DELEGATION DE SERVICE PUBLIC RELATIVE A L'EXPLOITATION DES TRANSPORTS URBAINS DE LA COBAS.

RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE

Période du 1er janvier au 31 décembre 2016

DELEGATION DE SERVICE PUBLIC RELATIVE A L'EXPLOITATION DES TRANSPORTS URBAINS DE LA COBAS.

OBJET DE LA DELEGATION DE SERVICE PUBLIC :

Gestion des transports urbains publics de la COBAS. Exploitation des lignes BAIA (1 à 8), des navettes de centre-ville (A à I), du bus de nuit le samedi soir, du TAD sur les 4 communes et du TPMR.

Le service TAD est sous-traité à Transport Driver et le service TPMR est sous-traité à Wi-Transport.

DELEGATAIRE :

Depuis janvier 2016, la gestion a été transférée à la société Transdev Urbain Bassin d'Arcachon, société dédiée à l'objet de la DSP en question.

DELEGANT :

La Communauté d'Agglomération du Bassin d'Arcachon Sud.

PERIODE D'EXECUTION DE LA DSP :

1er mars 2007 au 28 février 2014 (Durée 7 ans) prolongée par l'avenant 13 jusqu'au 31 mars 2015 et l'avenant 15 jusqu'au 13 juin 2015 (temps de la procédure de DSP).

Le contrat actuel a commencé le 14 juin 2015 et se terminera le 31 janvier 2021.

TYPE DE CONTRAT DE DELEGATION :

Délégation de service public (DSP)

RAPPORT ANNUEL POUR LA PERIODE :

Le présent rapport relate l'activité pour la période allant du 1er janvier au 31 décembre 2016.

SOMMAIRE

CHIFFRES CLES DE LA PERIODE ..... PAGE 4

EVENEMENT MARQUANT..... PAGE 5

PARTIE 1 : L'OFFRE DE TRANSPORT ..... PAGE 6

PARTIE 2 : LE PARC DE VEHICULES..... PAGE 39

PARTIE 3 : LES AUTRES BIENS NECESSAIRES A L'EXPLOITATION... PAGE 45

PARTIE 4 : LE PERSONNEL ..... PAGE 49

PARTIE 5 : LES RATIOS DE PRODUCTIVITE ..... PAGE 53

PARTIE 6 : LES TARIFS ET LA POLITIQUE COMMERCIALE..... PAGE 56

PARTIE 7 : LES PROPOSITIONS DE MODIFICATIONS DU RESEAU .. PAGE 86

PARTIE 8 : LES COMPTES DE LA DSP ..... PAGE 96

LISTE DES ANNEXES ..... PAGE

CHIFFRES CLES DE LA PERIODE

Les chiffres ci-dessous sont compilés pour la période allant du 1er janvier au 31 décembre 2016.

>> KILOMETRAGE COMMERCIAL : **1 376 113 KMS** (dont 46 445 kms sous-traités)

>> PARC : **34** véhicules (hors sous-traitance)

>> EFFECTIFS : **58 PERSONNES** dont 51 conducteurs

>> OFFRES DE SERVICE SUR LA PERIODE :

- 8 lignes principales dont la ligne 6 sous-traitée l'été
- 8 navettes de centre-ville (A à I)
- 1 TAD en journée (sous-traité)
- 1 TAD Gares (sous-traité)
- 1 TPMR d'agglomération (sous-traité)
- 1 bus de nuit
- 1 bus de mer estival (en partenariat avec l'UBA)

>> FREQUENTATION SUR LA PERIODE : **1 117 445** voyages

- **573 387** voyages sur les lignes principales
- **437 143** voyages sur les navettes de centre-ville
- **4 727** voyages sur les TAD
- **3 092** voyages sur le TPMR
- **87 872** voyages sur la ligne TER 32
- **2 846** voyages sur le bus de nuit
- **8 377** voyages sur le bus de mer

EVENEMENT MARQUANT : L'INAUGURATION

>> Le nouveau réseau BAIA dévoile ses nouvelles couleurs et ses nouvelles lignes au grand public dès le 2 janvier 2016. Ce premier jour est un jour gratuit sur tout le réseau.

L'inauguration officielle a lieu le lundi 4 janvier 2016 en présence de nombreux élus et représentants de la COBAS et des mairies du territoire.

Le parcours inaugural sillonne les 4 communes de l'agglomération et invite les Elus de chaque commune à bord pour se rendre, tous ensemble sur le parvis de la Gare d'Arcachon pour les discours et un moment de partage ouvert à tous. Les Premiers tickets sont symboliquement remis à chacun des maires et au vice-président en charge du transport.

Un numéro spécial du Mag'Agglo est sorti courant décembre 2015, accompagné d'un guide bus complet. Ces deux documents de présentation du nouveau réseau ont été distribués à 36 000 exemplaires.

PARTIE 1

L'OFFRE DE TRANSPORT

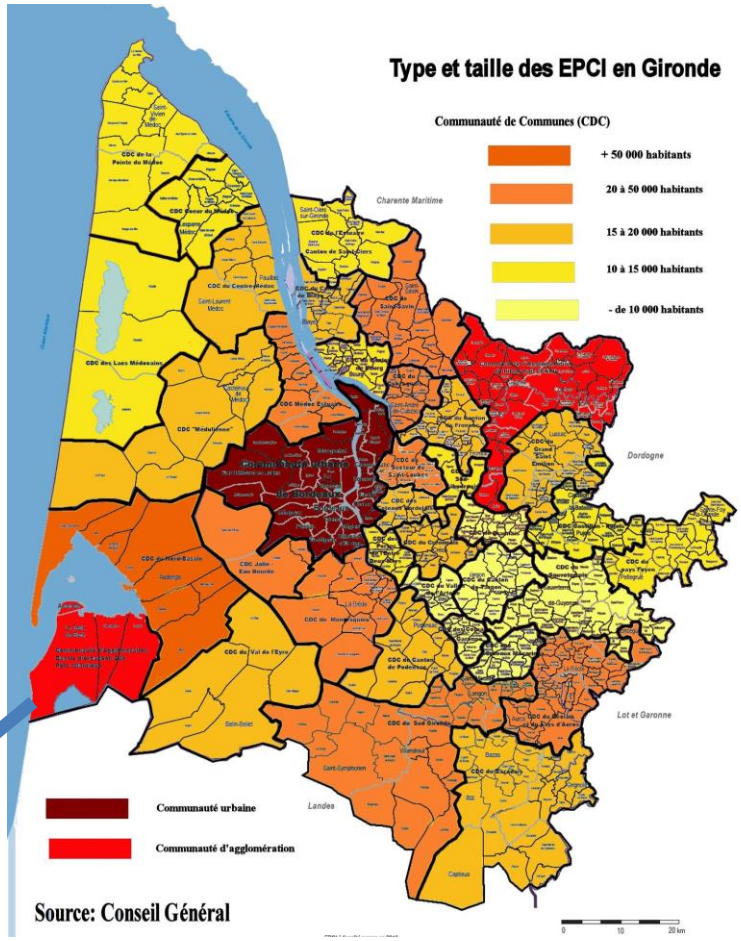
>> 2016 constitue la première année du nouveau réseau BAIA unifié. Cette année est importante car elle permet aux habitants et visiteurs d'appréhender leur nouveau réseau. L'offre est étoffée sur l'ensemble du territoire.

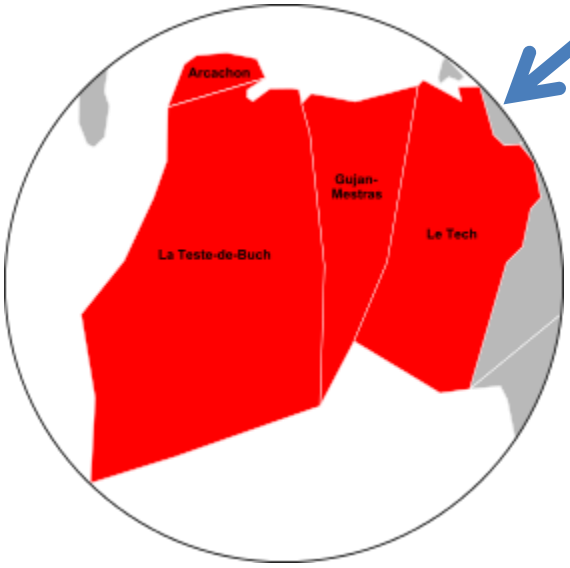
LE TERRITOIRE DE L'AGGLOMERATION DE LA COBAS

Sur le territoire composé de 4 communes, Le Transport est de la compétence de la COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION DU BASSIN D'ARCACHON SUD qui a choisi le mode « Délégation de service public », confiée au Groupe Transdev depuis 2007.

« LA COBAS REPRESENTE **PLUS DE 63 000 HABITANTS** REPARTIS SUR 4 COMMUNES A L'ANNEE ET PLUS DE 200 000 EN ETE**.**

- Arcachon,
- La Teste de Buch,
- Gujan Mestras,
- Le Teich,





La COBAS est en lien direct avec la Métropole Bordelaise via un axe autoroutier et des liaisons SNCF fréquentes.

L'OFFRE DE SERVICE

>> LES LIGNES PRINCIPALES

LA LIGNE 1 – GARE D'ARCACHON ⇔ DUNE DU PILAT – PLAGES OCEANES (EN SAISON)

La ligne 1 est la ligne principale du réseau en saison (d'avril à fin septembre) en raison de son itinéraire côtier reliant le Pôle d'échange de la gare d'Arcachon et les plages via la Dune du Pilat (site touristique majeur tout au long de l'année et quel que soit les conditions météo).

D'orientation Nord-Sud, la ligne propose une fréquence attractive tout au long de la journée et permet, tant aux actifs, touristes qu'aux scolaires, de réaliser leurs trajets quotidiens.

La ligne est exploitée avec des bus standards toute l'année.

Remarque :
Le terminus du spot a été retiré à compter de juin 2016 en raison d'une impossibilité réglementaire d'accéder au plus près du littoral (ONF). Le terminus est donc Plage de la Salie.

Périodes	Fréquence	Nombre de courses	Amplitude
Octobre à Avril	60 min	18	7h00 à 19h32
Juillet et Août	60 min (45 l'après-midi)	34	7h16 à 21h49
Mai, Juin et Septembre	60 min	23	7h00 à 20h12

La ligne 2 – CCAS Brameloup ⇔ Mairie du Pyla

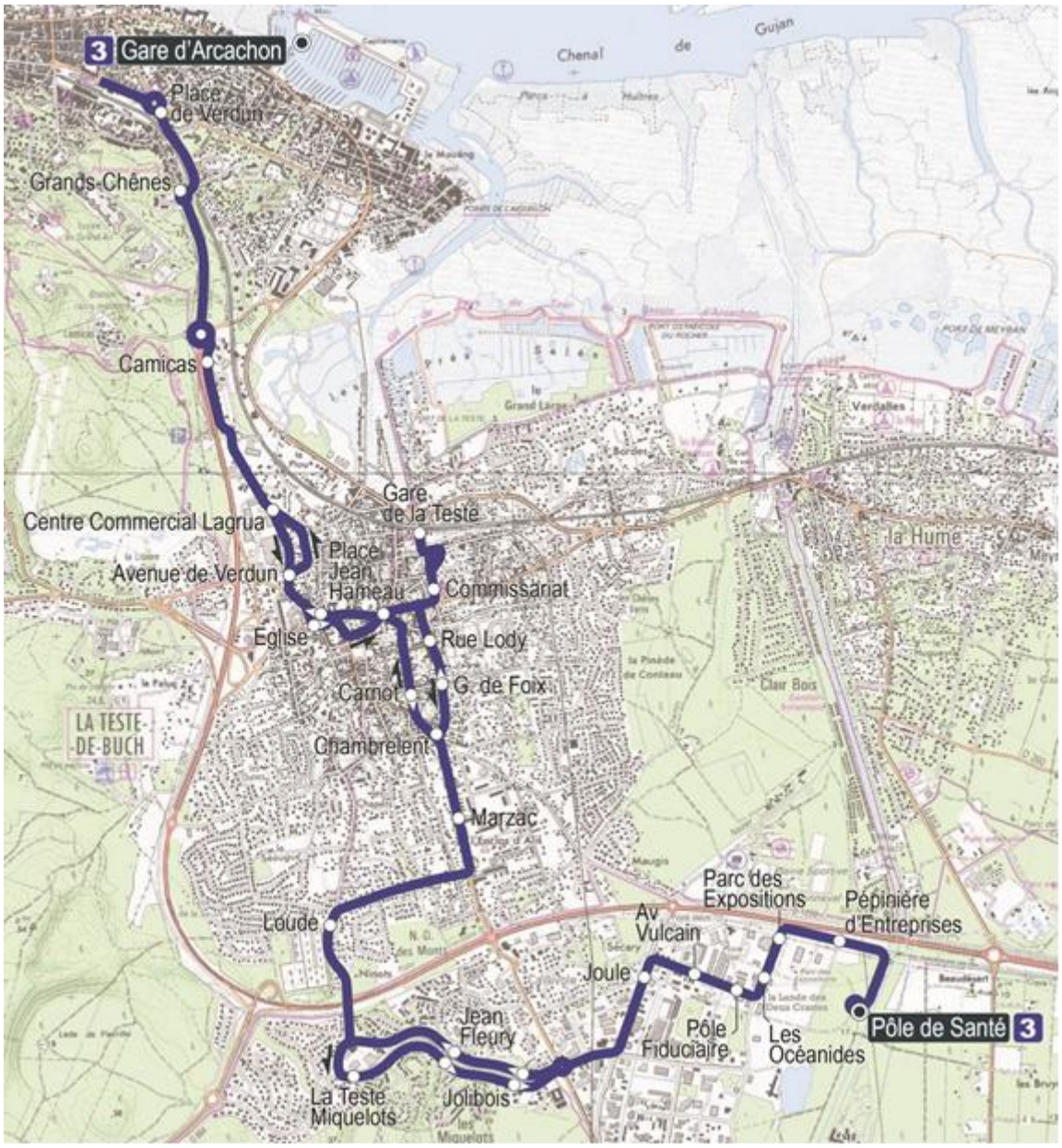
La ligne 2 est une ligne radiale complémentaire permettant de connecter Pyla-sur-Mer au centre de La-Teste-de-Buch. Etendue vers le quartier des Chênes Verts, elle permet ainsi une desserte directe du CCAS Brameloup, une desserte du Collège H. Dheurle et des autres équipements présents sur ce secteur.

La ligne est exploitée avec des midibus 70 places ou des minibus en fonction de la période de l'année. La course de la pointe du matin est utilisée par une clientèle majoritairement scolaire.

Remarque :
Les courses commerciales de la ligne 2 sont majoritairement placées en après-midi (à compter de 12h30). La fiche horaire comporte un trou entre 9h et 12h.
En ETE, la ligne 2 est prolongée jusqu'aux plages océanes via la dune du Pilat et les campings.

Périodes	Fréquence	Nombre de courses	Amplitude
Septembre à Juin	60 min	18	7h15 à 19h30
Juillet et Août	60 min	18	7h10 à 19h30

LA LIGNE 3 – POLE DE SANTE ⇔ GARE D'ARCACHON

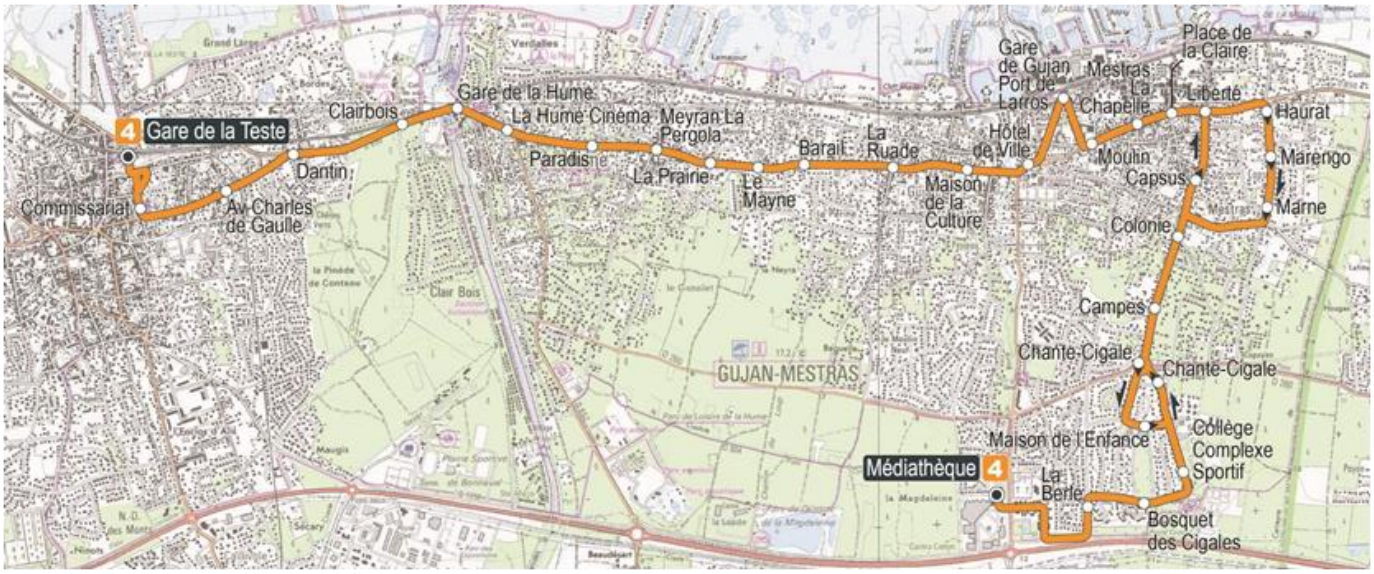


La ligne 3 est la ligne structurante majeure du réseau. Diamétrale, elle dessert les gares, et les centres villes des communes d'Arcachon et La-Teste-de-Buch. Cet axe majeur relie les générateurs de déplacements les plus importants de l'agglomération (établissements scolaires de Grand-Air, Centres Commerciaux Cap Océan, Les Océanides et Miquelots, Pôle de Santé et ZI du Pays du Buch), aux quartiers densément peuplés du Sud de La-Teste-de-Buch (Quartiers Les Chapets, Les Miquelots, etc.) ainsi que le centre-ville d'Arcachon.

Elle est exploitée avec des bus standards toute l'année.

Périodes	Fréquence	Nombre de courses	Amplitude
Septembre à Juin	45 à 60 min	37	5h50 à 20h33
Juillet et Août	L à V : 45 à 60 min	34	5h50 à 20h20
	S : 60 min	30	5h50 à 20h20
	D : 120 min	10	5h50 à 19h54

LA LIGNE 4 – MEDIATHEQUE ⇔ GARE DE LA TESTE

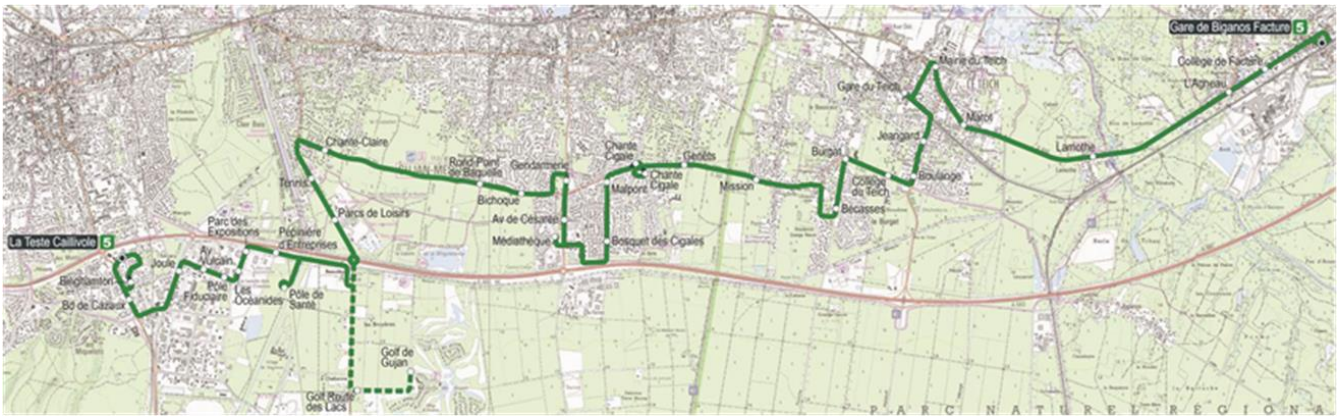


La ligne 4 est une ligne principale du réseau qui relie le secteur de la Médiathèque de Gujan La ligne 4 est une ligne complémentaire radiale assurant une liaison directe entre Gujan-Mestras et La-Teste-de-Buch par les secteurs les plus densément peuplés de ces deux communes. Outre la desserte des trois gares de Gujan-Mestras, La Hume et La-Teste-de-Buch, elle permet de connecter les quartiers d'habitation de Gujan-Mestras à son centre-ville, ainsi qu'à ses grands équipements que sont le pôle Médiathèque / Centre Commercial Grand Large, le Collège Chante-Cigale.

Elle fonctionne avec des bus à gabarit moyen de 70 places environ.

Périodes	Fréquence	Nombre de courses	Amplitude
Septembre à Juin	60 min	28	6h15 à 20h35
Juillet et Août	L à V : 60 min	27	7h à 20h15
	S : 60 min	23	7h à 20h15

La ligne 5 – Biganos - Mairie du Teich⇔ La Teste Caillivole

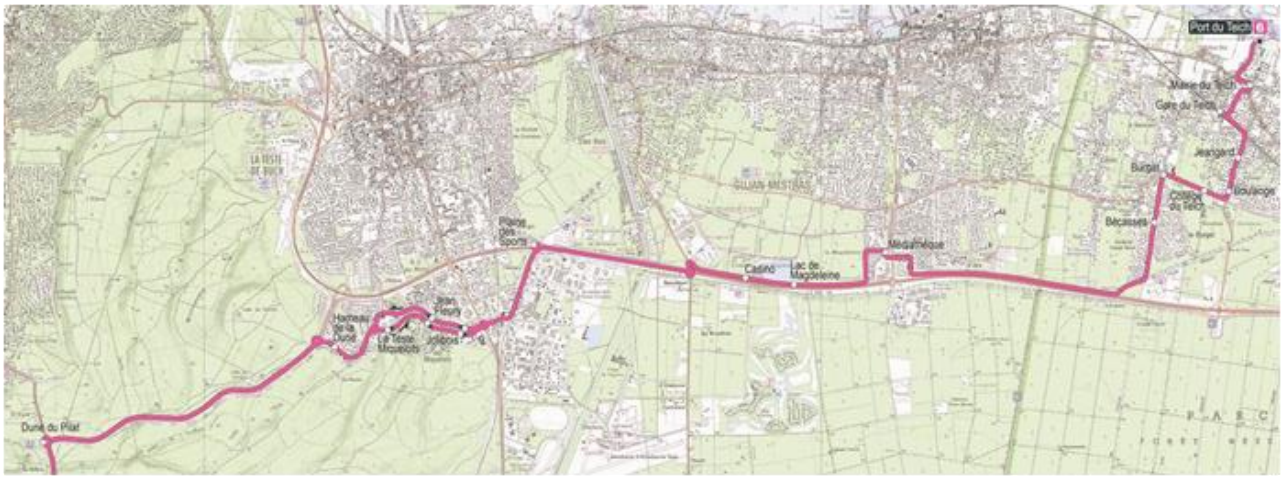


La ligne 5 est une ligne complémentaire de type diamétral. Elle permet d'effectuer la liaison entre Biganos, Le Teich et Gujan-Mestras sur la partie Sud de l'agglomération. Outre la desserte des quartiers pavillonnaires des deux communes, elle met en connexion les générateurs de déplacements de la ZI du Pays du Buch (dont le Pôle de Santé) avec la Médiathèque et les Collèges de Gujan-Mestras et du Teich, au centre-ville et à la gare du Teich. Une extension Est, hors-PTU, permet de relier ces points d'intérêt à la gare de Biganos-Facture.

Elle est exploitée avec des minibus 22 places toute l'année.

Périodes	Fréquence	Nombre de courses	Amplitude
Septembre à Juin	3 courses par ½ journée	12	6h50 à 19h49
Juillet et Août	2 à 3 courses par ½ journée	11	6h50 à 19h54

LA LIGNE 6 – PORT DU TEICH ⇔ PLAGES OCEANES



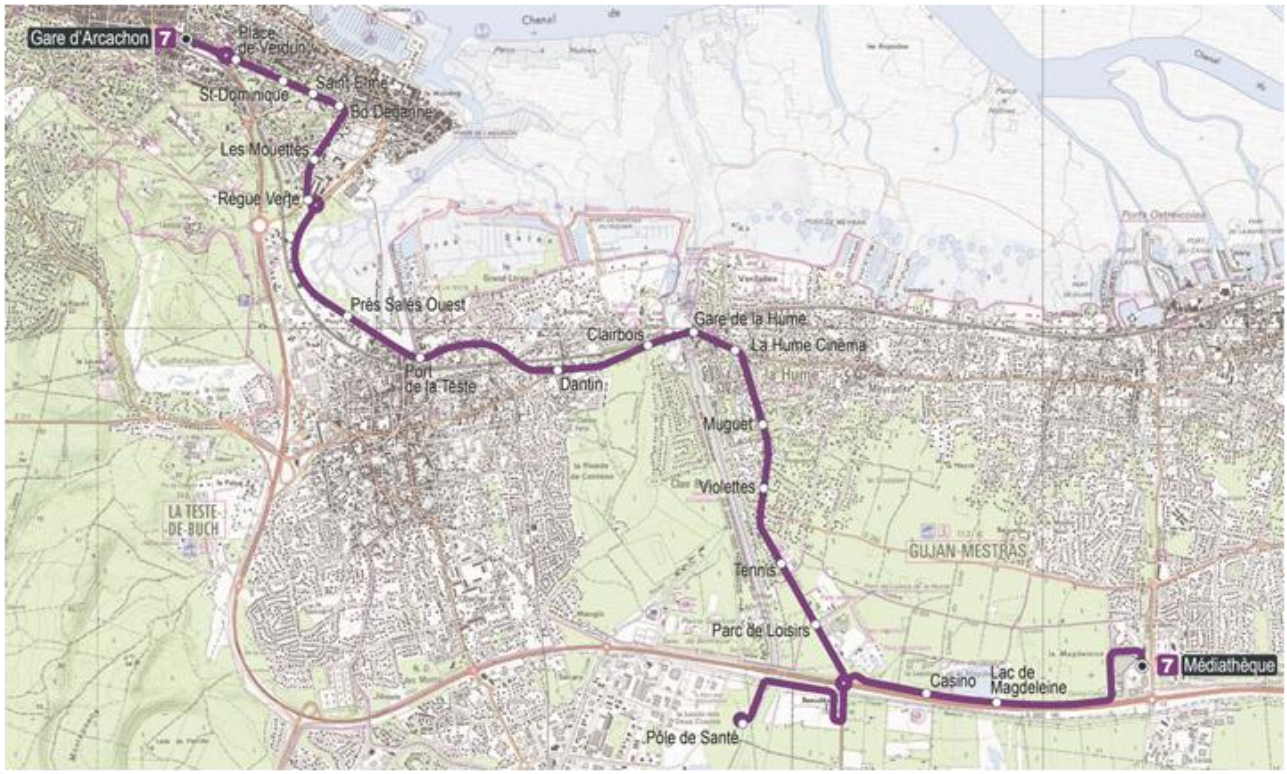
Ligne estivale dédiée aux activités touristiques, la ligne 6 propose un itinéraire diamétral permettant de relier la plupart des générateurs de déplacements touristiques présents sur le territoire (Port du Teich, Lac de la Magdeleine, Plaine des Sports, Dune du Pilat, Plages Océanes, etc.).
Présentant une offre relativement réduite (3 allers et 3 retours), ses horaires sont parfaitement adaptés à sa vocation puisque le service offre des solutions de déplacement le midi et en fin d'après-midi.

Elle est sous-traitée et effectuée avec un autocar 59 places.

Remarque :
Le terminus Salie Sud a été retiré à compter de juin 2016 en raison d'une impossibilité réglementaire d'accéder au plus près du littoral (ONF). Le terminus est donc Plage de la Salie.

Périodes	Fréquence	Nombre de courses	Amplitude
Juillet et Août	2 à 3h	6	11h35 à 20h37

La ligne 7 – Mediatheque ⇔ Gare d'Arcachon

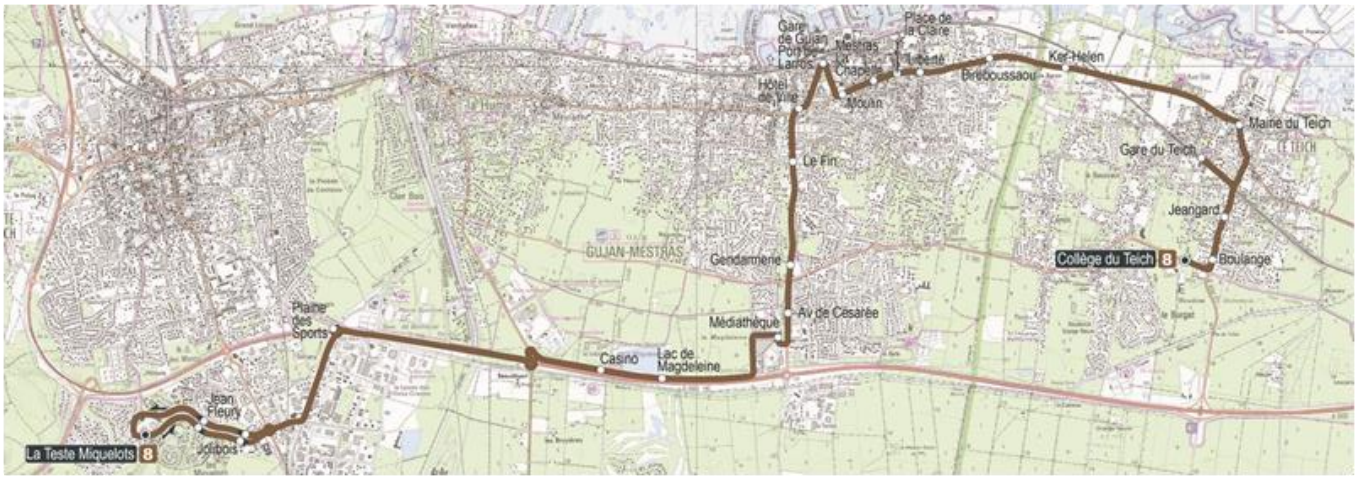


La ligne 7 est une ligne radiale complémentaire permettant de relier directement les générateurs de déplacement du Sud de Gujan-Mestras et de La-Teste-de-Buch à la Gare d'Arcachon. L'itinéraire emprunté permet de desservir le Pôle de Santé et les équipements touristiques de la Route des Lacs et de les connecter aux gares de La Hume et de La Teste. Il permet aussi de maintenir une liaison entre le centre de La-Teste-de-Buch et le centre-ville d'Arcachon tout en desservant le quartier densément peuplé de Règue Verte.

Elle est effectuée avec des autobus standards en hiver et des midibus 70 places en été.

Périodes	Fréquence	Nombre de courses	Amplitude
Septembre à Juin	60 min	14	7h15 à 19h27
Juillet et Août	L à V : 60 min	14	8h19 à 19h27
	S : 60 min	14	8h19 à 19h27

La ligne 8 – College du Teich ⇔ La Teste Miquelots



La ligne 8 est une ligne diamétrale complémentaire nouvelle. Elle offre une relation directe entre les centres villes et gares du Teich et de Gujan-Mestras. La partie Ouest de la ligne, essentiellement composée de troncs communs, permet de renforcer l'offre des lignes 3, 4 et 7 sur des liaisons à fort potentiel ; telles que Gare de Gujan – Médiathèque, Médiathèque – Pôle de Santé, ou encore Pôle de Santé – La Teste Miquelots.

Elle est exploitée avec des véhicules 22 places toute l'année.

Périodes	Fréquence	Nombre de courses	Amplitude
Septembre à juin	1h20	12	7h03 à 19h07

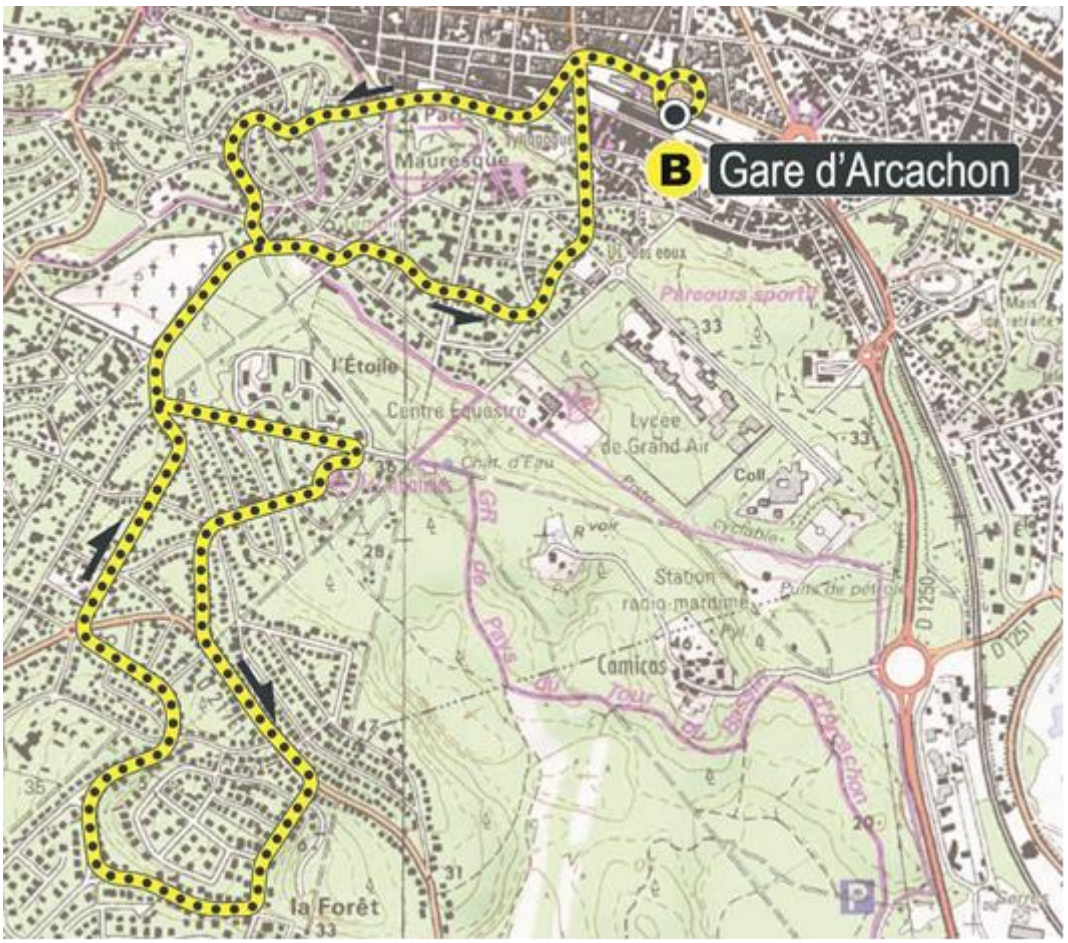
>> LES NAVETTES DE CENTRE-VILLE

LE SECTEUR ARCACHON : NAVETTE A

La navette A est un circuit en boucle, en fonctionnement à la volée, couvrant depuis la Gare d'Arcachon, les quartiers de la Ville d'Hiver, des Abatilles et du Moulleau. L'itinéraire étant légèrement adapté en période estivale dans le secteur du Moulleau, pour permettre d'éviter un point majeur de congestion routière, et de conserver ainsi des temps de parcours attractifs.

La navette A est exploitée en minibus éléctriques.

LE SECTEUR ARCACHON : NAVETTE B



La navette B est un circuit en boucle, en fonctionnement à la volée, couvrant depuis la Gare d'Arcachon, les quartiers du Parc Mauresque, de la Ville d'Hiver, de l'Etoile et du Domaine de la Forêt.

Elle est exploitée avec des minibus thermiques.

LE SECTEUR ARCACHON : NAVETTE C

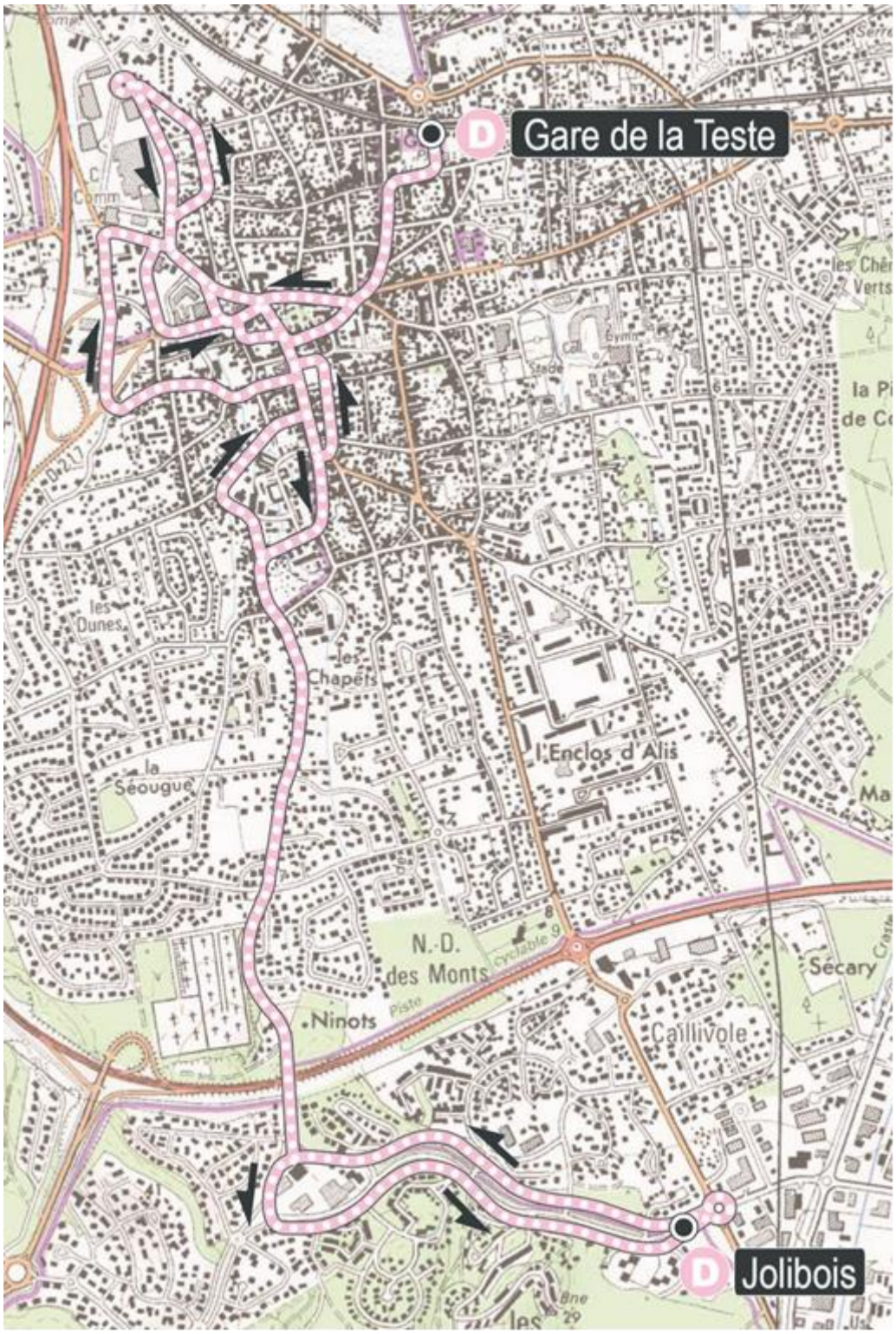
La navette C est un circuit en boucle, en fonctionnement à la volée, desservant depuis la Gare d'Arcachon, le cours Desbiey et les secteurs de l'Aiguillon, du Port d'Arcachon et de St-Ferdinand.

Elle exploitée par des véhicules électriques.

L'offre cumulée de ces 3 navettes :

Navettes	Fréquence	Nombre de courses	Amplitude
A	40 min	16	8h40 à 19h15
B	30 min	21	8h40 à 19h20
C	30 min	21	8h10 à 19h10

LE SECTEUR LA TESTE DE BUCH : NAVETTE D



La navette D est un circuit mêlant boucle et ligne classique à double sens, en fonctionnement à la volée, desservant depuis la Gare de La-Teste-de-Buch, l'ensemble des générateurs de déplacement du centre-ville de La Teste (Mairie, marché, gare, commerces), le CFA à Jolibois, mais également le Centre Commercial Lagrua et les quartiers densément peuplés de La Teste Miquelots.

Cette navette, à itinéraire nouveau, reprend les principes généraux de fonctionnement des

services navettes avec un fonctionnement du lundi au samedi toute l'année. Proposant 16 rotations journalières, cette navette offre une fréquence de 60 minutes en heures creuses, et 30 minutes en heures de pointes du soir. L'amplitude offerte est de 8h00 à 19h00.

Elle est exploitée en véhicules thermiques 22 places et couplée en exploitation avec la ligne I.

Navette	Fréquence	Nombre de courses	Amplitude
D	60 min	42	8h05 à 19h53

LE SECTEUR GUJAN MESTRAS : NAVETTE F

La navette F est un circuit aller-retour en fonctionnement à la volée, permettant une liaison dédiée et directe entre la Gare de la Hume et l'Hôtel de Ville de Gujan-Mestras. Cette desserte permet de prendre en charge les nombreux échanges sur ce secteur linéaire densément peuplé et présentant un niveau d'équipement commercial de proximité important.

Cette navette, à itinéraire nouveau, et en conformité avec le fonctionnement de l'ensemble des services navettes, propose une circulation du lundi au samedi toute l'année.

Ce service vient se superposer à l'offre de la ligne 4, notamment en heures creuses, avec une fréquence à 30 minutes toute la journée, de 8h30 à 19H00.

Elle est exploitée en véhicules thermiques 22 places.

Navette	Fréquence	Nombre de courses	Amplitude
F	60 min	42	8h30 à 18h50

Le secteur Le Teich : navette G

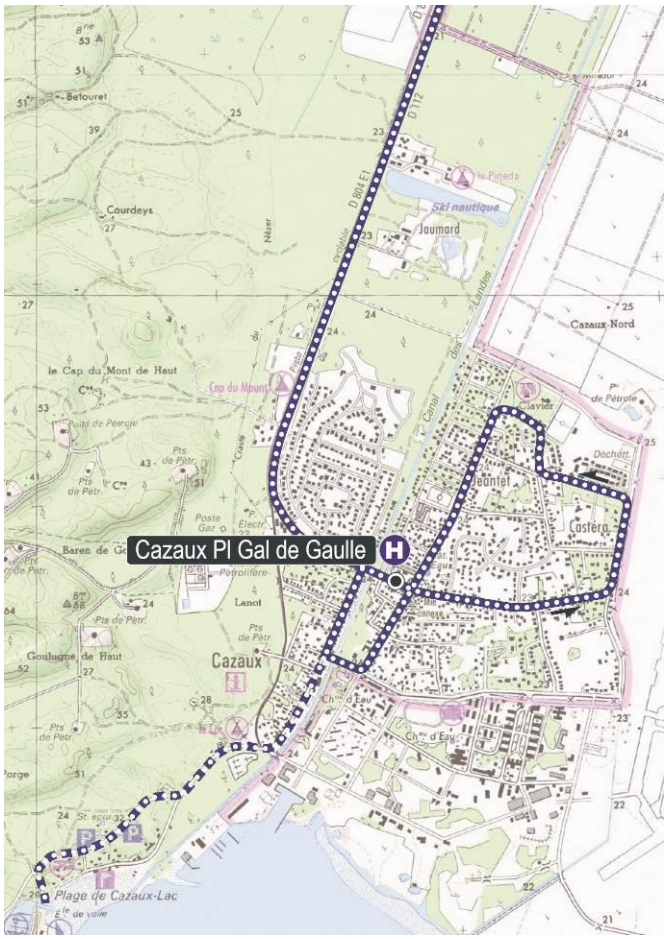
La navette G est interne à la commune du Teich.

La navette G est un circuit en boucle, en fonctionnement à la volée, desservant depuis la Gare du Teich, le centre-ville du Teich, ses écoles et commerces, le collège du Teich ainsi que les quartiers pavillonnaires situés à l'Ouest de la Commune.

La ligne est effectuée avec des minibus thermiques 22 places.

Navette	Fréquence	Nombre de courses	Amplitude
G	60 min	21	8h10 à 19h15

LE SECTEUR CAZAUX : NAVETTE H



La navette H est un circuit aller-retour, présentant une boucle terminale pour la desserte du quartier de Cazaux, en fonctionnement à la volée, assurant la liaison depuis la Gare de La-Teste-de-Buch, vers les quartiers densément peuplés de l'Enclos d'Alis, de La Teste Miquelots, la ZA du Pays de Buch, ainsi que le collège Henri Dheurle. Dans sa partie Sud, et grâce à une large boucle, ce service propose un maillage complet du secteur de Cazaux.

L'été, une extension est prévue pour desservir les plages du Lac de Cazaux, offrant le même nombre de passages que dans le réseau actuel.

Elle est exploitée avec un véhicule de 70 places mais dès la rentrée de septembre 2016, nous avons mis en place une exploitation avec un bus standard 110 places compte tenu de l'affluence aux heures scolaires.

Navette	Fréquence	Nombre de courses	Amplitude
H	60 min en hiver	24	7h30 à 19h28
	60 min en été	24	7h30 à 19h28

LE SECTEUR LA TESTE DE BUCH : NAVETTE I

La navette I est un circuit à fonctionnement à la volée, desservant depuis le port de La-Teste-de-Buch, les quartiers des Chênes Verts, de l'Enclos d'Alis, de Caillivole, la ZA du Pays de Buch, ainsi

que le collège Henri Dheurle, pour prendre son terminus au Centre Commercial les Océanides. Cette navette est un service nouveau proposant 16 allers et 16 retours, soit une fréquence cadencée à 30 minutes, toute la journée de 8h00 à 19h30, du lundi au samedi toute l'année.

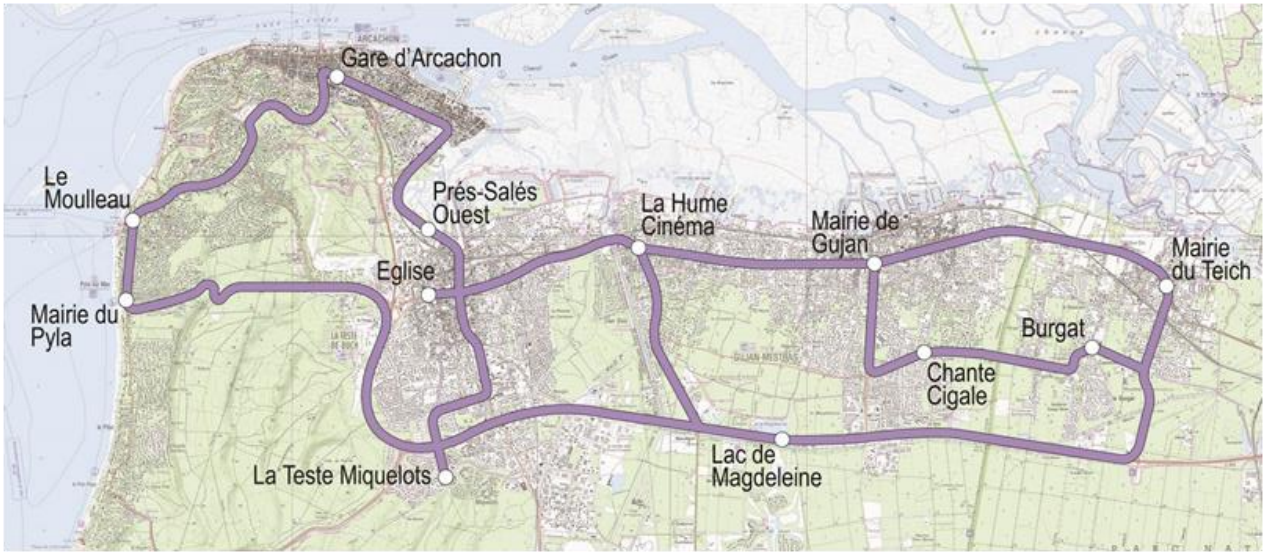
Elle est exploitée en véhicules thermiques 22 places et couplée en exploitation avec la ligne D.

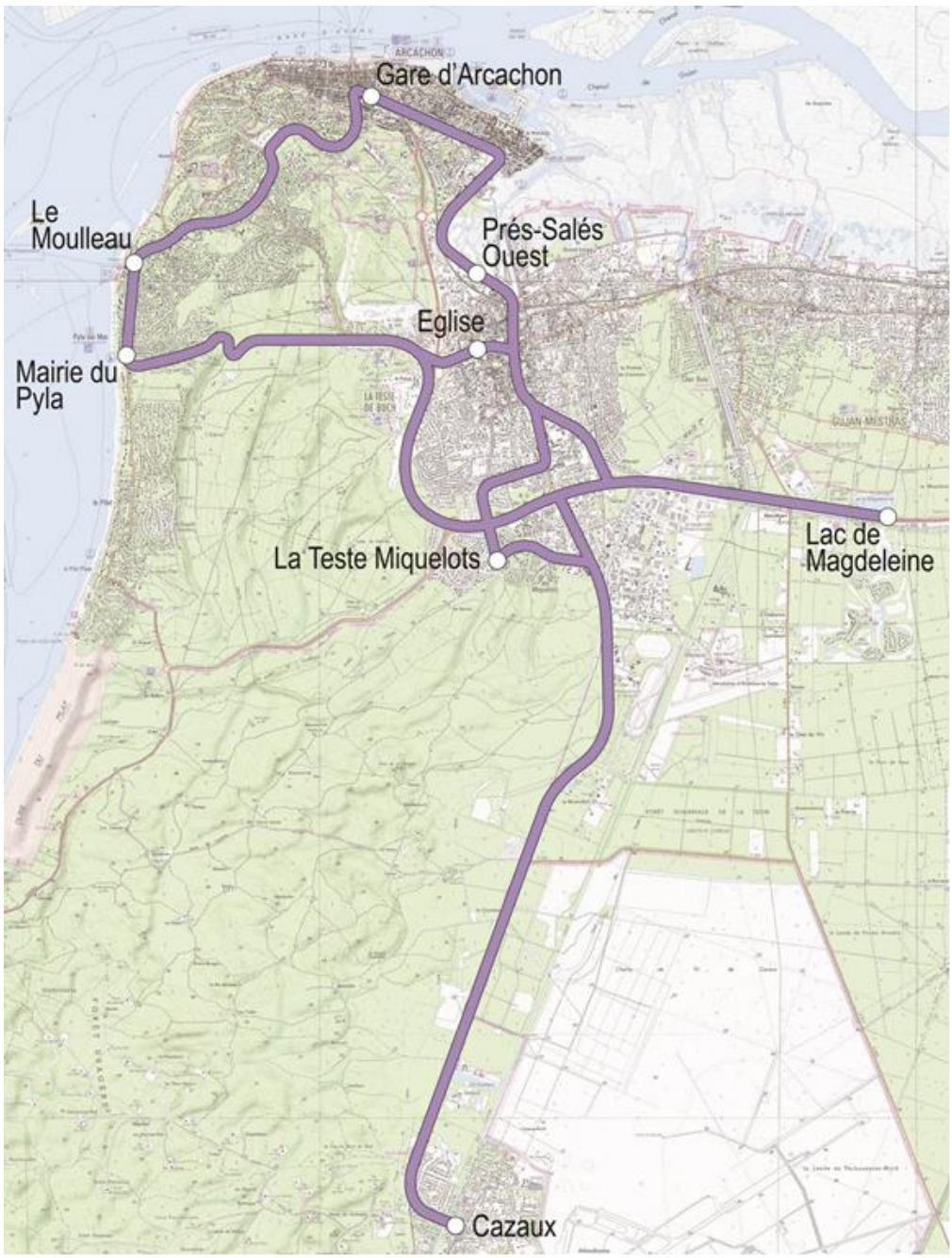
Navette	Fréquence	Nombre de courses	Amplitude
I	60 min	42	8h00 à 19h30

>> LE BUS DE NUIT

Le Bus de Nuit est un service permettant la desserte des générateurs de déplacements nocturnes, fonctionnant le samedi soir. Ce service est assuré par 2 circuits distincts offrant des solutions de mobilités sur les 4 communes du territoire, vers et depuis la Mairie du Pyla, les établissements du Moulleau, les Gares d'Arcachon et de la Hume, le port et l'Eglise de La Teste, mais également Cazaux, les mairies du Teich et de Gujan-Mestras, le Casino ou encore d'autres secteurs d'habitation.

Chaque circuit est réalisé 2 fois dans la nuit, sur une amplitude de 23h00 à 6h30.



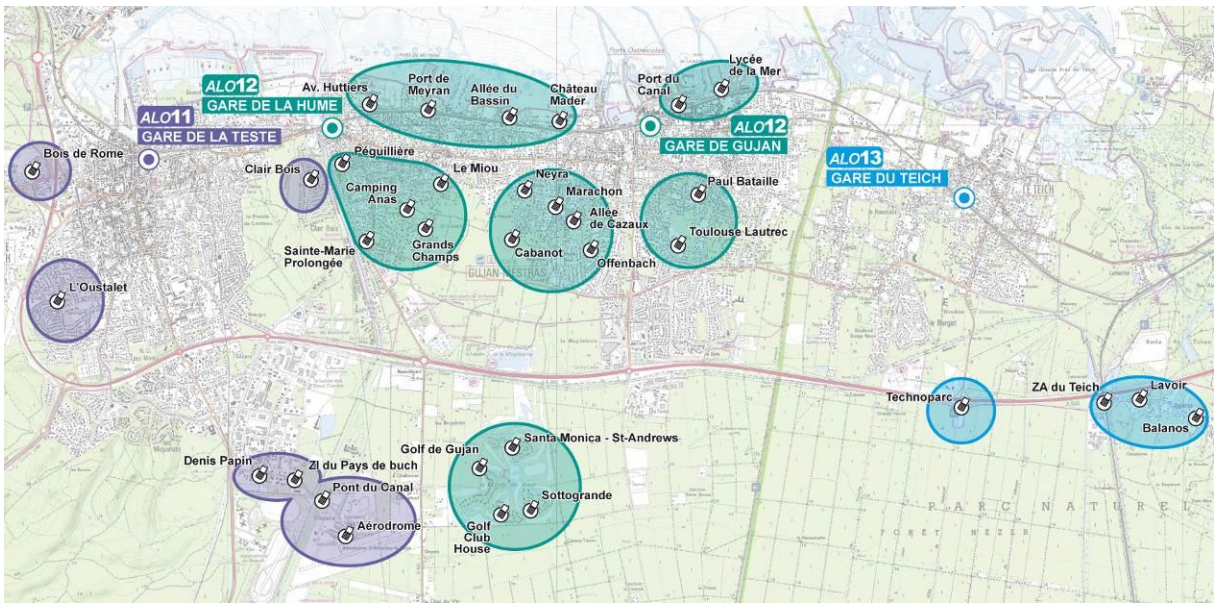


Ce service est gratuit, mais fonctionne sur pré-inscription et est réservé aux jeunes de 16 à 30 ans.

Le bus de nuit est exploité avec 2 véhicules 9 places.

>> LE TRANSPORT A LA DEMANDE DE JOURNEE

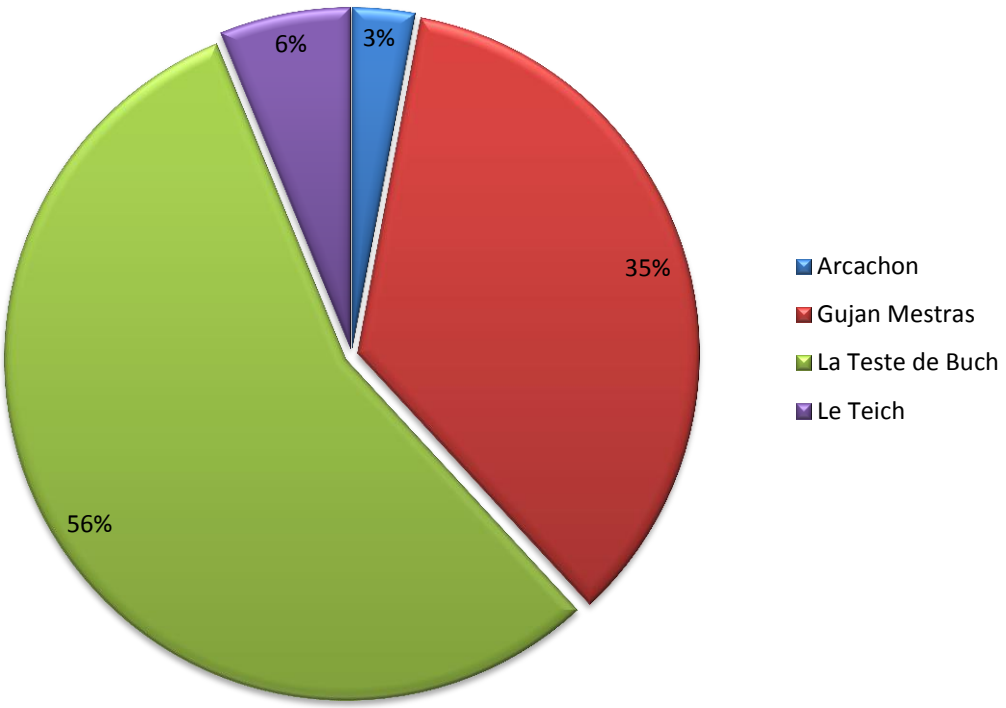
Le transport à la demande est fonctionnel sur les 3 communes de La Teste de Buch, Gujan Mestras et Le Teich.



Ce service, sur réservation à la demi-journée, est effectué en véhicules légers de moins de 9 places et l'exploitation est confiée à Transport Driver, en sous-traitant.

Ce TAD de journée propose 4 allers retours possibles chaque jour du lundi au samedi. Dans un souci d'optimisation des moyens et de complémentarité avec le réseau régulier, les déplacements sont possibles uniquement sur sa commune de provenance et en rabattement vers la Gare SNCF ou le centre-ville.

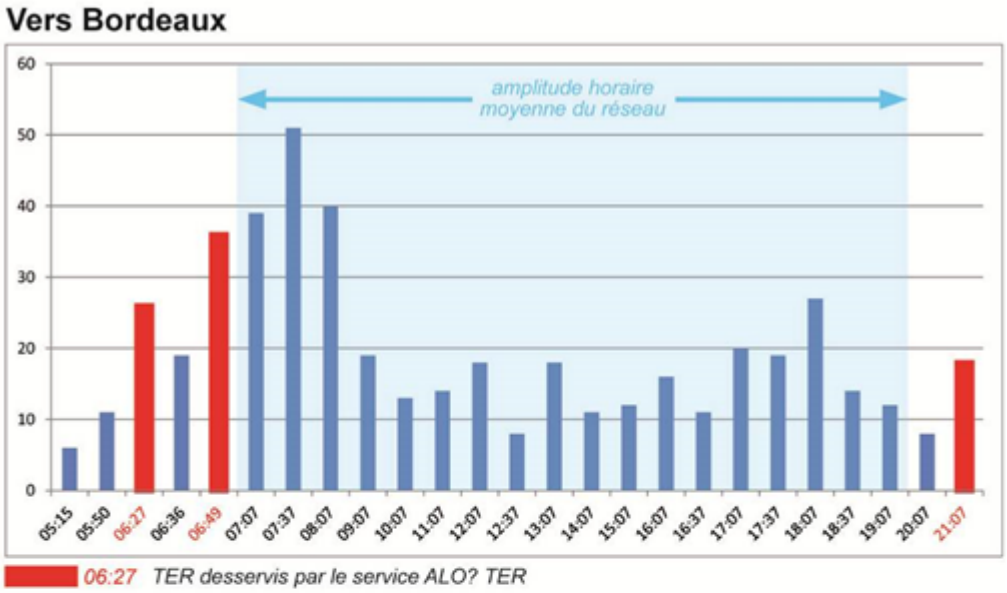
Les arrêts accessibles en TAD sont situés à plus de 300m d'un arrêt BAIA en zone urbaine et 700m en zone périurbaine. La répartition des demandes est la suivante :

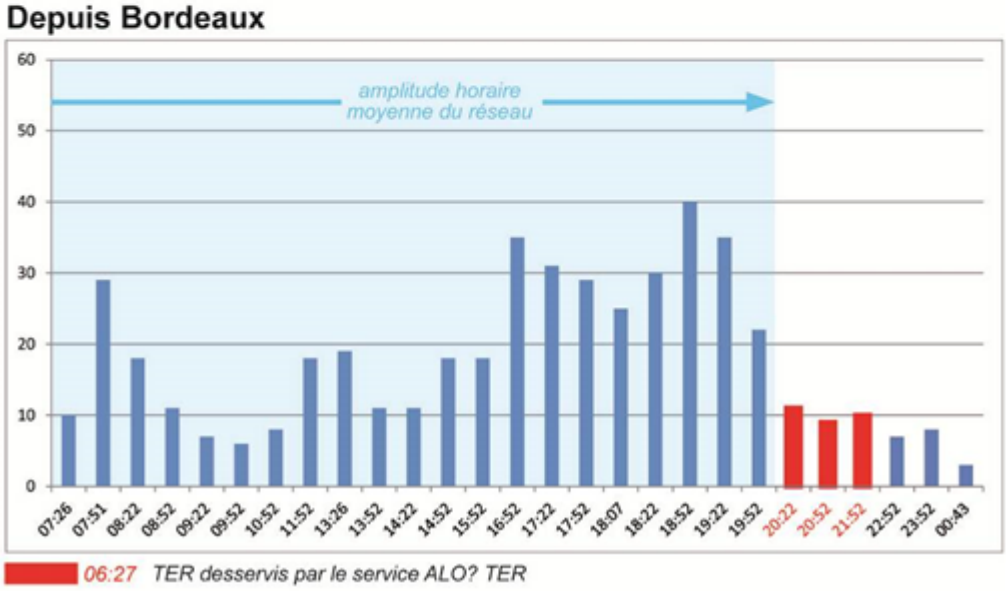


>> LE TRANSPORT A LA DEMANDE SPECIFIQUE GARE

Répondant à un besoin complémentaire, mais distinct du TAD de journée, ce système fonctionne avec un niveau de service adapté aux besoins de déplacements en correspondance avec le train, à savoir du lundi au dimanche toute l'année (hors jours fériés).

La logique de conception du TAD Gares est de permettre des rabattements sur les trains en direction de Bordeaux aux heures où le réseau régulier ne propose pas de solution pertinente. Le schéma ci-dessous explique cette logique :





Notre TAD Gares garanti la connexion aux trains en adaptant l'heure de départ du client en direction de la Gare mais également le soir en cas de retard du TER.

Ce service peut également être intéressant pour une clientèle « weekend » depuis la métropole bordelaise.

La réservation pour l'ensemble de ces services TAD Journée et Gares est proposée en demi-journée, la veille pour le matin et le matin pour le soir. Le numéro unique de réservation est le 0800 100 937.

Le standard actuel offre une amplitude de prise de réservation humanisée de :

- De 8h00 à 12h30 puis de 14h00 à 18h00, du lundi au vendredi
- De 8h00 à 12h30, le samedi

>> LE TRANSPORT DES PERSONNES A MOBILITE REDUITE (TPMR)

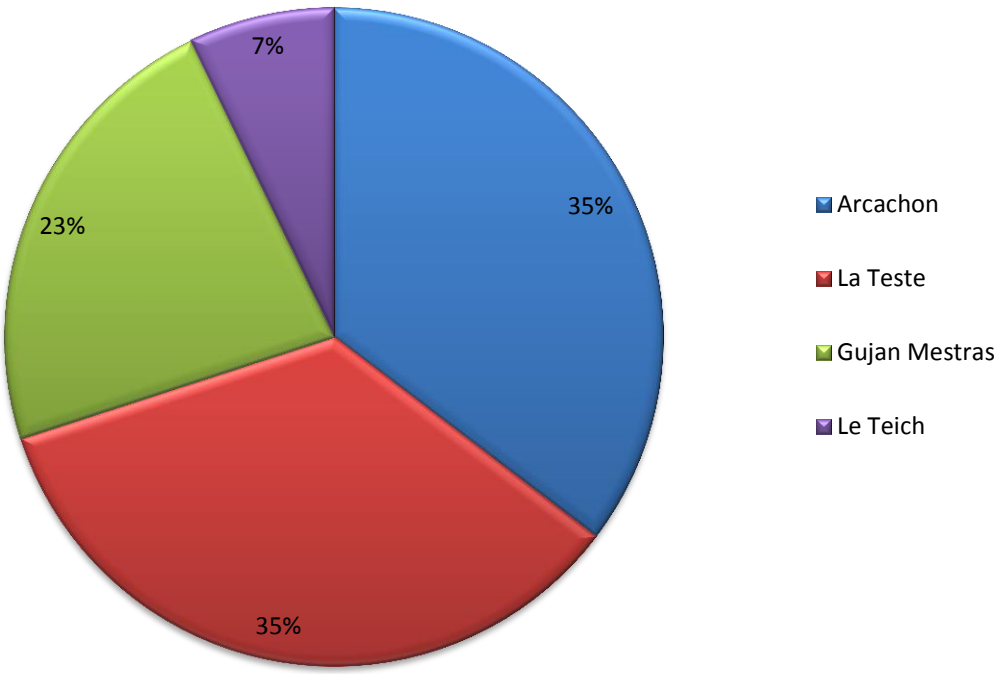
Le service TPMR est reconduit avec la société Wi-Transport à l'identique du contrat souscrit précédemment avec la COBAS. Toutefois, et comme nous sommes sur un service de substitution au réseau régulier, le service TPMR ne fonctionne pas le dimanche.

La réservation doit être effectuée la veille au même numéro 0800 100 937.

Ce service est réservé aux clients munis d'une autorisation et dont le dossier a été approuvé en commission spécifique, sous le contrôle de l'Autorité Organisatrice.

Ce service est accessible avec l'ensemble de la gamme tarifaire BAIA.

Les 4 communes sont desservies et la répartition des provenances/destinations est la suivante :

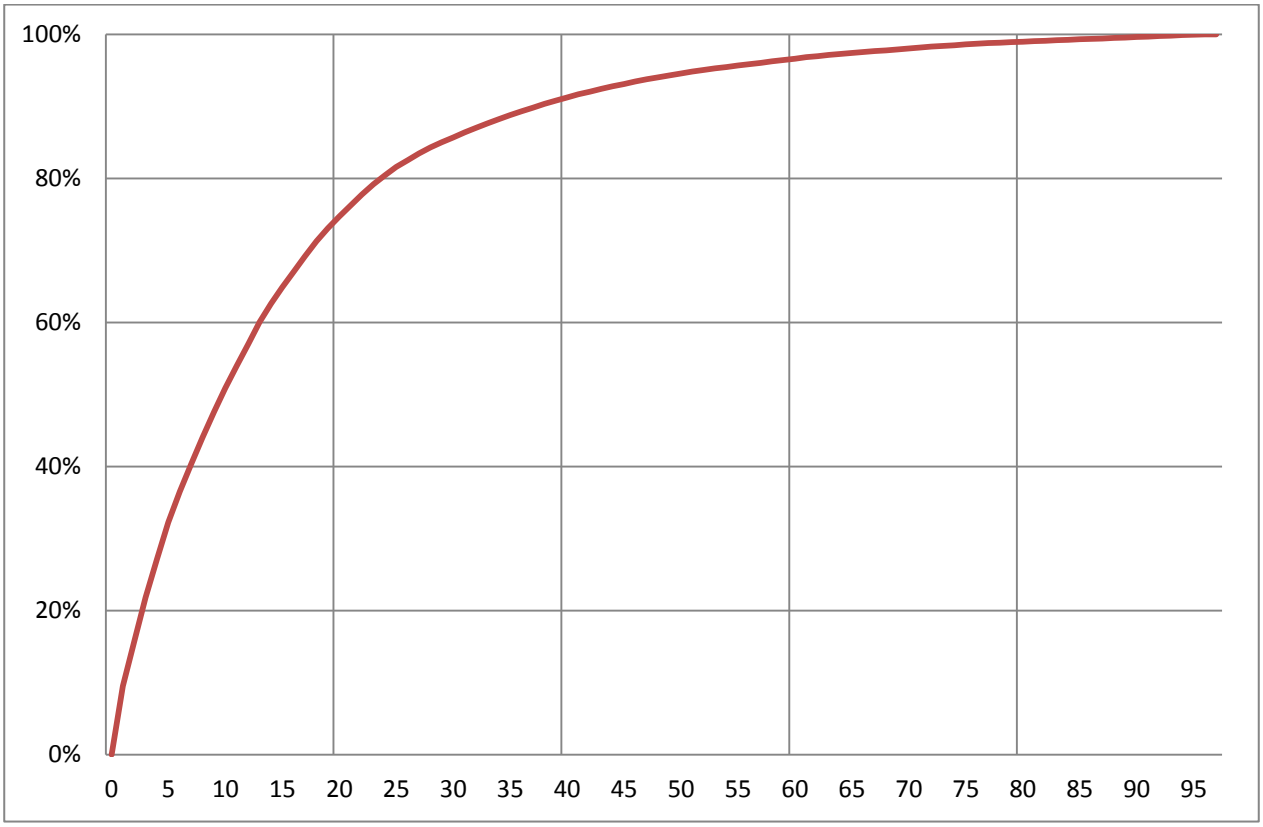


Cette répartition est stable tout au long de l'année en raison du caractère captif de la clientèle.

L'activité TPMR, fonctionnant en porte à porte, nécessite des kms à vide important. Ceci vient également du fait du faible taux de groupage à bord des véhicules compte tenu du caractère très

spécifique des demandes et des temps de prise en charge des clients.

L'utilisation du service :



Ce visuel montre clairement qu'environ 80% des courses sont générées par à peine 25% des clients inscrits. Les 10 premiers clients représentent à eux seuls plus de 50% des demandes annuelles.

>> LE BUS DE MER

En collaboration avec l'Union des Bateliers Arcachonnais, le bus de mer est une alternative à la voiture et un complément au réseau de transport public durant la haute saison (juillet et août).

Nous équipons un bateau avec un système de validation embarqué et les voyageurs peuvent emprunter ce bateau entre Arcachon et Le Moulleau.

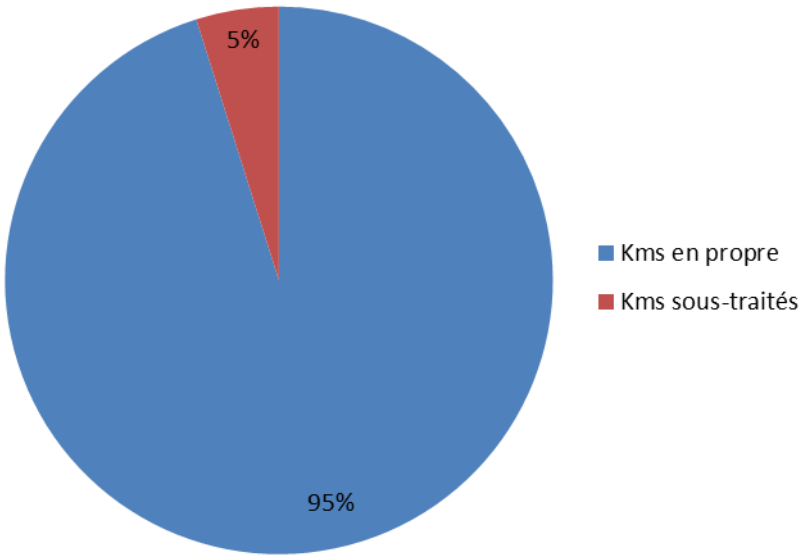
Cette offre est inchangée par rapport à l'année 2015. La fréquentation est stable avec environ 9 000 passagers.

LES KILOMETRES

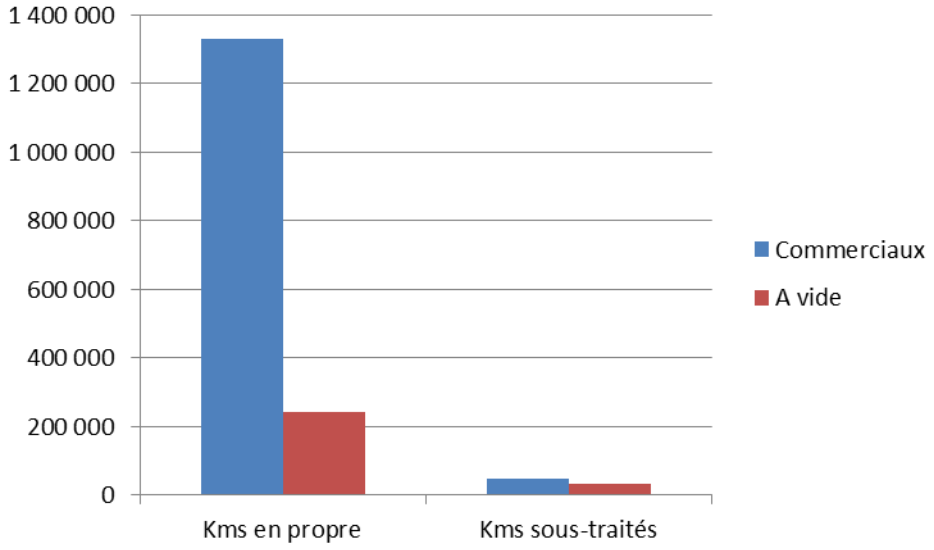
Les éléments du tableau ci-dessous mettent en évidence l'activité réelle du réseau sur l'année 2016.

N° et nom des lignes et services de transport	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total cumulé N
Kilomètres commerciaux en propre													
Ligne 1	6 460	6 375	6 550	12 867	12 712	13 417	21 198	23 418	14 405	6 890	5 947	6 713	136 952
Ligne 2	4 059	4 059	4 101	4 068	3 679	4 100	5 912	6 822	4 493	4 163	3 807	4 323	53 586
Ligne 3	12 611	12 175	12 797	12 183	11 473	12 714	9 827	10 890	12 877	12 566	11 828	12 979	144 919
Ligne 4	9 631	9 251	9 780	9 255	8 761	9 799	7 858	8 941	9 844	9 553	9 026	9 859	111 559
Ligne 5	6 321	5 959	6 514	6 276	5 844	6 541	5 245	5 959	6 604	6 484	6 071	6 704	74 523
Ligne 7	5 397	5 356	5 457	5 367	4 905	5 479	4 885	5 489	5 589	5 514	5 081	5 717	64 235
Ligne 8	5 721	5 721	5 781	5 575	5 035	5 636	195	0	5 040	5 698	5 211	5 917	55 530
Navette A	4 879	4 879	4 930	4 891	4 423	4 950	4 283	4 862	5 317	5 358	4 900	5 565	59 238
Navette B	3 838	3 838	3 878	3 847	3 479	3 894	3 369	3 824	3 936	3 937	3 600	4 088	45 530
Navette C	4 477	4 477	4 524	4 488	4 058	4 542	3 930	4 461	4 592	4 592	4 200	4 769	53 109
Navette D	7 490	7 490	7 569	7 508	6 789	7 599	6 562	7 436	7 682	7 682	7 026	7 978	88 812
Navette F	9 907	9 907	10 011	9 930	8 980	10 051	8 696	9 817	10 161	10 161	9 293	10 553	117 467
Navette G	5 659	5 659	5 718	5 672	5 129	5 741	4 967	5 634	5 804	5 804	5 123	5 939	66 850
Navette H	10 618	10556	10 605	10 520	9 513	10 648	9 609	10 927	10 953	10 915	9 983	11 336	126 181
Navette I	9 508	9507	9 607	9 530	8 618	9 646	8 337	9 430	9 752	9 752	8 919	10 128	112 733
Bus de Nuit	2 351	1872	1 812	1 395	1 315	1 358	1 528	1 334	1 373	1 717	1 361	1 030	18 445
Kilomètres commerciaux sous traités													
Ligne 6	0	0	0	0	0	0	5 508	5 692	684	0	0	0	11 884
TAD	1 796	1 480	1 811	1 371	1 555	1 408	618	631	1 816	1 365	1 577	1 199	16 627
TPMR	1 417	1 375	1 527	1 577	1 080	1 610	1 089	1 082	1 805	1 633	1 718	2 020	17 933
HLP BAIA	21 064	19 436	22 394	20 899	21 155	23 679	16 252	12 890	22 051	21 404	20 369	21 646	243 239
HLP SS TRAITANCE	3 569	2 989	3 209	3 161	3 123	2 568	2 312	2 314	3 260	2 792	2 287	2 739	34 323
TOTAL	**136 773**	**132 362**	**138 575**	**140 380**	**131 626**	**145 382**	**132 178**	**141 854**	**148 038**	**137 978**	**127 326**	**141 202**	**1 653 675**

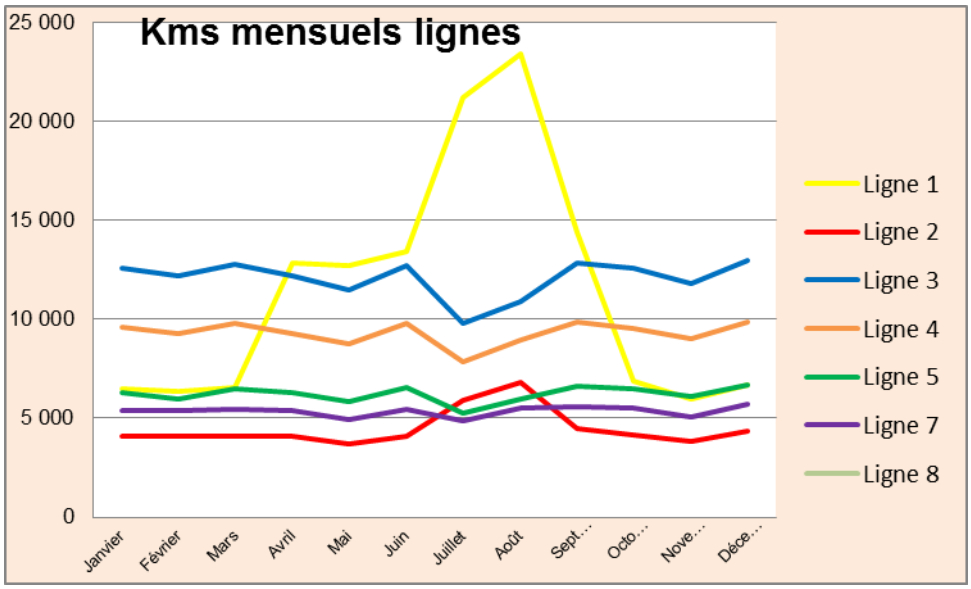
Sur la période, la production totale est de **1 653 675 kms**, la sous-traitance représente environ 4.9% de l'offre globale.



L'ensemble des services du réseau BAIA sont domiciliés au dépôt principal de La Teste de Buch. Ceci a pour effet de générer un taux de km à vide supérieur au réseau 2015. Afin de contenir ce taux, nous organisons l'exploitation avec de nombreuses relèves en ligne.

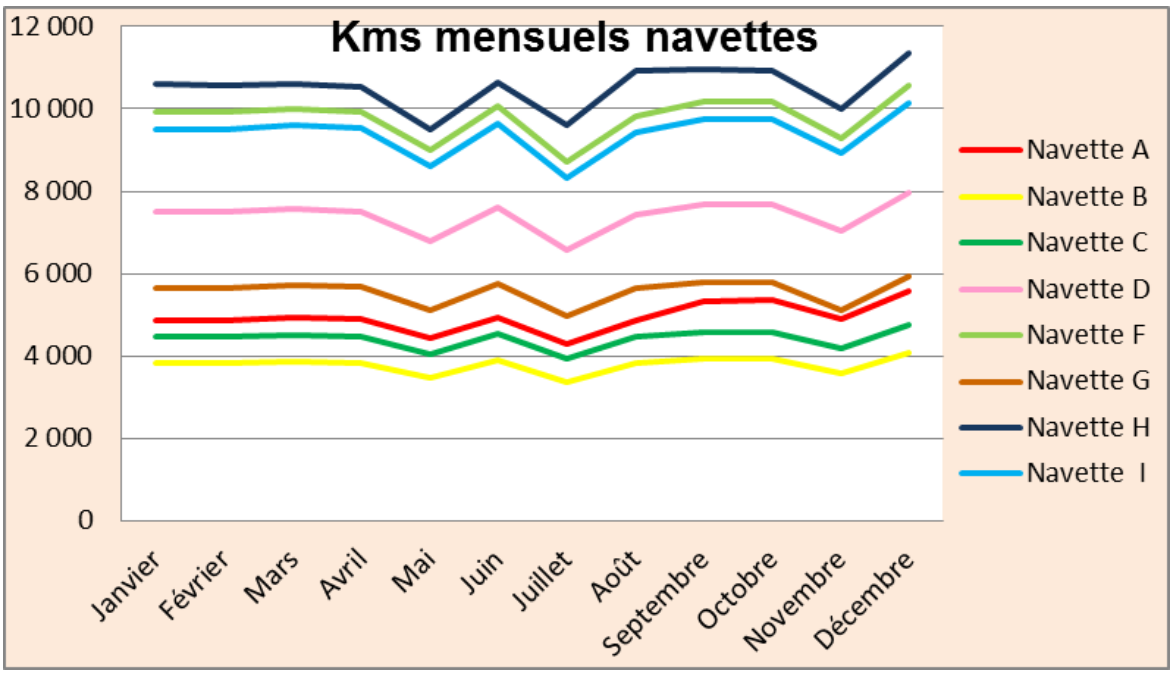


Le taux de HLP des services en propre est de 15.5%. Pour les services sous-traités nous sommes à 42%. Ce fort taux s'explique par la nature des services sous-traités qui sont principalement le TAD et le TPMR. En effet ces types de prestations ne permettent qu'un groupage limité et des distances d'approche parfois élevées.



L'impact estival sur la production est très visible sur les lignes principales et tout spécialement sur la ligne 1 et la ligne 2. L'offre du réseau baisse légèrement sur toutes les lignes mais les accès aux plages et à la Dune du Pilat assuré par les lignes 1 et 2 sont en adéquation avec l'offre proposée. L'effet de l'intersaison est également nettement visible sur la ligne 1 à compter du mois d'avril.

L'offre annuelle de la ligne 3 confirme bien son caractère de ligne principale du réseau.



L'offre des navettes de centre-ville est stable du lundi au samedi toute l'année, y compris durant les vacances scolaires. Les faibles variations visibles sont le résultat des effets calendaires et du positionnement des jours fériés, jours non roulés sur ces navettes.

Il est intéressant de noter que les lignes D et I sont génératrices de près de 17 000 kms commerciaux mensuels pour une utilisation très limitée par la clientèle. Des propositions commerciales seront faites pour optimiser ces deux services.

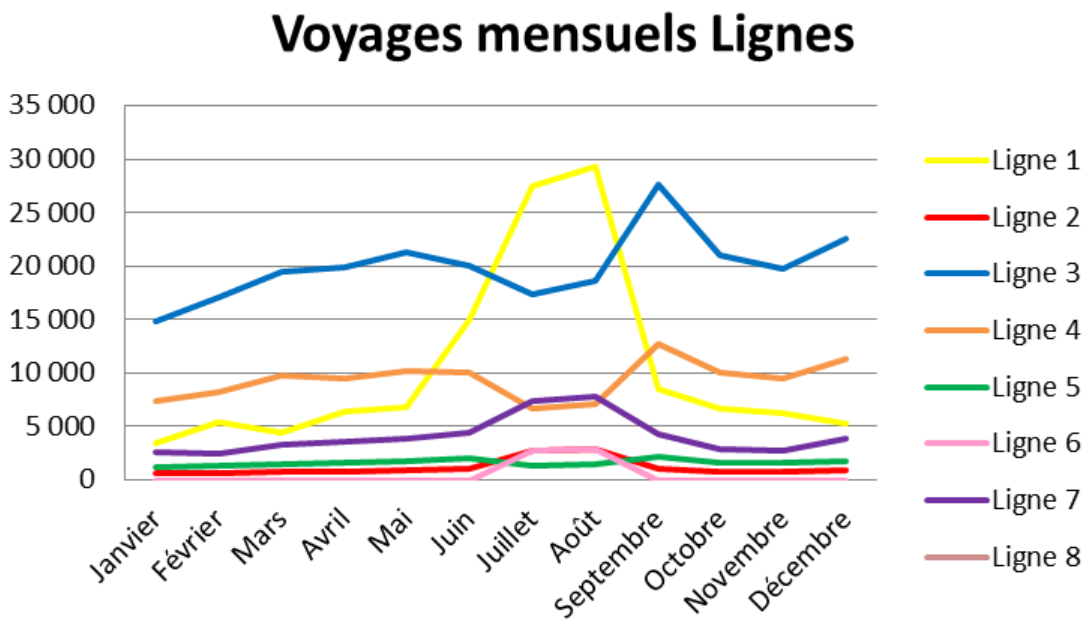
LA FREQUENTATION

>> LA FREQUENTATION PAR SERVICE BAIA

Les éléments du tableau ci-dessous mettent en évidence l'activité réelle du réseau sur l'année 2016.

N° et nom des lignes et services de transport	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total cumulé N
Ligne 1	3 422	5 474	4 487	6 356	6 800	15 009	27 479	29 355	8 513	6 735	6 305	5 219	125 156
Ligne 2	570	684	748	794	850	1 001	2 681	2 864	1 064	842	788	870	13 756
Ligne 3	14 829	17 107	19 444	19 862	21 251	20 012	17 426	18 616	27 668	21 047	19 702	22 618	239 581
Ligne 4	7 414	8 212	9 722	9 534	10 200	10 006	6 702	7 160	12 770	10 102	9 457	11 309	112 588
Ligne 5	1 141	1 369	1 496	1 589	1 700	2 001	1 340	1 432	2 128	1 684	1 576	1 740	19 196
SNCF	4 563	5 474	5 983	6 356	6 800	8 005	10 724	11 456	8 513	6 735	6 305	6 959	87 872
Ligne 6	0	0	0	0	0	0	2 681	2 864	0	0	0	0	5 545
Ligne 7	2 567	2 395	3 365	3 575	3 825	4 503	7 372	7 876	4 257	2 947	2 758	3 915	49 354
Ligne 8	570	684	748	794	850	1 001	0	0	1 064	842	788	870	8 212
TAD	656	426	653	424	543	493	95	112	460	287	332	246	4 727
TPMR	297	251	289	298	252	264	198	171	270	252	253	297	3 092
Bus de Mer	0	0	0	0	0	0	4 200	4 177	0	0	0	0	8 377
Bus de Nuit	214	185	216	259	264	280	263	236	230	288	201	210	2 846
Navette A	3 422	4 448	4 487	4 767	5 100	6 004	13 405	14 320	6 385	5 472	5 122	5 219	78 151
Navette B	1 711	2 053	2 244	2 383	2 550	3 002	6 702	7 160	3 192	2 526	2 364	2 610	38 497
Navette C	8 555	10 607	11 218	12 712	13 600	16 010	20 107	21 480	15 962	13 049	12 215	13 049	168 563
Navette D	171	205	224	238	255	300	402	430	319	253	236	261	3 295
Navette F	2 852	3 421	3 739	3 972	4 250	5 003	6 032	6 444	4 789	4 209	3 940	4 350	53 002
Navette G	1 141	1 369	1 496	1 589	1 700	2 001	2 681	2 864	2 128	1 684	1 576	1 740	21 968
Navette H	3 992	4 790	5 235	4 767	5 100	6 004	8 043	8 592	7 449	5 893	5 517	6 089	71 471
Navette I	114	137	150	159	170	200	268	286	213	168	158	174	2 197
Total réseau	**58 201**	**69 291**	**75 943**	**80 429**	**86 062**	**101 098**	**138 801**	**147 893**	**107 375**	**85 014**	**79 594**	**87 745**	**1 117 445**

Sur la période, la fréquentation est établie à **1 117 445 voyages**. Elle est obtenue en appliquant les clés de mobilité des titres au nombre de titres vendus. Les données statistiques en provenance des valideurs nous permettent de redresser les informations si nécessaire et nous permettent une comparaison simplifiée.



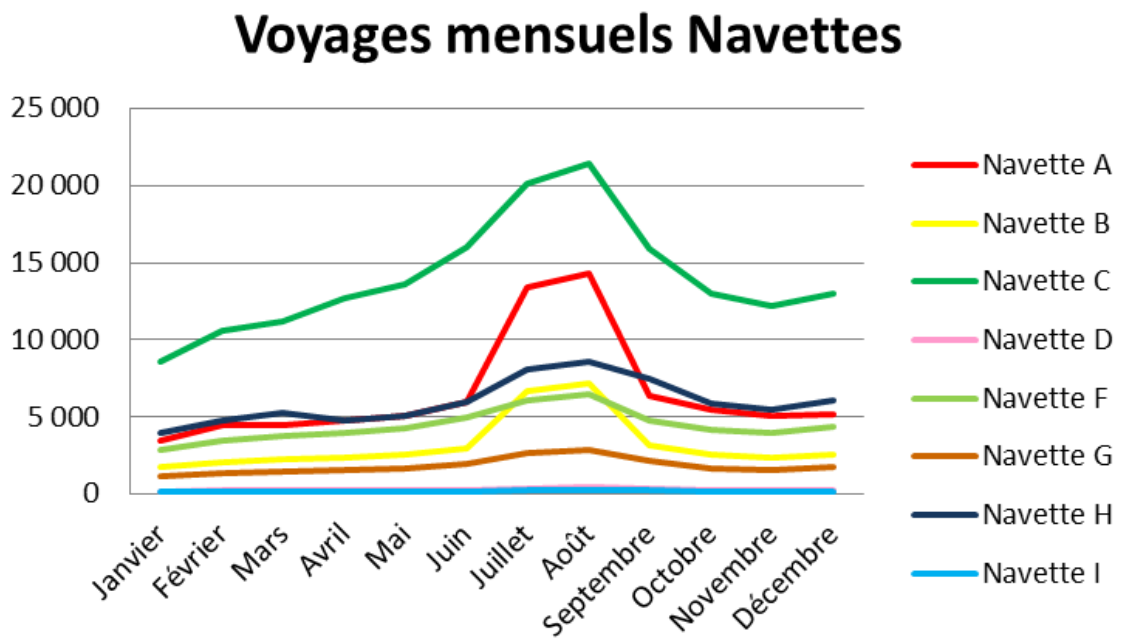
Il est intéressant de mettre en parallèle ce graphique et celui des kms parcourus par ligne. Les 3 premières lignes du réseau sont bien les lignes proposant le plus de kilomètres et ce quelle que soit la période de l'année. Ainsi les lignes 1, 3 et 4 sont les lignes principales fortes du réseau BAIA.

Viennent ensuite les lignes 7 et 5 mais leurs résultats de fréquentation sont inversement

proportionnels aux kms injectés. Ceci peut s'expliquer par la longueur de la ligne 5 par rapport à la ligne 7. De plus, la ligne 7 propose une attractivité accrue en raison de la desserte de la Gare d'Arcachon et des parcs de loisirs en saison.

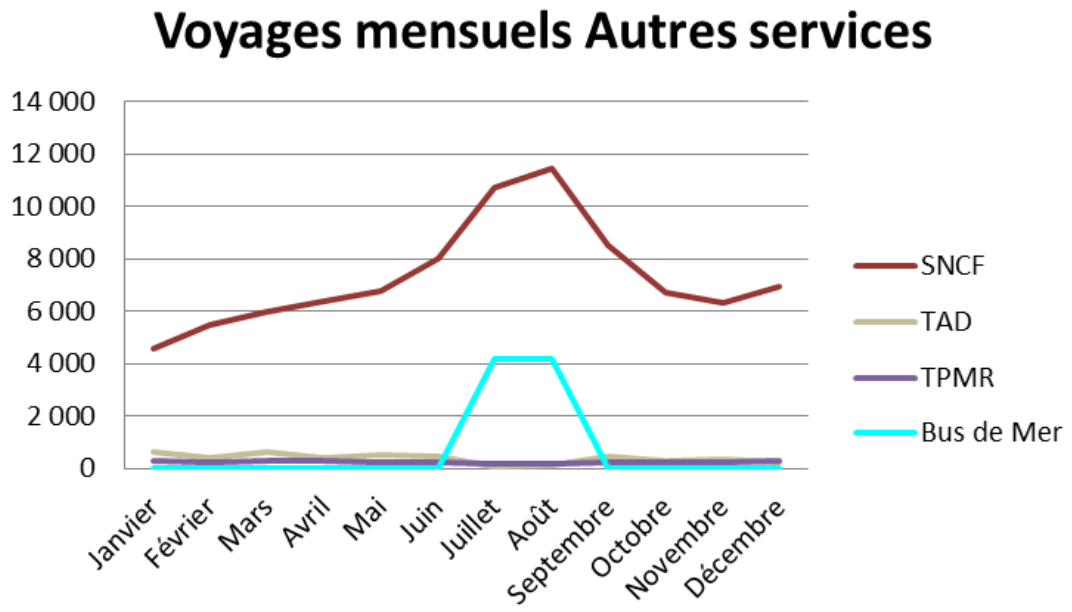
En retrait, mais avec une offre commerciale moindre, les lignes 2 et 8 (6 en été) qui sont organisées avec une course le matin ayant une vocation principalement scolaire et une exploitation cadencée en après-midi uniquement.

Nous serons amenés à proposer des modifications sur les lignes 2, 8 et 6 pour la saison prochaine.



Les navettes d'Arcachon (A, B et C) sont également en forte hausse durant la période estivale et reprennent un niveau comparable aux autres navettes une fois le pic estival passé. La navette C reste très fréquentée toute l'année compte tenu du caractère résidentiel et commercial du secteur l'Aiguillon.

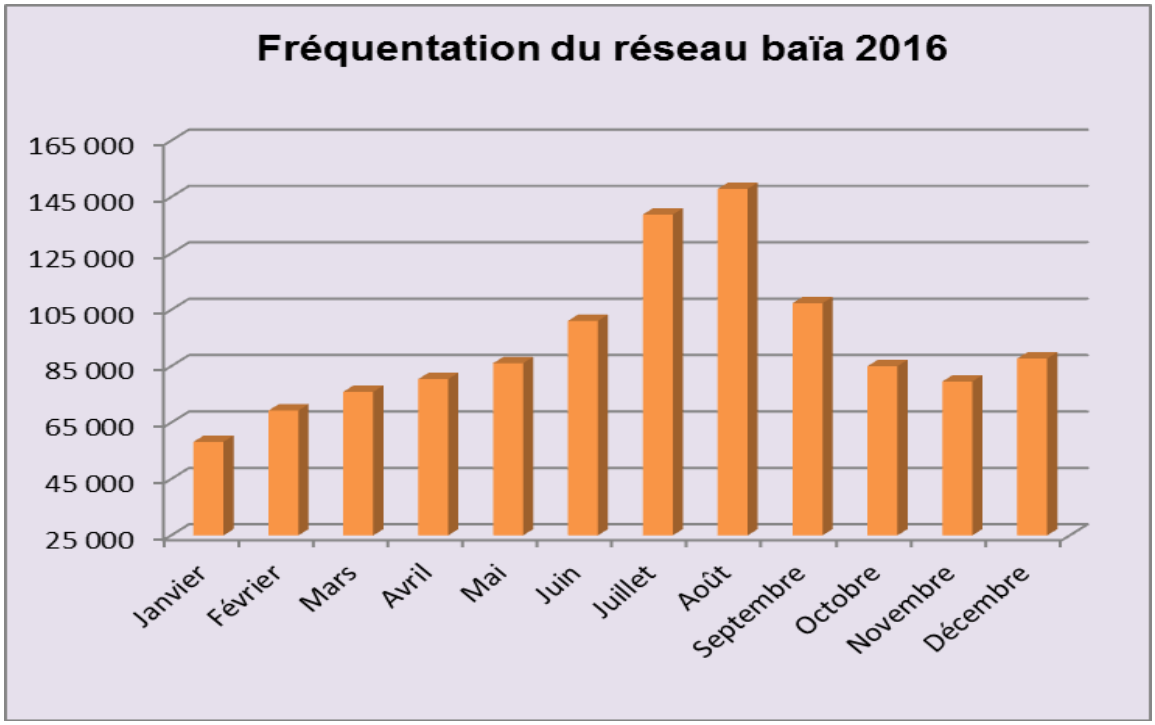
Contrairement à leurs offres kilométriques élevées, les navettes D et I sont très peu fréquentées. La lisibilité de leurs itinéraires et les secteurs desservis sont en cause. Le niveau de fréquentation de la ligne G est faible compte tenu de son itinéraire marqué par une plus faible densité d'habitation. Elle est aussi fréquentée par une clientèle scolaire opportuniste qui ne l'utilise qu'en cas d'intempéries.



L'utilisation de la ligne TER par les clients du réseau est en progression chaque année. Notons ici encore la forte augmentation durant les mois de juillet et août. L'intermodalité possible et accessible avec les titres BAIA séduit les clients et la ligne TER devient une ligne structurante du réseau.

Les services TAD et TPMR sont « stables » tout au long de l'année et les services ont générés plus de 7 000 voyages sur la période. A noter que le service TAD est en appui du réseau pour des clients excentrés qui ne disposent pas de solution transport scolaire à proximité. Le TAD joue là un rôle de continuité du service public.

La fréquentation globale du réseau BAIA est visible ici :



>> LA FREQUENTATION PAR TITRE DE TRANSPORT

La nouvelle gamme tarifaire est la suivante :

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.

Titre de transport	Tarif	Validité	Lieu de vente
Titres tout public			
* 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%.

Cette gamme est plus étoffée que l'ancienne. Des nouveaux titres sont créés pour une adaptation à l'usage :

- Le Pass Jeunes pour les moins de 26 ans propose une mobilité illimitée toute l'année sur tous les services,
- Le Pass Annuel pour les actifs résidents,
- Le Pass Eho ! pour les résidents principaux n'utilisant que les navettes,
- Les titres « touristiques »ou « occasionnels ».

La fréquentation par titre de transport est visible ci-dessous :

	Nombre vendus	Voyages cumulés
Pass 1V	246 950	259 298
Pass 10V	8 831	92 726
Pass Mensuel	515	14 935
Pass Annuel	62	24 800
Pass Jeunes	2 731	983 160
Pass Eho !	1 149	160 860
Pass Liberté 1 jour	0	0
Pass Liberté 1 jour famille	0	0
Pass Liberté +	0	0
Pass Liberté + famille	0	0
Pass Liberté week end	0	0
Pass Liberté week end famille	0	0
Pass 1V Tarif réduit	5 683	5 967
Pass 10V Tarif réduit	279	2 930
Pass Mensuel Tarif réduit	192	5 568
Pass Annuel Tarif réduit	1	400

Remarque 1 :
Les nouveaux titres Liberté n'ont pas été correctement gérés par le système billettique et sont amalgamés au niveau des titres 1 voyage. Leurs ventes restent néanmoins très faibles sur l'année 2016. Le système évolue et ils seront clairement identifiés en 2017.

Remarque 2 :
Les fréquentations ici présentées ne tiennent pas compte du lissage nécessaire des voyages attribués aux titres glissants. Le véritable chiffre de fréquentation à retenir est bien de 1 117 445 voyages tel qu'annoncé précédemment dans le document.

Le Pass Jeunes est clairement le titre plébiscité par les clients. Sa facilité d'utilisation et sa souplesse ont été rapidement adoptées.

Le Pass 1 voyage reste malgré tout un titre majeur sur le réseau notamment du fait de a la clientèle touristique qui consomme à l'unité et ne s'abonne pas.

Enfin, le Pass Eho ! est en retrait et bien au-dessous des prévisions (plus de 3500 Pass prévus à la DSP).

PARTIE 2

LE PARC DE VEHICULES

>> Un parc de véhicules allant du minibus 9 places au bus standard de plus de 100 places. Une mixité thermique et électrique.

LE PARC DE VEHICULES DEDIE A L'EXPLOITATION

Vous trouverez ci-dessous le détail des relevés compteurs des véhicules pour la période exploitée en 2016. Ils sont ici répartis par type de véhicule.

>> LES VEHICULES MOINS DE 9 PLACES

Les véhicules moins de 9 places ne sont plus en exploitation commerciale dans le nouveau réseau exception faite des 2 bus de nuit.

Type	N° Parc	Usage	Kms totaux
Trafic	8301	relèves	9 428
Trafic	8302	dépannages	13 194
Trafic	8303	relèves	20 321
Trafic	8304	relèves	0
Boxer	8305	relèves et nuits	44 583
Boxer	8306	relèves et nuits	38 224

Les kms effectués par ces véhicules sont donc majoritairement des kms de relèves en ligne des conducteurs. Nous avons affecté le véhicule 8302 aux services techniques et il est utilisé à ce jour comme véhicule d'intervention en ligne.

Le véhicule 8304 est hors d'usage en raison d'une casse moteur.

L'ensemble des trafics affichent des kilométrages très élevés, proche ou dépassant les 400 000 kms.

>> LES VEHICULES 22 PLACES THERMIQUES

Le parc mis à disposition par la COBAS est le suivant :

Type	N° Parc	Usage	Kms totaux
Dietrich	8271	Lignes	55 078
Dietrich	8272	Lignes	64 062
Dietrich	8273	Lignes	50 617
Dietrich	8274	Lignes	54 225
Dietrich	8275	Lignes	55 849
Dietrich	8276	Lignes	56 200
Dietrich	8277	Lignes	48 086
Gruau	9411	Lignes	9 836
Gruau	9412	Lignes	10 627
Gruau	9414	Lignes	1 443
Gruau	9415	Lignes	8 375

Ce parc intègre depuis 2016 7 véhicules Dietrich neufs. La fiabilité de ces véhicules est discutable et l'indisponibilité sur la première année est en cumul à plus de 8 mois au total.

Par ailleurs les 4 véhicules Gruau sont fortement kilométrés et fragiles. Ils sont

principalement utilisés en réserve car peu fiables. Ceci est possible car Transdev Bassin d'Arcachon, afin de pallier aux pannes et d'assurer une qualité de service, met en place des véhicules en propre ou loués chez les constructeurs chaque mois. Ces véhicules sont :

Type	N° Parc	Usage	Kms totaux
Véhixel	755	Lignes	11 041
Véhixel	8262	Lignes	29 087
Véhixel	8263	Lignes	12 019
Véhixel	8436	Lignes	7 857
Véhixel	94918	Lignes	11 136
Dietrich	8267	Lignes	12 983
Dietrich	8268	Lignes	50 787
Dietrich	8269	Lignes	45 954
Dietrich	8270	Lignes	14 130

A titre informatif, les locations des 4 véhicules Dietrich se montent à plus de 10 000 € mensuels.

>> LES VEHICULES 22 PLACES ELECTRIQUES

Le parc comprend 4 véhicules électriques de type ZEUS fabriqués par Bréda en Italie.

Type	N° Parc	Usage	Kms totaux
Zeus	3400	Lignes A/C	30 063
Zeus	3401	Lignes A/C	1 867
Zeus	3402	Lignes A/C	4 566
Zeus	3403	Lignes A/C	3 154

Il est facile de voir que ces véhicules ont peu roulé sur l'année. Le véhicule 3400 parait le plus fiable de tous.

Ces véhicules ont dû recevoir de nouvelles batteries car les anciennes, hors d'usage, n'étaient plus exploitables. Ces nouvelles batteries, basées sur une nouvelle norme, ont nécessité des interventions répétées et fréquentes des services techniques pour fonctionner, immobilisant ainsi les véhicules.

En complément, ces véhicules ne sont plus revendus en France et les pièces détachées doivent arriver d'Italie impliquant alors des temps de livraison supérieurs à 8 semaines en moyenne.

Enfin, l'usine qui produit ces véhicules en Italie est en fin de vie de production et la chaine est prévue d'être arrêtée très prochainement. L'avenir de ces véhicules sur le réseau nous pose question.

Nous vous alertons sur le fait que la continuité n'est plus garantie et qu'une solution alternative devra prochainement être imaginée.

>> LES VEHICULES DE GRANDE CAPACITE (DE 55 A PLUS DE 100 PLACES)

Le parc BAIA comprend 13 véhicules de grande capacité (supérieure à 70 places). Il intègre au 1er janvier 2016, 5 véhicules neufs :

Type	N° Parc	Usage	Kms totaux
Standard	9500	Lignes	54 550
Standard	9501	Lignes	31 860
Standard	9502	Lignes	53 900
Standard	9503	Lignes	55 008
Standard	9504	Lignes	67 636
Standard	9505	Lignes	58 679
Standard	9506	Lignes	68 602
Standard	9600	Lignes	52 981
Midibus	9520	Lignes	24 441
Midibus	9521	Lignes	36 496
Midibus	9522	Lignes	51 807
Midibus	9561	Lignes	77 138
Midibus	9562	Lignes	64 567

Les véhicules 9501, 9520 et 9521 affichent un kilométrage inférieur aux autres véhicules en raison d'un arrêt assez long sur l'année. Le 9501 a été accidenté, sans responsabilité du conducteur, et bloqué durant 2 mois pour travaux. Les 2 autres ont subi de grosses pannes mécaniques et ont été immobilisés 2 mois pour le 9520 et 1 mois pour le 9521. Les moteurs ont été changés.

Transdev Bassin d'Arcachon met à disposition du réseau BAIA 2 véhicules :

Type	N° Parc	Usage	Kms totaux
Standard	9511	réserve	23 971
Midibus	9523	réserve	60 990

Ces véhicules étaient déjà présents en 2015. Ils sont nécessaires pour assurer un taux de réserve suffisant pour garantir la continuité du réseau.

Remarque générale :
Le délégataire met en place un nombre important de véhicules sans lesquels le réseau ne serait pas en mesure de fonctionner normalement. Ceci est principalement imposé par le faible niveau de fiabilité des Gruau et Zeus, soit 8 véhicules sur le parc. Nous bénéficions pour l'instant de l'effet garantie sur les 7 véhicules Dietrich mais leur fiabilité n'est pas au rendez-vous et l'avenir peut devenir problématique.

LES CONSOMMATIONS DE GASOIL

Les relevés de pompes à carburant sont effectués sur une année complète. Nous avons toutefois subi une panne du logiciel et du matériel à carburant sur le dépôt. Les statistiques sont perdues pour une durée comprise entre 4 et 6 mois.

En conséquence, et conformément au PPI, le système a été changé et le logiciel mis à jour.

Nous sommes en mesure ici de vous présenter les consommations moyennes relevées :

Type	N° Parc	Conso Moyenne
Standard	9500	34,53
Standard	9501	36,89
Standard	9502	33,44
Standard	9503	29,95
Standard	9504	37,42
Standard	9505	34,00
Standard	9506	33,73
Standard	9600	37,55
Standard	9511	43,04
Midibus	9520	32,71
Midibus	9521	32,28
Midibus	9522	29,87
Midibus	9561	29,70
Midibus	9562	28,79
Midibus	9523	26,99

Type	N° Parc	Conso Moyenne
Dietrich	8271	12,56
Dietrich	8272	12,16
Dietrich	8273	13,13
Dietrich	8274	11,50
Dietrich	8275	11,64
Dietrich	8276	11,70
Dietrich	8277	10,31
Gruau	9411	18,62
Gruau	9412	21,41
Gruau	9414	0,00
Gruau	9415	18,98

Les consommations sont en cohérence avec les standards observés et les historiques des véhicules.

Nous notons que le véhicule 9503 consomme moins que les autres véhicules de catégorie identique. Ce véhicule bénéficie de la technologie Hybride.

Le 9511, mis à disposition par le délégataire, affiche une consommation forte mais celle-ci doit être revue car le véhicule est utilisé en dépannage et donc dans des conditions plus hasardeuses. Il est également d'une génération de moteur plus vieille.

Les Midibus neufs (9561 et 9562) sont efficaces et consomment peu par rapport aux autres de la même gamme mais plus âgés.

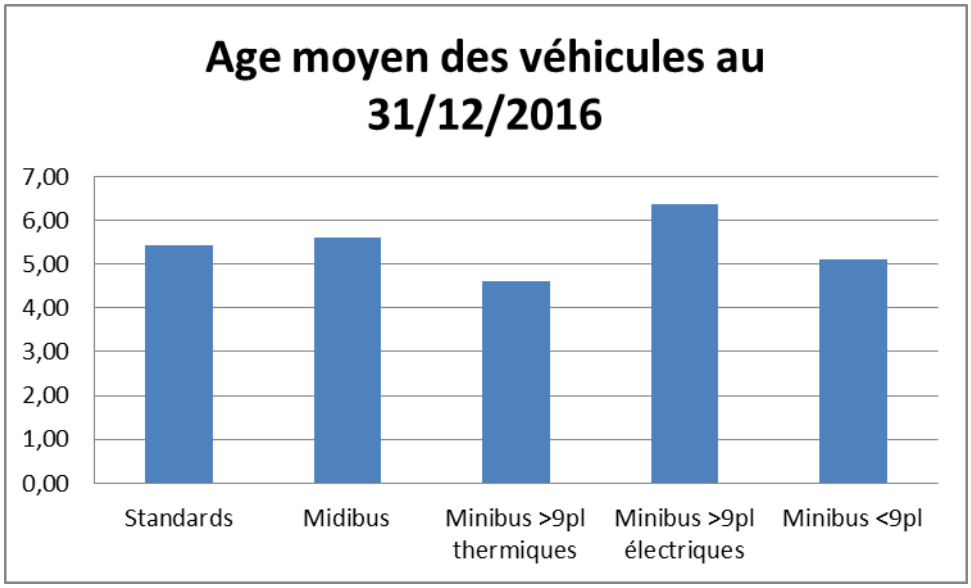
Le Gruau 9414 n'a que peu roulé (environ 1400 kms) et les données ont été perdues. A capacité égale les Dietrich consomment beaucoup moins que les Gruau. Leur technologie est plus moderne et efficace et ils sont neufs.

L'AGE DU PARC

L'âge moyen du parc dédié à l'exploitation BAIA est de 6,48 ans au 31 décembre 2016.

Le sous-traitant met à disposition pour la ligne 6 l'été, un autocar de moins de 15 ans.

Ages moyens des véhicules	
Standards	5,44
Midibus	5,60
Minibus >9pl thermiques	4,60
Minibus >9pl électriques	6,36
Minibus <9pl	5,11



Le parc est d'un âge moyen d'environ 6 ans. Les 12 véhicules neufs entrés en début 2016 contribuent à baisser cet âge moyen. 3 autres véhicules sont prévus au PPI 2017.

PARTIE 3

LES AUTRES BIENS NECESSAIRES A L'EXPLOITATION

>> Dans ce chapitre, nous développons les inventaires des biens de reprise, de retour et en propre à fin 2016.

LES INVENTAIRES

>> INVENTAIRE A : BIENS MIS A DISPOSITION DU TRANSPORTEUR PAR L'AUTORITE ORGANISATRICE (INSTALLATIONS & EQUIPEMENTS)

- Les véhicules :

  4 MINIBUS 9 places Trafic RENAULT
  2 MINIBUS 9 places Combi PEUGEOT
  3 GX 337 HEULIEZ THERMIQUE
  3 GX 327 HEULIEZ THERMIQUE
  1 GX 327 HEULIEZ HYBRIDE
  2 GX 137 HEULIEZ THERMIQUE
  3 GX 127 HEULIEZ THERMIQUE
  1 URBANWAY IRISBUS THERMIQUE
  4 ZEUS BREDA MENARINIBUS
  4 MICROBUS GRUAU THERMIQUE

- Matériel billettique :

  5 valideurs de quai de gare fixes
  33 valideurs de bus embarqués

- Poteaux d'arrêt de bus :

  Tous les poteaux d'arrêt du réseau

- Système d'information voyageurs :

  1 logiciel de paramétrage (EasyGo TA)
  Matériel embarqué (haut-parleur, antenne, boitier, bandeau lumineux, pupitre) sur 4 gruau, 7 Dietrich, 7 GX Standard Heuliez, 5 GX Midibus Heuliez, 1 Urbanway.

- Dépôt :

  Dépôt situé 95 impasse des Deux Crastes à La Teste de Buch (comprenant 20 places de stationnement VL, 6 places stationnement minibus, 7 places stationnement microbus, 7 places bus standards, 1 station de lavage, 1 poste de carburant, espace bureaux, espace atelier) + une extension réalisée fin 2015 pour du stationnement véhicules légers et lourds.
  1 jeu de 4 colonnes élévatrices dans l'atelier

- Système Radio téléphonie :

  2 postes d'antenne positionnés sur le territoire
  1 système back office complet

>> INVENTAIRE B : BIENS MIS A DISPOSITION AVEC FACULTE DE REPRISE EN FIN DE CONTRAT

- Mobilier et mobilier de bureau :

  5 postes de travail (bureau, chaises, armoire)
  1 salle de réunion (tables et chaises)
  1 mobilier pour accueil (comptoir agence)
  1 mobilier pour salle de repos
  1 mobilier pour salle archive
  Ensemble de vestiaires conducteurs
  2 coffres forts
  1 système d'alarme à la boutique

- Matériel informatique :

  8 postes informatiques
  1 poste serveur pour logiciel TAD
  2 standards téléphoniques

- Matériel et logiciels billettique (type ERG) :

  1 système central billettique
  1 TPV pour vente de titres magnétiques
  1 PC portable pour transfert de données
  1 logiciel de paramétrage BRIO
  1 logiciel de transfert CONDOR
  2 valideurs magnétiques ISO HICO

- Logiciel pour gestion TAD :

  1 logiciel de gestion des transports à la demande (type TITUS)

- Système Radio téléphonie :

  1 logiciel de gestion du système
  Postes fixes embarqués et postes portatifs

- Batteries pour véhicules Zeus :

  4 batteries complètes

>> INVENTAIRE C : BIENS MIS A DISPOSITION RESTANT AU TRANSPORTEUR EN FIN DE CONTRAT

Les biens matériels et immatériels, propriétés d'une société du groupe Transdev ou d'un tiers et mis à disposition du réseau :

Logiciels d'exploitation (TEO, TEO…)
Logiciel de gestion du site internet
Logiciel de guidage de site internet

12 cartes SIM pour le système d'information voyageur
1 logiciel Cardpresso
2 imprimantes Cartes Primacy
1 climatisation Boutique
1 autobus de réserve de type Agora Renault
1 autobus de réserve de type GX127 Heuliez
4 minibus de réserve Citios Mercedes
2 véhicules de service de type Clio et Berlingot
1 chariot élévateur
Vestiaires atelier
Rayonnage magasin
Cuve ad-blue
1 gerbeur électrique*
1 Etabli
1 Servante
1 Karcher

*Ces biens reviennent au prestataire qui fournit le matériel en location

Tous les contrats de location de fournitures diverses (imprimantes-fax-copieurs), entretien bâtiments (toiture, climatisation-VMC, incendie, portail automatique, espaces verts, ménage, alarmes, portes sectionnelles, contrôle électrique, débourbeur et séparateur à hydrocarbures machine à laver et cuve à carburant), contrats abonnements et consommation énergétique (électricité, eau…) sur l'ensemble des sites mis à disposition.

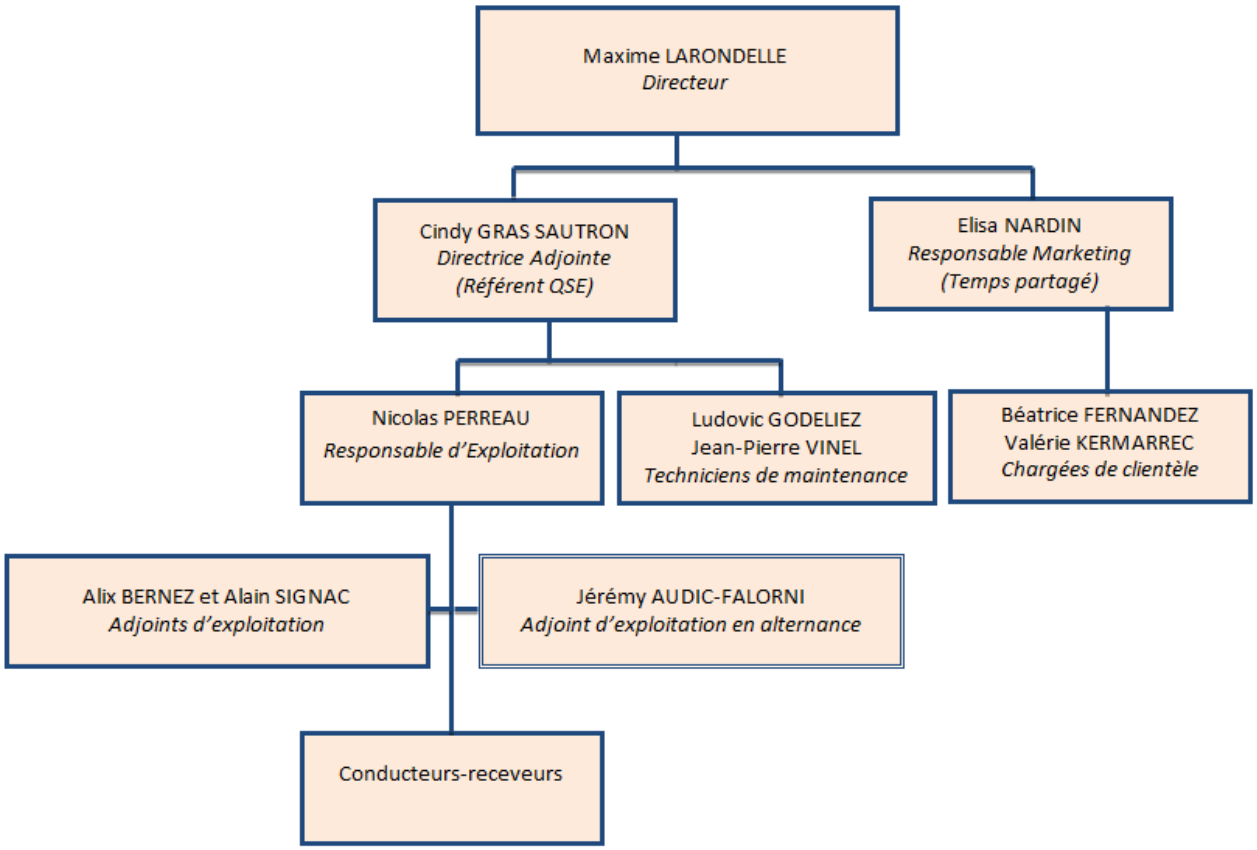
PARTIE 4

LE PERSONNEL

>> Le fonctionnement du réseau est assuré par une équipe dédiée. L'organigramme et le fonctionnement vous est présenté ici.

L'ORGANIGRAMME DE LA SOCIETE DEDIEE

L'organigramme est le suivant :



Le directeur, Maxime LARONDELLE, a été nommé en avril 2015 et Cindy GRAS SAUTRON a rejoint l'équipe au 1er octobre 2015. Ils sont mis à disposition par Transdev.

Nicolas PERREAU a remplacé Patrick CALLEDE à compter de mars 2016.

Elisa NARDIN, mise à disposition par Transdev, a remplacé Christine OUSTALET à compter de mai 2016.

Jean-Pierre VINEL a rejoint l'équipe durant l'été 2016.

Jérémy AUDIC-FALORNI a repris la suite de l'activité de Killian BOIVINEAU, stagiaire pour l'année scolaire 2015/2016 en charge de la mise en place du système de suivi de la Qualité et de la Sécurité.

L'équipe de conducteur s'est étoffée de plus de 10 personnes pour satisfaire à la progression d'offre du nouveau réseau.

Au total, le nouveau réseau BAIA a généré 13 embauches locales.

LES MOUVEMENTS ET FAITS MARQUANTS

>> DIALOGUE SOCIAL

Aucun jour de grève n'est à signaler sur la période. Le dialogue social est continu et efficace.

Les instances représentatives du personnel sont consultées régulièrement à savoir :

- 1 réunion DP mensuelle,
- 1 réunion NAO annuelle.

Les NAO se sont déroulées en mai et un protocole d'accord a été trouvé.

Les élections des représentants du personnel ont eu lieu en mars 2016. Une seule liste s'est présentée. L'année 2018 verra, compte tenu de l'évolution des effectifs au-delà de 50 salariés, l'arrivée d'une structure Comité d'Entreprise et CHSCT.

>> EFFECTIFS DE LA SOCIETE DEDIEE

Au 31 décembre 2016, les effectifs s'élèvent à près de 58 salariés Equivalents Temps Plein.

La répartition par catégorie est la suivante :

- 51 conducteurs (49 à temps complet et 2 à temps partiel)
- 2 mécaniciens
- 2 chargées de clientèle,
- 2 responsables adjoints d'exploitation,
- 1 responsable d'exploitation.

Par ailleurs, 3 agents d'encadrement sont mis à disposition par Transdev :

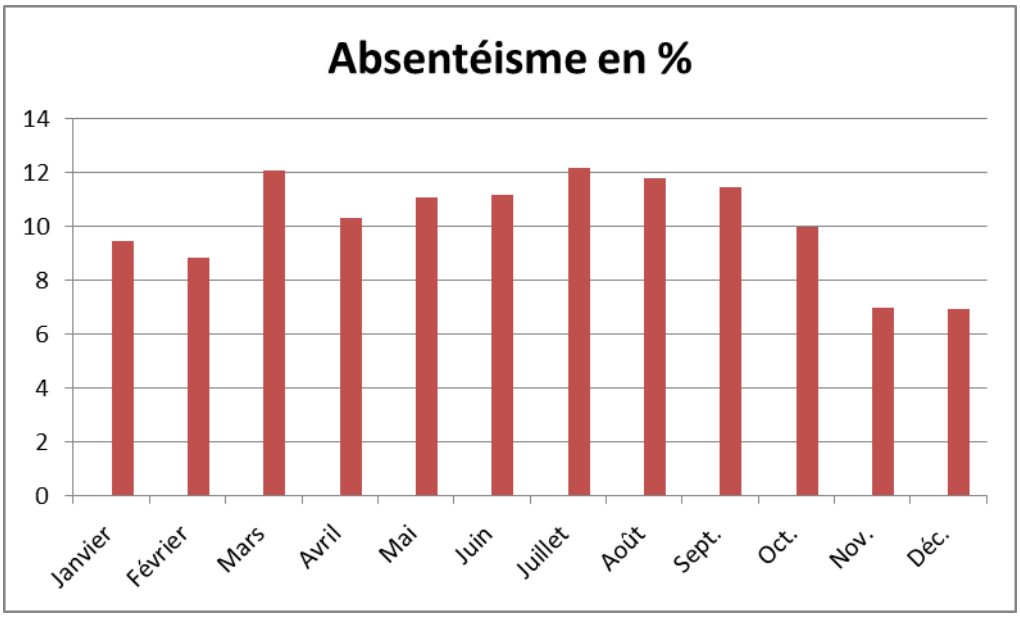
- 1 directeur à temps complet,
- 1 directrice adjointe à temps complet,
- 1 responsable marketing à temps partagé (50%)

Répartition du personnel au 31 décembre 2016, en nominal

Postes	TU Bassin d'Arcachon	Personnel Mis à Disposition
Cadre		**2.5**
Maîtrise	**1**	
Employé	**4**	
Ouvrier sédentaire	**2**	
Ouvrier Conduite	**51**	

En complément, les équipes du Pôle Régional Transdev apportent assistance et conseil à l'équipe locale.

Le taux d'absentéisme est visible ci-dessous :



Le taux moyen 2016 est de 10.19%. Ce taux comprend les maladies courtes et longues durées et les accidents du travail.

Nous sommes attentifs à cet effet. Nous avons adapté nos modèles et renforcé notre modèle de management afin de faire chuter l'absentéisme de courte durée (inférieur à 90 jours). Ce taux est en fin d'année proche de 2,5% et stable ce qui est très satisfaisant.

Le taux d'absentéisme reste fort compte tenu de :

- 2 absences maladies totales qui doivent s'orienter vers des inaptitudes au poste courant 2017,
- 1 absence accident totale que nous contestons auprès de la CPAM et des médecins compétents, sans succès à ce jour.

PARTIE 5

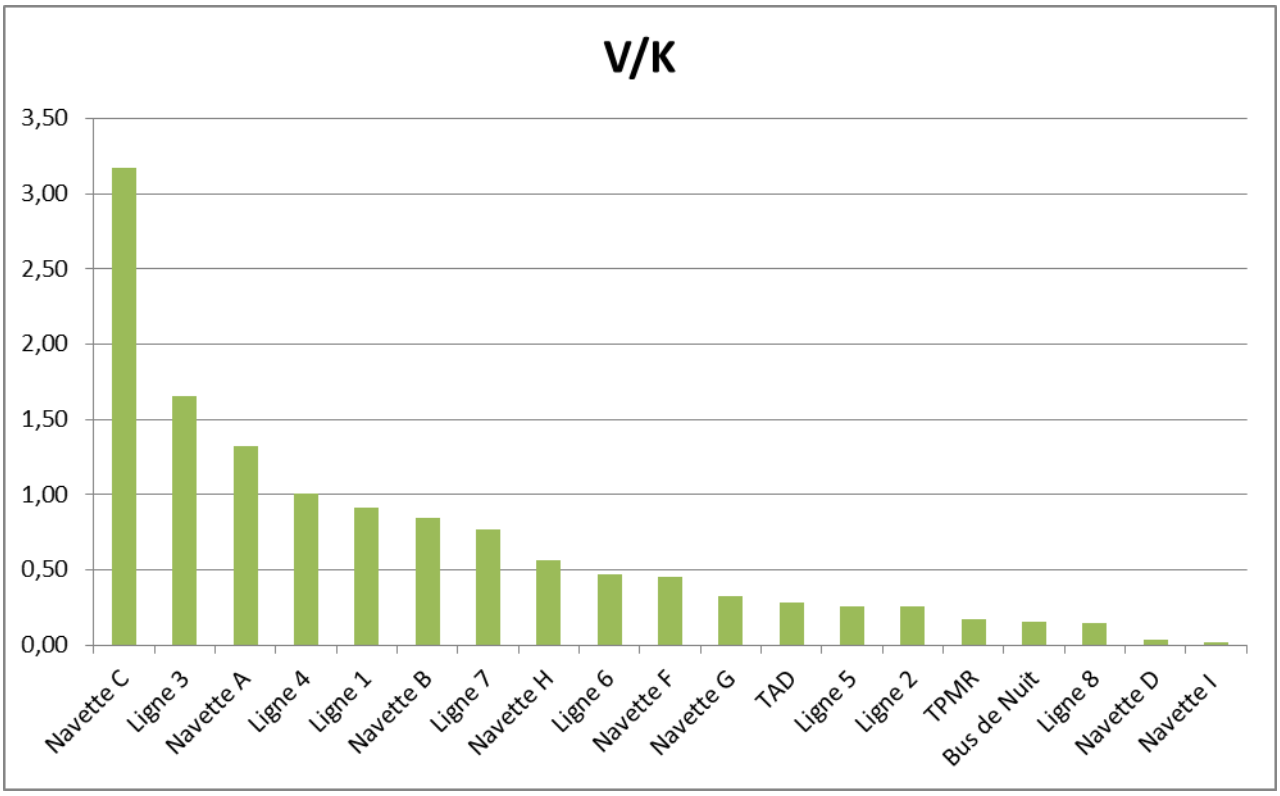
LES RATIOS DE PRODUCTIVITE

>> La période étudiée n'est pas une année civile pleine et par conséquent certains ratios ne sont pas comparables ou analysables en l'état.

>> NOMBRE DE VOYAGES PAR KILOMETRE ET PAR LIGNE

	Voyages	Kilomètres	V/K
Ligne 1	125 156	136 952	**0,91**
Ligne 2	13 756	53 586	**0,26**
Ligne 3	239 581	144 919	**1,65**
Ligne 4	112 588	111 559	**1,01**
Ligne 5	19 196	74 523	**0,26**
Ligne 6	5 545	11 884	**0,47**
Ligne 7	49 354	64 235	**0,77**
Ligne 8	8 212	55 530	**0,15**
TAD	4 727	16 627	**0,28**
TPMR	3 092	17 933	**0,17**
Bus de Nuit	2 846	18 445	**0,15**
Navette A	78 151	59 238	**1,32**
Navette B	38 497	45 530	**0,85**
Navette C	168 563	53 109	**3,17**
Navette D	3 295	88 812	**0,04**
Navette F	53 002	117 467	**0,45**
Navette G	21 968	66 850	**0,33**
Navette H	71 471	126 181	**0,57**
Navette I	2 197	112 733	**0,02**

Nous vous proposons un visuel représentant les lignes classées par attractivité :



Ces résultats pourront être confirmés ou amendés dans le cas où une enquête Origine-Destination serait mise en place sur le réseau.

>> NOMBRE D'AGENTS ROULANTS EN ETP PAR VEHICULE

Nous comptons 51 conducteurs en nominal dont 2 à temps partiel. Le parc de véhicules est composé de 30 véhicules fournis par l'agglomération.

La ratio est donc de 1.70 ETP/véhicule.

Ce ratio est principalement induit par la grande diversité des véhicules sur le parc, fonction des services ou lignes associés. Les chiffres fréquemment observés sur des réseaux urbains à parc homogène sont plus proche de 2 à 2,5 ETP/véhicule.

>> NOMBRE DE KMS COMMERCIAUX PAR AGENTS ROULANTS EN ETP

Nous avons réalisé 1 329 668 kms commerciaux en propre sur la période 2016.

Le ratio est donc de 26 072 kms/ETP.

Ce ratio tient compte d'une vitesse commerciale réduite durant la période estivale. Cependant il est nettement supérieur au ratio du réseau précédent (17 100 kms/ETP), soit une productivité en hausse de plus de 50%. Ceci tient principalement de l'augmentation d'offre faite en 2016 avec le nouveau réseau et de la nouvelle organisation mise en place qui intègre une polyvalence intégrale des conducteurs sur toutes les lignes et tous les véhicules.

>> NOMBRE DE KMS COMMERCIAUX PAR VEHICULE

Le ratio est de 44 323 kms/véhicule.

Ce ratio ne reflète pas la réalité de l'exploitation dans la mesure où le délégataire met en place 6 véhicules supplémentaires pour assurer l'offre commerciale. Le ratio à retenir serait plus proche de 36 000 kms/véhicule.

>> TAUX DE RESERVE DE VEHICULE

Nous comptons un parc de 30 véhicules. Nous disposons de réserve sur toutes les catégories de véhicule. Les Gruau et électriques affichent un faible taux de disponibilité et nécessitent un taux de réserve élevé et des locations extérieures en grand nombre.

Le taux de réserve n'est donc pas judicieux sur ce parc.

PARTIE 6

LES TARIFS, VENTES ET LA POLITIQUE COMMERCIALE

>> Nous vous présentons ici la gamme tarifaire ainsi que les actions marketing et commerciales réalisées sur la période. Les éléments marketing et commerciaux en préparation du futur réseau ne seront pas détaillés puisqu'ils n'entrent en vigueur qu'au 1er janvier 2016.

LA GAMME TARIFAIRE

La gamme tarifaire du réseau est la suivante :

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.

Titre de transport	Tarif	Validité	Lieu de vente
Titres tout public			
* 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%.

VENTES REALISEES SUR LA PERIODE

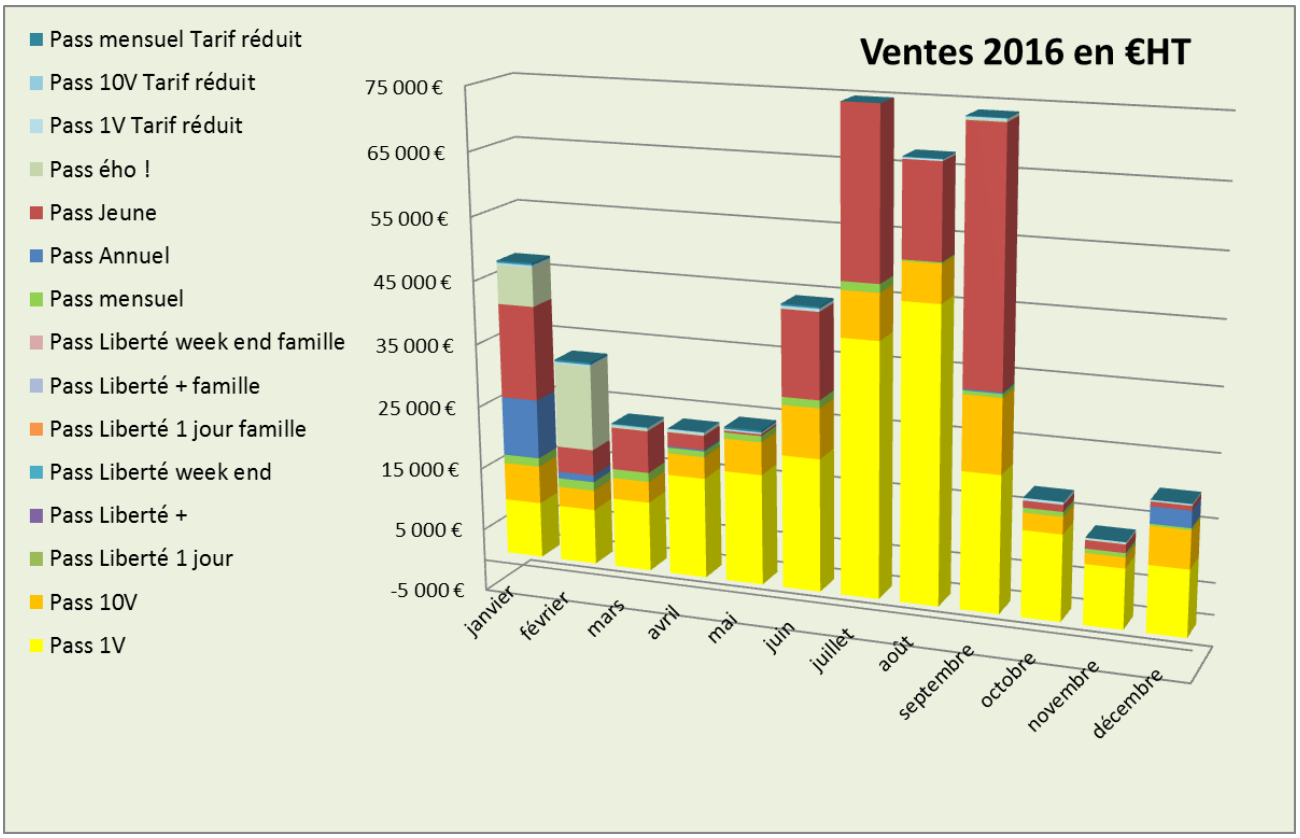
	Nombre vendus	Recettes €HT
Pass 1V	246 950	224 500
Pass 10V	8 831	64 225
Pass Mensuel	515	11 236
Pass Annuel	62	13 527
Pass Jeunes	2 731	198 618
Pass Eho !	1 149	20 891
Pass Liberté 1 jour	0	0
Pass Liberté 1 jour famille	0	0
Pass Liberté +	0	0
Pass Liberté + famille	0	0
Pass Liberté week end	0	0
Pass Liberté week end famille	0	0
Pass 1V Tarif réduit	5 683	2 583
Pass 10V Tarif réduit	279	1 015
Pass Mensuel Tarif réduit	192	2 095
Pass Annuel Tarif réduit	1	109

Le titre unité reste le titre le plus rémunérateur sur l'année 2016. Ceci est principalement lié à son prix fixe et simple à 1€. Il est, de plus, plébiscité par la clientèle touristique et occasionnelle ne souhaitant pas voyager fréquemment.

Les carnets de 10 tickets sont aussi très utilisés et bien vendus par le réseau de dépositaires.

Le Pass Jeunes est un succès fort de la nouvelle gamme tarifaire. Plus de 2700 Pass ont été vendus.

Les recettes commerciales sur la période sont les suivantes :



Nous pouvons ici observer que les campagnes d'information et d'anticipation mise en place pour fluidifier les ventes de Pass Jeunes ont porté leurs fruits. Les ventes des Pas Jeunes se sont bien réparties sur 4 mois au lieu de se cumuler en septembre.

LE NOUVEAU RESEAU BAÏA

>> La création d'une nouvelle image de marque

Une nouvelle image de marque Baïa a été déclinée pour le nouveau réseau et lui insuffle une nouvelle dynamique. Les éléments identitaires de l'ancien réseau ont été conservés, tel que le nom Baïa.

Cette nouvelle image permet de mieux appréhender le changement. Elle se veut unique, fédératrice et garante de la mobilité intégrée sur les quatre communes de la COBAS.

>> Déclinaison de l'identité sur les véhicules

Les véhicules du réseau, sont facilement reconnaissables et identifiables avec la nouvelle identité extérieure (livrée).

>> Une nouvelle Boutik'

La Boutik'Baïa se situe désormais au 17 rue François Legallais, sur la place du marché à La Teste de Buch. Cette espace moderne a été repensé afin d'accueillir et de renseigner nos clients dans de bonnes conditions.
2 conseillères en mobilité assurent une permanence :
- du lundi au vendredi de 8h à 12h30 et de 14h à 18h,
- ainsi que le samedi matin de 8h à 12h30.
Elles sont également joignable par téléphone au numéro vert unique : 0 800 100 937

Les clients peuvent y obtenir toutes les informations nécessaires à leurs déplacements et acheter leurs abonnements et titres de transport.
Une borne interactive y est également accessible. Elle permet aux usagers de consulter directement le site web Baïa, et rechercher des informations sur les différents points d'intérêts, services … des communes de la COBAS.

>> Campagne « Nouveau Réseau »

Le lancement et la présentation du nouveau réseau a largement été diffusée grâce au Mag'Agglo Spécial Transport.

Le 4ème numéro du magazine de l'Agglomération a été consacré à la mise en lumière du nouveau réseau Baïa. Le Mag'Agglo est distribué et diffusé sur le territoire de la COBAS.

L'INFORMATION VOYAGEUR

L'information voyageur a été déclinée avec la nouvelle charte graphique. Elle est mise à jour à chaque changement de saison.

>> Fiches horaires et plan

Les nouvelles fiches horaires et le plan se veulent clairs et lisibles. Elles font l'objet d'amélioration tout au long de l'année selon les remarques des usagers.

Navettes de Centre-Ville (version estivale)

Navette F

Gare de La Hume <> Meyran <> Hôtel de Ville <> Place de la Claire <> Gare de Gujan-Mestras <> Médiathèque

Départs de la Gare de La Hume

08h45	09h15	09h45	10h15	10h45	11h15	11h45
12h15	12h45	13h15	13h45	14h15	14h45	15h15
15h45	16h15	16h55	17h15	17h55	18h15	18h55

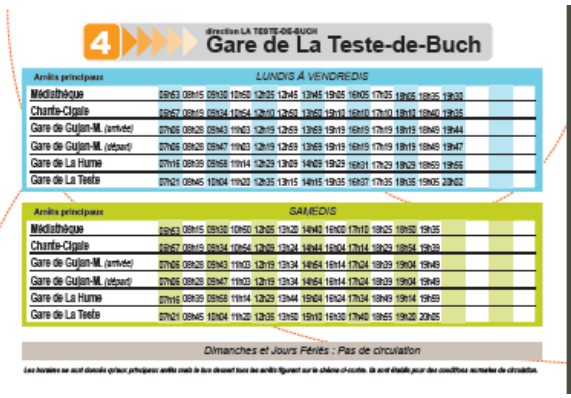
Départs de Médiathèque

08h20	08h50	09h20	09h50	10h20	10h50	11h20
11h50	12h20	12h50	13h20	13h50	14h20	14h50
15h20	15h50	16h20	16h50	17h25	17h50	18h25

Suivez la ligne bleue peinte sur la route, elle matérialise le circuit de votre navette centre-ville.

Un simple signe de la main vous permet de monter à bord du bus.

Lignes (version estivale)



4 — direction LA TESTE-DE-BUCH

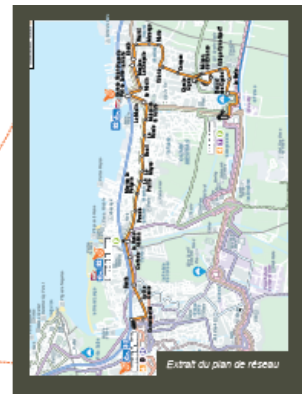
Gare de La Teste-de-Buch

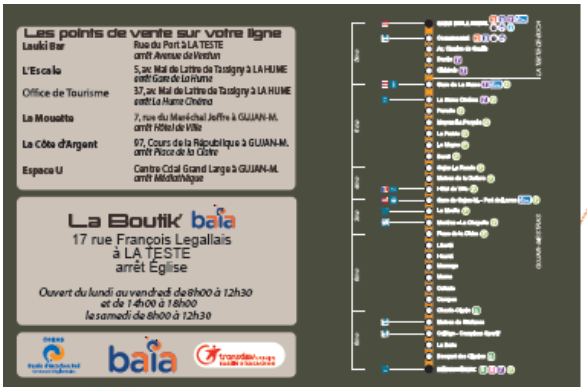
Arrêts principaux	LUNDIS À VENDREDIS																							
Médiathèque	08h53	08h45	09h30	10h50	12h35	12h45	13h45	15h05	16h05	17h25	18h05	18h35	19h33											
Charite-Cigale	08h57	08h49	09h34	10h54	12h39	12h50	13h50	15h10	16h10	17h30	18h10	18h40	19h38											
Gare de Gujan-M. (arrivée)	07h06	08h26	08h43	11h03	12h19	12h53	13h53	15h19	16h19	17h19	18h19	18h49	19h44											
Gare de Gujan-M. (départ)	07h06	08h28	08h47	11h03	12h19	12h53	13h53	15h19	16h19	17h19	18h19	18h49	19h47											
Gare de La Hume	07h16	08h39	08h58	11h14	12h29	13h05	14h05	15h29	16h31	17h29	18h29	18h59	19h56											
Gare de La Teste	07h21	08h45	12h04	11h20	12h35	13h15	14h15	15h35	16h37	17h35	18h35	19h05	20h02											

Arrêts principaux	SAMEDIS																							
Médiathèque	08h53	08h45	09h30	10h50	12h35	13h20	14h40	16h00	17h10	18h25	18h50	19h35												
Charite-Cigale	08h57	08h49	09h34	10h54	12h39	13h24	14h44	16h04	17h14	18h29	18h54	19h39												
Gare de Gujan-M. (arrivée)	07h06	08h26	08h43	11h03	12h19	13h34	14h54	16h14	17h24	18h39	19h04	19h49												
Gare de Gujan-M. (départ)	07h06	08h28	08h47	11h03	12h19	13h34	14h54	16h14	17h24	18h39	19h04	19h49												
Gare de La Hume	07h16	08h39	08h58	11h14	12h29	13h44	15h04	16h24	17h34	18h49	19h14	19h59												
Gare de La Teste	07h21	08h45	12h04	11h20	12h35	13h50	15h10	16h30	17h40	18h55	19h20	20h05												

Dimanches et Jours Fériés : Pas de circulation

Les horaires en soit donnés qu'aux principaux arrêts mais le bus dessert tous les arrêts figurant sur le schéma ci-contre. Ils sont établis pour des conditions normales de circulation.



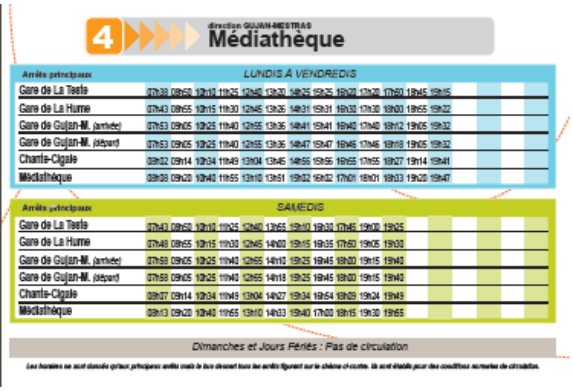


Les points de vente sur votre ligne

Lauki Bar	Rue du Port à LA TESTE arrêt Avenue de Verdun
L'Escale	5, av. Mal de Lattre de Tassigny à LA HUME arrêt Gare de La Hume
Office de Tourisme	37, av. Mal de Lattre de Tassigny à LA HUME arrêt La Hume Cinéma
La Mouette	7, rue du Maréchal Joffre à GUJAN-M. arrêt Hôtel de Ville
La Côte d'Argent	97, Cours de la République à GUJAN-M. arrêt Place de la Côte
Espace U	Centre Cial Grand Large à GUJAN-M. arrêt Médiathèque

La Boutik' baïa
17 rue François Legallais
à LA TESTE
arrêt Église

Ouvert du lundi au vendredi de 8h00 à 12h30 et de 14h00 à 18h00
le samedi de 8h00 à 12h30



4 — direction GUJAN-MESTRAS

Médiathèque

Arrêts principaux	LUNDIS À VENDREDIS																							
Gare de La Teste	07h38	08h50	10h10	11h25	12h45	13h20	14h25	15h25	16h20	17h20	17h50	18h45	19h15											
Gare de La Hume	07h43	08h55	10h15	11h30	12h45	13h26	14h31	15h31	16h33	17h30	18h20	18h55	19h22											
Gare de Gujan-M. (arrivée)	07h53	09h05	10h25	11h40	12h55	13h36	14h41	15h41	16h43	17h40	18h12	19h05	19h32											
Gare de Gujan-M. (départ)	07h53	09h05	10h25	11h40	12h55	13h36	14h47	15h47	16h46	17h46	18h18	19h05	19h32											
Charite-Cigale	08h02	09h14	10h34	11h49	13h04	13h45	14h56	15h56	16h55	17h55	18h27	19h14	19h41											
Médiathèque	08h08	09h20	10h40	11h55	13h10	13h51	15h02	16h02	17h01	18h01	18h33	19h20	19h47											

Arrêts principaux	SAMEDIS																							
Gare de La Teste	07h43	08h50	10h10	11h25	12h40	13h55	15h10	16h30	17h45	19h00	19h25													
Gare de La Hume	07h48	08h55	10h15	11h30	12h45	14h00	15h15	16h35	17h50	19h05	19h30													
Gare de Gujan-M. (arrivée)	07h58	09h05	10h25	11h40	12h55	14h10	15h25	16h45	18h00	19h15	19h40													
Gare de Gujan-M. (départ)	07h58	09h05	10h25	11h40	12h55	14h18	15h25	16h45	18h00	19h15	19h40													
Charite-Cigale	08h07	09h14	10h34	11h49	13h04	14h27	15h34	16h54	18h09	19h24	19h49													
Médiathèque	08h13	09h20	10h40	11h55	13h10	14h33	15h40	17h00	18h15	19h30	19h55													

Dimanches et Jours Fériés : Pas de circulation

Les horaires en soit donnés qu'aux principaux arrêts mais le bus dessert tous les arrêts figurant sur le schéma ci-contre. Ils sont établis pour des conditions normales de circulation.

Voyagez en famille !

Voyagez en illimité avec vos enfants grâce aux Pass Famille.

Pass Famille Liberté 1 Jour	5€	valable la journée de validation
Pass Famille Liberté +	10€	valable 3 jours (et par jour supplémentaire)
Pass Famille Week-end +	15€	valable du vendredi 18h au dimanche soir (vendredi au lundi si férié)

Les Pass Famille sont valables pour 4 personnes dont au moins 2 enfants de moins de 18 ans. Ils sont vendus exclusivement à la Boutik' baïa.

Découvrez le Sud Bassin en toute liberté !

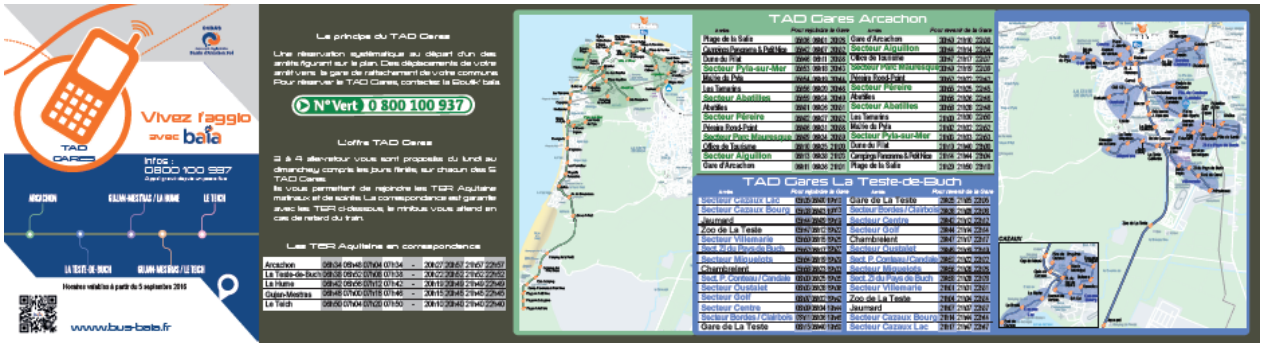
Voyages en illimité au gré de vos envies.

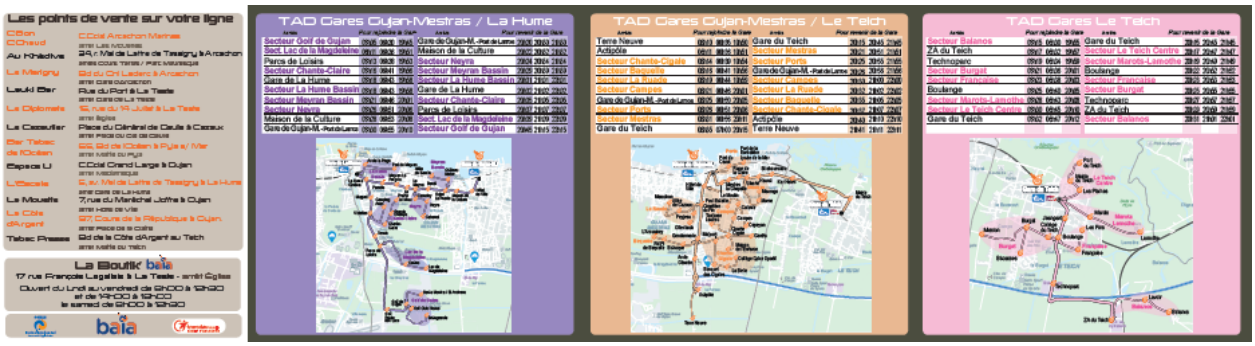
Pass Liberté 1 Jour	3€	valable la journée de validation
Pass Liberté +	6€	valable 3 jours (et par jour supplémentaire)
Pass Week-end +	5€	valable du vendredi 18h au dimanche soir (vendredi au lundi si férié)

Les Pass Liberté 1 Jour et Week-end + sont disponibles en ligne dès vendredi.
Les Pass Liberté + et Week-end + sont disponibles dès les 14h à la Boutik' baïa.

Ligne 8 (uniquement hors saison)

Transports à la demande





Plan

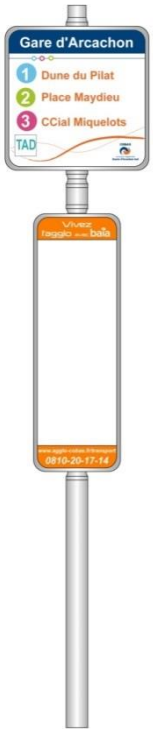
Le plan nouveau réseau est lui aussi habillé aux nouvelles couleurs du réseau. Il offre de nombreux détails permettant une prise de connaissance rapide et pratique des dessertes proposées.

En été, un format plus petit et pratique, avec une pochette pour y glisser son titre de transport, a été réalisé.

Les fiches horaires et plans sont disponibles à laBoutik'Baïa, dans les mairies, offices de tourismes, relais et partenaires du réseau. On les retrouve également en téléchargement sur le site web.

>> Les relais Baïa – Points de vente et d'information du réseau

Relais baïa	*Quartier*	Commune
Tabac Presse	*Centre-Ville*	Le Teich
Espace U	*Médiathèque*	Gujan-Mestras
La Côte d'Argent	*Mestras*	Gujan-Mestras
La Mouette	*Hôtel de Ville*	Gujan-Mestras
Le Pégase	*Gare de Gujan*	Gujan-Mestras
L'Escale	*La Hume*	Gujan-Mestras
Tabac Presse de L'Eden	*Gendarmerie*	Gujan-Mestras
Office de Tourisme de Gujan-M.	*La Hume*	Gujan-Mestras
Tabac Presse	*Les Miquelots*	La Teste de Buch
Le Diplomate	*Centre-Ville*	La Teste de Buch
Le Cazautier	*Cazaux*	La Teste de Buch
Bar Tabac de l'Océan	*Pyla sur Mer*	La Teste de Buch
Lauki Bar	*Gare de La Teste*	La Teste de Buch
Au Khédive	*Mairie*	Arcachon
Le Marigny	*Gare d'Arcachon*	Arcachon
Bar Tabac de l'Europe	*Gare de Biganos-Facture*	Biganos-Facture
TOTAL VENTES SUR LA PERIODE		**66 536,00 EUROS T.T.C.**



>> Aux arrêts

Chaque point d'arrêt commercial du réseau est identifiable par un poteau d'arrêt qui se compose :

- D'un **en-tête** reprenant le nom ainsi que les lignes qui le desservent et leur sens.
- D'un **corps de poteaux** sur lequel sont affichés les horaires de passage à l'arrêt des lignes qui y passent. On y retrouve également les informations pratiques telles que les coordonnées de l'agence, le relai le plus proche…

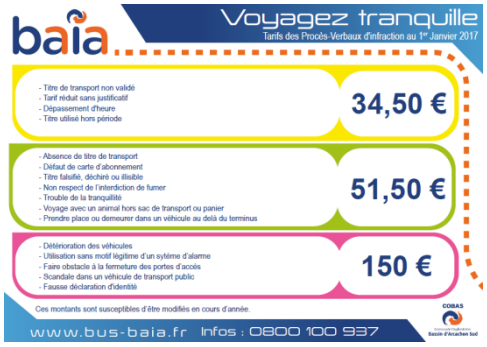
Des supports spécifiques sont installés en gare d'Arcachon pour inciter la clientèle occasionnelle à emprunter le réseau et faciliter la lisibilité dès le parvis de la gare.

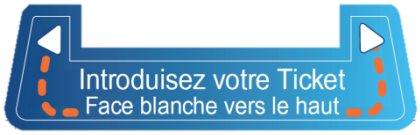
>> A bord des véhicules

On retrouve à bord des véhicules :

- Les valideurs stickés
- Les thermomètres des lignes
- Les titres vendus par le conducteur et leurs tarifs

- Un rappel « Je fais l'appoint »
- Les amendes
- Les règles de bonnes conduites





LES ACTIONS COMMERCIALES ET MARKETING

Les premiers objectifs marketing du nouveau réseau Baïa se sont articulés autour du déploiement sur le territoire la nouvelle image du réseau et la commercialisation du service de transport.

>> Actions Marketing et Communication

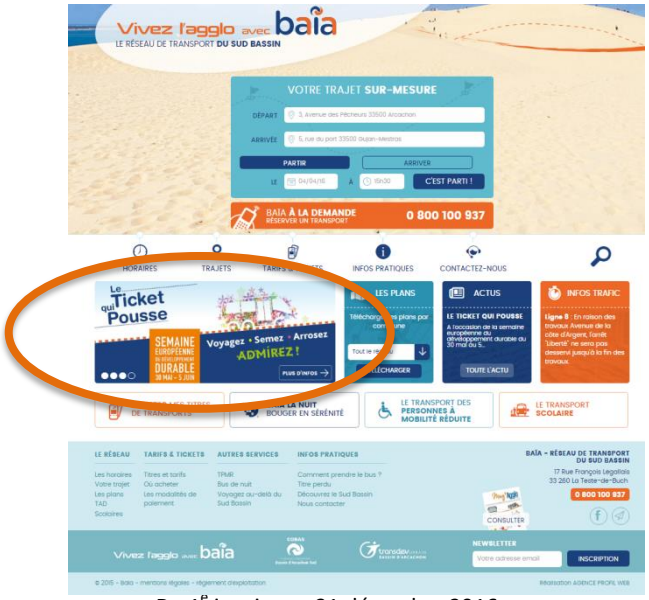
« Ticket qui pousse »

A l'occasion de la semaine européenne du développement durable, du 30 mai au 5 juin 2016, des tickets ensemencés ont été délivrés pour l'achat d'un titre de transport.
« Plantez le « Ticket qui pousse » dans un pot de terre, arrosez-le et exposez-le au soleil, il se transformera en jolies fleurs ! »

Supports de communication :

- *Affiche à bord des bus et à la Boutik'Baïa*
- *Encart publicitaire sur le site internet de TVBA*
- *Facebook*

- *Bandeau sur la page d'accueil et page dédiée dans l'actualité du site internet*



Les aventures de Baïa

Les aventures de Baïa se sont déroulées le 2 juin en présence de 10 classes (environ 300 élèves).

Animations découverte du transport scolaire en 2 temps :

- 4 ateliers pédagogiques autour du savoir voyager :
  - **Atelier « La sécurité dans le bus »**
    Expérimentations sur les angles morts, le freinage...
  - **Atelier « Le bus et le développement durable »**
    Expérimentations sur les gaz à effet de serre, l'impact du mode de transport sur l'environnement...
  - **Atelier « Les règles du bus** »
    Civilité dans le bus
    Atelier « plan et itinéraire »
    Appréhender les repères dans l'espace, comment lire un plan, comprendre un itinéraire...

- Puis découverte de l'environnement Baïa :
  - Visite du dépôt + découverte du métier de conducteur
  - Echange avec le mécanicien de l'atelier + zone de rechargement navette électrique
  - Plantation d'un arbre sur le dépôt
  - Goûter

Supports de communication :

- *Prospection téléphonique des écoles de l'agglomération*

- *Facebook*

- *Reportage vidéo diffusé sur TVA*

Lancement page Facebook et Défi Photo

A l'occasion du lancement officiel de la page Facebook du réseau, nous avons organisé du 1er juillet au 31 août 2016 un défi photo : Arrêt sur image – Je vis l'Agglo avec Baïa

La campagne de communication s'est clôturée par l'annonce des gagnants à l'occasion du dernier jour de la semaine européenne de la mobilité, c'est-à-dire le 22 septembre 2016.

Les 3 premiers clichés gagnants ont été encadrés et affichés à la Boutik'.

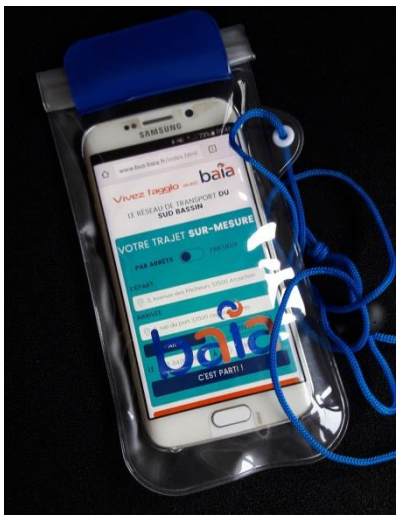
Objectifs :

- Rendre attractif le réseau
- Marquer l'ouverture de la page Facebook du réseau via une participation collective et gagner des « likes »

Supports de communication :

- *Affiche à bord des bus et à la Boutik'Baïa*
- *Encart publicitaire sur le site internet de TVBA*
- *Facebook*
- *Bandeaux sur la page d'accueil et page dédiée dans l'actualité du site internet Baïa*

Saison estivale : distribution de goodies en agence



Pendant la période estivale, nos conseillères en mobilité à la Boutik' ont offert à nos clients des pochettes de plage étanches (pour y glisser son téléphone et son titre Baïa) et des serviettes de plage logotées Baïa.
Les serviettes de plage ont été distribuées à tous les clients qui sont venus acheter ou renouveler leur Pass Mensuel.
Les pochettes ont été quant à elle données aux clients scolaires, mais également à tous les usagers fidèles qui sont passés à la Boutik'.

Objectifs :

- Rendre le réseau visible
- Conquérir les touristes
- Fidéliser les abonnés

Rentrée scolaire

En août, nous avons commencé à communiquer sur les horaires de bus scolaires.
En effet, dès le 1er septembre 2016, en complément des lignes régulières Baïa, nous organisons les 26 circuits desservant les établissements scolaires de la COBAS effectués par les Autobus d'Arcachon. Ces circuits sont identiques à l'année scolaire 2015 - 2016.

Un livret dédié aux horaires des bus scolaires a été édité et accompagné d'une campagne d'information sur le site web, Facebook et TVBA.

Supports de communication :

- *Impression de livrets horaires scolaires*
- *Article sur le site internet de TVBA*
- *Facebook*
- *Bandeaux sur la page d'accueil et page dédiée dans l'actualité du site internet Baïa avec possibilité de télécharger le livret scolaire en ligne.*

Semaine européenne de la mobilité

A l'occasion de la semaine européenne de la mobilité, qui s'est déroulée du vendredi 16 au 22 septembre, et de la journée du transport public, le 17 septembre 2016, nous avons organisé une campagne de communication qui s'est déroulée en trois temps :

- La diffusion d'une **web-série de 4 vidéos** en partenariat avec TVBA.
- La rencontre des usagers autour d'un **petit déjeuner,** le 17 septembre, sur le parvis de la gare SNCF d'Arcachon
- Et l'annonce des résultats du **défi photo** « Arrêt sur image - Je vis l'agglo avec Baïa » (organisé en Juillet-Août sur le réseau)

Objectifs :

- Rendre le réseau attractif
- Développer l'image
- Dynamiser le réseau

Dans le but d'accroître la notoriété de Baïa

Calendrier : les grandes étapes de l'opération :

1 **Fin août**
- Réalisation des vidéos

2 **Début septembre**
- Création du visuel et déclinaison sur les différents supports

3 **le 12 septembre**
- Diffusion des affiches
- Création de la page dédié sur le site web

4 **Du 16/09 au 22/09***
- Publication des 4 vidéos
- Animation du réseau autour d'un petit déjeuner
- Annonce des gagnants du défi photo

***Détails de la semaine de la mobilité :**

- **Vendredi 16 septembre** : publication vidéo 1 – « Présentation du réseau et de ses lignes de bus »
- **Samedi 17 Septembre** : organisation du petit déjeuner sur le parvis de la gare SNCF d'Arcachon
- **Lundi 19 septembre** : publication vidéo 2 – « Focus sur les navettes de centre-ville »
- **Mardi 20 septembre** : publication vidéo 3 – « L'intermodalité dans le sud Bassin d'Arcachon »
- **Mercredi 21 septembre** : publication vidéo 4 – « La Boutik'Baïa »
- **Jeudi 22 septembre** : annonce des gagnants du défi photo

Supports de communication :

- *Bandeau sur la page d'accueil et page dédiée dans l'actualité du site internet Baïa pour la diffusion des vidéos.*
- *Une trentaine d'affiches QR code placées en agence et à l'intérieur des bus. L'objectif de ce visuel de teasing était de provoquer la curiosité des usagers et de les inciter à flasher le QRcode renvoyant aux vidéos sur le site web.*
- *La diffusion des 4 mini-reportages également sur TVBA.*

Résultats

Nombre de vues des vidéos en septembre[1] :
- Vidéo 1 – « Présentation du réseau et de ses lignes de bus » = 1 088
- Vidéo 2 – « Focus sur les navettes de centre-ville » = 1 022
- Vidéo 3 – « L'intermodalité dans le sud Bassin d'Arcachon » = 995
- Vidéo 4 – « La Boutik'Baïa » = 1344

Journée du Transport Public

A l'occasion de la journée du Transport Public qui a eu lieu le 17 septembre 2016, Baïa est allé à la rencontre de ses clients et prospects sur le parvis de la gare SNCF d'Arcachon.
Cet échange s'est déroulé autour d'un petit déjeuner offert par le réseau. Une cinquantaine de personnes ont profités de notre présence pour obtenir des renseignements.

Objectifs :
- Interactions avec les voyageurs
- Distribution des nouveaux horaires
- Augmenter le capital sympathie du réseau

Supports de communication :

- *Facebook*

1er anniversaire du nouveau réseau Baïa

Dans le cadre du 1er anniversaire du réseau Baïa, le réseau a été animé durant tout le mois de décembre. Les bus et la Boutik' ont été décorés de façon festive.

[1] *source vimeo : site web communautaire destiné au partage et au visionnage de vidéos, hébergeur de notre mini web-série, ainsi les chiffres présentés comptabilisent l'intégralité des vues depuis TVBA, bus-baia.fr, et toutes autres sources …*

- **Du 1er au 5 décembre** : annonce du mois anniversaire (affiche, page web, post Facebook)

- **Du 5 au 31 décembre** : diffusion du programme des animations sous format flyer « cravate » avec un jeu concours « les arrêts s'emmêlent » au dos, dans les bus et à la Boutik'.

  Le but du jeu concours était de retrouver le mot mystère de la grille de mots mêlés, qui étaient des noms d'arrêts du réseau. Le mot mystère était « ANNIVERSAIRE ».
  Les bulletins de participation devaient être déposés avant le 31 décembre dans les urnes disponibles à bord de chaque véhicule et à la Boutik'.
  Il y avait 20 batteries nomades Baïa à gagner.
  329 participants ont répondu à l'énigme de notre jeu concours. Le tirage au sort a été réalisé en janvier et les gagnants annoncés sur notre site web et Facebook.

- **Le mercredi 12 et samedi 17 décembre** : animation théâtrale et improvisation à bord des bus avec le comédien sur échasses Kevin Dylan Velours sur les lignes les plus fortes du réseau pour interagir avec un maximum de clientèle.

Programme :

	Mercredi 12/12	Samedi 17/12
Matin 10h-12h	Parvis de la Gare SNCF Arcachon Navette A Navette B	Parvis de la Gare SNCF Arcachon Navette A Navette B
Après-midi 14h -16h	Parvis de la Gare SNCF Arcachon Navette C Ligne 3 Ligne 7	Parvis de la Gare SNCF Arcachon Navette C Ligne 1

- **Le mercredi 21 décembre** : atelier origami à la Boutik Baïa de 10h à 12h et de 15h à 17h. Une dizaine de clients ont profité de l'enseignement de cet art par une professionnelle. Les thèmes étaient ceux du transport, de l'anniversaire et des fêtes de fin d'année.

- **Du 26 au 31 décembre** : distribution de chocolat Baïa apposé sur un flyer « cravate » souhaitant nos vœux pour la nouvelle année aux usagers, à bord des bus et à la Boutik'.

Objectifs :

- Rendre le réseau attractif
- Développer l'image
- Dynamiser le réseau

Dans le but d'accroître la notoriété de Baïa ets son capital sympathie.

Supports de communication :

- *Affiche et flyer « carvate » à bord des bus et à la Boutik'Baïa*

- *Facebook*

- *Reportage TVBA diffusé le 17 décembre.*

- *Bandeau sur la page d'accueil et page dédiée dans l'actualité du site internet Baïa*

Formation du personnel des Espace Jeunes

Le 22 mars, une formation à la mobilité a été dispensée aux animateurs des Espaces Jeunes de la COBAS sur le site du Teich.

Relais Baïa

En été, nous avons trois dépositaires complémentaires :

- Camping Ker Helen au Teich
- Camping Club Arcachon
- Camping Pyla

Un nouveau relai, le Tabac Presse de l'Eden à Gujan Mestras, s'est ajouté à notre liste de points de vente et d'information en septembre.

Accueil des nouveaux arrivants

En complément de l'information voyageur distribuée à chacune des communes du territoire, nous assurons une présence physique avec un stand mobilité lors des cérémonies organisées par les villes.

Ce type d'opération est important car elle réunit des nouveaux habitants qui ne possèdent pas encore toutes les clés pour vivre le territoire. C'est une bonne occasion de discuter avec eux de leur besoin en mobilité et ainsi apporter des renseignements personnalisés.

Supports de communication :

- Apparition dans le reportage video réalisé et diffusé par TVBA.

ARCACHON :

- Cérémonie des nouveaux arrivants le 10 juin. 80 contacts et distribution d'information voyageurs et d'un titre pour essai du réseau.
- Cérémonie des nouveaux arrivants le vendredi 9 décembre. Distribution de 38 kits nouveaux arrivants avec toute la documentation Baïa et un titre unitaire pour essai du réseau.

LA TESTE DE BUCH : Le samedi 10 juin, de 9h à 12h, le réseau Baïa a participé à l'accueil des nouveaux arrivants de La Teste de Buch, qui s'est déroulé à l'hippodrome. Une vingtaine de personnes ont reçu les fiches horaires, le plan du réseau ainsi qu'un titre unitaire destiné à encourager l'essai du réseau.

Stand Mobilité au Pôle de Santé d'Arcachon

Le réseau Baïa s'est associé au pôle de santé afin d'offrir à ses salariés, à sa patientèle et visiteurs une meilleure visibilité des solutions de mobilité dans l'Agglomération du Sud Bassin.

Ainsi dans cette démarche d'accompagnement à l'ouverture aux transports en commun, nous avons organisé un stand mobilité qui s'est déroulé le jeudi 23 juin de 12h30 à 16h30 afin d'informer, renseigner et proposer une solution de déplacement personnalisée.

En effet, lors de cette animation, le personnel Baïa présent réalisé des recherches d'itinéraire « sur mesure » en direct via le site internet du réseau http://www.bus-baia.fr/ et a remis des fiches mobilité.

Cibles :

- Les salariés du Pôle de Santé (stand de 12h30 à 14h30 avec distribution d'une offre d'essai)
- Les patients et visiteurs du Pôle de Santé (de 14h30 à 16h30)

Supports de communication

- Affiches au pôle de santé et à la Boutik'Baïa.
- Message lumineux sur les panneaux d'affichage des communes et sur les écrans des mairies de l'agglomération

Agence mobile estivale

A compter du 1er juillet 2016, et pendant toute la saison estivale, une agence mobile s'est tenu sur le parvis de la Gare d'Arcachon et à la Dune du Pilat. Ce point de vente vient en appui des conducteurs pour la vente des titres sur des points de montées très fréquentés durant l'été.

Objectifs :

- Etre visible aux points d'arrêt de forte effluence en période estivale
- Conquérir les touristes
- Optimiser le temps de vente dans l'intérêt des voyageurs mais également des horaires de desserte (améliore l'expérience client et évite d'engendrer du retard supplémentaire lors des fortes affluences estivales).

Ligne 1 et feu d'artifice du 14 juillet

Le 14 juillet 2016, un retour spécial feu d'artifice a été mis en place sur la ligne 1. Le départ s'est effectué de la Gare d'Arcachon à 23h45 et la ligne a desservi tous les arrêts habituels jusqu'au Camping Panorama & Petit Nice.

Supports de communication :

- Facebook

Stand mobilité Leclerc d'Arcachon

Nous étions présent au Leclerc d'Arcachon, situé sur le boulevard de la mer, le lundi 5 septembre de 10h30 à 12h30.
Nous avons renseigné et distribué les nouveaux horaires de la rentrée à une trentaine de personnes.

Cross de Gujan Mestras

Transdev et le réseau Baia était partenaires du Cross de Gujan Mestras qui s'est déroulé les 19 & 20 novembre 2016. Des navettes gratuites ont été mises en place pour permettre aux coureurs de rejoindre leurs points de départ.

Baïa engagé – Restos du Coeur de La Teste de Buch

A l'occasion de l'arbre de Noël des Restos du Cœur de La Teste de Buch, qui s'est déroulé le samedi 17 décembre, Transdev Bassin d'Arcachon a remis à l'association un don alimentaire ainsi qu'un don de 1 000 titres unitaires. De même, une animation de « sculpteur sur ballons » a été offerte aux enfants présents.

>> Enquêtes & Etudes clients

Enquête de satisfaction

Une enquête de satisfaction clients s'est déroulée du 2 au 10 juin sur le réseau. Les résultats vous ont été communiqués.

Pour rappel, les points mis en évidence ont été :

- **70% des clients accordent une note de satisfaction supérieure à 15/20. La note globale accordée à Baïa est 16,1/20.**

- Les **scolaires** et les **séniors** représentent les deux cibles principales du réseau.

- **49% des clients sont réguliers** (prennent le bus tous les jours ou presque tous les jours). Il a donc équilibre entre clients réguliers et occasionnels nonobstant la forte saisonnalité.

- Parmi les clients, **16% sont des nouveaux** (usagers du réseau depuis moins d'un an), ce qui prouve le succès du nouveau réseau.

- La **fréquence de passage** satisfait peu les clients. C'est une attente prioritaire.

- L'**information voyageurs** est jugée satisfaisante dans son ensemble.

- Parmi les attentes que l'on qualifie de secondaires, les clients manifestent une satisfaction modérée concernant « **la simplicité et la fiabilité des correspondances avec le réseau TER** ».

- La **ponctualité** est également un critère de satisfaction qui a été rappelé par les clients.

Enquête « Happy or Not »

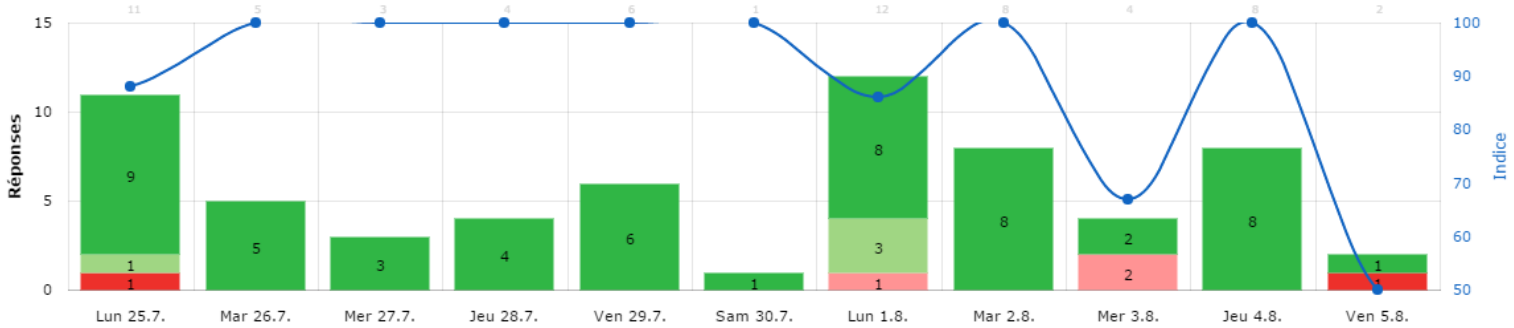
Une borne « Happy or Not » a été installé à la Boutik'Baïa du lundi 25 juillet au vendredi 5 août et du 10 août au 24 août afin de mesurer de façon ludique la satisfaction des clients en ce qui concerne l'accueil à la boutique.

Objectifs :

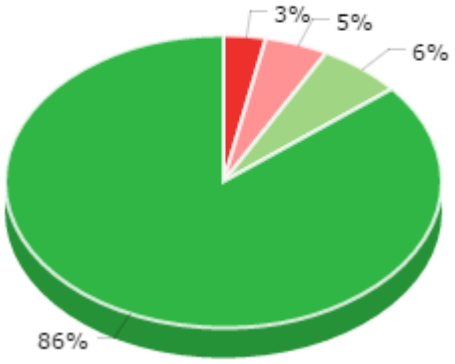
- Mesurer une appréciation de l'accueil à chaud
- Positionner l'expérience client et sa satisfaction au cœur de notre stratégie commerciale

La question soumise du 25 juillet au 5 août était la suivante :
« Etes-vous satisfait de l'accueil à la Boutik'Baïa ? »

Résultats :

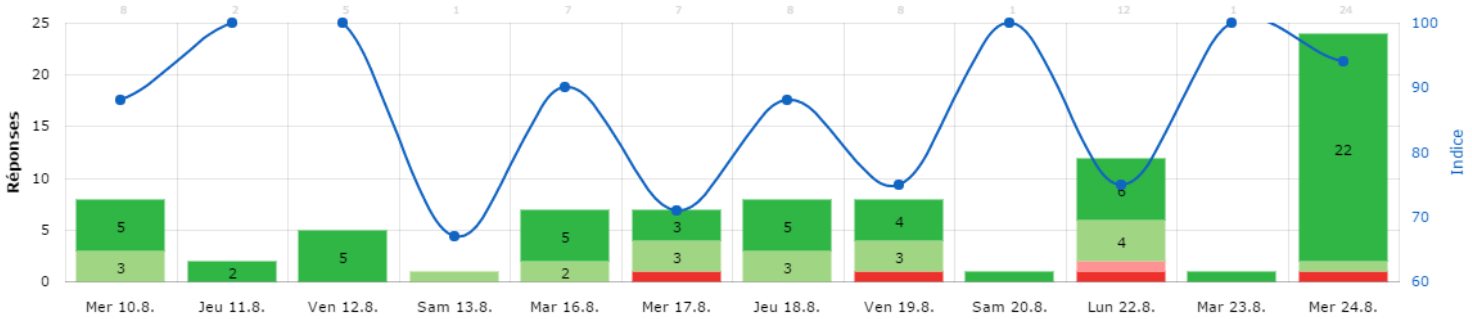


Indice: 92 / Réponses : 64

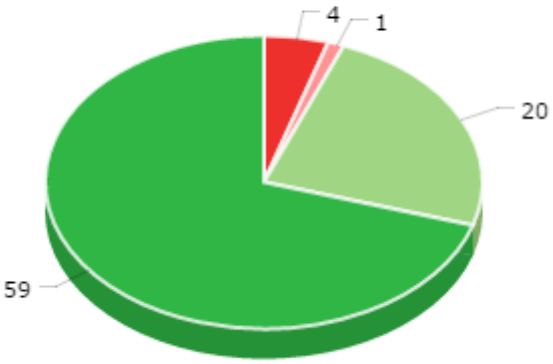


64 réponses ont été enregistrées durant l'enquête « Happy or Not », dont 55 très positive. On peut donc retenir que l'accueil à la Boutik'Baïa est très satisfaisant.

La question soumise du 10 août au 24 août était la suivante :
« Etes-vous satisfait du nouveau réseau Baïa ? »



Indice: 87 / Réponses : 84



84 réponses ont été enregistrées durant l'enquête « Happy or Not », dont 59 très positives. On peut donc retenir que le nouveau réseau Baïa est très apprécié, avec 70% des interrogés affirmant être très satisfaits.

TVBA

Transdev a passé un accord de partenariat avec TVBA, la télévision locale, permettant au réseau de bénéficier d'une belle visibilité locale. Les actualités fortes du réseau sont relayées sur ce média.

ZE GUIDE

30 000 exemplaires de Ze Guide sont distribués dans les campings, Offices de Tourisme et aéroport de Bordeaux.

Le réseau Baïa a été mis à l'honneur sur une page du « Ze Guide », guide à destination des touristes du Bassin d'Arcachon.

Arcachon Guide

L'Arcachon Guide, c'est 20 000 exemplaires diffusés dans les commerces locaux.

Deux insertions ont été faites en 2016.

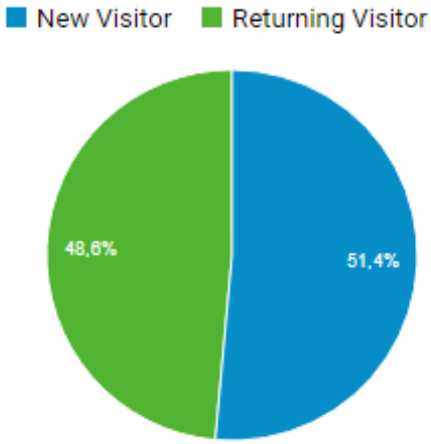
- Une promotion générique a été insérée dans le numéro de juin-juillet-août, à côté de la page des marées.
- La publication octobre-novembre-décembre intègre une communication sur le Pass Eho !

BAIA ET LE NUMERIQUE

Site internet

www.bus-baia.com est le nouveau site web du réseau, mis en ligne en janvier 2016. Il recense exhaustivement les informations et l'actualité du réseau Baïa.
On y retrouve également un calculateur d'itinéraire.

119 469 visites ont été enregistrées en 2016 pour **61 478** visiteurs.
Au total, ce sont **333 322** pages qui ont été vues.
En moyenne un visiteur a passé 2minutes39 secondes sur le site web et a vu 2,79 pages.



51,4% des visiteurs n'ont consulté qu'une seule fois le site internet sur la période.

En 2016, en moyenne **155** personnes étaient actives chaque jour sur www.bus-baia.fr.

Origines des connexions :

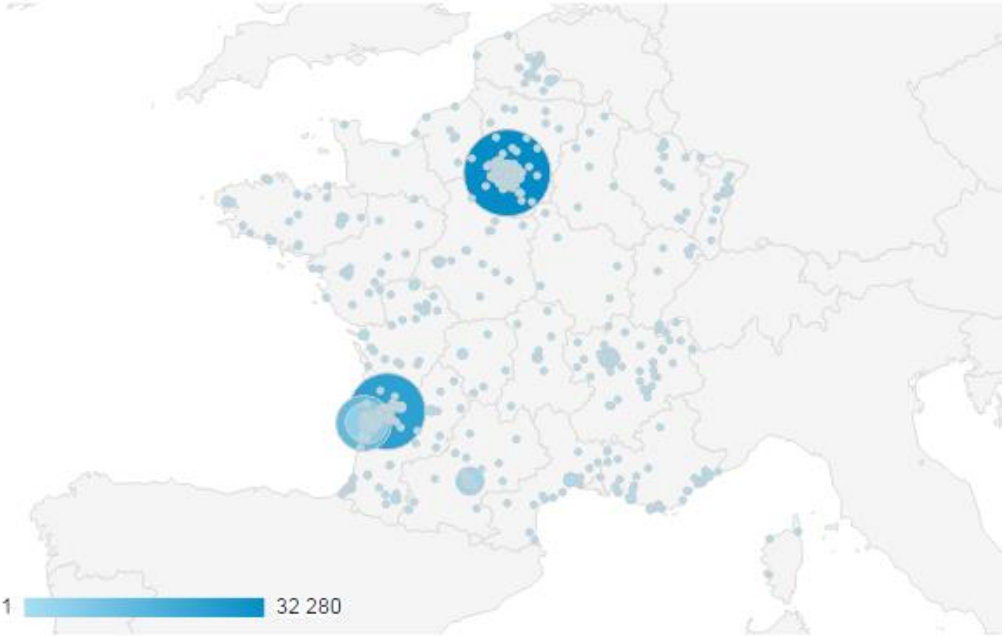
En 2016, 95% des connexions ont été enregistrée depuis la France. Les 5% restants concernent d'autres pays tels que l'Angleterre, l'Allemagne, la Belgique, la Russie, l'Italie, les Etats Unis …

Top 3 des Régions :

1. **Nouvelle Aquitaine (56%)**
   1- **Bordeaux**
   2- **La Teste de Buch**
   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 (4%)
   1- Toulouse



Les pages les + consultées en 2016 :

1- La page la plus visitée est la **page des horaires** avec plus de 26% des vues.
2- Suivie de la **page d'accueil** qui comptabilise 24% des vues
3- Le **calculateur d'itinéraire** arrive en 3ème position avec 7% des vues
4- Titres et tarifs = 4%
5- Transports scolaires = 3%

Entre 2 et 1% = « Les plans », « Nous contacter », « Baïa la nuit », « Transport à la demande », « Où acheter ».

Les autres pages enregistrent une fréquentation inférieure à 1%.

Appareils de connexions :

Le site web est responsive. En 2016, plus de la moitié des connexions ont été établies sur smartphone.

Sources des connexions :

65% des sessions sur notre site web sont acquises depuis le moteur de recherche **Google**.
18% des utilisateurs tapent **directement l'url web exacte** pour se rendre sur www.bus-baia.fr .
Les autres sources de connexions à www.bus-baia.fr sont les suivantes :

- baia-cobas.fr = 3,06%
- latestedebuch.fr = 1,89%
- arcachon.com = 1,05%
- dunedupilat.com = 1,02%

Facebook

Suite à la mise en place du nouveau réseau, une page Facebook « Bus Baïa – Transport du Sud Bassin » a été créée en mars et est alimentée toutes les semaines par des « post » concernant l'actualité commerciale du réseau et les activités locales.

Les réseaux sociaux sont aujourd'hui 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.

Apprécié par les jeunes et les moins jeunes, Facebook est le réseau social comptant le plus de membres, il était donc pertinent que Baïa est sa page. L'audience potentielle sur les 4 communes de personnes inscrites sur Facebook est de 250 000.

En 2016, **460** personnes ont « liké » notre page !

Objectifs :

Promouvoir le territoire

Parler des évènements locaux

Bus Baïa - Transport du sud bassin
Publié par Cloé PW [?] - 10 juin -

Un peu d'optimisme et de légèreté
Baïa aux couleurs de l'Équipe de France...

Allez les Bleus !

Bus Baïa - Transport du sud bassin
Publié par Cloé PW [?] - 19 juin -

Baïa souhaite une bonne fête à tous les papas.

Bus Baïa - Transport du sud bassin
Publié par Cloé PW [?] - 4 août -

Vous êtes fan de petites créatures virtuelles ?
Vous les cherchez ? Vous les attrapez ? Et si le réseau de bus Baïa v
aidait dans votre quête, à vous déplacer ?
Vous êtes prêts ? Go !
http://www.bus-baia.fr/

S'associer aux évènement nationaux et tendances sociologiques

Bus Baïa - Transport du sud bassin
Publié par Cloé PW [?] - 2 juillet -

Baïa aiment les vacanciers !
Nouveaux horaires d'été à compter du 2 juillet.
http://www.bus-baia.fr/les-horaires.html

Partager les temps fort du réseau

Bus Baïa - Transport du sud bassin
Publié par Cloé PW [?] - 29 août -

La ligne 5 des bus Baïa dessert le collège de Facture. Qu'on se le dise !
http://www.bus-baia.fr/les-horaires.html

Bus Baïa - Transport du sud bassin a changé sa photo de couverture.
Publié par Cloé PW [?] - 16 septembre -

Bus Baïa - Transport du sud bassin
Publié par Cloé PW [?] - 5 juillet -

S'il ne fallait retenir qu'une chose du Pass Liberté, c'est la notion de «voyage illimité».
Pass Liberté 1 jour, Pass Liberté 3 jours... Pass Liberté toujours !
http://www.bus-baia.fr/titres-et-tarifs.html

Relayer les actions de promotions et communication du réseau

➔ **Dans le but d'accroître la notoriété de Baïa et son ancrage territorial auprès de la population et des touristes.**

PARTIE 7

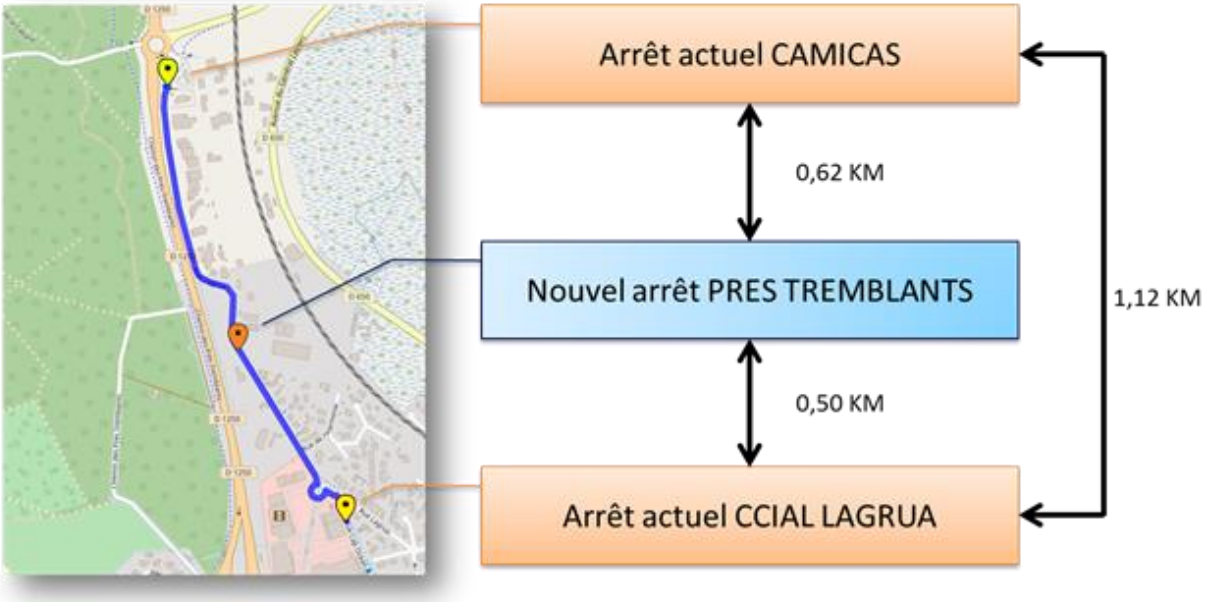
LES PROPOSITIONS DE MODIFICATION DU RESEAU POUR L'ANNEE A VENIR

>> Nous vous présentons ici nos propositions d'évolution du réseau issues de nos observations et constats de la première année écoulée.

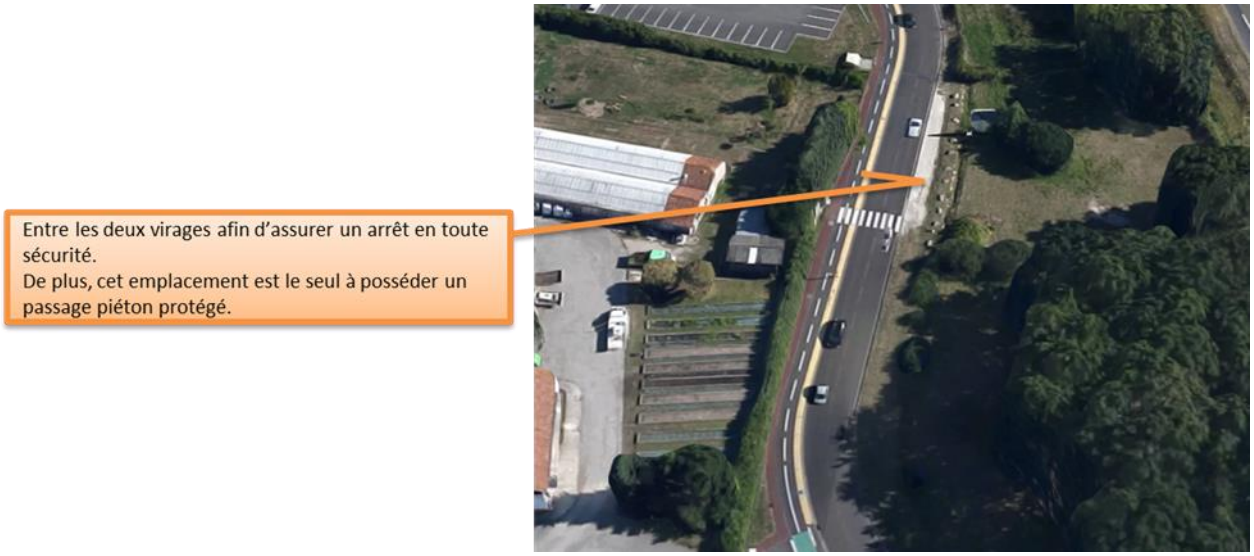
>> La ligne 3

Nous proposons de ne pas modifier l'itinéraire de la ligne 3 qui fonctionne bien tout au long de l'année.

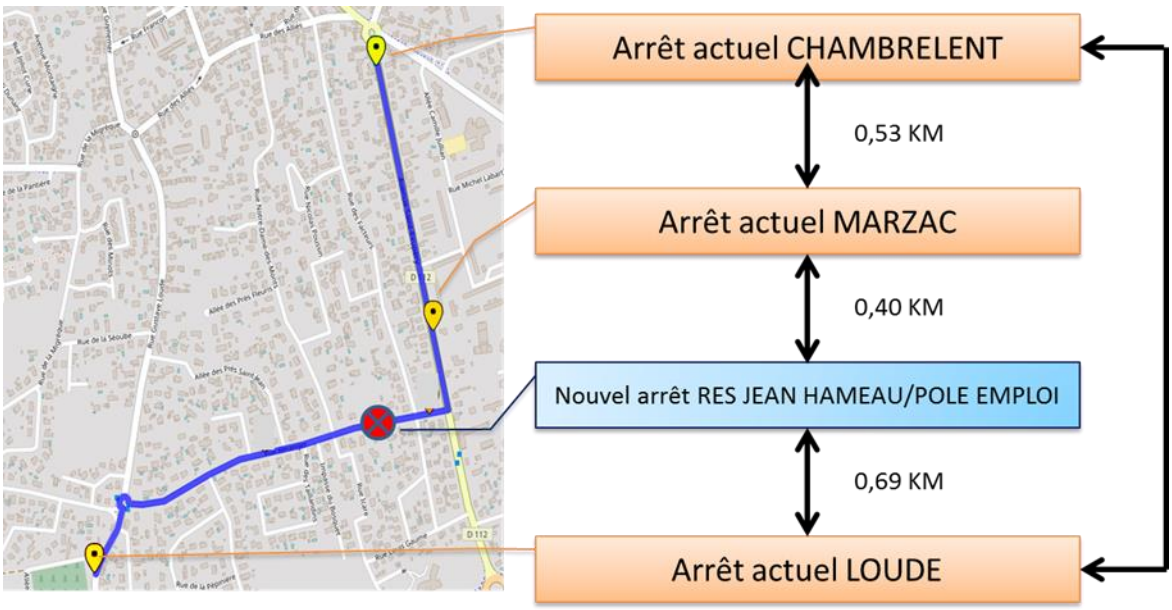
Il nous parait opportun toutefois d'améliorer la finesse de la desserte sur la zone commerciale CAMICAS en pleine expansion en créant un arrêt supplémentaire tel que :



Cet arrêt a pour but de limiter l'effet tunnel et de réduire la distance inter-arrêt sur cette zone dynamique.



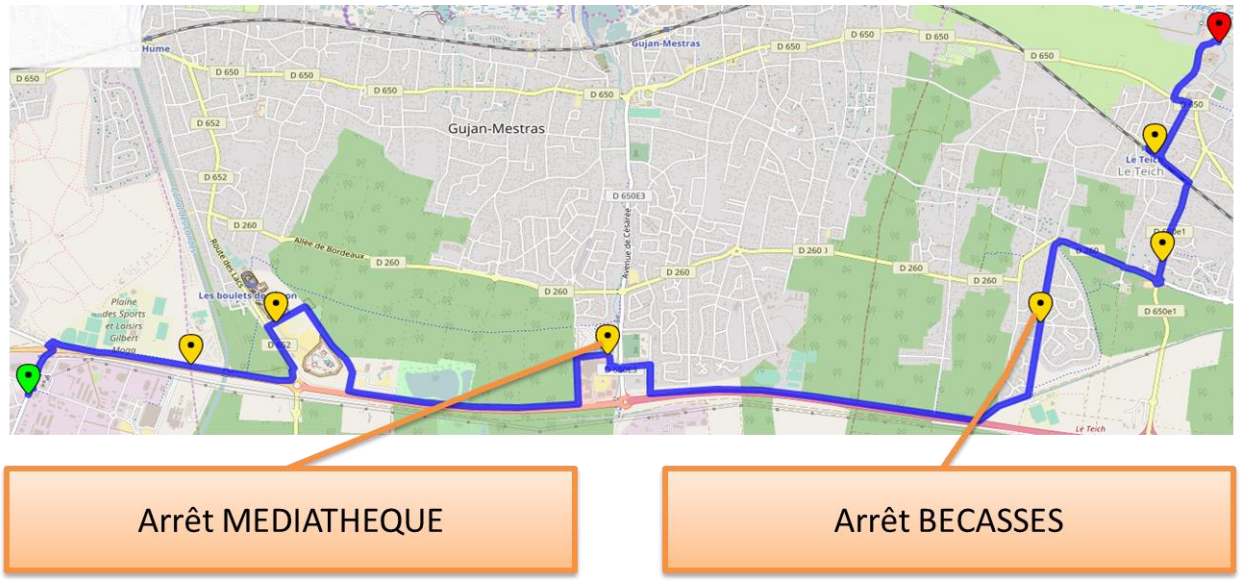
En complément et pour mieux orienter les clients vers les générateurs importants, nous proposons de créer un deuxième arrêt sur l'itinéraire actuel tel que :



Cet arrêt serait pertinent pour desservir au plus près le Pôle Emploi et la résidence Marzac.

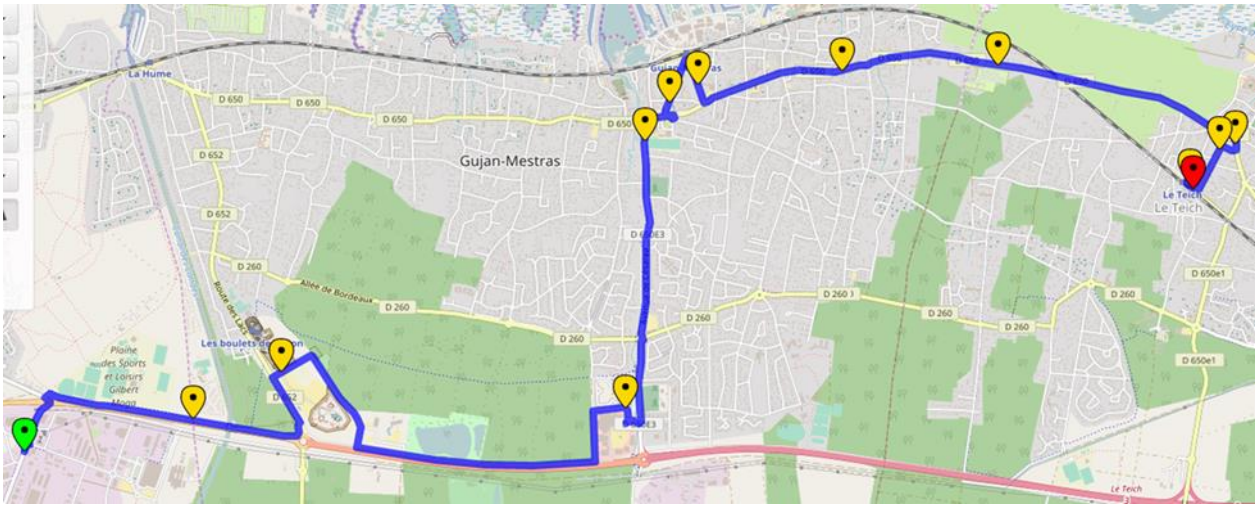
Ces modifications n'entrainent pas de surcoût pour la collectivité.

>> La ligne 6



Cet itinéraire ne propose pas de desserte fine et centrale de Gujan Mestras et privilégie à ce jour la rapidité de transport via la voie latérale à la voie rapide.
Cependant, la saison dernière, les fréquentations constatées ont été en recul par rapport aux autres lignes du réseau.

Nous vous proposons donc de revoir l'itinéraire tel que :



Ce nouvel itinéraire dessert au mieux le centre-ville de Gujan Mestras et notamment le futur Pôle multimodal de la Gare SNCF. En complément, il permet aux habitants de Gujan centre d'aller en direct aux plages.

Nous offrons ici également une desserte estivale au camping Ker Helen, desserte inexistante aujourd'hui alors que celui-ci souhaite être dépositaire et relais BAIA durant la saison.

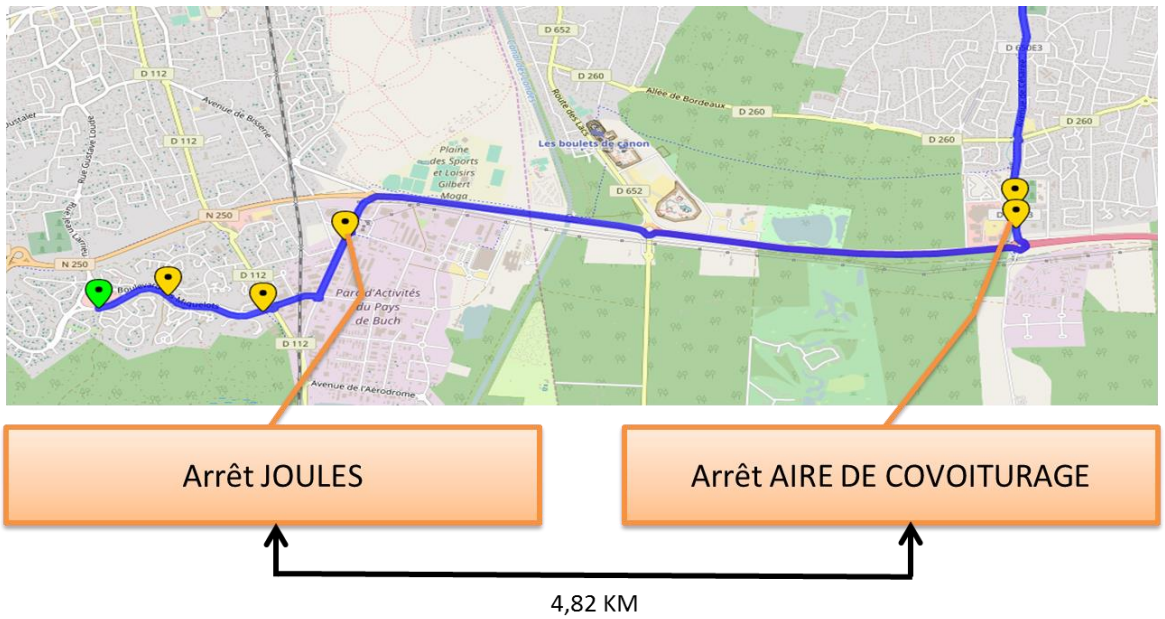
Enfin, nous permettons une cohérence plus large entre la ligne 6 ETE et la ligne 8 HIVER afin que les clientèles s'approprient mieux les services du réseau.

L'impact sur la CFF du contrat serait :

	2017	2018	2019	2020	2021
Impact CFF	**2 263,8 €**	**2 292,2 €**	**2 309,0 €**	**2 307,3 €**	**2 321,9 €**

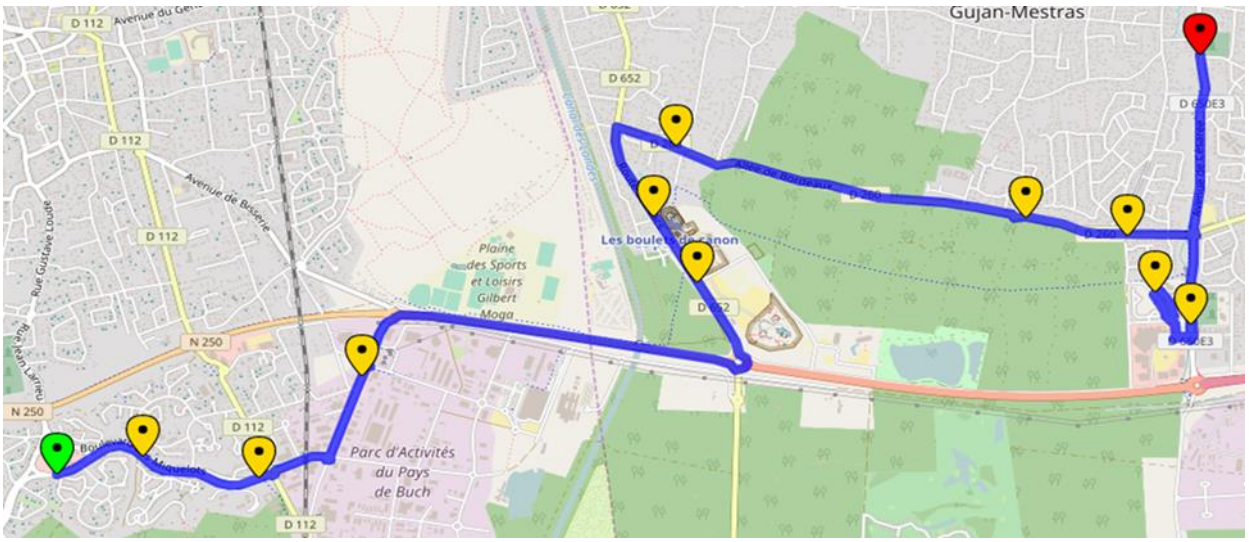
>> La ligne 8

La ligne 8 a un caractère « express » entre le Sud de Gujan Mestras et la zone d'activité de la Teste de Buch. Ceci impose un passage par la voie rapide ne permettant pas de proposer d'arrêt aux clients potentiels pour des raisons de sécurité. De plus, et particulièrement aux heures de pointe du soir et durant le printemps, cet axe est fortement congestionné.



L'itinéraire actuel est peu attractif car il ne dessert pas la zone des parcs d'attraction de Gujan Mestras et est un trajet à vide durant près de 5 kms. Il ne permet pas de répondre à la demande croissante des habitants du secteur de Tennis ou Violettes en direction du Lycée de la Mer (demandes formulées lors des rencontres COBAS – Parents d'Elèves).

Nous proposons donc une modification d'itinéraire telle que :



Ce nouvel itinéraire permet de :

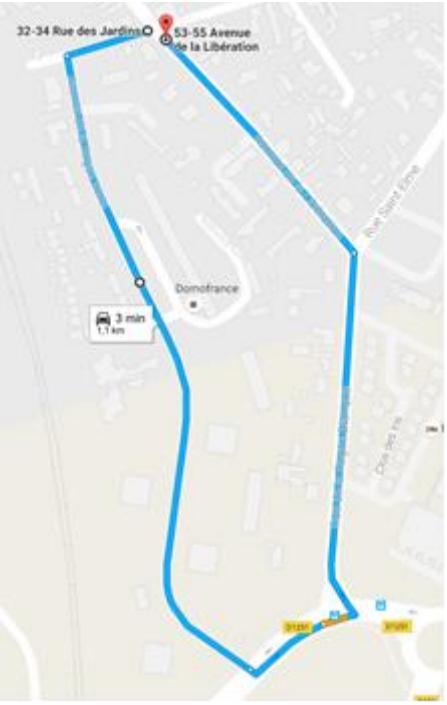
- Desservir les parcs de loisirs
- Desservir le secteur Violettes et Tennis
- Eviter le rond-point et la congestion de la voie rapide

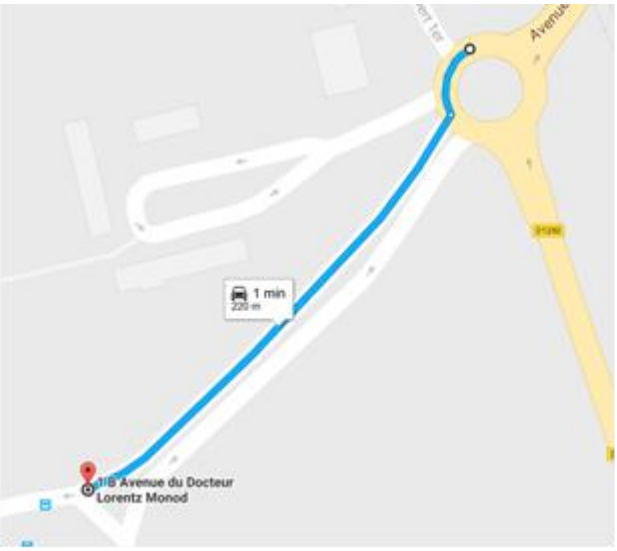
L'impact sur la CFF du contrat serait de :

	2017	2018	2019	2020	2021
Total des charges	2 915,9 €	8 415,1 €	8 477,1 €	8 572,7 €	8 629,0 €
Recettes en plus	591,0 €	1 814,4 €	1 864,8 €	1 864,8 €	2 016,0 €
Impact CFF	2 324,9 €	6 600,7 €	6 612,3 €	6 707,9 €	6 613,0 €

>> La navette C

Nous vous proposons de modifier l'itinéraire de la ligne C pour que celle-ci desserve au plus près les nouvelles résidences au niveau de Grand Air. En complément, et conformément à la demande des habitants du quartier Règue Verte, nous vous proposons une extension sur ce secteur. Les itinéraires seraient donc :





L'impact sur la CFF du contrat est de :

	2017	2018	2019	2020	2021
Charges en plus	29 621.5 €	30 190.2 €	30 593.9 €	30 583.8 €	30 874.5 €
Rec Com en plus	3 907 €	3 907 €	4 016 €	4 016 €	4 341 €
Impact CFF	**25 714.5 €**	**26 283.2 €**	**26 577.9 €**	**26 567.8 €**	**26 533.5 €**

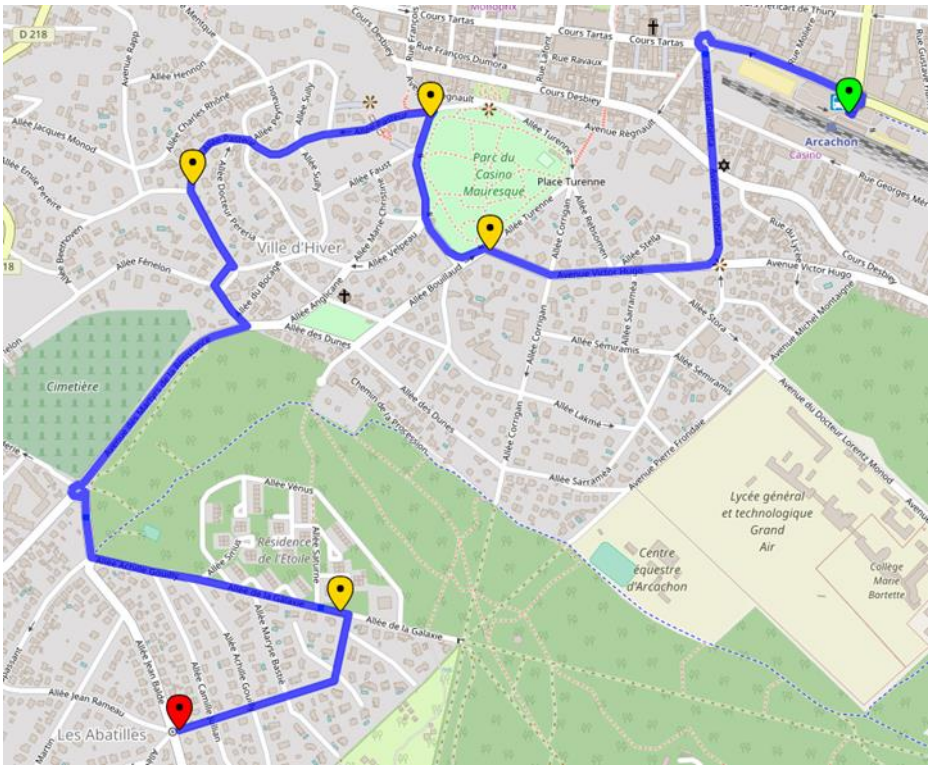
Ces deux modifications ont été actées et seront mises en place dès janvier 2017.

>> La navette B

L'itinéraire actuel (ci-dessus) ne permet pas une vitesse commerciale efficace compte tenu des difficultés de circulation entre la Gare SNCF et le bas du Parc Mauresque (avenue Regnault). Cette situation difficile est amplifiée en saison estivale par des stationnements gênants et le non-respect du stationnement alterné.

De plus, la desserte du Parc Mauresque n'est pas optimum car la ligne ne passe pas à l'entrée principale. Le point d'accès actuellement proposé se situe entre le niveau haut et le niveau bas du parc, ne permettant pas l'accès aux escaliers ou ascenseurs aux promeneurs.

Nous vous proposons l'itinéraire suivant :



Cette modification permet de :

- Desservir l'entrée du Parc Mauresque
- Desservir au plus proche le siège de la COBAS
- Desservir dans les deux sens la Villa Régina (résidence de vacances très fréquentée)

L'impact sur la CFF du contrat serait :

	2017	2018	2019	2020	2021
Total des charges	458,1 €	1 440,5 €	1 504,8 €	1 507,3 €	1 545,3 €
Recettes en plus	385,6 €	1 149,1 €	1 181,0 €	1 181,0 €	1 276,8 €
Impact CFF	72,6 €	291,4 €	323,8 €	326,3 €	268,5 €

>> La navette F/E

Nous vous proposons ici de rationaliser l'offre globale sur le nord de Gujan Mestras et d'adapter les lignes existantes pour qu'une desserte estivale soit créée le long de la façade maritime de la commune desservant ainsi les 7 ports et la plage.

L'offre commerciale totale serait donc :

ALLER

Gare de la Hume	7h43	8h55	9h15	9h30	10h15	10h30	11h15	11h30	12h15	12h30	12h45	13h15	13h26	13h30		
	14h15	14h30	14h31	15h15	15h30	15h31	16h15	16h30	17h15	17h30	18h00	18h15	18h30	18h55	19h22	19h30

RETOUR

Médiathèque	6h53	8h15	8h50	9h30	9h50	10h50	11h50	12h05	12h45	12h50	13h45	13h50
	14h50	15h05	15h50	16h05	16h50	17h05	18h05	18h35	19h30			

Gare de Gujan	7h53	9h00	9h05	9h55	10h00	10h25	10h55	11h00	11h40	11h55	12h00	12h55	13h00	13h36	13h55	
	14h00	14h47	14h55	15h00	15h47	15h55	16h00	16h46	16h55	17h00	17h46	17h55	18h00	18h18	18h55	19h05

Ligne 4 Ligne E Ligne F

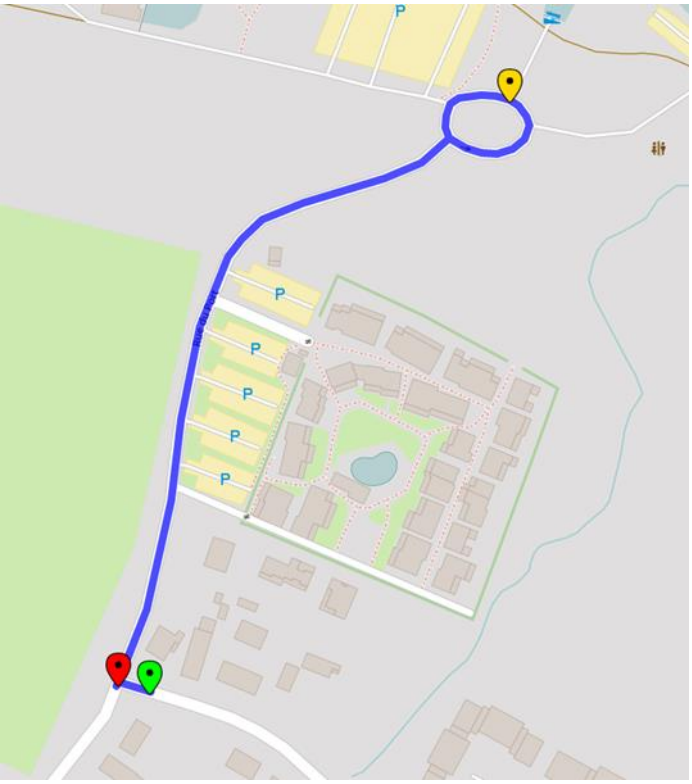
La couverture spatiale de la commune serait alors étoffée et vous avez ici un comparatif de nos propositions :

SECTEURS	AVANT	APRES
Gare de La Hume	47 départs	47 départs
Axe littoral	Non desservi	11 passages
Axe De Lattre de Tassigny et Verdun	47 passages	36 passages
Gare de Gujan Mestras	47 passages	47 passages
Place de la Claire – Hôtel de Ville	47 passages	47 passages
Médiathèque	47 départs	36 départs

L'impact sur la CFF est nul car nous basculons une partie de l'offre de la ligne F actuelle pour créer la future ligne E durant l'été.

>> La navette G

La navette G ne permet pas aujourd'hui de desservir le port du Teich, et par accès piéton le parc ornithologique. Nous vous proposons l'extension suivante :



Ceci permet de desservir également la résidence Les Rives Marines, demandée par les clients.

L'impact sur la CFF du contrat serait :

	2017	2018	2019	2020	2021
Total des charges	3 848,5 €	3 925,6 €	3 981,0 €	3 979,9 €	4 019,3 €
Recettes en plus	571,5 €	571,5 €	587,4 €	587,4 €	635,0 €
Impact CFF	3 276,9 €	3 354,0 €	3 393,6 €	3 392,5 €	3 384,3 €

>> Les noms d'arrêt qui pourraient être modifiés

Nous souhaitons également vous soumettre quelques modifications de nom d'arrêt afin que ceux-ci soient plus évocateurs pour une clientèle nouvelle ou non locale.

AVANT	APRES
Les Tamarins	Le Moulleau – La Jetée
Bellevue	Plage des Arbousiers
La Teste Miquelots	La Teste Miquelots – Centre Commercial
Jolibois	CFA – Jolibois
Océanides	Océanides – Centre Commercial
Médiathèque	Médiathèque – Centre Commercial

Ces noms pourraient être changés au fur et à mesure des renouvellements de supports d'information voyageurs.

PARTIE 8

LES COMPTES DE LA DSP

>> Nous vous présentons ici informations financières du contrat en cours.

LES COMPTES DE LA DELEGATION TRANSPORT

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

Durant cette période, le nouveau réseau a été lancé au 1er janvier.

>> Les Produits

Le total des produits d'exploitation s'élève à 4 309 120€ HT dont 445 884€ HT de recettes directes issues des ventes de titres de transport.

L'objectif contractuel de recettes commerciales n'est pas atteint. Pour mémoire, l'annexe financière constate les encaissements et le lissage des titres annuels.

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.

La contribution financière forfaitaire de la COBAS :

La contribution contractuelle s'élève à 3 855k€ HT pour la période du contrat. Elle est composée de la valeur contractuelle d'octobre 2014(3 920k€) ramenée en valeurs de décembre 2014 (-40k€) dans un premier temps puis en valeurs 2016 (-25k€) dans un second temps.

Cette indexation négative résulte essentiellement de l'effondrement du prix du gasoil sur l'année 2014. Nous subissons donc chaque année de la DSP un premier recalage négatif de 43 000 €HT.

>> Les Charges

La maîtrise des charges reste un enjeu majeur pour cette 2ème année d'exploitation du contrat.

Comptes 60 :

Nous constatons une amélioration du coût de l'énergie due à une conduite environnementale en constante amélioration de la part de nos conducteurs ainsi qu'à un prix de GO en cuve inférieur à nos prévisions (0.8304€/L vs 1.04560€/L). Nous bénéficions également de la hausse de la TIPP (7.97€/hl sur 2016).

Concernant le reste des achats consommés, nous avons équipé l'ensemble de notre personnel de polos, chemises et chemisettes floqués du logo du réseau.

Une indemnité est versée mensuellement pour l'entretien de ces vêtements de travail.

De plus, en attendant de recruter notre 2ème mécanicien, nous avons dû faire appel à des prestations extérieures pour l'entretien des véhicules, ceci explique l'écart sur les pièces détachées et l'entretien.

Comptes 61 - 62 :

Le gain sur la sous-traitance provient d'un nouvel accord avec le fournisseur TAD et de l'exécution en propre des bus de nuit.

Les nombreuses carences opérationnelles rencontrées avec les véhicules électriques imposent un important surcoût de location de véhicule à hauteur de 107k€ mais également un surcoût des assurances pour 12k€.

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).

Le lancement du nouveau réseau au 1er janvier a généré une communication massive (+13k€) ainsi que de nombreuses opérations commerciales (+18k€) afin de promouvoir le nouveau visage du réseau et également d'informer nos voyageurs.

On constatera par conséquent un effet collatéral sur les frais postaux (+3k€).

Le volume croissant des espèces encaissées nous a sensibilisé à la sécurisation des transports de fond. Nous avons mis en place des collectes effectuées par la Brink's (+4k€).

Comptes 63 :

L'année 2016 a été marquée par un important renouvellement des FCO de nos conducteurs éligibles à la prise en charge OPCA.

Le chiffre d'affaire de la société (inférieur à 3.25M€) justifie l'absence d'assujettissement à l'Organic.

Comptes 64 :

Les écarts des charges de personnel sont à rapprocher des charges de PMAD (+103k€) et d'intérim (+441k€) dans les comptes 62. Ainsi l'écart global est de 78k€ (621k€-543k€). 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 d'une optimisation de nos roulements ainsi que d'une baisse significative de l'absentéisme, cette dernière a été saluée par l'octroi de carte cadeaux à nos salariés.

Comptes 65 :

Un impact de la redevance de marque a été constaté sur le nom de la société dédiée pour

4k€.

Comptes 66 :

Les différents retards de paiement des clients voyageurs ont généré une augmentation des frais financiers (+4k€).

Comptes 67 :

Une pénalité de 17,5k€ a été versée du fait de décalages temporels lors de la remise des rapports mensuels.

Comptes 68 :

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

Conclusion :

La marge prévisionnelle n'a pas été atteinte (-18k€) car 2016 a été une année de lancement avec les aléas inhérents.

Les objectifs financiers de l'année 2017 sont la stabilisation et la pérennisation de la maîtrise des charges actuelles mais également lors de l'intégration des scolaires.

L'avenir des véhicules électriques devra être discuté. Par ailleurs, la pré-indexation négative et récurrent de -43k€ pose la question de la formule d'indexation prévue au contrat.

LISTE DES ANNEXES AU RAPPORT

>> Annexes au contrat COBAS 2016

>> Liste des missions TAD et TPMR 2016

>> Fiches horaires 2016

>> Fichiers statistiques et de données 2016

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

033-243300563-20170630-17-140-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 05/07/2017

Publication : 05/07/2017

Le Président
Marie-Hélène DES ESGAULX