

Vivez l'agglo
avec **baia**

baia

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉ 2017

Sommaire

Introduction p. 3

Les faits marquants de l'année 2017 p. 4

Chapitre 1 - Usage et offre p. 5

L'offre kilométrique p. 6

La fréquentation p. 9

Les recettes p. 15

Les tarifs p. 18

Chapitre 2 - Exploitation p. 19

L'organisation fonctionnelle du délégataire p. 20

Les ressources humaines p. 21

La politique formation p. 23

La sécurité sur le réseau p. 23

La lutte contre la fraude p. 25

Le parc de véhicules p. 26

Le bilan environnemental p. 27

La qualité de service p. 29

Chapitre 3 - Actions commerciales p. 33

Le site internet de la boutique en ligne p. 34

La page Facebook p. 36

Une politique commerciale pour promouvoir
les services Baïa p. 37

Chapitre 4 - Partie financière p. 42

Les produits p. 43

Les charges p. 43

Chapitre 5 - Les lignes du réseau 2017 p. 45

Conclusion p. 49

Introduction

2017 est la deuxième année de fonctionnement du nouveau réseau Baïa.

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

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



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

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

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

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

Les évolutions contractuelles 2017 sont les suivantes :

- Avenant 2 : modification du circuit de la navette C à compter du 2 janvier 2017,
- Avenant 3 : modification d'indices « Gasoil » et « Réparations de véhicules » et définition du coefficient de raccordement,
- Avenant 4 : modification des circuits des navettes B, F et G et de la ligne 6 estivale à compter du 3 juillet 2017, création de la navette E estivale à compter du 3 juillet 2017, modification des circuits de la navette I et de la ligne 8 à compter du 4 septembre 2017.

Les faits marquants de 2017

Janvier	<ul style="list-style-type: none"> Signature et vote de l'avenant 3.
Mars	<ul style="list-style-type: none"> Participation au salon de l'emploi et mise en place d'une navette gratuite.
Avril	<ul style="list-style-type: none"> Annulation de la balade des 7 ports pour des causes météorologiques. Mise en place d'une navette pour le salon nautique d'Arcachon. Mise en place de la période printemps sur le réseau.
Mai	<ul style="list-style-type: none"> Lancement de la procédure publique de candidature à la sous-traitance des 26 circuits scolaires à compter de septembre 2017. Intégration d'un circuit optionnel pour la sortie du CES Henri Dheurle en lien avec la réunion entre la COBAS et la FCPE de Cazaux.
Juin	<ul style="list-style-type: none"> Contrôle par les services de la DREAL qui ont validé nos procédures et ont prolongé nos licences jusqu'en 2022. Signature et vote de l'avenant 4. Baïa devient partenaire de la Marque Bassin d'Arcachon et le logo est modifié et sera décliné progressivement sur tous les supports.

Juillet	<ul style="list-style-type: none"> Attribution des 26 lots scolaires aux sociétés CFTI Transport David (10 lots) et Keolis Bassin d'Arcachon (16 lots et l'option). Mise en place d'une boutique mobile en gare d'Arcachon et sur le site de la Dune durant tout l'été. Livraison d'un midibus Heuliez GX137.
Août	<ul style="list-style-type: none"> Les valideurs et les découpes pour les cars scolaires sont livrés aux sous-traitants.
Septembre	<ul style="list-style-type: none"> Mise en place des 2 cars en doublage à 16h à Henri Dheurle. A la fin du mois 1 des deux doublages sera arrêté (aucun client). Mise en place des lignes modifiées suivant l'avenant 4. Livraison de 2 minibus Dietrich sur base Mercedes.
Octobre	<ul style="list-style-type: none"> Mise en place de la période Hiver sur le réseau.
Décembre	<ul style="list-style-type: none"> Préparation d'une nouvelle exploitation en raison de modifications importantes des horaires SNCF au 9 décembre.



Chapitre

Usage et offre

L'offre kilométrique

Kilomètres réalisés par ligne en 2017

	Réel 2017	DSP 2017	Réel - DSP	Réel 2016	Réel 2017/16
Kilomètres en propre	1 588 180	1 422 641	165 539	1 563 907	24 273
Ligne 1	131 297	110 161	21 136	136 952	-5 655
Ligne 2	52 580	49 152	3 428	53 586	-1 006
Ligne 3	145 223	146 862	-1 639	144 919	303
Ligne 4	111 860	118 335	-6 475	111 559	301
Ligne 5	75 246	88 930	-13 684	74 523	723
Ligne 7	64 365	64 889	-524	64 235	131
Ligne 8	56 939	57 278	-339	55 530	1 409
Navette A	61 965	49 452	12 513	59 238	2 728
Navette B	45 530	46 381	-851	45 530	-1
Navette C	64 695	42 302	22 393	53 109	11 586
Navette D	88 863	90 408	-1 545	88 812	51
Navette E	10 714	0	10 714	0	10 714
Navette F	107 044	106 353	691	117 467	-10 424
Navette G	66 526	68 290	-1 764	66 850	-324
Navette H	126 252	126 663	-411	126 181	71
Navette I	112 800	114 756	-1 956	112 733	67
Bus de Nuit	16 938	15 719	1 219	18 445	-1 507
Kms à vide	249 344	126 710	122 634	234 239	15 105
Kilomètres sous traités	78 460	159 988	- 81 528	80 768	- 2 308
Ligne 6	11 567	11 930	-363	11 884	-317
TAD	11 753	105 724	-93 971	16 627	-4 874
TPMR	16 962	42 334	-25 372	17 933	-971
Kms à vide	38 178	0	38 178	34 323	3 855
Kilomètres circuits scolaires (4 mois)	153 497	129 668	23 830	-	153 497
Kms commerciaux	80 738	86 445	-5 707	0	80 738
Kms à vide	72 759	43 223	29 537	0	72 759
Total	1 820 137	1 712 297	107 841	1 644 675	175 463



En 2017, les kilomètres parcourus se sont élevés à plus de 1,8 million, ce qui est légèrement supérieur aux engagements du contrat.

Après la forte augmentation observée en 2016 liée à la mise en place du nouveau réseau Baïa, l'offre kilométrique a été contenue cette année : +1.3 % de hausse entre 2016 avec 1 644 675 kms totaux et 2017 avec 1 666 640 kms totaux hors scolaires.

A noter qu'en 2016, les services scolaires n'étaient pas intégrés en exploitation au réseau Baïa et donc les kms étaient nuls.

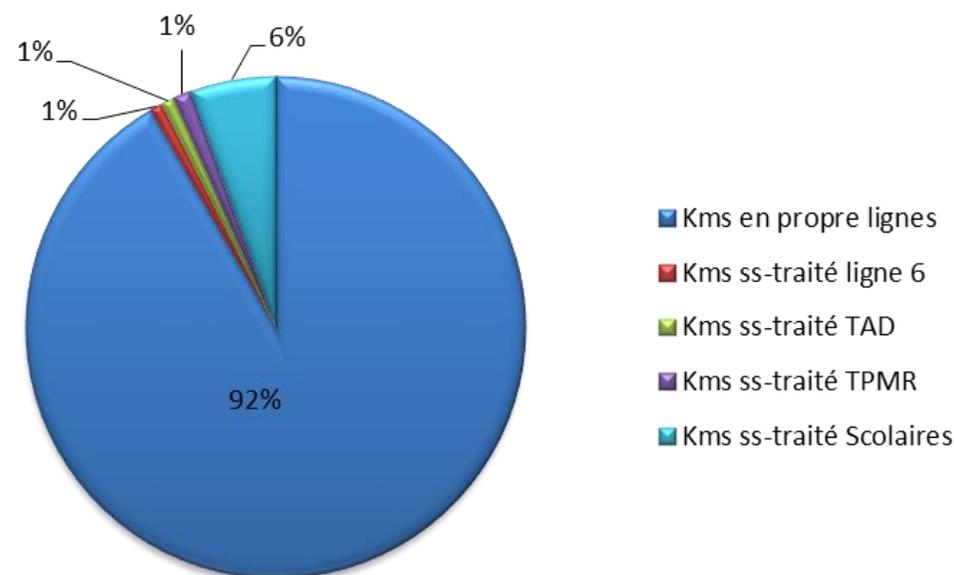
Les écarts importants :

- +165 539 kms ont été réalisés en propre par rapport à la DSP et plus de 24 000 kms par rapport à 2016. Cet écart est issu des modifications calendaires entre les 2 années mais aussi des modifications d'offre réalisées courant 2017 ;
- - 81 528 kms sous-traités principalement sur les services TAD et TPMR. **L'écart est majoritairement constaté sur le TAD et nous sommes en réflexion sur l'évolution de ce service pour accroître sa popularité et son utilisation ;**
- + 23 830 kms scolaires parcourus en 2017 (4 mois seulement) en raison de la nécessité de revoir certaines hypothèses quant à la capacité de charge sur les circuits. Nous avons opté pour un maintien de l'existant et n'avons pas opéré les mutualisations envisagées en 2015.

> Répartition du kilométrage par type de service

Les lignes régulières (lignes 1 à 8 et navettes A à I) et estivales (ligne 6) ont généré, en 2017, près 93% des kilomètres. L'offre scolaire ne représente que 6% des Kms commerciaux mais n'est présente que sur les 4 derniers mois de l'année.

Répartition du kilométrage par type de lignes en 2017



Nous vous proposons ici un focus sur les écarts significatifs des lignes principales entre 2016 et 2017 :

- La ligne 1 compte 5 655 kms de moins. Cela correspond à un effet calendaire majeur sur les vacances de printemps 2017. La zone A a été la dernière par conséquent l'extension aux plages et le fonctionnement le dimanche ont débuté 2 semaines plus tard ;
- La ligne 2 a parcouru 1 006 kms de moins en raison de la mise en place d'un terminus partiel en été au niveau de la gare SNCF de La Teste de Buch au lieu du CCAS Brameloup ;
- La ligne 8 a généré 1 409 kms de plus qu'en 2016. Ceci vient de la mise en place de l'avenant 4 et du changement de parcours à compter du 4 septembre ;
- La navette A a parcouru 2 728 kms de plus en raison de son extension tout au long de 2017 sur la place de Verdun depuis la gare SNCF ;
- La navette C a parcouru 11 586 kms de plus en raison de la mise en place de l'avenant 2 à compter du 2 janvier proposant ainsi la desserte de 2 quartiers supplémentaires ;
- Les kms générés sur la nouvelle navette estivale E sont équivalents aux kms en moins sur la navette F. En effet, durant les 2 mois d'été un véhicule de la F bascule sur la E dans une enveloppe kilométrique équivalente ;
- Le bus de nuit a généré 1 507 kms de moins en raison de la répartition et du nombre de samedi de l'année (jours fériés ou non).

> Des kilomètres haut-le-pied stables

Le volume de kilomètres haut-le-pied ou à vide (HLP) et leur part dans le kilométrage total est resté stable entre 2016 et 2017 avec, respectivement, 15% et 15.7%.

L'écart constaté entre les prévisions de la DSP (9% de kms à vide) et le taux réellement constaté est expliqué par une stratégie d'entreprise différente.

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

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

Les événements ayant des conséquences sur le kilométrage réalisés ont été nombreux mais leur poids cumulé dans le kilométrage parcouru est limité et difficilement quantifiable.

Trois types d'événements ont marqué l'année :

- Les déviations prévues ou non du fait des travaux, accidents routiers,
- Les retards en ligne (notamment sur les lignes 4 et 7 l'été),
- Les pannes de véhicules en ligne notamment sur les véhicules Dietrich et électriques.



La fréquentation

Le réseau Baïa continu de progresser depuis son lancement en janvier 2016. La fréquentation 2017 est de 1 347 717 voyageurs contre 1 117 445 voyageurs en 2016 soit une augmentation de plus de 20%.

Fréquentation du réseau par ligne en 2017, en nombre de voyages

Services	Intitulé	Fréquentation annuelle			Ratio V/K	
		2017	2016	Evolution 2017/2016	2017	2016
1	Arcachon Gare – Dune du Pilat – Plages Océanes	170 409	125 156	36.1%	1,30	0,91
2	CCAS Brameloup – Gare La Teste – Marie du Pyla – Plages Océanes	16 107	13 756	17.0%	0,31	0,26
3	Arcachon Gare – Pôle de Santé	300 407	239 581	25.4%	2,07	1,65
4	Gare de La Teste – Médiathèque	137 321	112 588	21.9%	1,23	1,01
5	Gare de Biganos – Pôle de Santé	23 739	19 196	23.7%	0,32	0,26
6	Le Teich – Plages Océanes (en été seulement)	6 453	5 545	16.4%	0,56	0,47
7	Arcachon Gare – Pôle de Santé	59 476	49 354	20.5%	0,92	0,77
8	La Teste Miquelots – Gare du Teich (sauf l'été)	10 457	8 212	27.3%	0,18	0,15
Total Lignes		724 369	573 387	26.3%	1.12	0.88
A	Arcachon Gare – quartier Moulleau	92 423	78 151	18.3%	1,49	1,32
B	Arcachon Gare – ville d'hiver	46 228	38 497	20.1%	1,02	0,85
C	Arcachon Gare – quartier Aiguillon	193 009	168 563	14.5%	2,98	3,17
D	Gare de La Teste – quartier Miquelots	4 317	3 295	31.0%	0,05	0,04
E	Gujan – 7 ports (en été seulement)	141	0	NC	0,01	NC
F	Gare de La Hume – Gujan centre – Médiathèque	55 491	53 002	4.7%	0,52	0,45
G	Le Teich (tous quartiers)	26 564	21 968	20.9%	0,40	0,33
H	Gare de la Teste – Cazaux	84 033	71 471	17.6%	0,67	0,57
I	Gare de La Teste – quartier Pinède de Conteau et ZI La Teste	5 224	2 197	37.8%	0,05	0,02
Total Navettes		507 429	437 143	16.1%	0.74	0.65
Total lignes et navettes		1 231 798	1 010 531	21.9%	0.92	0.76

Cette augmentation globale s'explique par :

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

Le ratio V/K traduit bien cette hausse, la fréquentation ayant progressé dans des proportions plus importantes que l'offre kilométrique.

Il passe donc, cette année, à 0,92 voyage par kilomètre contre 0,76 en 2016.

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

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

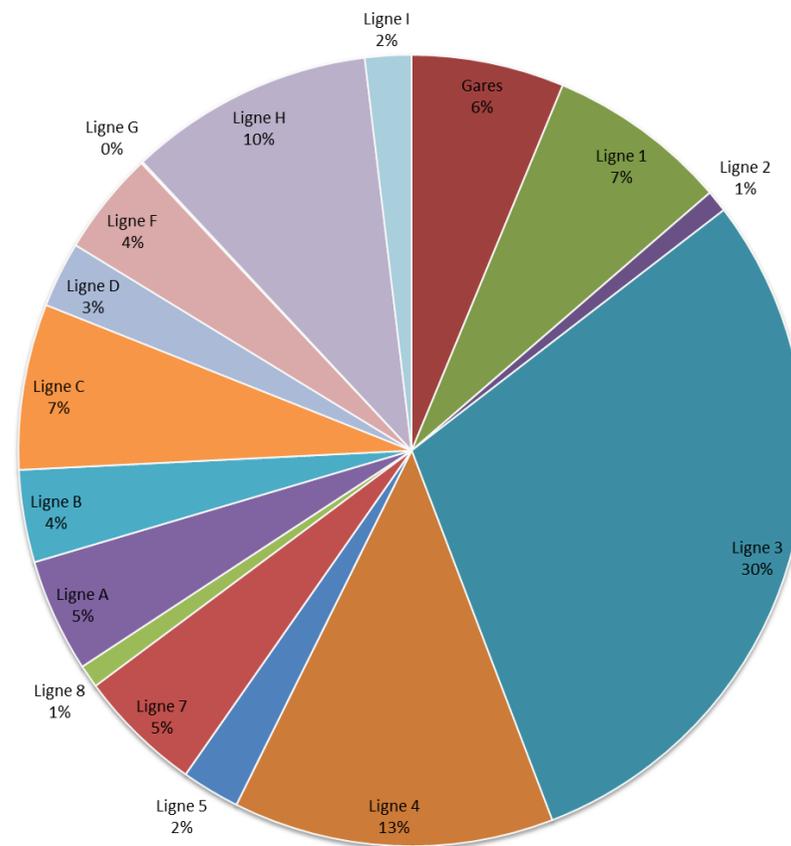
? **Le ratio V/K... quelques explications**

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

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

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

Pourcentages des validations par lignes



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

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

- La ligne TER 32 de la SNCF qui permet la prise en compte des titres Baïa entre Arcachon et Le Teich. Cette ligne agit tel un mode lourd au sein du réseau Baïa ;
- Le TAD propose une offre sur-mesure mais limitée à 4 AR journaliers possibles et de la jonction Gare le matin ou le soir et s'adresse, via réservation, à une clientèle qui ne dispose pas de point d'accès au réseau régulier ;
- Le TPMR est destiné à une clientèle fragile qui, après accord de la commission, peut utiliser le service en porte à porte 6/7. Cette clientèle ne dispose pas de la même facilité de mouvement que la clientèle valide ;
- Le Bus de Nuit est gratuit et limité au 18-30 ans uniquement le samedi et sur inscription préalable ;
- Le bus de mer est déclenché en juillet et août uniquement et propose un trajet maritime entre Arcachon et Le Moulleau et est plus destiné à une clientèle loisir et ponctuelle.

Services	Fréquentation annuelle			Ratio V/K	
	2017	2016	Evolution 2017/2016	2017	2016
SNCF	98 250	87 872	11.8%	NC	NC
TAD	2 850	4 727	-38.7%	0.24	0.28
TPMR	3 270	3 092	5.8%	0.19	0.17
Bus de nuit	2 199	2 846	-22.7%	0.13	0.15
Bus de mer	9 350	8 377	11.6%	NC	NC
Totaux	115 919	106 914	NC	NC	NC



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

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

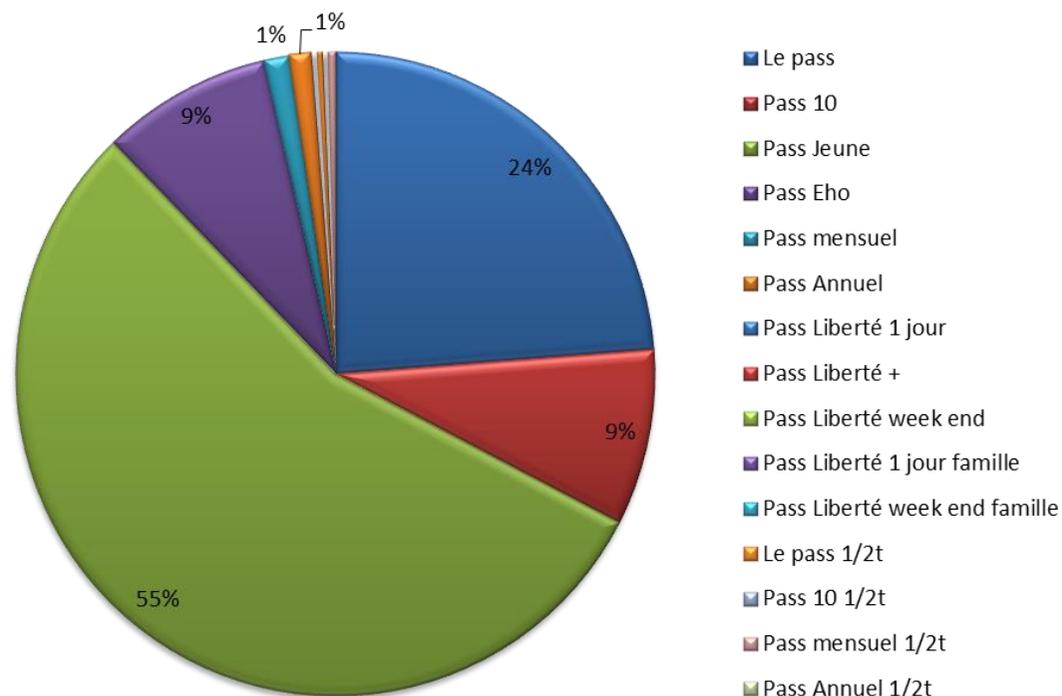
Ceci, conjugué à la liberté de voyages liée au Pass Jeunes ne permet pas de savoir la fréquentation purement scolaire des circuits. Les voyages sont donc répartis dans les fréquentations des lignes Baïa.

> La fréquentation par titre de transport

En 2017, le profil des utilisateurs Baïa se confirme par rapport à ce qui est observée depuis le lancement :

- **Les Pass Jeunes pour les moins de 26 ans**, avec près de 730 000 voyages, génèrent 54% de la fréquentation totale du réseau. Leur part est en augmentation par rapport à 2016 (+31%).
Ils continuent d'utiliser le réseau essentiellement pendant l'année scolaire.
- **les voyageurs occasionnels**, qui utilisent des Pass One et journée, représentent 317 862 voyages soit 23.5% de la fréquentation totale en 2017.
Leur part est en augmentation depuis le lancement.

Répartition de la fréquentation par titre de transport, en 2017



? **Voyages réguliers, fréquents... quelques explications**

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

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

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

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

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

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

- les voyageurs occasionnels (Pass unitaire et journée) ou réguliers (Pass 10 voyage), qui génèrent près de 35% de la fréquentation totale du réseau, ont encore vu leur fréquentation augmenter par rapport à 2016 ;
- les abonnés, majoritaires sur le réseau, ont également enregistré une augmentation de leur fréquentation depuis 2016.

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

- l'acte d'achat d'un titre de transport est de plus en plus rationalisé : les clients s'orientent désormais vers le titre de transport qui, d'une part, répond le mieux à leurs besoins de déplacement et, d'autre part, s'avère le plus avantageux en termes de coût rapporté au nombre de voyages à effectuer ;
- les utilisateurs du réseau se sont bien approprié la gamme tarifaire et ils maîtrisent mieux les avantages des différents titres,
- l'utilisation des Pass Jeunes est plébiscitée par les moins de 26 ans pour sa souplesse et son coût faible à l'année. Les Pass Eho sont en retrait par rapport aux estimations car les voyageurs utilisent davantage les Pass 1 ou 10 voyages.

Evolution du nombre de voyages par titre de transport

		Réel 2017	DSP 2017	Réel 2016	Réel/DSP 2017	Réel 2017/16
Plein Tarif	Le pass	314 901	185 116	258 437	70%	22%
	Pass 10	116 907	128 254	94 826	-9%	23%
	Pass Jeune	729 900	1 064 487	556 680	-31%	31%
	Pass Eho	114 077	553 708	147 362	-79%	-23%
	Pass mensuel	17 192	40 028	14 935	-57%	15%
	Pass Annuel	14 900	10 618	19 867	40%	-25%
	Pass Liberté 1 jour	2 961	29 965	-	-90%	NC
	Pass Liberté +	168	581	375	-71%	-55%
	Pass Liberté week end	91	898	112	-90%	-19%
	Pass Liberté 1 jour famille	426	4 937	-	-91%	NC
Pass Liberté week end famille	24	1 938	-	-99%	NC	
1/2 Tarif	Le pass 1/2t	3 804	-	5 348	NC	-29%
	Pass 10 1/2t	3 318	11 056	2 457	-70%	35%
	Pass mensuel 1/2t	5 133	10 250	5 249	-50%	-2%
	Pass Annuel 1/2t	5 090	-	-	NC	NC
TOTAL		1 328 892	2 041 836	1 105 645	-35%	20%

Les fréquentations 2017 sont en forte progression par rapport à 2016 avec plus de 20% de voyages en plus.

Les fréquentations 2017 sont toutefois très inférieures (-35%) aux prévisions réalisées lors de la consultation notamment sur les Pass Eho qui ne trouvent pas leur public et aussi une sur-estimation des Pass Jeunes. Ces Pass Eho ne sont pas générateurs de recettes élevées mais ont une clé de mobilité élevée ce qui explique que des fréquentations plus basses que prévues mais des recettes élevées.

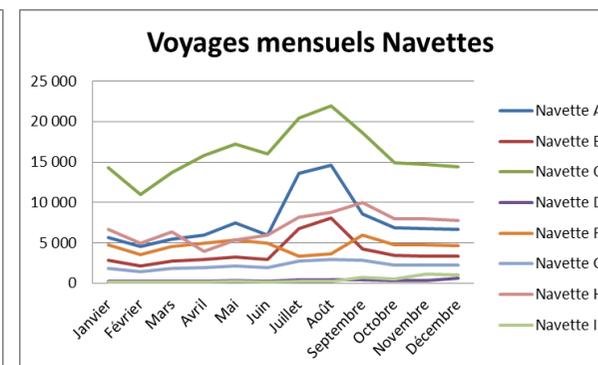
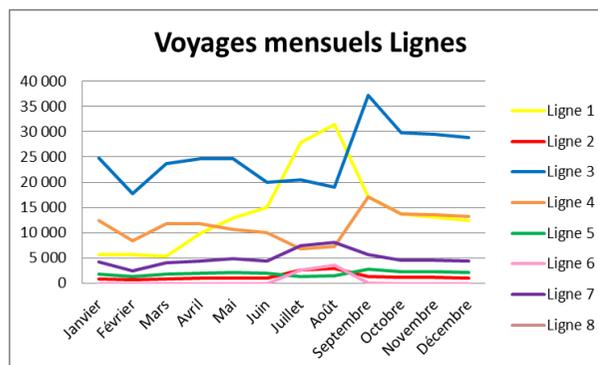
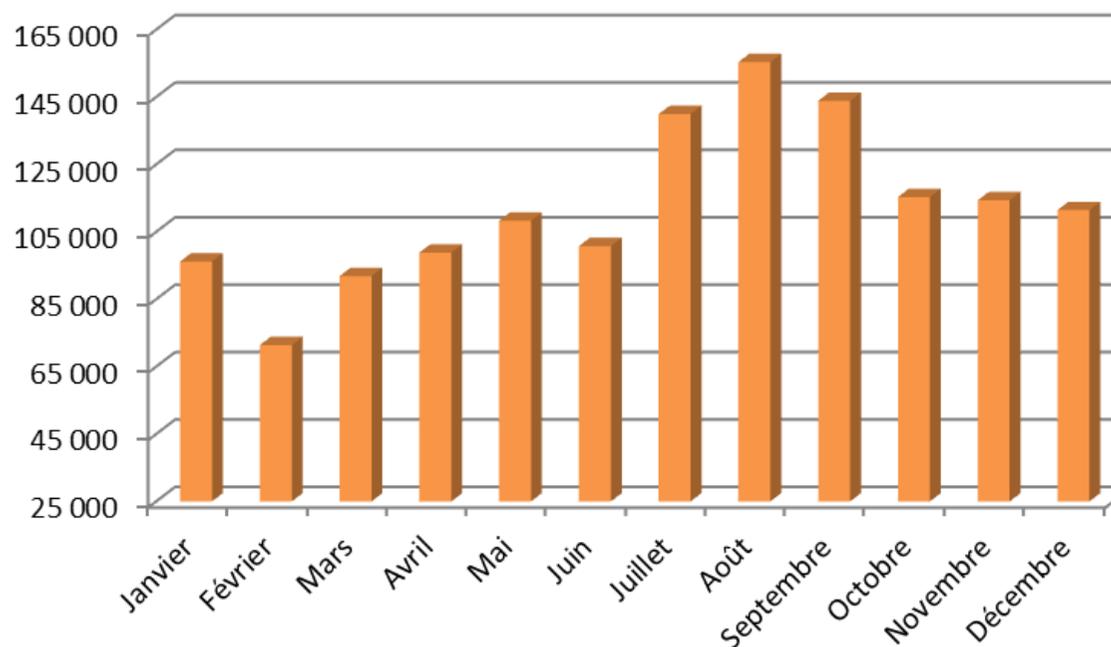


> La fréquentation par mois

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

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

Répartition de la fréquentation mensuelle 2017



Les recettes

Evolution des recettes par titre de transport entre 2016 et 2017 (en HT)

Produit	Recettes en € HT			Réel/DSP 2017	Réal 2017/16	R/V
	Réal 2017	DSP 2017	Réal 2016			
Le pass	275 532	140 608	246 130	+95%	+12%	0,87
Pass 10	80 973	77 934	72 248	+3.9%	+12%	0,69
Pass Jeune	190 524	194 466	133 360	-2.1%	+43%	0,26
Pass Eho	22 473	63 087	22 980	-64.4%	-2%	0,20
Pass mensuel	12 935	26 420	12 360	-51.1%	+5%	0,75
Pass Annuel	10 909	5 080	11 920	+114.7%	-8%	0,73
Pass Liberté 1 jour	2 288	20 484	0	-89%	NC	0,77
Pass Liberté +	262	264	644	-1%	-59%	1,56
Pass Liberté week end	59	511	80	-88.5%	-26%	0,65
Pass Liberté 1 jour	305	1 968	0	-84.6%	NC	0,72
Pass Liberté week end	14	643	0	-98%	NC	0,58
Le pass 1/2t	1 647	0	2 547	NC	-35%	0,43
Pass 10 1/2t	1 149	3 359	936	-66%	+23%	0,35
Pass mensuel 1/2t	1 491	3 503	2 172	-58%	-31%	0,29
Pass Annuel 1/2t	1 527	0	110	NC	+1 388%	0,30

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

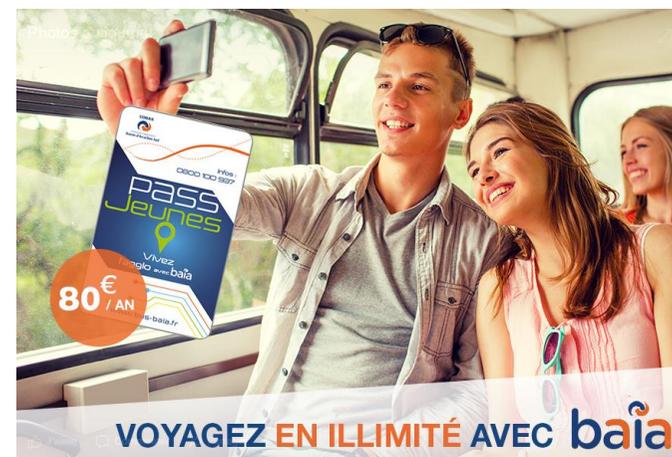
En 2017, les recettes totales du réseau se sont élevées à 602 086 € HT, soit une augmentation de 28.3% par rapport à 2016 (469 295 €HT).

Elles sont supérieures aux recettes prévues lors de la DSP de plus de 11.7% (539 418 € HT).

Le ratio R/V s'établit à 0,45 sur le réseau.

Ratios R/V prévu et réel en 2017

	Prévu	Réel	Différentiel
Recettes HT	539 418 €	602 086 €	+ 62 668 €
Fréquentation	2 041 836 voy.	1 347 717 voy.	- 694 119 voy.
Ratio R/V	0,27	0,45	+0,18

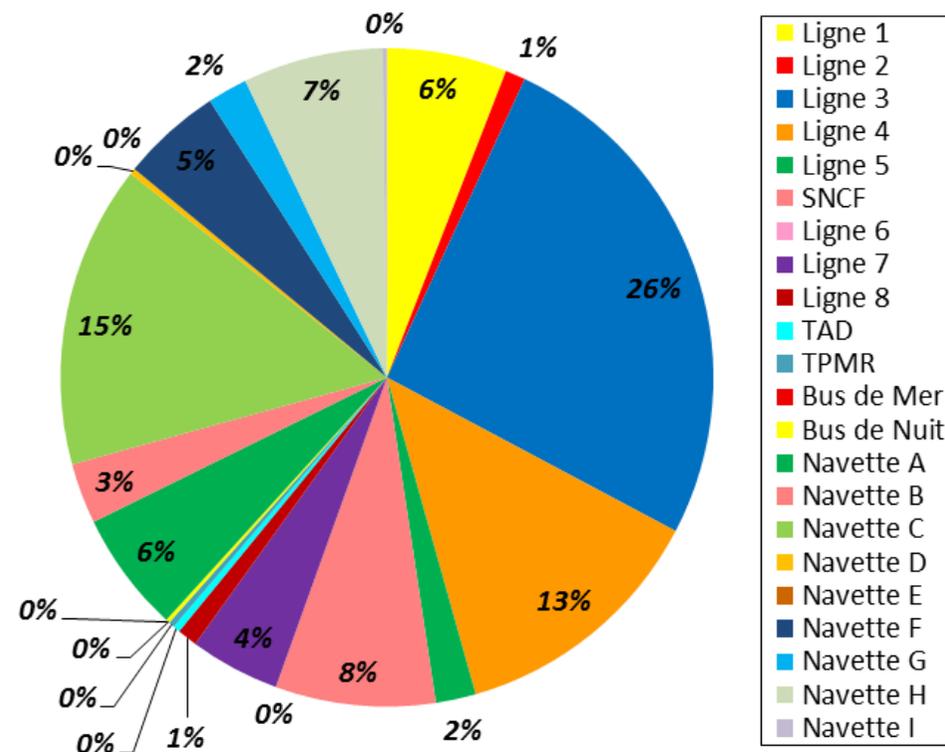


? Le ratio R/V... quelques explications

Le ratio R/V mesure la recette moyenne générée par un voyage.

> Les recettes par ligne du réseau

En 2017, les recettes par ligne sont visibles ci-contre :



> La répartition des recettes par usage

Depuis 2017, l'ensemble des recettes progresse nettement.

Usage fréquent : 239 859 €HT

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

Ils sont en forte hausse par rapport à 2016 (176 316 €HT) avec plus de +36.1%.

Usage régulier : 82 122 €HT

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

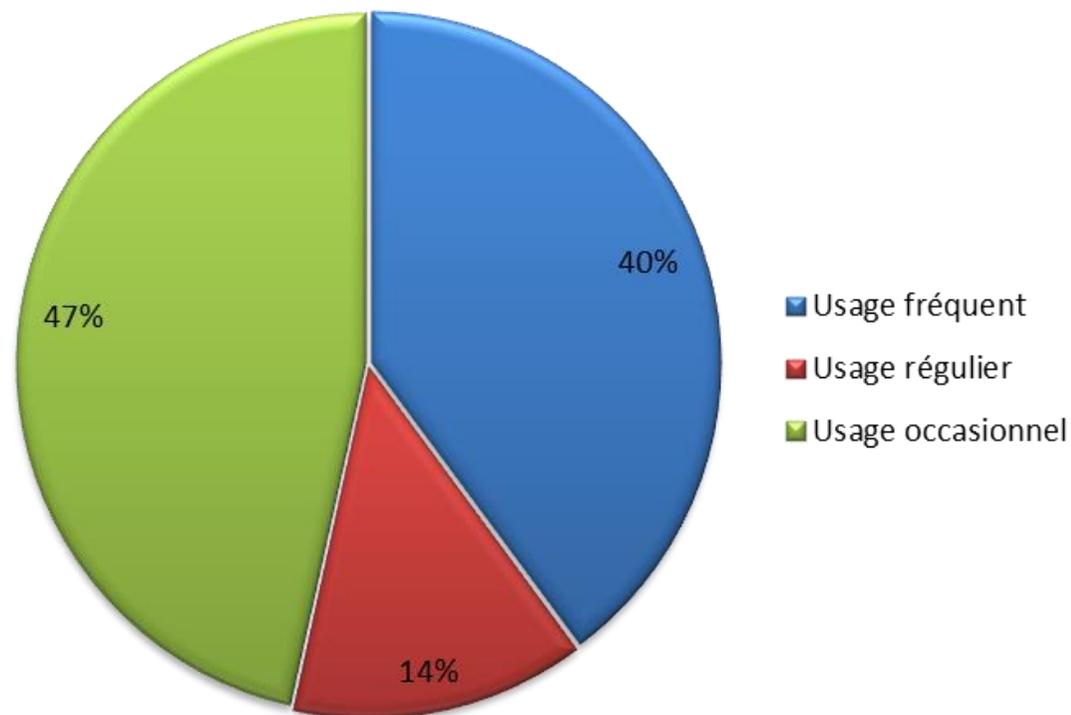
Ils sont en forte hausse par rapport à 2016 (65 240 €HT) avec plus de +25.9%.

Usage occasionnel : 280 107 €HT

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

Ils sont en forte hausse par rapport à 2016 (227 739 €HT) avec plus de +23%.

Répartition des recettes par usage en 2017



Les tarifs

En 2017, les tarifs des titres de transport sont restés identiques à ceux de 2016.

Gamme tarifaire Baïa en vigueur en 2017

Grille tarifaire

À chacun
son titre
de transport

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

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

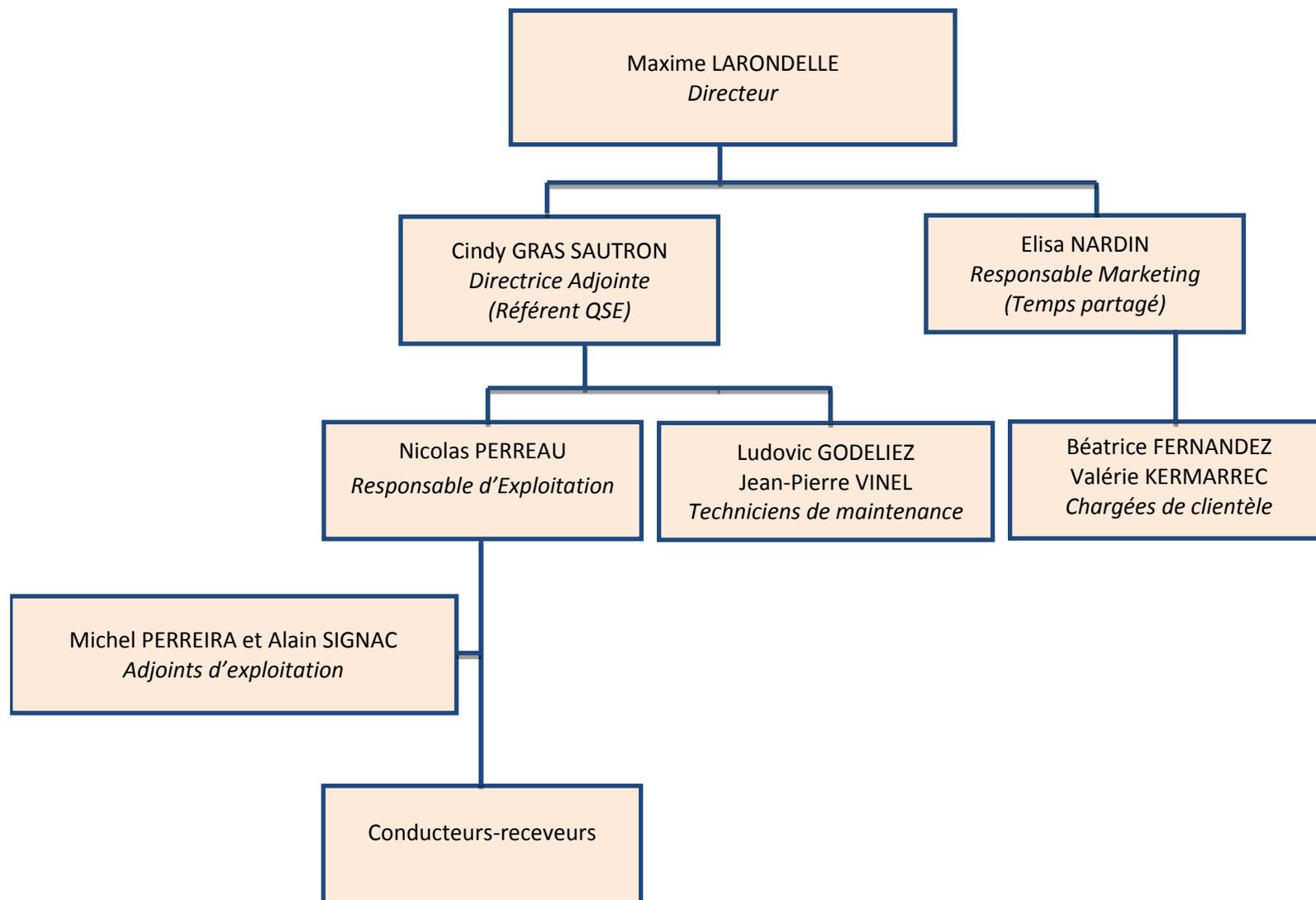
Titres tout public			
Titre de transport	Tarif	Validité	Lieu de vente
* Le Pass	1 €	Valable 1 heure, avec correspondance (sauf retour)	Auprès du conducteur
* Pass 10	8 €	10 tickets valables 1 heure, avec correspondance (sauf retour)	Chez les Relais baïa et à la Boutik' baïa
* Pass mensuel	24 €	Valable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

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

Chapitre

Exploitation

L'organisation fonctionnelle de Transdev Bassin d'Arcachon



Les ressources humaines

L'organisation mise en place en 2016 a été reconduite en 2017 avec 2 nouveautés :

- Un service Marketing et Communication (50%) qui a intégré la gestion des personnels de la Boutik Baïa pour être plus réactif et aussi assurer un lien plus fort entre les innovations et les clients.
- Un deuxième mécanicien a intégré la structure compte tenu de la charge de travail et du parc grandissant.

Le délégué, Transdev Bassin d'Arcachon, employait, au 31 décembre 2017, 58 ETP, dont 51 conducteurs.

Les entreprises sous-traitées comptent quant à elles pour :

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

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

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

Répartition du personnel par poste au 31 décembre 2017 en ETP

Postes	TBA
Maîtrise	1
Employés	6
Ouvriers	51
TOTAL	58



> L'absentéisme

Evolution de l'absentéisme entre 2016 et 2017

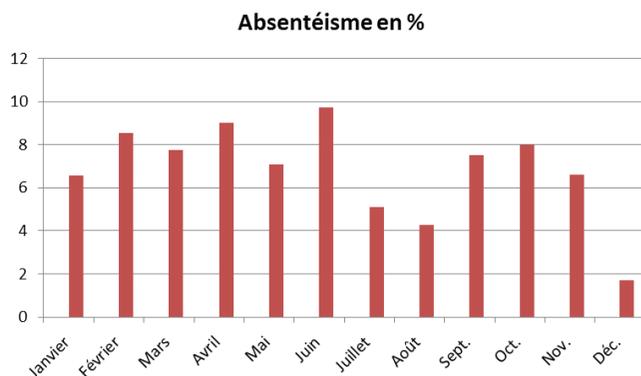
	2017				2016				Evolution 2017/2016			
	Total	dont longue maladie	Dont courte maladie	dont accidents du travail	Total	dont longue maladie	dont courte maladie	dont accidents du travail	Total	dont longue maladie	dont courte maladie	dont accidents du travail
En jours	1 431	593	619	219	2 002	467	952	583	-28.5%	+27%	-35%	-63%
En ETP	3.9	1.7	1.6	0.6	5.5	2.6	1.3	1.6	-29%	-35%	+23%	-64%
En %	6.82%	NC	2.91%	NC	10.18%	NC	5.10%	NC	-33%	NC	-43%	NC

En 2017, le nombre de jours d'absence sur le réseau a fortement baissé en rapport avec 2016.

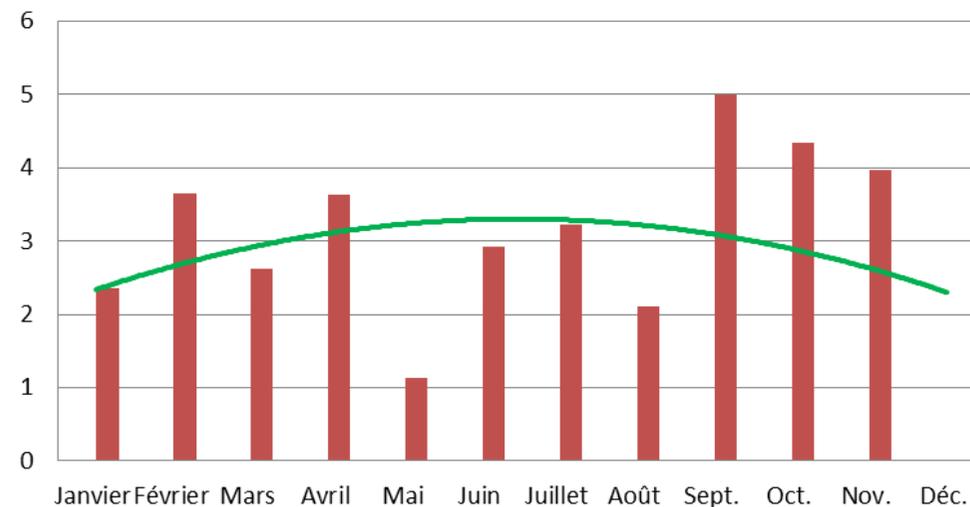
La politique de proximité débutée en 2016 porte ses fruits et l'ambiance au sein de l'équipe est améliorée. La stratégie de réunir l'ensemble des salariés sur un même lieu au sein d'un seul réseau est efficace.

3 salariés étaient en arrêt ou AT longue durée mais deux ont été licenciés pour inaptitude sur le deuxième semestre.

Par ailleurs, les absences maladie de courtes durées sont en forte baisse (-35%) et ceci est dû au dialogue social et à la co-construction de l'exploitation.



Absentéisme hors AT et Longue maladie en %



La politique formation

En 2017, nous avons poursuivi les formations initiées depuis 2015 dans un souci de maintien des connaissances pour le personnel et dans le respect des obligations légales, telle la FCO ou les formations à la relation clients.

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

- De la sécurité avec des formations SST, gestes et postures et secourisme adapté au risques routiers,
- de la fraude avec la formation de 4 personnels de conduite qui sont désormais assermentés à la prise d'identité et à la verbalisation,
- la conduite de véhicules lourds avec 3 personnes formées au permis D parmi les personnels sédentaires.

Formations proposées en 2017

Formation salariés	Nombre	
	de salariés	d'heures
FCO	5	175
Relation client	19	133
SST	6	84
Gestes et postures	4	28
Secourisme	4	16
Permis D	3	210
MOVE	2	14
Total	43	660

La sécurité sur le réseau

> Les incidents sur le réseau

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

Un individu a été cependant exclu du réseau pour une tentative de vol de caisse conducteur à Arcachon en décembre 2016. Il sera jugé en 2018 et nous ne demanderons pas de sentence plus lourde que cette exclusion du réseau.

2 autres cas d'incivilité marqués ont eu lieu en gare d'Arcachon avec deux jeunes de Cazaux. Aucune poursuite n'est en cours si ce n'est que la Police Nationale a pris notre plainte et nous informera en temps voulu des suites données.

> Les accidents sur le réseau

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

Au titre de l'année 2017, le critère accidentologie n'a pas déclenché de bonus aux salariés et un plan d'amélioration est en cours de déploiement au sein de l'entreprise en lien avec les services régionaux Transdev. Un nouvel outil est en cours de mise en place : Interframe.

La lutte contre la fraude

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

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

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

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

A ce jour quelques rappels à l'ordre ont été fait aux clients afin qu'ils se mettent en règle mais aucun PV n'a été dressé. La fraude du réseau est principalement une fraude non volontaire de type « oubli de carte » ou encore « date limite dépassée ».

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

Ceci est également vérifié par des enquêteurs mystères d'une société extérieure (SCAT). Aucune défaillance n'a été relevée en 2017 sur ce point.

Exemple de planning de contrôle

Calendrier des contrôles clients

Année 2017 - juillet à décembre

Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
1 S	1 M AM Zone 2	1 V	1 D	1 M	1 V
2 D	2 M	2 S	2 L	2 J	2 S
3 L	3 J	3 D	3 M AM Zone 3	3 V	3 D
4 M	4 V	4 L Matin Zone 1 AM Scolaire	4 M	4 S	4 L Matin Zone 4
5 M	5 S	5 M	5 J	5 D	5 M
6 J	6 D	6 M	6 V	6 L Matin Zone 3 AM Scolaire	6 M
7 V	7 L	7 J	7 S	7 M	7 J
8 S	8 M AM Zone 4	8 V	8 D	8 M	8 V
9 D	9 M	9 S	9 L	9 J	9 S
10 L	10 J	10 D	10 M	10 V	10 D
11 M	11 V	11 L	11 M AM Zone 1	11 S	11 L
12 M AM Zone 1	12 S	12 M	12 J	12 D	12 M
13 J	13 D	13 M Matin Zone 4 AM Scolaire	13 V	13 L	13 M AM Zone 2
14 V	14 L	14 J	14 S	14 M	14 J
15 S	15 M	15 V	15 D	15 M Matin Zone 2 AM Scolaire	15 V
16 D	16 M	16 S	16 L	16 J	16 S
17 L	17 J Matin Zone 2	17 D	17 M AM Zone 4	17 V	17 D
18 M Matin Zone 3	18 V	18 L	18 M	18 S	18 L
19 M	19 S	19 M	19 J	19 D	19 M Matin Zone 3
20 J	20 D	20 M	20 V	20 L	20 M
21 V	21 L	21 J	21 S	21 M	21 J
22 S	22 M	22 V Matin Zone 1 AM Scolaire	22 D	22 M	22 V
23 D	23 J	23 S	23 L	23 J AM Zone 4 + Scolaire	23 S
24 L	24 M	24 D	24 M	24 V	24 D
25 M	25 V	25 L	25 M	25 S	25 L
26 M	26 S	26 M AM Zone 3 + Scolaire	26 J Matin Zone 2	26 D	26 M AM Zone 1
27 J	27 D	27 M	27 V	27 L	27 M
28 V Matin Zone 4	28 L AM Zone 3	28 J	28 S	28 M	28 J
29 S	29 M	29 V	29 D	29 M	29 V
30 D	30 M	30 S	30 L	30 J Matin Zone 1 AM Scolaire	30 S
31 L	31 J	31 M	31 M	31 D	31 D

Zone 1 - ARCACHON	Lignes : 1 - 3 - 7 - A - B - C	Scolaires - ARCACHON
Zone 2 - LA TESTE	Lignes : 2 - 3 - 4 - 5 - 7 - 8 - D - H - I	Scolaires - LA TESTE
Zone 3 - GUJAN	Lignes : 4 - 5 - 7 - 8 - F	Scolaires - GUJAN
Zone 4 - LE TEICH	Lignes : 5 - 8 - G	Scolaires - LE TEICH

Légende

Les missions du contrôleur

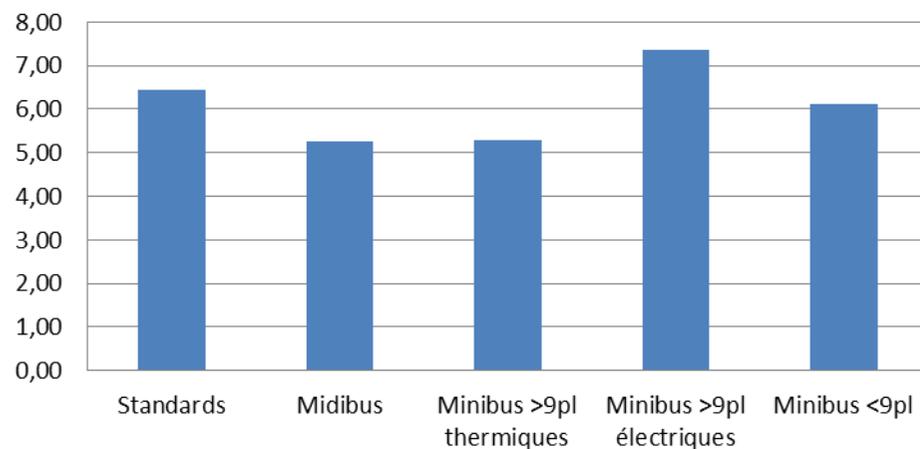
Elles se composent, entre autres :

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

Le parc de véhicules

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

Age moyen des véhicules au 31/12/2017



> le détail du parc Baïa par type de véhicules

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

Type	N° parc	Usage	Kms parcourus
Standard	9500	Lignes	34 098
Standard	9501	Lignes	48 632
Standard	9502	Lignes	54 214
Standard	9503	Lignes	55 366
Standard	9504	Lignes	66 670
Standard	9505	Lignes	77 797
Standard	9506	Lignes	79 691
Standard	9600	Lignes	73 573
Midibus	9520	Lignes	44 380
Midibus	9521	Lignes	53 116
Midibus	9522	Lignes	50 502
Midibus	9561	Lignes	66 046
Midibus	9562	Lignes	61 430
Midibus	9563	Lignes	37 749
Dietrich	8271	Lignes	52 088
Dietrich	8272	Lignes	44 287
Dietrich	8273	Lignes	58 501
Dietrich	8274	Lignes	56 924
Dietrich	8275	Lignes	34 375
Dietrich	8276	Lignes	57 048
Dietrich	8277	Lignes	34 399
Dietrich	8278	Lignes	17 244
Dietrich	8279	Lignes	17 661
Mercedes	9476	Lignes	504
Gruau	9411	Lignes	7 409
Gruau	9412	Lignes	10 417
Gruau	9414	Lignes	2
Gruau	9415	Lignes	9 878
Zeus	3400	Lignes A/C	11 352
Zeus	3401	Lignes A/C	-
Zeus	3402	Lignes A/C	6 830
Zeus	3403	Lignes A/C	3 516
Trafic	8301	relèves	5 213
Trafic	8302	dépannages	11 464
Trafic	8303	relèves	27 966
Trafic	8304	relèves	-
Boxer	8305	relèves et nuits	41 050
Boxer	8306	relèves et nuits	43 822

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

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

Type	N° parc	Usage	Kms parcourus
Standard	9511	réserve	19 079
Midibus	9523	réserve	25 599
Véhicel	755	Lignes	34 439
Véhicel	8263	Lignes	7 333
Dietrich	8268	Lignes	45 135
Dietrich	8269	Lignes	61 172
Clio		relèves	24 295
Berlingo		relèves	17 436

Ce parc est nécessaire et les kms parcourus par ces véhicules sont non négligeables avec plus de 234 000 kms totaux.

Les actions engagées pour le réseau :

- **Etude de remplacement des véhicules électriques pour lesquels les pièces détachées ne sont plus fabriquées par des véhicules thermiques ;**
- **Mise en vente progressive des Gruau prévue pour 2018 ;**
- **Mise en demeure de Dietrich pour fiabiliser les véhicules et contacts fréquents avec les techniciens FIAT. Une extension de garantie d'un an a été obtenue fin 2017.**

Le bilan environnemental

En 2017, La grande majorité du parc Baïa est dit propre et répond aux dernières normes en vigueur :

Nombre de véhicules par norme Euro en 2017

	Norme Euro 2	Norme Euro 3	Norme Euro 4	Norme Euro 5	Norme Euro 6	Total
Nbre véh.	0	4	4	3	16	27

Seuls les véhicules de plus de 9 places appartenant à la COBAS sont identifiés ici. Les Euro 3 sont des véhicules qui sortiront de l'exploitation progressivement à compter de 2018.

> Consommation de carburant

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

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

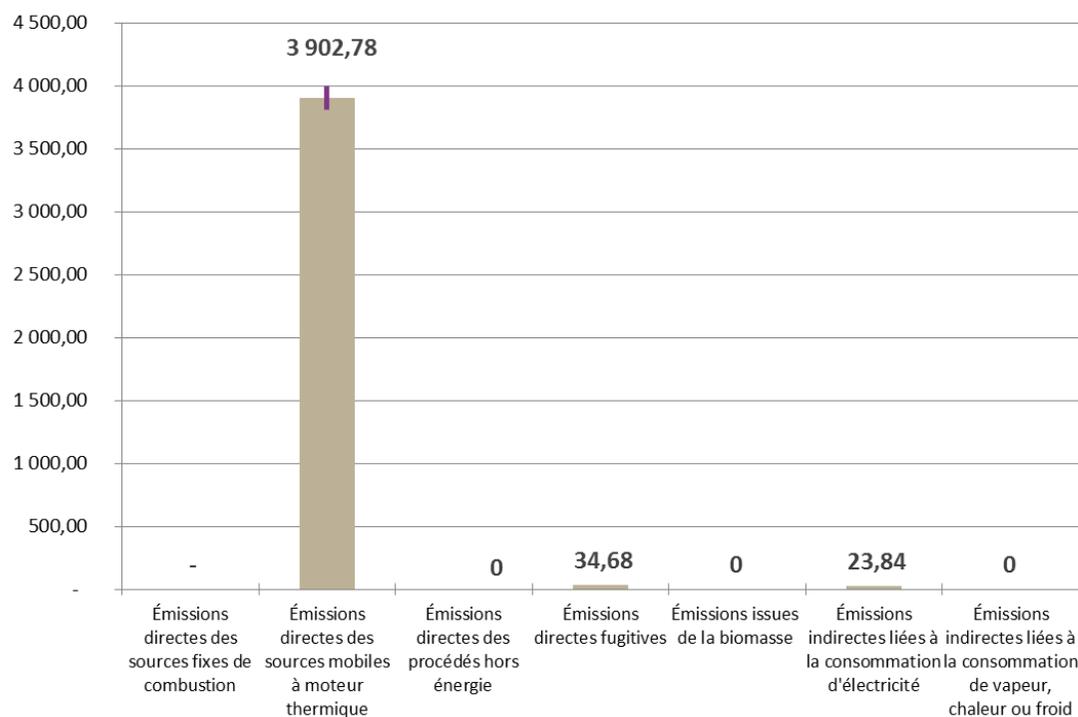
	2017	2016	Ecart
Minibus	12.57	11.86	+ 0.71
Midibus	30.20	30.67	- 0.47
Standard	35.38	34.69	+ 0.69

Les consommations sont en légère hausse mais restent dans les normes constatées sur ces types de véhicules.

> Bilan des Gaz à effet de serre (GES)

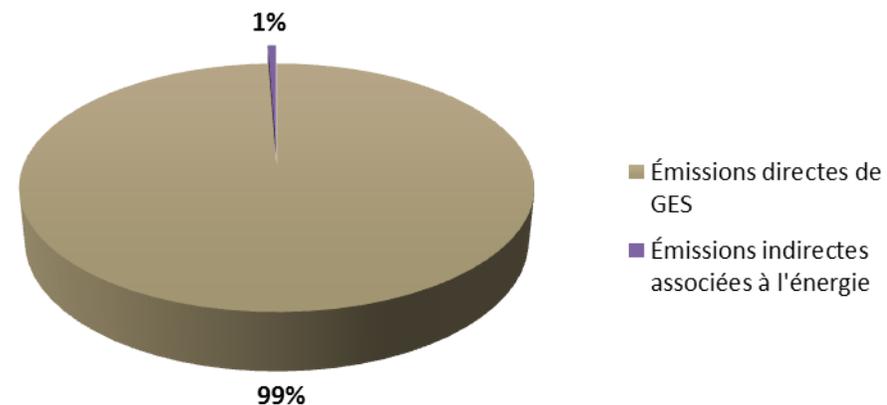
Nous avons réalisé une étude sur les rejets de notre activité et notamment les GES. La source principale de pollution de l'air reste majoritairement les véhicules et leur exploitation. L'étude est visible ici :

Émission de GES et incertitudes par poste réglementaire, en tCO2

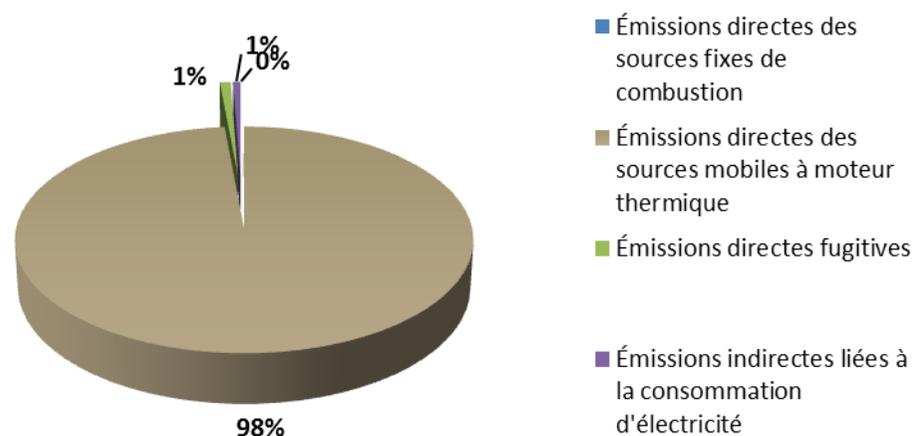


Le réseau Baïa a rejeté moins de 4 000 tCO2 au titre de l'année complète.

Émissions de GES par scope



Émissions de GES par poste

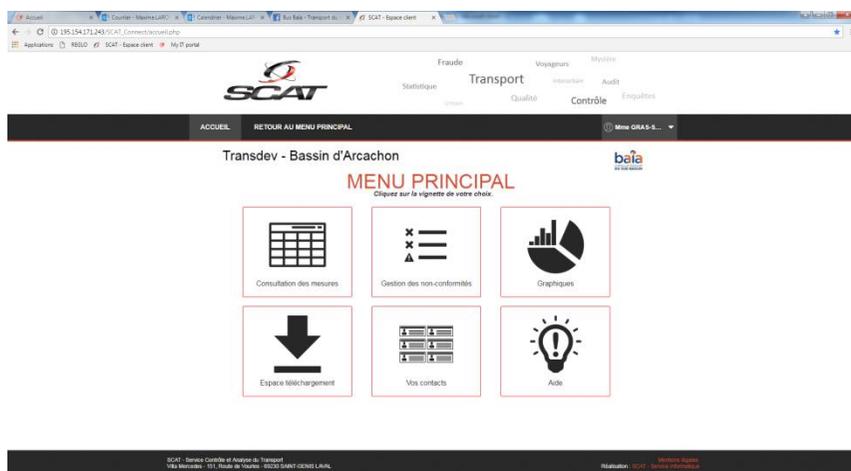


La qualité de service

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

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

- une **démarche en externe** qui comprend à la fois des contrôles conjoints et des contrôles effectués par la SCAT et commandités par Transdev Bassin d'Arcachon.
Cette démarche s'applique à l'ensemble du réseau (lignes régulières, estivales, secondaires et TAD, boutique...) et donne lieu à un **bonus / malus** en fonction des résultats obtenus tout au long de l'année.
- une **démarche interne à l'entreprise** qui repose sur des contrôles réalisés par les contrôleurs.
- une **démarche interne au groupe Transdev**, le label FACE. Elle repose sur un système interne de management de la qualité et sur un audit validé par le bureau Veritas.



> La démarche qualité externe

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

Au cours de l'année 2017, la SCAT a réalisé :

- 24 contrôles en agence commerciale, 3 non conformités ont été relevées portant sur une information erronée à la question posée ;
- 24 appels mystères, 6 conformités partielles ont été relevées et portaient sur une réponse imprécise ou jugée comme tel ;
- 89 parcours clients sur le réseau, 31 items ont été relevés en totalité. Le détail est visible ci-dessous :

Items	Nombre
Conduite	6
Girouettes	9
Fiches horaires	9
Regard et accueil	2
Valideur	3
Vente/contrôle	2
TOTAL	31

> La démarche qualité interne

En parallèle, Transdev Bassin d'Arcachon mène ses propres contrôles, afin de motiver le personnel de l'entreprise. Ces contrôles qualité reposent sur les critères définis dans la démarche conjointe CARA / TDRA et assurent une prime de 15 € par mois pour chaque salarié qui remplit les critères contrôlés.

Les résultats des contrôles qualité internes sont présentés chaque mois aux salariés par le biais de tableaux de bord.

Les résultats obtenus pour 2017 sont les suivants :

Familles / Critères	Niveau d'exigence	T1	T2	T3	T4	Moyenne annuelle
Ponctualité (heures de pointe)	90%	95%	92%	91%	92%	93%
Ponctualité (heures creuses)	95%	97%	95%	96%	96%	96%
La qualité de la réalisation de la desserte	95%	95%	97%	98%	97%	97%
Informations aux arrêts	95%	100%	100%	100%	100%	100%
Etat du véhicule	95%	100%	97%	100%	100%	94%

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

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

Indicateur	Objectifs	Le trimestre précédent	Les chiffres du trimestre	Résultats	Commentaires
Ponctualité Heure de pointe	90%	91%	92%		La ponctualité aux heures de pointe est en hausse par rapport au trimestre précédent malgré de nombreuses déviations sur le bassin. En cas d'avance, il faut veiller à réguler aux arrêts de régulation.
Ponctualité Heure creuse	95%	96%	96%		La ponctualité en heures creuses reste inchangée par rapport au trimestre précédent. Comme en heures de pointe, il est impératif de réguler aux arrêts de régulation en cas d'avance.
Respect des parcours	95%	98%	97%		Si une légère baisse ce trimestre est constatée, le taux de respect des parcours reste satisfaisant. Il faudra cependant prévenir l'exploitation lorsqu'un arrêt n'a pas été desservi (sauf si déviation).
Information aux arrêts	95%	100%	100%		L'uniformisation de l'information aux arrêts de bus permet de remplir nos objectifs. Il faut continuer à informer l'exploitation si vous remarquez des avaries sur les affichages.
Véhicules	95%	100%	100%		En dépit du mauvais temps, les véhicules sortent propres du dépôt. Pour le trimestre suivant, il faudra bien veiller au respect des procédures (notamment concernant l'affichage des fiches horaires et des thermomètres).

Calendrier théorique des contrôles de qualité terrain

Année 2017 - Trimestre 4

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

*Des contrôles de qualité seront aussi effectués en complément lors des contrôles clients "anti-fraude"

**Les points d'arrêts sont contrôlés lors des contrôles fraudes et lorsque nous y mettons des informations clients

***En parallèle, nous effectuons des contrôles qualité à partir du SAE

Au titre de l'année 2017, tous les engagements ont été respectés et aucune pénalité n'a été appliquée.



Focus sur les réclamations

En 2017, le réseau Baïa a traité 47 réclamations, contre 48 en 2016.

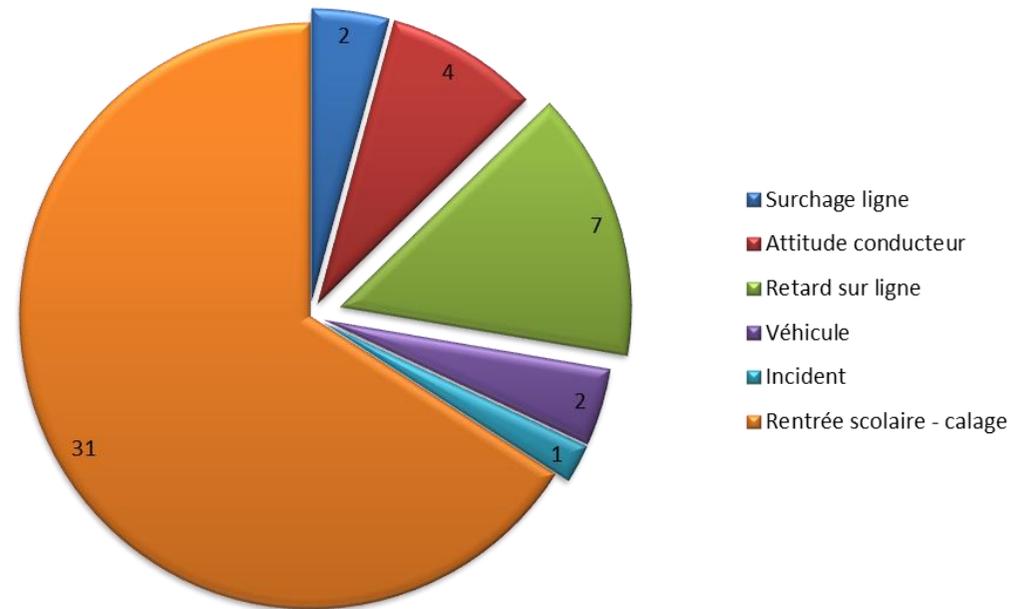
Pour la première année, le site internet devance le téléphone pour déposer une réclamation. Quant au passage en Boutique et au courrier, ils sont exceptionnels.

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

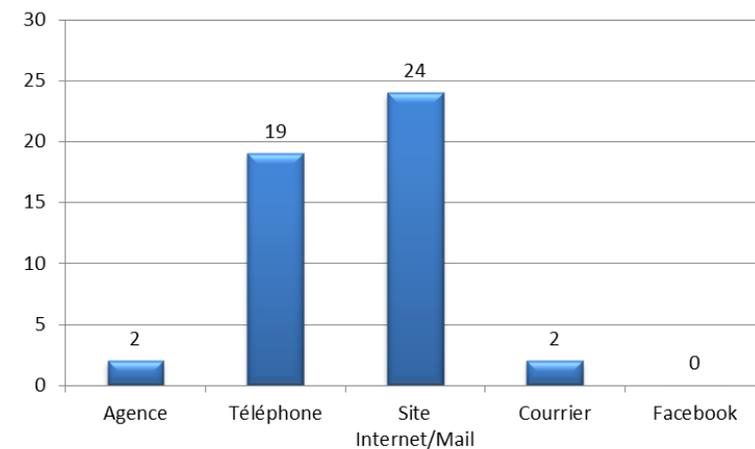
Les principaux thèmes abordés concernent essentiellement des problèmes portant sur :

- Les services scolaires et le calage des horaires lorsque la SNCF nous contraint à refaire une exploitation en cours de période. Ces réclamations paraissent nombreuses (31 cas en 2017) mais sont en fait souvent liées à 1 ou 2 sujets qui sont vite corrigés ;
- La ponctualité et principalement le retard sur l'horaires est la deuxième source de réclamation avec 7 cas en 2017 ;
- Enfin le troisième évènement est l'attitude conducteur ou la conduite pour 3 cas sur l'année en cours.

Motifs des réclamations reçues en 2017

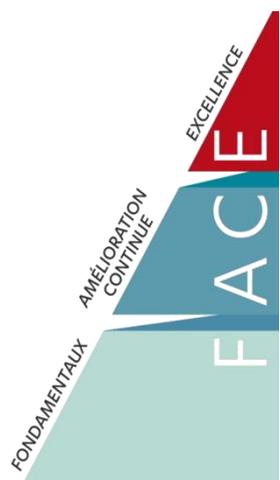


Mode de réception des réclamations reçues en 2017



> FACE, la labellisation interne du groupe Transdev

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



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

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

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

C'est le bureau Veritas qui audite les réseaux et qui décerne, quand les différents degrés de chaque niveau sont atteints, un label valable deux ans.

A l'issue de cette période, un nouvel audit est réalisé sur le réseau.

En complément, et afin de prouver que les engagements qualité, sécurité et environnement sont respectés, un audit de suivi a lieu chaque année.

Baïa, un réseau labellisé FACE qualité et sécurité !



FACE qualité

Baïa a obtenu le 1^{er} niveau de FACE qualité dès juin 2016.

Afin de conserver ce niveau, il a été à nouveau audité en novembre 2017 avec succès.



FACE sécurité

Pour la première fois, le réseau Baïa a été audité en 2016 afin d'obtenir le 1^{er} niveau du label Face Sécurité. Le label est obtenu sans réserve.

Chapitre

Actions commerciales

Le site internet

En 2017, le site web www.bus-baia.fr a continué à accroître sa fréquentation :

- **157 165 visites** (+31,55 % par rapport à 2016), et une moyenne de 177 utilisateurs actifs par jour (+ de 500 de juillet à septembre),
- **411 700 pages consultées** (+23,51 % par rapport à 2016) pour 78 870 visiteurs uniques.

En moyenne un visiteur a passé 2 minutes 34 secondes sur le site web et a vu 2,62 pages.

95% des connexions ont été enregistrées depuis la France. Les 5% restants concernent d'autres pays tels que l'Allemagne, l'Angleterre, l'Italie, la Belgique, l'Espagne, la Suisse, les Etats Unis ...

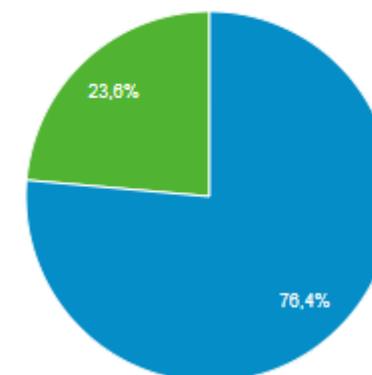
Top 3 des Régions :

1. **Nouvelle Aquitaine (53%)**
 - 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 (8%)
 - 1- Toulouse



■ New Visitor ■ Returning Visitor

1 janv. 2017 - 31 déc. 2017



76,4% des visiteurs n'ont consulté qu'une seule fois le site internet sur la période.

Les rubriques les plus consultées évoluent peu. On constate que **la page des horaires reste la plus consultée avec 29% des vues**, suivie par la page d'accueil (18%) et les titres et les tarifs (7%). Le calculateur d'itinéraire qui était la 3^{ème} page la plus visitée en 2016 passe en 4^{ème} position en 2017. Le passage en 3^{ème} position de la page titres et tarifs peut s'expliquer par le lancement de la Boutik'en ligne.

Les plans restent une rubrique attractive avec 4% des pages vues. De même pour la page des transports scolaires plébiscitée de juin à septembre (3% des vues).



Notre site web étant responsive, plus de 50% des connexions sont opérées sur mobile.



69% des sessions sur notre site web sont acquises depuis le moteur de recherche Google.

19% 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 :

- tvba.fr = 1,99%
- bing = 1,45%
- ladunedupilat.com = 1,17%
- latestedebuch.fr = 0.96%
- ...

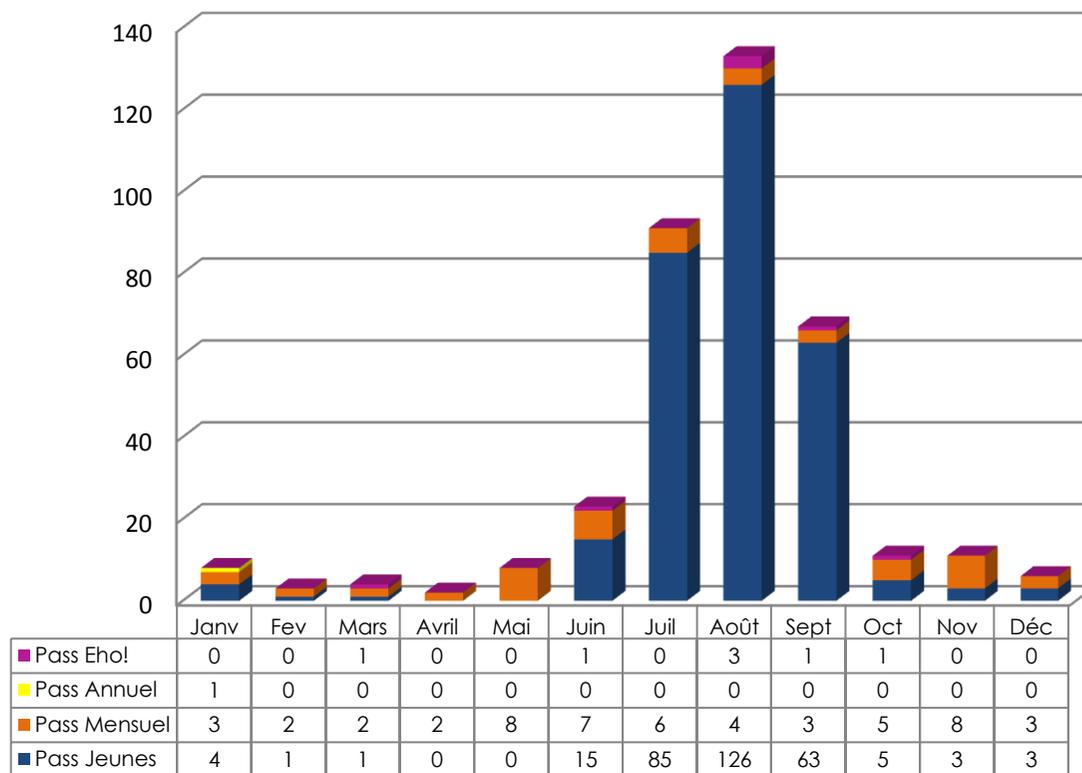
En janvier 2017, le site internet Baïa a été doté d'une e-Boutik' permettant aux clients qui ne souhaitent pas ou ne peuvent pas se déplacer en agence d'acheter leur abonnement sur le site internet et de le payer en ligne, en toute sécurité. Cette Boutik'en ligne permet également de maîtriser le flux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

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



La e-Boutik' compte des clients tout au long de l'année, et fonctionne très bien de juin à septembre notamment pour l'achat et le renouvellement des Pass Jeunes. En 2017, **367 abonnements** ont été vendus en ligne. 83% de ces abonnements sont des Pass Jeunes.

Répartition des achats d'abonnements en ligne par mois, en 2017

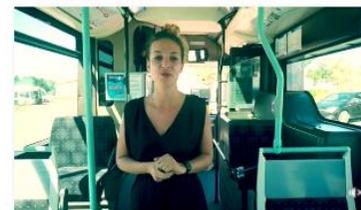


Facebook

La page Facebook continue sa progression avec **750 fans fin 2017, soit + 290 « like » par rapport à 2016 !**

Toutes les semaines, la page est alimentée 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.



Parler des événements locaux

Promouvoir le territoire

S'associer aux événements nationaux et tendances sociologiques

Partager les temps fort du réseau

Relayer les actions de promotions et communication du réseau



Une politique commerciale pour promouvoir les services Baïa

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

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

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

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

> **Visibilité Baïa** **Relai des informations et partenariats**

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



De plus, Baïa a rejoint la communauté de marque « Bassin d'Arcachon » et arbore fièrement la distinction « BA » sur son logo.

- Journée Portes Ouvertes Bassin Formation COBAS
- Rencontres de l'Emploi
- Salon Nautique d'Arcachon
- Vital Sport Décathlon



Insertion publicitaires et médias

En 2017, nous avons renouvelé notre présence dans le Guide du SIBA, Arcachon Guide, magazine du salon nautique, Sud Ouest ...

Ces insertions publicitaires permettent de mettre en avant nos titres de transports, nos services ...

Découvrez les nouveautés de l'été sur le réseau de transport Baïa

Bassin d'Arcachon - Vie locale Publié le 27 juin 2017 par Caroline Le Dali



À partir du 3 juillet 2017, Transdev, en charge des transports pour la COBAS, lance de nombreuses nouveautés pour répondre au mieux aux besoins des usagers. Ainsi vous pourrez découvrir la navette E qui dessert les 7 ports de Gujan, la navette G direction le Port de Teich et le Parc Ornithologique, la navette B qui vous offre une meilleure desserte de la Ville d'Hiver d'Arcachon, la ligne 6 depuis la Gare du Teich jusqu'à la Salle et encore la ligne 2 prolongée après la Mairie du Pilat jusqu'aux Plages Océanes.

Plus d'information : www.bus-baia.fr

De nombreux reportages ont été réalisés par la télévision locale TVBA pour présenter les nouveautés et actualités du réseau.

Une mini-série a également été réalisée en interne pour présenter les nouveautés.



De plus, nouveautés 2017, le réseau Baïa s'est exprimé à plusieurs occasions sur la Radio du Bassin d'Arcachon (nouveautés de l'été, coulisses de Baïa et semaine du développement durable)



Le Mag Agglo de la COBAS a également publié en février 2017, un bilan de l'année 2016, avec les chiffres clés de la première année du nouveau réseau.

Une lettre de la mairie de Gujan Mestras adressée à tous les habitants de la commune a également annoncé en mai les nouveautés.

> Conquêtes nouveaux clients et sensibilisation

Rencontres & Mailings « Nouveaux arrivants »

Nous avons sollicité toutes les mairies du territoire par courrier afin de leur proposer d'intervenir avec un stand mobilité lors de l'accueil des nouveaux arrivants dans les communes. Pour les mairies n'organisant pas ce type d'évènement, nous leur proposons toute la documentation nécessaire pour communiquer auprès de leurs habitants. Nous avons créé une pochette nous permettant de regrouper tous les dépliants horaires Baïa ainsi qu'un titre d'essai.

Egalement, nous leur rappelons à travers ce courrier que nous restons à leur disposition pour échanger au sujet de la mobilité avec tous les acteurs de leur commune.

De plus, tous les mois nous avons reçu les adresses postales de tous les nouveaux arrivants sur le territoire de la COBAS et Biganos.

Ainsi, nous leur envoyons un courrier présentant Baïa, accompagné d'un titre unitaire d'essai.

Nous avons envoyé 1 959 courriers en 2017, soit environ 163 courriers par mois. .

Stand mobilité centres commerciaux

Nous avons tenus en novembre et décembre, 3 stands mobilités (Leclerc d'Arcachon, Super U de Gujan Mestras et Leclerc de La Teste). A ces occasions, nous renseignons les personnes sur le réseau, les lignes et les titres de transports. Nous distribuons des bons de réductions à valoir sur des Pass 10 afin d'inciter à l'essai.



Les Aventures de Baïa

Les aventures de Baïa ont changé de format en 2017, avec des animations en deux temps. Elles se sont adressées comme les années précédentes aux classes de CM2 afin de sensibiliser les enfants à l'utilisation des transports en commun et aux respects des règles de sécurité avant le passage en 6ème.

Toutes les écoles primaires du Sud Bassin (17 au total) ont été invitées. 4 classes soit 111 élèves ont participé.



En classe, échange autour de la mobilité, des transports en commun et des règles de bonne conduites à bord des bus et car.

Cette intervention dans les établissements a duré 3h environ, ponctuée par un atelier pratique.

Un livret rappelant les bonnes pratiques et contenant également un petit jeu ainsi que le formulaire d'inscription au Pass Jeunes a été remis aux élèves participants.

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

Au dépôt, découverte de l'envers du décor d'un réseau de transport

Les élèves ont été récupérés en bus devant leur établissement et ont été mis en condition réelle de prendre le bus. En effet chaque élève avait son titre de transports (remis lors de l'intervention en classe) pour valider et mettre en pratique les règles de bonne conduite et sécurité. 3 classes sont venues au dépôt



> Saison estivale

Information voyageurs

Les fiches horaires ont été revues et améliorées lors du passage en saison estivale. De plus, le Pass Liberté a été mis à l'honneur.

6 direction LA TESTE DE BUCH

Plage de la Salie

Du lundi au dimanche, y compris les jours fériés

Arrêts principaux

Gare du Teich	11:20	14:40	18:50
Ker-Helen	11:25	14:45	18:55
Gare de Gujan-Mestras - Port de Larros	11:31	14:51	19:01
Médiathèque - Centre Cial	11:36	14:56	19:06
Parcs de Loisirs	11:52	15:12	19:22
La Teste Miquelots - Centre Cial	12:02	15:22	19:32
Dune du Pilat	12:09	15:29	19:39
Plage de la Salie	12:26	15:45	19:55

Les points de vente sur vos lignes

Tabac Presse Espace U 63, av. Côte d'Argent au TEICH
Arrêt Marie du Teich
C. Castel Grand Large Hyper U,
av. de Césaire à Gujan-Mestras
Arrêt Médiathèque - Centre Cial

Tabac Presse Centre Cial des Miquelots à la TESTE
Arrêt La Teste Miquelots - Centre Cial
96, av. de Césaire à Gujan-Mestras
Arrêt Gardamerie

Retrouvez également les points de vente de l'été sur www.bus-baia.fr

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

6 direction LE TEICH

Gare du Teich

Du lundi au dimanche, y compris les jours fériés

Arrêts principaux

Plage de la Salie	13:30	17:30	20:00
Dune du Pilat	13:47	17:47	20:17
La Teste Miquelots - Centre Cial	13:53	17:53	20:23
Parcs de Loisirs	14:03	18:03	20:33
Médiathèque - Centre Cial	14:19	18:19	20:49
Gare de Gujan-Mestras - Port de Larros	14:24	18:24	20:54
Ker-Helen	14:30	18:30	21:00
Gare du Teich	14:35	18:35	21:05

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

Nos messages de communication évoluent. L'accent est mis sur « Comment se rendre aux plages, à la Dune du Pilat ... avec Baïa » et ainsi permettre à tous, locaux comme vacanciers de passer une agréable saison estivale sur le Sud Bassin.

Bus Info

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

> Rentrée

Inscriptions aux transports scolaires

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



Vos lignes Baïa à ARCACHON

- 1 Gare d'Arcachon - Dune du Pilat - Plage de la Salie
- 2 Gare d'Arcachon - Gare de La Teste - Plage de la Salie
- 3 Gare d'Arcachon - Port de La Teste - Gare de La Home - Plage de la Salie - Médiathèque Centre Cial
- 4 Gare d'Arcachon - Péninsule - La Mouline - Abulites
- 5 Gare d'Arcachon - Pays Marseillais - Ville d'Ivoire - Camping International - Domaine de la Forêt - Abulites
- 6 Gare d'Arcachon - Grande Citadelle - Grand Parc - St-Etienne - Plage Verte - L'Épiphanie - St-Ferdinand
- 7 Arcachon - La Teste - La Home - Gujan-Mestras - Le Teich
- 8 Péninsule - Jolie Thérèse - Jolie du Moulin

TAD Gare

Appellez le 0800 100 937... et réservez votre déplacement. Comment ça marche ?

4 alternatives pour aller de la gare au lieu de destination ? Oui, avec le TAD Gare, un accompagnement des voyageurs de la gare d'Arcachon à destination de la commune. Les thermomètres au tarif de 9 € 1200, et de 16 € 1500 au total au vendredi et de 9 € 1200 le samedi, au tarif de 16 € 1500 le dimanche et les jours fériés. Pour un déplacement supplémentaire, il suffit de payer le supplément Thermomètre. Les horaires des communes desservies sont indiqués sur le thermomètre à la gare avant 12h00. Réservez possible sur le site internet www.bus-baia.fr

Vendus à bord

Pass 1 voyage	1 €
Pass Liberté 1 Jour	3 €
Pass Liberté 3 Jours	6 €
Pass Liberté 5 Jours	8 €
Pass Liberté 7 Jours	10 €
Pass Liberté 10 Jours	12 €
Pass Liberté 15 Jours	15 €
Pass Liberté 20 Jours	18 €
Pass Liberté 30 Jours	22 €
Pass Liberté 40 Jours	25 €
Pass Liberté 50 Jours	28 €
Pass Liberté 60 Jours	30 €
Pass Liberté 70 Jours	32 €
Pass Liberté 80 Jours	34 €
Pass Liberté 90 Jours	36 €
Pass Liberté 100 Jours	38 €
Pass Liberté 110 Jours	40 €
Pass Liberté 120 Jours	42 €
Pass Liberté 130 Jours	44 €
Pass Liberté 140 Jours	46 €
Pass Liberté 150 Jours	48 €
Pass Liberté 160 Jours	50 €
Pass Liberté 170 Jours	52 €
Pass Liberté 180 Jours	54 €
Pass Liberté 190 Jours	56 €
Pass Liberté 200 Jours	58 €

Vos relais baïa

Le réseau de Miquelots de La Teste de Buch et de Gujan-Mestras - Port de Larros est desservi par le réseau de transports scolaires. Les tarifs de transport sont indiqués sur le thermomètre à la gare avant 12h00. Réservez possible sur le site internet www.bus-baia.fr

Bus Info

17 rue François Legallat
33088 LA TESTE DE BUCH
05 49 00 04 04 - 05 49 00 04 04
Bus Baïa

Information voyageurs

Afin de mettre à jour et d'afficher une information claire aux arrêts, les affichages des fonds de poteaux ont été retravaillés pour chaque commune.

Ils intègrent :

- Le plan de la commune
- La liste des lignes et navettes qui desservent la commune
- Une info TAD Gare
- Les titres vendus à bord et les titres vendus dans les relais
- Les relais présents sur la commune
- L'adresse de la Boutik', le QRCode vers le site web et le Facebook

Le n° vert et l'URL du site web sont indiqués sur les cadres extérieurs des poteaux d'arrêts.

Chapitre

Partie financière

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

Durant cette période, les scolaires ont été intégrés conformément au contrat, ainsi que les avenants 2, 3 et 4 qui ont modifiés l'offre.

> Les produits d'exploitation

Le total des produits d'exploitation s'élève à 4 909 833€ HT dont 610 097€ HT de recettes directes issues des ventes de titres de transport. L'objectif contractuel de recettes commerciales a été 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 4 222€ HT pour la période du contrat. Elle est composée de la valeur contractuelle d'octobre 2014 (4 278€) ramenée en valeurs de décembre 2014 (-44k€) dans un premier temps puis en valeurs 2017 (-23k€) dans un second temps.

Cette indexation négative résulte essentiellement de l'effondrement du prix du gasoil sur l'année 2014.

> Les charges d'exploitation

La maîtrise des charges reste un enjeu majeur pour cette 3ème 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 (0.9822€/L vs 1.04560€/L). Cette amélioration est compensée par une indexation négative.

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

Comptes 61 - 62 :

La sous-traitance scolaire constate 70 jours au réel contre 69 jours au contrat.

Les nombreuses carences opérationnelles rencontrées avec les véhicules électriques imposent un important surcoût de location de véhicule à hauteur de 92k€ mais également un surcoût des assurances pour 10k€. L'écart positif sur les locations de batterie se justifie par l'absence de prestation locative de ce type de bien sur le territoire français, nous avons dû investir en propre auprès du fournisseur Sodetrel, la charge se retrouve dans les dotations aux amortissements (comptes 68) auxquelles il faut ajouter les frais financiers inhérents.

Comptes 63 :

En 2017, nous avons financé les permis à 2 exploitants ainsi qu'un contrat en alternance à l'exploitation également.

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 (+63k€) et d'intérim (+192k€) dans les comptes 62. Ainsi l'écart global est de 84k€. 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 de nouveau saluée par l'octroi de carte cadeaux à nos salariés.

Comptes 66 :

Frais financiers 1k€.

Comptes 68 :

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

Conclusion

L'objectif contractuel de marge a été dépassé (+39k€).

L'intégration des scolaires s'est effectuée dès septembre en sous-traitance totale avec un cahier des charges contrôlé.

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

Les différentes campagnes de promotion du réseau ont permis d'augmenter significativement les recettes.

Les objectifs financiers pour 2018 seront la maîtrise des charges sur les scolaires en année pleine ainsi qu'un maintien du niveau de recettes.

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

Chapitre **5**

Les lignes du réseau 2017

Le réseau 2017 reprend l'ensemble des lignes 2016 définies lors de la DSP en 2015. Certaines lignes sont modifiées soit à la demande de l'autorité délégante, soit par des demandes des clients ou encore sur proposition du délégataire.

Vous avez ici un détail sur les modifications apportées au réseau en 2017.

> La Navette B

La navette B a été modifiée dans son parcours au niveau du Parc Mauresque à compter du mois de juillet.

Son itinéraire devient le 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 global sur la CFF est donc de :

	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 C

La navette C a été modifiée à compter du 2 janvier 2017 pour desservir les quartiers de Grand Air et de Règue Verte à Arcachon à la demande des habitants des quartiers et en lien avec la construction et livraison de plus de 150 logements.

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

	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 €

> Les Navettes D et I

	2017	2018	2019	2020	2021
Total des charges	3 929,4 €	11 894,8 €	12 044,0 €	12 132,1 €	12 123,3 €
Impact CFF	3 929,4 €	11 894,8 €	12 044,0 €	12 132,1 €	12 123,3 €

Ces deux navettes sont indissociables en exploitation et la clientèle bascule aisément d'une navette à l'autre. Fort de ce constat nous avons modifié les parcours et les modes de fonctionnement tel que :

- Une desserte améliorée du parc d'activité du Pays de Buch (dont secteur Cultura)
- Une desserte améliorée des Océanides en lien avec les futurs commerces prévus
- Des terminus communs à chaque bout de ligne pour une meilleure connectivité des clients
- Desserte du collège Henri Dheurle (en complément de la H) dans les 2 sens avec la ligne I
- Desserte du quartier Pinède de Conteau par la ligne I
- Desserte au cœur de la résidence Marzac par la ligne I
- Desserte nouvelle de la résidence Jean Hameau par la ligne I

Ces nouvelles propositions impactent la CFF comme suit :

> Les navettes E et F

Ici la navette F continuera de fonctionner mais nous retirons un véhicule en ETE au profit de la création d'une navette E dans la même enveloppe kilométrique. En été la navette F fait un peu doublon avec la ligne 4 et propose une offre trop élevée surtout en considérant les problèmes de congestion sur l'axe principal.

Cette ligne estivale E devient alors la suivante :



Les 11 allers-retours supprimés sur la navette F sont alors redéployés sur la ligne E tels que :

La Hume Gare	09:30	10:30	11:30	12:30	13:30	14:30	15:30	16:30	17:30	18:30	19:30
Gujan-Mestras Gare	09:55	10:55	11:55	12:55	13:55	14:55	15:55	16:55	17:55	18:55	19:55
Gujan-Mestras Gare	09:55	10:55	11:55	12:55	13:55	14:55	15:55	16:55	17:55	18:55	19:55
La Hume Gare	10:20	11:20	12:20	13:20	14:20	15:20	16:20	17:20	18:20	19:20	20:20

La CFF est inchangée.

> La navette G

Nous avons proposé d'étendre la navette G au port du Teich en été uniquement.

Cette modification saisonnière permet de :

- Desservir le parc ornithologique
- Desservir le port du Teich
- Desservir la résidence Les Rives Marines
- Des correspondances avec la ligne 6 améliorée dans le cadre de la proposition conjointe faite sur la ligne 6

L'impact global sur la CFF est donc de :

	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 €

> La ligne 3

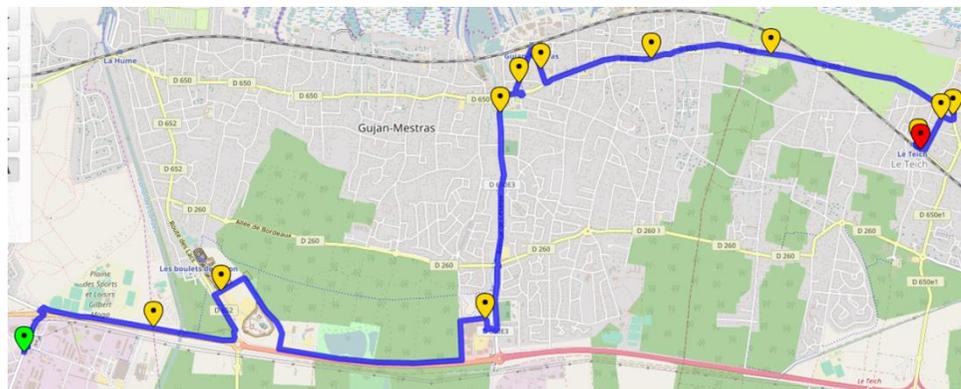
La ligne 3 n'est pas modifiée mais voit la création de 2 points d'arrêt supplémentaires entre La Teste et Arcachon au niveau de la zone commerciale.

La CFF n'est pas impactée.

> La ligne 6

La ligne 6 circule en été uniquement et emprunte une voie rapide qui ne permet pas de faire des arrêts et de ce fait évite tout le cœur de Gujan Mestras et les parcs de loisirs.

Le 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.



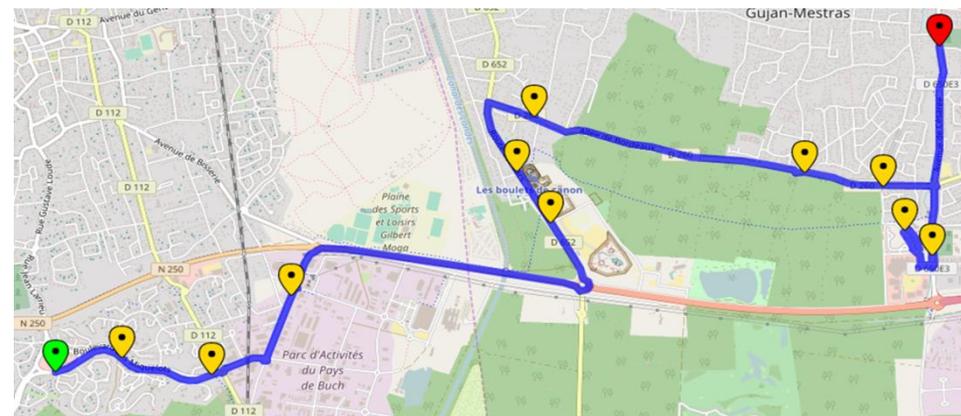
L'impact global sur la CFF est donc de :

	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

Nous avons proposé un itinéraire modifié qui 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 global sur la CFF est donc 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 €

Conclusion

Après une première année et un lancement réussi, le réseau Baïa entre pleinement dans le paysage de la COBAS.

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

Aussi, chaque année, s'engager pour la mise en place de solutions innovantes adaptées aux spécificités et contraintes du territoire est pour nous essentiel.

Se rapprocher de nos usagers en les inscrivant au cœur de nos projets de développement locaux fait de cette proximité une valeur incontestable à partager avec vous pour réussir les challenges de développement du réseau Baïa.

Nous sommes et resterons une force de proposition pour vous aider à faire évoluer et grandir le réseau. La confiance que vous nous accorder nous anime au quotidien et nous permet de tester, d'innover, de construire ensemble le Baïa 2.0 de demain.

Nouveau sur
le Bassin d'Arcachon

MyBus
Bassin d'Arcachon

Mon assistant malin
pour les transports en commun

M-TICKET

GUIDE HORAIRE

CALCUL D'ITINÉRAIRE

PARTAGE COMMUNAUTAIRE

baïa

Télécharger dans l'App Store

DISPONIBLE SUR Google Play

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

033-243300563-20180629-18-114-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 03/07/2018

Publication : 04/07/2018

Le Président
Marie-Hélène DES ESGAULX

