



RAPPORT ANNUEL BAÏA





SOMMAIRE

Introduction	p. 3
Les faits marquants de l'année 2019	p. 4
Chapitre 1 - Usage et offre	p. 5
L'offre kilométrique	p. 6
La fréquentation	p. 9
Les recettes	p. 14
Les tarifs	p. 17
Chapitre 2 - Exploitation	p. 18
L'organisation fonctionnelle du délégataire	p. 19
Les ressources humaines	p. 19
La politique formation	p. 22
La sécurité sur le réseau	p. 22
La lutte contre la fraude	p. 25
Le parc de véhicules	p. 26
Le bilan environnemental	p. 27
La qualité de service	p. 29
Chapitre 3 – Conquête et fidélisation	p. 35
Le site internet	p. 36
L'appli mobile MyBus	p. 39
La page Facebook	p. 40
Une politique commerciale pour promouvoir les services Baïa	p. 42
Chapitre 4 - Partie financière	p. 53
Les produits	p. 54
Les charges	p. 54
Chapitre 5 – Les nouveautés du réseau 2019	p. 56
Conclusion	p. 60

INTRODUCTION



2019 est la quatrième année de fonctionnement du nouveau réseau Baïa.

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

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

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

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

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

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

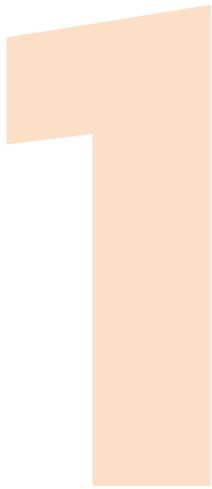




LES FAITS MARQUANTS DE 2019

JANVIER	<ul style="list-style-type: none"> Nouveau plan du réseau
FEVRIER	<ul style="list-style-type: none"> Jeu concours Facebook pour la Saint-Valentin
MARS	<ul style="list-style-type: none"> Participation aux rencontres de l'emploi et mise en place d'un coupon de gratuité pour les visiteurs.
AVRIL	<ul style="list-style-type: none"> Balade des 7 ports à Gujan-Mestras.
MAI	<ul style="list-style-type: none"> Aventures Baïa
JUIN	<ul style="list-style-type: none"> Semaine européenne du développement durable Lancement des horaires d'été + nouvel affichage aux arrêts Redéfinition des services Baïa la Nuit et Baïa à la demande Campagne de réinscription au Pass Jeunes
JUILLET & AOÛT	<ul style="list-style-type: none"> Suppression de la navette E Mise en place d'un point de vente et d'info éphémère en gare d'Arcachon durant tout l'été.
SEPTEMBRE	<ul style="list-style-type: none"> Semaine européenne de la mobilité Nouveaux arrivants
OCTOBRE	<ul style="list-style-type: none"> Mise en place de la période Hiver sur le réseau.
DECEMBRE	<ul style="list-style-type: none"> Baïa solidaire : partenariat avec les Restos du Cœur Stands dans les centres commerciaux Préparation de la communication pour le changement d'itinéraire des lignes 2 et D en janvier 2020





CHAPITRE 1

Usage et offre



L'offre kilométrique

Kilomètres réalisés par ligne en 2019



	Réel 2019	DSP 2019	Réel - DSP	Réel 2018	Réel 2019/18
Kilomètres en propre	1 654 106	1 521 827	132 279	1 638 124	15 982
<i>Ligne 1</i>	134 408	132 678	1 730	133 925	482
<i>Ligne 2</i>	53 275	49 293	3 982	52 885	390
<i>Ligne 3</i>	146 520	147 575	-1 055	145 927	593
<i>Ligne 4</i>	111 883	118 679	-6 796	112 297	-413
<i>Ligne 5</i>	90 416	74 885	15 531	86 307	4 110
<i>Ligne 7</i>	64 995	65 517	-522	65 118	-123
<i>Ligne 8</i>	59 896	57 499	2 397	59 736	160
<i>Dune Express</i>	13 867	0	13 867	12 434	1 434
<i>Navette A</i>	62 604	59 071	3 533	61 972	632
<i>Navette B</i>	46 007	46 482	-475	46 711	-703
<i>Navette C</i>	65 442	50 531	14 911	64 434	1 008
<i>Navette D</i>	89 809	90 703	-894	90 002	-193
<i>Navette E</i>	0	0	0	8 958	-8 958
<i>Navette F</i>	112 831	103 018	9 813	107 175	5 657
<i>Navette G</i>	66 246	68 512	-2 266	67 524	-1 278
<i>Navette H</i>	149 530	127 076	22 454	140 987	8 543
<i>Navette I</i>	124 727	115 130	9 597	119 043	5 684
<i>Bus de Nuit</i>	20 238	18 513	1 725	19 022	1 216
<i>Kms à vide</i>	241 410	196 665	44 745	243 667	-2 257
Kilomètres sous traités	80 654	164 985	- 84 331	61 394	19 261
<i>Ligne 6</i>	11 384	12 348	-964	11 794	-410
<i>TAD</i>	6 003	110 303	-104 300	6 446	-443
<i>TPMR</i>	25 326	42 334	-17 008	18 745	6 581
<i>Kms à vide</i>	37 941	0	37 941	24 409	13 532
Kilomètres circuits scolaires	405 947	420 014	- 14 067	428 283	- 22 336
<i>Kms commerciaux</i>	202 541	220 497	-17 956	210 225	-7 684
<i>Kms à vide</i>	203 406	199 517	3 889	218 058	-14 652
Total	2 140 707	2 106 826	33 881	2 127 801	12 906

En 2019, les kilomètres parcourus se sont élevés à plus de 2,14 millions, ce qui est légèrement supérieur aux engagements du contrat.

Cette hausse est expliquée par les modifications liées aux différents avenants validés les années précédentes.

Les écarts importants :

- +132 279 kms ont été réalisés en propre par rapport à la DSP 2019 et près de 16 000 kms par rapport à 2018. Cet écart est issu des modifications calendaires entre les 2 années et de la mise en place en année pleine de l'avenant 5 (nouveaux itinéraires des lignes 5 et H).
- 84 331 kms sous-traités principalement sur les services TAD et TPMR. **L'écart est majoritairement constaté sur le TAD. L'offre a été revue à compter de juillet 2019 pour offrir un service plus attractif ;**

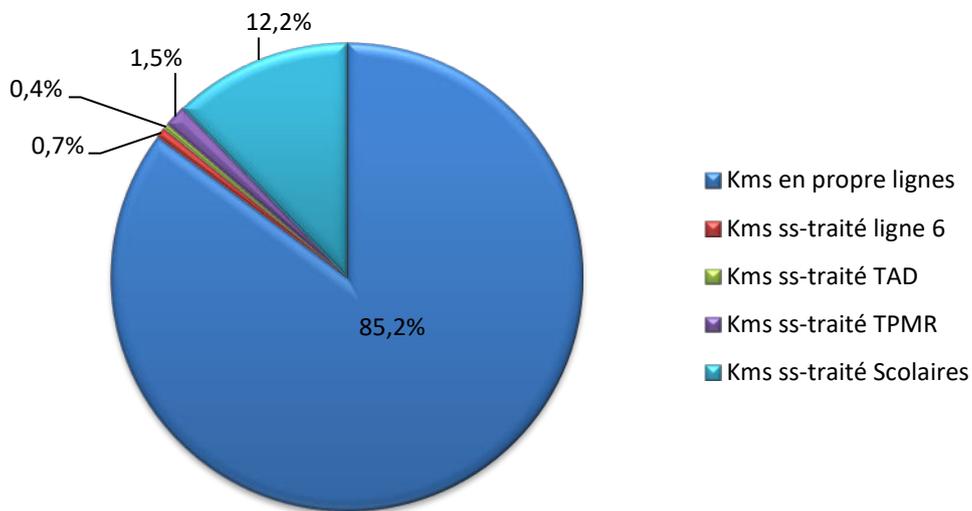
- Les kms des lignes du réseau sont stables mais l'offre supplémentaire est clairement visible sur la ligne 5 avec 4 110 kms de plus, la ligne H avec 8 543 kms en plus, la navette F avec 5 657 kms en plus et la navette I avec 5 684 kms en plus par rapport à 2018.
- A noter une amélioration de la productivité du réseau avec une baisse des kms à vide d'environ 2 200 kms par rapport à 2018.



> 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 Express) ont généré, en 2019, plus de 85% des kilomètres. L'offre scolaire représente 12.2% des kms commerciaux sur une année pleine.

Répartition du kilométrage par type de lignes en 2019



Nous vous proposons ici un focus sur les écarts significatifs des lignes principales entre 2018 et 2019 :

- La ligne 5 a parcouru 4 110 kms de plus en raison d'une année complète de production sur l'année 2019 (mise en place le 9 avril 2018) ;
- La navette F a fait 5 657 kms de plus suite au non renouvellement de la ligne E l'été ;
- la navette H a parcouru 8 543 kms en raison d'une année complète de production sur l'année 2019 (mise en place le 9 avril 2018) ;
- La navette I affiche 5 684 kms de plus par rapport à 2018. Il ne s'agit pas de kms supplémentaires car il y avait une erreur d'1 km par parcours entre janvier et avril 2018.
- Le TPMR a parcouru 6 581 kms de plus dû à une augmentation de 26,5 % de la clientèle.



> Des kilomètres haut-le-pied stables

Le volume de kilomètres haut-le-pied ou à vide (HLP) et leur part dans le kilométrage total diminuent entre 2018 et 2019 avec 2 257 kms de moins et, respectivement, 14.8% en 2018 et 14.6% en 2019.

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



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

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

Les déviations prévues ou non du fait des travaux ou accidents routiers ont été nombreuses en 2019.

La fréquentation

Le réseau Baïa continue de progresser depuis son lancement en janvier 2016. La fréquentation en 2019 est de 1 752 245 voyageurs contre 1 637 042 voyageurs en 2018 soit **une augmentation de plus de 7%**.

Fréquentation du réseau par ligne en 2019, en nombre de voyages

Lignes	Intitulé	Fréquentation annuelle			Ratio V/K	
		2019	2018	Evolution 2019/2018	2019	2018
1	Arcachon Gare – Dune du Pilat – Plages Océanes	237 178	188 892	25.6%	1,76	1,41
2	Gare La Teste – Marie du Pyla – Plages Océanes	24 528	18 520	32.4%	0,46	0,35
3	Arcachon Gare – Pôle de Santé	430 274	426 758	0.8%	2,94	2,92
4	Gare de La Teste – Médiathèque	206 563	184 140	12.2%	1,85	1,64
5	Gare de Biganos – Pôle de Santé	39 620	35 591	11.3%	0,44	0,41
6	Le Teich – Plages Océanes (en été seulement)	2 869	5 416	-47%	0,25	0,46
7	Arcachon Gare – Pôle de Santé	88 820	82 500	7.7%	1,37	1,27
8	La Teste Miquelots – Gare du Teich (sauf l'été)	12 649	11 860	6.7%	0,21	0,20
Total Lignes		1 042 501	953 677	9.3%	1,55	1,12
A	Arcachon Gare – quartier Moulleau	101 444	94 528	7.3%	1,62	1,53
B	Arcachon Gare – ville d'hiver	74 139	69 160	7.2%	1,61	1,48
C	Arcachon Gare – quartier Aiguillon	141 825	132 212	7.3%	2,17	2,05
D	Gare de La Teste – quartier Miquelots	37 300	34 952	6.7%	0,42	0,39
F	Gare de La Hume – Gujan centre – Médiathèque	58 209	57 764	0.8%	0,52	0,54
G	Le Teich (tous quartiers)	1 156	8 120	-85.8%	0,02	0,12
H	Gare de la Teste – Cazaux	144 139	134 415	7.2%	0,96	0,95
I	Gare de La Teste – quartier Pinède de Conteau et ZI La Teste	36 293	27 064	34.1%	0,29	0,23
Total Navettes		594 505	558 938	6.4%	0,83	0,74
Total lignes et navettes		1 637 006	1 512 615	8.2%	1,18	0,92

Cette augmentation globale s'explique par :

- La continuité des actions de communication auprès de tous les publics,
- L'attractivité continue et progressive du réseau,
- Des conditions météorologiques très favorables avec une saison longue et un afflux touristique important,

A noter que quelques statistiques ne sont pas pertinentes et notamment entre les navettes A, B, C, D, H et I. Le volume global de voyages est bon mais la répartition est faussée par le fait que la billetterie n'a pas permis de bien scinder les chiffres sur l'année 2019.

Le ratio V/K traduit bien cette hausse, la fréquentation ayant progressé dans des proportions plus importantes que l'offre kilométrique. Il passe donc, cette année, à 1.18 voyage par kilomètre contre 0.92 en 2018.

Les lignes 1, 3, 4 et 7 se détachent des autres lignes grâce à leur ratio V/K supérieur à 1.

A noter particulièrement la ligne 3 qui reste la première ligne du réseau du fait de son attractivité toute l'année.

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

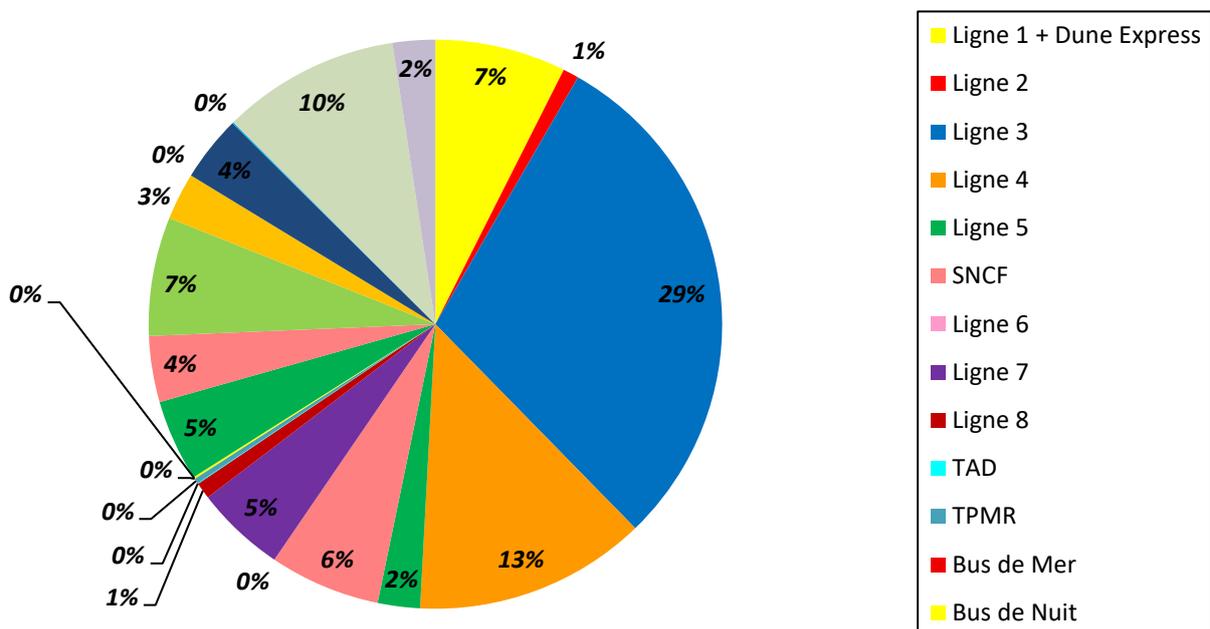
Le V/K total est en hausse de 28% entre 2018 et 2019.



Le ratio V/K... quelques explications

Le ratio V/K mesure le nombre de voyages effectués pour un kilomètre parcouru. Il permet de montrer la performance de chaque ligne du réseau, que ce soit en termes de kilomètres ou de voyages. Plus il est élevé, meilleure est cette performance.

Le poids relatif des lignes depuis la rentrée de septembre 2018 et les modifications apportées au réseau a évolué. Nous avons réalisé une extraction billettique de tous les valideurs pour obtenir une estimation de ces poids relatifs.



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

- La ligne TER 41.2U de la SNCF qui permet la prise en compte des titres Baïa entre Arcachon et Le Teich. Cette ligne agit tel un mode lourd au sein du réseau Baïa ;
- Le TAD propose une offre sur-mesure et la jonction Gare le matin ou le soir s'adresse, via réservation, à une clientèle qui ne dispose pas de point d'accès au réseau régulier. En complément, la création du TAD seniors pour les + de 70 ans à l'été 2019 attire une nouvelle clientèle chaque mois.
- Le TPMR est destiné à une clientèle fragile qui, après accord de la commission, peut utiliser le service en porte à porte 6/7. Cette clientèle ne dispose pas de la même facilité de mouvement que la clientèle valide ;
- Le Bus de Nuit est gratuit pour les abonnés, uniquement le samedi et sur inscription préalable ;
- Le bus de mer est déclenché en juillet et août uniquement et propose un trajet maritime entre Arcachon et Le Moulleau et est plus destiné à une clientèle loisir et ponctuelle.

Services	Fréquentation annuelle			Ratio V/K	
	2019	2018	Evolution 2019/2018	2019	2018
SNCF	97 823	108 044	+9%	NC	
TAD	980	1 436	-31,7%	0.16	0.22
TPMR	4 151	3 279	+26,5%	0.16	0.18
Bus de nuit	3 044	2 172	+40%	0.15	0.12
Bus de mer	9 241	9 496	-2,6%	NC	NC
Totaux	115 239	124 427	-7%	NC	NC

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

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

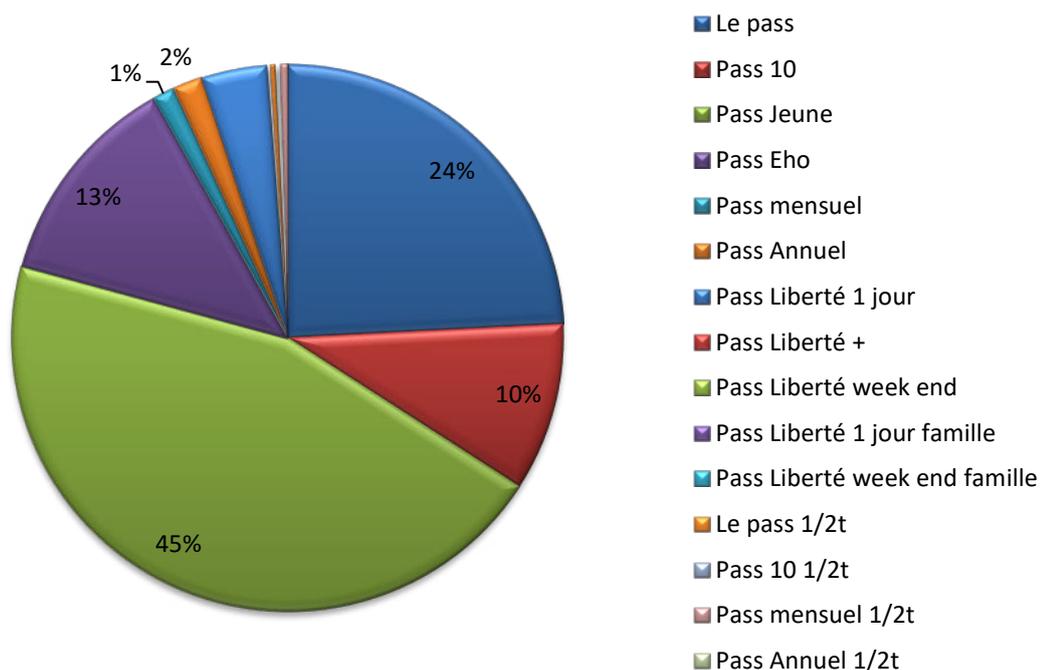
Ceci, conjugué à la liberté de voyages liée au Pass Jeunes ne permet pas de savoir la fréquentation purement scolaire des circuits. Les voyages sont donc répartis dans les fréquentations des lignes Baïa.

> La fréquentation par titre de transport

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

- **Les Pass Jeunes pour les moins de 26 ans**, avec plus de 669 000 voyages, génèrent 45% de la fréquentation totale du réseau. Leur part est en légère baisse par rapport à 2018 (49%) mais ceci est uniquement dû au lissage des abonnements sur 12 mois et du décalage créé entre l'achat et la première utilisation. Ils continuent d'utiliser le réseau essentiellement pendant l'année scolaire.
- **les voyageurs occasionnels**, qui utilisent des Pass One et journée, représentent 415 933 voyages soit 26% de la fréquentation totale en 2019. Leur part est en augmentation depuis le lancement.

Répartition de la fréquentation par titre de transport en 2019





Voyages réguliers, fréquents... quelques explications

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



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

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

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

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

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

- les voyageurs occasionnels (Pass unitaire et journée) ou réguliers (Pass 10 voyage), qui génèrent près de 36% de la fréquentation totale du réseau, ont encore vu leur fréquentation augmenter par rapport à 2018 ;
- les abonnés, majoritaires sur le réseau, ont également enregistré une augmentation de leur fréquentation depuis 2019 avec plus de 60% des voyages.

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

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

Evolution du nombre de voyages par titre de transport

		Réel 2019	DSP 2019	Réel 2018	Réel/DSP 2019	Réel 2019/18
Plein Tarif	Le pass	358 962	194 092	324 933	85%	10%
	Pass 10	147 583	149 738	109 925	-1%	34%
	Pass Jeune	669 210	1 198 462	641 700	-44%	4%
	Pass Eho	188 148	709 012	159 423	-73%	18%
	Pass mensuel	19 111	41 889	15 515	-54%	23%
	Pass Annuel	26 000	11 502	20 333	126%	28%
	Pass Liberté 1 jour	56 971	32 853	12 865	73%	NC
	Pass Liberté +	1 286	801	655	61%	97%
	Pass Liberté week end	14	1 138	462	-99%	-97%
	Pass Liberté 1 jour famille	1 893	6 251	1 420	-70%	NC
Pass Liberté week end famille	-	2 442	-	-100%	NC	
1/2 Tarif	Le pass 1/2t	4 262	-	4 631	NC	-8%
	Pass 10 1/2t	3 875	11 474	4 410	-66%	-12%
	Pass mensuel 1/2t	6 293	10 622	5 162	-41%	22%
	Pass Annuel 1/2t	400	-	6 000	NC	NC
TOTAL		1 484 008	2 370 276	1 307 432	-37%	14%

Les fréquentations 2019 sont en progression par rapport à 2018 avec plus de 13,5% de voyages en plus.

Les fréquentations 2019 sont toutefois inférieures (-37%) aux prévisions réalisées lors de la consultation notamment sur les Pass Eho qui ne trouvent pas leur public et aussi une sur-estimation des Pass Jeunes. Ces Pass Eho ne sont pas générateurs de recettes élevées mais ont une clé de mobilité élevée ce qui explique que des fréquentations plus basses que prévues mais des recettes élevées.

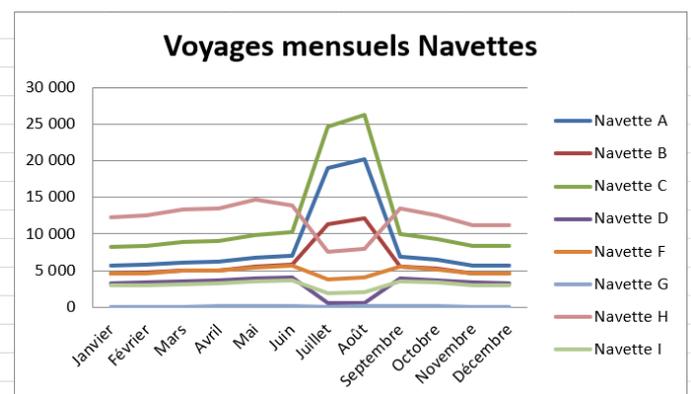
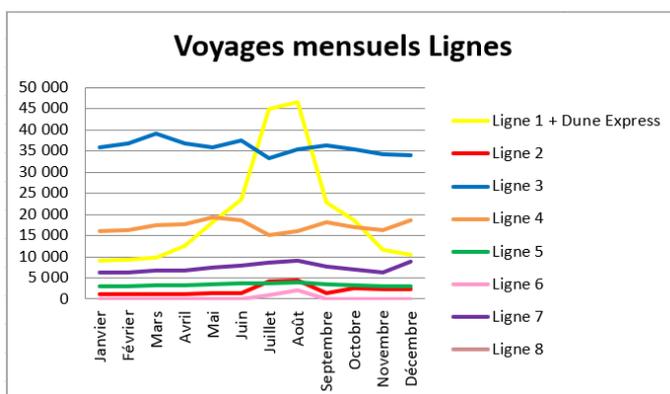
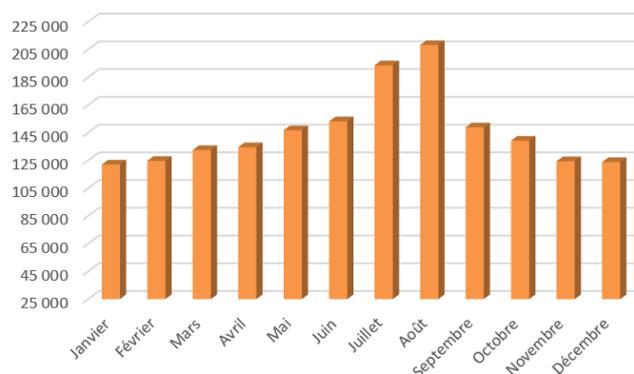


> La fréquentation par mois

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

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

Répartition de la fréquentation mensuelle 2019



Les recettes

Evolution des recettes par titre de transport entre 2018 et 2019 (en € HT)



Produit	Recettes en € HT					
	Réel 2019	DSP 2019	Réel 2018	Réel/DSP 2019	Réel 2019/18	R/V
Le pass	310 790	144 493	297 138	+115%	+4.5%	0.86
Pass 10	102 222	89 179	65 605	+14%	+56%	0.69
Pass Jeune	202 327	217 567	199 836	-7%	+1.2%	0.30
Pass Eho	24 818	79 174	20 971	-68%	+18%	0.13
Pass mensuel	14 378	27 098	11 673	-47%	+23%	0.75
Pass Annuel	14 182	5 395	11 091	+162%	+28%	0.54
Pass Liberté 1 jour	8 096	22 012	6 851	-63%	+18%	0.14
Pass Liberté +	1 992	358	1 034	+456%	+92%	1.54
Pass Liberté week-end	9	635	300	-98%	-97%	0.64
Pass Liberté 1 jr famille	409	2 443	218	-83%	+87.6%	0.22
Pass Liberté week-end famille	0	795	0	NC	0	NC
Le pass 1/2t	1 845	0	2 005	NC	-8%	0.43
Pass 10 1/2t	1 342	3 417	1 527	-61%	-12%	0.35
Pass mensuel 1/2t	1 973	3 558	1 618	-45%	+22%	0.31
Pass Annuel 1/2t	218	0	1 636	NC	-86%	0.55

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

En 2019, les recettes totales du réseau se sont élevées à 684 602 € HT, soit une augmentation de 10% par rapport à 2018 (621 503 € HT).

Elles sont supérieures aux recettes prévues lors de la DSP de plus de 16% (588 938 € HT).

Le ratio R/V s'établit à 0,39 sur le réseau en 2019.

Ratios R/V prévu et réel en 2019

	Prévu	Réel	Différentiel
Recettes HT	588 938 €	684 602 €	+ 95 664 €
Fréquentation	2 370 276 voy.	1 752 245 voy.	- 618 031 voy.
Ratio R/V	0,25	0,39	+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

Depuis 2019, l'ensemble des recettes progresse nettement.

Usage fréquent : 257 896 € HT

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

Les recettes sont en légère hausse par rapport à 2018 (256 825 €HT).

Usage régulier : 103 564 € HT

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

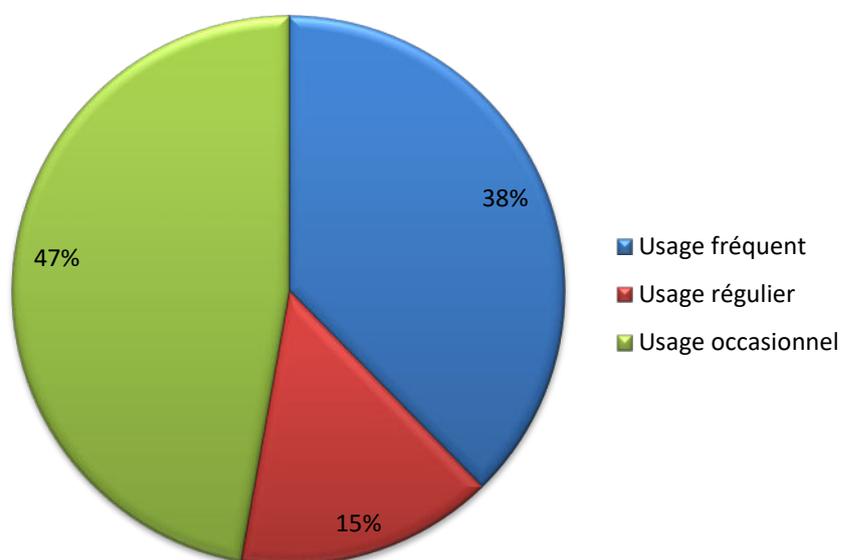
Ils sont en augmentation significative par rapport à 2018 (67 133 € HT) avec +54%.

Usage occasionnel : 323 142 € HT

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

Ils sont en hausse par rapport à 2018 (307 545 €HT) avec +5%.

Répartition des recettes par usage en 2019





Les recettes MyBus : 18 313 €HT

L'application MyBus permet d'acheter toute la gamme tarifaire depuis son smartphone et ce depuis avril 2019. Cette hausse des recettes est notamment dû à la dématérialisation du ticket pour les jeunes.



2 119 titres ont été vendus en ligne en 2019

(+ 41% par rapport à 2018) et le panier moyen est de 13.78 € TTC.



Les tarifs

En 2019, les tarifs des titres de transport sont restés identiques à ceux de 2018.

Gamme tarifaire Baïa en vigueur en 2019

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%.

2



CHAPITRE 2

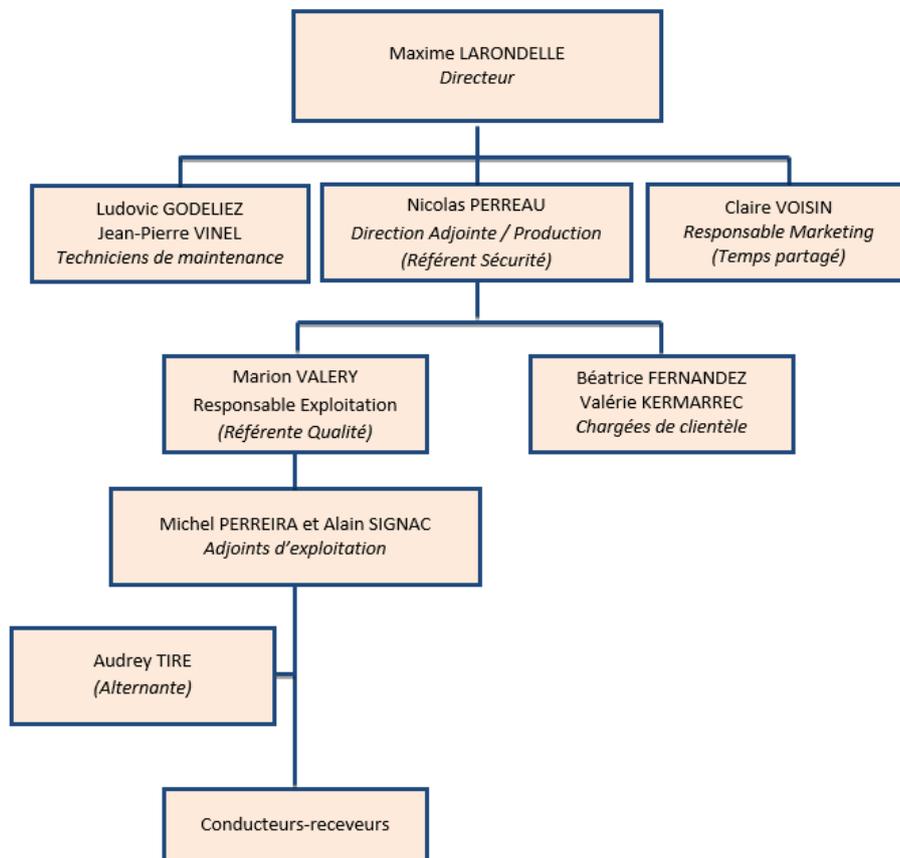
Exploitation





L'organisation fonctionnelle de Transdev Bassin d'Arcachon

Octobre 2019



SUPPORT Direction Régionale :

Gaëlle OLIVIER : contrôle de gestion

Cathy BILLET : Marketing et
Communication, Pôle

Frédéric MARMILLOD : Etudes et
Marketing, Pôle

Marie ARTICO : Responsable
Ressources Humaines, Pôle

Dimitri BADUFLÉ : Qualité, Sécurité,
Environnement, Pôle

Benoit FAVREAU : Responsable
Maintenance, Pôle

Les ressources humaines

L'organisation de Transdev Bassin d'Arcachon a évolué en 2019 :

- Nouveau directeur adjoint / production qui a intégré la gestion des personnels de la Boutik' Baïa pour conserver un lien quotidien avec l'équipe commerciale,
- Le recrutement d'une nouvelle Responsable marketing en temps partagé en octobre 2019.

Le délégataire, Transdev Bassin d'Arcachon, employait, au 31 décembre 2019, 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	1
Employés	7
Ouvriers	50
TOTAL	58



> L'absentéisme

Evolution de l'absentéisme entre 2018 et 2019

Année		En jours	En ETP	En %
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
2018	Total	1 266	1.2	6.04%
	Dont maladie longue durée	494	1.6	NC
	Dont maladie courte durée	585	1.3	2.79%
	Dont accident du travail	187	0.5	NC
Evolution 2018/2019	Total	-23%	-25%	-27%
	Dont maladie longue durée	-57%	-6%	NC
	Dont maladie courte durée	-4%	-54%	-1%
	Dont accident du travail	+8%	+20%	NC

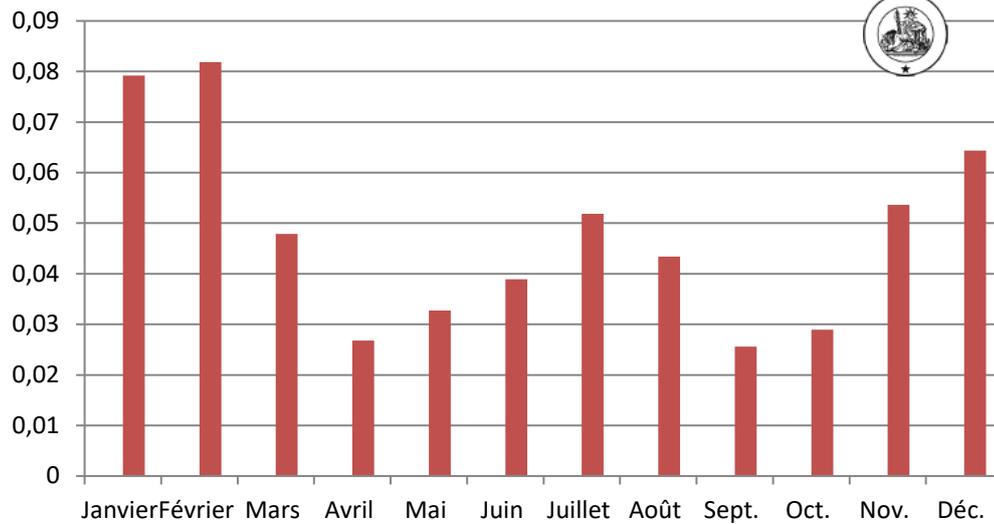
En 2019, le nombre de jours d'absence sur le réseau a baissé par rapport à 2018.

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

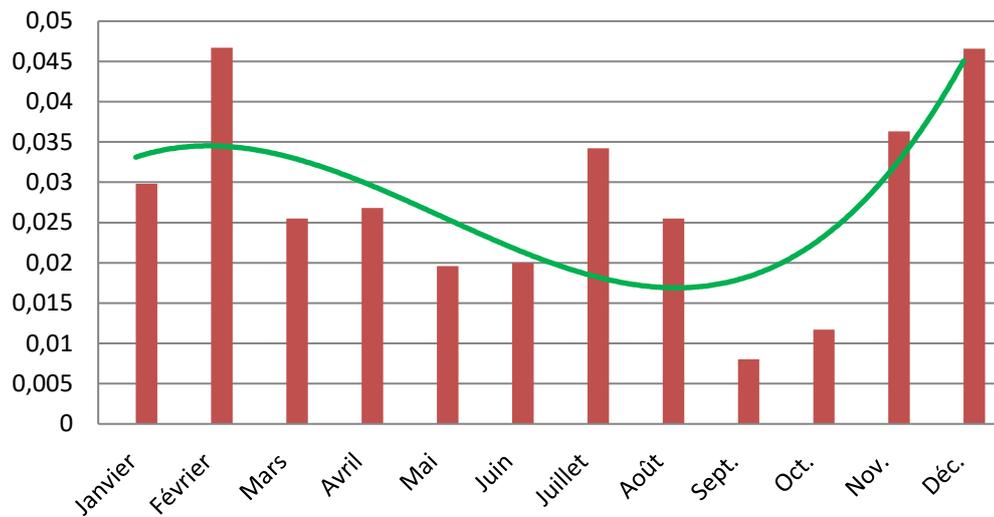
La direction et l'exploitation travaillent au quotidien pour détecter les profils qui génèrent de l'absentéisme notamment par un mal-être au travail.

La légère augmentation des accieents de travail est d'ue à un accident de la circulation survenu en juin 2018. L'arrêt de la personne a été reconduit sur l'ensemble de l'année 2019.

Absentéisme en %



Absentéisme hors AT et Longue maladie en %



La politique formation

En 2019, nous avons poursuivi les formations initiées depuis 2015 dans un souci de maintien des connaissances pour le personnel et dans le respect des obligations légales, telle la FCO.

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

- La pratique de la langue anglaise pour aborder plus qualitativement notre clientèle étrangère.
- La systématisation de la relation client pour tous les nouveaux embauchés.
- La sécurité pour que tous nos salariés sachent intervenir en cas d'incident, malaise...
- Le cycle manager : un encadrant suit un parcours managérial pour optimiser la gestion des hommes au quotidien.

Formations proposées en 2019

Formation salariés	Nombre	
	de salariés	d'heures
FCO	4	140
Sauveteur secouriste au travail (SST)	10	140
Relation clientèle	5	35
Formation des membres élus au CSE	4	84
Langue anglaise	3	80
Cycle manager de proximité	1	35
Total	27	514

La sécurité sur le réseau

> Les incidents sur le réseau

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

Pas de cas importants d'incivilité sur le réseau.

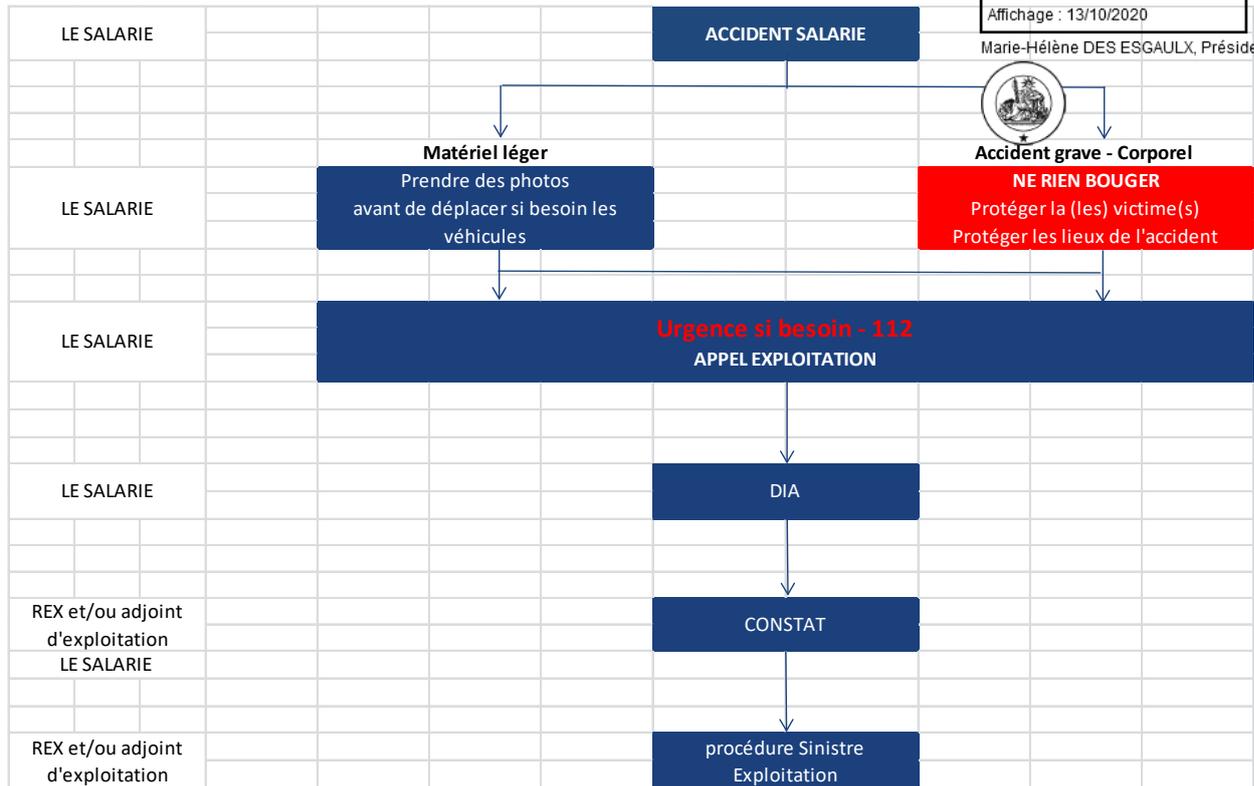
A noter toutefois une recrudescence des incivilités des véhicules tiers de manière générale. Les automobilistes laissent rarement la priorité aux bus lorsqu'ils quittent l'arrêt. Cela a engendré plusieurs altercations sur l'année 2019.

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.

Au titre de l'année 2019, le critère accidentologie n'a pas déclenché de bonus aux salariés et un plan d'amélioration est en cours de déploiement au sein de l'entreprise, et sera entériné en 2020 dans un nouvel accord d'intéressement. Un nouvel outil Interframe a été mis en place en 2019 afin de mieux suivre la gestion des accidents.

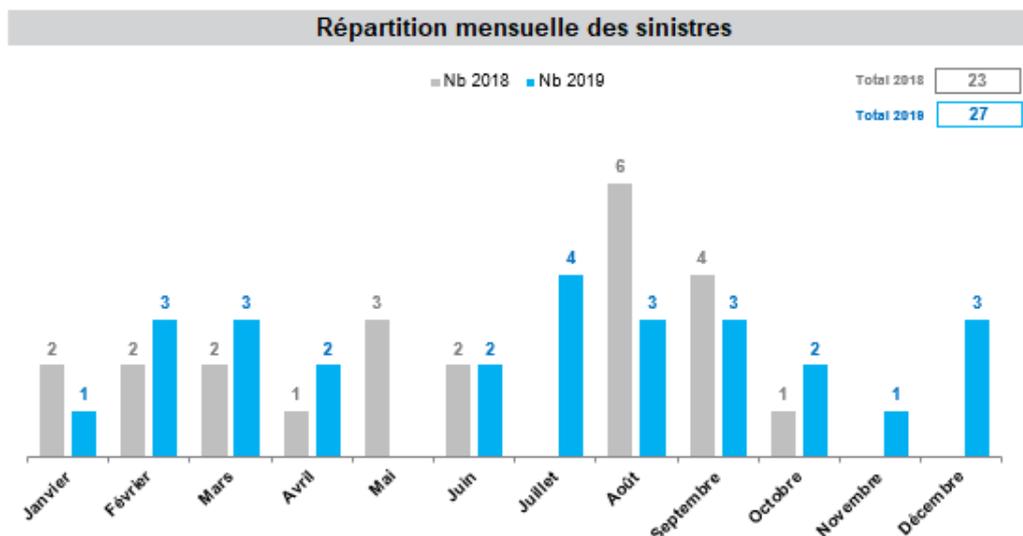


Enfin, nous avons instauré la mise en place de formation au constat amiable pour que les salariés soient responsabilisés et également pour que le réseau ne soit pas perturbé trop longtemps.

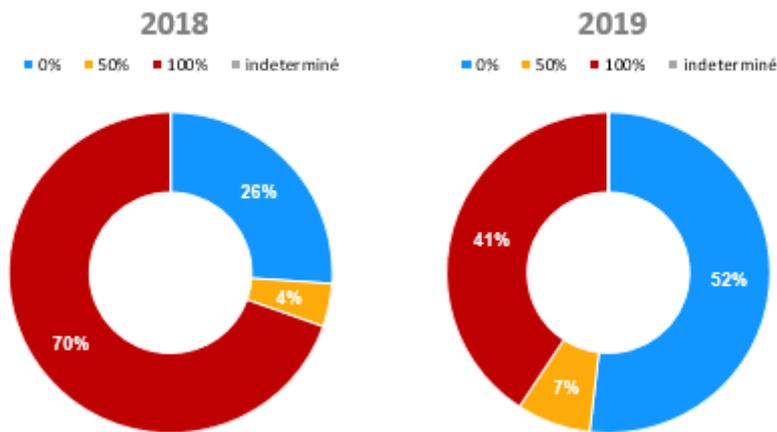
Les sinistres au titre de l'année 2019 sont les suivants :

Accidents	Nombre	Coûts
Responsable	9	12 220 €
Partagé	2	3 309 €
Non responsable	9	17 544 €
TOTAL	20	33 073 €

4 accidents de moins en 2019 par rapport à 2018.



Répartition des sinistres par taux de responsabilité



Nous observons ici une réelle diminution des accidents responsables passant de 70 à 41% des accidents entre 2018 et 2019.

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,
- les 2 adjoints d'exploitation,
- 3 conducteurs-contrôleurs.

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

En complément des contrôles sur les lignes du réseau, des campagnes de 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.

25 clients ont été en situation de verbalisation très majoritairement car ils 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 2019 - janvier à juin

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

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

Scolaires - AFCACHON
 Scolaires - LA TESTE
 Scolaires - GUJAN
 Scolaires - LE TEICH

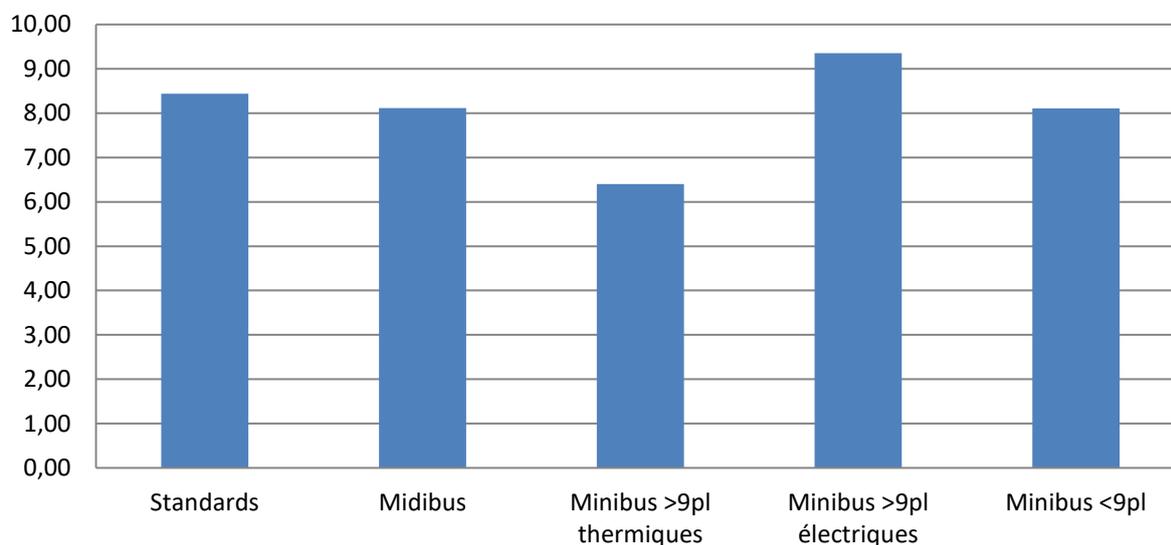
Pour connaître les qualifications requises pour exercer en complémentarité des contrôleurs clients "anti-fraude".

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 31/12/2019



> 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.

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	32 386
Standard	9501	Lignes	33 450
Standard	9502	Lignes	40 810
Standard	9503	Lignes	54 824
Standard	9504	Lignes	60 149
Standard	9505	Lignes	66 875
Standard	9506	Lignes	67 031
Standard	9600	Lignes	61 011
Midibus	9520	Lignes	51 151
Midibus	9521	Lignes	48 456
Midibus	9522	Lignes	51 288
Midibus	9561	Lignes	59 262
Midibus	9562	Lignes	69 769
Midibus	9563	Lignes	79 712
Dietrich	8271	Lignes	62 574
Dietrich	8272	Lignes	63 292
Dietrich	8273	Lignes	48 690
Dietrich	8274	Lignes	24 675
Dietrich	8275	Lignes	42 015
Dietrich	8276	Lignes	55 832
Dietrich	8277	Lignes	1 501
Dietrich	8278	Lignes	50 801
Dietrich	8279	Lignes	52 070
Iveco	8280	Lignes	45 035
Iveco	8281	Lignes	53 341
Iveco	8282	Lignes	42 241
Gruau	9414	Lignes	-
Gruau	9415	Lignes	604
Zeus	3400	Lignes A/C	-
Zeus	3401	Lignes A/C	-
Zeus	3402	Lignes A/C	-
Zeus	3403	Lignes A/C	-
Boxer	8305	relèves et nuits	41 050
Boxer	8306	relèves et nuits	43 822

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

Type	N° parc	Usage	Kms parcourus
Standard	9511	réserve	25 292
Midibus	9524	réserve	36 736
Véhicel	755	Lignes	0
Véhicel	8263	Lignes	1 906
Véhicel	8264	Lignes	31 839
Véhicel	8265	Lignes	49 801
Dietrich	8269	Lignes	7 532
Mercedes	8600	Lignes	40 576
Mercedes	8601	Lignes	13 951
Trafic	8307	relèves	46 895
Trafic	8308	relèves	44 112
Clio		relèves	6 416
Berlingo		relèves	23 941

Ce parc est nécessaire et les kms parcourus par ces véhicules sont non négligeables avec 328 997 kms totaux en 2019.

> Passages aux mines

95.45% c'est le taux de réussite de passages aux mines pour la totalité des véhicules du parc. Seuls deux véhicules ont été contraints à une contre visite pour des raisons de freinage.

Le bilan environnemental

En 2019, La grande majorité du parc Baïa est dit propre et répond aux dernières normes en vigueur :

Nombre de véhicules par norme Euro en 2019

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

Seuls les véhicules de plus de 9 places appartenant à la COBAS sont identifiés ici. Les derniers Euro 3 sortiront de l'exploitation en 2020. Il s'agit de véhicules Gruau de réserve.

> Consommation de carburant

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

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

	2019	2018	Ecart en %
Minibus	13.52	12.84	+5%
Midibus	29.87	32.82	-9%
Standard	35.80	36.15	-0.9%

Marie-Hélène DES ESGAULX, Présidente de la COBAS

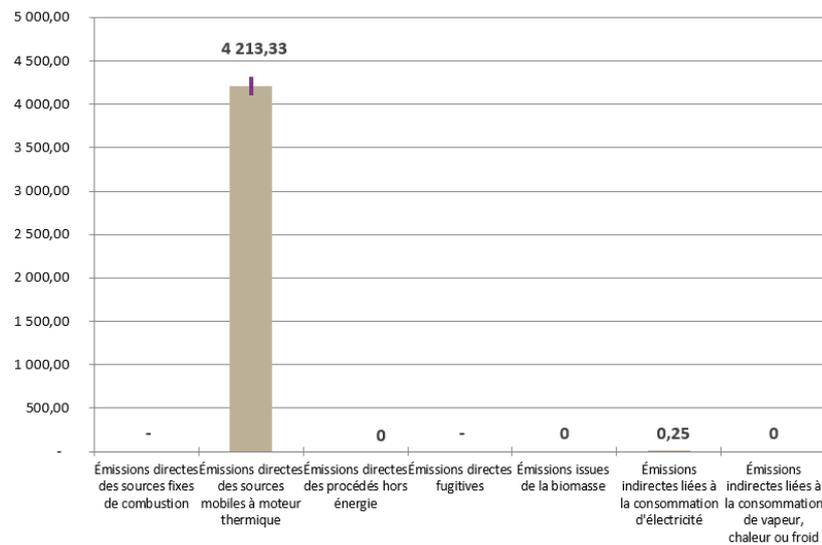


La consommation est en légère hausse sur les Minibus mais reste dans les normes constatées sur ces types de véhicules. Cette hausse est principalement due à l'évolution du parc de petits véhicules notamment l'intégration des Iveco 39 places qui consomment près de 15 litres pour 100 km.

> Bilan des Gaz à effet de serre (GES)

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

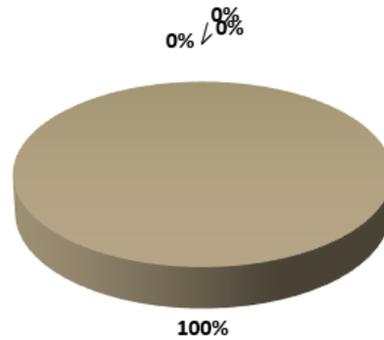
Émission de GES et incertitudes par poste réglementaire, en tCO₂



En 2019, le réseau Baïa a rejeté moins de 4 220 tonnes de CO₂. Une diminution par rapport à 2018 (4 343 tCO₂).

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	4 213,33	210,67
	3	Émissions directes des procédés hors énergie	NC	NC
	4	Émissions directes fugitives	-	-
	5	Émissions issues de la biomasse	NC	NC
Sous total			4 213,33	210,67
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			4 213,58	210,67

Émissions de GES par poste



- Émissions directes des sources fixes de combustion
- Émissions directes des sources mobiles à moteur thermique
- Émissions directes fugitives
- Émissions indirectes liées à la consommation d'électricité

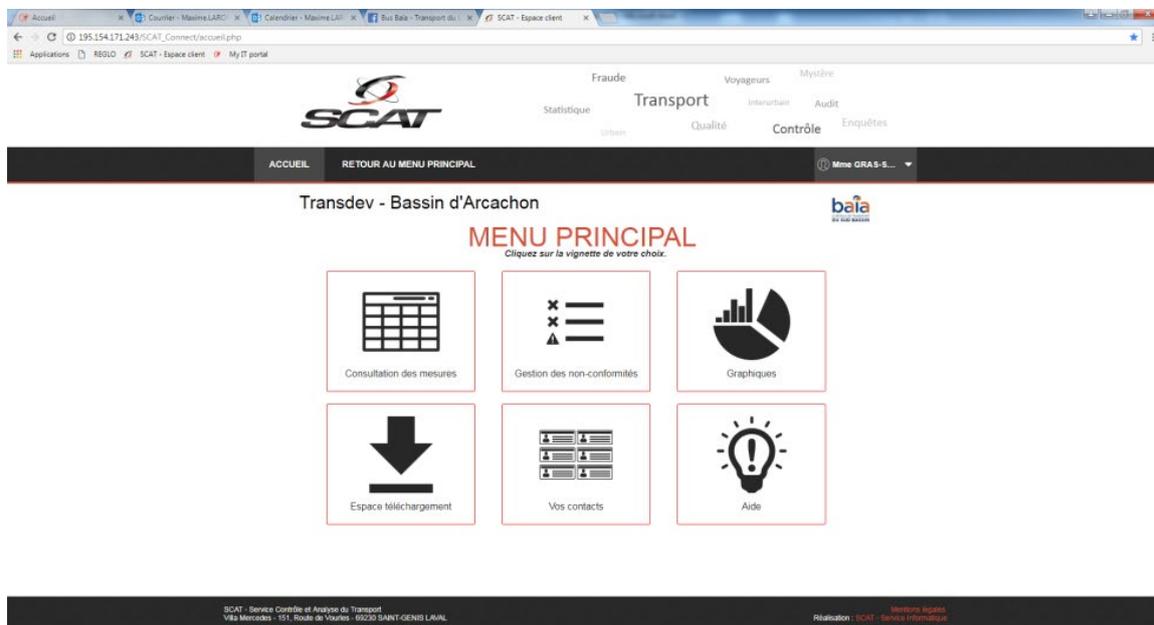


La qualité de service

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, accueil en agence...), les niveaux d'exigences sont respectés.

Au cours de l'année 2019, la SCAT a réalisé :

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

Item	Nombre Mesures	C	NC	SO	Indice Qualité
Information aux points d'arrêt					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%
Valideur 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					100 %
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	-
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 %



> 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 2019 sont les suivants :

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

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

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

Indicateur	Objectifs	Le trimestre précédent	Les chiffres du trimestre	Résultats	Commentaires
Ponctualité <i>Heure de pointe</i>	90%	91%	93%		La ponctualité en heure de pointes a augmenté de 2 points. Les chiffres sont très satisfaisants compte tenu des départs de régulation permettant une meilleure gestion du temps.
Ponctualité <i>Heure creuse</i>	95%	96%	97%		Le taux de ponctualité en heures creuses a augmenté d'1 point. Tout comme en heure de pointe, en cas de retard, il faut prévenir l'exploitation et veiller à réguler afin de ne pas avoir d'avance.
Respect des parcours	95%	97%	98%		Le respect de la desserte des parcours a augmenté d'1 point ce trimestre. 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 présence régulière sur le terrain et une communication en temps réel entre les différents services (conducteurs, boutique et exploitation). Par ailleurs, afin de préparer la navette D et la ligne 2, nous avons mis à jour les têtes de poteaux ainsi que le plan du réseau.
Véhicules	95%	100%	100%		Dans la continuité des trimestres précédents, chaque conducteur est responsable de la propreté de son véhicule. De plus, pendant ce trimestre, une entreprise extérieure est intervenue afin de nettoyer intégralement l'intérieur des véhicules. Pour finir, nous avons également mis à jour les thermomètres de la ligne 2 dans chaque véhicule.

Calendrier théorique des contrôles de qualité terrain

Année 2019 - Trimestre 4

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

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

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

Au titre de l'année 2019, tous les engagements ont été respectés et aucune pénalité n'a été appliquée.



Focus sur les réclamations



En 2019, le réseau Baïa a traité 19 réclamations, contre 21 en 2018.

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

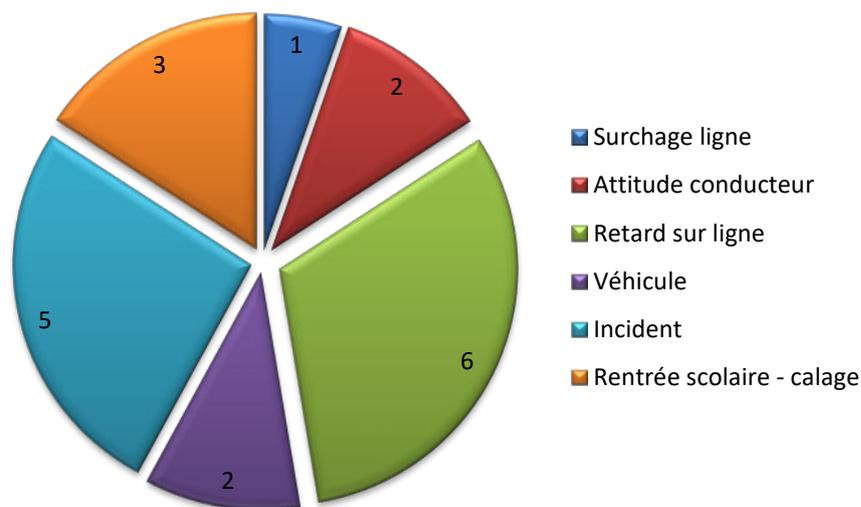
Chaque réclamation fait l'objet d'un traitement propre et d'une réponse personnalisée qui doit être transmise au plaignant dans les 15 jours ouvrés. En cas d'enquête plus poussée, un message d'attente et d'explication est transmis au réclamant ; l'équipe dispose alors d'un temps nécessaire pour clôturer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

Les principaux thèmes abordés concernent essentiellement des problèmes portant sur :

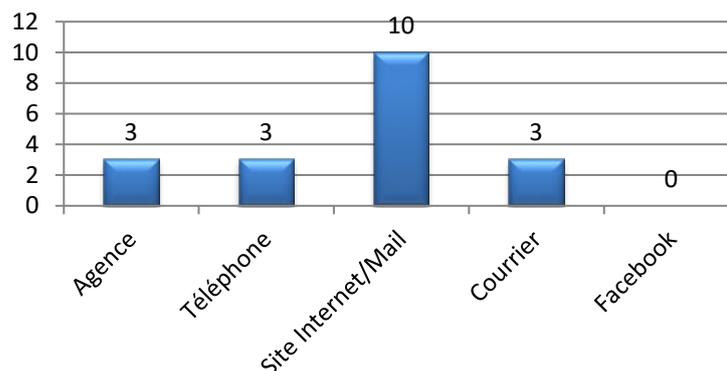
- Les services scolaires et le calage des horaires à la rentrée de septembre nous ont contraints à faire des modifications d'enchaînement en cours de période, toutefois, le nombre de réclamations est en baisse avec 3 constatées (souvent groupées) ;
- Les 5 incidents traitent principalement d'altercations avec les conducteurs de véhicules tiers sur la chaussée ;
- Les retards sur les lignes représentent 6 réclamations, ce qui reste faible compte tenu de l'ampleur des travaux de voirie réalisés sur le territoire en 2019 ;

La baisse globale de réclamations entre 2019 et 2018 vient principalement de la baisse des réclamations scolaires de la rentrée, les clients ayant pris leur habitude depuis l'année passée.

Motifs des réclamations reçues en 2019



Mode de réception des réclamations reçues en 2019



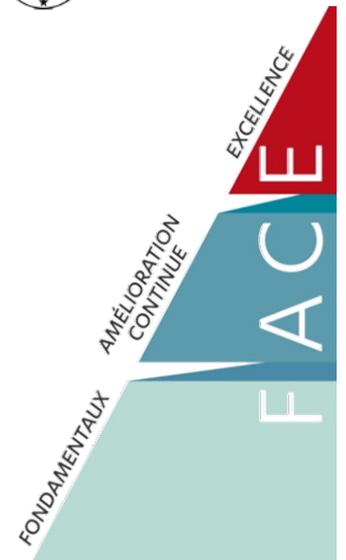
> FACE, la labellisation interne du groupe Transdev

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 2019.



FACE sécurité

Le label Sécurité a lui aussi été renouvelé en 2019.

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

3



CHAPITRE 3

Conquête et fidélisation



Le site internet

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

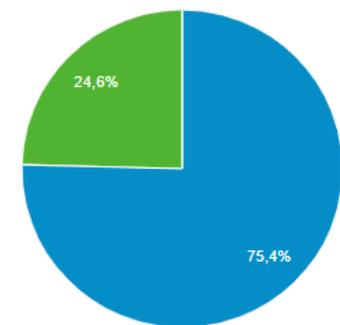
- **213 803 visites** (+12% par rapport à 2018), et une moyenne de **255** utilisateurs actifs par jour (+ de 730 en juillet et août 2019),
- **503 497 pages consultées** (+9% par rapport à 2018) pour **104 009** visiteurs uniques.

En moyenne un visiteur a passé 2 minutes sur le site web et a vu 2,35 pages.

92% des connexions ont été enregistrées depuis la France. Les 8% restants concernent d'autres pays tels que l'Italie, l'Allemagne, les Etats-Unis, le Royaume-Uni, l'Espagne, la Suisse, la Belgique, la Russie...



■ New Visitor ■ Returning Visitor



Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2019

75,4% des visiteurs n'ont consulté qu'une seule fois le site internet sur la période.

Top 3 des Régions

1. **Nouvelle Aquitaine (51%)**

2. **Ile de France (24%)**

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

3. **Occitanie (14%)**

Top 10 des villes (en nb d'utilisateurs)

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



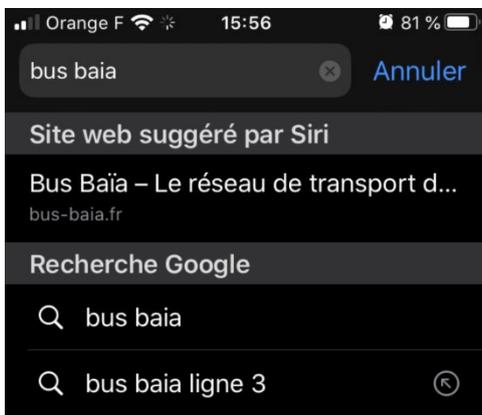
Les rubriques les plus consultées sont les mêmes que l'année 2018. On constate que **la page des horaires reste la plus consultée avec 33% des vues**, suivie par la page d'accueil (21%), les titres et les tarifs (16,5%) et les plans (4%). La page des transports scolaires plébiscitée de juin à septembre reste une rubrique attractive avec 3% des vues.



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)



72,5% des sessions sur notre site web sont acquises depuis le moteur de recherche Google. (+1,5 point par rapport à 2018)



19% des utilisateurs tapent directement l'url web exacte pour se rendre sur www.bus-baia.fr.

Les utilisateurs ont de plus en plus le réflexe d'utiliser leur téléphone mobile pour naviguer sur internet. La navigation via smartphone propose l'url web exacte lorsque l'on commence à taper les mots clés dans la barre de recherche.

Exemple ci-contre lors d'une recherche via Safari sur iPhone. L'url exacte est directement proposée.

Les autres sources de connexions à www.bus-baia.fr sont les suivantes :

- Programmatique – campagne de publicité = 1,25%
- bing = 1,24%
- page Facebook « Bus Baïa » = 0,61%
- arcachon.com = 0,53%
- ecosia.org = 0,47% (nouveau moteur de recherches écolo : les bénéfices perçus sont utilisés pour planter des arbres)
- ...

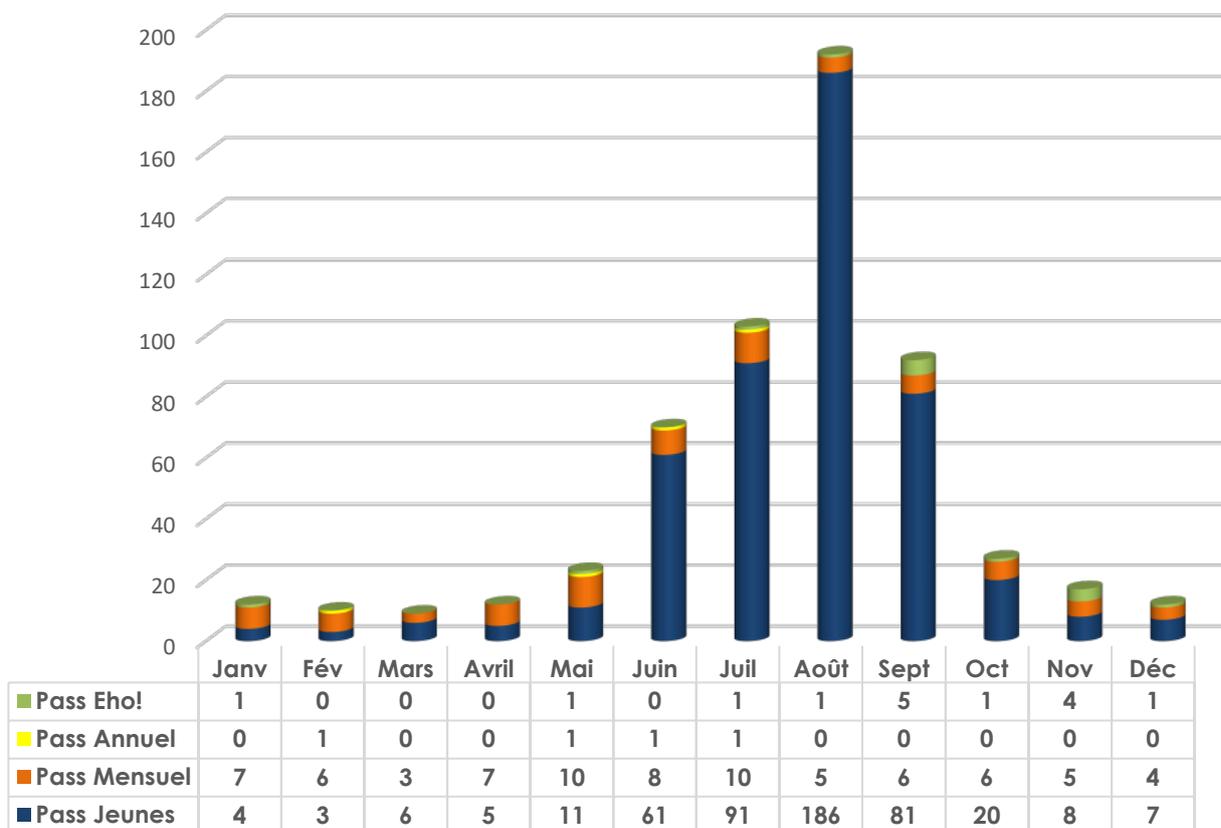
Depuis 2017, le site internet Baïa est doté d'une e-Boutik' permettant aux clients qui ne souhaitent pas ou ne peuvent pas se déplacer en agence d'acheter leur abonnement sur le site internet et de le payer en ligne, en toute sécurité. Cette Boutik' en ligne permet également de maîtriser le flux de clients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



Tous les abonnements y sont disponibles exceptés le ticket unitaire et le Pass 10. On peut choisir de venir récupérer son abonnement à la Boutik' ou de le recevoir gratuitement par courrier à domicile.

La e-Boutik' compte des clients tout au long de l'année et fonctionne très bien de juin à septembre notamment pour l'achat et le renouvellement des Pass Jeunes (83% des Pass vendus en ligne). En 2019, **579 abonnements** ont été vendus en ligne (+25% de ventes par rapport à 2018).

Répartition des achats d'abonnements en ligne par mois, en 2019



+ 25% d'abonnements vendus en ligne en 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 août 2018, nous avons dématérialisé le Pass Jeunes et nous avons noté une nette progression au niveau des ventes de Pass Jeunes dématérialisés en août et septembre 2019 pour la rentrée scolaire 2019/2020.

**En 2019, MyBus Bassin d'Arcachon
c'est 8 730 utilisateurs dont 2 300 avec un compte,
1 906 comptes créés,
924 clients M-ticket et 9 005 validations.**

+ 44% d'utilisateurs My Bus par rapport à 2018

68% des titres vendus sur l'appli sont les Pass One, soit 1 520 titres vendus.

Ensuite nous retrouvons :

Pass 10 (11%),

Pass Liberté 1 jour (7%)

Pass Jeunes (7% soit + 6 points par rapport à 2018)

Pass Mensuel (5%),

Pass Liberté +(2%),



Facebook



La page Facebook comptait **956 likes et 972 abonnés** fin 2019,
Près de **130 likes supplémentaires par rapport à 2018** !

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 plus importante que l'année dernière avec notamment plus d'interaction grâce aux jeux concours organisés et aux actualités relatives au réseau. 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

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

Cette année, nous avons organisé un jeu concours à l'occasion de la Saint-Valentin

Pour jouer, les participants devaient rédiger une déclaration d'amour en message privé avant le 7 février. Du 11 au 14 février, nous avons publiés les déclarations sur notre page Facebook dans un album dédié. La déclaration qui a reçu le plus de « like » a été désignée gagnante le 15 février.

Nous avons reçu 8 déclarations d'amour et Emilie PINEL qui a reçu 160 « like » a remporté un bon cadeau pour un Brunch pour 2 personnes à l'hôtel Ha(a)ïtza.

Cette animation sur la page a permis de recueillir 53 « like » en février 2019.



Une politique commerciale pour promouvoir les services Baïa

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

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

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

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

> Visibilité Baïa

Relai des informations et partenariats

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

- Les Rencontres de l'Emploi : trajets avec Baïa offerts pour les participants
- Balade des 7 ports avec navettes gratuites



Baïa soutient également chaque année les Restaurants du Cœur de La Teste de Buch par un don alimentaire et un don de titres de transports (1 000 Pass One)

4èmes Rencontres de l'Emploi
 Jeudi 21 mars 2019 8h30 - 13h
 Entrée GRATUITE
 Parc des Expositions - La Teste de Buch
 www.agglo-cobas.fr / www.pole-emploi.fr

La Balade des 7 ports
 Dimanche 28 Avril 2019 de 10h00 à 18h30

Départ du port de la Hume							
10h00	10h30	11h00	11h30	12h00	12h30	13h30	14h00
15h00	15h30	16h00	16h30	17h00	17h30	18h30	

Départ du port de la Môle							
10h00*	10h30	11h00	11h30	12h00	12h30	13h00	14h30
15h00*	15h30	16h00	16h30	17h00	17h30	18h00	

* Départ du port de la Barbotière

Pourquoi se fatiguer pour enchaîner les activités? Nous sommes Gr^{at}uits !

ALLEZ-Y AVEC baïa GRATUITEMENT
 BON À IMPRIMER ET À ÉCHANGER AUPRÈS DU CONDUCTEUR pour un aller/retour gratuit aux rencontres de l'emploi.
 Uniquement valable le 21 mars 2019, entre 8h et 14h, sur les lignes
 3 5 1 à destination ou au départ du Parc des Expositions 7 à destination ou au départ du Pôle de Santé

NOM PRÉNOM
 TÉLÉPHONE E-MAIL
 COMMUNE DE RÉSIDENCE

BOURNEBAÏA 0 800 100 937
 17 RUE FRANÇOIS LESALLAS (PLACE DU MARCHÉ) 33260 LA TESTE DE BUCH Bus BAÏA



Insertions publicitaires et médias

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

En 2019, nous avons renouvelé notre présence dans

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



Nouveauté 2019 : Une campagne de communication programmée avec Sud Ouest Publicité

Lors des vacances de la Toussaint, du 19 octobre au 7 novembre 2019, le réseau **baia** a mis en place une campagne de publicité axée sur une cible bien définie à l'avance à l'aide des mots-clés suivants : tourisme, loisirs, vacances, météo. L'objectif était d'attirer les touristes sur le Bassin d'Arcachon pendant les vacances scolaires.

Grâce à cette campagne, la publicité a été vue plus d'un million de fois sur la période de la campagne, avec plus de 650 000 visiteurs uniques, qui ont vu la publicité au moins deux fois. La campagne s'est déroulée en Ile-de-France et en Nouvelle-Aquitaine.

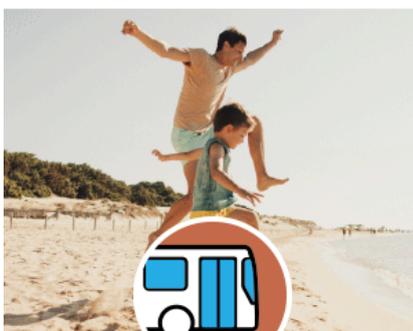
Les internautes ont cliqué 1 315 fois sur la publicité, ce qui représente un taux de clics à 0,13% (la moyenne nationale est de 0,06%).



Parmi les sites web où nous étions présents, nous retrouvons :

- Laposte.net
- Vinted.fr
- Wordreference.com
- Onvasortir.com
- Play.google.com
- Meteociel.fr
- Météofrance.com
- Leboncoin.fr

Et bien d'autres.



LA DUNE DU PILAT
> JE DÉCOUVRE <



LES PORTS ET BORDS DU BASSIN
> JE DÉCOUVRE <

> Conquêtes de nouveaux clients et sensibilisation



Rencontres & Mailings « Nouveaux arrivants »



Comme chaque année, nous intervenons avec un **stand mobilité lors de l'accueil des nouveaux arrivants** dans les communes d'Arcachon et de la Teste-de-Buch. A cette occasion, nous remettons à chaque participant un sac Baïa avec toute la documentation (plan, fiches horaires, dépliants) et un titre d'essai. Les communes de Gujan-Mestras et du Teich n'organisent pas ce type d'évènement, c'est pourquoi nous leur proposons toute la documentation nécessaire pour communiquer auprès de leurs habitants.

De plus, 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 2019 ont jusqu' au 30 juin 2020 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 **1 290 courriers en 2019**, soit en moyenne 107 courriers par mois.

C'est moins de nouveaux arrivants sur le territoire qu'en 2018 (-29%).



Stand mobilité dans les centres commerciaux



Nous avons tenu en décembre 2019 deux stands de mobilité au **Carrefour Market de Gujan-Mestras** et au **Carrefour City de La Teste-de-Buch**.

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



Les Aventures de Baïa



En 2019, nous avons renouvelé les Aventures de Baïa au même format que 2018, c'est-à-dire avec des animations en deux temps.

Elles s'adressent aux classes de CM2 afin de sensibiliser les enfants à l'utilisation des transports en commun et aux respects des règles de sécurité avant le passage en 6ème.

Toutes les écoles primaires du Sud Bassin (17 au total) ont été invitées.

5 classes soit 145 élèves ont participé.

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

Cette intervention dans les établissements a duré 3h environ, ponctuée par un atelier pratique. Un livret rappelant les bonnes pratiques et contenant également un petit test ainsi que le formulaire d'inscription au Pass Jeunes a été remis aux élèves participants.



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

Au dépôt, découverte de l'envers du décor d'un réseau de transport le 13 juin 2019

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

Deux classes ont participé : Ecoles Gambetta La Teste le matin et Louis Pasteur Gujan l'après-midi.

> Nouveautés 2019

Redéfinition des services Baïa la Nuit et Baïa à la Demande

Baïa La Nuit : un service redéfini

Baïa La Nuit est un service de transport nocturne sur réservation. Il fonctionne tous les samedis soir de 21h45 à 6h30, et permet de rejoindre différents lieux de sorties sur le Sud Bassin d'Arcachon depuis certains arrêts du réseau (et inversement pour rentrer de soirée).

Les points d'arrêts Baïa La Nuit et les points de sorties ont été redéfinis à compter de juillet 2019 et ce service qui était auparavant réservé au moins de 30 ans, est désormais accessible à tous (à partir de 16 ans, autorisation parentale obligatoire pour les mineurs). De même, les abonnés Baïa, peuvent désormais bénéficier gratuitement de Baïa La Nuit (pour les autres, le voyage est à 1€)

La réservation peut se faire par téléphone ou e-mail jusqu'au samedi 12h, et par SMS au dernier moment. Le nombre maximum de personnes pouvant être prises en charge est de 8.

Un dépliant dédié au service avec une cartographie a été édité au mois de juillet 2019.



OU AU DERNIER MOMENT - PAR SMS

Le samedi soir, À PARTIR DE 21H

Je peux réserver par sms jusqu'à 1h avant mon trajet au 06 13 36 47 19

J'INDIQUE :

- Mes coordonnées : Nom, Prénom et N° de Téléphone
- Le/les trajet(s) souhaité(s) : Arrêts de départ et d'arrivée
- La date et l'heure du/des trajet(s)
- Le nombre de personne(s)

MON TRAJET M'EST CONFIRMÉ PAR RETOUR DE SMS DANS LA LIMITE DES DISPONIBILITÉS.

RÉSERVER À L'AVANCE - PAR MAIL

Jusqu'au SAMEDI 12H pour un trajet le soir

Je réserve mon trajet par e-mail contact.busbaia@gmail.com

J'INDIQUE :

- Mes coordonnées : Nom, Prénom et N° de Téléphone
- Le/les trajet(s) souhaité(s) : Arrêts de départ et d'arrivée
- La date et l'heure du/des trajet(s)
- Le nombre de personne(s)

MON TRAJET M'EST CONFIRMÉ PAR RETOUR DE MAIL DANS LA LIMITE DES DISPONIBILITÉS.

BAÏA La Nuit EST UN SERVICE DE TRANSPORT SUR RÉSERVATION

1€ LE TRAJET / PERS GRATUIT POUR LES ADONNES DU RÉSEAU **baïa**

IL FONCTIONNE TOUS LES SAMEDIS SOIR DE 21H45 À 6H30

ET PERMET DE REJOINDRE DIFFÉRENTS LIEUX DE SORTIES SUR LE SUD BASSIN D'ARCACHON DEPUIS CERTAINS ARRÊTS DU RÉSEAU ET INVERSEMENT POUR RENTRER DE SOIRÉE !

EN GROUPE LE NOMBRE MAXIMUM DE PERSONNES POUVANT ÊTRE PRISES EN CHARGE EST DE **8**

POUR EN PROFITER, VOUS DEVEZ AVOIR PLUS DE 16 ANS ET RÉSERVER VOTRE TRAJET

LES MINORS DOIVENT PRÉSENTER UNE AUTORISATION PARENTALE

CETTE DÉMARCHE DOIT ÊTRE FAITE AVANT LA PREMIÈRE RÉSERVATION SUR WWW.BUS-BAÏA.FR RUBRIQUE /BAÏA LA NUIT

baïa MyBus
BUS-BAÏA.FR - 0 800 100 937 - BUS BAÏA

BOUTIK'K BAÏA
17 RUE FRANÇOIS LEGALLAIS (Toujours ouverte) 17000 LA TESTE DE BUCH

DU LUNDI AU VENDREDI De 8h à 17h30 et de 18h à 20h
SAMEDI De 8h à 17h30

COBAS Bassin d'Arcachon Sud
Transdev URBAIN Bassin d'Arcachon Sud

BAÏA La Nuit
POUR VOS SORTIES DU SAMEDI SOIR !

z

SUR RÉSERVATION



Baïa à la Demande

Depuis août 2019, Baïa à la Demande, c'est :

3 services de TAD :

- **TAD Gare** : une offre flexible en correspondance avec les premiers et derniers départs de trains (en dehors des horaires de fonctionnement des lignes régulières) 7j/7 (sauf 1er mai) – de 6h à 7h et de 20h à 22h30
- **TAD Jour** : Transport A la Demande réservé aux personnes habitant un secteur non desservi par les bus et les navettes. Du lundi au samedi (sauf jours fériés) - de 8h à 18h
- **TAD Séniors : nouveau Transport A la Demande** réservé aux personnes de + de 70 ans, sur justificatif d'âge (copie de la Carte Nationale d'Identité, Passeport ou Permis de Conduire) qui doit être transmis avant la réservation à la Boutik'Baïa. Il assure une prise en charge au point d'arrêt du réseau le plus proche du domicile et permet un acheminement jusqu'au point d'arrêt du réseau le plus proche de la destination souhaitée. Du lundi au samedi (sauf jours fériés) - de 8h à 18h



> Saison estivale

Information voyageurs et campagnes nouveautés

La présentation des tableaux horaires des lignes et des navettes a été revue pour être plus lisibles pour les usagers. Les plans des navettes présents sur les fiches horaires ont été remplacés à la suite de la mise à jour, en début d'année 2019, du plan général.

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.

3 direction ARCACHON
Gare d'Arcachon

DU LUNDI AU SAMEDI

ARRÊTS PRINCIPAUX

Pôle de Santé	06:05	07:05	08:00	09:00	09:50	10:50	11:50	12:50	13:50	14:50	15:35	16:35	17:55	19:10	19:55
La Teste Miquelots - Centre Cial	06:14	07:14	08:09	09:09	09:59	10:59	11:59	12:59	13:59	14:59	15:44	16:44	18:04	19:19	20:04
Marzac	06:19	07:19	08:14	09:14	10:04	11:04	12:04	13:04	14:04	15:04	15:49	16:49	18:09	19:24	20:09
Gare de la Teste	06:24	07:24	08:19	09:19	10:09	11:09	12:09	13:09	14:09	15:09	15:54	16:54	18:14	19:29	20:14
Avenue de Verdun	06:30	07:30	08:25	09:25	10:15	11:15	12:15	13:15	14:15	15:15	16:00	17:00	18:20	19:35	20:20
Grands Chênes	06:36	07:36	08:31	09:31	10:21	11:21	12:21	13:21	14:21	15:21	16:06	17:06	18:26	19:41	20:26
Gare d'Arcachon	06:39	07:39	08:34	09:34	10:24	11:24	12:24	13:24	14:24	15:24	16:09	17:09	18:29	19:44	20:29



Navette A

Gare d'Arcachon ↔ Périne ↔ Le Mouleau
↔ Abatilles ↔ Gare d'Arcachon

Départs de la Gare d'Arcachon

08:30	09:30	10:05	10:30	11:30	11:50
12:10	13:30	14:15	15:20	16:15	16:40
17:20	17:45	18:00	18:40		

Navette B

Gare d'Arcachon ↔ Parc Mairesse ↔ Ville d'Ivry
↔ Camping International ↔ Domaine de la Forêt
↔ Abatilles ↔ Gare d'Arcachon

Départs de la Gare d'Arcachon

08:10	08:45	09:20	09:55	10:30	11:05
11:40	12:15	12:50	13:25	14:00	14:35
15:10	15:45	16:20	16:55	17:30	18:05
18:40	19:15	19:50			

Navette C

Gare d'Arcachon ↔ Grands Chênes ↔ Grand Air
↔ St Elme ↔ Regue Verte ↔ L'Aiguillon
↔ Saint-Ferdinand ↔ Gare d'Arcachon

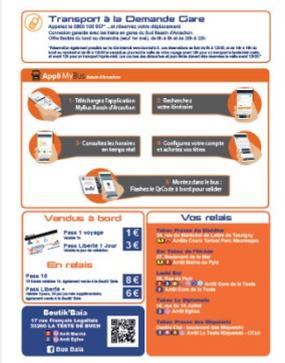
Départs de la Gare d'Arcachon

08:10	08:50	09:10	09:45	10:10	10:50
11:10	11:30	11:55	12:35	13:15	13:55
14:35	14:55	15:35	16:00	16:40	17:00
17:20	18:00	18:35			

L'affichage aux arrêts

Les fonds de poteaux et abris bus ont été habillés en même temps que l'affichage des horaires été. Les nouveaux fonds de poteaux sont différents en fonction des communes et se composent :

- D'un zoom sur la commune ou d'un plan de quartier
- D'une info TAD Gare
- De la présentation de l'appli
- D'un focus titres et tarifs (vendus à bord et en relais)
- De la liste des relais Baïa de la commune
- Des coordonnées contact
- D'un rappel des consignes
 - Présentez-vous à l'arrêt 5 min à l'avance
 - Pour demander l'arrêt, faites signe au conducteur
 - Horaires donnés à titre indicatif soumis aux aléas de circulation
 - Préparez votre titre de transport et votre monnaie. Merci de faire l'appoint
- D'un emplacement dédié info ligne



Au total ce sont 28 modèles différents qui ont été réalisés.

Arcachon :

- 1 modèle unique avec zoom de la commune pour tous les poteaux
- 1 modèle abris pour l'arrêt Gare SNCF



La Teste : 15 modèles (8 poteaux et 7 abris)

- 2 avec un zoom à l'échelle de la commune (poteau et abris)
- 1 modèle poteau avec un zoom à l'échelle de la côte (prenant en charge la commune d'Arcachon)
- 12 modèles pour 6 zooms de quartiers dont Cazaux (poteaux et abris)

Gujan-Mestras : 10 modèles (5 modèles poteaux et 5 modèles abris)

- 2 avec un zoom à l'échelle de la commune (poteau et abris)
- 8 modèles pour 4 zooms de quartiers (poteaux et abris)

Le Teich / Biganos

- 1 modèle unique avec zoom de la commune pour les poteaux
- Pas de modèle abris bus

Au total plus de 300 fonds ont été imprimés et installés dans les poteaux et abris bus du réseau. Les affichages aux arrêts sont imprimés sur un papier spécifique, résistant aux changements de température, à l'humidité et aux rayons du soleil.

Bus de mer : se déplacer en bateau à Arcachon

Le bus de mer Baïa relie, du 29 juin au 1er septembre, le petit port d'Arcachon, la jetée Thiers et la jetée du Mouleau.

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 ont été équipés de QRCode afin que le M-ticket soit également disponible pour ce mode de transport.



Bus Info

En juillet & août, un point d'information et de vente éphémère est installé sur le parvis de la gare d'Arcachon, 7j/7 de 9h30 à 16h30, afin d'informer les touristes arrivant par le train sur le réseau et vendre des titres de transports. Le flux de voyageurs est ainsi maîtrisé.



> Rentrée scolaire

Inscriptions aux transports scolaires

Depuis septembre 2018, il est possible d'acheter son Pass jeunes sur l'appli MyBus. Cette fonctionnalité est restée peu connue des utilisateurs malgré un article dans Bouch'B Mag et de la communication sur notre site web.

En revanche, en 2019, nous avons centré notre campagne de réinscription au Pass sur cette fonctionnalité :

- Posts Facebook
- Actualité sur le site web et mise à jour de la page Transports Scolaire
- E-mailing le 21 juin et le 23 août 2019 à 2 907 abonnés.



La campagne a été une réussite. De plus, de nombreux clients ayant choisi un support papier reviennent en Boutik' pour finalement demander la dématérialisation de leur Pass Jeunes.

137

Pass Jeunes achetés sur MyBus entre mai et septembre 2019

soit 10 960 € de recettes

ABONNE-TOI AU
**Pass
Jeunes**
AVEC

Mon assistant malin
pour les transports en commun


Pas d'attente en
Boutik' pour s'inscrire


Pas de carte
oubliée


Tout est sur ton
smartphone !



> Notoriété et capital sympathie

Semaine européenne du développement durable du 30 mai au 5 juin 2019

Pour clôturer la Semaine Européenne du Développement Durable, qui s'est déroulée du jeudi 30 mai au mercredi 5 juin 2019, les équipes Baïa et deux personnels de l'équipe MyBus étaient présents sur le réseau, à bord, à la Boutik' et à la Gare d'Arcachon pour présenter et expliquer l'application MyBus et distribuer des codes promotionnels pour bénéficier d'un Pass 1 voyage sur l'appli.

Nous avons choisi de promouvoir l'application afin de rappeler que son utilisation limite l'édition papier de fiches horaires, plans, et tickets. C'est donc un acte plus écologique.

Les personnes souhaitant bénéficier de l'offre devaient :

1. Télécharger l'appli MyBus Bassin d'Arcachon,
2. Créer un compte utilisateur
3. Commander 1 Pass 1 voyage en entrant le code promotionnel indiqué sur la carte remise

11 personnes ont bénéficié de l'offre pour une centaine de carte distribués.



Semaine européenne de la mobilité du 16 au 22 septembre 2019



A l'occasion de la semaine européenne de la mobilité, qui s'est déroulée du 16 au 22 septembre 2019, nous avons mis en place sur le réseau Baïa l'opération « 5 jours 5 gares ». Nos équipes étaient présentes sur le parvis de chaque gare de l'agglomération pour partager des moments conviviaux avec les usagers, les touristes ou encore les nouveaux arrivants.

Un petit-déjeuner et des tickets de bus ont été offerts :

- 55 voyages offerts (valable pour 1 personne, 1 heure, jusqu'au 29 septembre 2019, à échanger auprès des conducteurs),
- 11 tickets unitaires offerts à valoir sur l'application MyBus jusqu'au 29 septembre 2019 (bon de réduction à renseigner au moment de l'achat).

Près de 150 personnes sont venues à notre rencontre.

Une actualité a été dédiée sur notre site web et des posts Facebook ont été programmés en amont, le jour J et à l'issue de l'événement les retours en images réalisés par l'agglomération ont été partagés :

- [Semaine européenne de la mobilité BAIA COBAS](#)
- [Bus Baïa Connecté Semaine européenne de la mobilité](#)
- [Semaine européenne de la mobilité « Inscycles » au Teich](#)

Et par TVBA :

- [Bassin d'Arcachon mobilité Bus Baïa](#)

L'année 2020 s'ancrera dans des objectifs d'amélioration de l'information voyageurs aux arrêts et en ligne et de maintien de nos actions promotionnelles pour ainsi renforcer la fidélité avérée de notre clientèle et conquérir de nouveaux voyageurs (clients locaux, scolaires, actifs, seniors, touristes...).

4

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

033-243300563-20201008-DEL-2020-10-090-D

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 13/10/2020

Affichage : 13/10/2020

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).

Durant cette période, les scolaires ont été intégrés conformément au contrat, ainsi que l'avenant 6.

> Les produits d'exploitation

Le total des produits d'exploitation s'élève à 5 902 665€ HT dont 667 149€ HT de recettes directes issues des ventes de titres de transport.

L'objectif contractuel de recette commerciale a été dépassé de 80k€.

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. Une partie des recettes publicitaires de 2019 ont été constatées en clients douteux pour défaut de paiement.

La contribution financière forfaitaire de la COBAS :

La contribution contractuelle s'élève à 4 762k€ HT pour 2019. Elle est composée de la valeur contractuelle d'octobre 2014 (4 576k€) ramenée en valeurs de décembre 2014 (-46k€) dans un premier temps puis en valeurs 2018 (+233k€) dans un second temps.

> Les charges d'exploitation

La maîtrise des charges reste un enjeu majeur pour cette 5ème année d'exploitation du contrat.

Comptes 60 :

Nous constatons une dégradation du coût de l'énergie due à un prix de GO en cuve supérieur à nos prévisions (1.1593€/L vs 1.04560€/L).

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

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

Comptes 61 - 62 :

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

Les nombreuses carences opérationnelles rencontrées avec les véhicules électriques imposent un important surcoût de location de véhicule à hauteur de 36k€ 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.

L'accidentologie a fortement augmenté sur 2019 +52k€ vs contrat.

Comptes 63 :

En 2019, 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 (+78k€) et d'intérim (+297k€) dans les comptes 62. Ainsi l'écart global est de -19k€. L'écart des PMAD se justifie par le positionnement de la directrice adjointe en salariée au contrat et en PMAD au réel.

Comptes 66 :

Frais financiers 2k€.

Comptes 68 :

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

La provision de 2018 pour risque sur les km TAD a été ajustée en début d'année à hauteur de 427k€ vs 300k€ dès la réception de l'avenant 6 signé. La provision a été intégralement reprise à la fin de l'année 2019.

Conclusion

La marge se rapproche de l'objectif contractuel (-11k€)

L'intégration de l'avenant 6 sur 2019 n'a pas permis de dégager une participation sur l'exercice.

Les différentes campagnes de promotion du réseau ont permis d'augmenter significativement les recettes et de dépasser l'engagement de 78k€.

5



CHAPITRE 5

Les nouveautés du réseau 2019



Le réseau 2019 reprend l'ensemble des lignes 2018 exceptées la navette E. Vous avez ici un détail sur les modifications apportées au réseau en 2019.



> Evolution de l'offre TAD journée

Le TAD de journée était très contraint avec un rabattement possible uniquement sur les gares, sans changement de commune possible et seulement proposé sur 4 Aller-Retour quotidien du lundi au samedi toute l'année. L'amplitude de fonctionnement était comprise entre 9h et 17h.

A compter du 1^{er} juillet 2019 quelques modifications ont été effectuées :

- Une amplitude de fonctionnement élargie de **8h à 18h du lundi au samedi toute l'année.**
- Suppression des horaires imposés (4 AR par jour) mais ouverture totale de la plage de fonctionnement.
- Suppression des « barrières communales » et ouverture aux déplacements sur toute l'agglomération.
- Augmentation des points de destination pour servir au mieux le territoire :

Arcachon	Gare SNCF Ville d'hiver / COBAS Le Mouleau / La jetée Aiguillon Place Meydiou / Abatilles
La Teste de Buch	Gare SNCF Place du Marché Centre commercial Océanides / Pôle Santé Centre commercial des Miquelots Cazaux centre
Gujan Mestras	Gare SNCF Office du Tourisme Centre commercial Hyper U / Médiathèque Parc de loisirs (en saison) ZA du Nay 1 et 2
Le Teich	Gare SNCF Technoparc et ZA du Teich Centre commercial Super U
Biganos	Gare SNCF

Ces nouveaux points de destination permettent les déplacements professionnels, loisirs, bouche et médicaux et doivent donc permettre de réaliser la majeure partie des besoins de déplacements quotidiens de tout public hors scolaire.

Les points de prise en charge restent inchangés mais pourront évoluer au fil du temps.

Le délai de réservation reste inchangé afin de voir l'impact de la nouvelle offre compte tenu des moyens mis en place. Ceci pourra aussi être revu après une année test.

Une nouvelle offre de mobilité pour un public moins mobile : le TAD Seniors

Pour les personnes de plus de 70 ans, le TAD Seniors assure une prise en charge au point d'arrêt du réseau le plus proche du domicile et assurer une descente au point d'arrêt le plus proche de la destination.

Cette solution permet, tout en garantissant un groupage plus important et une mixité des publics à bord des véhicules, d'offrir une offre complémentaire se situant entre le réseau classique et le TMR pour un public fragile de « séniors ». Ce service est vecteur de lien social pour les clients et de désenclavement tout en gardant la spécificité du TMR aux personnes plus lourdement affectées dans leur mobilité.

Les moyens nécessaires :

- 2 véhicules 9 places (idem actuellement)
- 2 conducteurs (idem actuellement)
- Prévision de 30 000 à 35 000 kms annuels dont environ 20 000 kms commerciaux
- Logiciel de réservation plus performant (en cours de modification par Transdev)

> Evolution de l'offre TMR

L'offre TMR reste inchangée. Toutefois, et au regard de la faible utilisation avant 8h le matin et après 18h le soir (1,5% des déplacements sur 2018), nous proposons une amplitude cohérente avec la future amplitude du TAD soit de **8h à 18h du lundi au samedi toute l'année**. Ceci permet une égalité de traitement de tous les usagers et une meilleure lisibilité. L'idée finale étant de pouvoir **mutualiser sur un seul support d'information voyageur l'ensemble de l'offre « Baïa à la demande »**.

Les moyens nécessaires :

- Véhicules et conducteurs inchangés
- Kms annuels moyens inchangés à 43 000 kms dont environ 18 000 kms commerciaux

> Evolution de l'offre Baïa la Nuit

Le but ici est de répondre à certaines demandes du public et d'optimiser les moyens existants pour toujours plus de service.

Le Bus de Nuit a été amélioré comme suit à compter du 1^{er} juillet 2019 :

- Tous les samedis toute l'année de 21h45 à 6h30 (amplitude élargie sur le début de soirée)
- Pour tous les + de 16 ans sans limite d'âge (autorisation parentale pour les mineurs)
- Gratuit pour tous les abonnés Baïa, 1€ la course pour les autres (clientèle touristique notamment)
- Réservation par mail jusqu'au samedi midi, possible par SMS jusqu'à 1h avant la course sur un numéro dédié au bus de nuit
- Réservation en groupe possible jusque 8 personnes
- Gestion zonale à la demande sur les 4 communes et suppression des horaires définis pour plus de flexibilité.



EST UN SERVICE DE TRANSPORT SUR RÉSERVATION

ACCESSIBLE À TOUS POUR 1€ / PERSONNE
ET GRATUIT POUR LES ABONNÉS DU RÉSEAU

IL FONCTIONNE TOUS LES SAMEDIS SOIRS DE 21H45 À 6H30

ET PERMET DE REJOINDRE DIFFÉRENTS LIEUX DE SORTIES SUR LE SUD BASSIN D'ARCACHON DEPUIS CERTAINS ARRÊTS DU RÉSEAU ET INVERSEMENT POUR RENTRER DE SOIRÉE !

RÉSERVER À L'AVANCE - PAR MAIL

Jusqu'au **SAMEDI 12 H** pour un trajet le soir

Je réserve mon trajet par e-mail contact.busbaia@gmail.fr

J'INDIQUE :

- Mes coordonnées : **Nom, Prénom et N° de Téléphone**
- Le/les trajet(s) souhaité(s) : **Arrêts de départ et d'arrivée**
- La date et l'heure du/des trajet(s)
- Le nombre de personne(s)

MON TRAJET M'EST CONFIRMÉ PAR RETOUR DE MAIL DANS LA LIMITE DES DISPONIBILITÉS

OU AU DERNIER MOMENT PAR SMS

Le samedi **à partir de 21H**

Je peux réserver par sms mon trajet jusqu'à **1h avant** au **06 66 66 66 66**

J'INDIQUE :

- Mes coordonnées : **Nom, Prénom et N° de Téléphone**
- Le/les trajet(s) souhaité(s) : **Arrêts de départ et d'arrivée**
- La date et l'heure du/des trajet(s)
- Le nombre de personne(s)

MON TRAJET M'EST CONFIRMÉ PAR RETOUR DE SMS DANS LA LIMITE DES DISPONIBILITÉS

Un support de communication dédié sera réalisé et l'ensemble des points desservis seront indiqués sur les têtes de poteau.



Les moyens nécessaires :

Aucune modification par rapport à l'existant.

CONCLUSION



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

Les fréquentations ne cessent de progresser depuis 2016 et cela est très encourageant pour la suite. La population locale mais aussi occasionnelle intègre davantage des modes de transports alternatifs à la voiture dans leur mobilité.

Cette année encore le réseau a évolué. L'offre de Transport à la demande s'est diversifiée avec le TAD Seniors, et le TAD Jour et l'offre du Baïa la nuit a été optimisée pour toucher un public plus large.

Le numérique est bien présent sur le réseau et devient un réflexe pour les voyageurs. En plus des bornes d'information en temps réel installées aux points d'arrêt importants, l'application My Bus complète l'offre de transport numérique. De plus en plus utilisée, on note une augmentation significative du nombre d'utilisateurs et de titres vendus sur l'application par rapport à 2018.

