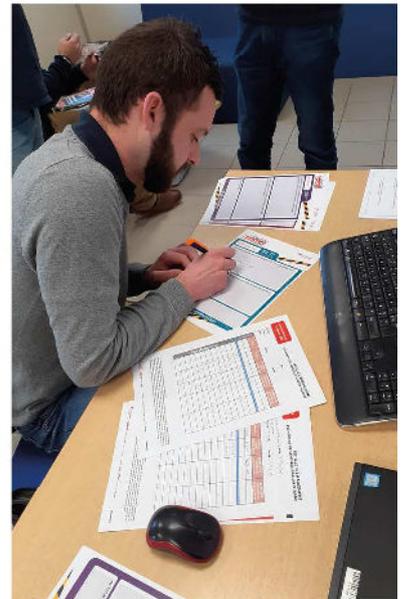




RAPPORT



ANNUEL



BAÏA



2020



SOMMAIRE

Introduction	p. 3
Les faits marquants de l'année 2020	p. 4
Chapitre 1 - Usage et offre	p. 5
L'offre kilométrique	p. 6
La fréquentation	p. 8
Les recettes	p. 13
Les tarifs	p. 15
Chapitre 2 - Exploitation	p. 16
L'organisation fonctionnelle du délégataire	p. 17
Les ressources humaines	p. 17
La politique formation	p. 20
La sécurité sur le réseau	p. 20
La lutte contre la fraude	p. 23
Le parc de véhicules	p. 24
Le bilan environnemental	p. 25
La qualité de service	p. 27
Chapitre 3 – Conquête et fidélisation	p. 33
Le site internet	p. 34
L'appli mobile MyBus	p. 37
La page Facebook	p. 38
Une politique commerciale axée Sur la réassurance	p. 39
Chapitre 4 - Partie financière	p. 48
Les produits	p. 49
Les charges	p. 49
Chapitre 5 – Les nouveautés du réseau 2020	p. 51
Conclusion	p. 53

Introduction



2020 est la cinquième année de fonctionnement du nouveau réseau Baïa.

2020 c'est aussi l'histoire d'une année noire, envahie par un virus mortel. Le 17 mars 2020 à 12h, tout bascule, c'est le moment où, après avoir pesé les enjeux sanitaires, économiques et politiques, la décision de confiner les Français chez eux a fini par l'emporter afin d'endiguer la pandémie de Covid-19. Comme de nombreux secteurs, celui du transport public est alors touché en plein cœur avec une baisse significative et durable de la fréquentation.

Pendant le premier confinement, nous avons tout mis en œuvre pour assurer une continuité du service public tout en assurant la sécurité sanitaire des voyageurs et des salariés.

Nous avons adapté l'offre de transport tout en veillant à desservir les points stratégiques tels que le Pôle de Santé et les commerces de première nécessité. La crise de la Covid-19 a montré à quel point les transports publics étaient indispensables.

En plus des décisions gouvernementales sur le port obligatoire du masque dans les transports, nous avons mis en œuvre de nombreuses mesures : marquage de la distanciation sociale au sol à l'aide de stickers, désinfection quotidienne de tous les véhicules, installation de bâches pour protéger les conducteurs et les passagers, occupation d'un siège sur deux... La plupart de ces mesures sont, à ce jour, toujours maintenues.

Ce 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, notamment en temps de crise sanitaire.

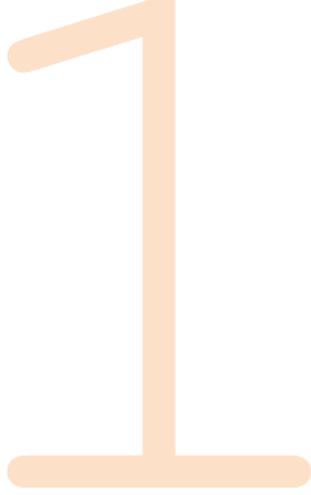
Nous avons à cœur de conserver votre confiance et nos équipes sont à votre disposition pour vous apporter toute précision utile et en détail du bilan annuel qui constitue ce rapport.



Faits marquants de 2020



JANVIER	<ul style="list-style-type: none"> Evolution réseau : ligne 2 nouvel itinéraire, navette D nouvelles dessertes Stand d'information Leclerc de La Teste de Buch Jeu concours 1000^e abonné Facebook
FEVRIER	<ul style="list-style-type: none"> Journée sécurité nationale Transdev Mise à jour borne interactive à la Boutik' Baïa
MARS	<ul style="list-style-type: none"> Début du confinement national le 17 mars 2020 Réduction de l'offre de transport : desserte scolaire suspendue, suppression des lignes 2, A, F et G, suppression des premières et dernières courses des autres lignes. Annulation des rencontres de l'emploi
AVRIL	<ul style="list-style-type: none"> Annulation des animations : JPO Bassin Formation, opération plage propre, Balade des 7 ports Même offre qu'au mois de mars
MAI	<ul style="list-style-type: none"> Fin du 1^{er} confinement national le 11 mai 2020 Offre de transport quasi normale Pose de la signalétique à bord : condamnation d'1 siège sur 2, stickers au sol + pose des bâches pour les conducteurs Aventures Baïa : interventions annulées dans les classes
JUIN	<ul style="list-style-type: none"> Offre de transport quasi normale avec la ligne 1 qui va jusqu'aux plages Lancement des inscriptions au transport scolaire Stand d'information Hyper U de Gujan-Mestras
JUILLET & AOÛT	<ul style="list-style-type: none"> Signalétique en gare d'Arcachon Bus Info Mise en place de l'offre de transport de septembre
SEPTEMBRE	<ul style="list-style-type: none"> Semaine européenne de la mobilité Refonte du livret scolaire
OCTOBRE	<ul style="list-style-type: none"> Stand d'information lors de la Semaine Bleue Stand d'information au marché de Gujan-Mestras
NOVEMBRE	<ul style="list-style-type: none"> Deuxième confinement national Offre normale, hormis la suspension de Baïa la Nuit Habillage des nouveaux abribus de Gujan-Mestras
DECEMBRE	<ul style="list-style-type: none"> Baïa solidaire : partenariat avec les Restos du Cœur Lancement du jeu concours des 5 ans Baïa



CHAPITRE 1

Usage et offre



L'offre kilométrique

Kilomètres réalisés par ligne en 2020



	Réel 2020	DSP 2020	Réel - DSP	Réel 2019	Réel 2020/19
Kilomètres en propre	1 508 177	1 522 911	- 14 733	1 654 106	- 145 928
Ligne 1	120 898	132 936	-12 038	134 408	-13 509
Ligne 2	44 645	49 434	-4 789	53 275	-8 630
Ligne 3	147 487	148 023	-536	146 520	967
Ligne 4	110 579	119 024	-8 445	111 883	-1 304
Ligne 5	90 907	75 161	15 746	90 416	491
Ligne 7	64 985	65 725	-740	64 995	-10
Ligne 8	58 372	57 722	650	59 896	-1 524
Dune Express	13 365	0	13 365	13 867	-503
Navette A	52 040	59 264	-7 224	62 604	-10 564
Navette B	44 024	46 634	-2 610	46 007	-1 983
Navette C	67 894	50 696	17 198	65 442	2 452
Navette D	93 019	90 998	2 021	89 809	3 210
Navette E	0	0	0	0	0
Navette F	91 666	107 047	-15 381	112 831	-21 165
Navette G	49 471	68 735	-19 264	66 246	-16 775
Navette H	144 592	127 490	17 102	149 530	-4 938
Navette I	85 588	115 506	-29 918	124 727	-39 139
Bus de Nuit	7 633	18 513	-10 880	20 238	-12 605
Kms à vide	221 011	190 002	31 009	241 410	-20 399
Kilomètres sous traités	67 839	217 213	- 149 374	61 394	6 446
Ligne 6	11 567	12 349	-782	11 384	183
TAD	8 953	110 592	-101 639	6 003	2 950
TPMR	14 191	42 474	-28 283	25 326	-11 135
Kms à vide	33 128	51 798	-18 670	37 941	-4 813
Kilomètres circuits scolaires	309 015	422 401	- 113 386	428 283	- 119 269
Kms commerciaux	156 322	221 750	-65 428	202 541	-46 219
Kms à vide	152 693	200 651	-47 958	203 406	-50 713
Total	1 885 031	2 162 525	- 277 494	2 143 782	- 258 752

En 2020, les kilomètres parcourus se sont élevés à plus de 1,88 millions, ce qui est inférieur aux engagements du contrat. Cette baisse est sans aucun doute due à la diminution de l'offre de transport lors du premier confinement national.

- 277 494 kms ont été réalisés en propre par rapport à la DSP 2020 et près de 260 000 kms de moins par rapport à 2019.

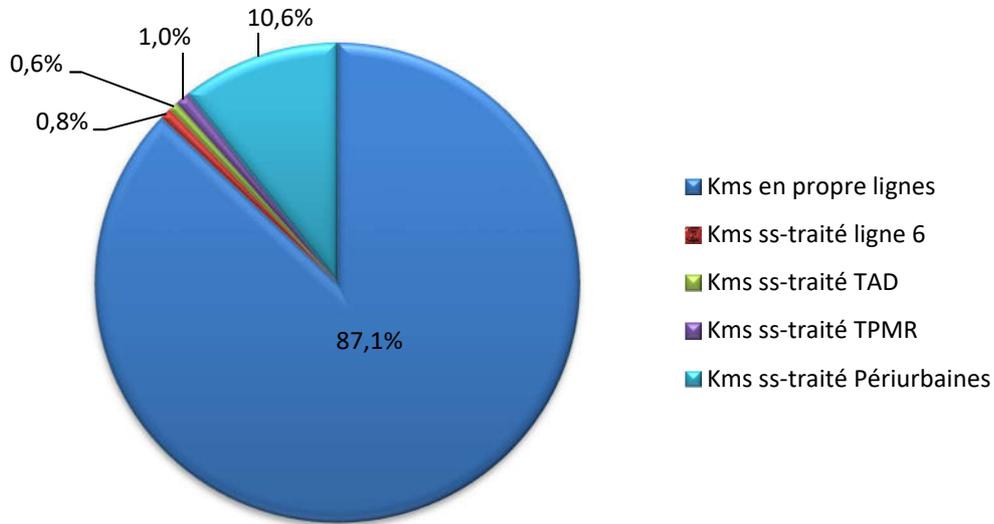




> Répartition du kilométrage par type de service

Les lignes régulières (lignes 1 à 8 et navettes A à I) et estivales (ligne 6 et Dune du Pilat Express) ont généré, en 2020, plus de 87% des kilomètres. L'offre scolaire représente 10.6% des kms comptabilisés sur une année pleine.

Répartition du kilométrage par type de lignes en 2020



La ligne la moins impactée par la différence de kms entre 2019 et 2020 est la ligne 3. Cette ligne a continué de fonctionner tout au long de l'année, avec quelques courses suspendues lors du premier confinement.

> Les kilomètres haut-le-pied

Le volume de kilomètres haut-le-pied ou à vide (HLP) est forcément plus faible en 2020 avec 20 399 kms de moins comparé à 2019.

Nous noterons également que la part des kms à vide dans le kilométrage total stagne avec toujours 14,6% en 2020, comme en 2019.



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

Les déviations prévues ou non du fait des travaux ou des accidents routiers sont des événements extérieurs qui influent les kilomètres.

La fréquentation



Sans surprise, la fréquentation du réseau Baïa a baissé en 2020. La fréquentation en 2020 est de 1 129 618 voyageurs contre 1 637 000 voyageurs en 2019 soit **une diminution de 31% de la fréquentation**.

Fréquentation du réseau par ligne en 2020, en nombre de voyages

Lignes	Intitulé	Fréquentation annuelle			Ratio V/K	
		2020	2019	Evolution 2020/2019	2020	2019
1	Arcachon Gare – Dune du Pilat – Plages Océanes	165 413	237 178	-30%	1,37	1,76
2	Gare La Teste – Marie du Pyla – Plages Océanes	18 298	24 528	-25%	0,41	0,46
3	Arcachon Gare – Pôle de Santé	297 761	430 274	-31%	2,02	2,94
4	Gare de La Teste – Médiathèque	137 546	206 563	-33%	1,24	1,85
5	Gare de Biganos – Pôle de Santé	27 642	39 620	-30%	0,30	0,44
6	Le Teich – Plages Océanes (en été seulement)	2 985	2 869	4%	0,26	0,25
7	Arcachon Gare – Pôle de Santé	64 796	88 820	-27%	1,00	1,37
8	La Teste Miquelots – Gare du Teich (sauf l'été)	7 824	12 649	-38%	0,13	0,21
Total Lignes		722 265	1 042 501	- 320 235	1,11	1,55
A	Arcachon Gare – quartier Mouleau	72 745	101 444	-28%	1,40	1,62
B	Arcachon Gare – ville d'hiver	52 090	74 139	-30%	1,18	1,61
C	Arcachon Gare – quartier Aiguillon	103 648	141 825	-27%	1,53	2,17
D	Gare de La Teste – quartier Miquelots	23 250	37 300	-38%	0,25	0,42
F	Gare de La Hume – Gujan centre – Médiathèque	35 968	58 209	-38%	0,39	0,52
G	Le Teich (tous quartiers)	736	1 156	-36%	0,01	0,02
H	Gare de la Teste – Cazaux	95 447	144 139	-34%	0,66	0,96
I	Gare de La Teste – quartier Pinède de Conteau et ZI La Teste	23 469	36 293	-36%	0,27	0,29
Total Navettes		407 353	558 938	-187 153	0,65	0,83
Total lignes et navettes		1 129 618	1 512 615	-507 388	0,88	1,18

Nous avons recensé environ 500 000 voyageurs de moins qu'en 2019.

En regardant le détail par mois, la chute a été spectaculaire lors du 1^{er} confinement de mars à mai 2020. En 2019, à la même période nous avons 4 fois plus de voyageurs.

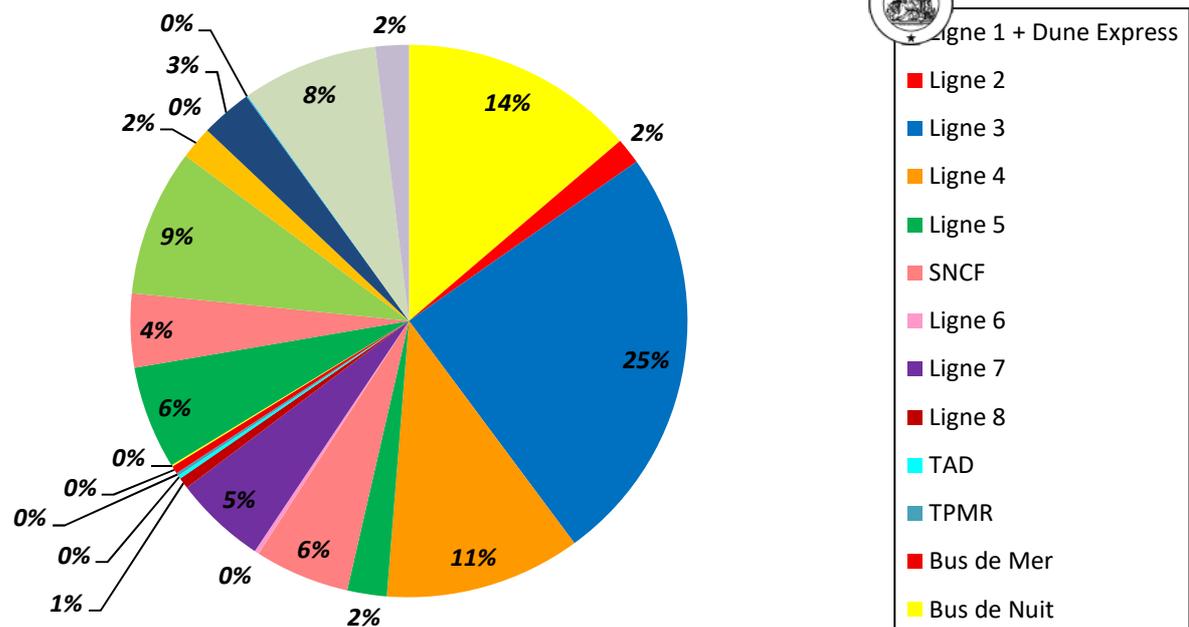
La période estivale (juillet & août) n'a, quant à elle, pas été si catastrophique : seulement -5% de voyageurs en 2020 comparé à 2019. Le gouvernement ayant levé de nombreuses restrictions, les Français ont pu profiter de leur liberté pour partir en vacances à cette période.

Le V/K total est en baisse avec 0,88 en 2020.

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.

Afin de connaître le poids relatif des lignes, nous avons réalisé une extraction de billettique de tous les valideurs pour obtenir une estimation de ces poids relatifs.



En comparaison avec 2019, la ligne 1 + Dune Expresse représente 14% des voyages cette année, contre seulement 7% en 2019. Cela coïncide avec la fréquentation importante en période estivale 2020.

A contrario, les lignes 3 et 4 ont perdu quelques voyageurs comparés à 2019 avec respectivement 25 % pour la ligne 3 (contre 29% en 2019) et 11% pour la ligne 4 (contre 13% en 2019).

Services	Fréquentation annuelle			Ratio V/K	
	2020	2019	Evolution 2020/2019	2020	2019
SNCF	66 665	97 823	-32%	NC	NC
TAD	2 402	980	161%	0,27	0,16
TPMR	2 184	4 151	-47%	0,15	0,16
Bus de nuit	1 155	3 044	-62%	0,15	0,15
Bus de mer	5 356	9 241	-42%	NC	NC
Totaux	77 762	115 239	-32%	NC	NC

La fréquentation a quasiment triplé entre 2019 et 2020. Cette hausse s'explique par la desserte du sud de Gujan-Mestras (secteur déchetterie) avec notamment 3 à 4 jeunes qui se rendent à leur établissement scolaire. Cette hausse a été significative à partir de septembre 2020.

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.

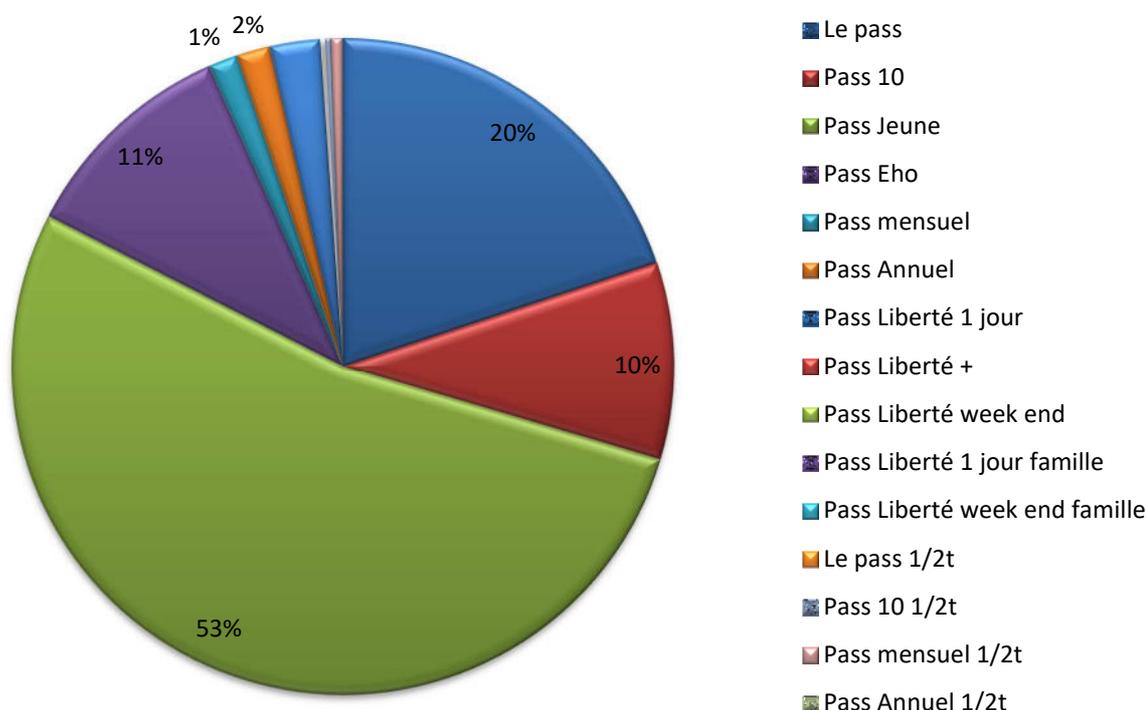


> La fréquentation par titre de transport

En 2020, 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 plus de 596 000 voyages, génèrent 53% de la fréquentation totale du réseau. Leur part est en hausse par rapport à 2019 (45%). Cette part plus importante est aussi due au fait que le nombre de voyages a diminué sur les autres titres de transport.
- **les voyageurs occasionnels**, qui utilisent des Pass One et journée, représentent 251 447 voyages soit 22% de la fréquentation totale en 2020. Nous observons une baisse de 48% comparé aux nombres de voyages occasionnels 2019.

Répartition de la fréquentation par titre de transport en 2020



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.

La répartition des voyages par titre est légèrement différente en 2020 par rapport à 2019 : plus de voyages fréquents et moins de voyages occasionnels.



Les voyageurs occasionnels (Pass unitaire et journée) ou réguliers (Pass 10 voyages), qui génèrent près de 32% de la fréquentation totale du réseau, sont en légère baisse par rapport à 2019 (-4 points de pourcentage) ;

Les abonnés sont toujours majoritaires sur le réseau en 2020 avec plus de 66% des voyages (+6 points de pourcentage par rapport à 2019).

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 2020	DSP 2020	Réel 2019	Réel/DSP 2020	Réel 2020/19
Plein Tarif	Le pass	223 865	194 092	358 962	15%	-38%
	Pass 10	109 641	149 738	147 583	-27%	-26%
	Pass Jeune	596 640	1 258 424	669 210	-53%	-11%
	Pass Eho	121 823	768 006	188 148	-84%	-35%
	Pass mensuel	16 027	42 979	19 111	-63%	-16%
	Pass Annuel	18 400	12 387	26 000	49%	-29%
	Pass Liberté 1 jour	27 582	33 612	56 971	-18%	NC
	Pass Liberté +	287	883	1 286	-67%	-78%
	Pass Liberté week end	56	1 215	14	-95%	300%
	Pass Liberté 1 jour famille	120	1 215	1 893	-90%	NC
Pass Liberté week end famille	-	2 442	-	-100%	NC	
1/2 Tarif	Le pass 1/2t	2 433	-	4 262	NC	-43%
	Pass 10 1/2t	3 192	11 903	3 875	-73%	-18%
	Pass mensuel 1/2t	6 409	10 808	6 293	-41%	2%
	Pass Annuel 1/2t	-	-	400	NC	NC
TOTAL		1 126 476	2 487 705	1 484 008	-55%	-24%

Les fréquentations 2020 sont en baisse par rapport à 2019 avec 24% de voyages par titre en moins.

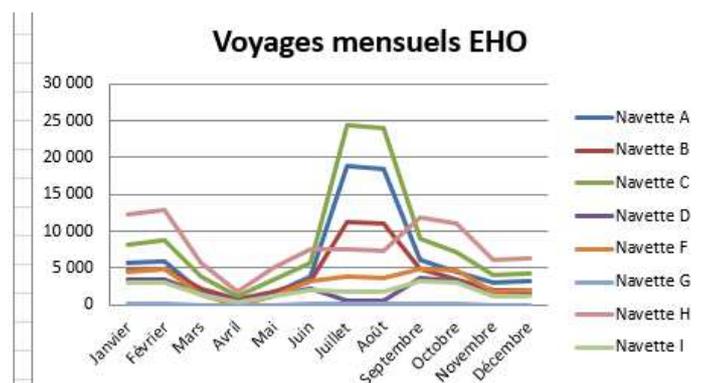
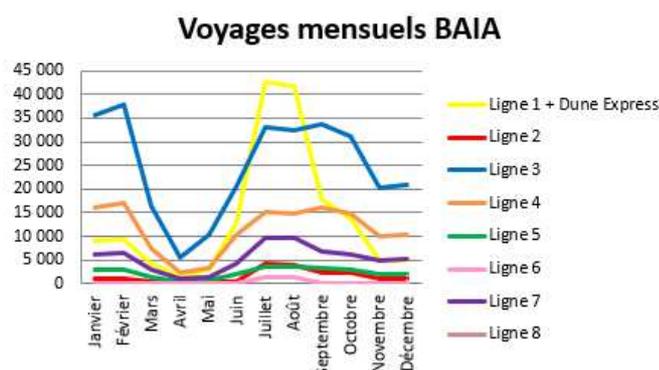
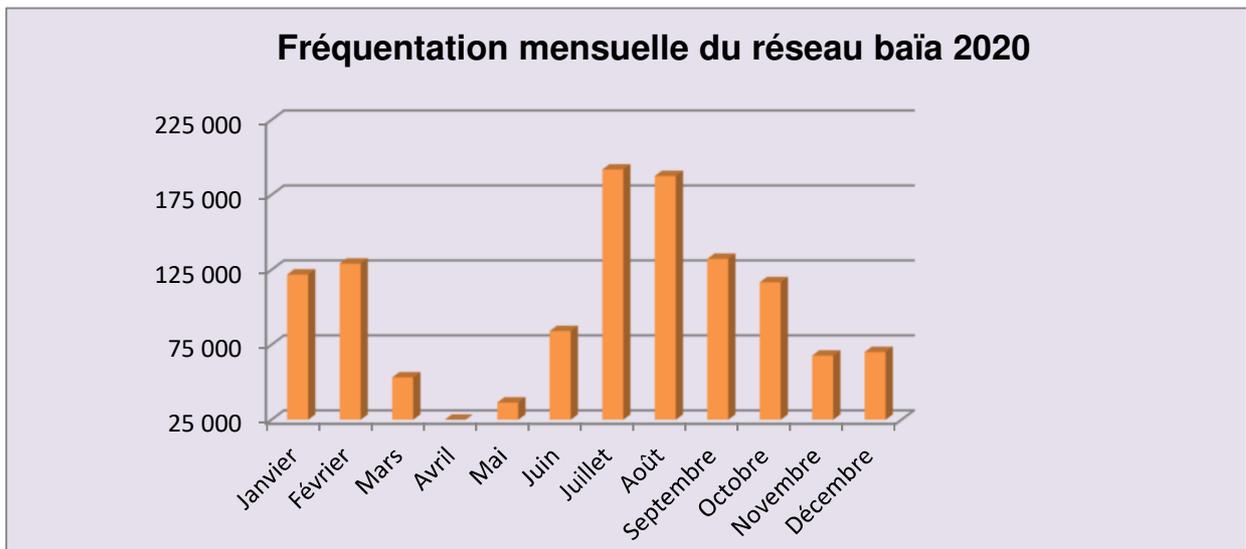
Les fréquentations 2020 sont bien inférieures (-55%) aux prévisions réalisées lors de la consultation.



> La fréquentation par mois

La fréquentation par mois permet de bien comprendre le déroulement de l'année 2020 et de voir que la fréquentation a été rythmée par les décisions gouvernementales (confinement, limite de déplacement, suspension des loisirs...) :

1. **Janvier / Février** : fréquentation normale, en légère hausse comparé à la même période en 2019.
2. **Mars à mai** : premier confinement national avec fermeture des écoles, le télétravail pour la majorité des entreprises, les déplacements limités à 1 km de chez soi, l'annulation des événements et la fermeture de tous les commerces / structures non essentiels. Toutes ces mesures se répercutent alors sur les déplacements non obligés et aussi les déplacements scolaires.
3. **Juin à Septembre** : de nombreuses mesures sont levées par le gouvernement (sans limite de déplacement, ouverture des bars et restaurants, accès aux plages librement...). La fréquentation repart à la hausse et les touristes sont présents en masse sur le bassin.
4. **Fin d'année** : un second confinement est instauré en novembre par le gouvernement pour faire face à la deuxième vague de coronavirus. Là encore, nous observons une nette baisse de la fréquentation, tout de même moins importante que celle de mars à mai 2020.



Les recettes

Evolution des recettes par titre de transport entre 2019 et 2020 (en HT)



Produit	Recettes en € HT					
	Réel 2020	DSP 2020	Réel 2019	Réel/DSP 2020	Réel 2020/19	R/V
Le pass	193 823	144 007	310 790	35%	-38%	0,87
Pass 10	75 942	94 291	102 222	-19%	-26%	0,69
Pass Jeune	188 600	200 210	202 327	-6%	-7%	0,32
Pass Eho	16 255	84 904	24 818	-81%	-35%	0,13
Pass mensuel	12 058	27 525	14 378	-56%	-16%	0,75
Pass Annuel	10 036	5 751	14 182	75%	-29%	0,55
Pass Liberté 1 jour	8 714	22 295	8 096	-61%	8%	0,32
Pass Liberté +	627	390	1 992	61%	-69%	2,18
Pass Liberté week-end	36	672	9	-95%	300%	0,64
Pass Liberté 1 jr famille	27	2 660	409	-99%	-93%	0,23
Pass Liberté week-end famille	0	873	0	-	-	-
Le pass 1/2t	1 053	-	1 845	-	-43%	0,43
Pass 10 1/2t	1 105	3 509	1 342	-69%	-18%	0,35
Pass mensuel 1/2t	2 009	3 584	1 973	-44%	2%	0,31
Pass Annuel 1/2t	0	-	218	-	-	-

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 (pas d'événements en 2020)

En 2020, les recettes totales du réseau se sont élevées à 510 285 € HT, soit une diminution de 25% par rapport à 2019 (684 602 € HT).

Elles sont inférieures aux recettes prévues lors de la DSP de moins de 16% (609 127 €HT).

Le ratio R/V s'établit à 0,45 sur le réseau en 2020.

Ratios R/V prévu et réel en 2020

	Prévu	Réel	Différentiel
Recettes HT	609 127 €	510 285 €	- 98 842 €
Fréquentation	2 505 117 voy.	1 129 618 voy.	- 1 375 499 voy.
Ratio R/V	0,24	0,45	+0,14



Le ratio R/V... quelques explications

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



> La répartition des recettes par usage

Usage fréquent : 228 958 € HT

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

Les recettes sont inférieures à celles de 2019 (257 896 €HT).

Usage régulier : 75 942 € 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.

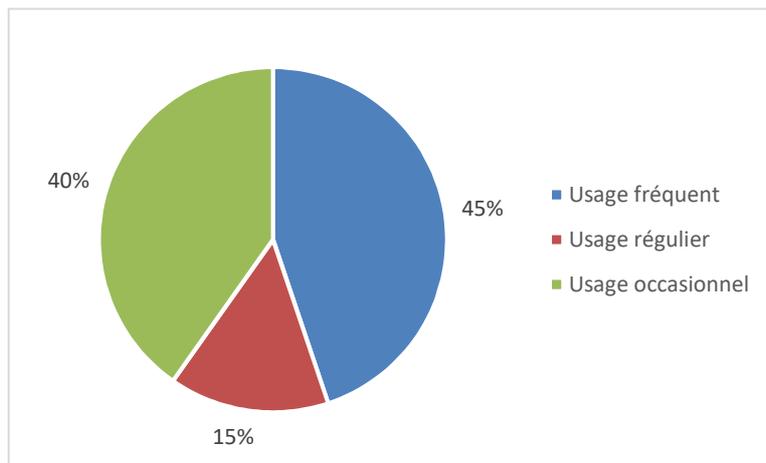
Les recettes de ce titre sont également en baisse par rapport à 2019 (103 564 € HT).

Usage occasionnel : 205 385 € HT

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

Les recettes sont également inférieures à celles de 2019 (323 142 €HT) pour cette catégorie.

Répartition des recettes par usage en 2020



Comme stipulé dans le chapitre fréquentation par titre, la part des voyages fréquents a augmenté en 2020 par rapport à 2019 alors que les voyages occasionnels ont diminué représentant ainsi 40 % des recettes en 2020 au lieu de 47% en 2019.

Ces 7 % de différence sont répercutés sur les voyages fréquents passant de 38% en 2019 à 45 % en 2020.

MyBus
BASSIN D'ARCACHON

L'application mobile gratuite pour vos déplacements !

Available on the iPhone App Store | Get it on Google play

Les recettes MyBus : 21 026 €HT

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

+15% de recettes par rapport à 2019

6 953 titres ont été vendus sur l'appli en 2020

(3 fois plus qu'en 2019) et le panier moyen est de 7,39€.

Les tarifs

En 2020, les tarifs des titres de transport sont restés identiques à ceux de 2019



Gamme tarifaire Baïa en vigueur en 2020

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
côté 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%.

2

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

033-243300563-20210628-DEL-2021-06-091-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 30/06/2021

Affichage : 30/06/2021

Marie-Hélène DES ESGAULX, Présidente de la COBAS



CHAPITRE 2

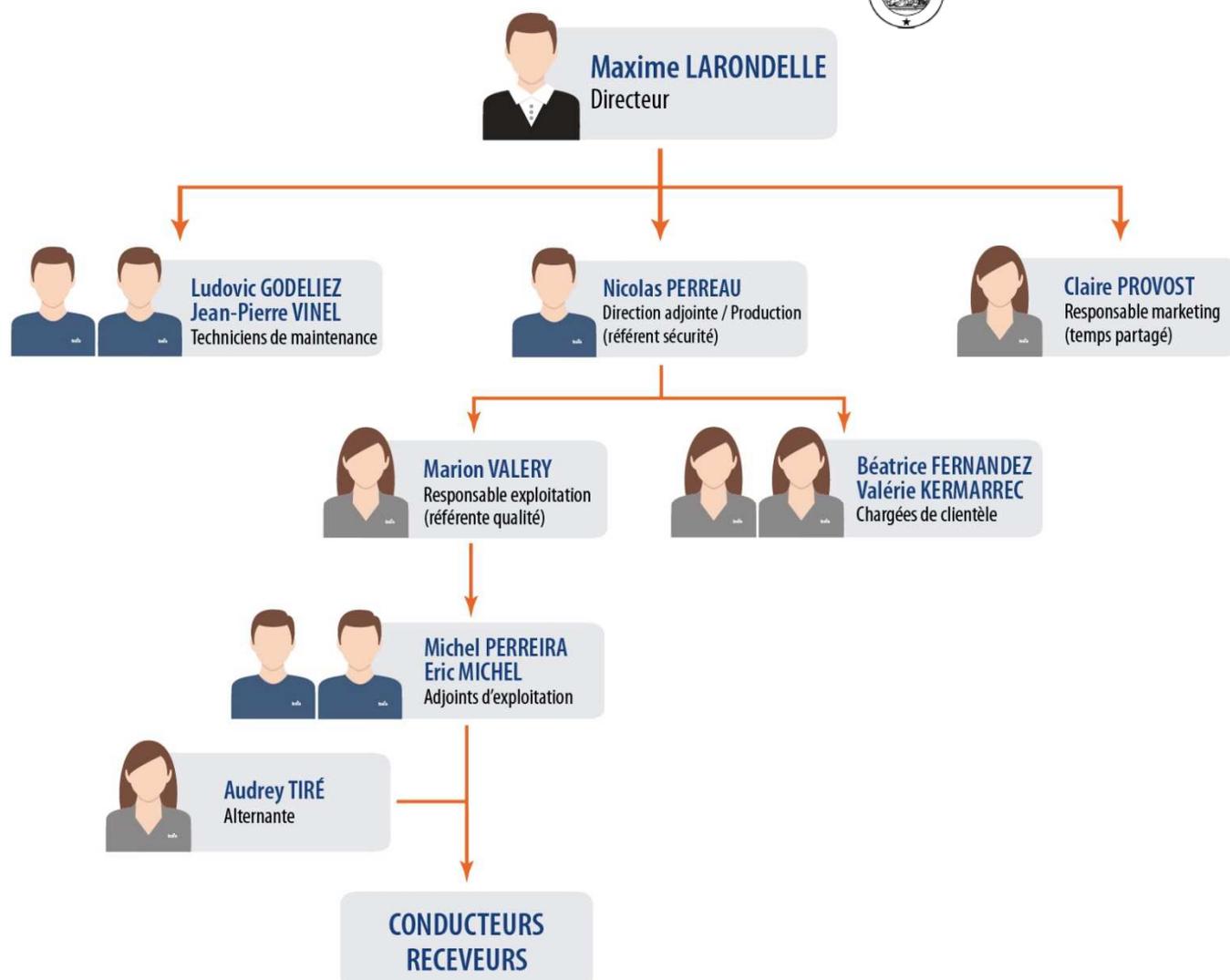
Exploitation





L'organisation fonctionnelle de Transdev Bassin d'Arcachon

Depuis mars 2020



Les ressources humaines

L'organisation de Transdev Bassin d'Arcachon a évolué en mars 2020 avec l'arrivée d'un nouvel agent d'exploitation, en remplacement d'un départ à la retraite.

Le délégataire, Transdev Bassin d'Arcachon, employait, au 31 décembre 2020, 58 ETP, dont 50 conducteurs. Les entreprises sous-traitées comptent quant à elles pour :

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

A noter que le Directeur est mis à disposition par le groupe Transdev ainsi qu'une part de la comptabilité. 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 2019 en ETP

Postes	TBA
Maîtrise	2
Employés	7
Ouvriers	49
TOTAL	58

> L'absentéisme

Evolution de l'absentéisme entre 2018 et 2019

Année		En jours	En ETP	En %
2020	Total	2067	5,7	11,25%
	Dont maladie longue durée	427	1,2	NC
	Dont maladie courte durée	1601	4,4	8,99%
	Dont accident du travail	39	0,1	NC
2019	Total	976	0,9	4,79%
	Dont maladie longue durée	212	1,5	NC
	Dont maladie courte durée	561	0,6	2,76%
	Dont accident du travail	203	0,6	NC

En 2020, le nombre de jours d'absence sur le réseau a augmenté par rapport à 2019 (+ 1091 jours).

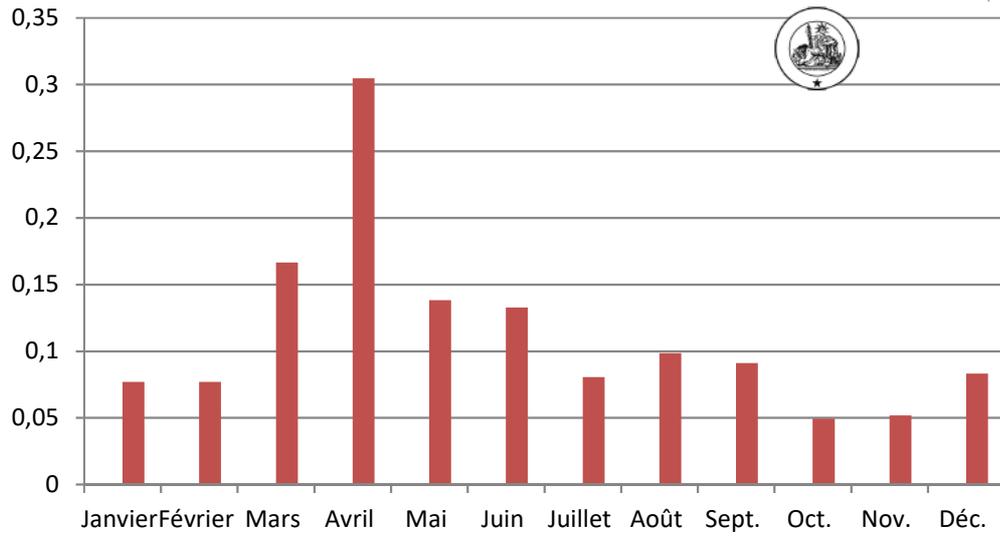
Le pic d'arrêt maladie courte durée se voit en avril 2020 avec 439 jours d'arrêts soit 7,8 ETP concernés. Ce chiffre inhabituellement élevé est une conséquence de la crise sanitaire.

Autre écart important, on notera une réelle diminution des accidents de travail : - 80% par rapport à 2019. Nous ne cessons d'insister sur la sécurité au travail et les bons gestes à adopter au quotidien pour éviter un accident.

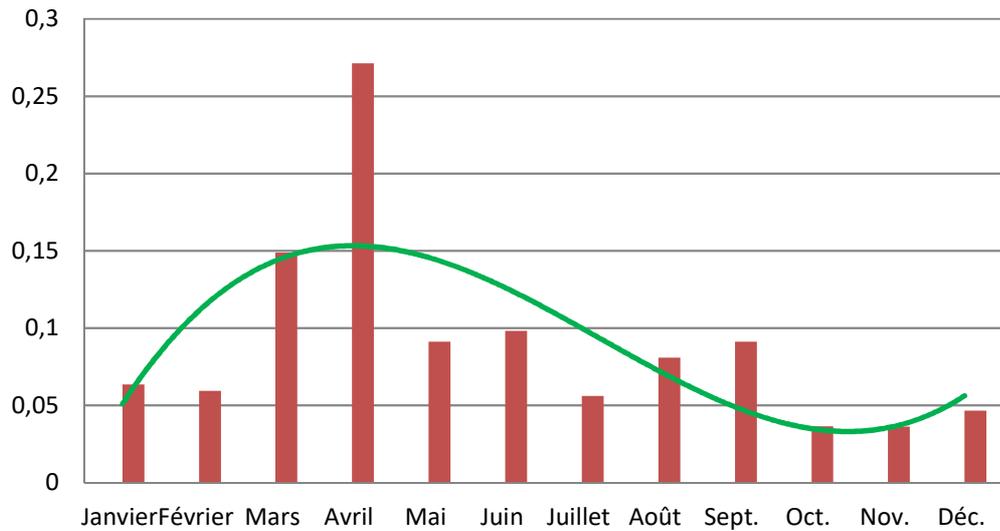
La direction et l'exploitation travaillent au quotidien pour détecter les profils qui génèrent de l'absentéisme notamment par un mal-être au travail. En période de crise sanitaire, nous étions à l'écoute des salariés afin de répondre à leurs interrogations / craintes liées au virus et ainsi rétablir un climat de confiance et de sérénité au sein de l'entreprise.

Des mesures ont également été mises en place pour protéger les salariés : masque obligatoire à bord et dans les bureaux, distanciation sociale dans les bureaux partagés et salle de pause, bâches de protection à bord pour les conducteurs, coupelles pour récupérer la monnaie et éviter la manipulation d'espèces, dotation de gel hydroalcoolique et de masques pour tous les salariés.

Absentéisme en %



Absentéisme hors AT et Longue maladie en %



La politique formation

En 2020, malgré la crise sanitaire, nous avons poursuivi les formations ininterrompues depuis 2015 dans un souci de maintien des connaissances pour le personnel dans le respect des obligations légales, telle que la FCO.

La fin de l'année marque également le début des « Causeries de Baïa ». La première a été lancée en décembre 2020 sur le thème de la Bonne hygiène de vie. Pilotées par notre alternante, ces causeries permettent une cohésion d'équipe tout en abordant des sujets du quotidien.

Tous les conducteurs ont participé à cette première session et ont pris 5 minutes avant ou après leur prise de service.

4 thèmes ont été abordés, à savoir le sommeil, l'alimentation, le tabagisme et l'activité physique.



Formations proposées en 2020

Formation salariés	Nombre	
	de salariés	d'heures
FCO	16	560
Incendie	24	36
Total	40	596

La sécurité sur le réseau

> Les incidents sur le réseau

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

Pas de cas importants d'incivilité sur le réseau en 2020. Le port du masque à bord est globalement bien respecté par les voyageurs. Le conducteur rappelle parfois à l'ordre lorsque le masque n'est pas porté correctement ou retiré une fois que le voyageur est assis à bord.



Article R412-11 du Code de la Route

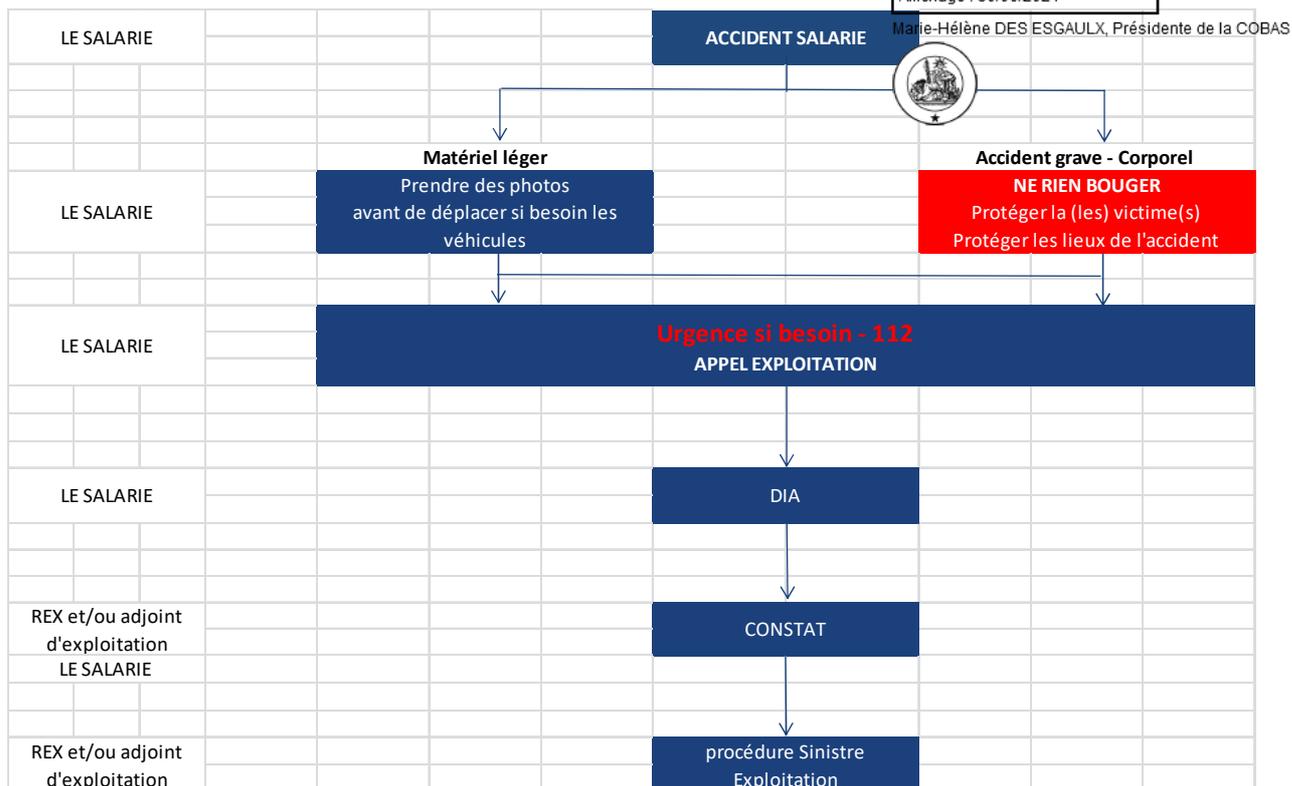
Nous notons toujours une recrudescence des incivilités des véhicules tiers de manière générale. Les automobilistes laissent rarement la priorité aux bus lorsqu'ils quittent l'arrêt, malgré un sticker apposé sur les arrières de bus stipulant la priorité au départ.

A cela s'ajoute le stationnement gênant de véhicules sur les arrêts de bus, et tout particulièrement à la gare de la Hume, nous empêchant parfois d'y accéder.

> 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.

Un nouvel outil Interframe a été mis en place en 2019 afin de mieux suivre la gestion des accidents.

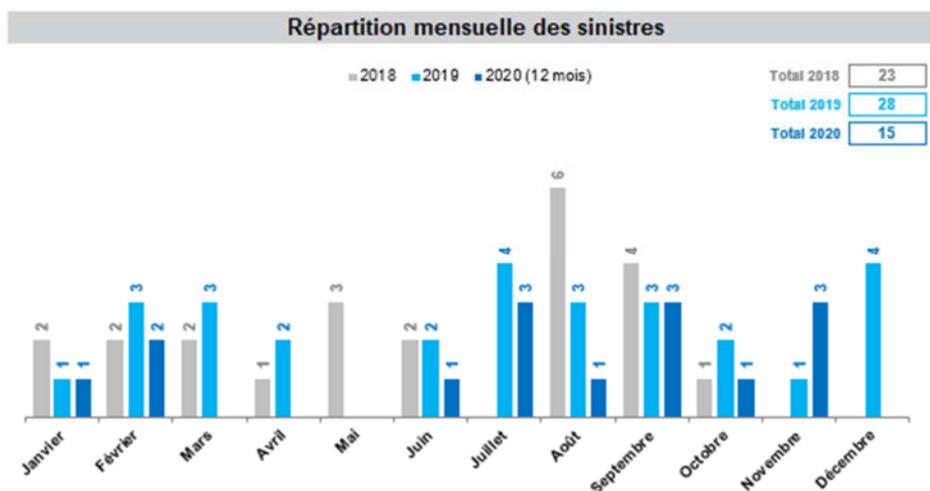


Enfin, nous avons instauré la mise en place de formation au constat amiable pour que les salariés soient responsabilisés et également pour que le réseau ne soit pas perturbé trop longtemps.

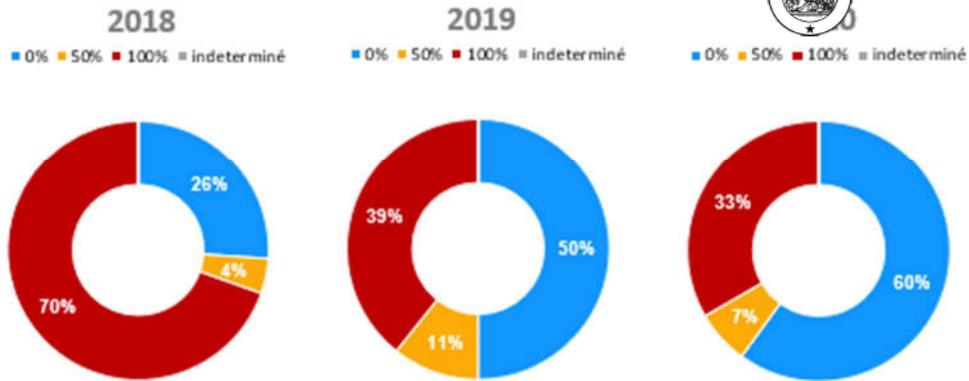
Les sinistres au titre de l'année 2020 sont les suivants :

Accidents	Nombre	Coûts
Responsable	6	6 702 €
Partagé	1	784 €
Non responsable	8	30 410 €
TOTAL	15	37 896 €

13 accidents de moins en 2020 par rapport à 2019.



Répartition des sinistres par taux de responsabilité



Nous observons ici une diminution des accidents responsables passant de 39 à 33% des accidents entre 2019 et 2020.

La lutte contre la fraude



L'équipe Baïa comprend à ce jour 7 personnes assermentées qui sont :

- le directeur du réseau,
- le directeur adjoint / production,
- 1 adjoint d'exploitation,
- 4 conducteurs-contrôleurs.

Deux personnes sont actuellement en cours d'assermentation : la responsable exploitation et le nouvel adjoint d'exploitation arrivé en mars 2020.

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 sensibilisation aux contrôles ont été menées au niveau des établissements scolaires à la rentrée de septembre 2019 en lien avec les équipes des sous-traitants.

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

Sur près de 960 usagers contrôlés, seuls 8 clients ont été en situation de verbalisation. Ces personnes n'avaient pas la carte avec la photo en plus de leur coupon. Les contrôleurs ont pu contacter la boutique pour vérifier s'ils étaient en possession d'un abonnement. Ils ont été invités à refaire une carte en boutique.

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...

Exemple de planning de contrôle

Calendrier des contrôles clients

Année 2020 - Janvier à Juin

Marie-Hélène DES ESGAUX, Présidente de la COBAS

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai
1 M	1 S	1 D	1 M	1 V	1 L
2 J	2 D	2 L	2 J	2 S	2 M
3 V	3 L	3 M	3 V	3 D	3 S
4 S	4 M	4 J	4 S	4 L	4 M
5 D	5 M	5 J	5 D	5 M	5 V
6 L	6 J	6 M	6 L	6 M	6 S
7 M	7 V	7 M	7 S	7 M	7 D
8 M	8 M	8 D	8 M	8 V	8 L
9 J	9 D	9 L	9 J	9 S	9 M
10 V	10 M	10 M	10 V	10 D	10 M
11 S	11 M	11 J	11 S	11 L	11 M
12 D	12 M	12 M	12 D	12 M	12 V
13 L	13 M	13 J	13 L	13 M	13 S
14 M	14 V	14 M	14 M	14 D	14 M
15 M	15 S	15 D	15 M	15 V	15 L
16 J	16 D	16 L	16 J	16 S	16 M
17 V	17 M	17 M	17 V	17 D	17 M
18 S	18 M	18 J	18 S	18 L	18 M
19 D	19 M	19 M	19 D	19 M	19 V
20 M	20 J	20 M	20 L	20 M	20 S
21 M	21 V	21 M	21 M	21 D	21 M
22 M	22 M	22 D	22 M	22 V	22 L
23 J	23 D	23 L	23 J	23 S	23 M
24 V	24 M	24 M	24 V	24 D	24 M
25 S	25 M	25 J	25 S	25 L	25 M
26 D	26 M	26 M	26 D	26 M	26 V
27 L	27 M	27 J	27 L	27 M	27 S
28 M	28 V	28 M	28 M	28 D	28 M
29 M	29 S	29 D	29 M	29 V	29 L
30 J	30 M	30 M	30 J	30 S	30 M
31 V	31 M	31 M	31 M	31 D	

Zone 1 - ARCAÇON	Lignes : 1 - 3 - 7 - A - S - C	Scalaires - ARCAÇON	Scalaires - LA TESTE
Zone 2 - LA TESTE	Lignes : 2 - 3 - 4 - 5 - 7 - 8 - D - H - I	Scalaires - LA TESTE	Scalaires - GUAN
Zone 3 - GUAN	Lignes : 4 - 5 - 7 - 8 - F	Scalaires - GUAN	Scalaires - L'ETRECH
Zone 4 - L'ETRECH	Lignes : 5 - 8 - G	Scalaires - L'ETRECH	

Des contrôles de produits seront effectués en complément des contrôles présentés ci-dessus.

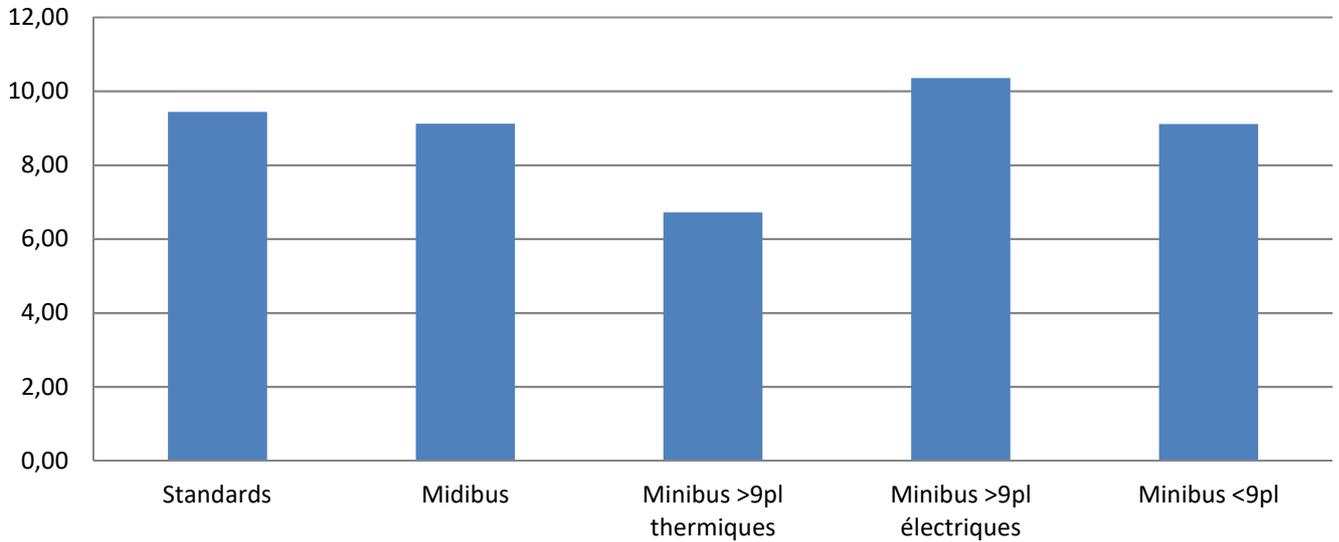




Le parc de véhicules

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 31/12/2020



> 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.

Deux nouveaux minibus Mercedes 9 places ont rejoint le parc fin 2020.

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 ces défaillances.

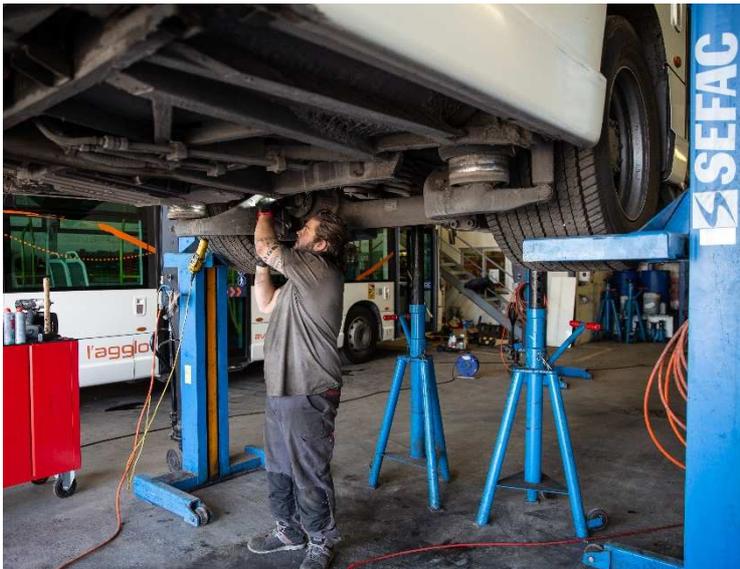


Type	N° parc	Usage	Kms parcourus
Standard	9500	Lignes	40 068
Standard	9501	Lignes	50 914
Standard	9502	Lignes	26 467
Standard	9503	Lignes	30 114
Standard	9504	Lignes	65 929
Standard	9505	Lignes	56 163
Standard	9506	Lignes	74 925
Standard	9600	Lignes	18 700
Midibus	9520	Lignes	42 515
Midibus	9521	Lignes	26 665
Midibus	9522	Lignes	45 848
Midibus	9561	Lignes	64 180
Midibus	9562	Lignes	77 317
Midibus	9563	Lignes	67 031
Dietrich	8271	Lignes	60 771
Dietrich	8272	Lignes	62 822
Dietrich	8273	Lignes	62 060
Dietrich	8274	Lignes	38 934
Dietrich	8275	Lignes	68 729
Dietrich	8276	Lignes	60 549
Dietrich	8277	Lignes	-
Dietrich	8278	Lignes	54 594
Dietrich	8279	Lignes	59 331
Véhicel	8280	Lignes	49 259
Véhicel	8281	Lignes	18 529
Véhicel	8282	Lignes	13 579
Mercedes	8283	Lignes	13 868
Mercedes	8284	Lignes	13 383
Gruau	9415	Lignes	-
Zeus	3400	Lignes A/C	-
Zeus	3401	Lignes A/C	-
Zeus	3402	Lignes A/C	-
Zeus	3403	Lignes A/C	-
Boxer	8307	relèves et nuits	21 936

Type	N° parc	Usage	Kms parcourus
Standard	9511	réserve	30 168
Midibus	9524	réserve	59 921
Véhicel	755	Lignes	11 501
Véhicel	8263	Lignes	7 714
Véhicel	8264	Lignes	0
Véhicel	8265	Lignes	15 106
Mercedes	8600	Lignes	37 106
Mercedes	8601	Lignes	47 107
Trafic	8305	relèves	21 936
Trafic	8306	relèves	27 579
Clio		relèves	2 466
Berlingo		relèves	22 869

Le parc que le délégataire affecté au réseau Baïa est le suivant (cf. tableau ci-contre).

Ce parc est nécessaire et les kms parcourus par ces véhicules sont non négligeables avec 283 473 kms totaux en 2020.



> Passages aux mines

100% de réception pour le passage aux mines en 2020.



Le bilan environnemental

En 2020, La grande majorité du parc Baïa est dit propre et répond aux dernières normes en vigueur :

Nombre de véhicules par norme Euro en 2020

	Norme Euro 2	Norme Euro 3	Norme Euro 4	Norme Euro 5	Norme Euro 6	Total
Nbre véh.	0	2	10	5	21	38

Comme annoncé dans le précédent rapport, les véhicules Gruau de réserve sont sortis de l'exploitation en décembre 2020.

> 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)

	2020	2019	Ecart en %
Minibus	11.25	13.52	-16%
Midibus	30.36	29.87	+1,6%
Standard	33.51	35.80	-6%



Sans surprise, la consommation de carburant est en baisse en 2020 étant donné la réduction d'offre de transport lors des périodes de confinement.

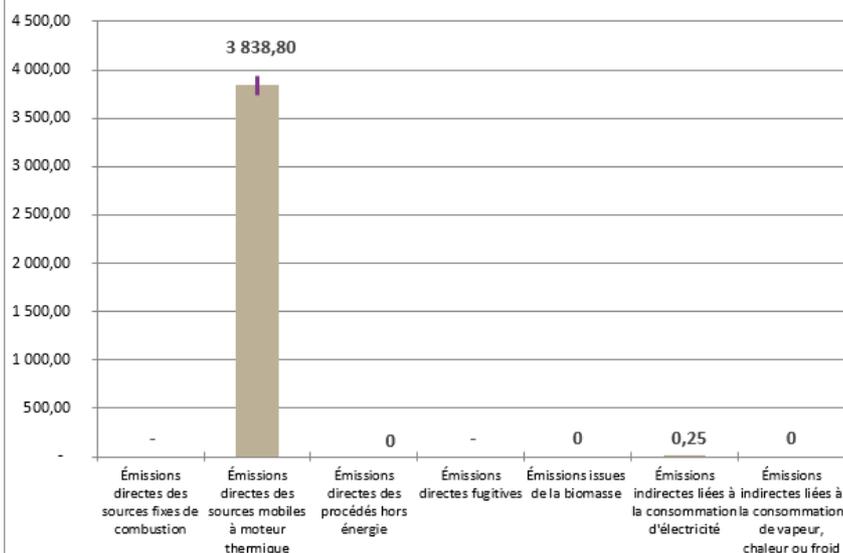
> Bilan des Gaz à effet de serre (GES)

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.

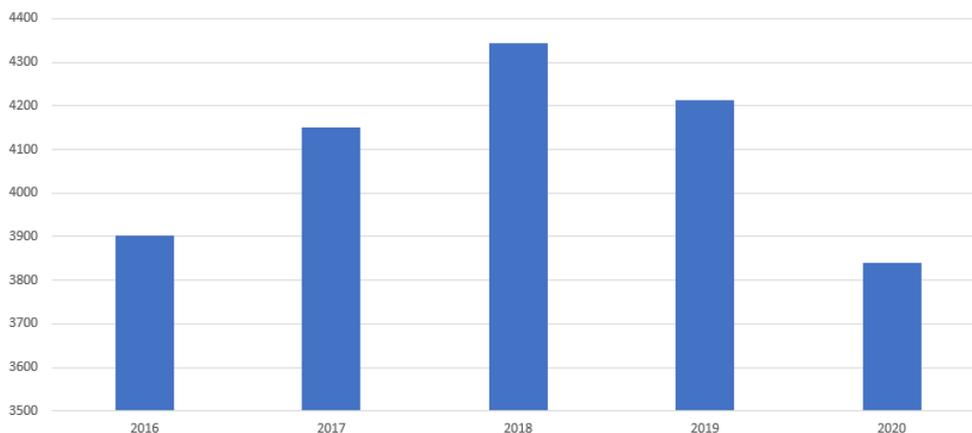
En 2020, le réseau Baïa a rejeté moins de 3 840 tonnes de CO₂.

Ce chiffre est en diminution par rapport à 2019 (4 220 tonnes de CO₂).

Émission de GES et incertitudes par poste réglementaire, en tCO₂



ÉMISSIONS DIRECTES DE GES (t CO₂e)
Émissions directes des sources mobiles à moteur thermique



CATÉGORIES D'ÉMISSIONS	N°	POSTES D'ÉMISSIONS	ÉMISSIONS DE GES	
			Total (t CO ₂ e)	Incertitude (t CO ₂ e)
ÉMISSIONS DIRECTES DE GES	1	Émissions directes des sources fixes de combustion	-	-
	2	Émissions directes des sources mobiles à moteur thermique	3 838,80	191,94
	3	Émissions directes des procédés hors énergie	NC	NC
	4	Émissions directes fugitives	-	-
	5	Émissions issues de la biomasse	NC	NC
Sous total			3 838,80	191,94
ÉMISSIONS INDIRECTES ASSOCIÉES À L'ÉNERGIE	6	Émissions indirectes liées à la consommation d'électricité	0,25	-
	7	Émissions indirectes liées à la consommation de vapeur, chaleur ou froid	NC	NC
Sous total			0,25	-
TOTAL			3 839,05	191,94

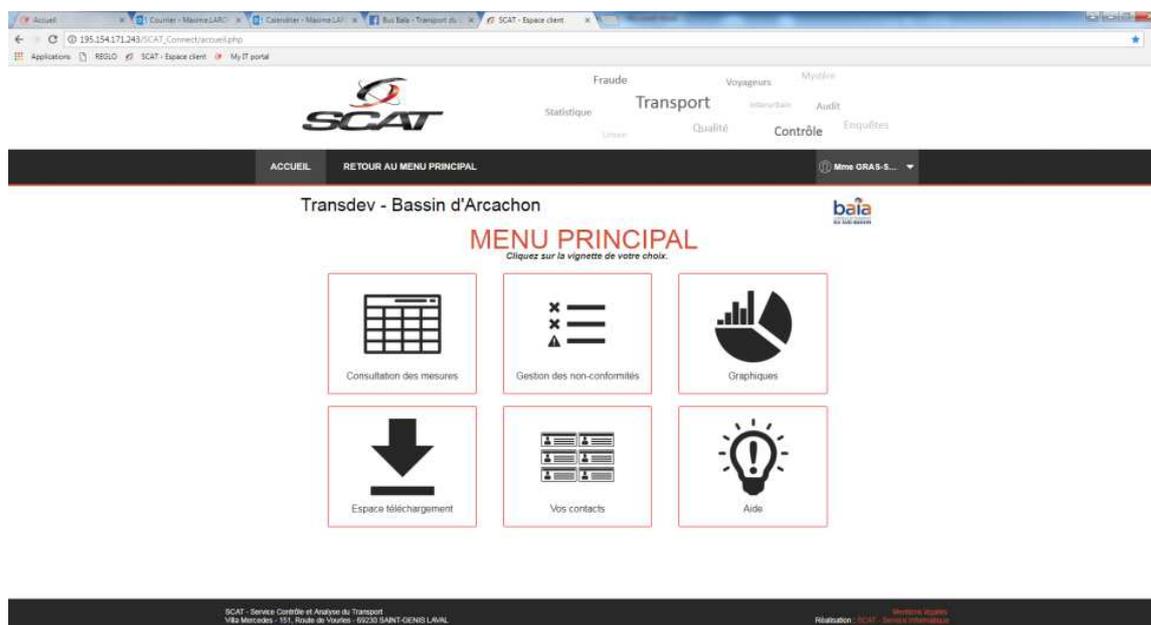


La qualité de service

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 Baïa :

- une **démarche en externe** qui comprend notamment la formation des nouveaux entrants à la relation clientèle, l'amélioration de l'affichage aux arrêts...
- 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 2020, la SCAT a réalisé :

- 24 contrôles en agence commerciale, 2 non-conformités ont été relevées portant sur deux réponses incomplètes ;
- 24 appels mystères ont été réalisés. Tous les contrôles ont été conformes aux attentes ;
- 90 parcours clients sur le réseau ont été réalisés.

Item	Nombre Mesures	C	NC	SO	Indice Qualité
Information aux points d'arrêt					97,16%
Indice de ligne	88	87	1	0	98,86%
Horaires en vigueur	88	81	7	0	92,05%
Nom de l'arrêt	88	87	1	0	98,86%
Destination / sens	88	87	1	0	98,86%
Netteté / Propreté des arrêts					98,85%
Structure / État de l'arrêt	88	86	1	1	98,85%
Informations véhicule					95,37%
Indice de ligne (frontal+latéral)	88	84	3	1	96,55%
Destination (frontale+latérale)	88	81	5	2	94,19%
Attitude conducteur et éléments embarqués					96,73%
Regard porté au client	88	83	4	1	95,40%
Vérification du titre de transport	88	87	0	1	100%
Vente de titre au détail	88	84	3	1	96,55%
Connaissance de l'offre	88	87	0	1	100%
Pertinence de l'information en situation perturbée	88	1	0	87	100%
Tenue du conducteur	88	86	1	1	98,85%
Conduite / Allure adaptée	88	85	2	1	97,70%
Respect du code de la route	88	84	3	1	96,55%
Demandes d'arrêt	88	86	1	1	98,85%
Validité de titres de transport	88	81	6	1	93,10%
Disponibilité des informations	88	70	17	1	80,46%
Taux de charge	88	87	0	1	100%
Comportement avec PMR	88	1	0	87	100%

Item	Nombre Mesures	C	NC	SO	Indice Qualité
Informations / Propreté / Accueil en agence					99.17 %
Enseigne ou logo (extérieur)	24	24	0	0	100 %
Heures et jours d'ouverture de l'agence	24	24	0	0	100 %
Plan de réseau (intérieur)	24	24	0	0	100 %
Fiches horaires (intérieur)	24	24	0	0	100 %
Information trafic / déviation (intérieur)	24	24	0	0	100 %
Propreté des vitres	24	24	0	0	100 %
Sols	24	24	0	0	100 %
Murs	24	24	0	0	100 %
Guichets	24	24	0	0	100 %
Équipements (présentoirs, sièges...)	24	24	0	0	100 %
Temps d'attente	24	24	0	0	100 %
Tenue de l'agent	24	24	0	0	100 %
Accueil de l'agent	24	23	1	0	95.83 %
Capacité à renseigner sur le réseau	24	22	2	0	91.67 %
Pertinence de la réponse en cas de situation perturbée sur le réseau	24	1	0	23	100 %

Item	Nombre Mesures	C	NC	SO	Indice Qualité
Accessibilité au service téléphonique					
Nombre de tentatives d'accès	23	23	0	0	100 %
Nombre de sonneries avant décroché	23	23	0	0	100 %
Accès à un répondeur (hors horaires ouverture)	23	0	0	23	100 %
Information					95.65 %
Information valide sur l'offre de service	23	22	1	0	95.65 %
Accueil téléphonique					100 %
Présentation de l'entreprise et formule de politesse	23	23	0	0	100 %
Expression compréhensible	23	23	0	0	100 %
Disponibilité	23	23	0	0	100 %
Amabilité	23	23	0	0	100 %
Prise de congé	23	23	0	0	100 %

Date de validité : 30/06/2021

Affichage : 30/06/2021

Marie-Hélène DES ESGAUX, Présidente de la COBAS



> La démarche qualité interne



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

Les résultats des contrôles qualité internes sont présentés chaque mois aux salariés par le biais de tableaux de bord. Les résultats obtenus pour 2020 sont les suivants :

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

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%	94%	97%		La ponctualité aux heures de pointe est en hausse par rapport au trimestre précédent. Cela est très positif. Les retards s'expliquent par le fait que nous commençons la période estivale. Les nombreuses déviations ont également impactées le taux de ce trimestre.
Ponctualité Heure creuse	95%	97%	97%		Le taux de ponctualité en heures creuses est le même que celui du trimestre précédent. Cela s'explique par des battements de régulation qui permettent une bonne anticipation.
Respect des parcours	95%	97%	100%		Le respect de la desserte des parcours est de 100% ce trimestre. En effet, malgré la pandémie et les déviations, la communication entre les conducteurs et l'exploitation ont permis l'amélioration de cet indicateur. Par ailleurs, lorsqu'un arrêt n'a pas été desservi (sauf s'il y a une déviation) il faut systématiquement prévenir l'exploitation.
Information aux arrêts	95%	100%	100%		L'information aux arrêts est mise systématiquement à jour grâce à une réactivité des acteurs et une présence régulière sur le terrain. Par ailleurs, en période de pandémie, chaque information a été mise à jour.
Véhicules	95%	100%	100%		Chaque conducteur nettoie son bus tous les soirs afin de le maintenir dans un état de propreté constant. Par ailleurs, pendant les vacances, des étudiants viennent nettoyer intégralement nos véhicules. Par la suite, nous faisons également appel à une personne extérieure afin de décontaminer l'ensemble de nos véhicules chaque soir.

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

Calendrier théorique des contrôles de qualité terrain		
Année 2020 - Trimestre 3		
Juillet	Août	Septembre
1 M	1 S	1 M
2 J	2 D	2 M
3 V Ponctualité et Parcours	3 L Ponctualité et Parcours	3 J
4 S	4 M	4 V Ponctualité et Parcours
5 D	5 M	5 S
6 L	6 J Contrôle des véhicules	6 D
7 M	7 V	7 L
8 M Contrôle des véhicules	8 S	8 M
9 J	9 D	9 M
10 V	10 L	10 J Contrôle des véhicules
11 S	11 M	11 V
12 D	12 M	12 S
13 L	13 J	13 D
14 M Férié	14 V	14 L
15 M	15 S Férié	15 M
16 J	16 D	16 M
17 V	17 L	17 J
18 S	18 M Contrôle des véhicules	18 V Ponctualité et Parcours
19 D	19 M	19 S
20 L	20 J	20 D
21 M	21 V	21 L
22 M	22 S	22 M
23 J	23 D	23 M Ponctualité et Parcours
24 V Ponctualité et Parcours	24 L	24 J
25 S	25 M	25 V
26 D	26 M	26 S
27 L	27 J	27 D
28 M	28 V Ponctualité et Parcours	28 L
29 M	29 S	29 M Contrôle des véhicules
30 J	30 D	30 M
31 V	31 L	

Au titre de l'année 2020, tous les engagements ont été respectés et aucune pénalité n'a été appliquée.



Focus sur les réclamations



En 2020, le réseau Baïa a traité 20 réclamations, contre 19 en 2019.

Le site internet devance largement le téléphone pour déposer une réclamation (17 réclamations). Quant au téléphone et au courrier, ils sont exceptionnels.

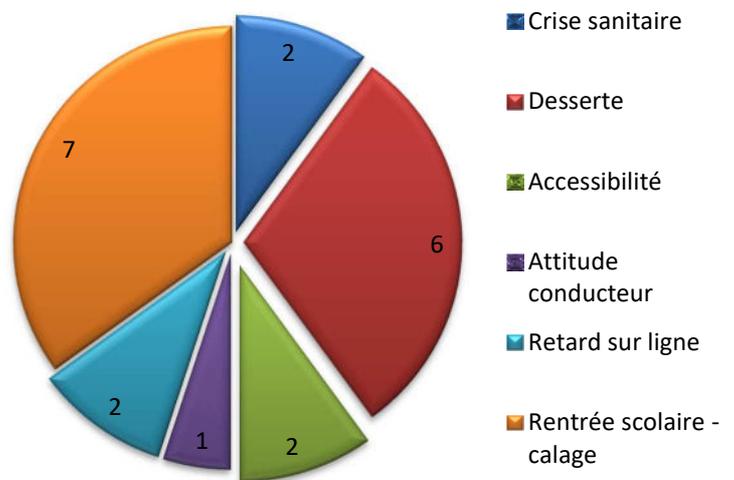
Chaque réclamation fait l'objet d'un traitement propre et d'une réponse personnalisée qui doit être transmise au plaignant dans les 15 jours ouvrés. En cas d'enquête plus poussée, un message d'attente et d'explication est transmis au réclamant ; l'équipe dispose alors d'un temps nécessaire pour clôturer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

Les principaux thèmes abordés concernent essentiellement des problèmes portant sur :

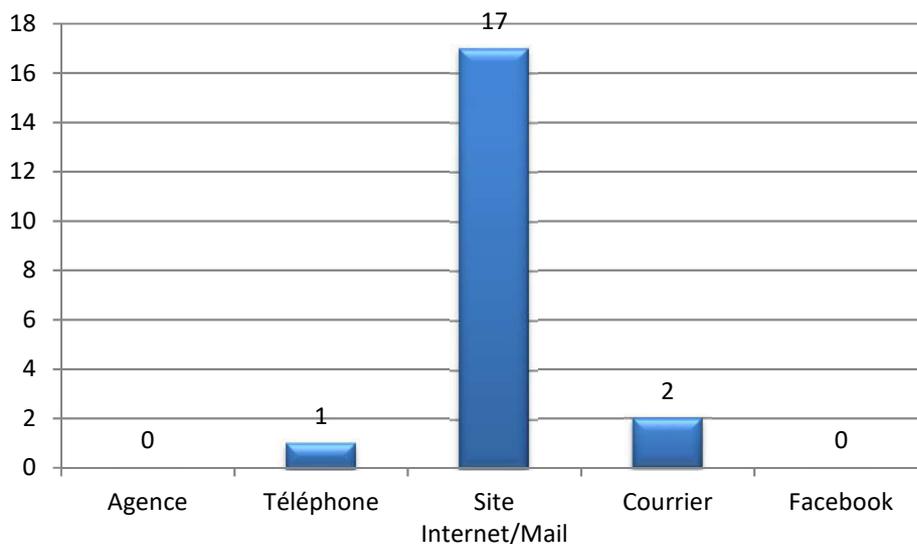
Les services scolaires et le calage des horaires à la rentrée de septembre.

La crise sanitaire a suscité très peu de réclamations. Nous avons eu de nombreuses questions au début du confinement pour savoir quelle ligne de bus roulait et si les horaires changeaient mais nous n'avons eu aucune réclamation sur le sujet.

Motifs des réclamations reçues en 2020



Mode de réception des réclamations reçues en 2020



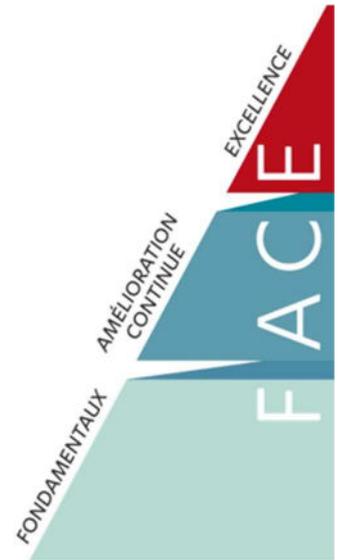


> FACE, la labellisation interne du groupe Transdev

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

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

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



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

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

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

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

Baïa, un réseau labellisé FACE qualité et sécurité !



FACE qualité

Baïa a renouvelé le 1^{er} niveau de FACE qualité en 2020.



FACE sécurité

Le label Sécurité a lui aussi été renouvelé en 2020.

Ces deux labels vont évoluer à compter de 2021 vers une certification ISO.

3

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

033-243300563-20210628-DEL-2021-06-091-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 30/06/2021

Affichage : 30/06/2021

Marie-Hélène DES ESGAULX, Présidente de la COBAS



CHAPITRE 3

Conquête et fidélisation



Le site internet

Les visites du site web www.bus-baïa.fr a diminué en raison de la crise sanitaire (confinement, moins de déplacement non-obligé...)



- **168 515 visites** (-21% par rapport à 2019), et une moyenne de **191** utilisateurs actifs par jour (+ de 980 en juillet et août 2020),
- **359 673 pages consultées** (-28% par rapport à 2019) pour **88 230** visiteurs uniques.

En moyenne un visiteur a passé 1 minute 58 sur le site web et a vu 2,13 pages.

91% des connexions ont été enregistrées depuis la France. Les 8% restants concernent d'autres pays tels que les Etats-Unis et le Royaume-Uni, suivis de l'Italie, l'Allemagne...



Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2020

75,7% des visiteurs n'ont consulté qu'une seule fois le site internet sur la période.

Top 3 des Régions

1. **Nouvelle Aquitaine (60%)**

2. **Ile de France (22%)**

A savoir que de nombreux ordinateurs français sont localisés par défaut à Paris

3. **Occitanie (10%)**

Top 10 des villes (en nb d'utilisateurs)

1. Bordeaux
2. Paris
3. La Teste-de-Buch
4. Toulouse
5. Gujan-Mestras
6. Arcachon
7. Le Teich
8. Lyon
9. Non référencé
10. Pessac



Notre site web étant responsive, plus de 70% des connexions sont opérées sur mobile. (-6 points sur ordinateur par rapport à 2018 au profit du mobile)



72% des sessions sur notre site web sont acquises depuis le moteur de recherche Google.

20% 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 :

- Bassin-arcachon-info.com = 1,7%
- bing = 1,24%
- ecosia.org = 0,90% (nouveau moteur de recherches écolo : les bénéfices perçus sont utilisés pour planter des arbres)
- ...

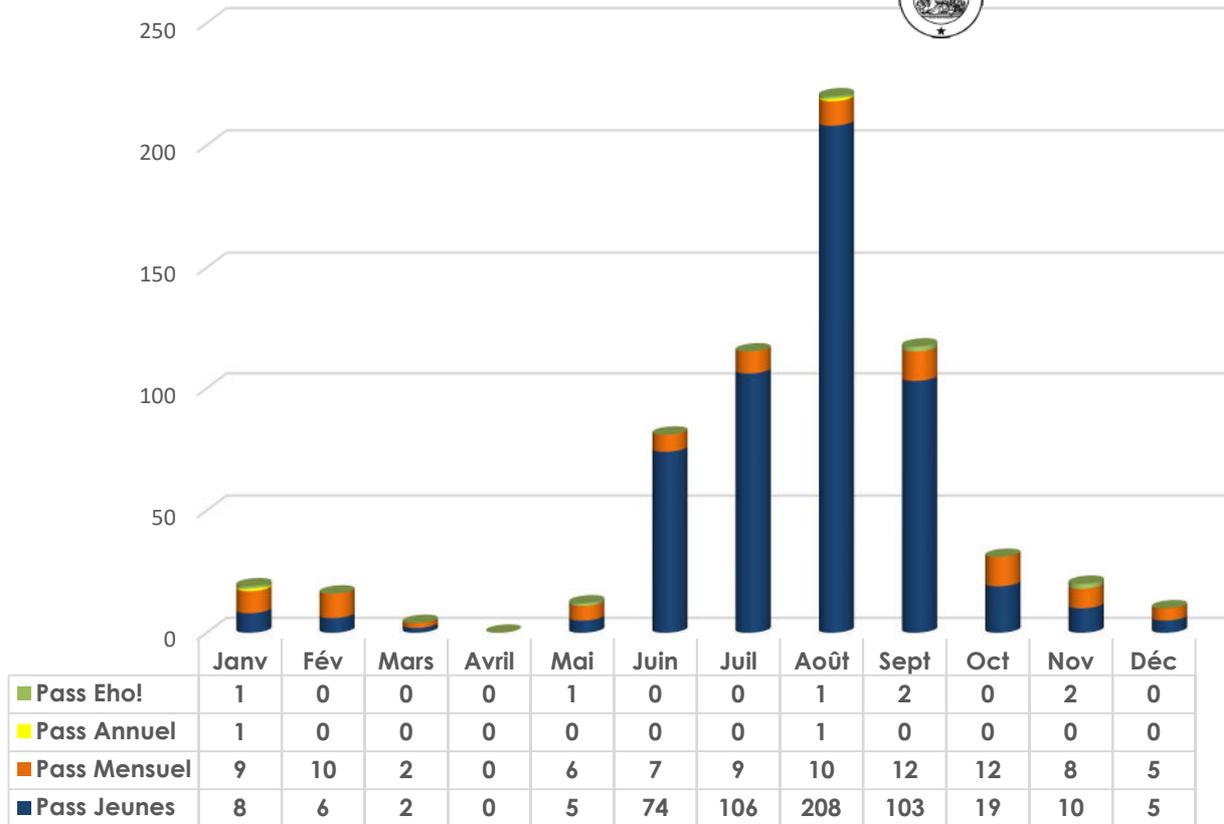
Depuis 2017, le site internet Baïa est doté d'une e-boutique permettant aux clients qui ne souhaitent pas ou ne peuvent pas se déplacer en agence d'acheter leur abonnement sur le site internet et de le payer en ligne, en toute sécurité. Cette boutique en ligne permet également de maîtriser le flux de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

Tous les abonnements y sont disponibles exceptés les tickets occasionnels. On peut choisir de venir récupérer son abonnement à la Boutik' Baïa ou de le recevoir gratuitement par courrier à domicile.

La e-boutique 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 (91% des Pass vendus en ligne). En 2020, **645 abonnements** ont été vendus en ligne (+11% de ventes par rapport à 2019).



Répartition des achats d'abonnements en ligne par mois, en 2020



+ 11% d'abonnements
vendus en ligne en 2020

Par rapport à 2019



L'application mobile MyBus

L'application mobile My Bus Bassin d'Arcachon a été lancée en avril 2018. Elle permet aux usagers de :

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



En 2020, MyBus Bassin d'Arcachon c'est 21 925 utilisateurs dont 6 832 avec un compte, 2 218 comptes créés, 2 167 clients M-ticket et 18 922 validations.

3x plus d'utilisateurs et de comptes créés par rapport à 2019

2x plus d'usagers M-ticket et donc de validations

En 2020, les recettes sur l'appli s'élèvent à 21 026 €. En comparaison avec 2019, il y a une augmentation de 9% malgré la crise sanitaire et la baisse de fréquentation. Cela peut s'expliquer par la place importante du numérique dans le quotidien des voyageurs et aussi la limitation de manipulation de monnaie à bord.

78% des titres vendus sur l'appli sont les Pass One, soit 3 246 titres vendus.

Ensuite nous retrouvons :

- Pass 10 (8%),
- Pass Liberté 1 jour (7%)
- Pass Jeunes (3%)
- Pass Mensuel (3%),
- Pass Liberté +(1%),

www.bus-baia.fr • 0 800 100 937 • Bus Baïa
Boutik' Baïa 17 rue François Legallais 33260 La Teste de Buch

L'application MyBus a évolué début novembre 2020.

Notre prestataire (Monkey Factory) a revu le design et l'ergonomie de son application afin qu'elle soit plus intuitive, plus facile d'utilisation avec de nouvelles fonctionnalités comme :

- Les titres de transports disponibles sur la page d'accueil
- Les infos trafic qui peuvent être consultées à tout moment (avant c'était simplement un pop-up qui disparaissait)

Cette nouvelle version est également configurée pour le MaaS (Mobility as a Service) : utilisation de tous les modes de transport du territoire, depuis son smartphone (exemple de Moovizy à Saint-Etienne).



Facebook

La page Facebook comptait **1 040 likes et 1 068 abonnés en 2020**, Présidente de la COBAS

Plus de 80 likes et 110 abonnés supplémentaires par rapport à 2019 !



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

La progression du nombre de like est importante avec le seuil de 1000 abonnés franchi en début d'année grâce à un jeu concours dédié. L'info trafic et les actualités du réseau et du territoire sont les publications qui suscitent le plus d'intérêt pour les internautes (plus d'interactions).

Nous observons également un autre point positif : le nombre d'abonnés dépasse le nombre de likes. Cela signifie que nous avons davantage de personnes qui utilisent notre page comme une source d'information importante pour organiser leur quotidien plutôt que de personnes qui adhèrent simplement à l'image de marque ou utilisent notre réseau de manière occasionnelle (touristes).

Promouvoir le territoire



Parler des événements locaux



S'associer aux événements nationaux et tendances sociologiques



Partager les temps forts du réseau



Relayer les actions de promotion et de communication du réseau



Marie-Hélène DES ESGAULX, Présidente de la COBAS Noël continue avec vous alors à vos clics !
Pour tenter votre chance, rien de plus simple :
 Abonnez-vous à la page Facebook du Bus Baïa - Transport du sud bassin
 Partagez la publication avec vos amis
 Un tirage au sort sur les personnes qui auront partagé la publication sera effectué une fois la barre des 1000 abonnés atteinte sur notre page. Le (ou la) gagnant(e) se verra offrir une enceinte Bluetooth 🎧

Jeu concours

Afin de récompenser nos utilisateurs et nos fans Facebook, nous avons proposé un jeu concours, au cours de l'année 2020, sur notre page Facebook.

Jeu concours du 1 000^e abonné

Afin de promouvoir la page Facebook et augmenter rapidement le nombre d'abonnés, nous avons organisé un jeu concours.

Les internautes sont invités à s'abonner à la page Facebook et à partager la publication du jeu avec leurs amis. L'objectif est d'attirer un maximum de monde. Le tirage au sort sera effectué sur ceux qui ont partagé la publication, dès que nous aurons atteint les 1 000 abonnés.

Une enceinte Bluetooth était à gagner !



Mise à jour de la borne interactive en boutique

La borne interactive à la Boutik' Baïa, mise en place depuis le lancement du nouveau réseau, a été mise à jour. En effet, cela faisait plusieurs mois que celle-ci affichait des messages d'erreur rendant son utilisation quasiment impossible.

Le service informatique de Transdev a donc fait le nécessaire avec l'installation d'un mini PC plus récent (Windows 10) et la création d'un portail interactif permettant à l'utilisateur de se rendre sur différents sites web : Baïa, MyBus, le site touristique du Bassin d'Arcachon, les sites web des 4 collectivités, le site de la COBAS, la page Facebook officielle Baïa et le site de Transdev.



Une politique commerciale axée sur la réassurance

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.

En cette année particulière, le plan marketing et communication a été chamboulé et de nombreuses manifestations ont été annulées. En raison de la crise sanitaire, le transport public a perdu une partie de sa clientèle du fait notamment de :

- la permanence du télétravail ;

- le report modal sur le vélo ou sur la voiture pour les trajets plus longs,
- la crainte de prendre les transports publics malgré les mesures sanitaires en place ;
- la baisse des déplacements professionnels.



C'est pourquoi, en lien avec vous, nous avons mis en place **une stratégie de communication de réassurance auprès des clients et non-clients avec une mise en avant des nouvelles mesures** : désinfection quotidienne des véhicules, bâche de protection des conducteurs, gel hydroalcoolique à bord...

Nous avons également accentué l'affichage et la signalétique pour inciter les usagers à adopter le bon comportement (port du masque, distanciation sociale, lavage de mains...).



En accord avec les décisions gouvernementales en matière de respect de la distanciation sociale dans les transports en commun, nous avons :

=> Condamné 1 siège sur 2 à bord des bus (au tout début du déconfinement le 11 mai 2020).

=> Posé des stickers au sol à bord et en agence pour inciter à respecter 1 mètre de distance entre chaque personne.



du lundi 25 mai 2020, avec coupelle pour éviter la manipulation d'espèces.

La vente à bord a été remise en place à partir rendu de monnaie si besoin, à l'aide d'une

INFORMATION COVID-19

Sur l'ensemble du réseau Baïa

Le port du masque est obligatoire.

PROTÉGEONS-NOUS LES UNS LES AUTRES

VENTE A BORD

Ticket unitaire	Ticket journée
1€	3€

MERCI DE FAIRE L'APPOINT
pour éviter l'échange de monnaie.

Merci pour votre compréhension.

> Visibilité Baïa

Événements locaux annulés

En temps normal, nous aurions relayé les différents événements avec lesquels nous sommes partenaires. Cette année, ils ont tous été annulés :

- Les Rencontres de l'Emploi : trajets avec Baïa offerts pour les participants
- Balade des 7 ports avec navettes gratuites
- Cross de Gujan-Mestras (course « virtuelle », nous avons relayé l'information).

Cette année, plus que jamais, Baïa a tout de même renouvelé son soutien auprès des personnes dans le besoin avec un don alimentaire et un don de titres de transports (1 000 Pass One) auprès des Restaurants du Cœur de La Teste de Buch.



Insertions publicitaires et médias

Le plan média a été légèrement chamboulé, mais les prestataires ont su s'adapter à la situation. Les insertions publicitaires et médiatiques permettent de faire connaître et de mettre en avant nos services, actualités, promotions ...

En 2020, nous avons renouvelé notre présence dans :

- le Guide du SIBA
- le guide touristique du Teich,
- le Bassin d'Arcachon Guide,
- les bandeaux de Une dans Sud Ouest
- le magazine Bouch'B.



VOYAGEZ L'ESPRIT LÉGER

AVEC **baïa** LE RÉSEAU DE TRANSPORT DU SUD BASSIN

Navette LA RÉSERVE ORNITHOLOGIQUE DU TEICH

NOUVEAUTÉS sur vos lignes à LA TESTE-DE-BUCH

www.bus-baia.fr
0 800 100 937
Bus Baïa

Boutik'Baïa
17 rue François Legallais
33260 La Teste de Buch

LIGNE 2 NOUVEL ITINÉRAIRE

- > Mairie du Pyla
- > Boulevard du Pyla
- > Marché
- > Église
- > Gare de la Teste

itinéraire simplifié en centre-ville

LIGNE D NOUVELLES DESSERTES

- > Eco-quartier
- > Marché
- > Gare de la Teste
- > Les Miquelots
- > Bassin Formation - Jolibois
- > Océanides c.éal

baïa TOUS LES SERVICES DE TRANSPORT SUR RÉSERVATION

Infos au 0 800 100 937 ou sur www.bus-baia.fr

BAÏA À la Demande 3 services de Transport à la Demande

- TAD Gares
- TAD Jour
- TAD Soir

1 service de Transport des Personnes à Mobilité Réduite

BAÏA La Nuit TOUS LES SAMEDIS SOIRS de 21h45 à 3h

www.bus-baia.fr
Boutik' Baïa

Moins de 26 ans ? Voyage en illimité toute l'année avec **baïa**

Le **Pass Jeunes** sur ton smartphone avec l'application mobile

MyBus Bassin d'Arcachon.

www.bus-baia.fr • 0 800 100 937 • Bus Baïa

80€ / an

> Conquêtes de nouveaux clients et sensibilisation

Rencontres & Mailings « Nouveaux arrivants »

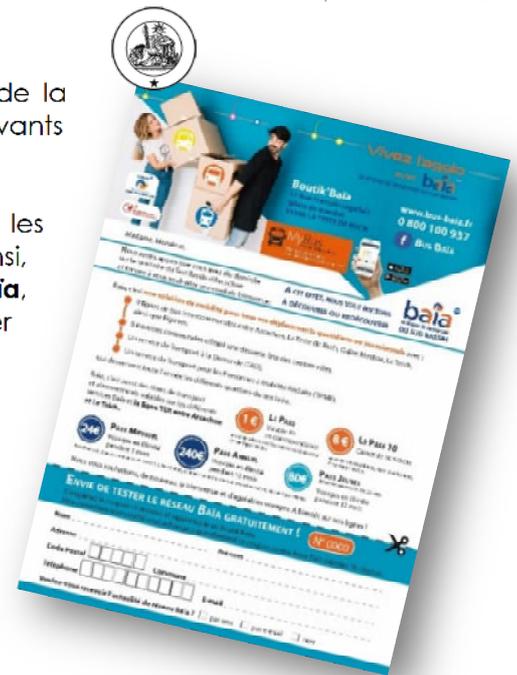
En raison de la crise sanitaire, les communes d'Arcachon et de la Teste-de-Buch n'ont pas organisé d'accueil des nouveaux arrivants cette année.

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

Les tickets offerts sont à retirer à la Boutik'Baïa, et les prospectus touchés par la campagne 2020 ont jusqu'au 30 juin 2021 pour en bénéficier. Le courrier a été mis à jour en 2019, pour y intégrer les informations relatives au règlement général de la protection des données personnelles (RGPD).

Nous avons envoyé **1 436 courriers en 2020**, soit en moyenne 120 courriers par mois.

C'est plus de nouveaux arrivants sur le territoire qu'en 2019 (+11%).



Stand mobilité dans les centres commerciaux & marché

Malgré la crise sanitaire, nous avons pu tenir deux stands dans les centres commerciaux du **Leclerc de la Teste-de-Buch** et **Hyper U de Gujan-Mestras** et un stand sur le **marché de Gujan-Mestras**.

A cette occasion, nous renseignons les personnes sur le réseau, les lignes, services et les titres de transports.



Annulation des Journées Portes Ouvertes Bassin Formation

Bassin Formation avait prévu une deuxième journée portes ouvertes après celle du 8 avril 2020. Celle-ci a également été annulée à cause de la crise sanitaire.

Bassin Formation a mis en place des portes ouvertes virtuelles sur leur site internet avec inscription préalable.

Ils ont également publié une info relative au réseau Baïa sur leur page Facebook.



Les Aventures de Baïa

La crise sanitaire a également eu un impact sur les aventures Baïa. Le gouvernement a fermé les écoles jusqu'à début mai. Certaines classes d'écoles élémentaires ont pu de nouveau ouvrir leurs portes aux élèves de CM2 notamment avec certaines restrictions : distanciation entre les élèves en classe et dans la cour, port du masque obligatoire pour les adultes, annulation de tous les événements et intervention en classe.

Nous avons quand même souhaité distribuer les livrets Baïa aux écoles qui étaient intéressées. La distribution s'est faite auprès des professeurs

Toutes les écoles élémentaires du Sud Bassin (17 au total) ont été invitées. 11 classes soit 287 élèves de CM2 ont reçu un livret et un brassard réfléchissant.



> Nouveautés 2020

Campagne de prévention / sécurité à l'arrière des bus



Afin de sensibiliser au maximum les usagers de la route (automobilistes, deux roues motorisés, vélos, piétons, etc.), nous avons mis en place une campagne de prévention / sécurité à l'arrière des bus Baïa.

L'occasion de rappeler les bonnes pratiques et le bon comportement à adopter lorsque l'on est à proximité d'un bus.

En plus de « Priorité au départ »



Article R412-11 du Code de la Route

cette campagne, des stickers « Priorité au départ » ont été apposés sur tous les bus du réseau.

Nouveaux abribus à Gujan-Mestras

L'information voyageur : fond de plan, tête et pictos de lignes sur le côté latéral ont été posés sur tous les nouveaux abribus de Gujan-Mestras. Les abris toujours en cours d'installation seront habillés dès qu'ils seront accessibles.





La fidélisation des abonnés annuels

Parce que les abonnés annuels restent nos clients les plus fidèles, nous avons souhaité les remercier pour leur fidélité en leur offrant un joli cadeau.

Pour tout renouvellement pour la 3^e fois plus de son Pass Annuel Baïa en 2020, une enceinte Bluetooth leur a été offerte.

Au total, sur les 19 abonnés annuels qui ont renouvelé pour la 3^e fois ou plus leur abonnement, 13 personnes sont venues en boutique récupérer leur cadeau.

> Saison estivale

Information voyageurs

La fiche horaires plages regroupant les lignes 1,2,6 et la Dune Express a été renouvelée. À la suite du non-renouvellement de la navette E, la navette F a assuré la desserte estivale du camping Ker Helen, du lundi au samedi.

Le plan et les fiches horaires ont été distribués à tous les campings du sud bassin.

1 Plage de la Salle

Direction LA TESTE DE BUCH

DU LUNDI AU DIMANCHE ET JOURS FÉRIÉS

ARRÊTS PRINCIPAUX

Gare d'Arcachon	0745	0840	0948	1025	1140	1240	1300	1335	1410	1540	1630	1650	1720	1810	1835	1910	2000
Thalasso	0756	0851	0951	1106	1153	1253	1312	1407	1427	1512	1602	1702	1752	1822	1927	1925	2000
Mairie du Pyla	0808	0903	1003	1119	1206	1306	1326	1421	1440	1530	1620	1720	1750	1840	1935	1930	2000
Dune du Pilat	0818	0913	1013	1130	1216	1316	1336	1431	1450	1544	1634	1734	1804	1854	1937	1940	2001
Camping des Flets Bleus	0821	0916	1016	1133	1221	1321	1341	1436	1502	1547	1637	1737	1807	1857	1940	1940	2004
Plage de la Salle	0830	0925	1025	1142	1230	1330	1351	1436	1511	1556	1646	1746	1816	1906	1948	1957	2102

1 Gare d'Arcachon

Direction ARCACHON

DU LUNDI AU DIMANCHE ET JOURS FÉRIÉS

ARRÊTS PRINCIPAUX

Plage de la Salle	0740	0835	0935	1035	1145	1233	1333	1405	1450	1520	1610	1650	1750	1820	1915	2010	2025	2110
Camping des Flets Bleus	0749	0844	0944	1044	1155	1244	1344	1415	1501	1531	1621	1701	1801	1832	1926	2014	2054	2119
Dune du Pilat	0751	0848	0948	1048	1200	1249	1349	1420	1506	1536	1626	1706	1806	1837	1931	2014	2050	2123
Mairie du Pyla	0801	0856	0956	1056	1210	1259	1359	1420	1517	1547	1637	1717	1827	1848	1942	2025	2049	2134
Thalasso	0813	0908	1008	1108	1220	1310	1410	1441	1535	1605	1655	1735	1845	1906	1958	2030	2102	2147
Gare d'Arcachon	0825	0920	1020	1120	1230	1330	1420	1450	1550	1620	1710	1750	1900	1921	2013	2054	2115	2200

Tous les horaires sont donnés aux arrêts principaux mais le bus dessert tous les arrêts figurants sur les thermocharts de ligne. Ils sont établis pour des conditions normales de circulation.

MyBus Téléchargez gratuitement l'application mobile MyBus pour Arcachon

Horaires Calcul d'itinéraire M-Info

PASS LIBERTÉ Voyagez en illimité toute la journée ! 3€

Sur la boutique de caduc et sur le site de Baïa.

Tel : 0 900 110 027
Mail : contact@baiaa@gmail.com
Baïa Baïa
www.baia-baia.fr





Bus de mer : se déplacer en bateau à Arcachon

Le bus de mer Baïa relie, du 4 juillet au 30 août 2020, le petit port d'Arcachon, la jetée Thiers et la jetée du Mouleau.

Nous relayons l'information sur le bus de mer à l'Institut Baïa (flyer et affiche), sur le site internet et la page Facebook.



Les bateaux sont équipés de QrCode afin que le M-ticket soit également disponible pour ce mode de transport.



Bus Info

Le Bus Info a de nouveau élu domicile sur le parvis de la gare d'Arcachon tous les jours de la semaine de 9h30 à 15h30 jusqu'à fin août. Deux emplois d'été ce sont relayés pour renseigner les voyageurs (locaux et touristes) et vendre des titres de transport notamment pour les lignes 1 et Dune Express qui sont souvent complètes en été.

En 2020, baisse des en juillet et - avec les

10%
des recettes
de l'été 2020

nous avons noté une légère ventes par rapport à 2019 (-20% 5% en août). Cela est cohérent chiffres de fréquentation.

Signalétique : marquage au sol en Gare d'Arcachon



Pour faciliter l'orientation des touristes en provenance de la gare d'Arcachon pour rejoindre la Dune du Pilat et les plages, nous avons souhaité mettre en place une signalétique afin d'orienter rapidement vers les lignes 1 et Dunes Express.

Au départ, nous souhaitions installer un covering directement sur les abribus concernés, ou alors un marquage au sol pour guider les voyageurs de la gare jusqu'aux abribus. Cela n'ayant pas été accepté par la mairie, nous nous sommes retournés vers la SNCF. Cette dernière a accepté la pose d'un marquage au sol, à l'intérieur de la gare, au niveau de la sortie (cf. photo ci-contre).



> Rentrée scolaire

Inscriptions aux transports scolaires

Depuis septembre 2018, il est possible d'acheter son Pass jeunes sur l'appli MyBus. Nous avons centré notre campagne de réinscription au Pass sur cette fonctionnalité avec :

- Une publication sur Facebook,
- Une actualité sur le site internet,
- Un bandeau de Une dans Sud Ouest le 15 juin,
- L'envoi par mail aux 27 établissements scolaires du Bassin d'Arcachon Sud : écoles primaires pour les élèves de CM2, collèges et lycées,
- Un mailing auprès de tous nos abonnés Pass Jeunes (2 066 personnes) pour les inciter à utiliser le Pass dématérialisé sur l'application MyBus pour leur prochain achat.



113

**Pass Jeunes achetés
sur MyBus en 2020**

soit 9 040 € de recettes



**Moins de 26 ans ?
Voyage en illimité toute l'année !**



Le Pass Jeunes sur ton smartphone
avec l'application mobile
MyBus Bassin d'Arcachon.

Refonte du livret scolaire

Dans le plan de communication 2020, nous avons mentionné la refonte totale du livret des transports scolaires. La dernière version datant de 2016, il était impératif de revoir le contenu mais aussi la mise en forme pour faciliter la lecture.

Nous avons créé un document par établissement, disponible en téléchargement sur le site internet, page « Transports scolaires ». Les parents peuvent également aller en boutique pour imprimer le document si besoin.

Les circuits scolaires sont classés par établissement et par commune. Chaque fiche dispose des deux icônes ci-dessous « J'habite » et « Je vais au ». Cette information permet de se repérer facilement et rapidement.



LIGNE 2		n.
Mairie du Pyla		07h58
Boulevard Louis Lignon		08h59
Les Hauts du Pyla	08h00	09h00
Portes du Pyla	08h03	09h03
Boulevard du Pyla	08h03	09h04
Lisière du Golf	08h04	09h04
Marché	08h07	09h07
Quincarneau	08h08	09h08
Eglise	08h09	09h09
Place Jean Hameau	08h11	09h11
Commissariat	08h12	09h12
Gare de la Teste	08h14	09h14
Collège Henri Dheurle	08h18	09h18

CIRCUIT S07		Lun. au Ven.
Cazaux centre		07h45
Zoo de la Teste		07h53
Rond Point de l'aérodrome		07h55
Hameau de la Dune		08h00
Boulevard de Cazaux		08h06
Collège Henri Dheurle		08h15

LIGNE 3		Lun. au Ven.
Pôle de Santé		07h58 09h00
Pépinière d'Entreprises		07h59 09h01
Parc des Expositions		07h59 09h01
Les Océanides C. cial		08h00 09h02
Centre de Publipostage		08h01 09h03
Avenue Vulcain		08h02 09h04
Joule		08h03 09h05
Bassin Formation - Jolibois		08h05 09h07
Jean Fleury		08h06 09h08
La Teste Miquelots C. cial		08h07 09h09
Rue Loude		08h09 09h11
Résidence J. Hameau		08h10 09h12
Pôle Emploi		08h11 09h13
Marzac		08h11 09h13
Chambrelent		08h12 09h14
Carnot		08h14 09h14
Collège Henri Dheurle		08h19 09h19

CIRCUIT S08		Lun. au Ven.
Le Radar		07h40
Burel		07h42
Les Gemelles		07h44
BA 120		07h45
Les clés de Cazaux		07h50
Camping Cap du Mount		07h57
Camping La Pinède		08h00
Collège Henri Dheurle		08h19

Les horaires sont ensuite classés par ordre chronologique :

- le matin (8h ou 9h),
- le mercredi midi (12h ou 13h)
- le soir (16h, 17h ou 18h).

L'horaire de chaque arrêt est mentionné, que ce soit lors de la prise en charge le matin ou lors de la dépose le mercredi midi ou le soir.

> Notoriété et capital sympathie

Semaine européenne du développement durable

A l'occasion de la semaine du développement durable, nous avions prévu de nous associer à l'opération plage propre du 11 avril 2020 organisée par la commune de la Teste-de-Buch mais celle-ci a été annulée.

Semaine européenne de la mobilité

Lors de cette année un peu atypique, nous n'avons pas organisé d'animations particulières pour la Semaine de la mobilité.

Nous avons cependant relayé les différentes campagnes de communication via notre page Facebook (cf. ci-dessus) et le site internet

- Semaine européenne de la mobilité : affiche et vidéo
- Semaine du transport public : affiche
- Gestes barrières : affichage à bord et relai sur le web



En parallèle, Transdev urbain Bassin d'Arcachon et la COBAS ont profité de l'occasion pour rassurer ses voyageurs à travers une vidéo diffusée sur le web (site internet et réseaux sociaux).

Vidéo disponible ici : <https://www.youtube.com/watch?v=F14d5MHACJs>

4

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

033-243300563-20210628-DEL-2021-06-091-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 30/06/2021

Affichage : 30/06/2021

Marie-Hélène DES ESGAULX, Présidente de la COBAS



CHAPITRE 4

Partie financière





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

> Les produits d'exploitation

Le total des produits d'exploitation s'élève à 5 955 741€ HT dont 510 285€ HT de recettes directes issues des ventes de titres de transport et -35 000€ de risque recettes COVID.

L'effet du lissage des titres annuels est de 2 912,92 €HT pour l'année 2020.

L'objectif contractuel de recette commerciale n'a pas été atteint principalement du fait de la crise sanitaire.

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 5 351k€ HT pour 2020. Elle est composée de la valeur contractuelle d'octobre 2014(4 985k€) ramenée en valeurs de décembre 2014 (-51k€) dans un premier temps puis en valeurs 2018 (+326k€) dans un second temps.

> Les charges d'exploitation

La maîtrise des charges reste un enjeu majeur pour cette 6ème année d'exploitation du contrat.

	Réel 2019	Réel 2020	Contrat 2020 Avenant 6	Ecart Réel - Contrat
60 total achats consommés	541 615 €	529 069 €	731 346 €	- 202 276,86
61 Total des services extérieurs	1 993 259 €	2 058 043 €	1 684 764 €	373 279,08
62 Total des autres services extérieurs	938 688 €	800 608 €	437 401 €	363 207,91
63 total impôts & Taxes :	66 502 €	83 782 €	88 297 €	- 4 515,11
64 total charges de personnel	2 084 625 €	2 053 220 €	2 444 598 €	- 391 377,74
65 Total des autres charges de gestion	6 833 €	5 818 €	- €	5 818,28
66 Total des Charges financières	3 013 €	4 311 €	1 017 €	3 294,35
67 Total des Charges Exceptionnelles				-
68 Total Dot. Amort et Prov	195 095 €	71 491 €	17 026 €	54 465,32
69 Total Participation Sal & I.S.	- €	- €	43 531 €	- 43 531,46
TOTAL des Charges d'exploitation	5 829 631 €	5 606 343 €	5 447 980 €	158 363,78

Comptes 60 :

La crise sanitaire a impacté l'ensemble des achats consommés.

Comptes 61 - 62 :

L'écart sur la sous-traitance scolaire se justifie par la réalisation des options 1 et 2 sur les scolaires et également par les effets liés au COVID sur l'ensemble du réseau.

Les nombreuses carences opérationnelles rencontrées avec les véhicules imposent un important surcoût de location de véhicule à hauteur de 61k€ mais également un surcoût des assurances pour 5€.



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 2020, nous avons financé un contrat en alternance à l'exploitation.

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

Comptes 64 :

Les écarts des charges de personnel sont à rapprocher des charges de PMAD (-33k€) et d'intérim (+292 k€) dans les comptes 62. Ainsi l'écart global est de -133k€. L'écart des PMAD se justifie par le positionnement de la directrice adjointe en salariée au contrat et en PMAD au réel.

L'économie réalisée par rapport au contrat est dû à la mise en place du chômage partiel pendant le 1^{er} confinement.

Comptes 66 :

Frais financiers +3k€.

Comptes 68 :

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

Comptes 79 :

Remboursement d'assurance : 40k€

Conclusion

La crise sanitaire a eu de multiples effets sur l'ensemble des comptes de 2020. Les recettes commerciales sont en forte baisse. Cette baisse est de plus 100 k€HT versus contrat mais de plus de 185 k€ versus réalisé 2019. La crise sanitaire marque un coût d'arrêt fort dans la progression du réseau alors que celui-ci était en hausse marquée chaque année depuis 2016.

Le résultat fiscal ne permet pas de verser une participation aux salariés sur l'exercice.



5

CHAPITRE 5

Les nouveautés du réseau 2020





Les changements ont principalement eu lieu en début d'année 2020.

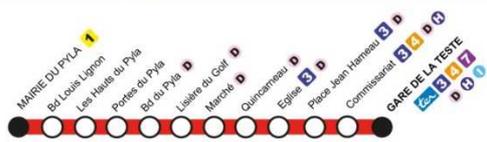
> Changement pour les lignes 2 et D



Nouvelles dessertes de la navette D

Une communication spécifique a été réalisée pour le changement d'itinéraire de la ligne D avec deux nouveaux terminus : Eco-quartier et Les Océanides et un parcours simplifié en centre-ville. Une fiche horaire spéciale a été faite en complément de la traditionnelle fiche horaire DHI pour promouvoir son lancement.

La communication a été faite à bord des véhicules, en boutique, par mail aux abonnés, sur le site et sur Facebook.



Itinéraire simplifié pour la ligne 2

L'itinéraire de la ligne 2 a été simplifiée en centre-ville avec la suppression des arrêts Place Jean Jaurès, Rue Rostand et Foch.

L'information a été diffusée sur le site internet et Facebook, ainsi qu'à la boutique et par mail aux abonnés.

Le plan a également été réimprimé avec le changement d'itinéraire des lignes 2 et D. Nous en avons profité pour faire quelques mises à jour sur celui-ci.

> Suspension du service Baïa la Nuit

En raison de la crise sanitaire et donc de la fermeture des lieux de sorties (bars, restaurants, boîtes de nuit), le service Baïa la nuit du samedi a été suspendu une grande partie de l'année (de mi-mars à fin juin et de novembre à décembre 2020).

Ce service de transport nocturne a repris début juillet, lors de la période estivale, jusqu'à fin octobre 2020 avant le deuxième confinement national.

conclusion



La crise sanitaire a eu un réel impact sur le transport public de manière générale, et le réseau Baïa n'a pas été épargné. Un fichier excel récapitulatif est joint à ce rapport. Il fait état des impacts sur les coûts de fonctionnement et des recettes commerciales.

Malgré une saison estivale 2020 pas si catastrophique, la fréquentation du réseau sur le reste de l'année a réellement diminué (-30% sur l'année). Confinement national, déploiement du télétravail, fermeture des lieux de loisirs et de sortie, fermeture des écoles sur une partie de l'année, ce sont autant de raisons qui ont poussé les voyageurs à revoir leurs modes de déplacement. Cette perte de fréquentation semble sur une part non négligeable durable avec une baisse longue durée probablement supérieure à 15%.

Cette crise aura eu un effet bénéfique avec l'explosion du numérique. L'application MyBus a enregistré +9% de recettes par rapport à 2019, surtout la vente du ticket unitaire. Pareil pour le site internet, +11% d'abonnements vendus sur la e-boutique en 2020 par rapport à 2019, avec une très grande majorité de Pass Jeux.

Le début de l'année 2021 ne s'annonce pas positif non plus avec un reconfinement national au mois d'avril 2021. Nos espoirs se tournent vers une forte saison estivale (accélération de la vaccination, besoin de partir en vacances pour la plupart des Français) et vers de meilleurs jours en 2022.

Nous continuons, à vos côtés, à assurer une continuité du service de transport afin d'assurer notre mission au service du bien commun : permettre à chacun de se déplacer librement, en toute sécurité, sur le territoire du sud bassin.

