

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

033-243300563-20230626-DEL-2023-06\_064-DE

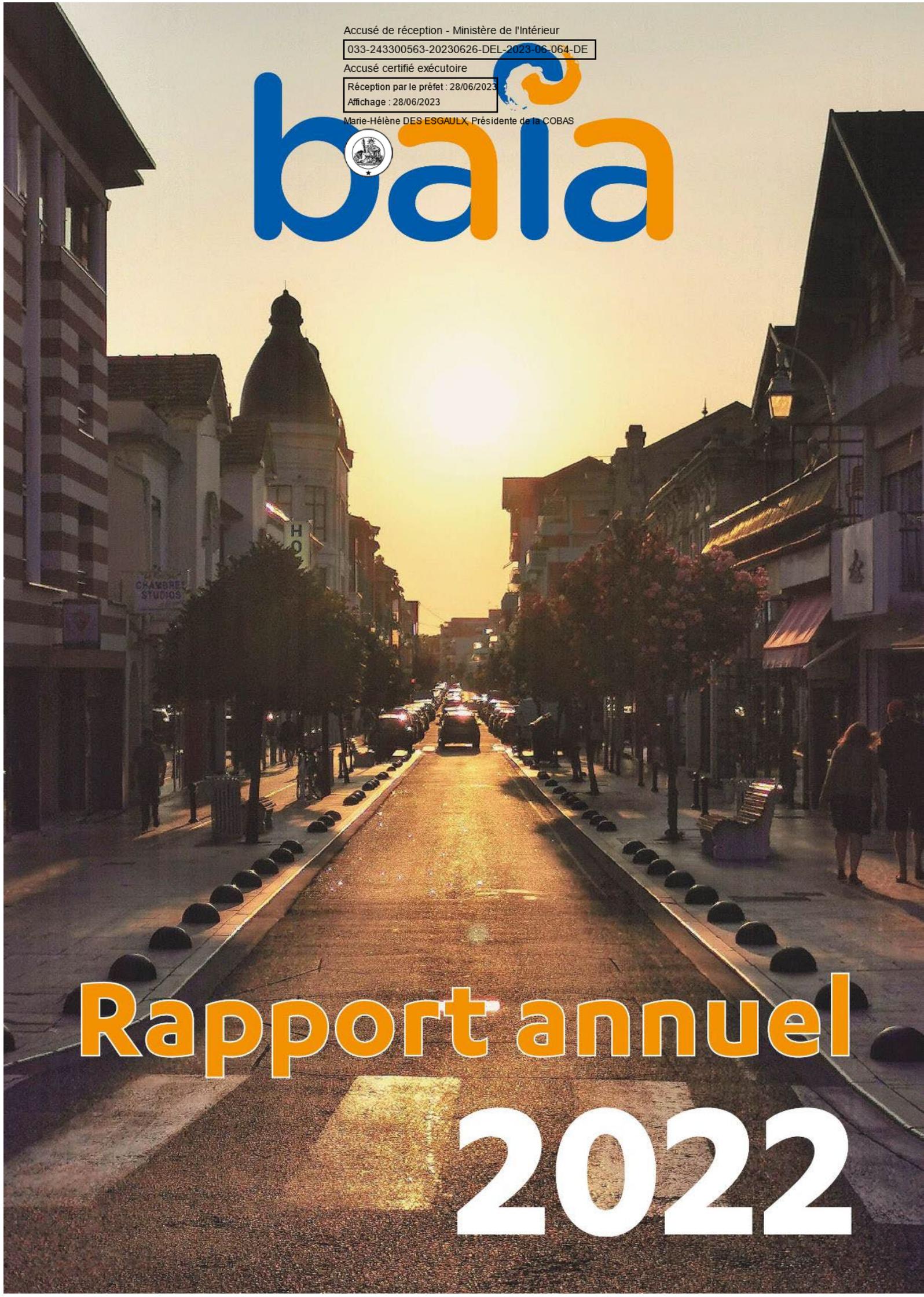
Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 28/06/2023

Affichage : 28/06/2023

Marie-Hélène DES ESGAULX, Présidente de la COBAS

**baia**



**Rapport annuel**  
**2022**

# SOMMAIRE



|  |              |
|--|--------------|
| Introduction .....                                 | p. 3         |
| Les faits marquants de l'année 2022 .....          | p. 4         |
| <b>Chapitre 1 - Usage et offre .....</b>           | <b>p. 5</b>  |
| L'offre kilométrique .....                         | p. 6         |
| La fréquentation .....                             | p. 8         |
| Les recettes .....                                 | p. 13        |
| Les tarifs .....                                   | p. 15        |
| <b>Chapitre 2 - Exploitation .....</b>             | <b>p. 16</b> |
| 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        |
| <b>Chapitre 3 – Conquête et fidélisation .....</b> | <b>p. 33</b> |
| Le nouveau réseau Baïa.....                        | p. 34        |
| Le site internet.....                              | p. 37        |
| L'appli mobile MyBus.....                          | p. 39        |
| La page Facebook .....                             | p. 40        |
| Notre politique commerciale .....                  | p. 41        |
| <b>Chapitre 4 - Partie financière .....</b>        | <b>p. 48</b> |
| Les produits .....                                 | p. 49        |
| Les charges .....                                  | p. 49        |
| Conclusion .....                                   | p. 50        |

# Introduction



2022 est la première année du nouveau contrat de délégation de service public signé entre Transdev et la COBAS pour une durée de 7 ans : 2022-2028.

Cette année a été rythmée par le lancement de la nouvelle offre de transport en trois phases :

- **04 avril** : lancement de la nouvelle offre de Transport à la demande
- **04 juillet** : lancement du nouveau réseau avec les nouveaux itinéraires de ligne et un nouveau système billettique
- **01 septembre** : lancement des nouveaux circuits scolaires

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 vous présentons les chiffres de l'année 2022 avec les éléments de l'ancien réseau de janvier à juin et du nouveau réseau de juillet à décembre.

La comparaison avec l'année précédente étant compromise (changement des lignes et de la gamme tarifaire pour certains titres en cours d'année, nous ferons une comparaison dans le prochain rapport.

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



# Faits marquants de 2022



|                           |   |
|---------------------------|---|
| <b>JANVIER</b>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation des équipes au nouveau système billettique ACTOLL</li> <li>• 11 contrats pro en formation diplômante</li> </ul>  |
| <b>FEVRIER</b>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Préparation des visuels pour la nouvelle billettique</li> <li>• Formation des équipes à l'outil MANETT pour la réservation TAD</li> </ul>  |
| <b>MARS</b>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Distribution des supports de comm' pour le nouveau TAD</li> <li>• Rencontre et information auprès des OT et CCAS sur la nouvelle offre TAD + stand d'info</li> <li>• Renfort de l'équipe avec un nouvel adjoint d'exploitation</li> </ul>  |
| <b>AVRIL</b>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lancement de la nouvelle offre TAD et des nouveaux logiciels</li> <li>• Aventures Baïa : interventions dans les classes</li> </ul>   |
| <b>MAI</b>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Flambée des prix du carburant</li> <li>• Aventures Baïa : interventions dans les classes</li> <li>• Formation des équipes à la nouvelle gestion de stocks de titres de transport (TITAN)</li> <li>• Arrivée d'un nouvel adjoint d'exploitation</li> </ul>  |
| <b>JUIN</b>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Visite du dépôt Baïa par les élèves de CM2</li> <li>• Rencontre et information auprès des OT et des campings pour la nouvelle offre de transport</li> <li>• Campagne de communication, street marketing, opérations promotionnelles pour annoncer le nouveau réseau</li> <li>• Refonte de l'information voyageur et mise à jour à bord et aux arrêts</li> </ul>  |
| <b>JUILLET &amp; AOÛT</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incendies sur le Bassin à partir de mi-juillet : maintien d'une offre de transport adaptée tous les jours et mobilisation des bus à la demande des autorités</li> <li>• Fin de l'état d'urgence sanitaire lié au COVID</li> <li>• Lancement du nouveau réseau Baïa</li> <li>• Lancement de la nouvelle billettique + open paiement</li> <li>• Lancement du nouveau SAEIV Hanover</li> <li>• Atelier d'accompagnement des seniors pour réserver son TAD</li> <li>• Bus Info</li> <li>• Préparation de la nouvelle offre de transport scolaire de septembre</li> </ul> |
| <b>SEPTEMBRE</b>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lancement de la nouvelle offre de transport scolaire + réajustement à la rentrée en fonction du nombre d'élèves par circuit.</li> <li>• Semaine de la mobilité</li> <li>• Arrivée d'un apprenti au service exploitation</li> </ul>   |
| <b>OCTOBRE</b>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lancement de Smart Trip / Smart Press</li> <li>• Cérémonie nouveaux arrivants à La Teste</li> <li>• Formation et équipement des contrôleurs SNCF</li> </ul>  |
| <b>NOVEMBRE</b>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participation au Cross de Gujan</li> </ul>   |
| <b>DECEMBRE</b>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cérémonie nouveaux arrivants à Arcachon</li> <li>• Baïa solidaire : partenariat avec les Restos du Cœur</li> <li>• Rencontre avec les OT pour un bilan du lancement du réseau</li> </ul>   |



# CHAPITRE 1

## Usage et offre



## L'offre kilométrique

Marie-Hélène DES ESGAULX, Présidente de la COBAS



## Kilomètres réalisés par ligne en 2022

|                                | 2022             | DSP 2022         | Réel - DSP       | Réel 2021        | Réel 2022/21   |
|--------------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|----------------|
| <b>Kilomètres en propre</b>    | <b>1 674 806</b> | <b>1 671 093</b> | <b>3 713</b>     | <b>1 392 031</b> | <b>282 775</b> |
| Ex Ligne 1                     | 55 902           | 55 473           | 429              | 127 143          | -71 241        |
| Ex Ligne 2                     | 23 211           | 24 426           | -1 215           | 50 676           | -27 465        |
| Ex Ligne 3                     | 75 627           | 75 443           | 184              | 150 951          | -75 324        |
| Ex Ligne 4                     | 57 510           | 57 275           | 235              | 112 823          | -55 313        |
| Ex Ligne 5                     | 45 915           | 46 278           | -363             | 91 168           | -45 253        |
| Ex Ligne 7                     | 32 627           | 34 513           | -1 886           | 65 159           | -32 532        |
| Ex Ligne 8                     | 36 888           | 34 971           | 1 917            | 60 974           | -24 086        |
| Ligne 1                        | 124 489          | 126 519          | -2 030           | 0                | 124 489        |
| Ligne 2                        | 127 810          | 128 406          | -596             | 0                | 127 810        |
| Ligne 3                        | 62 370           | 74 148           | -11 778          | 0                | 62 370         |
| Ligne 4                        | 90 004           | 87 993           | 2 011            | 0                | 90 004         |
| Ligne 5                        | 116 025          | 121 635          | -5 610           | 0                | 116 025        |
| Ligne 6                        | 92 008           | 92 035           | -27              | 0                | 92 008         |
| Ligne 7                        | 113 253          | 110 452          | 2 801            | 0                | 113 253        |
| Ligne 8                        | 59 645           | 60 432           | -787             | 0                | 59 645         |
| Ligne 9                        | 52 272           | 52 953           | -681             | 0                | 52 272         |
| Ligne 10                       | 80 909           | 81 963           | -1 054           | 0                | 80 909         |
| Ligne Express 101              | 26 819           | 41 972           | -15 153          | 0                | 26 819         |
| Ligne D1                       | 7 278            | 2 919            | 4 359            | 0                | 7 278          |
| Ligne D2                       | 7 816            | 3 518            | 4 298            | 0                | 7 816          |
| Ligne Dune Express             | 2 163            | 0                | 2 163            | 12 676           | -10 513        |
| Navette A                      | 31 520           | 28 750           | 2 770            | 62 012           | -30 492        |
| Navette B                      | 22 063           | 26 863           | -4 800           | 44 567           | -22 504        |
| Navette C                      | 34 505           | 29 516           | 4 989            | 67 554           | -33 049        |
| Navette D                      | 55 141           | 53 458           | 1 683            | 109 035          | -53 894        |
| Navette E                      | 0                | 0                | 0                | 0                | 0              |
| Navette F                      | 59 788           | 56 238           | 3 550            | 117 476          | -57 688        |
| Navette G                      | 33 941           | 26 938           | 7 003            | 67 769           | -33 828        |
| Navette H                      | 74 714           | 65 464           | 9 250            | 146 542          | -71 828        |
| Navette I                      | 50 928           | 50 262           | 666              | 100 845          | -49 917        |
| Bus de Nuit                    | 21 668           | 20 280           | 1 388            | 4 661            | 17 007         |
| Kms à vide                     | 274 312          | 269 243          | 5 069            | 234 425          | 39 887         |
| <b>Kilomètres sous traités</b> | <b>291 199</b>   | <b>172 091</b>   | <b>119 108</b>   | <b>108 940</b>   | <b>182 259</b> |
| Ligne 6                        | 0                | 0                | 0                | 10 281           | -10 281        |
| Ligne Express 100              | 34 653           | 34 652           | 1                | 0                | 34 653         |
| Ligne Express 102              | 33 033           | 32 527           | 506              | 0                | 33 033         |
| TAD                            | 45 059           | 21 125           | 23 935           | 22 106           | 22 953         |
| TPMR                           | 58 771           | 22 514           | 36 258           | 20 590           | 38 181         |
| Kms à vide                     | 119 683          | 61 274           | 58 409           | 55 963           | 63 720         |
| <b>Kilomètres scolaires</b>    | <b>375 760</b>   | <b>507 101</b>   | <b>- 131 341</b> | <b>309 015</b>   | <b>66 745</b>  |
| Kms commerciaux                | 197 808          | 262 509          | -64 701          | 156 322          | 41 486         |
| Kms à vide                     | 177 952          | 244 592          | -66 640          | 152 693          | 25 259         |
| <b>Total</b>                   | <b>2 341 765</b> | <b>2 350 285</b> | <b>- 8 520</b>   | <b>1 809 986</b> | <b>531 779</b> |

En 2022, les kilomètres parcourus se sont élevés à plus de 2,3 millions, ce qui est légèrement inférieur aux engagements du contrat. Les lignes surlignées en jaune ont notamment été impactées par les incendies de l'été 2022.

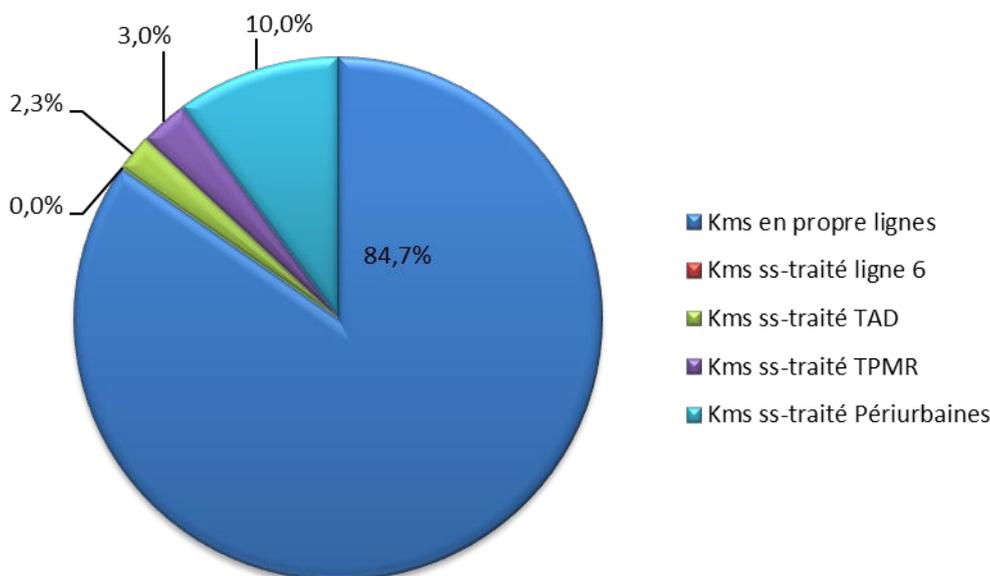
+ 531 779 kms ont été réalisés en propre rapport à 2021. Cette comparaison est à titre d'information mais il est difficile de comparer un ancien et un nouveau rapport.



## > Répartition du kilométrage par type de service

Les lignes régulières (anciennes ou nouvelles) et estivales (ancienne ligne 6 et Dune Express et lignes 101 et 102 Express) ont généré, en 2022, 85% des kilomètres. L'offre scolaire représente 10% des kilomètres commerciaux sur une année pleine.

Répartition du kilométrage par type de lignes en 2022



## > Les kilomètres haut-le-pied

Nous noterons également que la part des kms à vide dans le kilométrage est de 22% en 2022.

## > 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.

Les incendies de l'été 2022 sur le Sud Bassin ont également eu un impact sur le kilométrage à la suite des nombreuses routes condamnées.



## La fréquentation

Marie-Hélène DES ESGAULX, Présidente de la COBAS

La fréquentation du réseau Baïa a augmenté comparé à 2021. Malgré les incendies de l'été 2022, la restructuration du réseau peut être une raison de cette hausse de fréquentation.

La fréquentation en 2022 est de 1 492 359 voyageurs contre 1 193 022 voyageurs en 2021 soit **une augmentation de 25% de la fréquentation**.

### Fréquentation du réseau par ligne en 2022, en nombre de voyages

| N° et nom des lignes et services de transport | Voyages          | KM 2022          | V/K 2022    |
|---|------------------|------------------|-------------|
| Ex 1 + Dune                                   | 95 441           | 58 064           | 1,64        |
| Ex 2  | 8 289            | 23 211           | 0,36        |
| Ex 3  | 188 878          | 75 627           | 2,50        |
| Ex 4  | 68 624           | 57 510           | 1,19        |
| Ex 5  | 15 885           | 45 915           | 0,35        |
| Ex 6  | -                | -                | NC          |
| Ex 7  | 27 150           | 32 627           | 0,83        |
| Ex 8  | 7 391            | 36 888           | 0,20        |
| L1  | 128 703          | 124 489          | 1,03        |
| L2  | 52 979           | 127 810          | 0,41        |
| L3  | 129 288          | 62 370           | 2,07        |
| L4  | 30 492           | 90 004           | 0,34        |
| L5  | 60 076           | 116 025          | 0,52        |
| L6  | 34 049           | 92 008           | 0,37        |
| L7  | 59 526           | 113 253          | 0,53        |
| L8  | 19 889           | 59 645           | 0,33        |
| L9  | 31 557           | 52 272           | 0,60        |
| L10   | 9 891            | 80 909           | 0,12        |
| Express 100                                   | 8 580            | 34 653           | 0,25        |
| Express 101                                   | 55 237           | 26 819           | 2,06        |
| Express 102                                   | 26 862           | 33 033           | 0,81        |
| D1  | 4 735            | 7 278            | 0,65        |
| D2  | 5 002            | 7 278            | 0,69        |
| <b>Lignes</b>                                 | <b>1 058 787</b> | <b>1 343 131</b> | <b>0,79</b> |
| A   | 36 217           | 31 520           | 1,15        |
| B   | 16 058           | 22 063           | 0,73        |
| C   | 44 587           | 34 505           | 1,29        |
| D   | 21 873           | 55 141           | 0,40        |
| F   | 23 654           | 59 788           | 0,40        |
| G   | 1 087            | 33 941           | 0,03        |
| H   | 57 589           | 74 714           | 0,77        |
| I   | 21 072           | 50 928           | 0,41        |
| <b>Navettes</b>                               | <b>222 136</b>   | <b>362 599</b>   | <b>0,61</b> |
| <b>TOTAL</b>                                  | <b>1 300 685</b> | <b>1 831 228</b> | <b>0,71</b> |

Données hors SNCF

**Le V/K total est identique à 2021 avec un 0,80.**

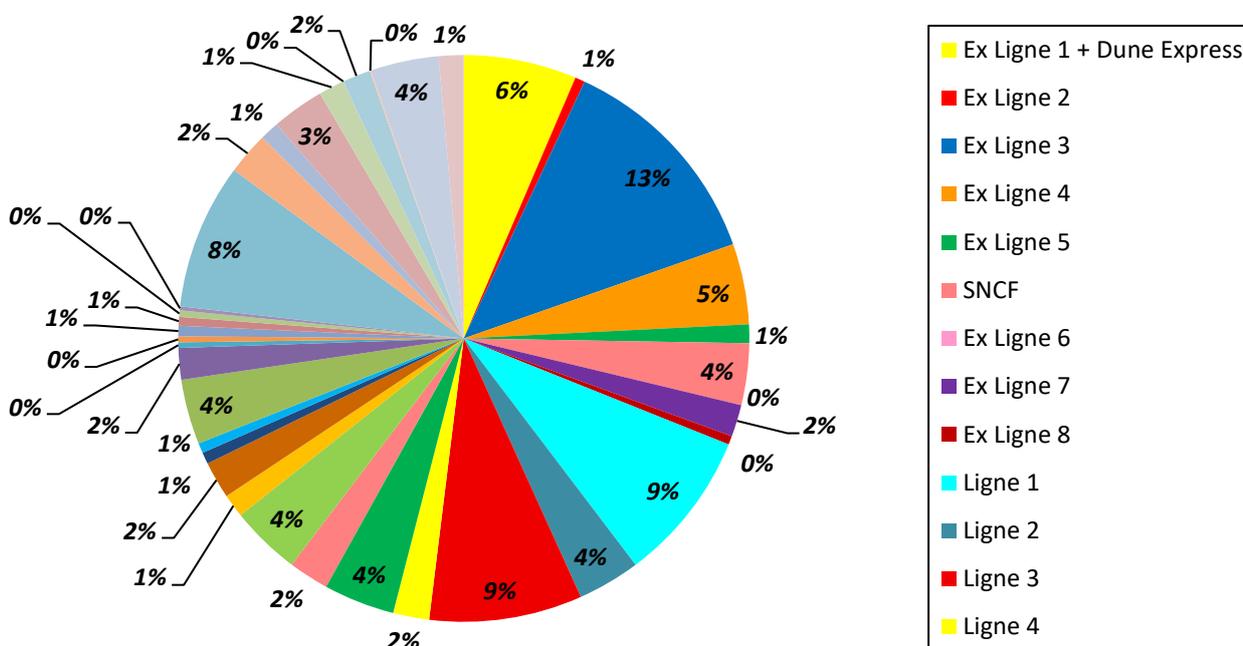
On note la performance de la ligne 101 avec un V/K à 2.06, comme la ligne 3 à 2.07.



**? 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. Vous trouverez ci-dessous le poids relatif avec les deux réseaux (ancien et nouveau). Sur le rapport 2023, nous pourrions évaluer le poids des lignes du nouveau réseau.



| Services      | Fréquentation annuelle |               |                     | Ratio V/K |           |
|---------------|------------------------|---------------|---------------------|-----------|-----------|
|               | 2022                   | 2021          | Evolution 2022/2021 | 2022      | 2021      |
| SNCF          | 52 494                 | 64 598        | -19%                | NC        | NC        |
| TAD           | 12 280                 | 5 156         | + 138%              | 0.18      | 0,23      |
| TPMR          | 7 482                  | 3 208         | + 133%              | 0.13      | 0,16      |
| Bus de nuit   | 3 357                  | 567           | + 492%              | 2.4       | 0,12      |
| Bus de mer    | 5 500                  | 5 000         | + 10%               | NC        | NC        |
| <b>Totaux</b> | <b>77 756</b>          | <b>78 529</b> | <b>-1%</b>          | <b>NC</b> | <b>NC</b> |



La fréquentation du TAD a doublé en 2022 avec 12 280 voyageurs. Enorme progression pour le TAD nuit également. Avec la possibilité de réserver à H-2, cela incite à l'utilisation du service. Quant au TAD, avec la nouvelle offre en porte-à-porte pour les seniors, les réservations ont explosé depuis son lancement en avril 2022.

La fréquentation présentée est la fréquentation obtenue à partir des ventes de titres multipliées par leur coefficient de mobilité contractuel.

Dans l'ancien contrat de DSP, les circuits scolaires étaient entrés en exploitation en septembre 2017. Ces circuits étaient déjà commercialisés en Baïa mais l'exploitation n'était pas comprise dans l'ancienne DSP et nous ne comptabilisons pas les voyages.

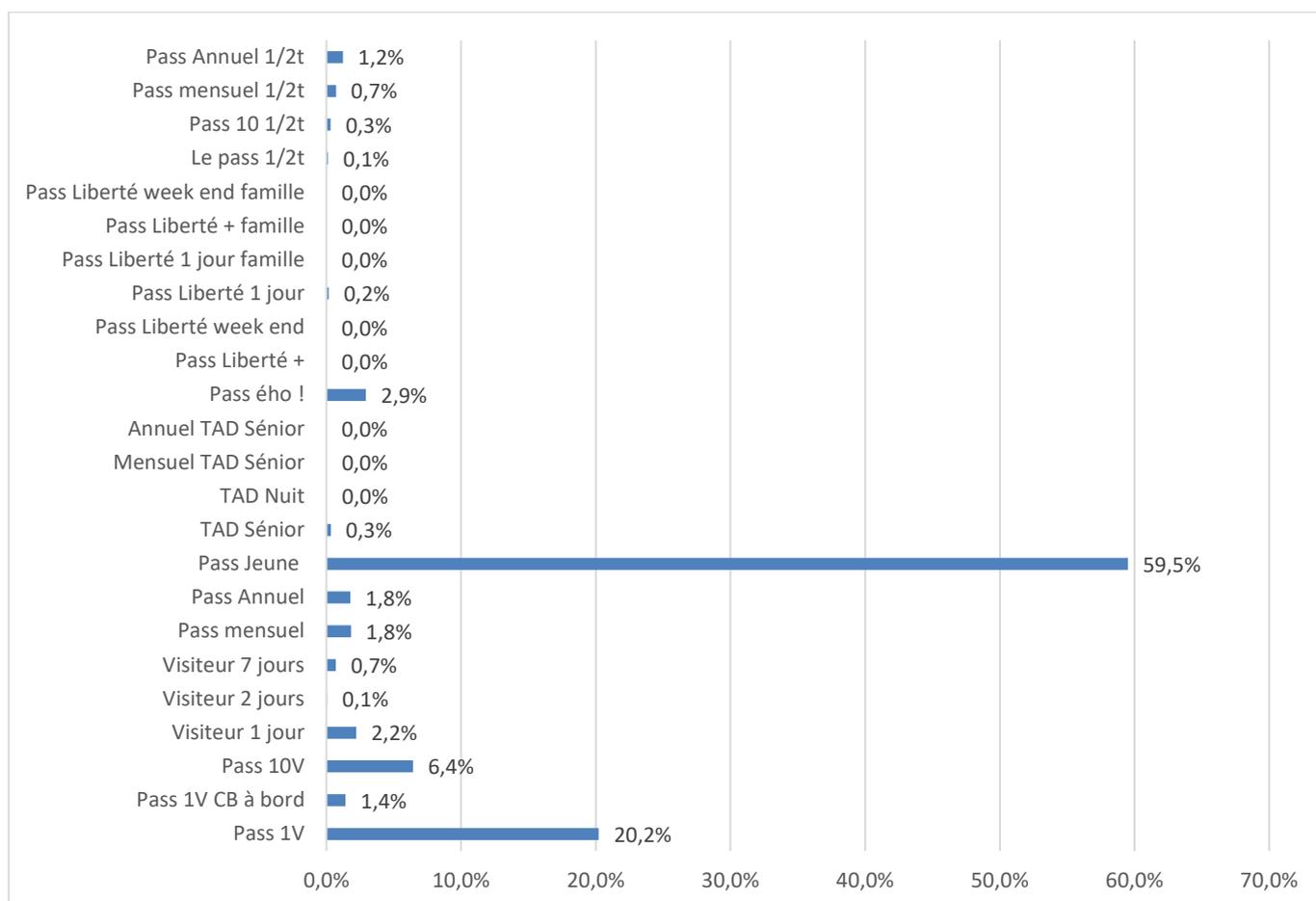
Depuis septembre 2022, nous comptabilisons dorénavant la fréquentation des circuits scolaires. De septembre à décembre 2022 nous comptons **123 943 voyageurs sur les circuits scolaires** soit une moyenne de 30 985 voyageurs par mois.

## > La fréquentation par titre de transport

En 2022, le profil des utilisateurs Baïa suit toujours la même tendance par rapport à ce qui est observée depuis plusieurs années :

- **Les Pass Jeunes pour les moins de 26 ans**, avec plus de 946 000 voyages, génèrent 60% de la fréquentation totale du réseau. Leur part est identique par rapport à 2021 (60%). 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 1 voyage et Pass 1 jour, représentent 382 082 voyages soit 25% de la fréquentation totale en 2022. Nous observons une hausse de +7 points de pourcentage comparé aux nombres de voyages occasionnels 2021.

### Répartition de la fréquentation par titre de transport en 2022





## 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 1 voyage ou 1 jour, 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 2022, les voyageurs occasionnels (Pass 1 voyage et 1 jour) ou réguliers (Pass 10 voyage) génèrent un tiers des voyages soit plus de 31% de la fréquentation totale du réseau, soit + 3 points de pourcentage qu'en 2021 (28%)

Les abonnés (annuel, jeunes et mensuel) représentent quant à eux 68% des voyages, soit +4 points de pourcentage par rapport à 2021 (64%). Ce chiffre est prometteur, nous observons que les clients-voyageurs réguliers reviennent à bord petit-à-petit suite à la crise sanitaire.

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 nouvelle gamme tarifaire entrée en vigueur en avril 2022 pour le TAD et en juillet 2022 pour les autres titres. 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.

### Evolution du nombre de voyages par titre de transport

|                               | Réel 2022             | DSP 2022         | Réel 2021        | Réel/DSP 2022 | Réel 2022/21 |       |
|-------------------------------|-----------------------|------------------|------------------|---------------|--------------|-------|
| Plein Tarif                   | Pass 1V               | 321 734          | 401 339          | 277 145       | 80%          | 116%  |
|                               | Pass 1V CB à bord     | 22 587           | -                | -             | NC           | NC    |
|                               | Pass 10V              | 102 124          | 170 868          | 136 049       | 60%          | 75%   |
|                               | Visiteur 1 jour       | 35 084           | 29 566           | -             | 119%         | NC    |
|                               | Visiteur 2 jours      | 973              | 10 266           | -             | 9%           | NC    |
|                               | Visiteur 7 jours      | 11 088           | 2 544            | -             | 436%         | NC    |
|                               | Pass mensuel          | 28 880           | 28 232           | 21 112        | 102%         | 137%  |
|                               | Pass Annuel           | 28 400           | 27 847           | 22 400        | 102%         | 127%  |
|                               | Pass Jeune            | 946 890          | 1 137 218        | 924 120       | 83%          | 102%  |
|                               | TAD Sénior            | 5 221            | 3 711            | -             | 141%         | NC    |
|                               | TAD Nuit              | 625              | 4 265            | -             | 15%          | NC    |
|                               | Mensuel TAD Sénior    | 264              | 432              | -             | 61%          | NC    |
|                               | Annuel TAD Sénior     | -                | 960              | -             | 0%           | NC    |
|                               | Pass ého !            | 46 620           | 92 103           | 117 880       | 51%          | 40%   |
|                               | Pass Liberté +        | 189              | 2 179            | 1 579         | 9%           | 12%   |
|                               | Pass Liberté week end | -                | 7                | 42            | 0%           | 0%    |
|                               | Pass Liberté 1 jour   | 2 678            | 5 008            | 11 515        | 53%          | 23%   |
| Pass Liberté 1 jour famille   | 108                   | 260              | -                | 42%           | #DIV/0!      |       |
| Pass Liberté + famille        | -                     | 23               | -                | 0%            | #DIV/0!      |       |
| Pass Liberté week end famille | -                     | -                | -                | 0%            | #DIV/0!      |       |
| 1/2 Tarif                     | Le pass 1/2t          | 2 039            | 4 782            | 1 934         | 43%          | 105%  |
|                               | Pass 10 1/2t          | 4 883            | 4 347            | 5 555         | 112%         | 88%   |
|                               | Pass mensuel 1/2t     | 11 320           | 7 201            | 6 960         | 157%         | 163%  |
|                               | Pass Annuel 1/2t      | 19 600           | 3 200            | 400           | 613%         | 4900% |
| <b>TOTAL</b>                  | <b>1 591 306</b>      | <b>1 936 358</b> | <b>1 526 691</b> | <b>-18%</b>   | <b>4%</b>    |       |



Les fréquentations 2022 sont en hausse par rapport à 2021 avec 4% de voyages par titre en plus.

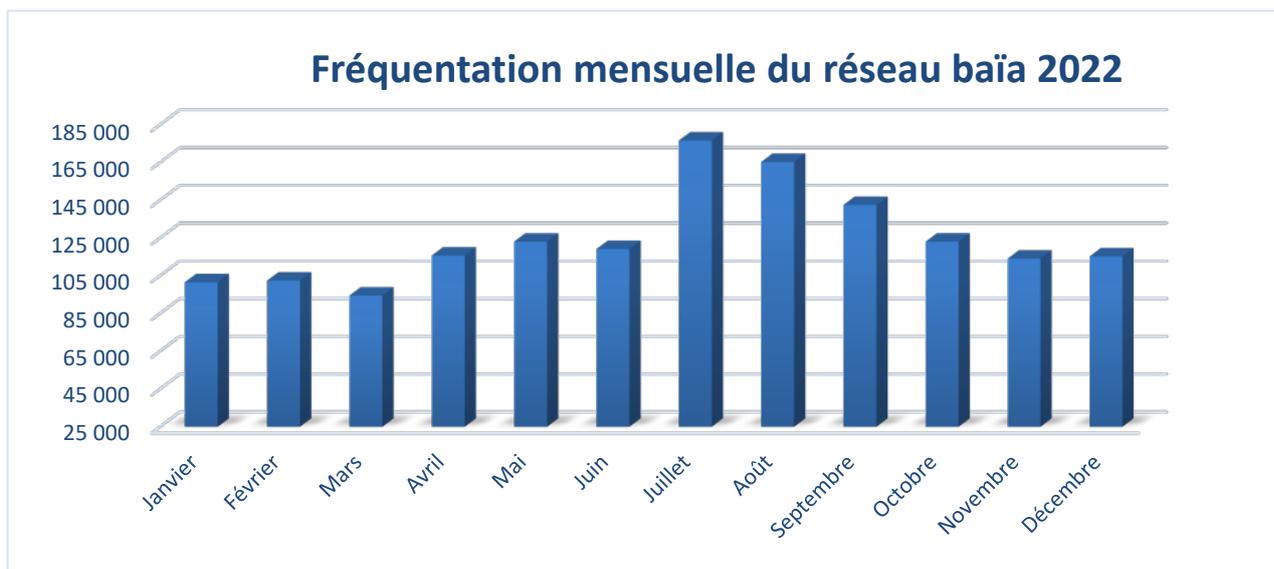
La baisse de 18% est de la vente de titre comparé à l'estimations faites lors de la consultation s'explique par la chute des ventes de titres de transport lors des incendies de l'été 2022. Exemple : -20% de vente sur les Pass 1 voyage qui sont les titres les plus achetés par les touristes l'été.

## > La fréquentation par mois



La fréquentation par mois permet de bien comprendre le déroulement de l'année 2022 :

1. **Janvier à Mars** : fréquentation en hausse comparée à la même période en 2021.
2. **Avril** : Troisième confinement national avec fermeture des écoles en 2021 donc forcément, le mois d'avril 2022 est nettement supérieur passant de 51 368 voyages en 2021 à 115 636 voyages en 2022 soit 2 fois plus.
3. **Mai à Septembre** : La fréquentation est tout de même en hausse comparé à 2021, malgré les incendies, la fermeture des campings et les touristes qui ont annulé leur vacances en août.
4. **Fin d'année** : fréquentation normale et en hausse comparé à 2021.



## Les recettes

Marie-Hélène DES ESGAULX, Présidente de la COBAS



## Evolution des recettes par titre de transport entre 2021 et 2022 (en HT)

| Produit                       | Recettes HT 2022 | Recettes HT 2021 | 2022 vs 2021 |
|-------------------------------|------------------|------------------|--------------|
| Pass 1V                       | 278557           | 239953           | 16%          |
| Pass 1V CB à bord             | 22587            | 0                |              |
| Pass 10V                      | 102124           | 94233            | 8%           |
| Visiteur 1 jour               | 18225            | 0                |              |
| Visiteur 2 jours              | 442              | 0                |              |
| Visiteur 7 jours              | 4200             | 0                |              |
| Pass mensuel                  | 15753            | 15884            | -1%          |
| Pass Annuel                   | 15491            | 12218            | 27%          |
| Pass Jeune                    | 191291           | 186691           | 2%           |
| TAD Sénior                    | 9493             | 0                |              |
| TAD Nuit                      | 1420             | 0                |              |
| Mensuel TAD Sénior            | 600              | 0                |              |
| Annuel TAD Sénior             | 0                | 0                |              |
| Pass ého !                    | 6055             | 15309            | -60%         |
| Pass Liberté +                | 262              | 2458             | -89%         |
| Pass Liberté week end         | 0                | 27               | -100%        |
| Pass Liberté 1 jour           | 2086             | 8973             | -77%         |
| Pass Liberté 1 jour famille   | 74               | 82               | -10%         |
| Pass Liberté + famille        | 0                | 0                |              |
| Pass Liberté week end famille | 0                | 0                |              |
| Pass 1V Tarif réduit          | 883              | 837              | 5%           |
| Pass 10V Tarif réduit         | 1691             | 1924             | -12%         |
| Pass Annuel Tarif réduit      | 4255             | 109              | 3803%        |
| Pass mensuel Tarif réduit     | 2573             | 2182             | 18%          |
| <b>TOTAL</b>                  | <b>678 061 €</b> | <b>580 880 €</b> | <b>+ 17%</b> |

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 2022, les recettes totales du réseau se sont élevées à 678 061 € HT, soit une augmentation de 17% par rapport à 2021 (+3 points de pourcentage).**

Elles sont inférieures aux recettes prévues lors de la DSP de moins de 12% (768 970 €HT).

Le ratio R/V s'établit à 0,41 sur le réseau en 2022.

|                      | Prévu          | Réel           | Différentiel |
|----------------------|----------------|----------------|--------------|
| <b>Recettes HT</b>   | 768 970 €      | 678 061 €      | 90 909 €     |
| <b>Fréquentation</b> | 1 936 359 voy. | 1 492 359 voy. | 444 000 voy. |
| <b>Ratio R/V</b>     | <b>0,40</b>    | <b>0,45</b>    |              |



### 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 : 246 930 € 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 2021 (232 393 €HT).

### Usage régulier : 103 815 € 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.

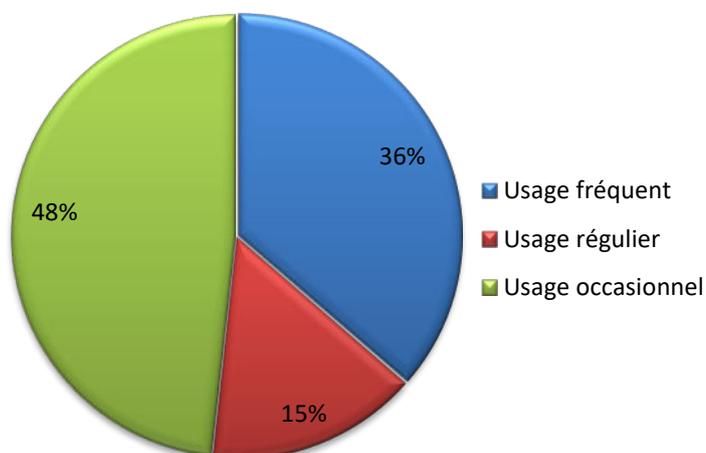
Les recettes sont en hausse par rapport à 2021 (96 156 € HT).

### Usage occasionnel : 327 317 € 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 2021 (252 330 €HT) pour cette catégorie.

### Répartition des recettes par usage en 2022



Comme stipulé dans le chapitre fréquentation par titre, la part des voyages occasionnels a augmenté en 2022 par rapport à 2021 alors que les voyages fréquents ont été représentés ainsi 36 % des recettes en 2022 au lieu de 40% en 2021.



Ces 4% de différence sont répercutés sur les voyages occasionnels passant de 43% en 2021 à 48% en 2022.



### Les recettes MyBus en 2022 : 53 634 € HT

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

**+37% de recettes** par rapport à 2021 (39 206 € HT)

### 12 214 titres ont été vendus sur l'appli en 2022

(-24% par rapport à 2021)

## Les tarifs

Les tarifs des titres de transport ont changé en deux temps. En avril 2022 avec la nouvelle tarification du TAD puis en juillet 2022 avec la nouvelle tarification sur le réseau Baïa.

### Gamme tarifaire Baïa en vigueur en 2022

| baïa                      |  | TARIFS  |                  | Tarifs applicables pour tous, à partir de l'âge de 4 ans. |  |
|---------------------------|--|---------|------------------|---|--|
|                           | Conditions d'utilisation                 |         | Tarifs réduits * | Où acheter ?  |  |
| Pass 1 Voyage             | Ticket valable 1h                        | 1,00€   | 0,50€            |   |  |
| Pass 10 Voyages           | 10 tickets valables 1h                   | 8,00€   | 4,00€            |   |  |
| Pass visiteur 1 jour      | Voyages illimités / 1 jour               | 2,00€   | -                |   |  |
| Pass visiteur 2 jours     | Voyages illimités / 2 jours consécutifs  | 3,50€   | -                |   |  |
| Pass visiteur 7 jours     | Voyages illimités / 7 jours consécutifs  | 10,00€  | -                |   |  |
| Pass Mensuel              | Voyages illimités 1 mois                 | 24,00€  | 12,00€           |   |  |
| Pass Annuel Jeunes        | Voyages illimités 1 an / moins de 26 ans | 80,00€  | -                |   |  |
| Pass Annuel               | Voyages illimités 1 an                   | 240,00€ | 120,00€          |   |  |
| Pass 1 Voyage TAD NUIT    | Ticket valable pour 1 trajet TAD NUIT    | 2,50€   | -                |   |  |
| Pass 1 Voyage TAD SENIORS | Ticket valable pour 1 trajet TAD SENIORS | 2,00€   | -                |   |  |
| Pass mensuel TAD SENIORS  | Voyages illimités 1 mois TAD SENIORS     | 60,00€  | -                |   |  |
| Pass annuel TAD SENIORS   | Voyages illimités 1 an TAD SENIORS       | 600,00€ | -                |   |  |

**ACHETEZ et COMPOSEZ vos tickets** sur l'application mobile **Baïa** by MyBus

**ACHETEZ et RECHARGEZ votre carte** sur la e-boutique sur [www.bus-baia.fr](http://www.bus-baia.fr)

\* Tarif réduit : applicable sur présentation de la carte solidarité, disponible sous conditions à la Boutik' Baïa.

**POINTS DE VENTE**

- À bord Par carte bancaire, à bord
- En boutique
- Dans nos points relais  
Liste des points relais sur [www.bus-baia.fr](http://www.bus-baia.fr)
- Sur l'application mobile Baïa
- Sur la e-boutique [www.bus-baia.fr](http://www.bus-baia.fr)

**Boutik' Baïa**  
Place du marché  
17 rue François Legallais  
33260 La Teste-de-Buch  
Tél. 0 800 100 937  
[www.bus-baia.fr](http://www.bus-baia.fr)  
 Bus Baïa



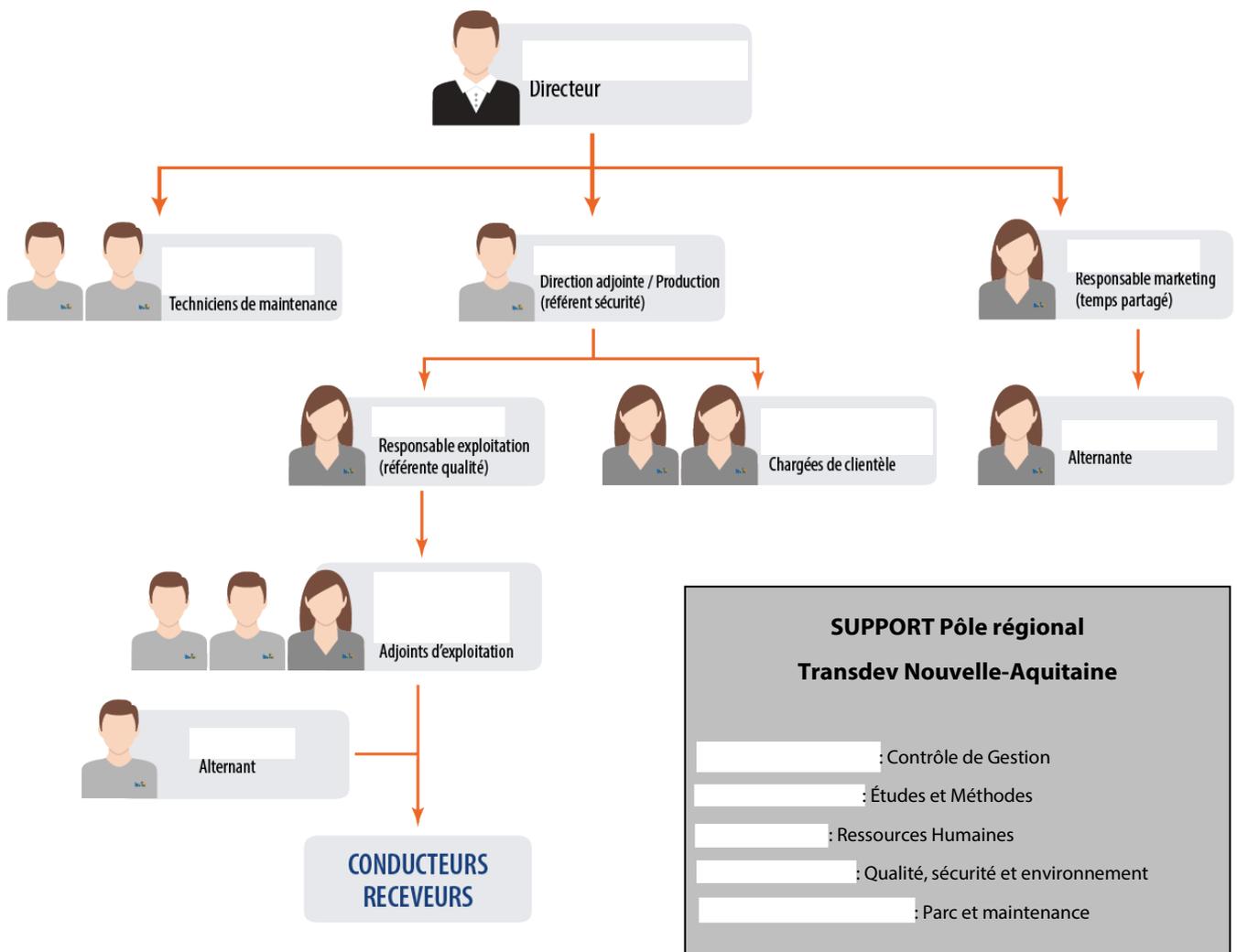


# CHAPITRE 2

## Exploitation



## L'organisation fonctionnelle de Transdev Bassin d'Arcachon



## Les ressources humaines

Les mouvements du personnel ayant eu lieu en 2022 sont :

- L'arrivée de [ ] en tant qu'adjoint d'exploitation en mars 2022
- Le départ de [ ] au 31 décembre 2022
- L'alternante marketing remplaçait la responsable marketing pendant son congé maternité de janvier à mi-mars 2022
- L'arrivée d'un alternant au service exploitation pour renforcer les équipes.

**Nous avons recruté 12 conducteurs supplémentaires** à temps plein pour l'exploitation du nouveau réseau de transport.

Le délégataire, Transdev Bassin d'Arcachon, employait, au 31 décembre 2022, **71 ETP, dont 62 conducteurs.**

### Index égalité Hommes-Femmes : 100 / 100

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, la responsable marketing et une part de la comptabilité est mis à disposition par le groupe Transdev.

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 2022 en ETP

| Postes       | TBA       |
|--------------|-----------|
| Cadre        | 1         |
| Maîtrise     | 1         |
| Employés     | 7         |
| Ouvriers     | 62        |
| <b>TOTAL</b> | <b>71</b> |

## > L'absentéisme

### Evolution de l'absentéisme entre 2021 et 2022

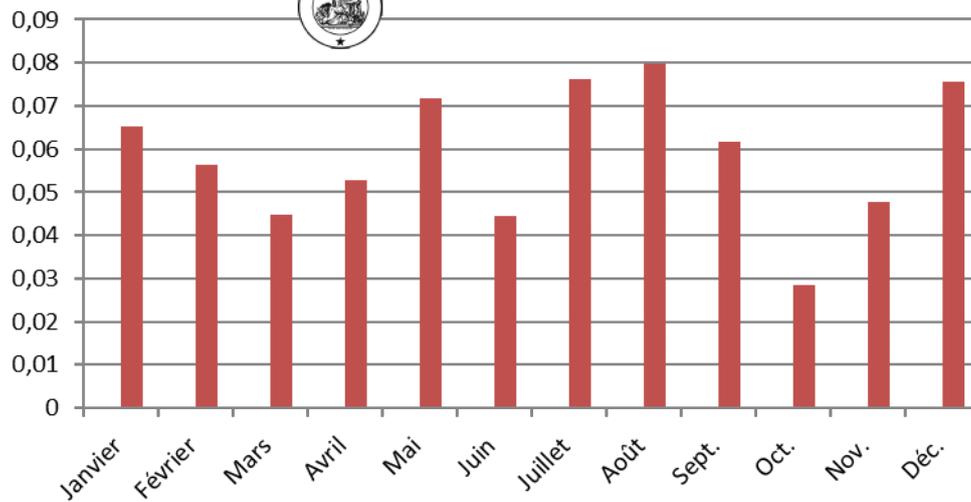
| Année |                           | En jours    | En ETP      | En %         |
|-------|---------------------------|-------------|-------------|--------------|
| 2022  | <b>Total</b>              | <b>1449</b> | <b>47,2</b> | <b>5.88%</b> |
|       | Dont maladie longue durée | 657         | 21,5        | 2.66%        |
|       | Dont maladie courte durée | 282         | 9,3         | 1.15%        |
|       | Dont accident du travail  | 510         | 16,7        | 2.07%        |
| 2021  | <b>Total</b>              | <b>1223</b> | <b>40,2</b> | <b>5.92%</b> |
|       | Dont maladie longue durée | 632         | 20.8        | 3.06%        |
|       | Dont maladie courte durée | 358         | 11.8        | 1.73%        |
|       | Dont accident du travail  | 233         | 7.7         | 1.13%        |

En 2022, le nombre de jours d'absence sur le réseau a continué à diminuer par rapport à 2021 (-1%) malgré une forte hausse des effectifs globaux de l'entreprise.

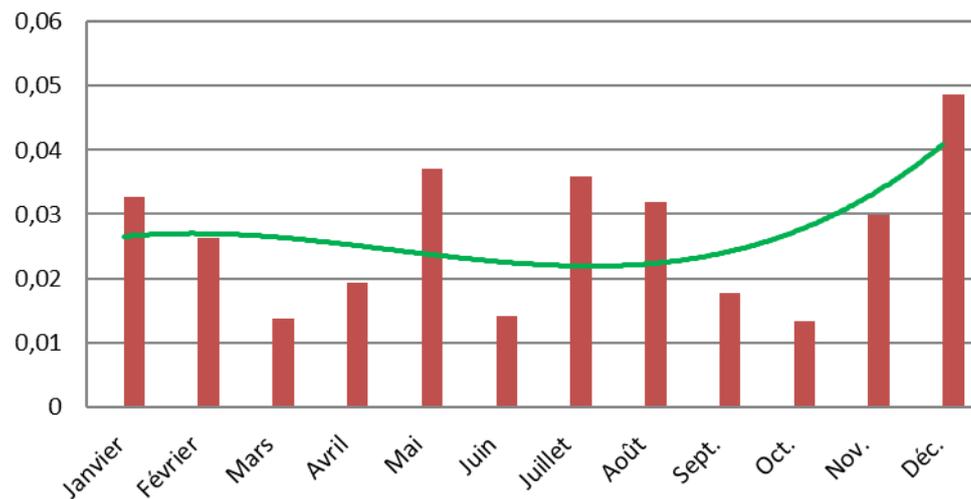
La direction et l'exploitation travaillent au quotidien pour détecter les profils qui génèrent de l'absentéisme notamment par un mal-être au travail. En période de crise sanitaire, nous étions à l'écoute des salariés afin de répondre à leurs interrogations / craintes liées au virus et ainsi rétablir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



## Absentéisme en %



## Absentéisme hors AT et Longue maladie en %



## La politique formation

Marie-Hélène DES ESGAULX, Présidente de la COBAS



En 2022 il y a eu peu de formations en raison de la mise en place du nouveau réseau. Cependant, certaines ont eu lieu dans un souci de maintien des connaissances pour le personnel et dans le respect des obligations légales, telle que la FCO.

### Formations proposées en 2022

| Formation salariés   | Nombre      |              |
|--|-------------|--------------|
|  | de salariés | d'heures     |
| FCO  | 2           | 70           |
| Contrat de professionnalisation pour titre pro Transport en commun sur route | 9           | 3 906        |
| Contrat d'apprentissage en licence pro                                       | 1           | 508          |
| Reconnaissance nouveau réseau conducteurs (3 jours)                          | 62          | 1 302        |
| Reconnaissance nouveau réseau personnel boutique + exploitation (2 jours)    | 5           | 70           |
| <b>Total</b>   | <b>79</b>   | <b>5 856</b> |

## 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 2022.



Article R412-11 du Code de la Route

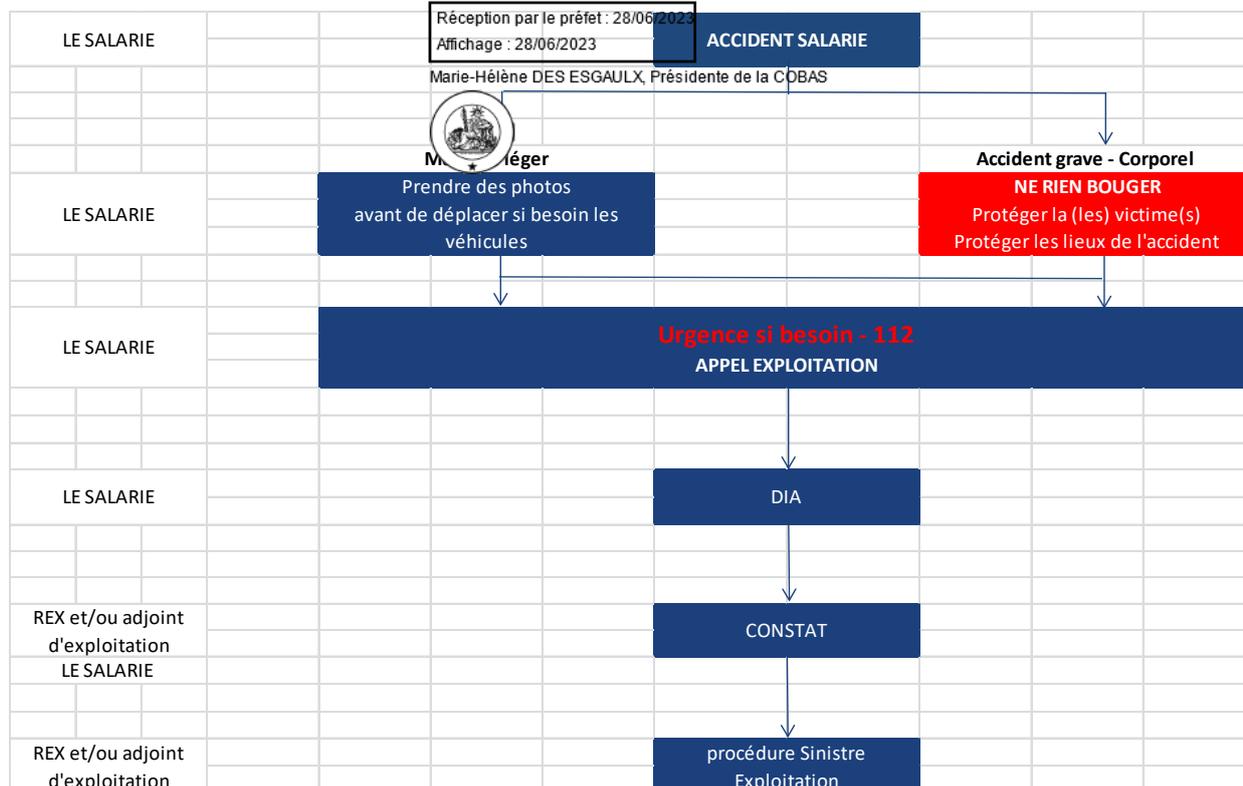
Nous notons toujours une recrudescence des incivilités des véhicules tiers de manière générale. Les automobilistes laissent rarement la priorité aux bus lorsqu'ils quittent l'arrêt, malgré un sticker apposé sur les arrières de bus stipulant la priorité au départ.

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 2022 sont les suivants :

| Accidents       | Nombre    | Coûts           |
|-----------------|-----------|-----------------|
| Responsable     | 16        | 25 174 €        |
| Partagé         | 2         | 2 350 €         |
| Non responsable | 9         | - 897 €         |
| <b>TOTAL</b>    | <b>27</b> | <b>26 627 €</b> |

Le graphique suivant compte 27 sinistres. Pas de hausse par rapport à 2021 et ce malgré une offre plus importante et des conducteurs plus novices dans le métier. Ces deux points ont, en revanche, neutraliser les efforts de formation dont nous espérons tirer profit.

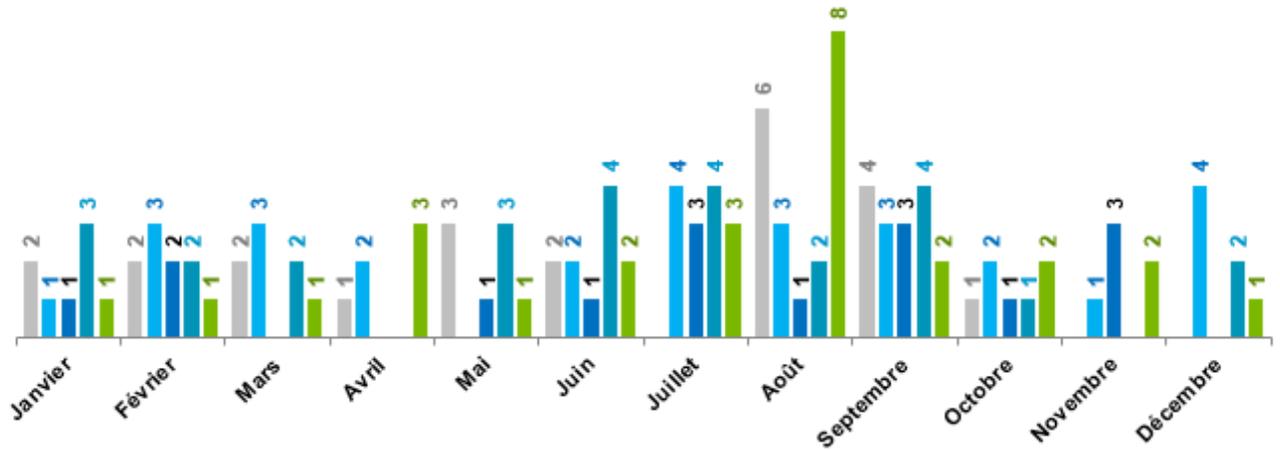
## Répartition mensuelle des sinistres

Marie-Hélène DES ESGAULX, Présidente de la COBAS

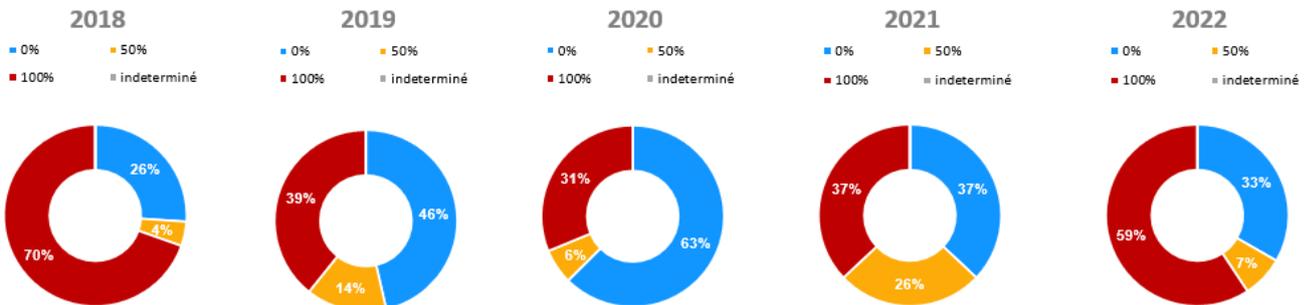


■ 2019 ■ 2020 ■ 2021 ■ 2022 (12 mois)

|            |    |
|------------|----|
| Total 2018 | 23 |
| Total 2019 | 28 |
| Total 2020 | 16 |
| Total 2021 | 27 |
| Total 2022 | 27 |



## Répartition des sinistres par taux de responsabilité



## La lutte contre la fraude

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



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

Notre signalétique à bord rappelle que la validation est obligatoire à chaque montée.

**Nos conducteurs contrôlent systématiquement tous les voyageurs à la montée** et ainsi respecter le niveau d'engagement de 95% de voyageurs contrôlés.

### Les missions du contrôleur

Elles se composent, entre autres :

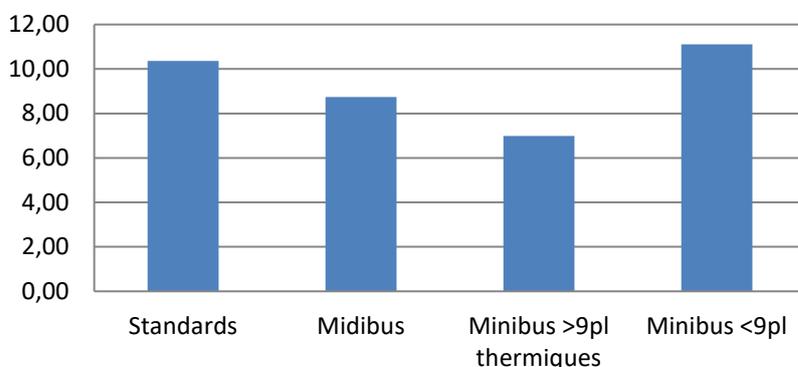
- du contrôle des titres de transport des voyageurs,
- de l'aide, de l'intervention ou de conseil auprès des conducteurs et des passagers,
- du remplacement d'un conducteur en cas de nécessité,
- de la maintenance des poteaux d'arrêt et de leur affichage : suivi et mise en place des déviations, travaux,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

## Le parc de véhicules



L'âge moyen du parc est le suivant :

### Age moyen des véhicules au 31/12/2022



### > Le détail du parc Baïa par type de véhicules

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

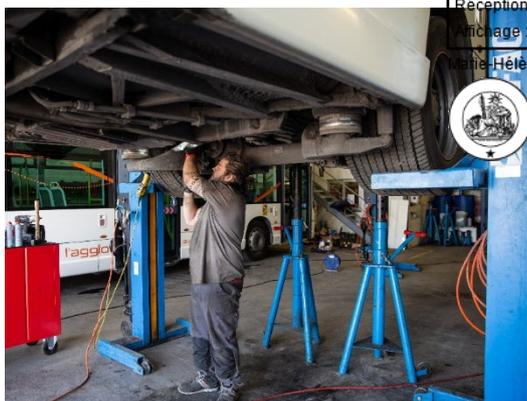
| Type     | N° parc | Usage            | Kms parcourus |
|----------|---------|------------------|---------------|
| Midibus  | 9524    | réserve          | 67 195        |
| Véhicel  | 755     | réserve          | 34 334        |
| Mercedes | 8600    | réserve          | 32 215        |
| Trafic   | 8307    | relèves et nuits | 50 921        |
| Trafic   | 8308    | relèves et nuits | 46 098        |
| Clio     |         | relèves          | 4 577         |
| Berlingo |         | relèves          | 24 325        |

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

Ce parc est nécessaire et les kms parcourus par ces véhicules sont non négligeables avec 259 665 km totaux en 2022.



| Type     | N° parc | Usage            | Kms parcourus |
|----------|---------|------------------|---------------|
| Standard | 9500    | Lignes           | 60 079        |
| Standard | 9501    | Lignes           | 55 531        |
| Standard | 9502    | Lignes           | 33 198        |
| Standard | 9503    | Lignes           | -             |
| Standard | 9504    | Lignes           | 66 450        |
| Standard | 9505    | Lignes           | 59 207        |
| Standard | 9506    | Lignes           | 67 216        |
| Standard | 9600    | Lignes           | 72 775        |
| Midibus  | 9520    | Lignes           | 62 621        |
| Midibus  | 9521    | Lignes           | 72 868        |
| Midibus  | 9522    | Lignes           | 56 845        |
| Midibus  | 9561    | Lignes           | 74 010        |
| Midibus  | 9562    | Lignes           | 77 290        |
| Midibus  | 9563    | Lignes           | 67 831        |
| Midibus  | 9564    | Lignes           | 32 775        |
| Midibus  | 9565    | Lignes           | 34 245        |
| Dietrich | 8271    | Lignes           | 46 128        |
| Dietrich | 8272    | Lignes           | 35 995        |
| Dietrich | 8273    | Lignes           | 51 745        |
| Dietrich | 8274    | Lignes           | 34 851        |
| Dietrich | 8275    | Lignes           | 18 845        |
| Dietrich | 8276    | Lignes           | 62 228        |
| Dietrich | 8277    | Lignes           | -             |
| Dietrich | 8278    | Lignes           | 60 751        |
| Dietrich | 8279    | Lignes           | 72 104        |
| Véhicel  | 8280    | Lignes           | 25 619        |
| Véhicel  | 8281    | Lignes           | 13            |
| Véhicel  | 8282    | Lignes           | 26 393        |
| Mercedes | 8283    | Lignes           | 85 764        |
| Mercedes | 8284    | Lignes           | 87 959        |
| Mercedes | 8285    | Lignes           | 84 126        |
| Mercedes | 8286    | Lignes           | 80 824        |
| Boxer    | 8306    | relèves et nuits | 16 661        |



## Passages aux mines

**94%** de réussite pour le passage aux mines en 2022.

6% de contre visite et aucune interdiction de rouler à déplorer.

## Le bilan environnemental

En 2022, l'ensemble du parc Baïa en propriété de la COBAS est dit propre et répond aux dernières normes en vigueur :

### Nombre de véhicules par norme Euro en 2022

|           | Norme<br>Euro 2 | Norme<br>Euro 3 | Norme<br>Euro 4 | Norme<br>Euro 5 | Norme<br>Euro 6 | Total     |
|-----------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------|
| Nbre véh. | 0               | 0               | 0               | 0               | 34              | <b>34</b> |

## > 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)

|          | 2022  | 2021  | Ecart en % |
|----------|-------|-------|------------|
| Minibus  | 13.80 | 11.70 | +18%       |
| Midibus  | 30.16 | 31.15 | - 3%       |
| Standard | 35.40 | 34.63 | + 2%       |

Les évolutions s'expliquent principalement car :

- Les minibus sont plus âgés pour beaucoup et les nouveaux véhicules arrivés sont plus grands (36 places contre 22 places) et plus lourds,
- Les midibus sont plus récents et plus économes,
- Les standards ne sont pas renouvelés à ce jour et vieillissent engendrant une consommation en légère hausse.

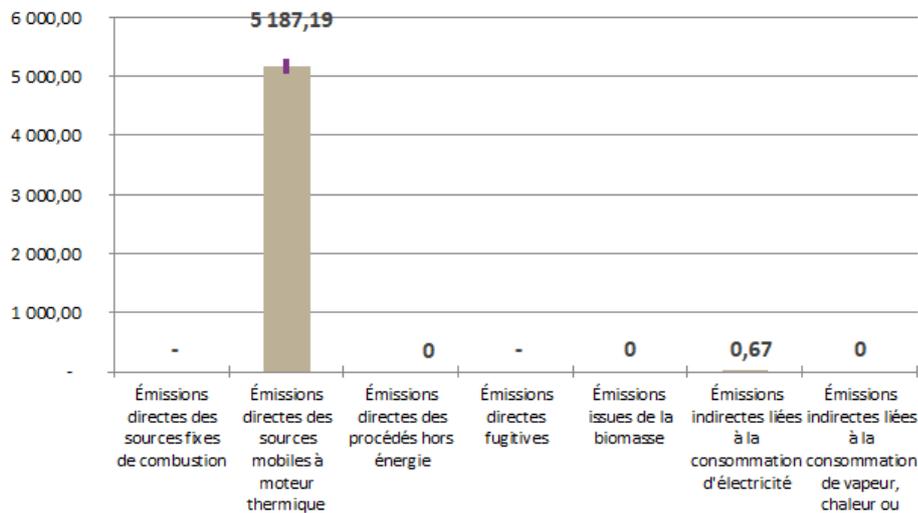
## > Bilan des Gaz à effet de serre (GES)



### Émissions de GES et incertitudes par poste réglementaire, en tCO<sub>2</sub>e

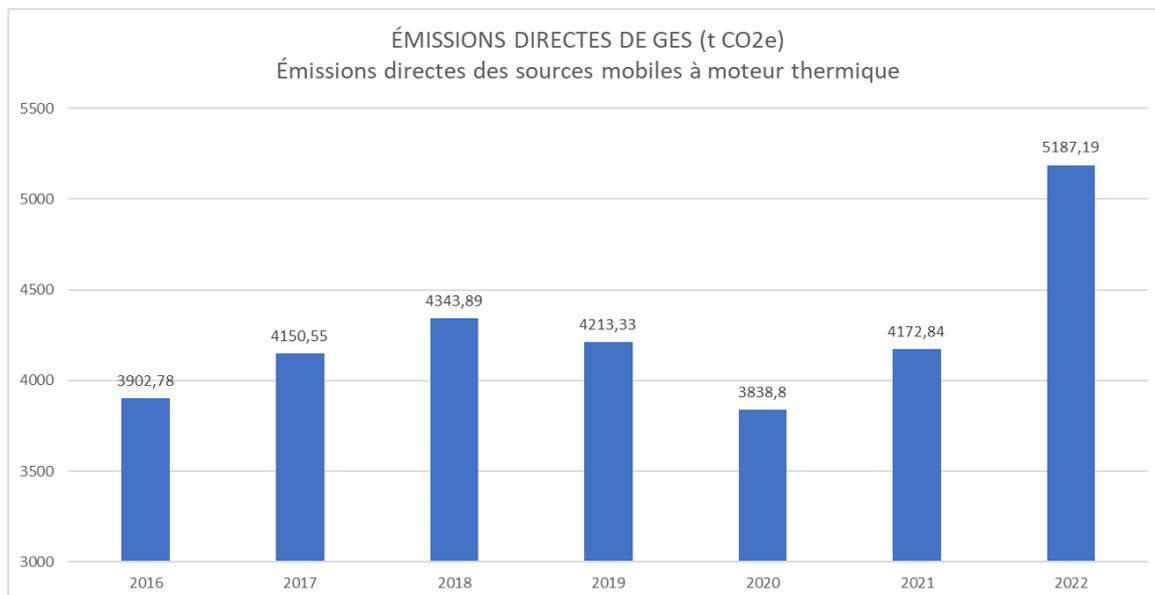
Nous avons réalisé une étude sur les rejets de notre activité et notamment les GES. La source principale de pollution de l'air reste majoritairement les véhicules et leur exploitation.

**En 2022, le réseau Baïa a rejeté moins de 5187 tonnes de CO<sub>2</sub>. Nous constatons une hausse de plus de 20% mais qui est totalement corrélée à la hausse d'offre du nouveau réseau.**



Les évolutions, outre la notion de volume de kms roulé, sont également liées au plan de renouvellement des véhicules. A noter en 2020, l'année COVID avec des moindres déplacements.

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



## La qualité de service

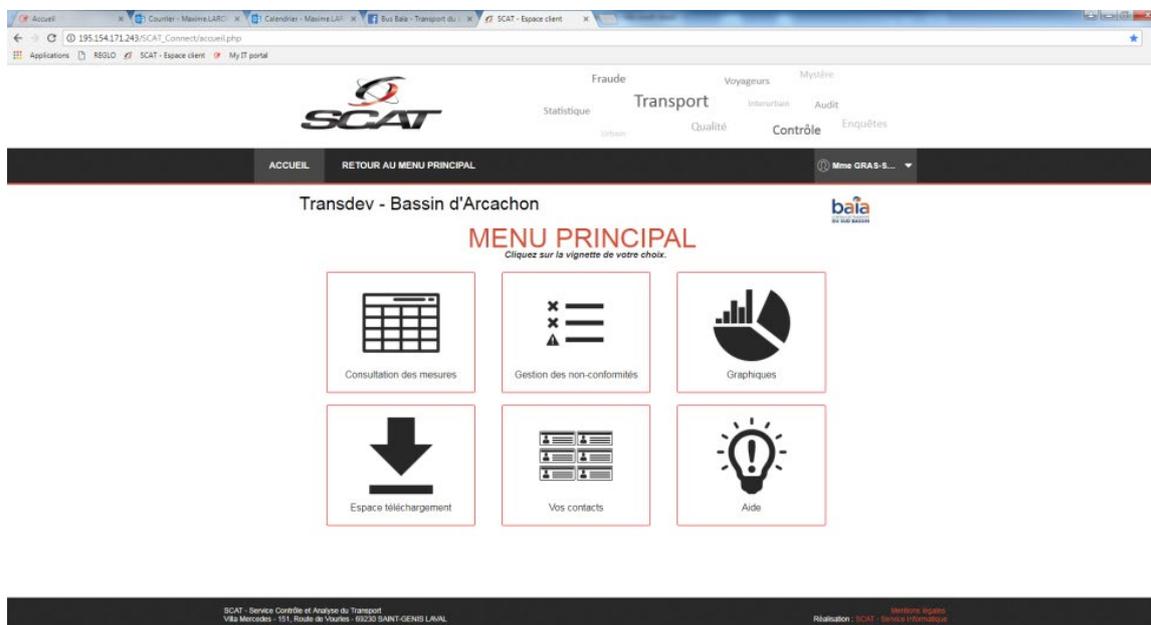
Marie-Hélène DES ESGAUX, Présidente de la COBAS



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.



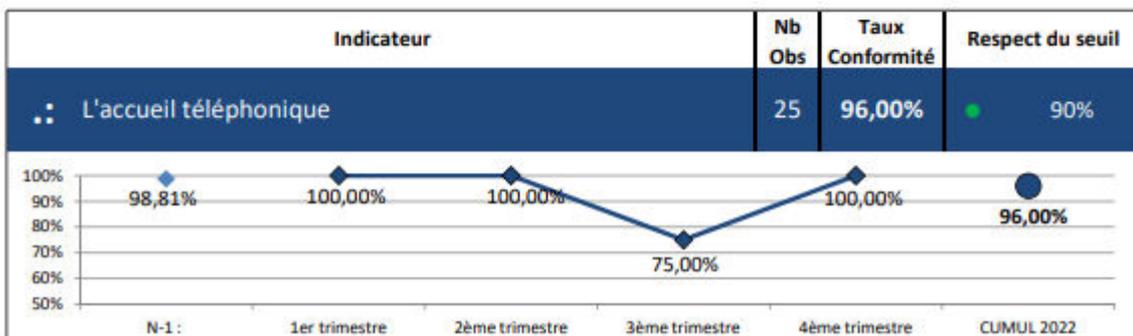
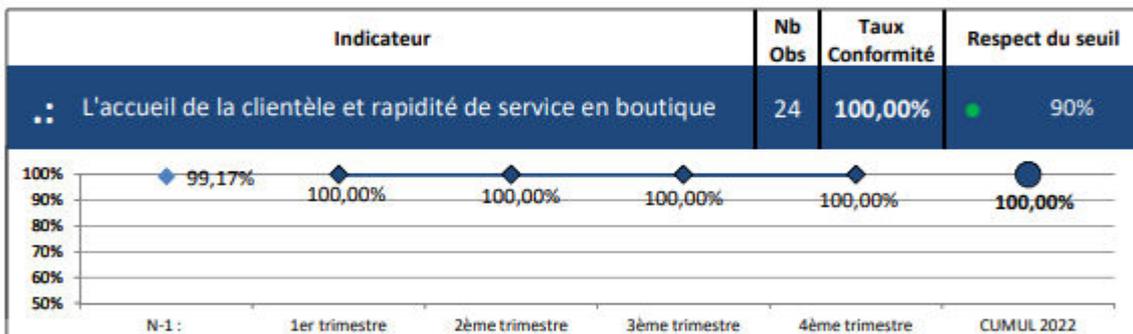
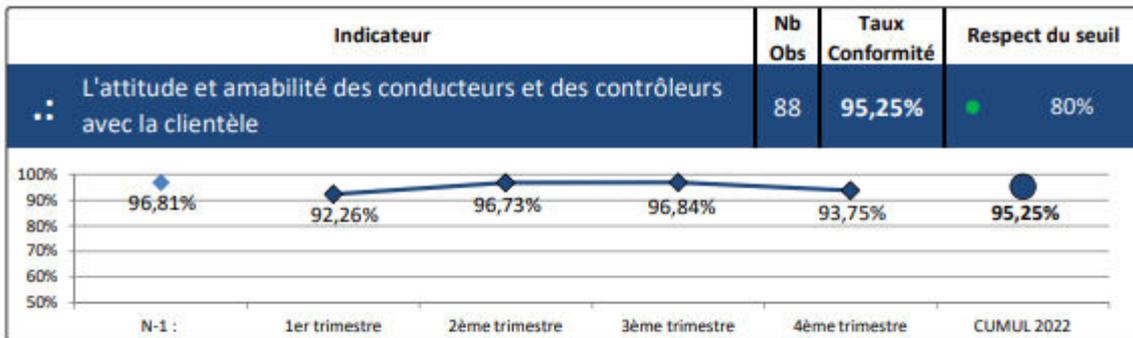
## > La démarche qualité externe



Sur l'ensemble des critères contrôlés de 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 ;
- 25 appels mystères ont été réalisés. Il y a une baisse à 75% de l'accueil téléphonique au 3ème trimestre lié au lancement du réseau (énorme demande d'information) + abonnements scolaires.
- 88 parcours clients sur le réseau ont été réalisés.



## > 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 2022 sont les suivants :

| Familles / Critères             | Niveau d'exigence | T1   | T2   | T3   | T4   | Moyenne annuelle |
|---------------------------------|-------------------|------|------|------|------|------------------|
| Ponctualité (heures de pointe)  | 90%               | 94%  | 94%  | 90%  | 91%  | 92%              |
| Ponctualité (heures creuses)    | 95%               | 98%  | 97%  | 96%  | 95%  | 97%              |
| Accueil client                  | 95%               | 100% | 100% | 88%  | 100% | 97%              |
| Information voyageur aux arrêts | 95%               | 100% | 100% | 85%  | 100% | 96%              |
| Information voyageur embarquée  | 95%               | 100% | 100% | 100% | 100% | 100%             |
| Etat du véhicule                | 95%               | 100% | 100% | 100% | 100% | 100%             |

L'accueil clientèle est à 88% au troisième trimestre en raison de l'accueil téléphonique qui a été très difficile. La boutique Baïa a été submergée d'appel lors du lancement du nouveau réseau et cela a dégradé l'accueil téléphonique.

Concernant l'information voyageur à l'arrêt, plusieurs BIV ne fonctionnaient pas correctement au troisième trimestre. Nos équipes se sont mobilisées avec la COBAS pour réparer les dysfonctionnements rencontrés.

Exemple de tableau de bord que l'on affiche aux salariés en salle de prise de service :

Suivi trimestriel **FACE : Janvier – Mars 2022**

Marie-Hélène DES ESGAUX, Présidente de la COBAS

Les Indicateurs Qualité de Service



| Indicateur                            | Objectifs | Le trimestre précédent | Les chiffres du trimestre | Résultats | Commentaires  |
|---------------------------------------|-----------|------------------------|---------------------------|-----------|---|
| Ponctualité<br><i>Heure de pointe</i> | 90%       | 92%                    | 94%                       |           | 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 impacté le taux de ce trimestre.                        |
| Ponctualité<br><i>Heure creuse</i>    | 95%       | 96%                    | 98%                       |           | 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.  |
| Accueil client                        | 95%       | 100%                   | 100%                      |           | Le respect de la desserte des parcours est de 100% 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 et à bord est mise systématiquement à jour grâce à une réactivité des acteurs et une présence régulière sur le terrain.  |
| Information embarquée                 | 95%       | 100%                   | 100%                      |           | Par ailleurs, en cas de défaut d'un poteau, nous le signalons à la COBAS afin qu'ils puissent faire le nécessaire. Cela est rendu possible grâce à une communication entre les conducteurs et l'exploitation et une présence sur le terrain.  |
| Véhicules                             | 95%       | 92%                    | 100%                      |           | Chaque conducteur nettoie son bus tous les soirs afin de le maintenir dans un état de propreté constant. Par ailleurs, nous faisons également appel à une personne extérieure afin de décontaminer l'ensemble de nos véhicules chaque soir et d'assurer la propreté intérieure de ces derniers. |

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 2022 - Trimestre 2                              |      |      |
| Avril   | Mai  | Juin |
| 1 V   | 1 D  | 1 M  |
| 2 S   | 2 L  | 2 J  |
| 3 D   | 3 M  | 3 V  |
| 4 L   | 4 M  | 4 S  |
| 5 M   | 5 J  | 5 D  |
| 6 M   | 6 V  | 6 L  |
| 7 J   | 7 S  | 7 M  |
| 8 V   | 8 D  | 8 M  |
| 9 S   | 9 L  | 9 J  |
| 10 D  | 10 M | 10 V |
| 11 L  | 11 M | 11 S |
| 12 M  | 12 J | 12 D |
| 13 M  | 13 V | 13 L |
| 14 J  | 14 S | 14 M |
| 15 V  | 15 D | 15 M |
| 16 S  | 16 L | 16 J |
| 17 D  | 17 M | 17 V |
| 18 L  | 18 M | 18 S |
| 19 M  | 19 J | 19 D |
| 20 M  | 20 V | 20 L |
| 21 J  | 21 S | 21 M |
| 22 V  | 22 D | 22 M |
| 23 S  | 23 L | 23 J |
| 24 D  | 24 M | 24 V |
| 25 L  | 25 M | 25 S |
| 26 M  | 26 J | 26 D |
| 27 M  | 27 V | 27 L |
| 28 J  | 28 S | 28 M |
| 29 V  | 29 D | 29 M |
| 30 S  | 30 L | 30 J |
|   | 31 M |      |

Au titre de l'année 2022, tous les engagements ont été respectés et aucune pénalité n'a été appliquée.



## Focus sur les réclamations



En 2022, le réseau Baïa a traité **43 réclamations**, contre 9 en 2021. Cette hausse importante s'explique avec le lancement du nouveau réseau en 2022 (nouveaux itinéraires de ligne régulières et scolaire, suppression des navettes centre-ville, etc.)

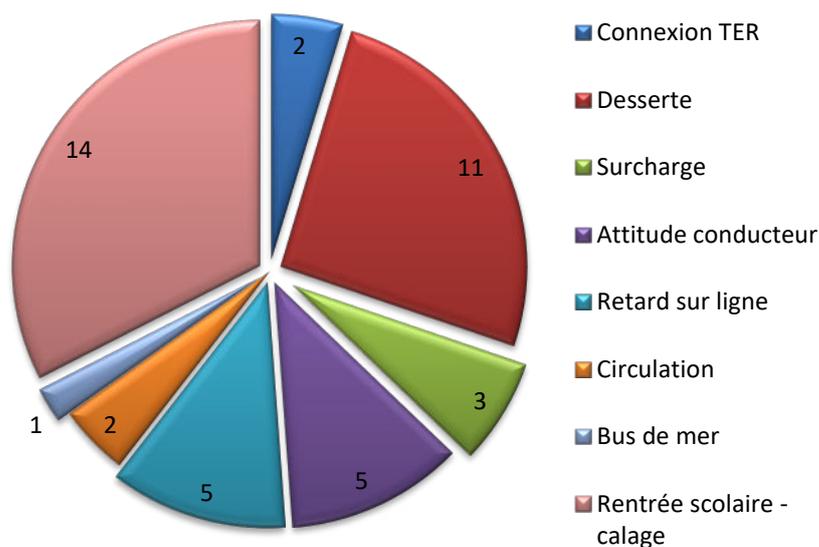
Le site internet / mail devance largement le téléphone pour déposer une réclamation (27 réclamations). Quant au téléphone et au courrier, ils sont exceptionnels.

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.

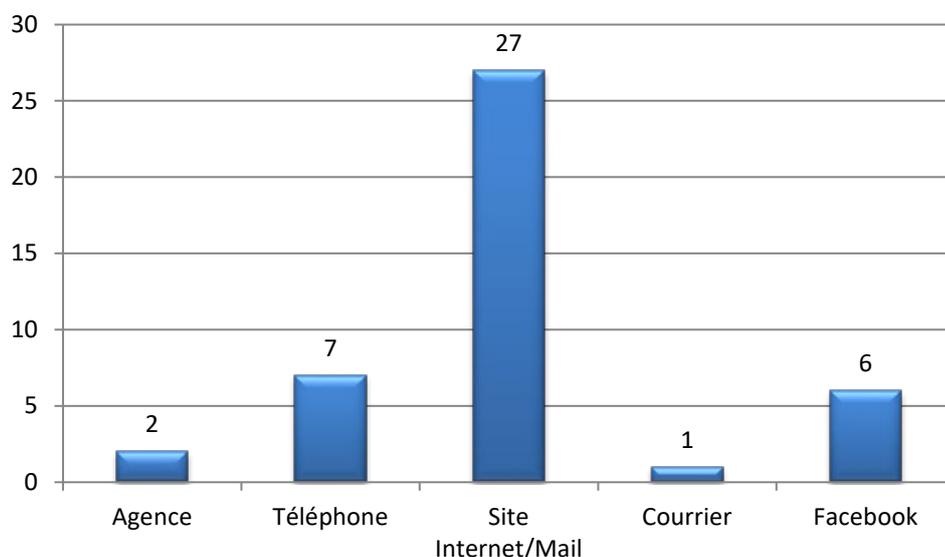
Les principaux thèmes abordés concernent essentiellement des problèmes portant sur :

- **Les services scolaires et le calage des horaires** à la rentrée de septembre 2022
- **Les nouvelles dessertes** en raison du changement de réseau en juillet (notamment la disparition des navettes A, B et C sur Arcachon)

### Motifs des réclamations reçues en 2022



### Mode de réception des réclamations reçues en 2022





## > En route vers la certification ISO en 2023 !

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

Le groupe Transdev et particulièrement Transdev Bassin d'Arcachon s'est engagé dans ce nouveau contrat à déployer une démarche certifiante de type ISO.

L'année 2022 est donc une étape importante de mise en place du nouveau contrat et du nouveau réseau. Cela permettra d'instaurer des pratiques et procédures qui conduiront dès 2023 à une triple certification :





# CHAPITRE 3

## Conquête et fidélisation



## Le nouveau réseau Baïa

Marie-Hélène DES ESGAULX, Présidente de la COBAS

L'année 2022 a été rythmée par la mise en œuvre de la nouvelle offre de transport suite au renouvellement du contrat de délégation de service public avec la COBAS. Le processus s'est déroulé en 3 phases.

### Phase 1 : le nouveau TAD

Afin d'informer les habitants sur la nouvelle offre de TAD, nous avons déployé notre communication via différents canaux :

- Encarts publicitaires + articles
- Spots radio sur RBA
- Affichage à bord
- Mise à jour du site web avec intégration de la plateforme de réservation
- Mise en ligne de l'application dédiée au TAD My Mobi
- Campagne de communication sur Facebook
- Emailing à tous les abonnés Baïa (+ de 4 000 personnes).
- Campagne arrière de bus début mai



De plus, nous souhaitons accompagner les seniors dans ce changement d'offre de service pour les inciter à utiliser le service TAD Seniors pour leurs déplacements quotidiens ou occasionnels sur le territoire.

Courant avril, nous avons contacté tous les seniors de 75 ans et plus de notre base de données clients (environ 300 personnes). Une dizaine d'entre eux ont répondu présents pour participer à **deux ateliers d'accompagnement** d'une heure, en boutique (12 juillet & 03 octobre 2022).

Au programme : présentation du service TAD Seniors, présentation de la plateforme de réservation en ligne avec mise en situation réelle de réservation d'un trajet Aller/Retour sur le site web. Les participants ont beaucoup apprécié que l'on prenne le temps de leur expliquer comment fonctionne le service et la réservation.



### Phase 2 : le nouveau réseau

Au vu de l'évolution de l'offre de transport, toute l'information voyageur a été revue à savoir :

**A l'arrêt** : tête de poteau, fond de poteau, têtère d'abribus, fond d'abribus, pictos de lignes sur les côtés des abribus. Au total, ce sont 420 poteaux / abribus qui ont été habillés sur tout le territoire.

**A bord** : 30 véhicules ont vu leur signalétique embarquée renouvelée avec le plan schématique du réseau, les nouveaux tarifs, le montant des contraventions et un règlement voyageur plus détaillé.



**Fiches horaires :** En accord avec nos préconisations lors de l'appel d'offres, nous avons repensé le format des fiches horaires pour faciliter l'expérience de l'usager.

**Les fiches horaires sont plus grandes (10x20 cm)** et contiennent tous les horaires de passage à tous les arrêts (et non les arrêts principaux comme précédemment). Ce changement est dû aux nombreux retours de clients du fait de ne pas savoir exactement à quelle heure passe le bus. Nous avons également ajouté un picto PMR pour matérialiser les arrêts accessibles pour les personnes à mobilité réduite.

Le réseau Baïa s'est équipé d'une **nouvelle billettique (ACTOLL)** qui permet notamment la validation en sans contact, la mise en place de l'open paiement et aussi l'analyse des montées toujours dans avec l'objectif d'amélioration continue. Quitte à dire nouvelle billettique, dit nouveaux visuels de tickets et cartes rechargeables. Notre alternante a travaillé avec la COBAS sur la réalisation de ces nouveaux visuels.



Le contenu du site web a également été mis à jour en adéquation avec les nouveautés du réseau. A cela s'ajoute la mise en ligne de **la nouvelle e-boutique** le 20 juin 2022. Simple et rapide, elle permet en quelques clics de :

- Demander en ligne sa nouvelle carte Baïa et la recevoir chez soi.
- Recharger sa carte Baïa avec le produit de son choix : Pass annuel, Pass mensuel, Pass 10 voyages, Pass Jeunes, abonnements à tarif réduit (en fonction de l'éligibilité).
- Consulter ses historiques de paiement si utilisation du paiement par carte bancaire à bord.

Nous avons proposé **un visuel pour communiquer sur le changement dès le 04 juillet 2022**. Après quelques ajustements avec la COBAS, notamment sur le message « Avec la COBAS, les lignes bougent sur le réseau Baïa », nous avons décliné cette campagne sur tous les supports de communication possibles :

- affiches à bord des bus,
- encarts publicitaires
- bandeaux web (notre site web, les pages web Sud Ouest Gironde),
- arrières de bus, fin juin.



Nos équipes sont allées sur le terrain à la rencontre des habitants et des touristes pour informer sur le nouveau réseau Baïa.

- **Aux Senioriales au Teich** le 14 juin : rencontre d'une quinzaine de résidents. Retour positif sur le TAD SENIORS, très utilisé, mais déçu de ne pas avoir un arrêt de bus devant la résidence.
- **Aux Océanides à la Teste-de-Buch** le 27 juin : rencontre d'une cinquantaine de personnes, surtout pour prendre les nouveaux horaires et avoir des informations sur la nouvelle billettique.
- **Au marché de Gujan-Mestras** le 06 juillet : rencontre de près de 100 personnes, surtout des locaux.



Afin d'accroître la visibilité du réseau Baïa et toujours dans l'optique d'informer un maximum de personnes du changement, nous avons mis en place des **opérations de street-marketing** sur le parvis de la gare d'Arcachon (samedi 2 et 9 juillet) et le marché de Sainte-de-Buch (samedi 9 juillet).



A cette opération s'ajoute la **distribution de 20 000 sacs à baguette** dans une dizaine de boulangeries partenaires sur le sud bassin. Un support éphémère mais avec une forte capacité de pénétration dans les foyers.

Action mise en place la dernière semaine de juin jusqu'à épuisement des stocks.



Nos



équipes sont également allées à la rencontre des Offices de tourisme du sud bassin, des campings et des dépositaires (bureaux de tabac) pour les informer des nouveautés et les équiper des nouveaux tickets Baïa avec QR Code. Nous leur avons distribué des plans de réseau et des fiches horaires afin de renseigner facilement les touristes.

En complément du Mag'Agglo distribué fin juin par la COBAS, nous avons **distribué un mailing dans les 31 500 boîtes aux lettres du territoire de l'agglomération** (hors stop pub). Ce mailing, format A4 recto/verso, reprend les différentes nouveautés et présente la nouvelle grille tarifaire.



### Phase 3 : le nouveau réseau de transport scolaire

En raison des nouvelles dessertes effectuées par les lignes régulières, les circuits scolaires ont fait l'objet d'une refonte à la rentrée de septembre 2022. Ce sont **22 circuits scolaires** qui complètent l'offre de transport du Sud Bassin.

Le livret avec tous les horaires est disponible en téléchargement sur notre site internet. La Boutik' Baïa peut également imprimer les circuits souhaités par les parents, si besoin.



## Le site internet



Les visites du site web [www.bus-baïa.fr](http://www.bus-baïa.fr) :

- **170 482 visites** (+9% par rapport à 2021)
- **343 423 / 461 129 pages consultées** (+34% par rapport à 2021)

En moyenne un visiteur a passé **1 minute 55** sur le site web et a effectué en moyenne **2,8 actions** (téléchargement, pages vues, lien sortant, recherche interne etc.).

91% des connexions ont été enregistrées depuis la France. Les 9% restants concernent d'autres pays tels que les Etats-Unis et le Royaume-Uni, suivis de l'Espagne, l'Allemagne...

Les rubriques les plus consultées sont les mêmes que l'année 2020. On constate que **la page des horaires reste la plus consultée avec 41% des vues**, suivie par la page d'accueil (24%), les plans (4%), les horaires de l'arrêt dune du Pilat (4%) et les titres et tarifs (3%). La page des transports scolaires plébiscitée de juin à septembre reste une rubrique attractive avec 5% des vues.

**Notre site web étant responsive, 83% des connexions sont opérées sur mobile.**

(-4 points sur ordinateur par rapport à 2021 au profit du mobile +3 et la tablette +1)



**97% des sessions sur notre site web sont acquises depuis le moteur de recherche Google.**

En juillet 2022, **nous avons mis à jour notre e-boutique**, en même temps que l'arrivée du nouveau système billettique ACTOLL. Le client-voyageur commande sa carte d'abonnement nominative en remplissant le formulaire. Une fois reçue par courrier, à domicile, le client est invité à la recharger directement en ligne avec le produit de son choix : Pass annuel, Pass mensuel, Pass Jeunes (sous conditions), Pass 10 voyages, etc.

Plus besoin de se déplacer en boutique d'une année à l'autre, le client est autonome !

Bien sûr, le client peut toujours faire toutes ces démarches directement à la Boutik' Baïa s'il préfère.

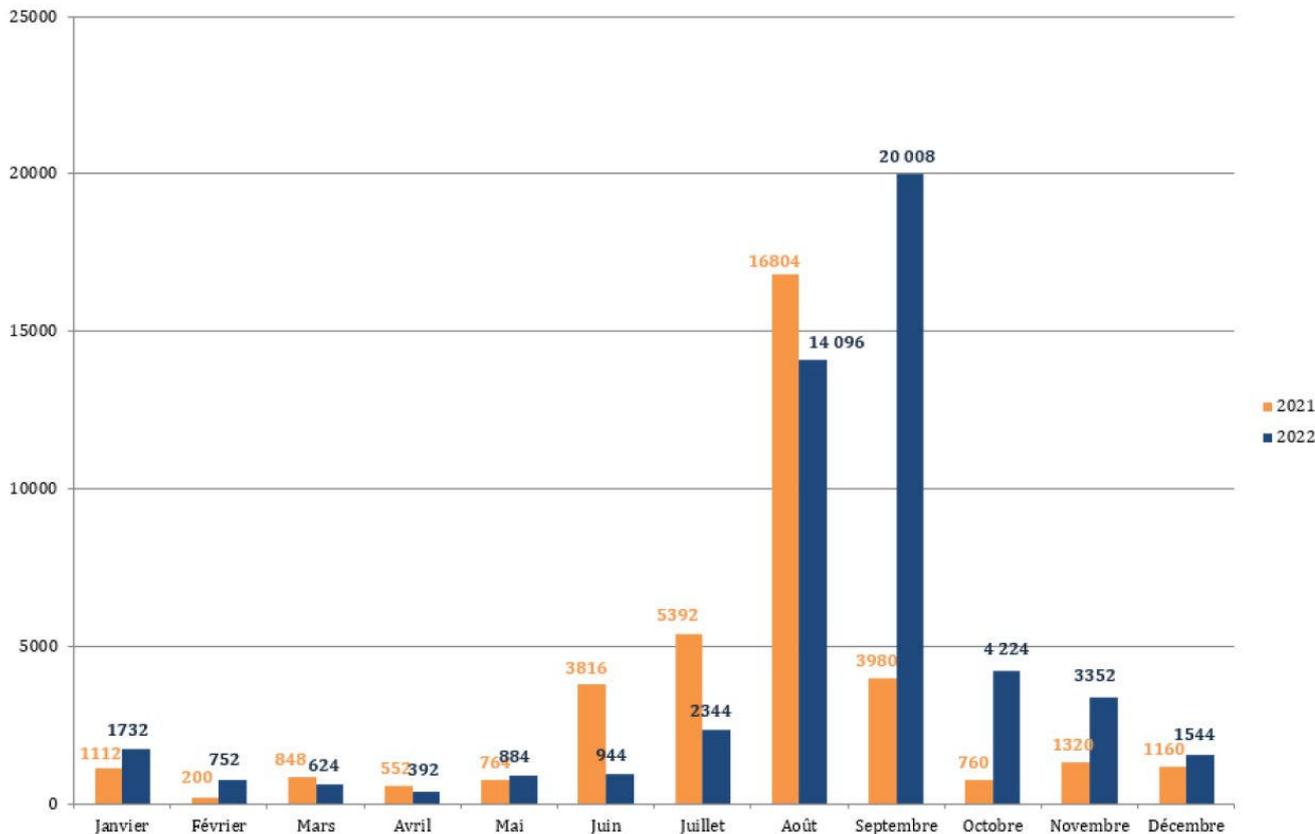
La e-boutique compte des clients tout au long de l'année et fonctionne très bien de juin à septembre notamment pour l'achat et le renouvellement des Pass Jeunes.

La nouvelle e-boutique affiche des recettes nettes plus hautes par rapport à 2021 et nous observons une bonne prise en main de celle-ci, depuis son lancement en juillet.



**Le PASS JEUNES représente 69% des recettes totales sur la e-boutique.**

### E-boutique : vente en ligne (en euros)

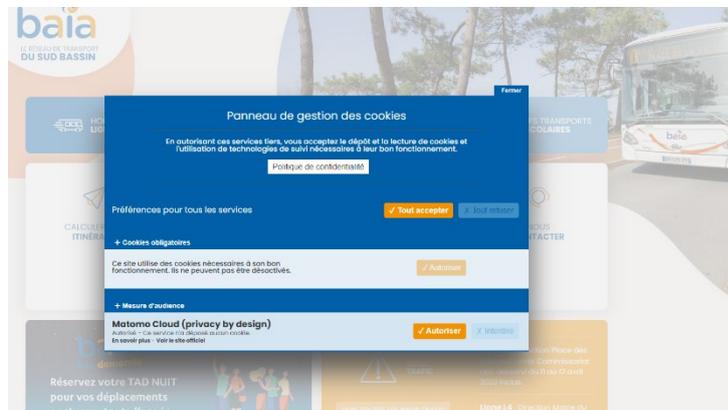


### Mise en conformité RGPD

Toujours dans l'optique d'être conforme à la réglementation de protection des données personnelles (RGPD), les pages obligatoires ont été entièrement revues par nos juristes au sein du groupe Transdev.

Les pages Mentions légales, CGU, CGV, Politique de confidentialité et Politique de Cookies ont été mises à jour.

A cela s'ajoute l'intégration d'un gestionnaire de cookies conforme aux exigences de la CNIL. Avec les recommandations du groupe Transdev, nous avons opté pour la solution proposée par Tarte au citron. Où qu'il soit sur notre site web, le visiteur peut à tout moment changer son consentement en matière de cookies et traceurs, à travers la fenêtre présentée ci-contre.



## L'application mobile MyBus

L'application mobile My Bus Bassin d'Arcachon 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 2022, MyBus Bassin d'Arcachon

**c'est 30 744 utilisateurs dont 12 593 clients avec un compte,**

**4 249 comptes créés,**

**5 113 clients M-ticket et 40 300 validations.**

**+39%** d'utilisateurs par rapport à 2021 et **+33%** de compte client

En 2022, les recettes sur l'appli s'élèvent à 53 634 €. En comparaison avec 2021, il y a une augmentation de 37% !

**70% des titres vendus sur l'appli sont les Pass 1 Voyage**, soit 8 445 titres vendus.

Ensuite nous retrouvons :

Pass 1 jour (13%),

Pass 10 voyages (10%),

Pass Mensuel (3%),

Pass Jeunes (2%).

# Facebook

Marie-Hélène DES ESGAULX, Présidente de la COBAS



La page Facebook comptait **2 287 likes** et **2 367 abonnés** fin 2022, **288 likes et 100 abonnés supplémentaires par rapport à 2021 !**

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. 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).

Nous nous engageons à répondre rapidement (-24h) aux messages privés envoyés depuis l'outil Messenger. C'est depuis ce dernier que nous avons pu gérer les réclamations liées aux circuits scolaires à la rentrée 2022.

## 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

**Bus Baïa - Transport du sud bassin**  
Publié par Baïa Transdev - 13 juillet 2022

**ATTENTION !**  
**FEUX DE FORÊT**

En raison des feux de forêt, les lignes 3, 101 et 102 sont impactées (Dune et plages fermées). Ces lignes circulent mais les itinéraires sont adaptés jusqu'à nouvel ordre :

- ☑ Ligne 3 circule entre la Gare d'Arcachon et le rond-point de la Dune.
- ☑ Ligne 101 circule uniquement entre Gare d'Arcachon et le Marché de la Teste.
- ☑ Ligne 102 circule uniquement entre Le Teich et la Dune du Pilat.

Les horaires de ces lignes peuvent également être impactés.

Merci pour votre compréhension, n'hésitez pas à partager l'information.



**Bus Baïa - Transport du sud bassin**  
Publié par Cloé PW - 17 juin 2022

Vous êtes abonnés Baïa ? Nous vous rappelons que votre support billettique ne pourra plus être lu par les nouveaux valideurs à compter du 04 juillet 2022. Rendez-vous en boutique pour récupérer votre nouvelle carte Baïa !



**Bus Baïa - Transport du sud bassin**  
Publié par Cloé PW - 9 juillet 2022

Vous disposez encore d'anciens tickets Baïa ? Pas de problème, nous les échangeons contre les nouveaux tickets Baïa équipés d'un QR Code. Rendez-vous à la Boutik' Baïa sur la place du marché de la Teste pour effectuer l'échange.



# Une politique commerciale pour promouvoir les services Baïa



Pour permettre au réseau de continuer à s'implanter 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.

**Cette année, nos actions ont surtout été focalisées sur le lancement de la nouvelle offre de transport en 3 phases et l'accompagnement des usagers au changement (cf. ci-dessus, rubrique « Le nouveau réseau Baïa »).**

Les nouveautés de services sont mises 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.

## Campagne anti-fraude

Afin de lutter contre la fraude, nous avons mis en place une campagne de communication. Cette campagne visait surtout les personnes ayant commandé une nouvelle carte Baïa en ligne mais sans mettre d'abonnement dessus.

Cela concernait surtout les PASS JEUNES. Un rappel a été fait à tous les parents ayant complété le formulaire en ligne. Une fois la carte reçue, les parents devaient la recharger en ligne ou en boutique avec l'abonnement de leur choix.

Nous avons également mis en avant le montant de la contravention pour inciter les voyageurs à s'équiper d'un titre de transport valide.



En cas d'absence de titre de transport valide, le voyageur s'expose à une verbalisation d'un montant de 51,50€ en cas de contrôle.

51,50 €

## > Visibilité Baïa

### Événements locaux

Nous communiquons à bord de nos bus afin de relayer les différents événements organisés par la COBAS : rencontres emploi, salons etc.

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 1 Voyage) auprès des Restaurants du Cœur de La Teste de Buch.





## > Conquêtes de nouveaux habitants 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 1 voyage offert et quelques goodies. Nous avons rencontré près de 40 personnes sur cette matinée du 29 octobre.



#### Cérémonie des nouveaux arrivants à Arcachon

A l'occasion de la cérémonie des nouveaux arrivants à Arcachon le 13 décembre 2022, nous avons distribué 40 kits nouveaux arrivants (documentation + 1 PASS 1 voyage offert + bloc note et stylo) et renseigné une cinquantaine de personnes.



#### Courrier de bienvenue

Nous recevons tous les mois les adresses postales de tous les nouveaux arrivants sur le territoire de la COBAS. Ainsi, nous leur envoyons **un courrier présentant le réseau Baia**, accompagné d'un coupon permettant de bénéficier gratuitement de 2 Pass 1 voyage. Le coupon est échangeable directement auprès du conducteur.

Ce courrier a été totalement refait au printemps 2022 afin d'annoncer la nouvelle offre de transport, la nouvelle tarification, le nouveau système billettique etc.

Nous avons envoyé **1 304 courriers en 2022**, soit en moyenne 108 courriers par mois.

C'est moins de nouveaux arrivants sur le territoire qu'en 2021 (-27%).

**baia LE RÉSEAU DE TRANSPORT DU SUD BASSIN**  
 Arcachon - La Teste de Buch - Cujon-Mestras - Le Teich

Madame, Monsieur,

Nous sommes heureux de vous accueillir sur le territoire du Sud Bassin d'Arcachon et nous tenons à vous souhaiter le bienvenue. A cet effet, nous vous invitons à découvrir ou redécouvrir le réseau de bus Baia.

Baia, c'est une solution de mobilité pour tous vos déplacements quotidiens ou occasionnels avec :

- 10 lignes de bus entre les communes d'Arcachon, La Teste de Buch, Cujon-Mestras et Le Teich.
- 3 lignes express entre Arcachon et Le Teich (sauf le dimanche) qui desservent la Dune du Pilat en été.
- 2 lignes le dimanche qui circulent toute l'année (sauf 1<sup>er</sup> janvier et 21 décembre).
- 2 services de Transport à la demande (TAD) :
  - à portée de porte pour les seniors de + 75 ans et les personnes à mobilité réduite,
  - d'arrêt à arrêt pour les sorties nocturnes, depuis certains arrêts du réseau.

**TITRES & TARIFS**

|                      |   | Quotidien 1 |    |
|----------------------|---|-------------|----|
| Pass 1 voyage        | Ticket valable 1h                             | 1,00€       |    |
| Pass 10 voyages      | 10 tickets valables 1h                        | 8,00€       | 10 |
| Pass weekend 1 jour  | Voyages illimités / 1 jour                    | 2,00€       | 2  |
| Pass weekend 2 jours | Voyages illimités / 2 jours consécutifs       | 3,00€       | 2  |
| Pass weekend 7 jours | Voyages illimités / 7 jours consécutifs       | 10,00€      | 2  |
| Pass mensuel         | Voyages illimités 1 mois                      | 24,00€      | 2  |
| Pass jeunes          | Voyages illimités 1 à 17 ans / mois de 25 ans | 80,00€      | 2  |
| Pass annuel          | Voyages illimités 1 an                        | 240,00€     | 2  |

Retrouvez l'ensemble de la gamme tarifaire sur [www.bus-baia.fr](http://www.bus-baia.fr).

Vos titres de transport Baia sont valables sur la ligne TER entre Arcachon et Le Teich.

Tous les titres de transport sont en vente sur l'application mobile Baia.

Voyageur occasionnel ?  
 Payez directement à bord votre Pass 1 voyage par carte bancaire.

**TESTEZ LE RÉSEAU BAIA GRATUITEMENT !**  
 Complétez le coupon ci-dessous et échangez-le gratuitement auprès du conducteur contre deux Pass 1 voyage valables 1h chacun.

N° :

Nom :  Prénom :

Commune de résidence :

Téléphone :  E-mail :

En cochant cette case, je confirme vouloir recevoir les actualités du réseau Baia.

Offre limitée à un coupon par foyer et valable jusqu'au 31 décembre 2022.  
 Offre réservée aux nouveaux arrivants sur Baia sans prérequis quant à l'âge ou au lieu de naissance (D.M., France, Union Européenne) et conforme au Règlement Général des données personnelles et à la politique de confidentialité de la commune d'Arcachon. Cette offre ne peut être utilisée que par une seule personne par foyer. Les personnes déjà résidentes sur le territoire de la COBAS ne peuvent pas bénéficier de cette offre.  
 Nous vous remercions de votre confiance.

## Stand mobilité dans les centres commerciaux & marchés

Notre équipe Baïa a tenu de nombreux stands pour aller à la rencontre des habitants :



Marie-Hélène DES ESGAULX, Présidente de la COBAS

- CC Les Océanides à La Teste de Buch
- CC Cap Océan / Lagrua à la Teste
- Pôle de Santé
- Résidence les Senioriales au Teich
- Marché de Gujan-Mestras
- Au forum des associations de la Teste de Buch
- Permanence à l'OT d'Arcachon

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



## Les Aventures de Baïa 2022

**Au total ce sont 9 écoles et 11 classes qui ont participé du favorablement soit 291 élèves sensibilisés.**



En classe, échange autour de la mobilité, 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 le formulaire d'inscription au Pass Jeunes a été remis aux élèves participants.** Les élèves sont repartis avec un sac Baïa, un stylo et un porte-clé lumineux.



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 9 classes soit 236 élèves qui sont venus nous rendre visite sur 4 demi-journées.

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 une conductrice 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 avec le kit PartiGo réalisé par Transdev France (15 énigmes 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.

Comme les années précédentes, les élèves et les instituteurs ont réellement apprécié cette immersion et souhaite la renouveler l'année prochaine.



## > Nouveautés 2022



En plus de la nouvelle offre de transport, quelques nouveautés ont aussi rythmé l'année 2022.

### SMART TRIP & SMART PRESS

Début octobre nous avons lancé un nouveau service numérique à bord des bus : le service Smart Trip / Smart Press. Ce service totalement gratuit permet aux voyageurs de valoriser leur temps de transport avec un accès illimité aux services suivants :

- **Presse en ligne** de nombreux magazines nationaux (Libération, Le Figaro, Closer, Paris Match, 20 minutes, Biba, AutoPlus etc.)
- **Accès à plus de 2 000 histoires courtes** tout en choisissant la durée (2 à 20 minutes de lecture) et le thème (Humour, Policier, Romance, Fantastique, Jeunesse etc.).



### Déploiement de l'Open Paiement

Les voyageurs peuvent utiliser leurs titres de transport Baïa à bord de la ligne TER entre Arcachon et le Teich.

Cela est également valable pour le paiement par carte bancaire en sans contact, directement sur le valideur. Nous avons affiché sur tous les valideurs un rappel de la procédure à suivre pour voyager en règle à bord du train.

Les agents SNCF peuvent actuellement contrôler uniquement les titres de transport Baïa. Ils ne peuvent pas contrôler les cartes bancaires avec leurs boîtiers de contrôle.

C'est pourquoi, nous invitons les voyageurs à télécharger le reçu de carte bancaire directement sur notre site web pour avoir une preuve d'achat à bord du train.

En complément de notre campagne de communication sur les différentes étapes pour le paiement à bord par CB, nous avons réalisé une vidéo tutoriel pour voyager en règle avec sa CB comme titre de transport.

Canaux de diffusion : Youtube, site web, Facebook, écran à bord

Lien ici : [https://www.youtube.com/watch?v=E2t1tJAF\\_qA](https://www.youtube.com/watch?v=E2t1tJAF_qA)



La validation est obligatoire pour tous les titres de transport.  
Pensez à valider sur le quai de la gare avant de monter à bord du TER.

## > Saison estivale

### 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 septembre. Deux emplois d'été se sont relayés pour renseigner les voyageurs (locaux et touristes) et vendre des titres de transport notamment.

Les chiffres 2022 ne peuvent pas être comparés aux années précédentes puisque la valeur en euros a diminué pour le Pass 1 jour (passé de 3€ à 2€). Nous enregistrons **18 342 € de recettes** sur les deux mois d'été 2022.

Sans surprise, le mois de juillet a été catastrophique en matière de ventes, en raison des incendies. Cette somme représente 7% des recettes totales de l'été.



## > Notoriété et capital sympathie

### Opération Forêt propre

Le réseau Baïa s'est associé à la Ville de La Teste de Buch à l'occasion de l'opération Forêt propre le 04 juin 2022.

Nous avons transporté les participants sur le site Villemarie, espaces verts aux abords de l'aérodrome, pour ramasser les déchets. Une belle initiative, bravo à eux !



### Semaine européenne de la mobilité x Journées du Patrimoine

Un beau moment à bord des bus Baïa le dimanche 18 septembre.

A l'occasion de la Semaine de la mobilité et des Journées européennes du patrimoine, petits et grands, locaux et touristes, ont apprécié écouter l'histoire du sud Bassin, contée par Myriam, guide-conférencière sur le territoire. Une manière originale de (re)découvrir la richesse du Bassin d'Arcachon Sud ! Près de 30 personnes ont voyagé avec nous à bord des lignes D1, L4, L3 et L7.

Nous avons également diffusé la campagne nationale en profitant de l'occasion pour remercier nos clients-voyageurs. Ce message de remerciement était en lien avec l'accroche de la campagne 2022 : « Quand vous prenez les transports publics, l'air de rien, vous faites beaucoup. »





# CHAPITRE 4

## Compte-rendu financier



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 7 487 633.52€ HT dont 730 801€ HT de recettes directes issues des ventes de titres de transport.

L'objectif contractuel de recette commerciale n'a pas été atteint.

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 ont générés une créance irrécouvrable de -27k€.

### La contribution financière forfaitaire de la COBAS :

La contribution contractuelle s'élève à 6 784k€ HT pour 2022. Elle est composée de la valeur contractuelle de juillet 2021 6 024k€ et d'une estimation d'indexation de 760k€.

## > Les charges d'exploitation

La maîtrise des charges reste un enjeu majeur pour cette 1ère année d'exploitation du contrat.

### Charges variables : coûts kilométriques

L'augmentation du coût du GO impacte fortement ce poste.

### Charges variables : coût de personnel de conduite

La mise en place du nouveau contrat a nécessité des ressources salariales supplémentaire pour cette 1ère année générant un écart de 137k€ versus le contrat hors indexation.

### Charges fixes : coûts des véhicules : RAS

### Charges fixes : Coût des autres équipements : RAS

### Charges fixes : Promotion du service et marketing

Le budget marketing a été respecté.

### Charges fixes : Charges de structures

On constate un écart sur la sous-traitance scolaire de 460k€.

### Charges fixes : impôts et taxes

L'augmentation du résultat engendre une augmentation de l'IS de +56k€ par rapport au contrat.

## Conclusion

La marge s'élève à 291k€

Le résultat fiscal permet de verser une participation aux salariés sur l'exercice pour un total de 98k€.

# Conclusion

L'année 2022 s'annonçait belle avec le recul de la crise sanitaire et l'arrivée de la nouvelle offre de transport. Malheureusement, l'incendie qui a ravagé plus de 7000 hectares de forêt à la Teste-de-Buch et engendré l'évacuation de tous les campings a eu raison de nous.

La fréquentation 2022 n'est pas à la hauteur des prévisions contractuelles mais elle est tout de même bien au-dessus de la fréquentation 2021.

En nous focalisant sur les mois de septembre à décembre 2022, période hors tourisme et hors incendie, **nous observons une hausse de près de 20% des voyages**. Ce chiffre est prometteur et nous montre que davantage de voyages sont effectués sur le réseau Baïa. Plusieurs raisons peuvent en être la cause : nouveaux quartiers desservis avec les nouvelles lignes, la nouvelle offre TAD SENIORS très prisée des +75 ans, plus de fréquence sur nos lignes régulières, des lignes le dimanche toute l'année, le report modal avec la hausse des prix du carburant en 2022...

Malgré cette crise, le numérique ne cesse de progresser avec **+ 37% de recettes** (par rapport à 2021) sur l'application My Bus. Les titres dématérialisés représentent environ 8% des recettes annuelles en 2022 (1 point de pourcentage en plus par rapport à 2021).

Nous avons bon espoir pour que l'année 2023 se déroule « normalement ». La réouverture progressive des campings devrait attirer de nouveau les touristes sur le sud bassin.

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.

