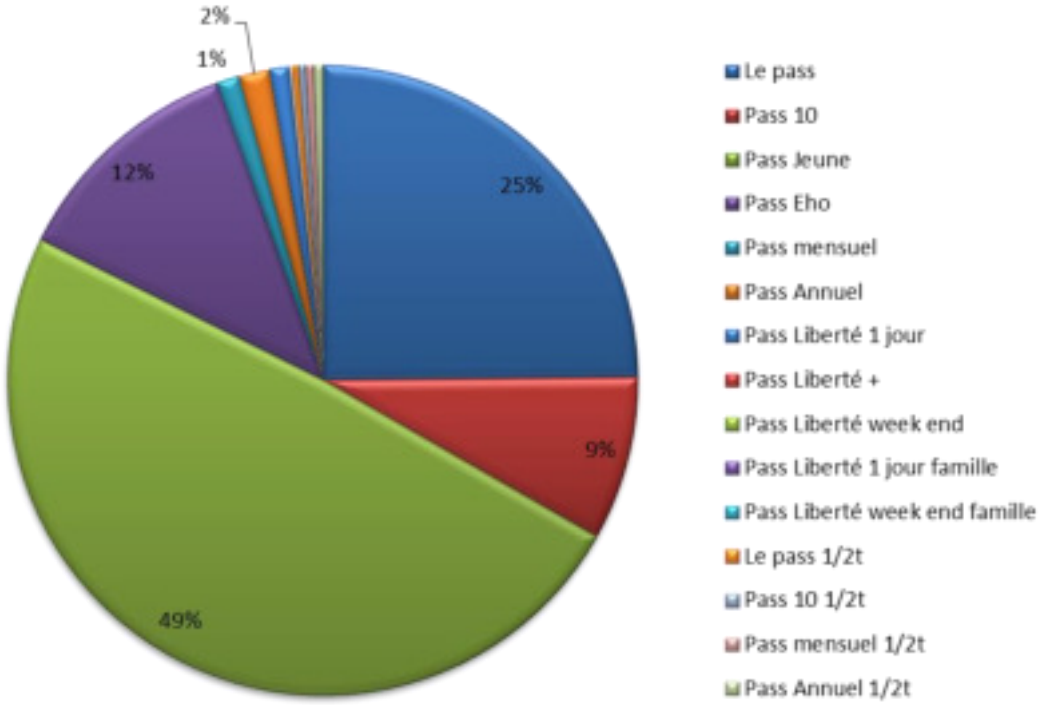
- **Les Pass Jeunes pour les moins de 26 ans**, avec près de 650 000 voyages, génèrent 49% de la fréquentation totale du réseau. Leur part est en légère baisse par rapport à 2017 mais ceci est uniquement dû au lissage des abonnements sur 12 mois et du décalage créé entre l'achat et la première utilisation.

  Ils continuent d'utiliser le réseau essentiellement pendant l'année scolaire.

- **les voyageurs occasionnels**, qui utilisent des Pass One et journée, représentent 337 798 voyages soit 26% de la fréquentation totale en 2018.

  Leur part est en augmentation depuis le lancement.

Répartition de la fréquentation par titre de transport, en 2018



? Voyages réguliers, fréquents... quelques explications

La différence entre « régulier » et « fréquent » repose à la fois sur le nombre de voyages effectués pendant un laps de temps et le titre de transport choisi.

Ainsi, une personne voyage régulièrement lorsqu'elle utilise le bus plusieurs fois par jour pendant un laps de temps court (par exemple, ses vacances) ou de temps en temps pendant une longue période (par exemple, une fois par semaine pendant un an).

Economiquement, elle n'a pas intérêt à acheter un Pass unitaire ou journée, trop cher au voyage, ni un Pass mensuel car elle ne le rentabiliserait pas.

Une personne voyage fréquemment lorsque l'achat d'un Pass 10 voyages lui revient plus cher au voyage qu'un Pass mensuel ou annuel.

Le tableau concernant l'évolution du nombre de voyages par titre de transport confirme l'augmentation générale de la fréquentation tout type de titre confondu.

Cette augmentation est relativement homogène entre les différents groupes de voyageurs :

- les voyageurs occasionnels (Pass unitaire et journée) ou réguliers (Pass 10 voyage), qui génèrent près de 49% de la fréquentation totale du réseau, ont encore vu leur fréquentation augmenter par rapport à 2017 ;

- les abonnés, majoritaires sur le réseau, ont également enregistré une augmentation de leur fréquentation depuis 2017 avec plus de 40% des voyages.

Cette fréquentation, rapprochée aux ventes des titres de transport, met en évidence les points suivants :

- l'acte d'achat d'un titre de transport est de plus en plus rationalisé : les clients s'orientent désormais vers le titre de transport qui, d'une part, répond le mieux à leurs besoins de déplacement et, d'autre part, s'avère le plus avantageux en termes de coût rapporté au nombre de voyages à effectuer ;

- les utilisateurs du réseau se sont bien approprié la gamme tarifaire et ils maîtrisent mieux les avantages des différents titres,

- l'utilisation des Pass Jeunes est plébiscitée par les moins de 26 ans pour sa souplesse et son coût faible à l'année. Les Pass Eho sont en retrait par rapport aux estimations car les voyageurs utilisent davantage les Pass 1 ou 10 voyages.

Evolution du nombre de voyages par titre de transport

		Réel 2018	DSP 2018	Réel 2017	Réel/DSP 2018	Réel 2018/17
Plein Tarif	Le pass	324 933	192 448	314 901	69%	3%
	Pass 10	109 925	141 911	116 907	-23%	-6%
	Pass Jeune	641 700	1 165 779	729 900	-45%	-12%
	Pass Eho	159 423	640 109	114 077	-75%	40%
	Pass mensuel	15 515	40 702	17 192	-62%	-10%
	Pass Annuel	20 333	11 060	14 900	84%	36%
	Pass Liberté 1 jour	12 865	32 458	2 961	-60%	NC
	Pass Liberté +	655	697	168	-6%	290%
	Pass Liberté week end	462	1 022	91	-55%	408%
	Pass Liberté 1 jour famille	1 420	5 680	426	-75%	NC
	Pass Liberté week end famille	-	2 230	24	-100%	NC
1/2 Tarif	Le pass 1/2t	4 631	-	3 804	NC	22%
	Pass 10 1/2t	4 410	11 079	3 318	-60%	33%
	Pass mensuel 1/2t	5 162	10 405	5 133	-50%	1%
	Pass Annuel 1/2t	6 000	-	5 090	NC	NC
TOTAL		**1 307 432**	**2 255 580**	**1 328 892**	**-42%**	**-2%**

Les fréquentations 2018 sont en forte progression par rapport à 2017 avec plus de 21% de voyages en plus.

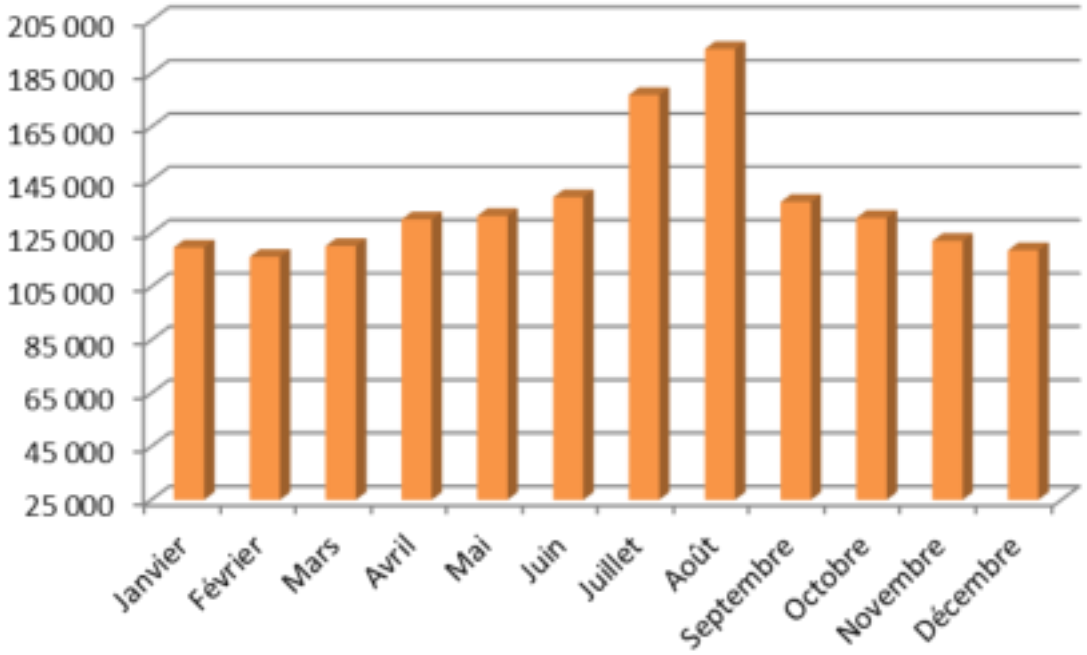
Les fréquentations 2018 sont toutefois inférieures (-42%) aux prévisions réalisées lors de la consultation notamment sur les Pass Eho qui ne trouvent pas leur public et aussi une sur-estimation des Pass Jeunes. Ces Pass Eho ne sont pas générateurs de recettes élevées mais ont une clé de mobilité élevée ce qui explique que des fréquentations plus basses que prévues mais des recettes élevées.

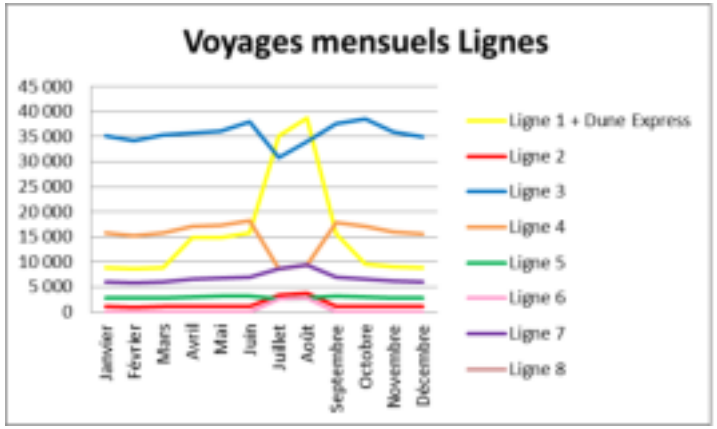
> La fréquentation par mois

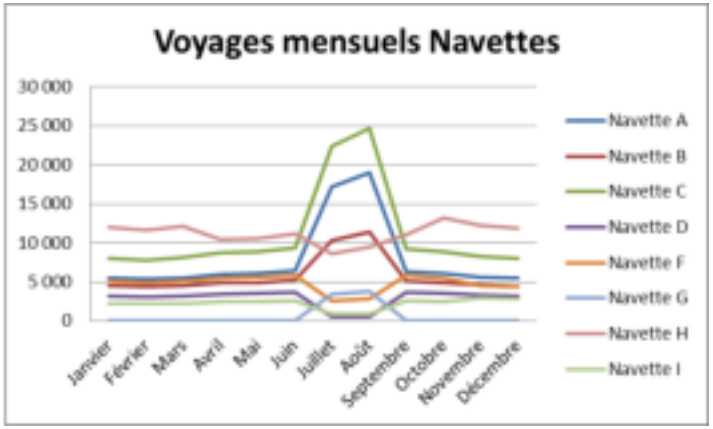
La fréquentation par mois permet de mettre en évidence quatre périodes :

1. **le printemps d'avril à juin** (hors vacances scolaires), la fréquentation est supérieure aux mois plus creux du début d'année. Cette période propose une connexion aux plages et la ligne 1 fonctionne le dimanche ;
2. **la haute saison de juillet à septembre**, la fréquentation est à son apogée car le réseau profite de l'affluence croissante de touristes tout en conservant une part importante de ses clients annuels (jeunes et actifs) ;
3. **Les mois d'octobre à décembre**, ou la fréquentation est dopée par l'arrivée des circuits scolaires et où tous les Jeunes sont présents ;
4. **Le premier trimestre**, le trimestre le plus faible en fréquentation car il intègre des vacances scolaires qui sont plutôt destinées à un tourisme de montagne mais également une période creuse en termes touristique.

Répartition de la fréquentation mensuelle 2018







Les recettes

Evolution des recettes par titre de transport entre 2017 et 2018 (en HT)

Produit	Recettes en € HT					
	Réel 2018	DSP 2018	Réel 2017	Réel/DSP 2018	Réel 2018/17	R/V
Le pass	297 138	144 716	275 532	105%	8%	0.91
Pass 10	65 605	85 371	80 973	-24%	-19%	0.60
Pass Jeune	199 836	205 611	190 524	-3%	5%	0.31
Pass Eho	20 971	72 202	22 473	-70%	-8%	0.13
Pass mensuel	11 673	26 596	12 935	-56%	-10%	0.75
Pass Annuel	11 091	5 240	10 909	111%	2%	0.55
Pass Liberté 1 jour	6 851	21 967	2 288	-69%	300%	0.53
Pass Liberté +	1 034	314	262	229%	391%	1.58
Pass Liberté week end	300	576	59	-48%	508%	0.65
Pass Liberté 1 jour	218	2 243	305	-93%	-29%	0.15
Pass Liberté week end	0	734	14	NC	NC	NC
Le pass 1/2t	2 005	0	1 647	NC	22%	0.43
Pass 10 1/2t	1 527	3 332	1 149	-54%	33%	0.35
Pass mensuel 1/2t	1 618	3 521	1 491	-54%	9%	0.31
Pass Annuel 1/2t	1 636	0	1 527	NC	7%	0.27

Ne figure pas ici les recettes complémentaires liées par exemple aux facturations en cas de demande de duplicata ou encore les recettes des produits spéciaux tels que les prestations occasionnelles (Ballade des 7 ports ou Cross de Gujan Mestras).

En 2018, les recettes totales du réseau se sont élevées à 621 503 € HT, soit une augmentation de 3.2% par rapport à 2017 (602 086 €HT).

Elles sont supérieures aux recettes prévues lors de la DSP de plus de 8.3% (573 519 €HT).

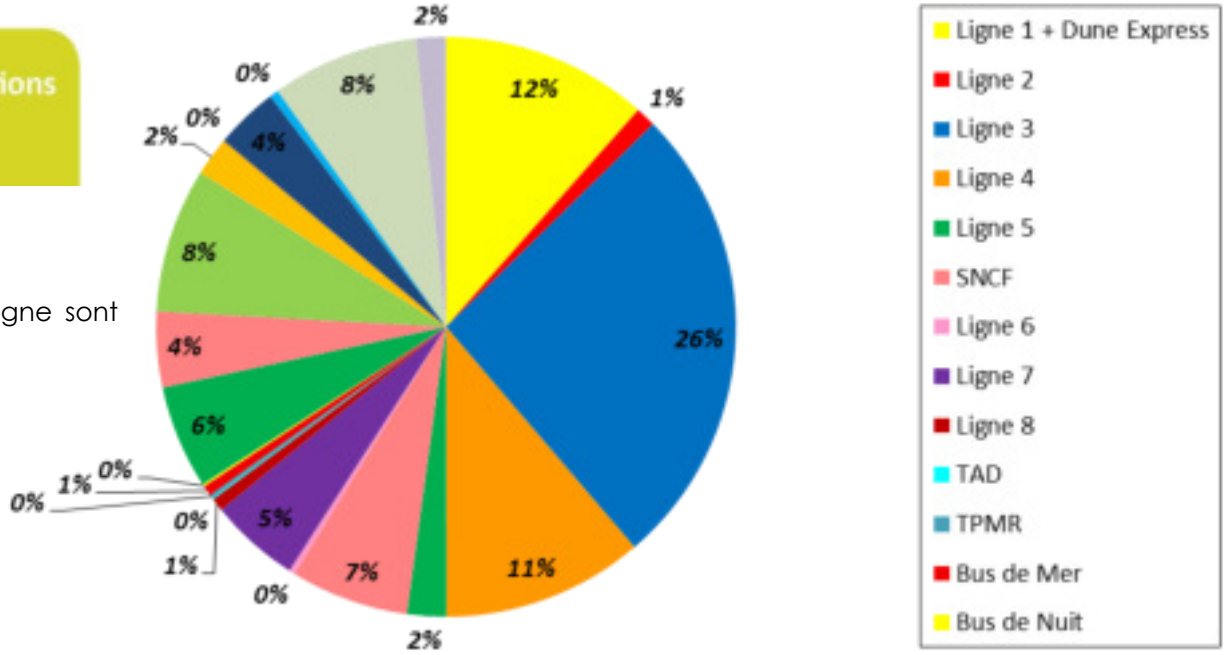
Le ratio R/V s'établit à 0,38 sur le réseau.

Ratios R/V prévu et réel en 2018

	Prévu	Réel	Différentiel
Recettes HT	573 519 €	621 503 €	+ 47 984 €
Fréquentation	2 255 580 voy.	1 637 042 voy.	- 618 538 voy.
Ratio R/V	**0,25**	**0,38**	**+0,13**

> Les recettes par ligne du réseau

En 2018, les recettes (en proportion de la fréquentation) par ligne sont visibles ci-contre :



> La répartition des recettes par usage

Depuis 2018, l'ensemble des recettes progresse nettement.

Usage fréquent : 246 825 €HT

Les usages fréquents intègrent les titres de transport de type abonnements tels que les Pass Jeunes, Eho, Annuel et Mensuel.

Ils sont en hausse par rapport à 2017 (239 859 €HT) avec plus de +2.9%.

Usage régulier : 67 133 €HT

Les titres pris en compte pour les usages réguliers sont exclusivement les Pass 10 voyages. Ceci est discutable puisqu'une partie des titres unité pourraient entrer dans cette catégorie.

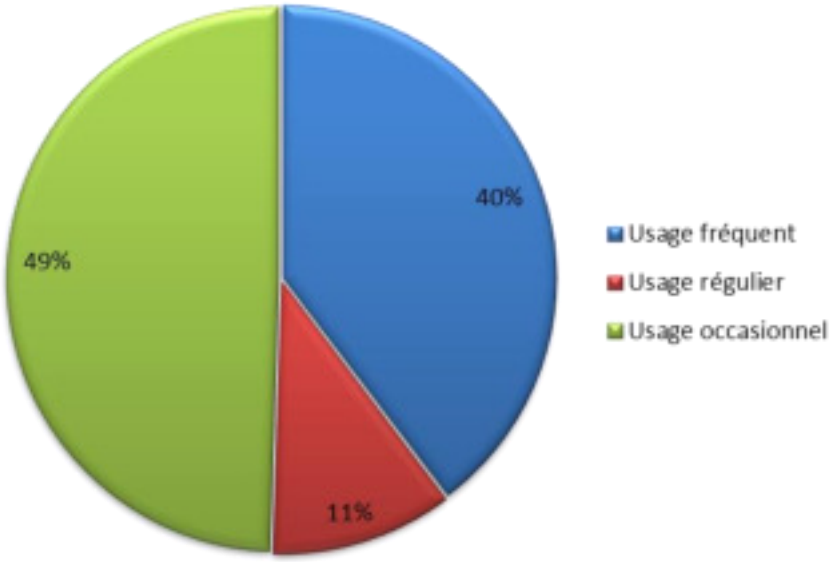
Ils sont en baisse apparente par rapport à 2017 (82 122 €HT) avec --18%. Ceci n'est pas une réelle baisse car les chiffres dépendent des dates anniversaires des Pass Jeunes et Eho. Le report se fera sans doute sur 2019.

Usage occasionnel : 307 545 €HT

Cela concerne tous les autres titres, unité majoritairement mais aussi les titres liés à la clientèle touristique ou loisirs purs.

Ils sont en forte hausse par rapport à 2016 (280 107 €HT) avec plus de +9.8%.

Répartition des recettes par usage en 2018



Les recettes MyBus : 2 961 €HT

L'application MyBus permet d'acheter toute la gamme tarifaire depuis son smartphone et ce depuis avril 2018.

Plus de 1 504 titres ont été vendus en ligne et le panier moyen est de 9.07 €TTC.

Les tarifs

En 2018, les tarifs des titres de transport sont restés identiques à ceux de 2017.

Gamme tarifaire Baïa en vigueur en 2018

Grille tarifaire

À chacun son titre de transport

Parce qu'aucun voyageur ne se ressemble, baïa vous offre un large choix de titres de transport adapté aux habitudes et au quotidien de chacun.

Pour le simple coût d'un ticket profitez, l'esprit libre, de votre déplacement.

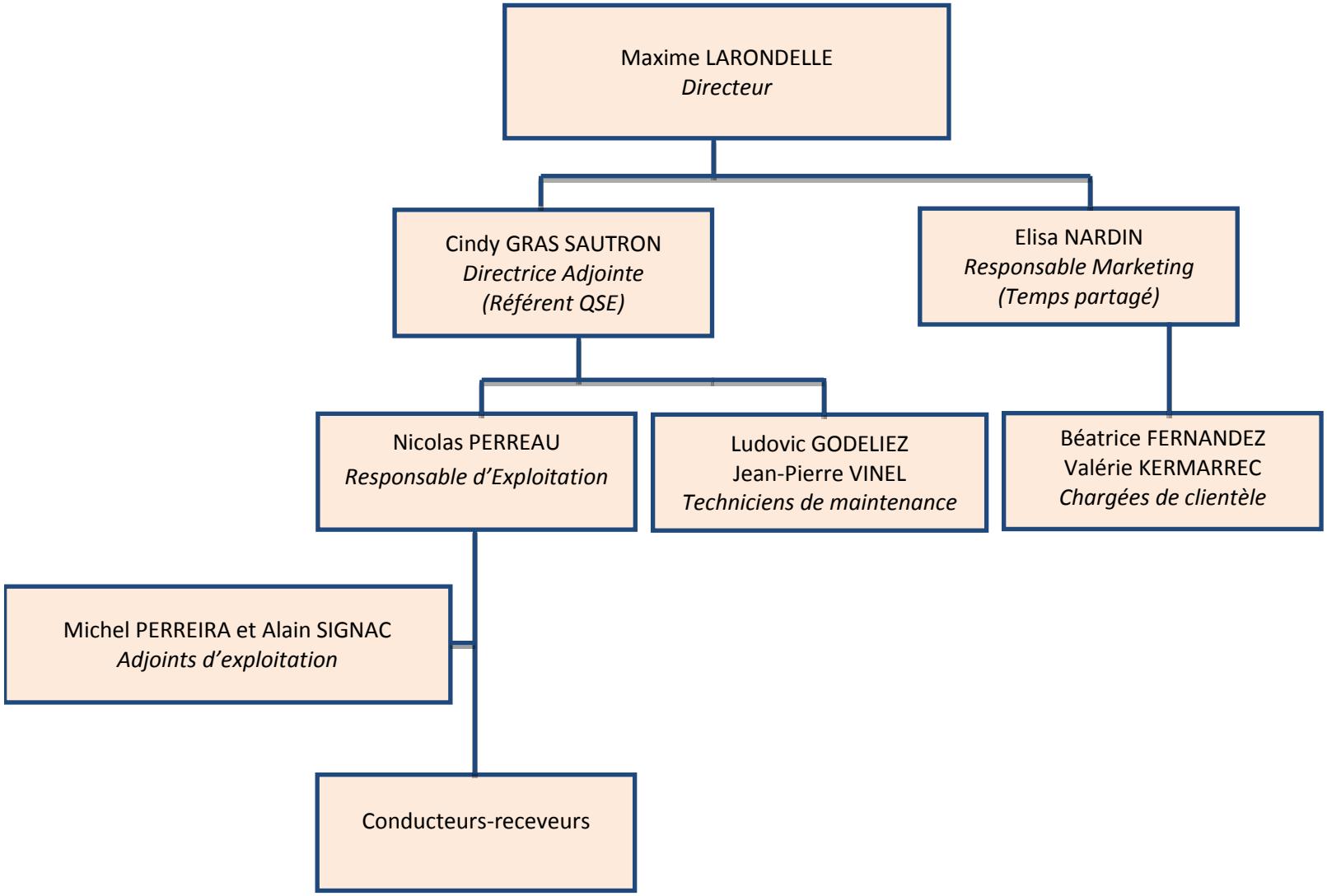
Titres tout public			
Titre de transport	Tarif	Validité	Lieu de vente
* Le Pass	1 €	Valable 1 heure, avec correspondance (sauf retour)	Auprès du conducteur
* Pass 10	8 €	10 tickets valables 1 heure, avec correspondance (sauf retour)	Chez les Relais baïa et à la Boutik' baïa
* Pass mensuel	24 €	Valable le mois de validation, voyages illimités	Uniquement à la Boutik' baïa
Pass annuel	240 €	Valable 12 mois, à compter de la 1ère validation, voyages illimités	Uniquement à la Boutik' baïa
Pass Jeunes	80 €	Valable 12 mois, à compter de la 1ère validation, voyages illimités. Réservé aux moins de 26 ans.	Uniquement à la Boutik' baïa
Pass ého !	20 €	Valable 12 mois à compter de la 1ère validation. Réservé aux résidents sur justificatif de résidence principale. Valable uniquement sur les lignes ého ! voyages illimités	Uniquement à la Boutik' baïa
Pass Liberté			
Pass Liberté 1 jour	3 €	Valable la journée de validation, voyages illimités	Auprès du conducteur
Pass Liberté +	6 €	Valable 3 jours, 2 € par jour supplémentaire, voyages illimités	Chez les Relais baïa et à la Boutik' baïa
Pass Liberté Weekend +	5 €	Valable du vendredi 18 h au dimanche soir. Vendredi et Lundi inclus si fériés, voyages illimités	Auprès du conducteur, chez les Relais baïa et à la Boutik' baïa
Pass Famille			
Pass Liberté 1 jour	9 €	Valable la journée de validation, pour 4 personnes dont au moins 2 enfants de moins de 18 ans, voyages illimités.	Uniquement à la Boutik' baïa
Pass Liberté +	18 €	Valable 3 jours pour 4 personnes dont au moins 2 enfants, 6 € par jour supplémentaire, voyages illimités	Uniquement à la Boutik' baïa
Pass Weekend +	15 €	Valable du vendredi 18 h au dimanche soir. Vendredi et Lundi inclus si fériés, voyages illimités	Uniquement à la Boutik' baïa
Tarifs réduits			

*** Sur présentation de la Carte Solidarité, ces tarifs seront accessibles à -50%.**

Chapitre 2

Exploitation

L'organisation fonctionnelle de Transdev Bassin d'Arcachon



Les ressources humaines

L'organisation mise en place en 2016 a été reconduite en 2018 avec 2 consolidations :

- Un service Marketing et Communication (50%) qui a intégré la gestion des personnels de la Boutik Baïa pour être plus réactif et aussi assurer un lien plus fort entre les innovations et les clients.

- Un deuxième mécanicien a intégré la structure compte tenu de la charge de travail et du parc grandissant.

Le délégataire, Transdev Bassin d'Arcachon, employait, au 31 décembre 2018, 58 ETP, dont 50 conducteurs.

Les entreprises sous-traitées comptent quant à elles pour :

- 2,5 ETP pour le TAD
- 2,5 ETP pour le TPMR
- 4.25 ETP pour CFTI Transport David
- 6.97 ETP pour Keolis Bassin d'Arcachon

A noter que le Directeur et la Directrice Adjointe sont mis à disposition par le groupe Transdev ainsi qu'une part de la comptable.

Des apports en assistance technique venant de la Région Transdev Nouvelle Aquitaine complètent la structure dans un souci d'optimisation des moyens.

Répartition du personnel par poste au 31 décembre 2018 en ETP

Postes	TBA
Maîtrise	1
Employés	7
Ouvriers	50
TOTAL	**58**

> L'absentéisme

Evolution de l'absentéisme entre 2017 et 2018

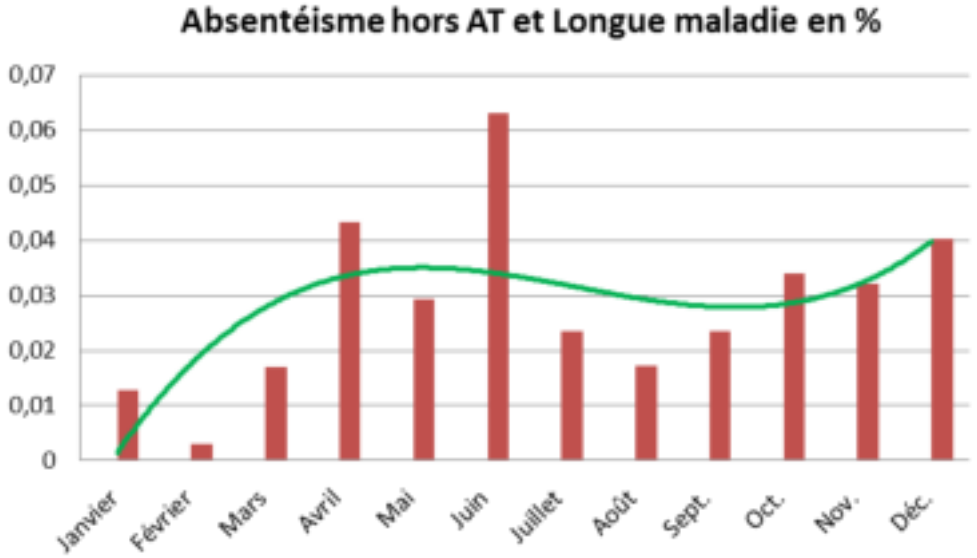
	2018				2017				Evolution 2018/2017			
	Total	*dont longue maladie*	*Dont courte maladie*	*dont accidents du travail*	**Total**	*dont longue maladie*	*dont courte maladie*	*dont accidents du travail*	**Total**	*dont longue maladie*	*dont courte maladie*	*dont accidents du travail*
En jours	**1 266**	*494*	*585*	*187*	**1 431**	*593*	*619*	*219*	**-11.5%**	*-17%*	*-5.5%*	*-15%*
En ETP	**1.2**	*1.6*	*1.3*	*0.5*	**3.9**	*1.7*	*1.6*	*0.6*	**-69%**	*-%*	*-19%*	*-17%*
En %	**6.04%**	*NC*	*2.79%*	*NC*	**6.82%**	*NC*	*2.91%*	*NC*	**-11.5%**	*NC*	*-4.2%*	*NC*

En 2018, le nombre de jours d'absence sur le réseau a fortement baissé en rapport avec 2017.

La politique de proximité débutée en 2016 porte ses fruits et l'ambiance au sein de l'équipe est améliorée. La stratégie de réunir l'ensemble des salariés sur un même lieu au sein d'un seul réseau est toujours efficiente.

Le responsable d'exploitation et la direction travaille au quotidien pour détecter les profils qui génèrent de l'absentéisme notamment par un mal-être au travail. 2 conducteurs ont dans ce cadre changé d'horizon professionnel et sont sortis des effectifs.

L'ensemble des indicateurs sont en amélioration et ceci est dû au dialogue social et à la co-construction de l'exploitation.



La politique formation

En 2018, nous avons poursuivi les formations initiées depuis 2015 dans un souci de maintien des connaissances pour le personnel et dans le respect des obligations légales, telle la FCO ou les formations à la mécanique.

Des formations plus spécifiques ont également été dispensées dans les domaines :

- De la sécurité et l'économie des nouveaux représentants du CSE,
- De la fin du cycle « Manager de proximité » initié en 2017 d'un agent d'exploitation,
- De la formation et reconnaissance de ligne pour les intérimaires et aussi sur la nouvelle ligne Dune Express.

Formations proposées en 2018

Formation salariés	Nombre	
	de salariés	d'heures
FCO	7	245
Formation lignes réseau	17	119
Parcours Manager	1	35
Formation CSE sécurité	4	84
Formation CSE économie	4	56
Marketing Régional	1	7
Mécanique (Freinage)	1	14
Total	**35**	**560**

La sécurité sur le réseau

> Les incidents sur le réseau

Le réseau Baïa est un réseau serein. Les cas de conflits sont rares et globalement maîtrisés.

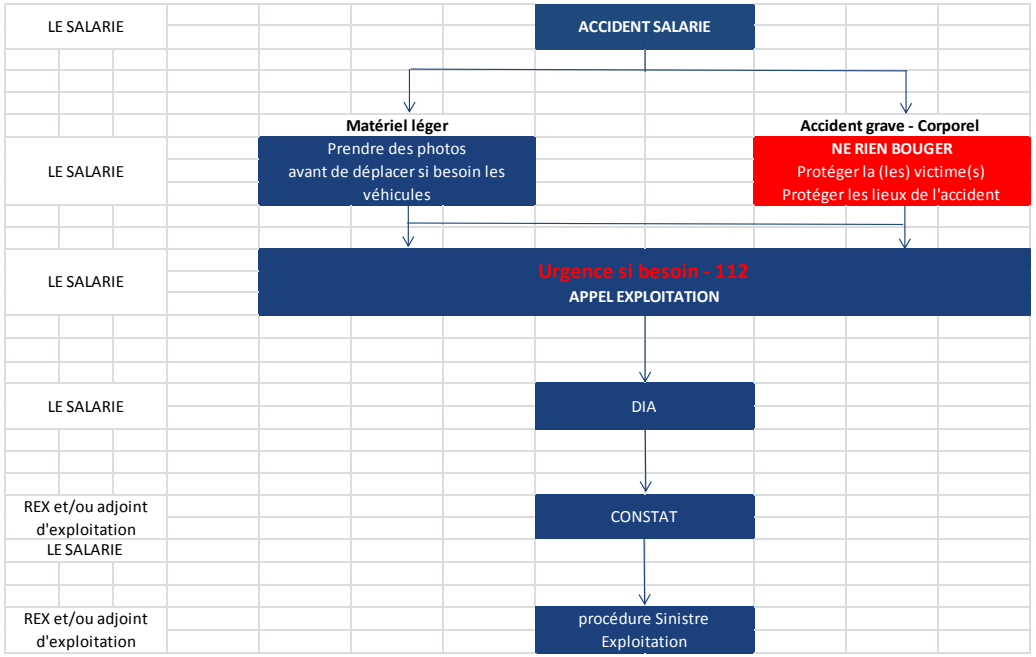
Pas de cas importants d'incivilité sur le réseau.

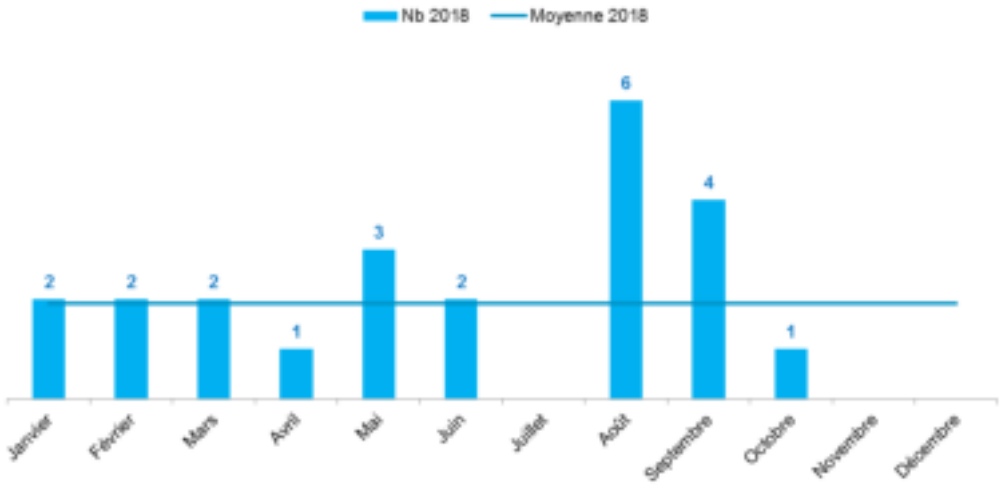
A noter toutefois une recrudescence des incivilités des véhicules tiers de manière générale. Une altercation a eu lieu sur le secteur Gare d'Arcachon (vers la Place de Verdun) avec dépôt de plainte de la part du conducteur Baïa car il a été frappé par la fille d'un automobiliste mécontent.

> Les accidents sur le réseau

La lutte contre l'accidentologie est importante. Nous avons déployé une procédure bien spécifique en cas d'accident. En complément de cette procédure, un accord d'intéressement a été signé en 2017 avec les IRP et le nombre d'accidents responsables est intégré au calcul.

Au titre de l'année 2018, le critère accidentologie n'a pas déclenché de bonus aux salariés et un plan d'amélioration est en cours de déploiement au sein de l'entreprise en lien avec les services régionaux Transdev. Un nouvel outil est en cours de mise en place : Interframe. Il sera livré pour 2019. Le reporting de notre courtier en assurance est en place depuis janvier et nous permet de mieux suivre les dossiers accidents.





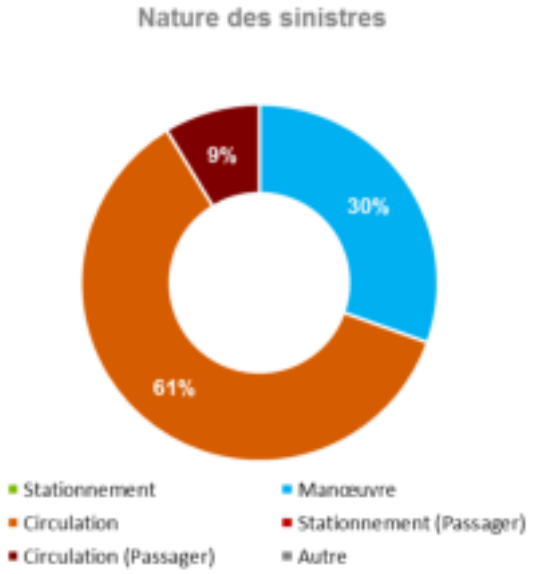
Il y a toujours un décalage d'un mois entre le temps de gestion du dossier accident et la période des faits. Nous voyons donc bien ici que la saison estivale est génératrice d'accrochage routier car elle représente 11 accidents sur 2018 soit près de 50% des accidents sur 25% de l'année.

Enfin, nous avons instauré la mise en place de formation au constat amiable pour que les salariés soient responsabilisés et également pour que le réseau ne soit pas perturbé trop longtemps.

Les sinistres au titre de l'année 2018 sont les suivants :

Accidents	Nombre	Coûts
Responsable	17	33 932 €HT
Partagé	7	1 572 €HT
Non responsable	1	3 404 €HT
TOTAL	**25**	**38 907 €HT**

1 accident de plus en 2018 qu'en 2017.



La lutte contre la fraude

L'équipe Baïa comprend à ce jour 9 personnes assermentées qui sont :

- le directeur du réseau,
- la directrice adjointe du réseau,
- le responsable d'exploitation,
- les 2 adjoints d'exploitation,
- 4 conducteurs-contrôleurs.

Ce système permet d'avoir disponible au moins un agent assermenté sur toute l'amplitude de fonctionnement du réseau.

En complément des contrôles sur les lignes du réseau, des campagnes de contrôles ont été menées au niveau des établissements scolaires à la rentrée de septembre en lien avec les équipes des sous-traitants.

A noter que le réseau fonctionne intégralement en « Montée par l'avant » et que les conducteurs jouent un rôle majeur. Ils prennent à cœur de vérifier les titres des clients et ne partent pas tant que le client n'est pas en règle. Ceci contribue fortement à diminuer les tentatives de fraude.

Ceci est également vérifier par des enquêteurs mystères d'une société extérieure (SCAT). Aucune défaillance n'a été relevée en 2018 sur ce point.

73 clients ont été en situation de verbalisation très majoritairement car ils n'avaient pas la carte avec la photo en plus de leur coupon. Ils ont été invités à refaire une carte en boutik.

Exemple de planning de contrôle

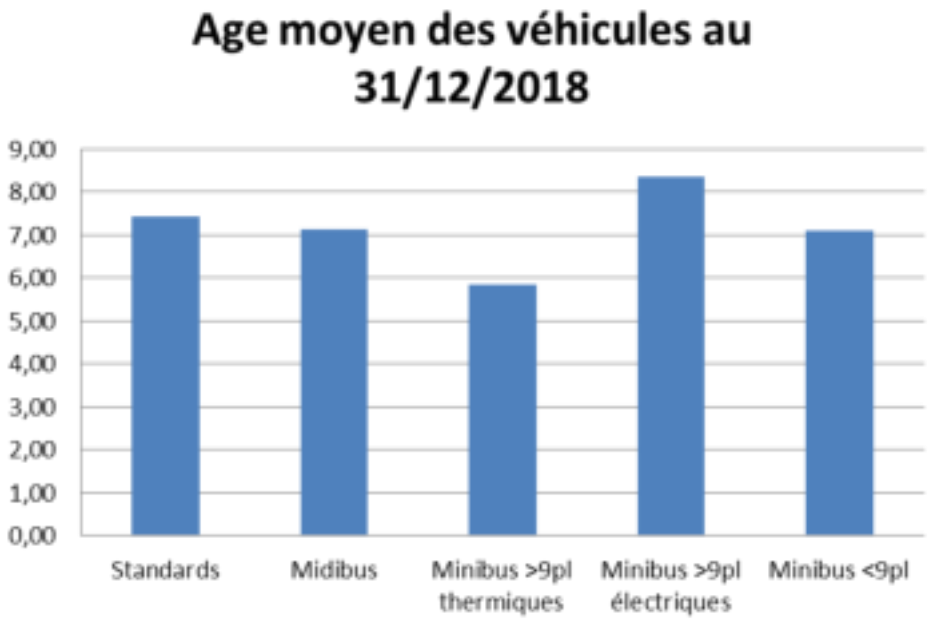
Les missions du contrôleur

Elles se composent, entre autres :

- du contrôle des titres de transport des voyageurs,
- de l'aide, de l'intervention ou de conseil auprès des conducteurs et des passagers,
- du remplacement d'un conducteur en cas de nécessité,
- de la maintenance des poteaux d'arrêt et de leur affichage : suivi et mise en place des déviations, travaux, changement d'horaire...

Le parc de véhicules

Le parc de véhicules qui circule sur le réseau Baïa est relativement jeune, y compris en prenant en compte les véhicules des sous-traitants. L'âge moyen du parc est le suivant :



> le détail du parc Baïa par type de véhicules

Le parc propriété de la COBAS et mis à disposition du délégataire est visible ci-contre :

Type	N° parc	Usage	Kms parcourus
Standard	9500	Lignes	43 562
Standard	9501	Lignes	40 100
Standard	9502	Lignes	56 089
Standard	9503	Lignes	55 981
Standard	9504	Lignes	73 760
Standard	9505	Lignes	62 978
Standard	9506	Lignes	68 159
Standard	9600	Lignes	65 312
Midibus	9520	Lignes	42 303
Midibus	9521	Lignes	55 140
Midibus	9522	Lignes	37 964
Midibus	9561	Lignes	72 650
Midibus	9562	Lignes	71 178
Midibus	9563	Lignes	79 672
Dietrich	8271	Lignes	49 325
Dietrich	8272	Lignes	42 107
Dietrich	8273	Lignes	58 349
Dietrich	8274	Lignes	54 063
Dietrich	8275	Lignes	59 774
Dietrich	8276	Lignes	55 996
Dietrich	8277	Lignes	53 680
Dietrich	8278	Lignes	50 425
Dietrich	8279	Lignes	45 335
IVECO	8280	Lignes	40 313
IVECO	8281	Lignes	30 530
IVECO	8282	Lignes	11 567
Gruau	9411	Lignes	-
Gruau	9412	Lignes	-
Zeus	3400	Lignes A/C	-
Zeus	3401	Lignes A/C	-
Zeus	3402	Lignes A/C	-
Zeus	3403	Lignes A/C	-
Trafic	8303	relèves	13 752
Boxer	8305	relèves et nuits	22 935
Boxer	8306	relèves et nuits	18 091

En raison de la fiabilité limitée sur certains véhicules anciens tels que les Gruau mais aussi sur les véhicules récents ou neufs tels que les Zeus et les Dietrich, le délégataire a été obligé d'acheter ou de louer en externe un parc de petits véhicules pour pallier à ces défaillances.

Le parc que le délégataire affecte au réseau Baïa est le suivant :

Type	N° parc	Usage	Kms parcourus
Standard	9511	réserve	16 552
Midibus	9524	réserve	3 385
Véhixel	755	réserve	9 962
Véhixel	8263	réserve	6 350
Véhixel	8264	réserve	36 009
Véhixel	8265	réserve	5 399
Dietrich	8268	réserve	13 270
Dietrich	8269	réserve	42 241
Mercedes	8600	réserve	13 032
Mercedes	8601	réserve	8 732
Trafic	8307	relèves	25 466
Trafic	8308	relèves	16 970
Clio	NC	relèves	14 065
Berlingo	NC	relèves	20 919

Ce parc est nécessaire et les kms parcourus par ces véhicules sont non négligeables avec plus de 232 352 kms totaux.

Les actions engagées pour le réseau :

- **Remplacement des véhicules électriques pour lesquels les pièces détachées ne sont plus fabriquées par des véhicules thermiques ;**

- **Mise en vente progressive des Gruau en 2018 ; 2 véhicules vendus.**

- **Mise en demeure de Dietrich pour fiabiliser les véhicules et contacts fréquents avec les techniciens FIAT. Une extension de garantie d'un an a été obtenue fin 2017 mais se termine fin 2018.**

Le bilan environnemental

En 2018, La grande majorité du parc Baïa est dit propre et répond aux dernières normes en vigueur :

Nombre de véhicules par norme Euro en 2018

	Norme Euro 2	Norme Euro 3	Norme Euro 4	Norme Euro 5	Norme Euro 6	Total
Nbre véh.	**0**	**2**	**4**	**5**	**19**	**30**

Seuls les véhicules de plus de 9 places appartenant à la COBAS sont identifiés ici. Les Euro 3 sont des véhicules qui sortiront de l'exploitation progressivement. Il s'agit de 2 véhicules Gruau de réserve.

> Consommation de carburant

La consommation en carburant des véhicules est suivie chaque mois. C'est le résultat de la politique volontariste de l'entreprise visant la réduction des dépenses et la maîtrise de l'énergie.

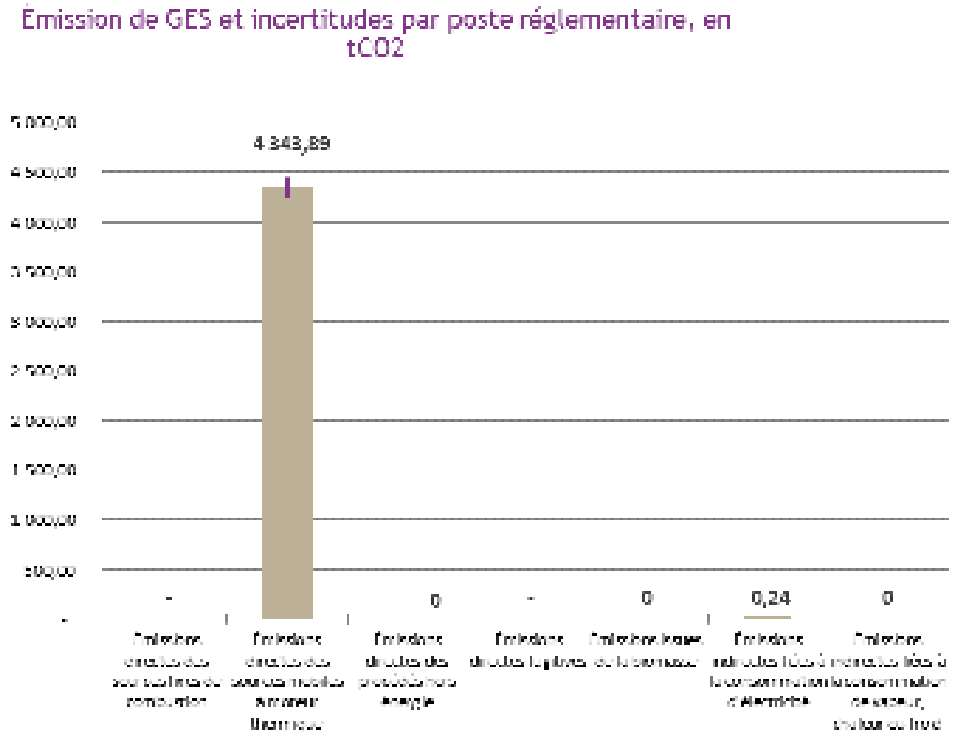
Consommation par type de véhicule (en litre pour 100 km)

	2018	2017	Ecarts en %
Minibus	12.84	12.57	2.1%
Midibus	32.82	30.20	8.7%
Standard	36.15	35.38	2.2%

Les consommations sont en légère hausse mais restent dans les normes constatées sur ces types de véhicules. La hausse est principalement due au vieillissement du parc et aux travaux sur le réseau qui accentue les irrégularités de conduite.

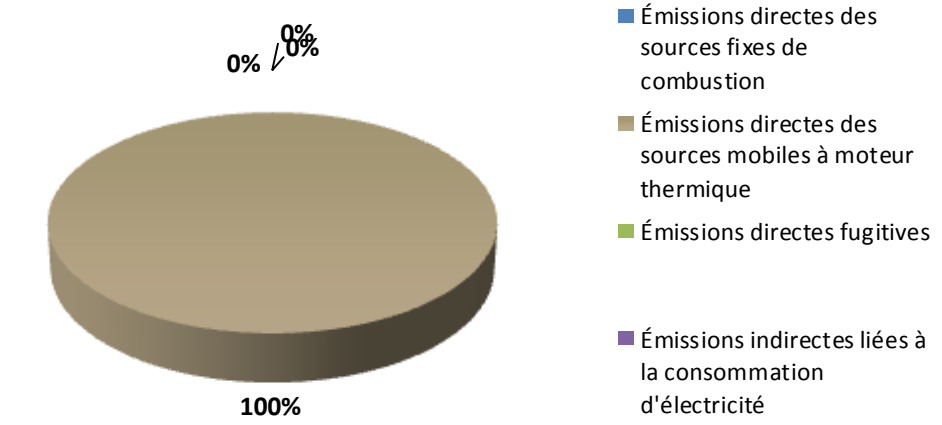
> Bilan des Gaz à effet de serre (GES)

Nous avons réalisé une étude sur les rejets de notre activité et notamment les GES. La source principale de pollution de l'air reste majoritairement les véhicules et leur exploitation. L'étude est visible ici :



Le réseau Baïa a rejeté moins de 4 500 tCO2 au titre de l'année complète.

CATÉGORIES D'ÉMISSIONS	N°	POSTES D'ÉMISSIONS	ÉMISSIONS DE GES	
			Total (t CO2e)	Incertitude (t CO2e)
ÉMISSIONS DIRECTES DE GES	1	Émissions directes des sources fixes de combustion	-	-
	2	Émissions directes des sources mobiles à moteur thermique	4 343,89	217,19
	3	Émissions directes des procédés hors énergie	NC	NC
	4	Émissions directes fugitives	-	-
	5	Émissions issues de la biomasse	NC	NC
		Sous total	4 343,89	217,19
ÉMISSIONS INDIRECTES ASSOCIÉES À L'ÉNERGIE	6	Émissions indirectes liées à la consommation d'électricité	0,24	-
	7	Émissions indirectes liées à la consommation de vapeur, chaleur ou froid	NC	NC
		Sous total	0,24	-
		TOTAL	4 344,13	217,19



La qualité de service

Offrir aux utilisateurs du réseau Baïa un service de qualité est une des priorités définies conjointement par la COBAS et Transdev Bassin d'Arcachon.

Trois démarches sont menées conjointement sur le réseau « cara'bus » :

- une **démarche en externe** qui comprend à la fois des contrôles conjoints et des contrôles effectués par la SCAT et commandités par Transdev Bassin d'Arcachon.

  Cette démarche s'applique à l'ensemble du réseau (lignes régulières, estivales, secondaires et TAD, boutique…) et donne lieu à un **bonus / malus** en fonction des résultats obtenus tout au long de l'année.

- une **démarche interne à l'entreprise** qui repose sur des contrôles réalisés par les contrôleurs.
- une **démarche interne au groupe Transdev**, le label FACE. Elle repose sur un système interne de management de la qualité et sur un audit validé par le bureau Veritas.

> La démarche qualité externe

Sur l'ensemble des critères contrôlés depuis la mise en place de la démarche qualité (ponctualité, propreté intérieure et extérieure, réponses aux demandes écrites, accueil téléphonique en agence…), les niveaux d'exigences sont respectés

Au cours de l'année 2018, la SCAT a réalisé :

- 24 contrôles en agence commerciale, 1 non-conformité a été relevée portant sur une information erronée à la question posée ;
- 24 appels mystères ont été réalisés. Tous les contrôles ont été conformes aux attentes ;
- 88 parcours clients sur le réseau ont été réalisés.

Item	Nombre Mesures	C	NC	SO	Indice Qualité
Information aux points d'arrêt					100,00%
Indice de ligne	88	88	0	0	**100%**
Horaires en vigueur	88	88	0	0	**100%**
Nom de l'arrêt	88	88	0	0	**100%**
Destination / sens	88	88	0	0	**100%**
Netteté / Propreté des arrêts					95,45%
Structure / État de l'arrêt	88	84	4	0	**95,45%**
Informations véhicule					99,43%
Indice de ligne (frontal+latéral)	88	88	0	0	**100%**
Destination (frontale+latérale)	88	87	1	0	**98,86%**
Attitude conducteur et éléments embarqués					97,73%
Regard porté au client	88	88	0	0	**100%**
Vérification du titre de transport	88	88	0	0	**100%**
Vente de titre au détail	88	88	0	0	**100%**
Connaissance de l'offre	88	88	0	0	**100%**
Pertinence de l'information en situation perturbée	88	0	0	88	-
Tenue du conducteur	88	88	0	0	**100%**
Conduite / Allure adaptée	88	86	2	0	**97,73%**
Respect du code de la route	88	88	0	0	**100%**
Demandes d'arrêt	88	87	1	0	**98,86%**
Valideur de titres de transport	88	82	6	0	**93,18%**
Disponibilité des informations	88	76	12	0	**86,36%**
Taux de charge	88	87	1	0	**98,86%**
Comportement avec PMR	88	0	0	88	-

> La démarche qualité interne

En parallèle, Transdev Bassin d'Arcachon mène ses propres contrôles, afin de motiver le personnel de l'entreprise.

Les résultats des contrôles qualité internes sont présentés chaque mois aux salariés par le biais de tableaux de bord.
Les résultats obtenus pour 2017 sont les suivants :

Familles / Critères	Niveau d'exigence	T1	T2	T3	T4	Moyenne annuelle
Ponctualité (heures de pointe)	90%	91%	94%	92%	94%	93%
Ponctualité (heures creuses)	95%	96%	97%	95%	96%	96%
La qualité de la réalisation de la desserte	95%	95%	95%	95%	95%	95%
Informations aux arrêts	95%	100%	100%	100%	100%	100%
Etat du véhicule	95%	100%	100%	100%	100%	100%

Des plannings théoriques sont calés afin de traiter l'ensemble des items chaque trimestre. Un exemple est visible ci-contre :

L'information affichée aux salariés chaque trimestre est la suivante :

Indicateur	Objectifs	L'année précédente	Les chiffres de l'année	Résultats	Commentaires
Ponctualité *Heure de pointe*	90%	93%	93%		La ponctualité en heures de pointe est la même que l'année précédente. Les déviations mises en place dues à des travaux de voirie impactent les temps de parcours. Néanmoins, la régulation permet de contrôler l'avance sur une course.
Ponctualité *Heure creuse*	95%	96%	96%		Comme en heures de pointe, le taux de ponctualité en heures creuses est le même par rapport à l'année précédente. Tout comme en heures de pointe, il est impératif de réguler en cas d'avance.
Respect des parcours	95%	97%	95%		Le respect de la desserte des parcours a légèrement diminué cette année mais reste en accord avec les engagements de qualité de service. Lorsqu'un arrêt n'a pas été desservi (hors cas de déviation), il est essentiel de prévenir systématiquement l'exploitation.
Information aux arrêts	95%	100%	100%		Par rapport à 2018, le réseau dispose de poteaux nouvelle génération. Nous avons également utilisé un nouveau matériau pour les fonds de poteaux et fiches horaires permettant d'avoir un affichage plus durable face aux aléas climatiques.
Véhicules	95%	100%	100%		Grâce au lavage intérieur et extérieur journalier, les véhicules sortent du dépôt propres et conformes aux attentes de qualité de service. Pendant les vacances scolaires, les véhicules sont nettoyés intégralement (assises, sol, vitres…).

Calendrier théorique des contrôles de qualité terrain

Année 2018 - Trimestre 1

Janvier		
1	L	*Férié*
2	M	
3	M	
4	J	
5	V	
6	S	
7	D	
8	L	
9	M	
10	M	
11	J	
12	V	
13	S	
14	D	
15	L	Ponctualité et Parcours
16	M	
17	M	Contrôle des véhicules
18	J	
19	V	
20	S	
21	D	
22	L	
23	M	
24	M	Ponctualité et Parcours
25	J	
26	V	
27	S	
28	D	
29	L	
30	M	
31	M	

Février		
1	J	Ponctualité et Parcours
2	V	
3	S	
4	D	
5	L	
6	M	
7	M	
8	J	Contrôle des véhicules
9	V	
10	S	
11	D	
12	L	
13	M	
14	M	
15	J	
16	V	
17	S	
18	D	
19	L	Ponctualité et Parcours
20	M	
21	M	
22	J	
23	V	
24	S	
25	D	
26	L	
27	M	
28	M	

Mars		
1	J	
2	V	
3	S	
4	D	
5	L	Ponctualité et Parcours
6	M	
7	M	
8	J	
9	V	
10	S	
11	D	
12	L	
13	M	
14	M	Ponctualité et Parcours
15	J	
16	V	
17	S	
18	D	
19	L	
20	M	
21	M	
22	J	
23	V	
24	S	
25	D	
26	L	
27	M	
28	M	
29	J	
30	V	Contrôle des véhicules
31	S	

Au titre de l'année 2018, tous les engagements ont été respectés et aucune pénalité n'a été appliquée.

Focus sur les réclamations

En 2018, le réseau Baïa a traité 21 réclamations, contre 47 en 2017.

Pour la seconde année, le site internet devance le téléphone pour déposer une réclamation. Quant au passage en Boutique et au courrier, ils sont exceptionnels.

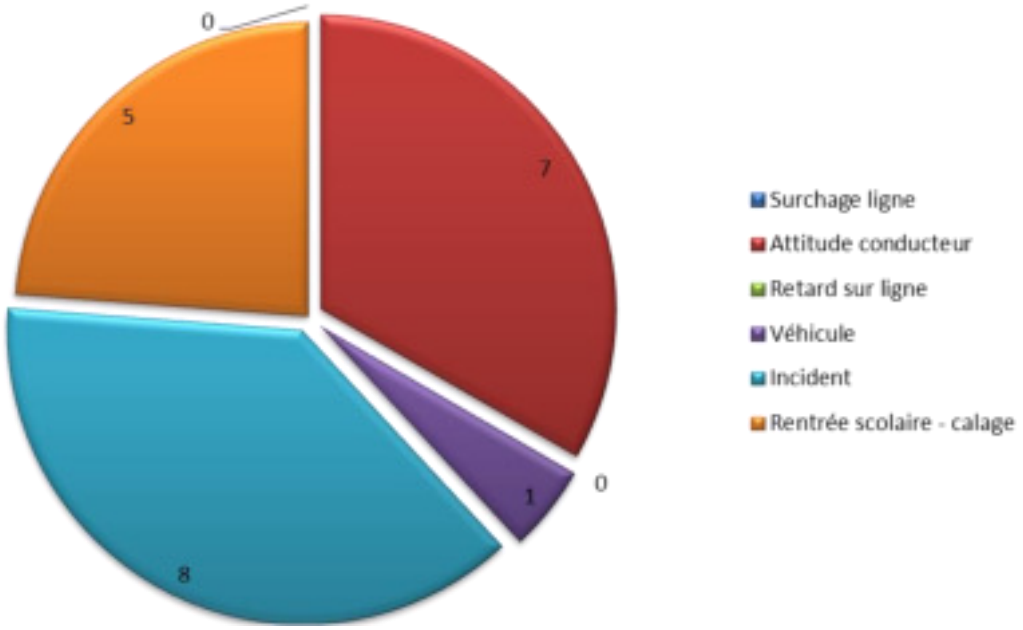
Chaque réclamation fait l'objet d'un traitement propre et d'une réponse personnalisée qui doit être transmise au plaignant dans les 15 jours ouvrés. En cas d'enquête plus poussée, un message d'attente et d'explication est transmis au réclamant ; l'équipe dispose alors d'un temps nécessaire pour clôturer la réclamation.

Les principaux thèmes abordés concernent essentiellement des problèmes portant sur :

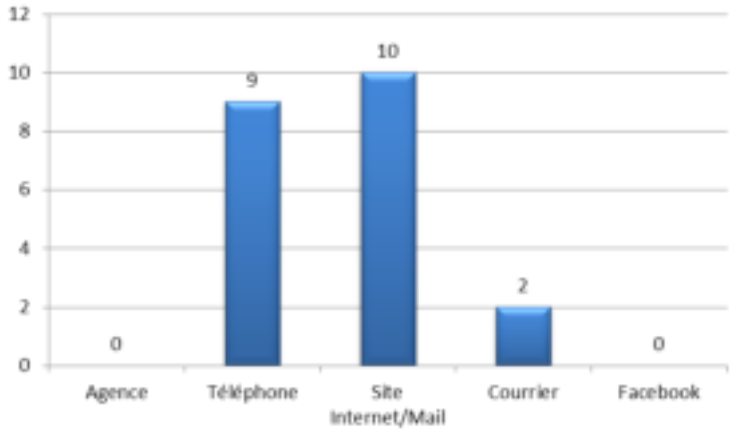
- Les services scolaires et le calage des horaires à la rentrée de septembre nous ont contraints à faire des modifications d'enchainement en cours de période ;
- Les 8 incidents traitent principalement d'altercations avec les conducteurs de véhicules tiers sur la chaussée ;
- Enfin le troisième évènement est l'attitude du conducteur ou la conduite pour 7 cas sur l'année en cours.

La baisse globale de réclamations entre 2018 et 2017 vient principalement de la baisse des réclamations scolaires de la rentrée, les clients ayant pris leur habitude depuis l'année passée.

Motifs des réclamations reçues en 2018



Mode de réception des réclamations reçues en 2018



> FACE, la labellisation interne du groupe Transdev

Depuis 2010, Transdev a développé, dans les réseaux de transport qu'il gère en France, un programme de labellisation qualité, sécurité et environnement appelé FACE.

Ce programme repose sur un système interne de management de la qualité, de la sécurité et de l'environnement structuré autour de trois niveaux :

1. les **f**ondamentaux qui s'assurent que les exigences réglementaires et les engagements contractuels sont bien respectés,
2. l'**a**mélioration **c**ontinue qui garantit la mise en place de plans d'actions dynamiques,
3. l'**e**xcellence qui incite à des actions prospectives et innovantes.

Chacun de ces niveaux comprend différents degrés qui doivent être appliqués par les réseaux qui s'engagent dans la démarche FACE et qui veulent obtenir un niveau.

C'est le bureau Veritas qui audite les réseaux et qui décerne, quand les différents degrés de chaque niveau sont atteints, un label valable deux ans.
A l'issue de cette période, un nouvel audit est réalisé sur le réseau.
En complément, et afin de prouver que les engagements qualité, sécurité et environnement sont respectés, un audit de suivi a lieu chaque année.

Baïa, un réseau labellisé FACE qualité et sécurité !

FACE qualité

Baïa a renouvelé le 1er niveau de FACE qualité en 2018.

Afin de conserver ce niveau, il a été à nouveau audité en octobre 2018 avec succès.

FACE sécurité

Le label Sécurité a lui aussi été renouvelé en 2018.

Chapitre 3

Actions commerciales

Le site internet

Le site web www.bus-baïa.fr est de plus en plus consulté :

- **189 105 visites** (+20% par rapport à 2017), et une moyenne de **280** utilisateurs actifs par jour (+ de 700 en juillet et août),
- **460 198 pages consultées** (+12% par rapport à 2017) pour **87 815** visiteurs uniques.

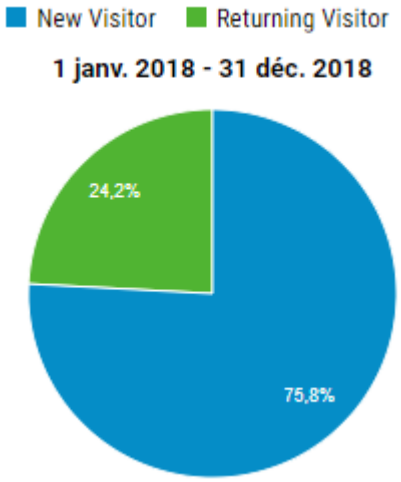
En moyenne un visiteur a passé 2 minutes 22 secondes sur le site web et a vu 2,43 pages.

94% des connexions ont été enregistrée depuis la France. Les 6% restants concernent d'autres pays tels que l'Italie, l'Allemagne, l'Angleterre, la Suisse, la Belgique, l'Espagne, la Bulgarie, la Russie …

Top 3 des Régions :

1. **Nouvelle Aquitaine (50%)**
   1- **La Teste de Buch** →
   2- **Bordeaux**
   3- **Gujan Mestras**
   4- **Arcachon**
   5- **Le Teich**
2. Ile de France (32%)
   1- Paris (à savoir que de nombreux ordinateurs français sont localisés par défaut à Paris)
3. Occitanie (8%)
   1- Toulouse

En 2018, on compte plus de connexions à La Teste de Buch (qui était en seconde position en 2017, derrière Bordeaux).



75,8% des visiteurs n'ont consulté qu'une seule fois le site internet sur la période.

Les rubriques les plus consultées sont les mêmes que l'année 2017. On constate que **la page des horaires reste la plus consultée avec 32% des vues**, suivie par la page d'accueil (16%), les titres et les tarifs (7%) et le calculateur d'itinéraires (6%).
Les plans restent une rubrique attractive avec 4% des pages vues. De même pour la page des transports scolaires plébiscitée de juin à septembre (3% des vues).

Notre site web étant responsive, plus de 60% des connexions sont opérées sur mobile. (-5 points sur ordinateur par rapport à 2017 au profit du mobile)

71% des sessions sur notre site web sont acquises depuis le moteur de recherche Google. (+2 points par rapport à 2017)

23% (+4 points par rapport à 2017) des utilisateurs tapent directement l'url web exacte pour se rendre sur www.bus-baia.fr . Les utilisateurs ont de plus en plus le réflexe.
Les autres sources de connexions à www.bus-baia.fr sont les suivantes :

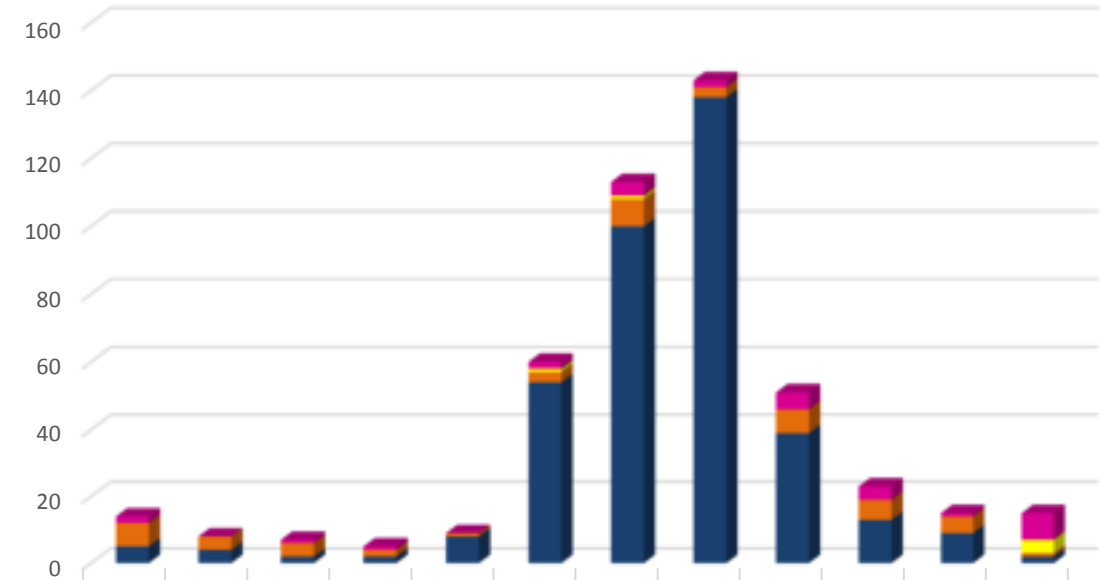
- bing = 1,38%
- tvba.fr = 1,34%
- arcachon.com = 0,62%
- page Facebook « Bus Baïa » = 0,39%
- Yahoo = 0,26%
- …

Depuis 2017, le site internet Baïa a été doté d'une e-Boutik' permettant aux clients qui ne souhaitent pas ou ne peuvent pas se déplacer en agence d'acheter leur abonnement sur le site internet et de le payer en ligne, en toute sécurité. Cette Boutik' en ligne permet également de maitriser le flux de clients en Boutik' physique notamment en été pour le renouvellement des Pass Jeunes.

Tous les abonnements y sont disponibles. On peut choisir de venir récupérer son abonnement à la Boutik' ou de se le faire envoyer gratuitement par courrier à domicile.

La e-Boutik' compte des clients tout au long de l'année, et fonctionne très bien de juin à septembre notamment pour l'achat et le renouvellement des Pass Jeunes (81% des Pass vendus en ligne).
En 2018, **463 abonnements** ont été vendus en ligne (+26% de ventes).

Répartition des achats d'abonnements en ligne par mois, en 2018



	Janv	Fév	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Déc
Pass Eho!	2	0	1	1	0	2	4	2	5	4	1	8
Pass Annuel	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	4
Pass Mensuel	7	4	4	2	1	3	8	3	7	6	5	1
Pass Jeunes	5	4	2	2	8	54	100	138	39	13	9	2

+ 26% d'abonnements vendus en ligne en 2018

L'appli Mobile MyBus

Nouveauté phare de l'année 2018, le lancement en avril de l'application mobile du réseau « MyBus Bassin d'Arcachon », disponible gratuitement sur le Google Play Store et l'App Store.

Elle permet aux usagers de :

- **Retrouver tous les horaires**
- **Se géolocaliser et calculer son itinéraire**
- **Acheter son titre de transport et le valider avec son téléphone : le M-ticket**

Une conférence de presse s'est tenue le 17 avril 2018 à la Gare de la Hume pour présenter les nouveautés mi-saison du réseau et pour parler de l'application.

Une campagne de communication a été mise en place sur tous nos supports.

En août 2018, des évolutions ont été apportées afin de pouvoir :

- Dématérialiser une abonnement papier déjà souscrit,
- Acheter son Pass Jeunes et fournir ses justificatifs. Cette nouveauté sera, nous l'espérons, un atout l'année prochaine pour les renouvellements des Pass Jeunes.

La rentrée a été l'occasion de faire tester gratuitement le M-Ticket. Ainsi, pour tout nouveau compte créé, 2 Pass One étaient offerts sur l'appli.
L'offre était valable un mois, du 27 août au 28 septembre.
50 personnes ont créé un compte et bénéficié de la promotion, soit 100 Pass One offerts.
11 bénéficiaires de la promotion ont passé commandes par la suite (soit un retour de 22%, et 15 commandes).

En 2018, MyBus Bassin d'Arcachon
c'est 4 901 utilisateurs,
904 comptes créés,
333 clients M-ticket
et 2 422 validations.

62% des titres vendus sur l'appli sont les Pass One, suivi par les Pass 10 (19%), les Pass Liberté 1 jour (9%), les Pass Mensuel (6%), Pass Liberté +(2%), Pass Annuel (1%) et Pass Jeunes (1%).

Facebook

La page Facebook comptait **827 fans fin 2018,**
Près de 80 « like » supplémentaires par rapport à 2016 !

La progression est plus lente qu'au lancement de la page, mais nous continuons de l'alimenter chaque semaine avec des « post » concernant l'actualité commerciale du réseau et les activités locales.

Les réseaux sociaux sont à notre époque digitale un outil indispensable dans la stratégie marketing de marque. Ils permettent de créer du lien avec une communauté et offre un média de communication complémentaires aux médias plus traditionnels.

Une politique commerciale pour promouvoir les services Baïa

Pour permettre au réseau de continuer à s'imposer sur le territoire et de conquérir de nouveaux clients, Transdev Bassin d'Arcachon propose un plan marketing multi-cibles, qui prend en compte les particularités de l'agglomération, de ses habitants et de ses visiteurs estivants pour créer une dynamique commerciale.

Notre plan marketing et commercial a pour objectifs d'améliorer l'attractivité du réseau et de promouvoir les transports publics de la COBAS au travers d'actions ciblées, pour fidéliser les utilisateurs du réseau et séduire de nouveaux voyageurs afin d'augmenter la fréquentation.

Ces opérations visent à placer le client, résident ou de passage, au cœur de la politique de promotion et de commercialisation et d'assurer la mise en avant du réseau et de son territoire.

Ainsi, chaque changement d'horaires, nouveautés de services sont mis en avant à travers des campagnes de communications attractives et digitales sur les différents supports et médias dont disposent le réseau afin d'engager et conquérir de nouveaux clients.

> Visibilité Baïa

Relai des informations et partenariats

Le réseau Baïa est partenaire de nombreux évènements qui ont lieu sur son territoire. De même, nous n'hésitons pas relayer les activités et actualités du Sud Bassin.

- **Journée Portes Ouvertes Bassin Formation COBAS**
- **3ème Rencontres de l'Emploi : nouveauté 2018, trajets avec Baïa offerts pour les participants**
- **Balade des 7 ports**
- **Job Dating**

Baïa soutient également chaque année les Restaurants du Cœur de La Teste de Buch par un don alimentaire, un don de titres de transports et en proposant une animation pour les enfants lors de l'Arbre de Noël.

Insertions publicitaires et médias

Les insertions publicitaires et médiatiques permettent de faire connaître et de mettre en avant nos services, actualités, promotions …

En 2018, nous avons renouvelé notre présence dans le Guide du SIBA, Arcachon Guide, et Sud Ouest …

De plus, nouveautés 2018, nous étions présents dans le magazine Bouche'B, le Réservé Mag et le Guide de l'Office de Tourisme du Teich.

Le magazine Réservé Mag est un mensuel gratuit distribué sur 500 points à 10 000 exemplaires sur le Bassin et Bordeaux. La particularité de ce magazine est que les articles papiers peuvent être partagés sur les réseaux sociaux et le contenu est complété par du digital via des QrCodes.

Insertion en septembre 2018 à l'occasion de la semaine de la mobilité

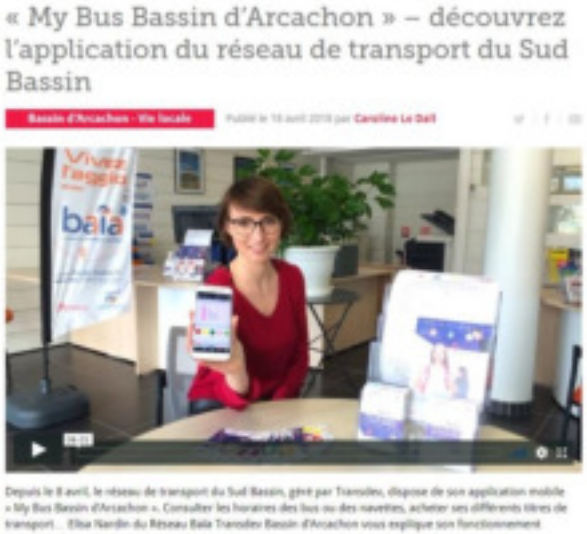
Le magazine Bouche'B est un bimestriel gratuits distribué par plus de 400 commerçants à 15 000 exemplaires sur le Sud Bassin.

Insertion en Avril/Mai 2018 pour promouvoir les nouveautés, l'appli et l'arrivée des BIV.

Insertion Sud Ouest – Guide été

Insertion Guide de l'Office du Tourisme du Teich

Insertion Arcachon Guide de la rentrée



Des reportages ont été réalisés par **la télévision locale TVBA**, notamment à l'occasion du **lancement de l'appli MyBus.**

Le Mag Agglo n°11 printemps/été 2018 de la COBAS a été consacré aux transports et aux nouveautés comme la Dune Express.

> Conquêtes nouveaux clients et sensibilisation

Rencontres & Mailings « Nouveaux arrivants »

Comme chaque année, nous intervenons avec un stand mobilité lors de l'accueil des nouveaux arrivants dans les communes. Pour les mairies n'organisant pas ce type d'évènement, nous leur proposons toute la documentation nécessaire pour communiquer auprès de leurs habitants. Nous avons créé en 2017 une pochette nous permettant de regrouper tous les dépliants horaires Baïa ainsi qu'un titre d'essai, distribué en 2018 dans des sacs en toile Baïa.

De plus, tous les mois nous recevons les adresses postales de tous les nouveaux arrivants sur le territoire de la COBAS et Biganos.
Ainsi, nous leur envoyons un courrier présentant Baïa, accompagné d'un coupon permettant de bénéficier de 2 Pass One.

Les tickets offerts sont à retirer à la Boutik'Baïa, et les prospects touchés par la campagne 2018 ont jusqu' au 30 juin 2019 pour en bénéficier.
Le courrier a été mis à jour en 2018, pour y intégrer les nouveautés comme l'appli MyBus.

Nous avons envoyé **1 663 courriers** en 2018, soit en moyenne 134 courriers par mois. C'est un peu moins de nouveaux arrivants sur le territoire qu'en 2017 (-15%).

Attractivité des centres commerciaux

Nous avons tenu en décembre 2018 un stand mobilité à **l'Intermarché Les Miquelots**. A cette occasion, nous renseignons les personnes sur le réseau, les lignes, services et les titres de transports.

Pour l'ouverture du nouveau **centre commercial des Océanides**, nous avons réalisé une campagne autour de la navette I.

Les Aventures de Baïa

En 2018, nous avons renouvelé les aventures de Baïa au même format que 2017, c'est-à-dire avec des animations en deux temps.

Elles s'adressent aux classes de CM2 afin de sensibiliser les enfants à l'utilisation des transports en commun et aux respects des règles de sécurité avant le passage en 6ème.
Toutes les écoles primaires du Sud Bassin (17 au total) ont été invitées. 4 classes soit 112 élèves ont participé.

En classe, échange autour de la mobilité, des transports en commun et des règles de bonne conduites à bord des bus et car.
Cette intervention dans les établissements a duré 3h environ, ponctuée par un atelier pratique.
Un livret rappelant les bonnes pratiques et contenant également un petit jeu ainsi que le formulaire d'inscription au Pass Jeunes a été remis aux élèves participants.

Les élèves sont repartis avec un sac en toile Baïa, un réflecteur à LED, ainsi que des stylos, ballons et un plan du réseau.

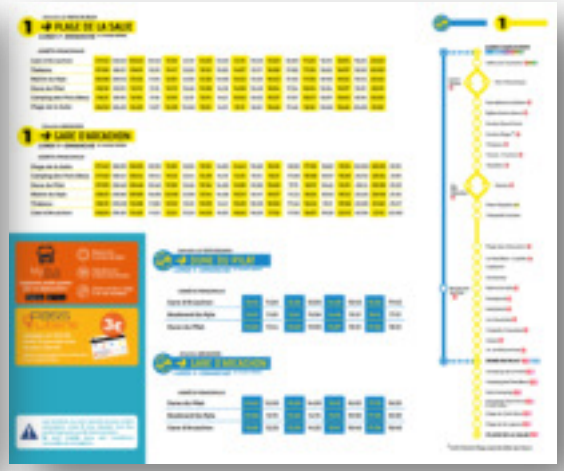
Au dépôt, découverte de l'envers du décor d'un réseau de transport
Les élèves ont été récupérés en bus devant leur établissement et ont été mis en condition réelle de prendre le bus. En effet chaque élève avait son titre de transports (remis lors de l'intervention en classe) pour valider et mettre en pratique les règles de bonne conduite et sécurité. En 2018, une seule classe a participé à cette animation au dépôt.

> Saison estivale

Information voyageurs et campagnes nouveautés

Depuis juillet 2018, il est plus rapide de rejoindre la Dune du Pilat en été grâce à la nouvelle liaison Baïa : « Dune Express ». Cette ligne relie en juillet et août la Gare d'Arcachon à la Dune du Pilat, avec un seul arrêt intermédiaire « Boulevard du Pyla », dans l'écoquartier des portes du Pyla. Elle circule 7 jours/7 en complément de la ligne 1 pour offrir une meilleure desserte de la Dune du Pilat en période de forte affluence.

A cette occasion, dans la continuité de nos objectifs estivaux 2017, une nouvelle fiches horaires « Destination les plages » a été créé et regroupe les lignes 1, 2, 6 et Dune Express, qui permettent de rejoindre la Dune et les plages océanes.



Campings et promotions de la navette E

La navette E a été reproposée en 2018 aux usagers cet été avec un nouvel itinéraire offrant une desserte des ports de Gujan, du parc ostréicole de la plage de La Hume, des campings Ker Helen, Anas, Verdalle et Municipal de Gujan-Mestras, ainsi que des commerces du cœur de ville (place de la Claire, Carrefour Market, …).

Certains supports de communication de la navette E étaient communs avec la Dune Express, notamment dans la presse. L'Office de Tourisme de Gujan-Mestras a également été un relai de communication.

De plus, afin de promouvoir la navette auprès de notre cible, des panneaux au format A1, ont été disposés dans les campings Ker Helen, Anas et Verdalle.
Ces affichages permettaient une lecture claire des horaires et de l'offre proposée au départ des campings.

Bus Info

En juillet, août, une Boutik'mobile est installée sur le parvis de la gare d'Arcachon, 7j/7 de 9h30 à 16h30, afin d'informer les touristes arrivant par le train sur le réseau et vendre des titres de transports. Le flux de voyageurs est ainsi maitrisé.

> Rentrée

Inscriptions aux transports scolaires

Le formulaire d'inscription au Pass Jeunes a été mis à jour en mai, ainsi que le site internet avec la possibilité d'acheter son Pass Jeune en ligne.

Information voyageurs

Depuis septembre 2018, les affichages aux arrêts sont imprimés sur un papier spécifique, résistant aux changements de température, à l'humidité et aux rayons du soleil. Il est plus résistant et plus qualitatif.

Je monte, je valide

Une nouvelle signalétique de sensibilisation à la validation et à la circulation dans les bus (montée par l'avant) a été déployée uniformément sur le réseau en septembre 2018.

> Notoriété et capital sympathie

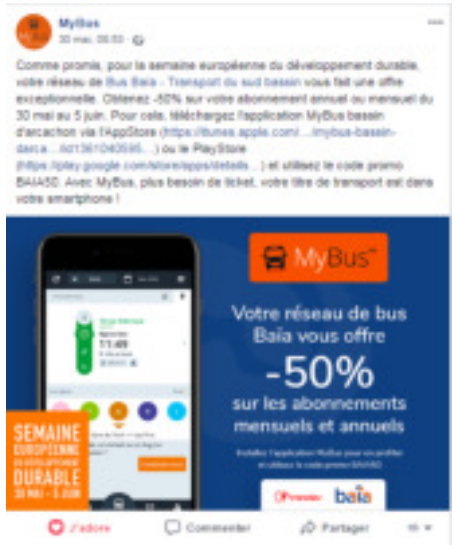
Semaine européenne du développement durable du 30 mai au 5 juin

Dans le cadre de la Semaine du Développement Durable, qui s'est déroulé du mercredi 30 mai au mardi 5 juin 2018, Baïa a proposé une réduction de -50% sur les abonnements mensuels et annuels souscrits depuis l'appli mobile Mybus.

Une campagne d'E-mailing a été menée auprès des utilisateurs MyBus qui possédaient déjà un compte

De plus, lors de l'ouverture de l'appli, un pop-up était programmé et un bandeau rappelait la promotion.

6 Pass annuels et 7 Pass mensuels ont été souscrits avec la réduction.



Semaine européenne de la mobilité du 16 au 22 septembre

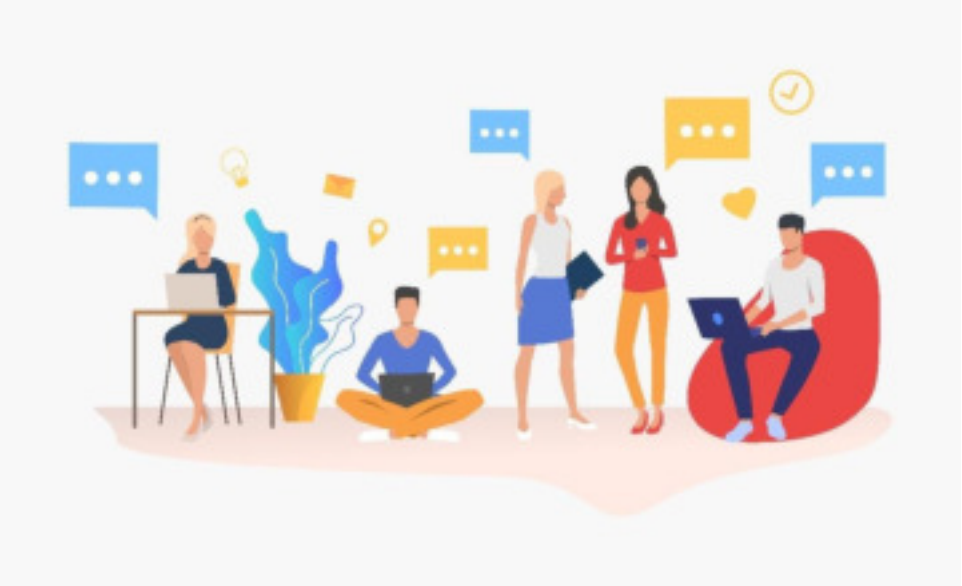
A l'occasion de la semaine européenne de la mobilité, qui s'est déroulée du 16 au 22 septembre, nous avons renouvelé notre action de promotion de -50% sur les Pass mensuels et annuels, achetés sur l'appli MyBus, ainsi que sur les Pass 10.

Nous avons vendu sur cette semaine à -50% :

- 18 carnets de 10 voyages
- 4 abonnements mensuels
- 1 abonnement annuel

Cette promotion a permis de réaliser 85% des recettes de la semaine ou encore 38% des recettes du mois sur l'appli.

L'année 2019 s'ancrera dans des objectifs d'amélioration de l'information voyageurs (aux arrêts, plan du réseau …) grâce à une stabilité de l'offre et une fidélité avérée de notre clientèle. Nous maintiendrons nos actions afin de conquérir de nouveaux clients locaux, scolaires, actifs, séniors, touristes … à travers notamment une stratégie digitale renforcée.



Jeu concours

Afin de récompenser nos utilisateurs et nos fans Facebook, nous avons proposé des jeux concours sur notre page Facebook.

En novembre, nous avons fait gagner 50 câbles pour téléphone.

Et du 19 décembre 2018 au 10 janvier 2019, il suffisait de commenter le post Facebook en indiquant utilisateur régulier ou occasionnel du réseau, pour tenter de gagner par tirage au sort, et en fonction des réponses, 1 Pass Annuel, 3 Pass Mensuel et 10 Pass 10.

Chapitre 4

Partie financière

L'intégralité des éléments financiers pour la période est visible en annexe (voir fichier Excel joint).

Durant cette période, les scolaires ont été intégrés conformément au contrat, ainsi que l'avenant 5 qui a modifié l'offre.

> Les produits d'exploitation

Le total des produits d'exploitation s'élève à 5 750 700€ HT dont 603 508€ HT de recettes directes issues des ventes de titres de transport.
L'objectif contractuel de recette commerciale a été dépassé de 30k€.

La disponibilité de l'espace publicitaire, notamment à l'arrière des véhicules, est utilisée en partie par les besoins de la collectivité et en partie pour des campagnes commerciales propres au réseau de transport. Les recettes publicitaires de 2018 ont été constatées en clients douteux pour défaut de paiement.

La contribution financière forfaitaire de la COBAS :

La contribution contractuelle s'élève à 5 068k€ HT pour 2018. Elle est composée de la valeur contractuelle d'octobre 2014(5 033€) ramenée en valeurs de décembre 2014 (-51k€) dans un premier temps puis en valeurs 2017 (+86k€) dans un second temps.

> Les charges d'exploitation

La maîtrise des charges reste un enjeu majeur pour cette 4ème année d'exploitation du contrat.

Comptes 60 :

Nous constatons une dégradation du coût de l'énergie due à un prix de GO en cuve supérieur à nos prévisions (1.12709€/L vs 1.04560€/L).

Le gain effectué sur les pièces détachées est absorbé par la perte sur le poste de l'entretien des véhicules.

Concernant le reste des achats consommés, les fournitures et petit outillages concernent essentiellement l'atelier.

Comptes 61 - 62 :

L'écart sur la sous-traitance scolaire se justifie par la réalisation des options 1 et 2.

Les nombreuses carences opérationnelles rencontrées avec les véhicules électriques imposent un important surcoût de location de véhicule à hauteur de 67k€ mais également un surcoût des assurances pour 10k€.

L'écart positif sur les locations de batterie se justifie par l'absence de prestation locative de ce type de bien sur le territoire français, nous avons dû investir en propre auprès du fournisseur Sodetrel, la charge se retrouve dans les dotations aux amortissements (comptes 68) auxquelles il faut ajouter les frais financiers inhérents.

Comptes 63 :

En 2018, nous avons financé un contrat en alternance à l'exploitation.

Le chiffre d'affaire de la société (inférieur à 19M€) justifie l'absence d'assujettissement à l'Organic.

Comptes 64 :

Les écarts des charges de personnel sont à rapprocher des charges de PMAD (+63k€) et d'intérim (+308k€) dans les comptes 62. Ainsi l'écart global est de 28k€. L'écart des PMAD se justifie par le positionnement de la directrice adjointe en salariée au contrat et en PMAD au réel.

Le gain restant résulte de l'optimisation continue de nos roulements ainsi que d'une baisse significative de l'absentéisme.

Comptes 66 :

Frais financiers -1k€.

Comptes 68 :

Certains investissements n'ont pas été réalisés au profit de prestataires extérieurs (ex : site internet) et inversement (Batteries électriques).

Une provision pour risque sur les km TAD a été constatée à hauteur de 300k€.

Conclusion

L'objectif contractuel de marge n'a pas été atteint.

L'absentéisme a été pérennisé, notamment par la diminution des arrêts maladie de longue durée.

Les différentes campagnes de promotion du réseau ont permis d'augmenter significativement les recettes et de dépasser l'engagement de 30k€.

L'objectif financier majeur pour 2019 sera l'atteinte de la marge contractuelle malgré l'impact de 127k€ lié au km TAD.

Le seuil d'effectif de 50 ETP ayant été atteint en 2018, un CSE (Comité Social et Economique) a été créé conformément à la nouvelle réglementation.

Chapitre 5

Les nouveautés du réseau 2018

Le réseau 2018 reprend l'ensemble des lignes 2017 définies lors de la DSP en 2015 et les ajouts liés aux avenants 4 et 5. Certaines lignes sont modifiées soit à la demande de l'autorité délégante, soit par des demandes des clients ou encore sur proposition du délégataire.

Vous avez ici un détail sur les modifications apportées au réseau en 2018.

> La nouvelle ligne estivale Dune Express

La ligne Dune Express est créée pour compléter la ligne 1 en forte période d'affluence. Elle permet de ne pas perdre de clients sur la ligne 1 tout en favorisant les accès rapides au grand site de La Dune du Pilat.

Son itinéraire devient le suivant :

L'impact global sur la CFF est donc de :

	2018	2019	2020	2021
Surplus kms	18 906,3	18 906,3	18 906,3	18 906,3
Coûts kms	13 219,7 €	13 222,4 €	13 445,2 €	13 670,0 €
Surplus Heures	882,0	882,0	882,0	882,0
Coûts Heures	24 959,6 €	25 142,3 €	25 123,9 €	25 283,5 €
Total des charges	**38 179,3 €**	**38 364,7 €**	**38 569,0 €**	**38 953,4 €**

	2018	2019	2020	2021
Surplus kms	18 906,3	18 906,3	18 906,3	18 906,3
Recettes en plus	**6 806,3 €**	**6 995,3 €**	**6 995,3 €**	**7 562,5 €**

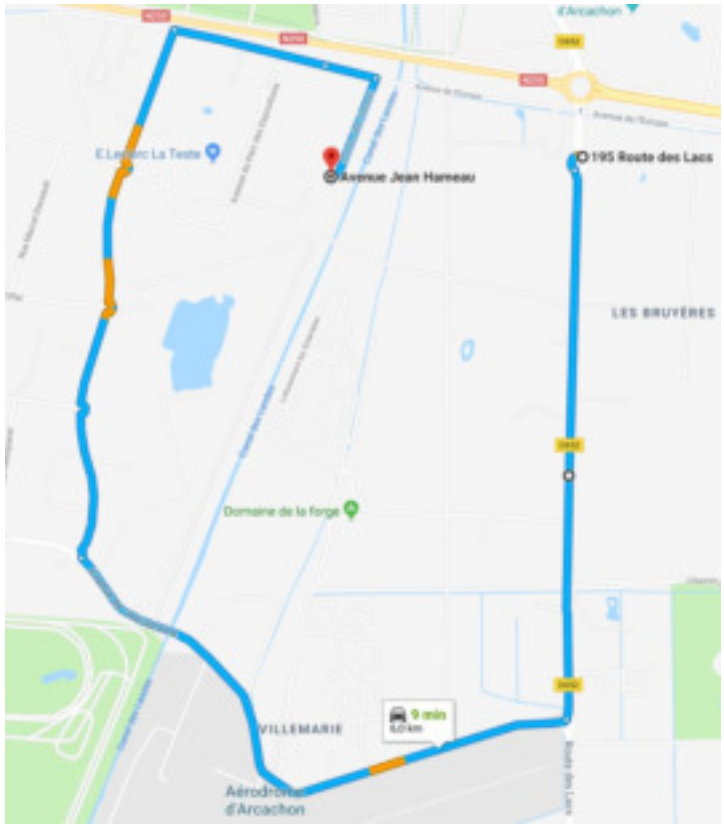
	2018	2019	2020	2021
Total des charges	**38 179,3 €**	**38 364,7 €**	**38 569,0 €**	**38 953,4 €**
Recettes en plus	**6 806,3 €**	**6 995,3 €**	**6 995,3 €**	**7 562,5 €**
Impact CFF	**31 373,0 €**	**31 369,4 €**	**31 573,7 €**	**31 390,9 €**

> La ligne 5

Nous avons modifié la ligne 5 via le secteur de l'aérodrome et la ZI de La Teste tel que :

- Desserte du golf de Gujan et du secteur La Forge
- Desserte du secteur de l'aérodrome et du nouveau centre technique d'agglomération
- Desserte du secteur Déchetterie et Resto du Cœur
- Desserte de la zone industrielle
- Desserte du centre Leclerc et futur Alinéa.

Le plan de la modification est le suivant :



La CFF a été modifiée et l'impact est le suivant :

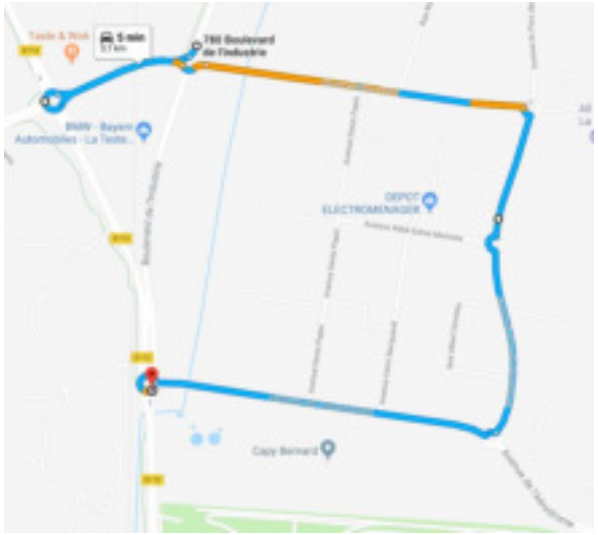
	2018	2019	2020	2021
Total des charges	28 773,4 €	29 373,7 €	29 544,6 €	29 725,3 €
Recettes en plus	5 954,1 €	6 119,5 €	6 119,5 €	6 615,7 €
Impact CFF	22 819,2 €	23 254,2 €	23 425,0 €	23 109,6 €

> La ligne H

Nous avons modifié la ligne H pour une desserte complémentaire au projet de modification de la ligne 5 tel que :

- Desserte du secteur Déchetterie et Resto du Cœur
- Desserte de la zone industrielle via l'avenue du Parc des Expositions
- Desserte du centre Leclerc et futur Alinéa.

Le parcours est le suivant :



L'impact sur la CFF est le suivant :

	2018	2019	2020	2021
Total des charges	25 417,0 €	34 022,0 €	34 282,4 €	34 671,3 €
Recettes en plus	6 267,5 €	8 588,7 €	8 588,7 €	9 285,1 €
Véhicule en plus	6 750,0 €	9 000,0 €	9 000,0 €	9 000,0 €
Impact CFF	25 899,6 €	34 433,3 €	34 693,7 €	34 386,2 €

Conclusion

Cette troisième année d'exploitation du nouveau réseau Baïa confirme l'appropriation du réseau par les habitants et les visiteurs du Territoire.

Les fréquentations en hausse continues sont un signal très encourageant pour les années à venir. La population locale mais aussi occasionnelle intègre le réflexe Transport Public dans leur mobilité.

Cette année encore le réseau a évolué. Les lignes 5 et H ont été modifiées pour mieux desservir un nouvel atout commercial de la COBAS et suivre l'extension du secteur Océanides. La ligne estivale Dune Express a été créée pour renforcer l'offre entre Arcachon et la Dune du Pilat.

L'année 2018 est également marquée par le passage dans l'ère du numérique et du temps réel pour le réseau. La COBAS a investi et mis en place 23 bornes d'information en temps réel aux points d'arrêt d'importance. En complément, une application fait son apparition et permet de dématérialiser l'ensemble de la gamme tarifaire.

Enfin, 2018 est une année charnière de la DSP avec notamment les questionnements et réflexions sur les services à la demande. De nouvelles offres seront mises en place courant 2019.

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

033-243300563-20190625-19-139-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 27/06/2019
Affichage : 27/06/2019

Le Président, Marie-Hélène DES ESGAULX