

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

033-243300563-20220624-DEL-2022-00062-DE

Accusé certifié exécutoire

Présentation par le préfet : 27/06/2022

Archivage : 27/06/2022

Mme Sylvie DES ESGAUX, Présidente de la COBAS



baia

RAPPORT ANNUEL

2021

SOMMAIRE



Introduction	p. 3
Les faits marquants de l'année 2021	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. 36
La page Facebook	p. 36
Notre politique commerciale	p. 39
Chapitre 4 - Partie financière	p. 48
Les produits	p. 49
Les charges	p. 49
Chapitre 5 – Les nouveautés du réseau 2021	p. 51
Conclusion	p. 53



2021 est la sixième et dernière année de fonctionnement du nouveau réseau Baïa sur la DSP.

Malgré un retour à la normal progressif à la suite de la crise sanitaire, le secteur du transport reste très touché par cette dernière. De nombreux voyageurs ne sont pas revenus dans les transports en commun, souvent par peur d'être contaminé. Nous poursuivons nos efforts en matière de réassurance à bord (campagne de sensibilisation sur le port du masque, gel hydroalcoolique à bord, désinfection quotidienne des véhicules...).

Comme en 2020, le troisième confinement national du mois d'avril 2021 (fermeture des écoles et limite de déplacement à 10 km) a également eu un impact sur le nombre de voyageurs sur le réseau Baïa.

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.

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 MAJEURS BAÏA 2021

Marie-Hélène DES ESGAULX, Présidente de la COBAS

JANVIER	<ul style="list-style-type: none"> Le réseau Baïa fête ses 5 ans Mise en place d'un TAD spécifique pour se rendre vers un centre de vaccination Stand d'information Leclerc de La Teste de Buch
FEVRIER	<ul style="list-style-type: none"> Pose d'autocollants angles morts sur tous les véhicules du parc
MARS	<ul style="list-style-type: none"> Chasse aux œufs de Pâques à bord des véhicules Incendie chez OVH : le site web bus Baïa a été indisponible pendant 1 semaine
AVRIL	<ul style="list-style-type: none"> 3^e confinement national avec déplacements limités à 10 kms Desserte de la BA 120 avec la navette H Aventures Baïa : interventions dans les classes
MAI	<ul style="list-style-type: none"> Aventures Baïa : interventions dans les classes
JUIN	<ul style="list-style-type: none"> Reprise du service Baïa la Nuit Lancement de la navette Parc des expositions vers la Dune du Pilat Visite du dépôt Baïa par les élèves de CM2
JUILLET & AOÛT	<ul style="list-style-type: none"> Bus Info Mise en place de l'offre de transport de septembre Lancement des inscriptions au transport scolaire Stand d'information au CC Cap Océan
SEPTEMBRE	<ul style="list-style-type: none"> Semaine européenne de la mobilité Stand d'information au Forum des associations Stand d'information au marché du Teich
OCTOBRE	<ul style="list-style-type: none"> Rencontre avec l'entreprise Couach Cérémonie nouveaux arrivants à La Teste Mise en conformité RGPD du site web bus-baia.fr
NOVEMBRE	<ul style="list-style-type: none"> Participation au Cross de Gujan
DECEMBRE	<ul style="list-style-type: none"> 2 nouveaux minibus 35 places Baïa solidaire : partenariat avec les Restos du Cœur Causerie : installation d'un plan du nouveau réseau en salle conducteur Nouvelle offre en janvier suite aux changements d'horaires SNCF



CHAPITRE 1

Usage et offre



L'offre kilométrique

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 27/06/2022

Affichage : 27/06/2022

Marie-Hélène DES ESGAULX, Présidente de la COBAS

Kilomètres réalisés par ligne en 2021

	Réel 2021	DSP 2021	Réel - DSP	Réel 2020	Réel 2021/20
Kilomètres en propre	1 626 456	1 511 032	115 424	1 508 176	118 280
Ligne 1	127 143	132 678	-5 535	120 898	6 245
Ligne 2	50 676	49 293	1 383	44 645	6 031
Ligne 3	150 951	147 575	3 376	147 487	3 464
Ligne 4	112 823	118 679	-5 856	110 579	2 244
Ligne 5	91 168	74 885	16 283	90 907	261
Ligne 7	65 159	65 517	-358	64 985	174
Ligne 8	60 974	57 499	3 475	58 372	2 602
Dune Express	12 676	0	12 676	13 365	-689
Navette A	62 012	59 071	2 941	52 040	9 972
Navette B	44 567	46 482	-1 915	44 024	543
Navette C	67 554	50 531	17 023	67 894	-340
Navette D	109 035	90 703	18 333	93 019	16 016
Navette E	0	0	0	0	0
Navette F	117 476	103 018	14 458	91 666	25 810
Navette G	67 769	68 512	-743	49 471	18 298
Navette H	146 542	127 076	19 466	144 592	1 950
Navette I	100 845	115 131	-14 285	85 588	15 257
Bus de Nuit	4 661	18 513	-13 852	7 633	-2 972
Kms à vide	234 425	185 869	48 556	221 011	13 414
Kilomètres sous traités	108 940	210 790	- 101 850	67 839	41 101
Ligne 6	10 281	12 349	-2 068	11 567	-1 286
TAD	22 106	110 303	-88 197	8 953	13 153
TPMR	20 590	42 334	-21 744	14 191	6 399
Kms à vide	55 963	45 804	10 159	33 128	22 835
Kilomètres circuits scolaires	376 798	417 629	- 40 831	309 015	67 783
Kms commerciaux	190 608	219 245	-28 637	156 322	34 286
Kms à vide	186 190	198 384	-12 194	152 693	33 497
Total	2 112 193	2 139 451	- 27 258	1 885 030	227 163

En 2021, les kilomètres parcourus se sont élevés à plus de 2,1 millions, ce qui est inférieur aux engagements du contrat.

+ 115 424 kms ont été réalisés en propre par rapport à la DSP 2021 et près de 119 000 kms de plus par rapport à 2020. Cette différence s'explique avec le confinement national de 2020.

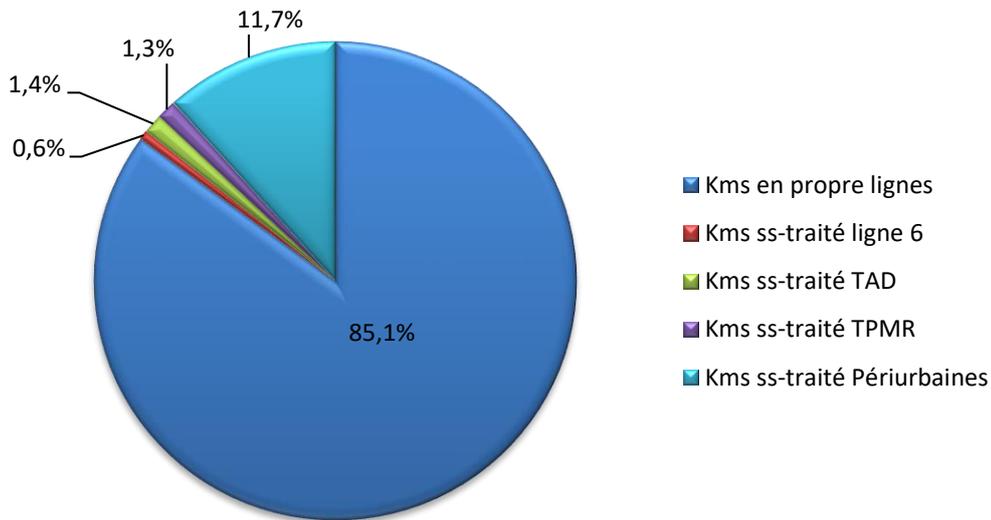


> Répartition du kilométrage par type de service

Les lignes régulières (lignes 1 à 8 et lignes A à I) et estivales (ligne 6 et Dune Express) ont généré, en 2021, plus de 85% des kilomètres. Le scolaire représente 11.7% des kms commerciaux sur une année pleine.



Répartition du kilométrage par type de lignes en 2021



> Les kilomètres haut-le-pied

Le volume de kilomètres haut-le-pied ou à vide (HLP) est plus élevé en 2021 avec 22 835 kms de plus comparé à 2020 (confinement toujours).

Nous noterons également que la part des kms à vide dans le kilométrage est de 20.3% en 2021.



> 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

La fréquentation du réseau Baïa a très légèrement baissé par rapport à 2020. La fréquentation en 2021 est de 1 114 493 voyageurs contre 1 207 379 voyageurs en 2020 soit **une baisse de 1.2% de la fréquentation**.



Fréquentation du réseau par ligne en 2021, en nombre de voyages

Lignes	Intitulé	Fréquentation annuelle			Ratio V/K	
		2021	2020	Evolution 2021/2020	2021	2020
1	Arcachon Gare – Dune du Pilat – Plages Océanes	162 103	165 413	-2%	1,27	1,37
2	Gare La Teste – Marie du Pyla – Plages Océanes	16 450	18 298	-10%	0,32	0,41
3	Arcachon Gare – Pôle de Santé	312 218	297 761	5%	2,07	2,02
4	Gare de La Teste – Médiathèque	121 249	137 546	-12%	1,07	1,24
5	Gare de Biganos – Pôle de Santé	28 368	27 642	3%	0,31	0,30
6	Le Teich – Plages Océanes (en été seulement)	2 033	2 985	-32%	0,20	0,26
7	Arcachon Gare – Pôle de Santé	66 957	64 796	3%	1,03	1,00
8	La Teste Miquelots – Gare du Teich (sauf l'été)	8 358	7 824	7%	0,14	0,13
Total Lignes		717 736	722 265	-1%	1,07	1,11
A	Arcachon Gare – quartier Moulleau	75 232	72 745	3%	1,21	1,40
B	Arcachon Gare – ville d'hiver	44 512	52 090	-15%	1,00	1,18
C	Arcachon Gare – quartier Aiguillon	103 222	103 648	0%	1,53	1,53
D	Gare de La Teste – quartier Miquelots	23 707	23 250	2%	0,22	0,25
F	Gare de La Hume – Gujan centre – Médiathèque	0	-		NC	NC
G	Le Teich (tous quartiers)	34 895	35 968	-3%	0,30	0,39
H	Gare de la Teste – Cazaux	806	736	10%	0,01	0,01
I	Gare de La Teste – quartier Pinède de Conteau et ZI La Teste	90 641	95 447	-5%	0,62	0,66
Total Navettes		396 757	407 353	-3%	0,55	0,65
Total lignes et navettes		1 114 493	1 129 618	-1%	0,80	0,88

Les chiffres 2021 et 2020 sont très similaires avec, en 2021, environ 14 000 voyageurs de moins qu'en 2020.

En regardant le détail par mois, la chute a été spectaculaire lors du 3ème confinement national en avril 2021 avec une fermeture anticipée des écoles et fermeture des commerces non essentiels.

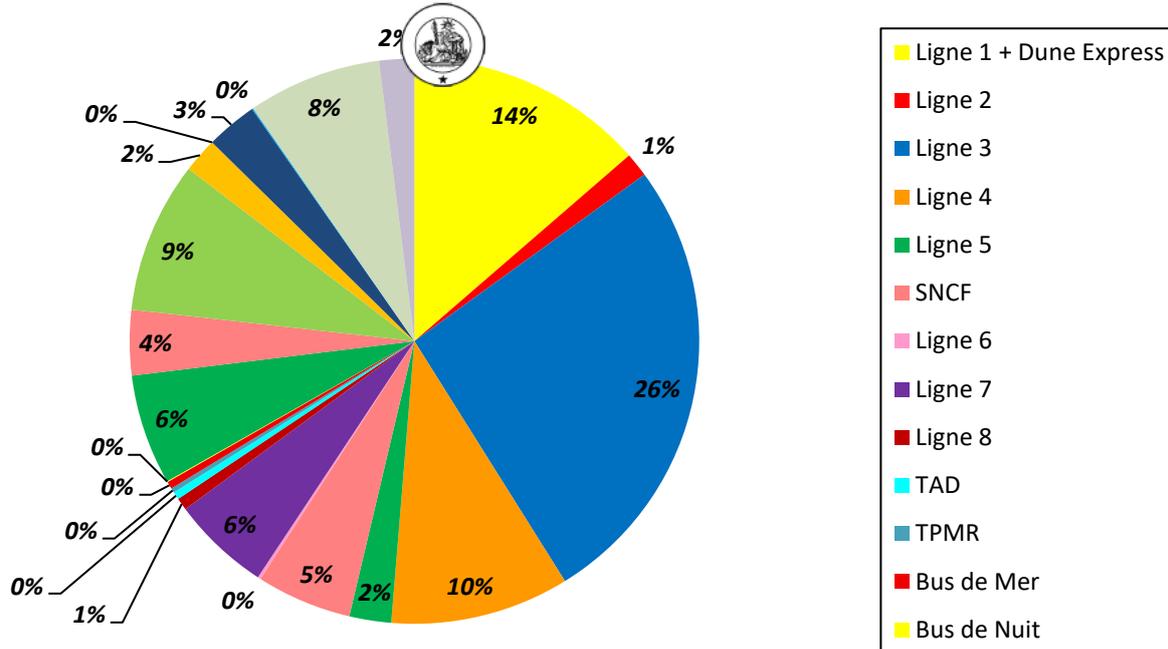
Le V/K total est légèrement en baisse avec 0,80 en 2021.



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 billettique de tous les valideurs pour obtenir une estimation de ces poids relatifs.



Les chiffres de cette année sont très similaires à ceux de 2020. 1% de voyageurs en plus pour les lignes 3 et 7 comparé à l'année 2020.

Services	Fréquentation annuelle			Ratio V/K	
	2021	2020	Evolution 2021/2020	2021	2020
SNCF	64 598	66 665	-3%	NC	NC
TAD	5 156	2 402	115%	0,23	0,27
TPMR	3 208	2 184	47%	0,16	0,15
Bus de nuit	567	1 155	-51%	0,12	0,15
Bus de mer	5 000	5 356	-6%	NC	NC
Totaux	78 529	77 762	1%	NC	NC

La fréquentation du TAD a plus que doublé en 2021 avec 5 156 voyageurs. Nous avons renforcé la communication sur ce service de transport de proximité.

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.

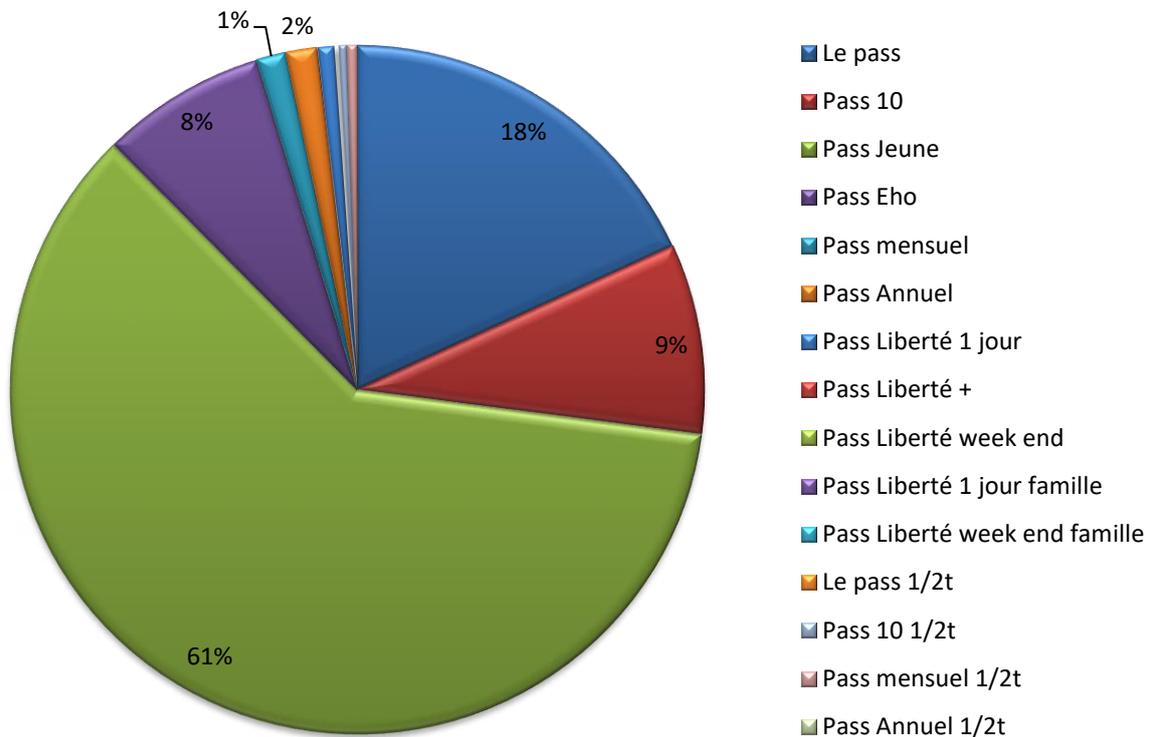
Ceci, conjugué à la liberté de voyages liée au Pass Jeunes ne permet pas de savoir la fréquentation purement scolaire des circuits. Les voyages sont donc répartis dans les fréquentations des lignes Baïa.

> La fréquentation par titre de transport

En 2021, le profil des utilisateurs Baïaises continue par rapport à ce qui est observée depuis le lancement :

- **Les Pass Jeunes pour les moins de 26 ans**, avec plus de 920 000 voyages, génèrent 61% de la fréquentation totale du réseau. Leur part est en hausse par rapport à 2020 (53%). 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 288 660 voyages soit 18% de la fréquentation totale en 2021. Nous observons une hausse de 14.7% comparé aux nombres de voyages occasionnels 2020. Cela peut s'expliquer par l'avenir incertain en raison de l'épidémie de COVID et les voyageurs préfèrent ne pas s'engager sur 1 mois ou sur 1 an.

Répartition de la fréquentation par titre de transport en 2021



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.

En 2021, les voyageurs occasionnels (Pass Unitaire et journée) ou réguliers (Pass 10 voyage), qui génèrent près de 60% de la fréquentation totale du réseau, sont en nette hausse par rapport à 2020 (+28 points de pourcentage) ;

Les abonnés représentent quant à eux 40% des voyages, soit -25 points de pourcentage par rapport à 2020.

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 bien 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 2021	DSP 2021	Réel 2020	Réel/DSP 2021	Réel 2021/20
Plein Tarif	Le pass	277 145	200 044	223 865	39%	24%
	Pass 10	136 049	171 210	109 641	-21%	24%
	Pass Jeune	924 120	1 339 334	596 640	-31%	55%
	Pass Eho	117 880	887 698	121 823	-87%	-3%
	Pass mensuel	21 112	44 936	16 027	-53%	32%
	Pass Annuel	22 400	15 042	18 400	49%	22%
	Pass Liberté 1 jour	11 515	36 511	27 582	-68%	NC
	Pass Liberté +	1 579	972	287	62%	450%
	Pass Liberté week end	42	1 301	56	-97%	-25%
	Pass Liberté 1 jour famille	-	7 565	120	-100%	NC
Pass Liberté week end famille	-	2 999	-	-100%	NC	
1/2 Tarif	Le pass 1/2t	1 934	-	2 433	NC	-21%
	Pass 10 1/2t	5 555	12 449	3 192	-55%	74%
	Pass mensuel 1/2t	6 960	10 994	6 409	-37%	9%
	Pass Annuel 1/2t	400	-	-	NC	NC
TOTAL		1 526 690	2 731 055	1 126 475	-44%	36%

Les fréquentations 2021 sont en hausse par rapport à 2020 avec 36% de voyages par titre en plus.

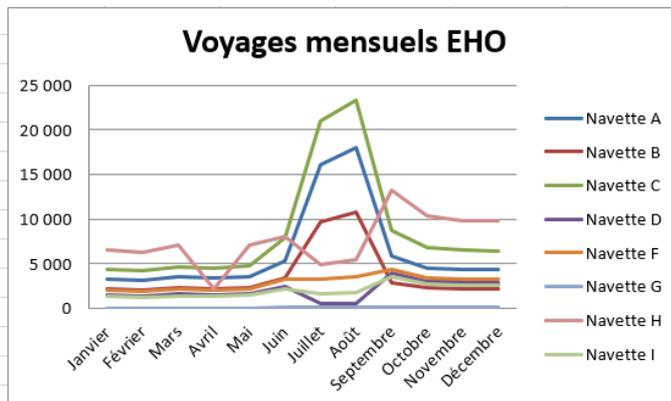
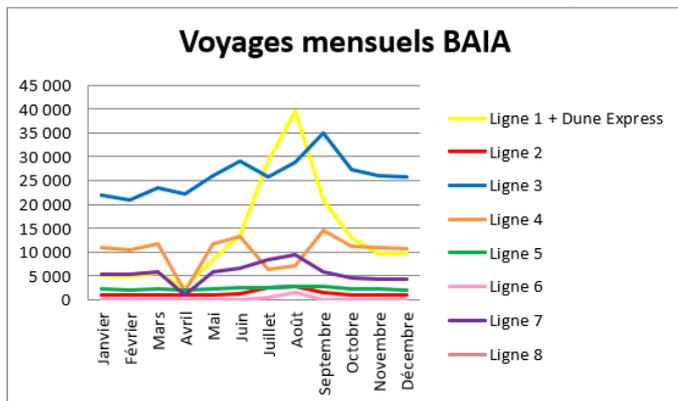
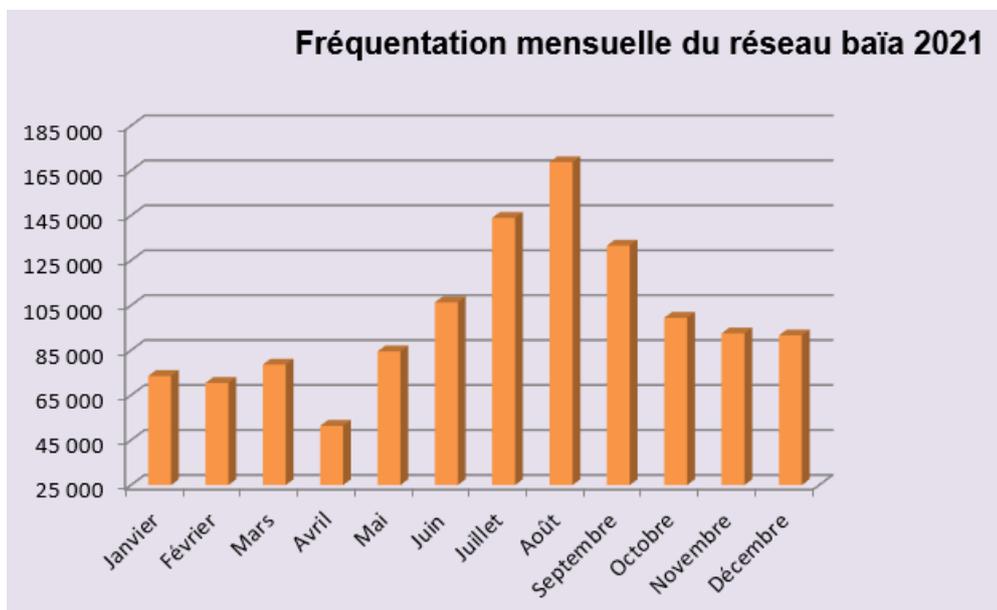
Les fréquentations 2021 sont inférieures (-44%) aux prévisions réalisées lors de la consultation.



> La fréquentation par mois

La fréquentation par mois permet de comprendre le déroulement de l'année 2021 et de voir que la fréquentation a été rythmée par les décisions gouvernementales (confinement, limite de déplacement, suspension des loisirs...) :

1. **Janvier à Mars** : fréquentation normale, comparé à la même période en 2020.
2. **Avril** : Troisième confinement national avec fermeture des écoles en avance par rapport aux vacances scolaires, limite de déplacement à 10 km, fermeture des commerces non essentiels, annulation d'événement...
3. **Mai à Septembre** : La fréquentation repart à la hausse et les touristes sont toujours présents sur le bassin. Les mois de juillet et août 2021 enregistrent moins de fréquentation que l'été 2020, probablement puisque les Français sont davantage partis à l'étranger cette année comparé à l'été 2020.
4. **Fin d'année** : fréquentation normale et en hausse comparé à 2020 où un second confinement avait été instauré par le Gouvernement à cette période.



Les recettes

Evolution des recettes par titre de transport entre 2020 et 2021 (en HT)

Produit	Recettes en € HT				
	Réel 2021	DSP 2021	Réel 2020	Réel/DSP 2021	Réel 2021/20
Le pass	239 953	145 960	193 823	64%	24%
Pass 10	94 233	99 937	75 942	-6%	24%
Pass Jeune	186 691	211 019	188 600	-11%	-1%
Pass Eho	15 309	97 155	16 255	-84%	-6%
Pass mensuel	15 884	28 490	12 058	-44%	32%
Pass Annuel	12 218	6 914	10 036	77%	22%
Pass Liberté 1 jour	8 973	23 976	8 714	-62%	3%
Pass Liberté +	2 458	425	627	478%	292%
Pass Liberté week-end	27	711	36	-96%	-25%
Pass Liberté 1 jr famille	82	2 897	27	-97%	204%
Pass Liberté week-end famille	0	957	0	-100%	
Le pass 1/2t	837	-	1 053	-	-21%
Pass 10 1/2t	1 924	3 633	1 105	-47%	74%
Pass mensuel 1/2t	2 182	3 609	2 009	-40%	9%
Pass Annuel 1/2t	109	-	0	-	-

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.

En 2021, les recettes totales du réseau se sont élevées à 580 879 € HT, soit une augmentation de 13.6% par rapport à 2020 (510 285 € HT).

Elles sont inférieures aux recettes prévues lors de la DSP de moins de 10% (645 004 €HT).

Le ratio R/V s'établit à 0,49 sur le réseau en 2021.

Ratios R/V prévu et réel en 2021

	Prévu	Réel	Différentiel
Recettes HT	645 004 €	580 879 €	- 64 125 €
Fréquentation	2 731 065 voy.	1 193 022 voy.	- 1 538 043 voy.
Ratio R/V	0,24	0,49	



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 : 232 393 € HT



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

Les recettes sont supérieures à celles de 2020 (228 958 €HT).

Usage régulier : 96 156 € 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.

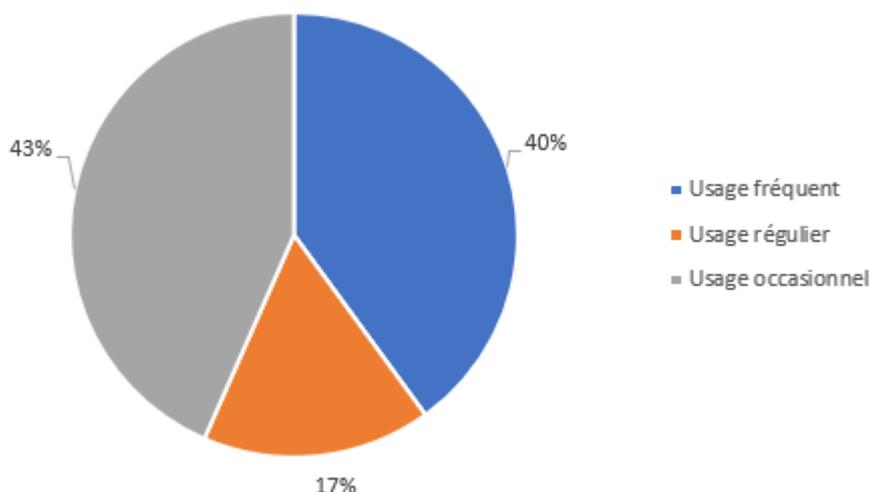
Les recettes de ce titre sont en hausse par rapport à 2020 (75 942 € HT).

Usage occasionnel : 252 330 € 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 supérieures à celles de 2020 (205 385 €HT) pour cette catégorie.

Répartition des recettes par usage en 2021



Comme stipulé dans le chapitre fréquentation par titre, la part des voyages occasionnels a augmenté en 2021 par rapport à 2020 alors que les voyages fréquents ont diminué représentant ainsi 40 % des recettes en 2021 au lieu de 45% en 2020.

Ces 5 % de différence sont répercutés sur les voyages occasionnels et réguliers, passant de 40% en 2020 à 43 % en 2021 pour les occasionnels et de 15% en 2020 à 17% en 2021 pour les réguliers.



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

+86% de recettes par rapport à 2020

16 216 titres ont été vendus sur l'appli en 2021 (2.5 fois plus qu'en 2020) et le panier moyen est de 5,96€.



Les tarifs

En 2021, les tarifs des titres de transport sont restés identiques à ceux de 2020.

Gamme tarifaire Baïa en vigueur en 2021

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%.

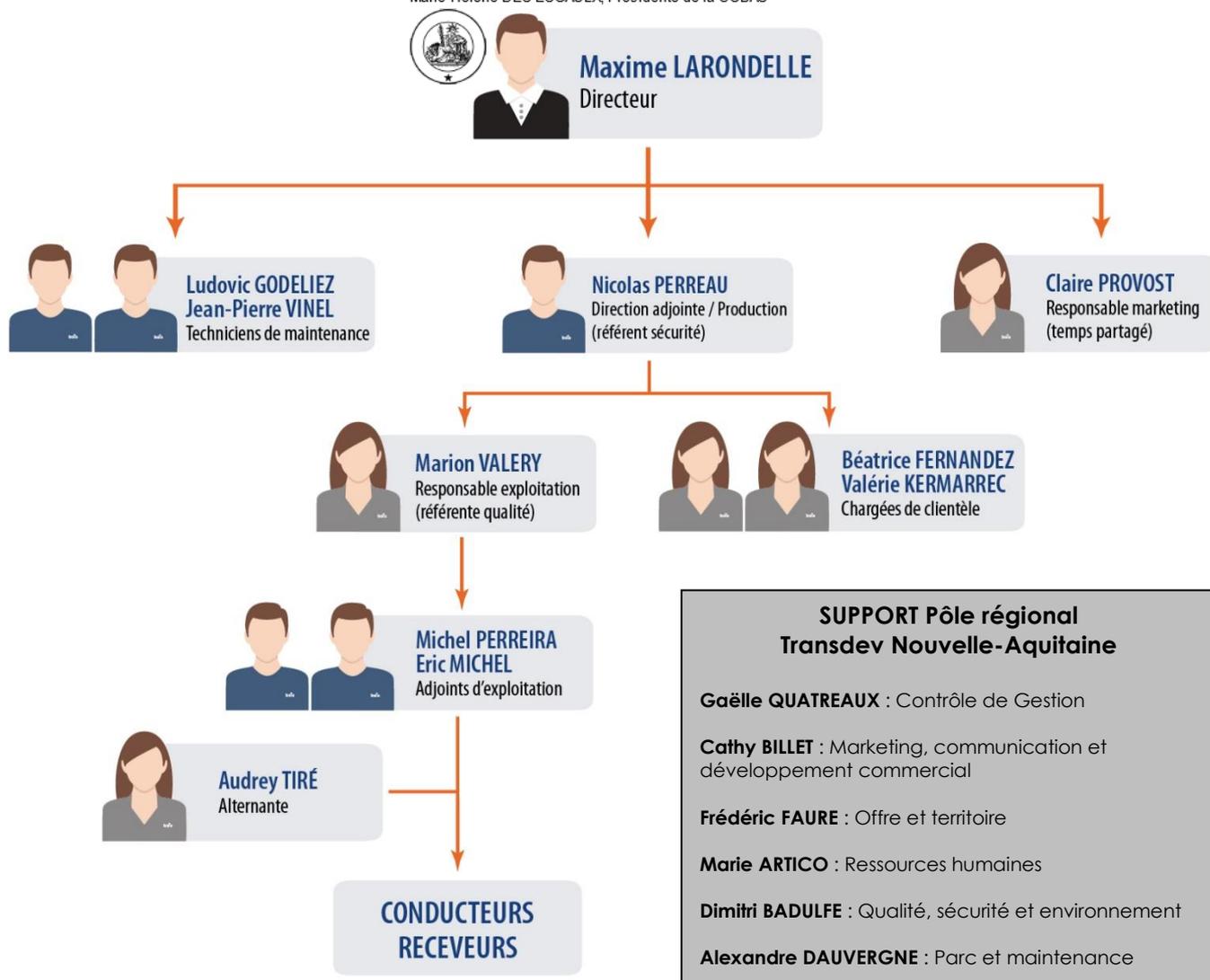


CHAPITRE 2

Exploitation



L'organisation fonctionnelle de Transdev Bassin d'Arcachon



Les ressources humaines

Pas de mouvement particulier en 2021.

Le délégataire, Transdev Bassin d'Arcachon, employait, au 31 décembre 2021, 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 2021 en ETP



Postes	TBA
Maîtrise	2
Employés	7
Ouvriers	49
TOTAL	58

> L'absentéisme

Evolution de l'absentéisme entre 2020 et 2021

Année		En jours	En ETP	En %
2021	Total	1223	40,2	5,86%
	Dont maladie longue durée	358	11,8	NC
	Dont maladie courte durée	632	20,8	3,01%
	Dont accident du travail	233	7,7	NC
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

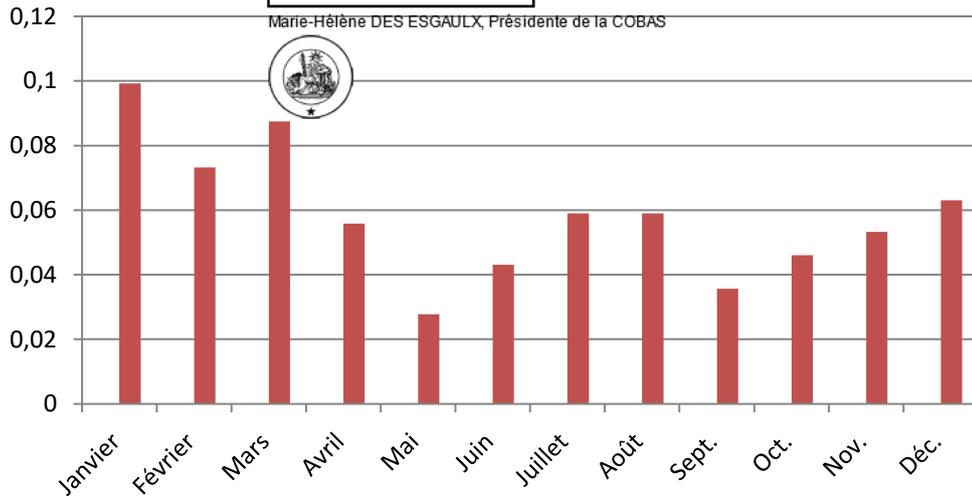
En 2021, le nombre de jours d'absence sur le réseau a diminué par rapport à 2020 (- 844 jours).

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.

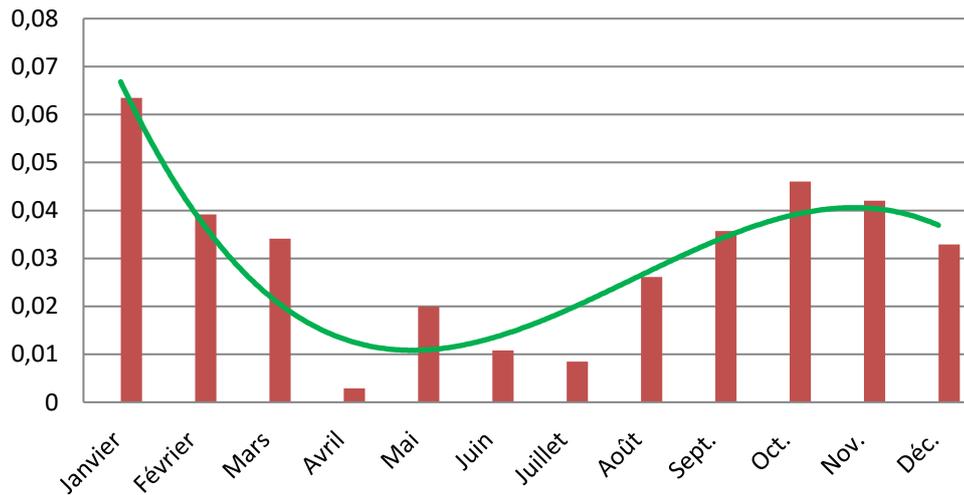
Des mesures ont également été mises en place pour protéger les salariés : masque obligatoire à bord et dans les bureaux, distanciation sociale dans les bureaux partagés et salle de pause, bâches de protection à bord pour les conducteurs, dotation de gel hydroalcoolique et de masques pour tous les salariés.

Absentéisme en %

Marie-Hélène DES ESGAULX, Présidente de la COBAS



Absentéisme hors AT et Longue maladie en %



La politique formation

En 2021, nous avons poursuivi les formations initiées depuis 2015 dans un souci de maintien des connaissances pour le personnel et le respect des obligations légales, telle que la FCO.



Les « Causeries de Baïa » ont continué en 2021 avec une au mois de mars 2021 sur la prévention routière et une au mois de mai sur le thème des bonnes pratiques commerciales.

Formations proposées en 2021

Formation salariés	Nombre	
	de salariés	d'heures
FCO	15	525
Relation clients	5	35
Cycle Manager de proximité	1	42
Incendie	25	37,5
Lecture valise Texa	1	7
Porte Ventura	1	14
Hybrid	2	6
Relevé d'identité	2	56
Eco-conduite	1	10,5
Secourisme routier	7	49
Total	60	782

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 2021. 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

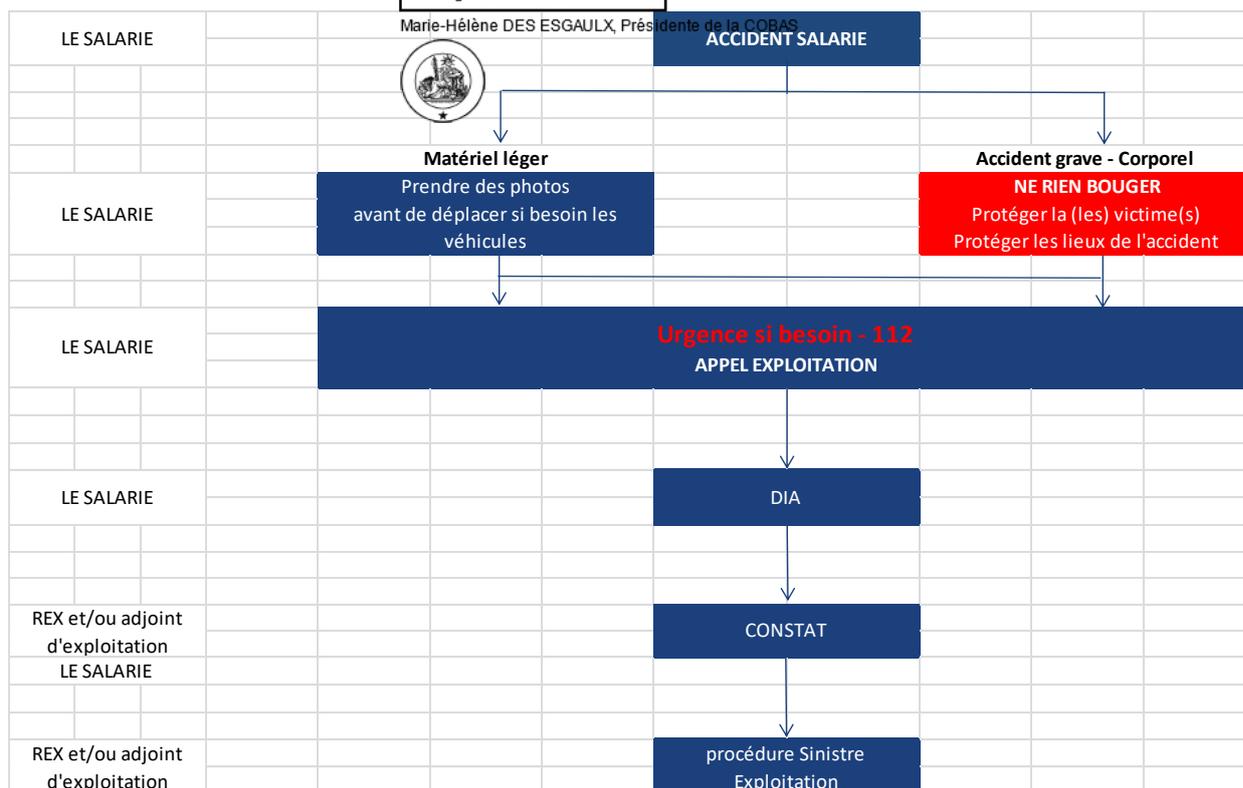
Nous notons toujours une recrudescence des incivilités des véhicules tiers de manière générale. Les automobilistes laissent rarement la priorité aux bus lorsqu'ils quittent l'arrêt, malgré un sticker apposé sur les arrières de bus stipulant la priorité au départ.

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 2021 sont les suivants :

Accidents	Nombre	Coûts
Responsable	10	29 291 €
Partagé	2	3 078 €
Non responsable	13	6 002 €
TOTAL	25	38 371 €

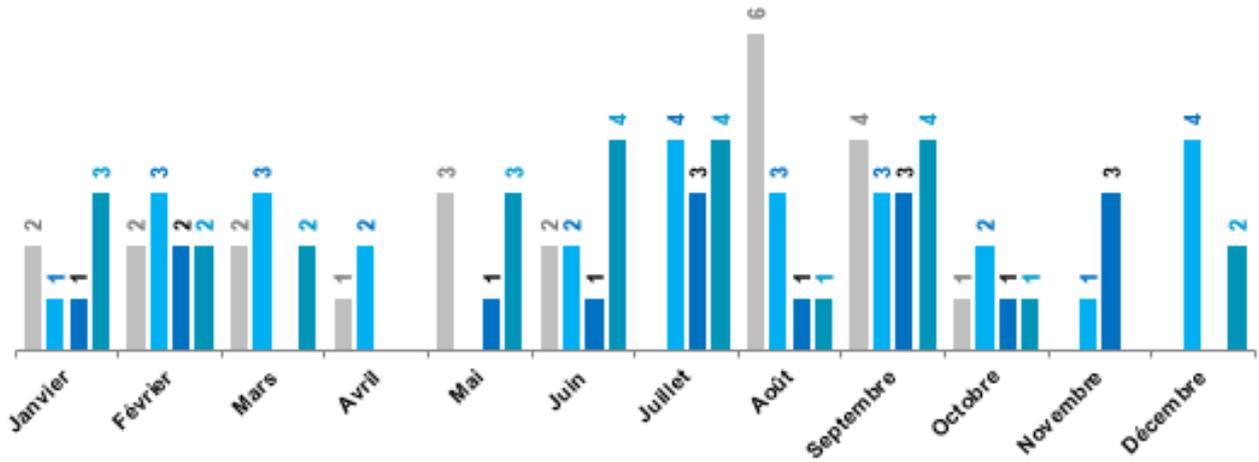
Le graphique suivant compte 26 sinistres puisqu'un accident de décembre a été déclaré en janvier 2022, d'où la différence entre le tableau ci-dessus et le graphique ci-après.

Répartition mensuelle des sinistres

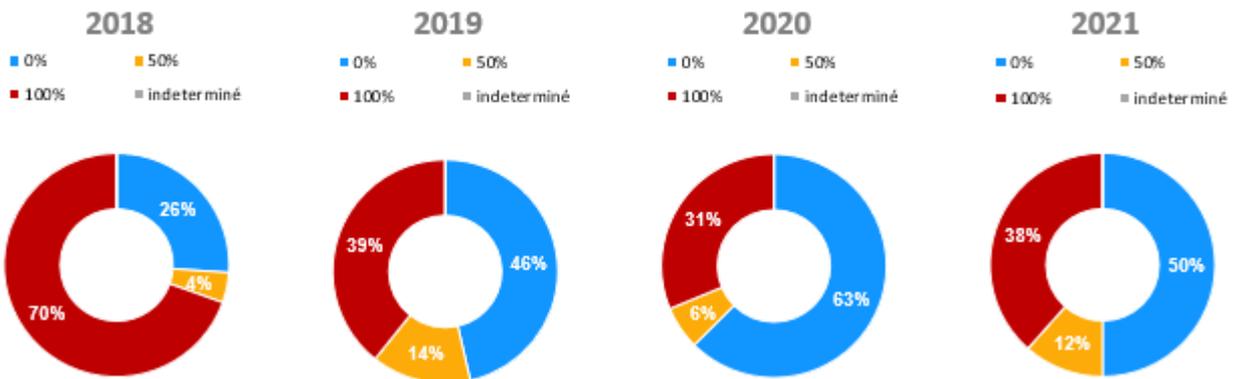


■ 2019 ■ 2020 ■ 2021 (12 mois)

Total 2018	23
Total 2019	28
Total 2020	16
Total 2021	26



Répartition des sinistres par taux de responsabilité



La lutte contre la fraude



L'équipe Baïa comprend à ce jour **6** bonnes assermentées qui sont :

- le directeur du réseau,
- le directeur adjoint / production,
- la responsable production,
- 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.

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 1 300 usagers contrôlés, seuls 2 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 2021 - Janvier à Juin

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

Zone	Lignes	Contrôle
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 - GUIJAN	Lignes : 4 - 5 - 7 - 8 - F	Scolaires - GUIJAN
Zone 4 - LE TEICH	Lignes : 5 - 8 - G	Scolaires - LE TEICH

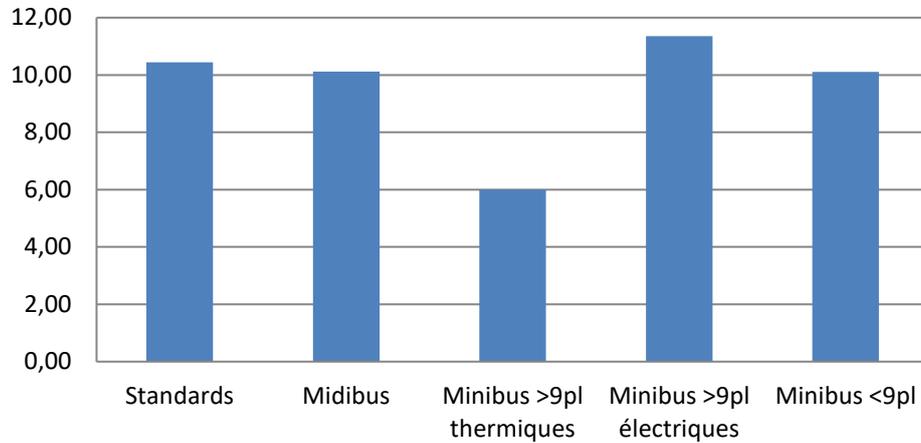
Légende

Le parc de véhicules

L'âge moyen du parc est le suivant :

Marie-Hélène DES ESGAULX, Présidente de la COBAS

Age moyen des véhicules au 31/12/2021



> 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 ont rejoint le parc fin 2021.

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.



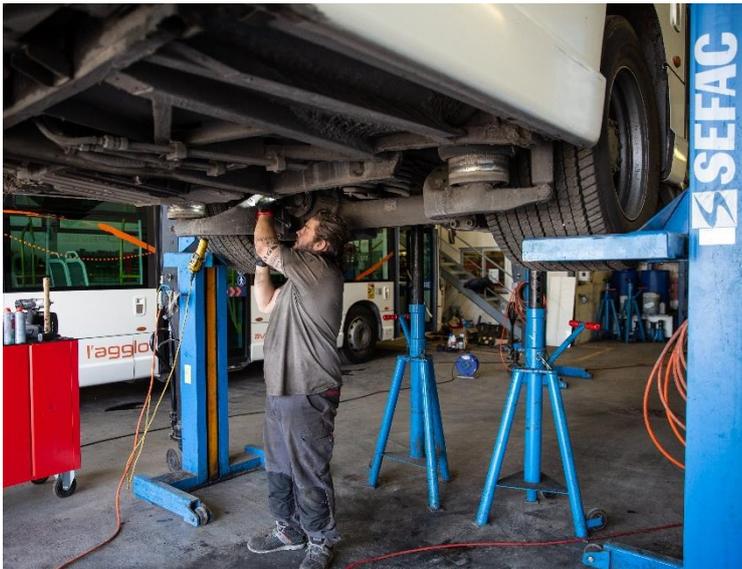
Type	N° parc	Usage	Kms parcourus
Standard	9500	Lignes	52 734
Standard	9501	Lignes	47 187
Standard	9502	Lignes	46 907
Standard	9503	Lignes	22 736
Standard	9504	Lignes	58 990
Standard	9505	Lignes	60 200
Standard	9506	Lignes	51 600
Standard	9600	Lignes	65 915
Midibus	9520	Lignes	62 886
Midibus	9521	Lignes	53 808
Midibus	9522	Lignes	53 232
Midibus	9561	Lignes	68 082
Midibus	9562	Lignes	70 024
Midibus	9563	Lignes	66 405
Dietrich	8271	Lignes	48 240
Dietrich	8272	Lignes	62 487
Dietrich	8273	Lignes	68 716
Dietrich	8274	Lignes	67 862
Dietrich	8275	Lignes	45 220
Dietrich	8276	Lignes	57 235
Dietrich	8277	Lignes	-
Dietrich	8278	Lignes	56 245
Dietrich	8279	Lignes	45 517
Véhicel	8280	Lignes	58 329
Véhicel	8281	Lignes	243
Véhicel	8282	Lignes	37 072
Mercedes	8283	Lignes	58 132
Mercedes	8284	Lignes	54 781
Mercedes	8285	Lignes	4 183
Mercedes	8286	Lignes	4 810
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
Boxer	8308	relèves et nuits	27 579

Le parc que le délégataire affecte 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 175 615 kms totaux en 2020.

Type	N° parc	Usage	Kms parcourus
Standard	9511	réserve	12 209
Midibus	9524	réserve	35 669
Véhicel	755	Lignes	10 727
Véhicel	8265	Lignes	7 136
Mercedes	8600	Lignes	29 787
Mercedes	8601	Lignes	0
Trafic	8305	relèves	21 936
Trafic	8306	relèves	27 579
Clio		relèves	2 466
Berlingo		relèves	28 106



> Passages aux mines

95% de réussite pour le passage aux mines en 2021.

Le bilan environnemental

En 2021, La grande majorité du parc Baïa est dit propre et répond aux dernières normes en vigueur :

Nombre de véhicules par norme Euro en 2021

	Norme Euro 2	Norme Euro 3	Norme Euro 4	Norme Euro 5	Norme Euro 6	Total
Nbre véh.	1	1	5	5	25	37

Deux nouveaux véhicules Mercedes sont rentrés sur le parc en 2021 et trois véhicules de réserve sont sortis, ce qui explique le total de 37 véhicules contre 38 en 2020.

> Consommation de carburant

La consommation en carburant de nos 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)

	2021	2020	Ecart en %
Minibus	11.70	11.25	+4%
Midibus	31.15	30.36	+2.6%
Standard	34.63	33.51	+3%

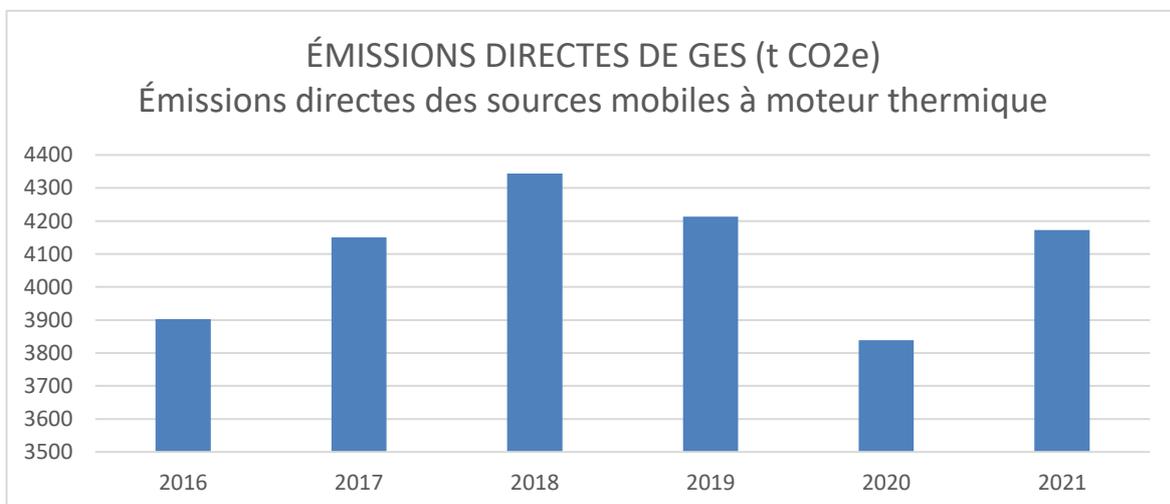
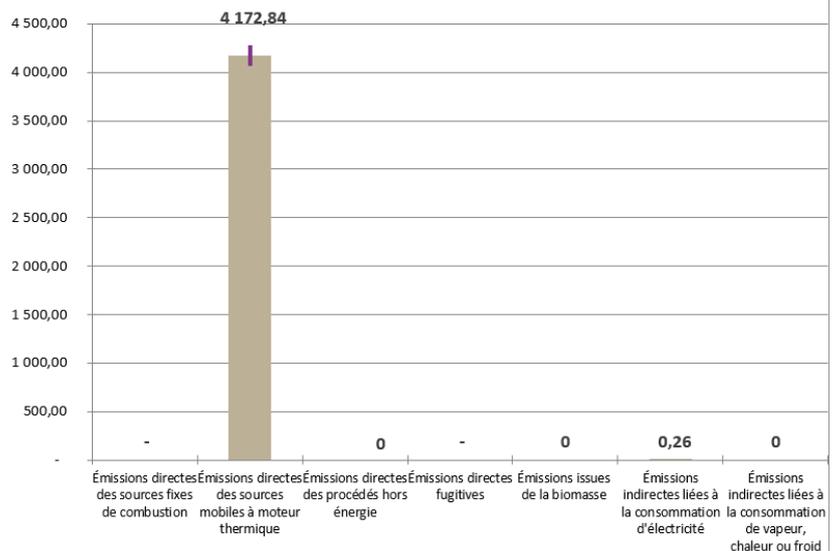
Ces écarts s'expliquent par le fait que nos véhicules ont davantage roulé en 2021 par rapport à 2020.

> 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 2021, le réseau Baïa a rejeté moins de 4 173 tonnes de CO₂.

Émission de GES et incertitudes par poste réglementaire, en tCO₂



CATÉGORIES D'ÉMISSIONS	N°	POSTES D'ÉMISSIONS Marie-Hélène DES ESGAULX, Présidente de la COBAS	ÉMISSIONS DE GES	
			Total (t CO2e)	Incertitude (t CO2e)
ÉMISSIONS DIRECTES DE GES	1	Émissions directes sources fixes de combustion	-	-
	2	Émissions directes sources mobiles à moteur thermique	3 838,80	191,94
	3	Émissions directes procédés hors énergie	NC	NC
	4	Émissions directes fuitives	-	-
	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.

The screenshot displays the SCAT web application interface. At the top, there is a navigation menu with options like 'Fraude', 'Transport', 'Voyageurs', 'Mystère', 'Statistique', 'Intervention', 'Audit', 'Qualité', 'Contrôle', and 'Enquêtes'. Below this, a dark header bar contains 'ACCUEIL' and 'RETOUR AU MENU PRINCIPAL'. The main content area features the 'MENU PRINCIPAL' with six icons: a calendar for 'Consultation des mesures', a list with an 'X' for 'Gestion des non-conformités', a bar chart for 'Graphiques', a download arrow for 'Espace téléchargement', a list of people for 'Vos contacts', and a lightbulb for 'Aide'. The footer includes the SCAT logo and contact details: 'SCAT - Service Contrôle et Analyse de Transport, Villa Mercedes - 151, Route de Viorles - 63230 SAINT-GENIS LAVAL' and 'Réalisation : SCAT - Services Clients - Service Informatique'.

> 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 2021, la SCAT a réalisé :

- 24 contrôles en agence commerciale, 2 non-conformités ont été relevées portant sur une réponse incomplète et un temps d'attente trop long ;
- 24 appels mystères ont été réalisés. 2 non-conformités ont été relevées concernant l'information sur l'offre de service ;
- 90 parcours clients sur le réseau ont été réalisés.

Item	Nombre Mesures	C	NC	SO	Indice Qualité
Informations / Propreté / Accueil en agence					99.44 %
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	23	1	0	95.83 %
Tenue de l'agent	24	24	0	0	100 %
Accueil de l'agent	24	24	0	0	100 %
Capacité à renseigner sur le réseau	24	23	1	0	95.83 %
Pertinence de la réponse en cas de situation perturbée sur le réseau	24	4	0	20	100 %

Item	Nombre Mesures	C	NC	SO	Indice Qualité
Accessibilité au service téléphonique					100 %
Nombre de tentatives d'accès	24	24	0	0	100 %
Nombre de sonneries avant décroché	24	24	0	0	100 %
Accès à un répondeur (hors horaires ouverture)	24	0	0	24	-
Information					91.67 %
Information valide sur l'offre de service	24	22	2	0	91.67 %
Accueil téléphonique					100 %
Présentation de l'entreprise et formule de politesse	24	24	0	0	100 %
Expression compréhensible	24	24	0	0	100 %
Disponibilité	24	24	0	0	100 %
Amabilité	24	24	0	0	100 %
Prise de congé	24	24	0	0	100 %

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

Item	Nombre Mesures	C	NC	SD	Indice Qualité
Information aux points d'arrêt	90	90	0	0	99.45 %
Accusé certifié exécutoire	90	90	0	0	100 %
Indice de ligne	90	90	0	0	100 %
Horaires en vigueur	90	89	1	0	98.89 %
Nom de l'arrêt	90	89	1	0	98.89 %
Destination	90	90	0	0	100 %
Netteté / Propreté des					98.89 %
Structure / État de l'arrêt	90	89	1	0	98.89 %
Informations véhicule					100 %
Indice de ligne (frontal+latéral)	90	90	0	0	100 %
Destination (frontale+latérale)	90	90	0	0	100 %
Attitude conducteur et éléments embarqués					98.45 %
Regard porté au client	90	89	1	0	98.89 %
Vérification du titre de transport	90	89	0	1	100 %
Vente de titre au détail	90	89	0	1	100 %
Connaissance de l'offre	90	89	0	1	100 %
Pertinence de l'information en situation perturbée	90	4	0	86	100 %
Tenue du conducteur	90	89	0	1	100 %
Conduite / Allure adaptée	90	87	3	0	96.67 %
Respect du code de la route	90	88	1	1	98.88 %
Demandes d'arrêt	90	89	0	1	100 %
Valideur de titres de transport	90	88	1	1	98.88 %
Disponibilité des informations	90	77	12	1	86.52 %

> 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 2021 sont les suivants :

Familles / Critères	Niveau d'exigence	T1	T2	T3	T4	Moyenne annuelle
Ponctualité (heures de pointe)	90%	93%	94%	92%	96%	94%
Ponctualité (heures creuses)	95%	97%	97%	96%	97%	97%
La qualité de la réalisation de la desserte	95%	100%	100%	100%	100%	100%
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 satisfaisant. 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 2021 - Trimestre 1											
Janvier				Février				Mars			
1	V		Férié	1	L		Ponctualité et Parcours	1	L		
2	S			2	M			2	M		
3	D			3	M			3	M		
4	L		Contrôle des véhicules	4	J		Contrôle des véhicules	4	J		Ponctualité et Parcours
5	M			5	V			5	V		
6	M			6	S			6	S		
7	J			7	D			7	D		
8	V		Ponctualité et Parcours	8	L			8	L		
9	S			9	M			9	M		Contrôle des véhicules
10	D			10	M			10	M		
11	L			11	J		Contrôle des véhicules	11	J		Ponctualité et Parcours
12	M		Contrôle des véhicules	12	V			12	V		
13	M			13	S			13	S		
14	J			14	D			14	D		
15	V		Contrôle des véhicules	15	L		Contrôle des véhicules	15	L		
16	S			16	M			16	M		
17	D			17	M			17	M		
18	L		Contrôle des véhicules	18	J			18	J		Ponctualité et Parcours
19	M			19	V		Ponctualité et Parcours	19	V		
20	M			20	S			20	S		
21	J			21	D			21	D		
22	V			22	L		Contrôle des véhicules	22	L		Contrôle des véhicules
23	S			23	M			23	M		
24	D			24	M			24	M		
25	L			25	J			25	J		
26	M		Ponctualité et Parcours	26	V		Ponctualité et Parcours	26	V		
27	M			27	S			27	S		
28	J			28	D			28	D		
29	V							29	L		
30	S							30	M		Contrôle des véhicules
31	D							31	M		

Au titre de l'année 2021, tous les engagements ont été respectés et aucune pénalité n'a été appliquée.



Focus sur les réclamations

En 2020, le réseau Baïa a traité 9 réclamations, contre 20 en 2020.

Le site internet devance largement le téléphone pour déposer une réclamation (7 réclamations). Quant au téléphone et au courrier, ils sont exceptionnels.

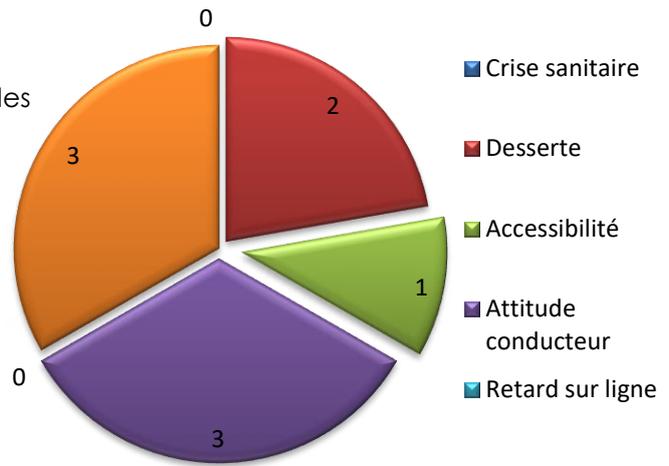
Chaque réclamation fait l'objet d'un traitement propre et d'une réponse personnalisée qui doit être transmise au plaignant dans les 15 jours ouvrés. En cas d'enquête plus poussée, un message d'attente et d'explication est transmis au réclamant ; l'équipe dispose alors d'un temps nécessaire pour clôturer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

Les principaux thèmes abordés concernent essentiellement des problèmes portant sur :

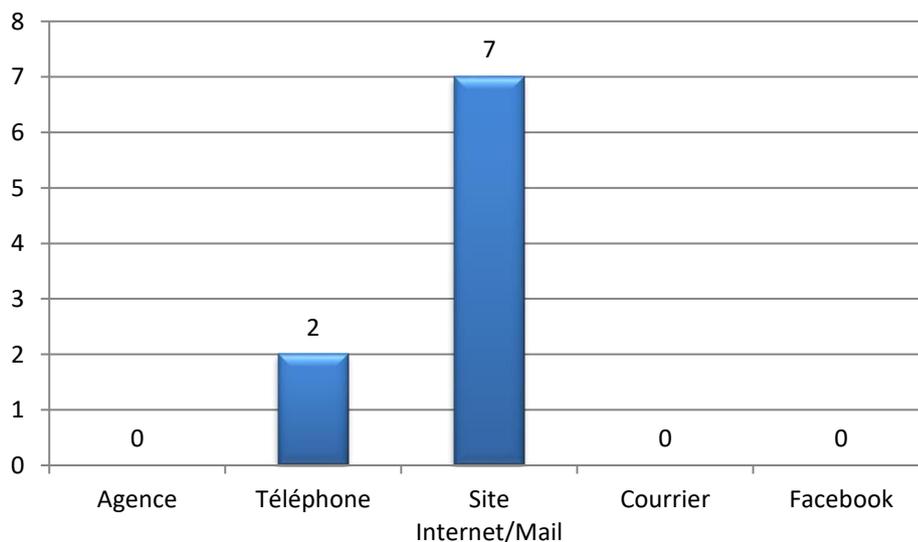
Les services scolaires et le calage des horaires à la rentrée de septembre et l'attitude des conducteurs.

La crise sanitaire n'a suscité aucune réclamation en 2021.

Motifs des réclamations reçues en 2021



Mode de réception des réclamations reçues en 2021

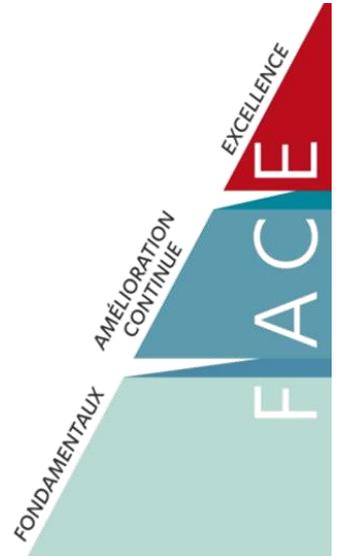


> FACE, la labellisation interne du groupe Transdev

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 2021.



FACE sécurité

Le label Sécurité a lui aussi été renouvelé en 2021.



CHAPITRE 3

Conquête et fidélisation



Le site internet

Les visites du site web www.bus-baia.com

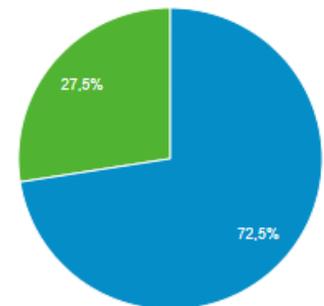
- **156 133 visites** (-7% par rapport à 2020), et une moyenne de **150** utilisateurs actifs par jour (+ de 800 en juillet et août 2021),
- **343 423 pages consultées** (-4% par rapport à 2020) pour **86 756** visiteurs uniques.

En moyenne un visiteur a passé 1 minute 45 sur le site web et a vu 2,20 pages.

89% des connexions ont été enregistrées depuis la France. Les 11% restants concernent d'autres pays tels que les Etats-Unis et le Royaume-Uni, suivis de l'Italie, l'Allemagne...



■ New Visitor ■ Returning Visitor



Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2020

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 (11%)**

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. Mérignac
9. Non référencé
10. Pessac

Les rubriques les plus consultées sont les mêmes que l'année 2020. On constate que **la page des horaires reste la plus consultée avec 31% des vues**, suivie par la page d'accueil (16%), les plans (5%) et les titres et tarifs (4%). La page des transports scolaires plébiscitée de juin à septembre reste une rubrique attractive avec 2% des vues.

Notre site web étant responsive, 80% des connexions sont opérées sur mobile. (+2 points sur ordinateur par rapport à 2020 au profit du mobile)



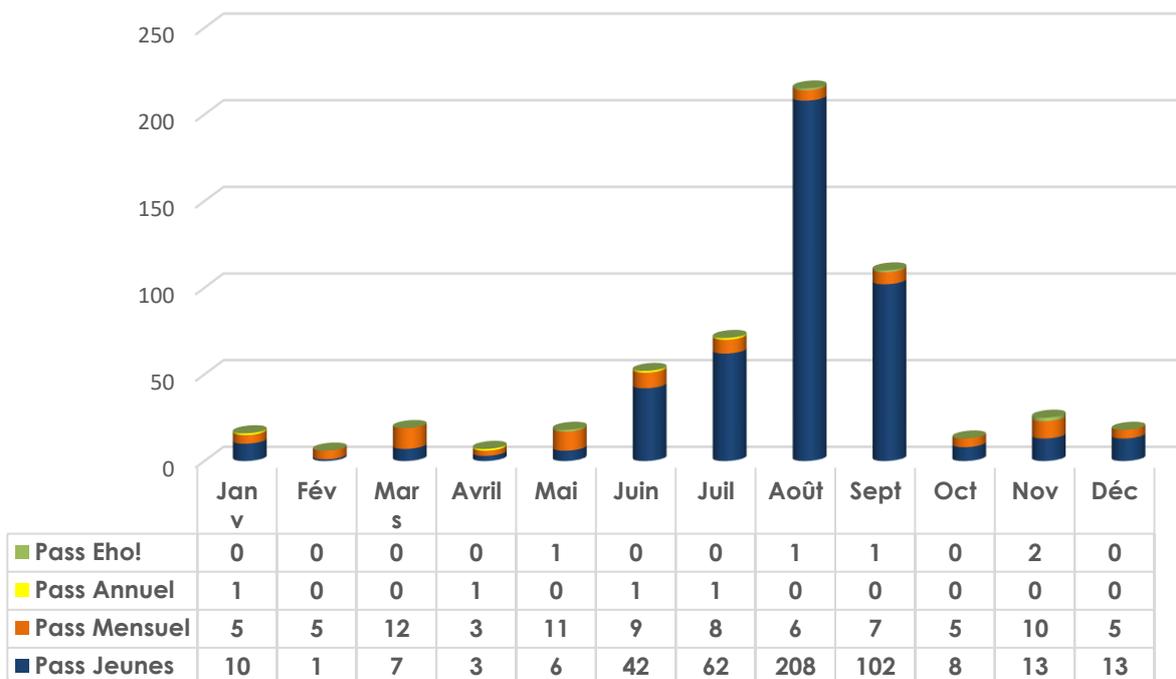
39% des sessions sur notre site web sont acquises depuis le moteur de recherche Google.

57% des utilisateurs tapent directement l'url web exacte pour se rendre sur www.bus-baia.fr.

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.

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 (83% des Pass vendus en ligne). En 2021, **570 abonnements** ont été vendus en ligne (-11% de ventes par rapport à 2020).

Répartition des achats d'abonnements en ligne par mois, en 2021



Mise en conformité RGPD

Toujours dans l'optique d'être conforme aux dernières réglementations en matière de protection des données personnelles et sécuriser le site internet nous avons récemment mis à jour les mentions légales, la politique de confidentialité et la politique de cookies du site web www.bus-baia.fr



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 2021, MyBus Bassin d'Arcachon
c'est 22 098 utilisateurs dont 9 431 avec un compte,
4 024 comptes créés,
4 316 clients M-ticket et 33 546 validations.**

2X plus de comptes créés par rapport à 2020

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

En 2021, les recettes sur l'appli s'élèvent à 39 206 €. En comparaison avec 2020, il y a une augmentation de 86% !

81% des titres vendus sur l'appli sont les Pass One, soit 8 412 titres vendus.

Ensuite nous retrouvons :

Pass Liberté 1 jour (7%),

Pass 10 (6%),

Pass Jeunes (2%)

Pass Mensuel (2%),

Pass Liberté +(1%),

Facebook

La page Facebook comptait **2 199 likes et 2 269 abonnés** fin 2021,

Plus de 1 100 likes et 1 200 abonnés supplémentaires par rapport à 2020 !

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.

Le seuil de 2 000 abonnés a été franchi en début d'année grâce à un jeu organisé à l'occasion des 5 ans du réseau Baïa.

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).

Appuis certifié exécutive
Réception par le préfet - 27/06/2022
Amchage - 27/06/2022
Marie-Hélène DES BAS GAULX, Présidente de la COBAS

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



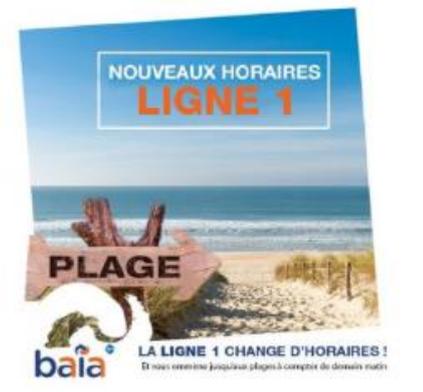
S'associer aux événements nationaux et tendances sociologiques



Partager les temps forts du réseau



Relayer les actions de promotion et de communication du réseau



Jeu concours

Marie-Hélène DES ESGAULX, Présidente de la COBAS

Afin de récompenser nos utilisateurs du réseau et aussi nos fans Facebook, nous avons proposé un jeu concours à l'occasion des 5 ans du nouveau réseau Baïa.

Le jeu était disponible sur la page Facebook et en boutique.

Les internautes ont été invités à s'abonner à la page Facebook et à partager la publication du jeu avec leurs amis. L'objectif était d'attirer un maximum de monde. Le tirage au sort a été effectué sur ceux qui ont partagé la publication et en boutique à l'aide d'une main innocente.

Une enceinte Bluetooth et une trottinette électrique était à gagner !

Plus de 1 500 personnes ont joué !



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.

Le réseau Baïa fête ses 5 ans

Le nouveau réseau Baïa a célébré ses 5 ans le 1er janvier 2021. A cette occasion nous avons imprimé des tickets unitaires spéciaux, à l'effigie des 5 ans.

Un jeu concours a également été lancé mi-décembre jusqu'à fin janvier 2021 : une trottinette et des enceintes Bluetooth sont à gagner. Les personnes sont invitées à jouer soit sur la page Facebook soit en boutique. Le tirage au sort se fera courant février.



Chasse aux œufs de Pâques

Nous avons organisé du 29 mars au 3 avril 2021 une chasse aux œufs de Pâques à bord des bus et aux arrêts. 40 œufs (visuel ci-contre) ont été cachés tout au long de la semaine par nos équipes. Cette action avait pour objectif de récompenser les voyageurs qui empruntent le réseau, qu'ils soient occasionnels ou réguliers.

Une fois l'œuf trouvé, le voyageur était invité à le rapporter à la Boutik' Baïa en échange d'un chocolat. Afin de promouvoir le savoir-faire local, ces chocolats ont été réalisés par deux chocolatiers du sud Bassin :

- o Les Gourmandises d'Aliénor à La Teste-de-Buch
- o La Pâtisserie Guignard à Arcachon

Ce jeu a suscité beaucoup d'intérêt puisque de nombreuses personnes ont demandé aux conducteurs s'ils avaient des œufs cachés à bord de leurs bus. Les personnes étaient invitées à voyager sur le réseau pour pouvoir récupérer un œuf à bord.



Une campagne de communication pour sensibiliser au port du masque

A travers une campagne de communication, nous avons joué sur le ton de l'humour pour (re)sensibiliser les usagers sur l'importance de porter correctement le masque et de respecter les gestes barrières. La campagne de communication " Haut les masques " est diffusée sur internet et Facebook ainsi qu'à bord des véhicules.



> 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

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 (500 Pass One) auprès des Restaurants du Cœur de La Teste de Buch.



Insertions publicitaires et médias

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



En 2021, nous avons renouvelé notre présence dans :

- le Guide du SIBA
- le guide touristique du Teich,
- le Bassin d'Arcachon Guide,
- Sud Ouest avec bandeau de une, blister TV Mag et bandeaux web
- le magazine Bouch'B.
- la radio RBA

> Conquêtes de nouveaux clients et sensibilisation

Rencontres & Mailings « Nouveaux arrivants »

Cérémonie des nouveaux arrivants à La Teste de Buch

La cérémonie des nouveaux arrivants est l'occasion d'aller à la rencontre de la population en local et de communiquer plus amplement sur le réseau Baia. Un discours de bienvenue de la part du maire de La Teste et différents stands dédiés à la vie de la communale sont là pour les aider les nouveaux habitants à se repérer sur le territoire.

Comme pour chaque cérémonie, nous avons remis aux nouveaux arrivants un kit contenant le plan de réseau, les horaires des lignes et navettes, un Pass One offert et quelques goodies.



Courrier de bienvenue

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. Le courrier a été mis à jour en 2020, pour y intégrer les informations relatives au règlement général de la protection des données personnelles (RGPD).

Nous avons envoyé **1 783 courriers en 2021**, soit en moyenne 148 courriers par mois.

C'est plus de nouveaux arrivants sur le territoire qu'en 2020 (+24%).



Stand mobilité dans les centres commerciaux & marché



Malgré la crise sanitaire, nous avons pu tenir plusieurs stands :

- CC Les Océanides à La teste de Buch
- CC Cap Océan / Lagrua à la Teste
- Marché du Teich
- Au forum des associations de la Teste de Buch **NOUVEAU**
- Permanence à l'OT d'Arcachon **NOUVEAU**

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

Les Aventures de Baïa 2021

Au total ce sont 5 écoles et 9 classes qui ont répondu favorablement soit 233 élèves sensibilisés.

En classe, échange autour de la météo, des transports en commun et des règles de bonne conduite à bord des bus et car. Cette intervention dans les établissements dure 2h environ, ponctuée par deux ateliers ludiques : la lecture d'une fiche horaire et un jeu de l'oie sur les règles de sécurité.



Un livret rappelant les bonnes pratiques et contenant également un petit test « quel voyageur es-tu ? » ainsi que le formulaire d'inscription au Pass Jeunes a été remis aux élèves participants. Les élèves sont repartis avec un sac Baïa et un réflecteur à LED.



De fin avril à fin mai 2021 nous sommes intervenus dans 9 classes soit plus de 230 élèves de CM2 sur le sud bassin. Pour compléter cette intervention, et sur la base du volontariat des instituteurs, les classes ont été invitées à venir visiter le dépôt début juin.

Au total, ce sont 6 classes soit environ 155 élèves qui sont venus nous rendre visite sur 4 demi-journées :

- Ecole Gambetta à La Teste-de-Buch : 2 classes
- Ecole Les Miquelots à La Teste-de-Buch : 1 classe
- Ecole Pasteur à Gujan-Mestras : 2 classes
- Ecole Val des Pins au Teich : 1 classe

Les élèves ont été récupérés en bus devant leur établissement et ont été mis en condition réelle pour prendre le bus.

En effet chaque élève avait son titre de transport pour valider et mettre en pratique les règles de bonne conduite et de sécurité.



Ensuite, la demi-journée a été cadencée autour de 4 ateliers :

- **Atelier conducteur**, animé par un conducteur du réseau pour parler de son métier et des véhicules du parc,
- **Atelier information voyageur**, animé par notre responsable exploitation pour apprendre aux enfants à bien repérer un poteau et comprendre toutes les informations affichées,
- **Atelier Escape Game**, animé par notre alternante sur le thème de la sécurité,
- **Atelier angles morts**, animé par notre responsable marketing pour mettre les enfants en situation réelle face au danger : un enfant au poste de conduite et le reste de la classe positionné dans les angles morts, autour d'un bus.

Un goûter convivial a clôturé cette demi-journée. Les élèves et les instituteurs ont réellement apprécié cette immersion.



Plan de mobilité entreprise

Rencontre avec l'entreprise Couach



Dans un souci de place et dans une démarche de mobilité écoresponsable, le chantier de Couach a exprimé sa volonté de faire appel au réseau de bus Baia pour inciter ses employés à venir en transports en commun et éviter l'autosolisme.

Plusieurs options ont été abordées lors de notre entrevue avec la responsable RSE le 19 octobre 2021, pour communiquer et développer ce réseau en interne pour aider l'entreprise dans son plan de mobilité. Actuellement, nous avons transmis un plan de réseau à l'entreprise qui va le remettre à ses employés. En parallèle, l'entreprise va fournir un questionnaire pour mesurer le taux d'intérêt pour cette solution de mobilité.

Par la suite, ils nous recontacteront pour mettre en place une permanence sur l'heure de la pause repas par exemple. Nous pourrions échanger avec les salariés et leur offrir un Pass one pour tester le réseau ainsi qu'une fiche plus détaillée des trajets qu'ils auront à effectuer selon leurs lieux de domicile.

> Nouveautés 2021

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 27/06/2022

Affichage : 27/06/2022

Desserte des centres de vaccination

Marie-Hélène DES ESGAULX, Présidente de la COBAS



Le réseau Baïa vous emmène dans un centre de vaccination

Vous avez rendez-vous dans l'un des deux centres de vaccination suivants ?

Salle du Tir au Vol à Arcachon
Le Pôle de Santé à La Teste-de-Buch

Le réseau Baïa vous propose un service de transport à la demande (TAD) spécifique pour vous rendre à votre rendez-vous.

Comment ça marche ?

- 1 Réservez auprès de la Boutik' Baïa par téléphone au 0 800 100 937 ou par mail à contact.busbaia@gmail.com. Pensez à réserver un aller-retour et à vous munir de votre attestation si vous auriez après 70h.
- 2 Présentez-vous 5 minutes avant votre trajet à l'arrêt Baïa le plus proche de chez vous.
- 3 Le minibus vous dépose dans l'un des deux centres de vaccination.

Combien ça coûte ?

Ce service est accessible avec un titre de transport Baïa (sauf Pass Eho). Ticket unitaire en vente à bord du véhicule, merci de faire l'appoint (1€).

Le port du masque est obligatoire à bord de tous les véhicules Baïa.

baïa COBAS Transdev

Bus Baïa www.baia-baia.fr

Après les résidents des EHPAD et le personnel soignant, les Français de plus de 75 ans ou les personnes ayant une pathologie les exposant à un très haut risque face à la COVID-19 peuvent désormais bénéficier de ce vaccin. Pour permettre au plus grand nombre d'accéder au dispositif de vaccination mis en place, le réseau de transport Baïa propose un service de transport à la demande (TAD) spécifique.

Tous les habitants du Bassin d'Arcachon sud, quel que soit leur âge, disposant d'un rendez-vous dans l'un des deux centres de vaccination (Salle du Tir au Vol à Arcachon ou le Pôle de Santé à la Teste-de-Buch), peuvent profiter de ce service de transport adapté.

Comment ça marche ?

Pour être conduit dans l'un des centres de vaccination du sud bassin, les personnes doivent réserver leur trajet aller-retour auprès de la Boutik' Baïa, par téléphone ou par mail, au plus tard la veille du départ. La personne est ensuite invitée à rejoindre l'arrêt de bus le plus proche de son domicile pour être pris en charge. Ce service est accessible avec un titre de transport Baïa (sauf Pass annuel Eho). Des tickets unitaires d'une valeur d'1€ sont en vente à bord.

Campagne de communication / promotion de la mobilité en septembre

À l'occasion de la Semaine européenne de la mobilité et la rentrée du transport public, le réseau Baïa a diffusé une campagne de communication réalisée par Transdev sur la promotion des transports en commun (affichage + campagne web + encarts publicitaires + arrière de bus + page Facebook). Cette campagne a été bien perçue par les habitants et aussi par les conducteurs du réseau.



La fidélisation des abonnés annuels

Parce que les abonnés annuels restent nos clients les plus fidèles, nous avons souhaité les remercier pour leurs fidélités en leur proposant **-20% sur l'abonnement annuel** pour tout renouvellement pour la 3^e fois ou plus.

> Saison estivale



Informations 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.



Bus de mer : se déplacer en bateau à Arcachon

Le bus de mer Baïa relie le petit port d'Arcachon, la jetée Thiers et la jetée du Moulleau.

Nous relayons l'information sur le bus de mer à la Boutik'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 2021, nous avons noté une légère baisse des ventes par rapport à 2020 (-3%). Cela est cohérent avec les chiffres de fréquentation.

13%
des recettes de l'été 2021

> Rentrée scolaire

Inscriptions aux transports scolaires

Comme tous les ans, nous lançons notre campagne de communication autour du Pass Jeunes et des inscriptions au transport scolaire.

Afin d'éviter les déplacements en boutique et le rassemblement d'un trop grand nombre de personnes, nous avons axé notre communication sur les 3 options pour acheter ou renouveler à distance le Pass Jeunes : l'application mobile My Bus, la boutique en ligne et l'achat par correspondance.

Le message a été diffusé via :

- Une publication sur Facebook,
- Un bandeau de Une dans Sud Ouest en juin,
- Un mailing auprès de tous nos abonnés Pass Jeunes (+ de 2 000 personnes) pour rappeler les différentes options d'achat.



203 Pass Jeunes achetés sur MyBus en 2021
soit 16 240 € de recettes

> Notoriété et capital sympathie



Semaine européenne du développement durable

A l'occasion de la semaine du développement durable, nous avons réalisé des accroches bus sur un papier ensemencé.

Les voyageurs étaient invités à récupérer un accroche bus et planter le papier dans un pot ou dans son jardin pour faire pousser des fleurs sauvages.

Une action ludique ! Tous les exemplaires ont été récupérés.

Semaine européenne de la mobilité



Mme DES ESGAUX, Présidente de la COBAS



À l'occasion de la Semaine européenne de la mobilité et la rentrée du transport public, le réseau Baïa a mis en place deux actions spécifiques :

La diffusion d'une campagne de communication réalisée par Transdev sur la promotion des transports en commun (affichage + campagne web + encarts publicitaires + arrière de bus + page Facebook). Cette campagne a été bien perçue par les habitants et aussi par les conducteurs du réseau.



L'organisation d'un grand jeu jackpot sur le site internet du 16 au 22 septembre 2021.

Jeu réalisé à l'aide d'une plateforme de jeu sur le thème du Jackpot dont Transdev est partenaire (Kimple). Les gagnants ont été désignés de façon aléatoire par l'application après que ces derniers aient rempli le formulaire de participation. Les joueurs ont su directement s'ils avaient gagné ou perdu. Une seule participation par jour et par personne était programmée sur l'application.

Chaque jour, de nombreux lots ont été mis en jeu : 2 abonnements annuels, 5 enceintes Bluetooth, 5 chargeurs Apple USB, 5 Pass 10 voyages, 10 sacs surprises Baïa (avec des goodies). Sur la semaine nous avons comptabilisé une cinquantaine de parties jouées par 21 participants différents.



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 5 880 883€ HT dont 597 645€ HT de recettes directes issues des ventes de titres de transport.

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 pour un montant de 23k€.

La contribution financière forfaitaire de la COBAS :

La contribution contractuelle s'élève à 5 174k€ HT pour 2021. Elle est composée de la valeur contractuelle d'octobre 2014 (4 923k€) ramenée en valeurs de décembre 2014 (-50k€) dans un premier temps puis en valeurs 2018 (+295k€) dans un second temps.

> Les charges d'exploitation

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

Comptes 60 :

La crise sanitaire a impacté l'ensemble des achats consommés ainsi que l'augmentation du coût de GO.

Comptes 61 - 62 :

L'écart sur la sous-traitance scolaire se justifie par la réalisation des options 1 et 2 sur les scolaires ainsi que par la mise en place de la ligne du Pyla durant la période estivale.

Les nombreuses carences opérationnelles rencontrées avec les véhicules électriques imposent un important surcoût de location de véhicule à hauteur de 41k€ 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 2021, 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 (-4k€) et d'intérim (+334 k€) dans les comptes 62. Ainsi l'écart global est de -27k€.

Comptes 66 :

RAS

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 27/06/2022
Affichage : 27/06/2022

Marie-Hélène DES ESGAULX, Présidente de la COBAS

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 : 4k€

Remboursement formation OPCO : 30k€

Conclusion

La marge s'élève à 162k€

Le résultat fiscal permet de verser une participation aux salariés sur l'exercice pour un total de 21k€.



CHAPITRE 5

Les nouveautés du réseau 2021



> Quelques nouveautés avant la fin de la DSP

Desserte de la BA 120 pour la navette H

En accord avec votre demande, la desserte de la base de Cazaux a été mise en place le lundi 12 avril 2021 par la navette H. Les fiches horaires DHI ont été réimprimées, et une communication a été faite sur le site internet, sur Facebook et directement auprès de la Base aérienne.

Nouvelle navette express Parc des expositions => Dune du Pilat



La navette vers la Dune du Pilat est en service depuis le samedi 3 juillet 2021.

A cette occasion nous avons édité des flyers avec les horaires de départ depuis le parking relais et depuis la Dune du Pilat.

Ces derniers ont été distribués dans les offices de tourisme, les mairies, à l'accueil de la Dune du Pilat et auprès des conducteurs des deux navettes.

> 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 partie de l'année, de janvier à juin 2021.

Ce service de transport nocturne a repris du service le samedi 26 juin 2021.

CONCLUSION



Toujours en 2021, la crise sanitaire a eu un réel impact sur la fréquentation, malgré la vaccination massive et la reprise, petit à petit, d'une vie normale. La baisse durable liée à la pandémie est de l'ordre de 15%. Ce chiffre est visible sur tous les réseaux de France.

La fréquentation 2021 est quasiment identique à 2020 avec 1% de différence. Tous les voyageurs ne sont pas revenus et certains d'entre eux ont revus leurs modes de déplacements, souvent en privilégiant les modes individuels (voiture, vélo, marche). Le confinement du mois d'avril a également joué sur cette baisse du nombre de voyageurs. Les résultats de l'été 2021 s'expliquent par la réouverture des frontières qui a incité la clientèle touristique à voyager en dehors du territoire national.

Malgré cette crise, le numérique ne cesse de progresser avec + 86% de recettes (par rapport à 2020) sur l'application My Bus et 2.5 fois plus de titres vendus. Les titres dématérialisés représentent environ 7% des recettes annuelles en 2021.

L'année 2022 sera rythmée par les grands changements de la nouvelle offre de transport sur le sud bassin. Nous nous engageons à accompagner les voyageurs habitués et occasionnels ainsi que les parties prenantes locales pour s'approprier le nouveau réseau et répondre à leurs interrogations.

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.

