baïa ého!

Le réseau du transport du Sud Bassin

Rapport d'Activité 2014

COBAS
Communauté d'Agglomération
Bassin d'Arcachon Sud

www.baia-eho.fr
mob.baia-eho.fr

transdev
INVENTONS VOTRE MOBILITÉ

2014

Sommaire

Introduction p.3
Ça s'est passé en 2014 p.4

Communication et marketing

Les Aventures de baïa p.6
Fête des Mères / Halloween p.7
Journée du Transport Public p.8
Les documents d'information clientèle p.9
Cérémonies Nouveaux Arrivants p.10
Salon Nautique p.11

Interactions avec les voyageurs

Information en Gare d'Arcachon p.12
www.baia-eho.fr p.13
Urban Pulse p.15
Gestion des réclamations p.16
Le réseau de distribution p.17
La démarche qualité FACE p.18

Offre et Usage

Offre p.24
Fréquentation p.26
Recettes p.32
Gamme tarifaire p.33
Ventilation des recettes par titre p.34
Assistance technique p.35

Activité de la société

Ressources humaines p.36
Sécurité sur le réseau p.39
Parc de véhicules p.41
Disponibilité du Parc p.42
Bilan environnemental p.43

Finances et ratios

Compte-rendu Financier p.44
Produits & Charges p.46
Résultats et ratios financiers p.49
Inventaire des biens mis à disposition p.50
Ratios Globaux p.52

Vers 2015 p.53

Introduction

Après des évolutions structurelles dans les premières années de la décennie, et avant le nouveau réseau de transport prévu pour 2016, l'année 2014 aura été d'une grande stabilité pour les réseaux baïa et ého !
Aidés par des rencontres avec les habitants de la COBAS en avril et un séminaire Marketing Transdev en juin, nous avons mis à profit cette stabilité mise à profit pour conforter les grilles horaires et améliorer encore les correspondances bus / train (notamment sur la ligne 4).

Le réseau a renforcé sa notoriété auprès des habitants mais aussi des institutionnels lors des nombreuses grandes manifestations se déroulant sur le territoire en 2014 : Salon Nautique d'Arcachon, Meeting Aérien de la BA120 à Cazaux, Cross du Sud-Ouest à Gujan-Mestras, etc.

Nouveau cap dans la vie d'un réseau de transport, Transdev a assisté la COBAS dans l'avolution du SIV en SAEIV (Système d'Aide à l'Exploitation et d'Information Voyageurs). Les véhicules ont désormais suivis en temps réel depuis le Service Transport de la COBAS et depuis l'exploitation du Délégataire.
Le temps réel exploitation est aussi une étape importante pour la future mise à disposition du temps réel aux voyageurs sur le réseau, aux points d'arrêts, sur internet et par application sur les smartphones.

Année socialement importante, avec le renouvellement des Délégués du Personnel, 2014 aura aussi vu la 2nde étape de la formation « Destination Clients », sensibilisant et formant le personnel aux échanges avec les voyageurs.

Ca s'est passé en 2014

Mars 2014

Participation au Salon des Saisonniers

Avril 2014

Enquête Qualité auprès de 10 habitants (client et non-client)
Aventures de baïa, sur la Plage et au Centre Aéré de La Hume, pour des CM2 de la COBAS
Introduction du Carnet de 10 Pass 1 Voyage
Partenariat avec le Salon Nautique d'Arcachon, mise en place de navettes
Adhésion à l'application Urban Pulse
Passage en horaires moyenne saison de la ligne 1 et desserte du SPOT à la Salie
Élections des Délégués du Personnel

Mai 2014

Renouvellement de l'expérimentation de circulation de la ligne 1 les jours fériés à l'occasion du pont de l'Ascension
Cérémonie Nouveaux Arrivants d'Arcachon
Participation aux Bicyclettes Bleues
Forum Mobilité Defense

Juin 2014

Fête des Mères avec distribution de roses par les conducteurs des véhicules baïa & ého !
Navettes pour le Meeting Aérien de Cazaux
Edition des fiches horaires été baïa & ého ! et mise en place des horaires été
Lancement du Bus de Mer les derniers week-ends de juin
Séminaire Marketing

Ca s'est passé en 2014

Juillet 2014

Agression d'un conducteur à Gare de La Teste

Août 2014

Edition des fiches horaires hiver baïa et ého !
Réédition du document d'information destiné aux dessertes scolaires

Septembre 2014

Mise en place des horaires hiver
Semaine Européenne de la Mobilité
Passage en horaires moyenne saison de la ligne 1

Octobre 2014

Passage en horaires basse saison de la ligne 1
Halloween

Novembre 2014

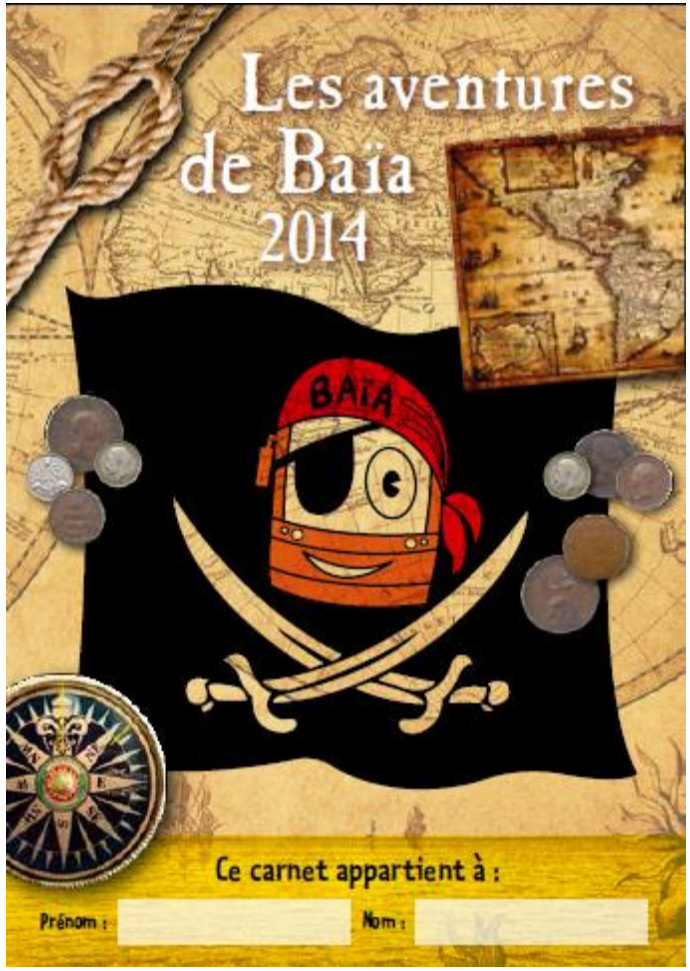
Cérémonie des nouveaux arrivants d'Arcachon
Exercice Incendie avec le SDIS 33

Décembre 2014

Père Noël de baïa aux Restos du Cœur
Mise au service du Système d'Aide à l'Exploitation (SAE)
Formation « Relation Client » (2ème étape)

Communication et marketing

Les Aventures de baïa : *du 31 mars au 3 avril 2014*



Cette 6ème édition des Aventures de baïa se déroulait à GUjan-Mestras, sur la plage de La Hume
Comme tous les ans, épreuves sportives, créatives et pédagogiques attendent les 400 élèves venant de 15 classes de CM2 de toute la COBAS.

Fort heureusement pour nos jeunes participants, il n'y a pas eu besoin de se rabattre sur le Centre Aéré de La Hume, mis à disposition par la COBAS en cas de pluie.
Comme les années passées, cette opération s'inscrit dans le cadre de la Semaine du Développement Durable, de par son objectif de sensibilisation d'une partie de la population à un mode de transport durable, alternative à la voiture particulière.

4 classes gagnantes :

A l'issue de chaque demi-journée, une classe trouvant le trésor enfoui dans le sable, grâce aux indices glanés au cours des épreuves, était la grande gagnante. Mais pas de perdant aux Aventures de baïa, chaque élève et chaque classe repartait chez lui avec des cadeaux et une dotation lui permettant de découvrir le réseau.

Communication et marketing

Fête des Mères
25 mai 2014

Pour la 3ème année, baïa et ého ! ont souhaité la fête à toutes nos mamans voyageuses.

Le réseau ne circulant pas le jour de la Fête des Mères, c'est la veille, samedi, que nos voyageuses se voient offrir une rose à leur montée dans les bus baïa et ého !
Geste sympathique des conducteurs à leurs passagers, nous leur avons fourni 750 roses le samedi 25 mai dans le cadre de cette opération.

Le visuel, identique à l'an dernier, symbolise à la fois la rose offerte et la fête dans les langues européennes.

Halloween : *31 octobre 2014*

En cette fin octobre, la fête d'Halloween était une nouvelle occasion d'un moment partagé entre les voyageurs et leurs conducteurs.
Restant dans la tradition de la fête, les voyageurs des réseaux baïa et ého ! avaient le plaisir de retrouver des citrouilles à l'intérieur des véhicules, pleines de bonbons et confiseries offerts par les conducteurs.

Communication et marketing

Journée du Transport Public :
20 septembre 2014

Les réseaux baïa et ého ! ont participé aux opérations sensibilisant les populations nationale et européenne aux transports collectifs.

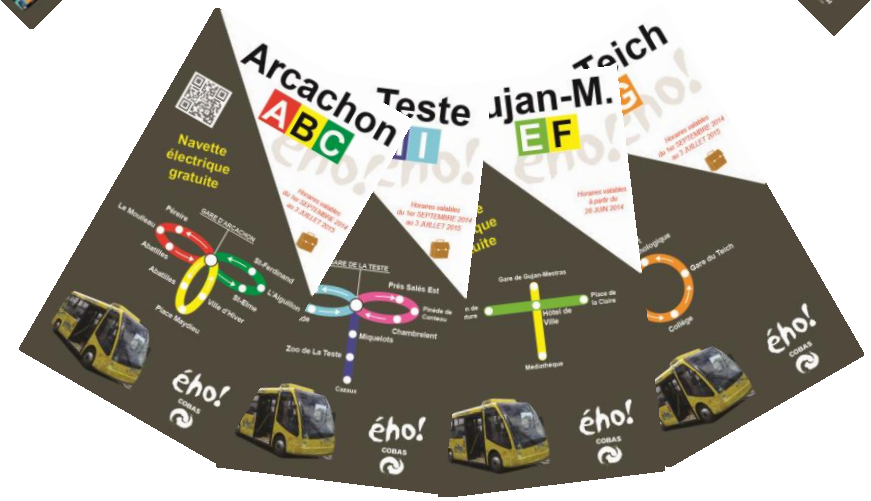
Le thème portant sur les déplacements loisirs, la Journée avait lieu pour la première fois un samedi (et non un mercredi comme auparavant). Nous avons établi un partenariat avec les nouvelles piscines de la COBAS pour proposer une offre particulièrement attractive à 3€ la journée de bus et l'entrée à l'une des Piscines. Cette offre s'inscrivait dans le cadre de la Journée mais était proposée toute la semaine concernée.

Malgré une publicité de l'événement dans les piscines, sur les bus, à la boutique et dans la presse, le succès n'a pas été au rendez-vous. A l'analyse des retours voyageurs, conducteurs et des échanges entre protagonistes, il apparaît que la date ne convenait pas, en pleine rentrée scolaire et concurrencés par une météo exceptionnelle en septembre. Cependant, forts de cette expérience, nous avons convenu de retenter l'initiative sur une période de vacances scolaires plutôt en hiver. Nous avons ainsi pu créer un lien privilégié avec les exploitants des piscines, qui est mis à profit depuis pour des échanges mutuels de promotion.

Communication et marketing

Les documents d'information clientèle

2014, refonte complète des fiches horaires
Les fiches horaires en place depuis été 2008 pour baïa et été 2010 pour ého ! avaient besoin de prendre un coup de neuf.
Présentant un visuel unifié, résolument plus sobre et plus contemporain, les nouvelles fiches horaires conservent le même format pratique de 9cm sur 17 (poche ou sac à main).
Elles intègrent de nouveaux thermomètres de lignes plus lisibles et complétés de pictogrammes indiquant les grands équipements de l'agglo desservis.
La couverture est uniformisée pour toutes les lignes du réseau. La couleur et le numéro de ligne sont identifiables d'un seul regard, elles sont complétées d'un schéma simplifié de la ligne pour les non-initiés.



Communication et marketing

Cérémonies Nouveaux Arrivants

A la faveur du déploiement du Kit Mobilité, pochette contenant toutes les informations utiles aux déplacements sur le Sud Bassin, tous modes confondus (bus et navettes, scolaires, vélo, Bus de Nuit, covoiturage, Ter), nous sommes partenaires des communes lors des cérémonies nouveaux arrivants.

Simple fourniture de Kits Mobilités (complétés d'un Pass 1 Voyage offert pour essayer les lignes du réseau) pour Gujan-Mestras à l'automne 2014 ou Kits et stand de renseignements pour Arcachon au printemps et à l'automne 2014, les cérémonies servent de relais pour faire connaître le réseau de transport aux habitants de l'agglomération.

Près de 300 Kit Mobilité ont été distribués en 2014.

Les rendez-vous sont déjà pris pour les cérémonies des années à venir, à commencer par Arcachon le 22 mai 2015.

Communication et marketing

Salon Nautique d'Arcachon

26, 27 et 28 avril 2014

Fin avril 2014 avait lieu le 1er Salon Nautique d'Arcachon, organisé sur la jetée du Port de Plaisance. Evénement nouveau et promettant d'attirer un public important, se posait la question de l'accessibilité, tant en voiture que depuis la Gare d'Arcachon, le Salon étant relayé par la SNCF. Arcachon ayant ouvert le parking de Grand Air aux visiteurs du Salon (jalonnement en place depuis la Voie Directe).

Souhaitant être partenaire, Transdev a mis en place gratuitement des navettes assurant la liaison Gare d'Arcachon / Parking Grand Air ⇔ Entrée du Salon. Deux bus standards et 3 conducteurs ont été mobilisés pour pouvoir proposer une fréquence attractive de 30mn de 10h00 à 18h00 et même 15mn les dimanches après-midi.
Plus de 700 personnes ont ainsi été transportées sur le week-end.
La survenue du Salon était relayée dans les véhicules et sur le site internet du réseau baïa & ého !

Nous partagions aussi un stand avec le CFA COBAS où nous avons pu promouvoir les transports de la COBAS et renseigner les voyageurs potentiels.
Le stand a ouvert sur les horaires de fonctionnement du Salon Nautique, samedi, dimanche et lundi.

Interactivité avec les voyageurs

Information en Gare d'Arcachon

Premier point d'arrêt du réseau, Gare d'Arcachon a de multiples vocations pour les lignes baïa et ého !

Pour les Arcachonnais et les habitants de la COBAS, il sert de point de référence et de correspondances des lignes ého ! A, B et C. comme il en est le terminus, il est aisé aux voyageurs de retrouver le véhicule, de connaître l'horaire de départ ou de passer d'une ligne à l'autre. C'est aussi le terminus de 3 lignes baïa, 1, 2 et 3 permettant de rejoindre les autres quartiers d'Arcachon ou d'aller vers La Teste. C'est enfin le principal point de montée du Ter Aquitaine vers Bordeaux.
Pour les touristes, c'est la principale porte d'entrée d'Arcachon, que l'on arrive en train ou en voiture, la route de Bordeaux s'achevant finalement dans ce cœur d'Arcachon.

C'est pourquoi il nous a semblé important de rénover et renforcer l'information sur le fronton de la Gare en y implantant un panneau d'information double face. Une face (côté Gare) propose un plan de situation avec les arrêts des lignes (et leurs directions), les temps de parcours à pied vers les points d'intérêt touristiques, les moyens de nous contacter ou d'accéder au site internet. Une face (côté Bus) annonce les horaires des 6 lignes, elle est mise à jour à chaque changement d'horaires, soit 4 fois par an.

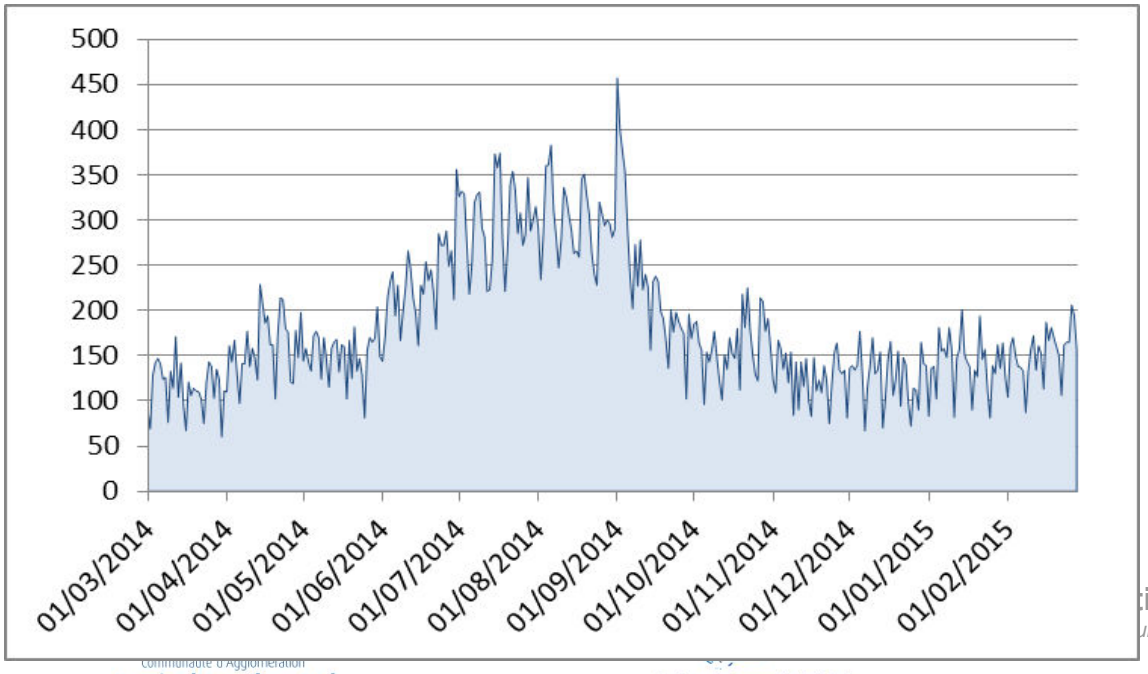
Interactivité avec les voyageurs

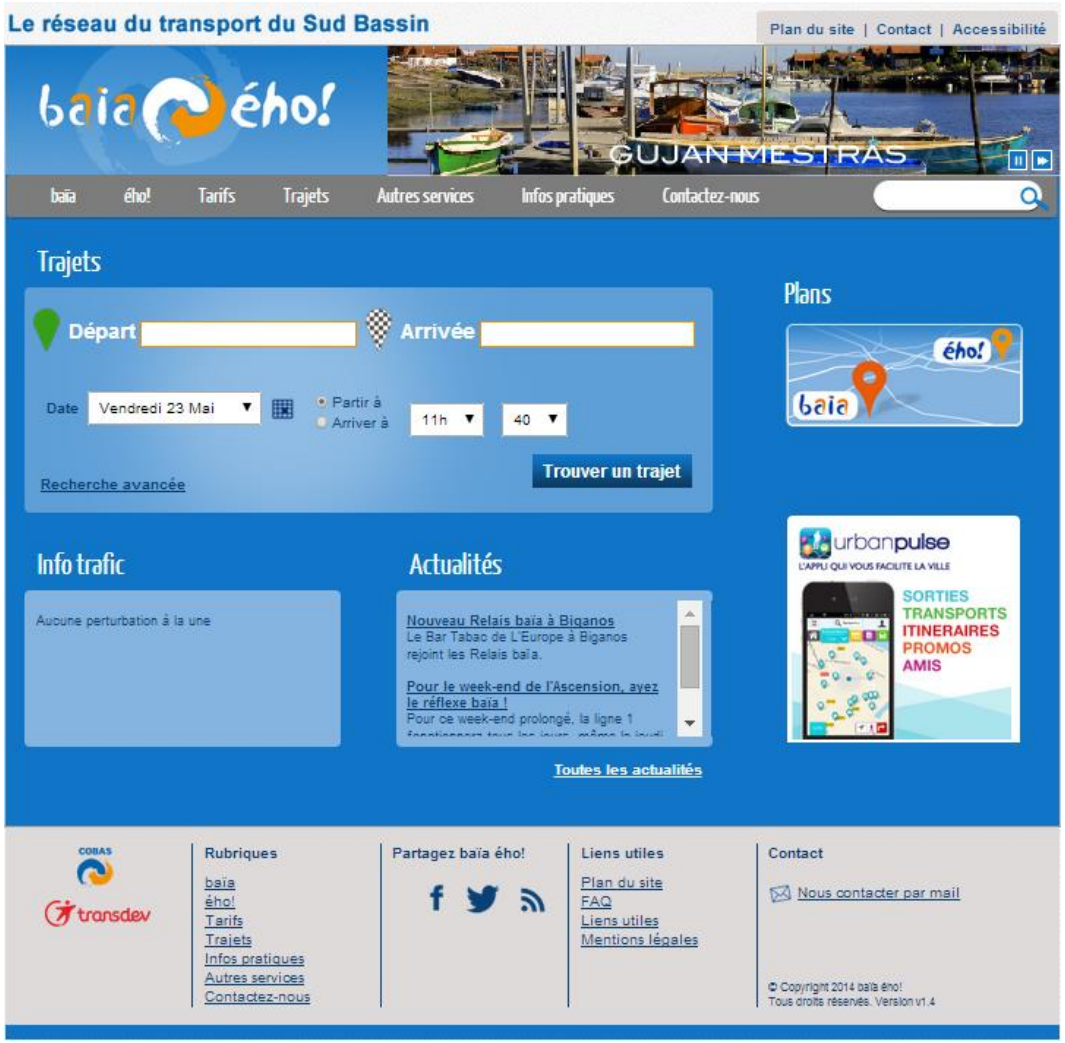
www.baia-eho.fr

Principal accès à l'information, un nouveau site internet a remplacé, depuis octobre 2013, le site web en place depuis mars 2007

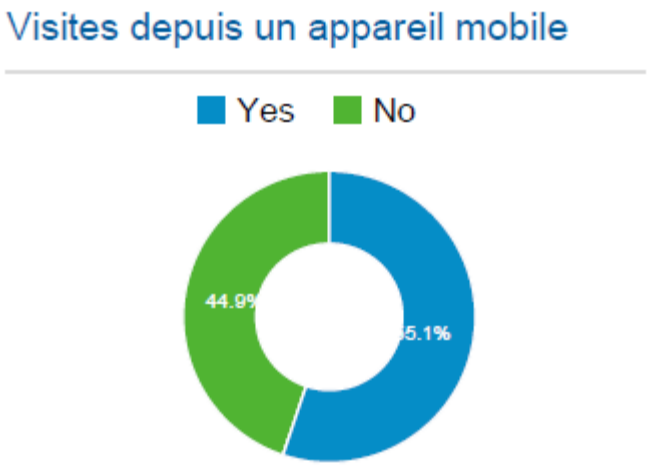
L'adresse du site ayant changé, il aura fallu un délai d'adaptation aux utilisateurs pour se reporter vers le www.baia-eho.fr

L'adossement à Google Analytics nous permet de suivre la fréquentation du site dans le détail, comme ci-dessous la fréquentation journalière du site, avec un pic de fréquentation à la veille de la rentrée scolaire.

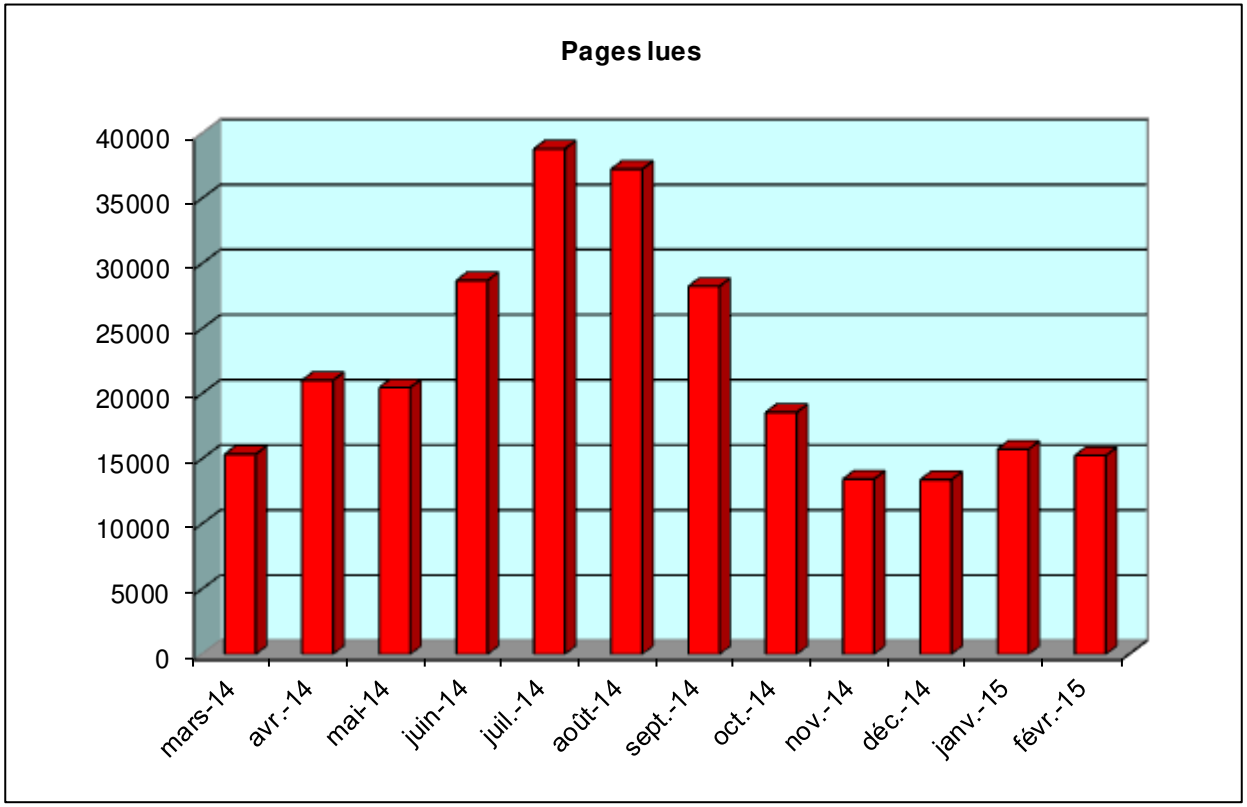




Interactivité avec les voyageurs



Nous pouvons aussi constater qu'une majorité des connexions provient d'un appareil mobile (smartphone, tablette, etc.). Cette donnée a un impact sur la manière dont nous diffusons l'information et dont nous devons faciliter l'accès par les des voies rapides telles que les QR-Codes déployés sur tout le réseau, le développement de l'affichage de l'adresse du site internet (sur les bus depuis l'automne 2014 par exemple).



Sans surprise, la fréquentation du site est boostée l'été, reste soutenue en arrière-saison. On voit que la fréquentation augmente dès le mois d'avril, quand les futurs estivants commencent à préparer leurs vacances et leurs besoins de déplacements.

Interactivité avec les voyageurs

Urban Pulse

Urban Pulse est une application gratuite qui recense tout ce qui bouge dans une ville. Elle combine géolocalisation, temps réel, bons plans et modes de transport dans une même ville.

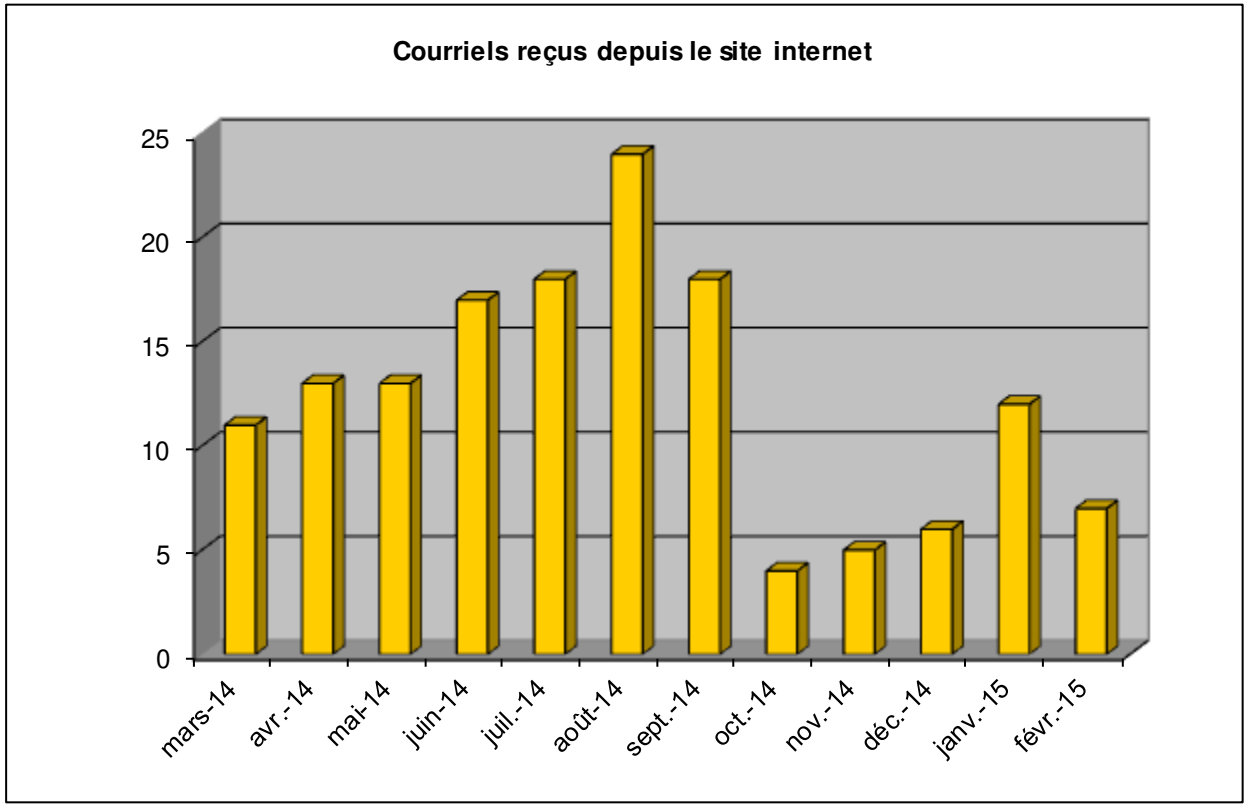
Gratuite pour IPhone et Android, elle vise les mobinautes qui souhaitent sortir ou se déplacer en ville. Elle propose aussi des alertes en temps réel pour les nouveautés. Transdev a été soutien pour le lancement de la start-up Urban Pulse.

La disponibilité de l'application s'étend progressivement sur les agglomérations françaises et quelques agglo américaines : Côte d'Azur (de Grasse à Menton), Région Marseillaise, Toulouse, Région Bordelaise, Rennes, St-Étienne, grandes villes alsaciennes, Région Lyonnaise, Chambéry, Chamonix, Région Parisienne, Avignon.
A l'occasion du Salon Nautique, Urban Pulse et baïa & ého ! ont noué un partenariat afin que l'information transport soit étendue au Bassin d'Arcachon. La mise en ligne a été effective le 25 avril 2014.

baïa & ého ! a relayé l'ouverture de ce nouveau média d'information par une campagne de communication sous forme de flyers, d'arrière de bus et sur le site internet.

Interactivité avec les voyageurs

La gestion des réclamations



Le module « Contactez-nous » du nouveau site internet permet aux utilisateurs de cibler plus facilement leur demande. Nous avons reçu 300 courriels cette année, en baisse de 40% par rapport aux années précédentes, signe que les usagers du site s'y retrouvent plus facilement que sur l'ancien site internet. Parmi eux, 14% concernaient des réclamations, les 3/4 des demandes de renseignements.

Une recrudescence des réclamations relatives aux conducteurs est à déplorer, que ce soit par courriel, par téléphone ou par courrier. Elle nous encourage dans notre démarche « Objectif Client » dont le second volet a eu lieu mi-décembre 2014.

A contrario, les réclamations concernant des problèmes de validation sur les valideurs des gares SNCF et de verbalisation ont disparu. Preuve de l'efficacité de l'introduction du Carnet de 10 Pass 1 Voyage en lieu et place du Pass 10 Voyages, les incidents remontés côté SNCF ont eux aussi disparu.

Interactivité avec les voyageurs

Le réseau de distribution

Désormais, 4 grands canaux de distribution des titres existent, afin de faciliter l'accès au réseau à nos voyageurs.

- Les **conducteurs**, qui délivrent les Pass 1 Voyage. Titres les plus coûteux, mais aussi les plus simples d'accès et répondant aux besoins impulsifs de déplacements.
- La **Boutique baïa,** où nos 2 chargées de clientèle fournissent réservations de TAD, vente de l'ensemble des titres, les renseignements ou les réclamations.
  L'été, un jeune saisonnier vient compléter ce dispositif au **Point Accueil** à la **Gare SNCF d'Arcachon.**
- Les **Relais baïa** apportent une relation de proximité sur tout le territoire communautaire, en assurant la vente des Pass 10 Voyages et l'information aux voyageurs.
  Les Relais baïa devraient comprendre un nouveau membre au printemps sur la commune de Biganos.

Relais baïa	*Quartier*	Commune
Tabac Presse	*Centre Ville*	Le Teich
Espace U	*Médiathèque*	Gujan-Mestras
La Côte d'Argent	*Mestras*	Gujan-Mestras
La Mouette	*Hôtel de Ville*	Gujan-Mestras
Le Pégase	*Gare de Gujan*	Gujan-Mestras
L'Escale	*La Hume*	Gujan-Mestras
L'Hippocampe	*Lagrua*	La Teste de Buch
Tabac Presse	*Les Miquelots*	La Teste de Buch
Le Diplomate	*Centre Ville*	La Teste de Buch
Le Cazautier	*Cazaux*	La Teste de Buch
Bar Tabac de l'Océan	*Pyla sur Mer*	La Teste de Buch
Lauki Bar	*Gare de La Teste*	La Teste de Buch
Au Khédive	*Mairie*	Arcachon
C'Bon C'Chaud	*Arcachon Marines*	Arcachon
Le Marigny	*Gare d'Arcachon*	Arcachon
Office de Tourisme de Gujan-M.	*La Hume*	Gujan-Mestras
TOTAL VENTES		83 300 EUROS T.T.C.

- Enfin, les clients ont maintenant la possibilité de télécharger les formulaires d'abonnements (Mensuels ou Semestriels Scolaires) directement sur **le site web** et de recevoir chez eux les abonnements choisis. Première étape vers la mise en place à terme d'un module de paiement en ligne, cette formule par courrier économise déjà des aller-retour chronophages vers la Boutique.

La démarche qualité FACE

Le Groupe Transdev a mis au point une démarche de certification propre à ses activités, compatible avec les normes ISO et NF et validée par le Bureau Véritas Certification.
Les exigences portent à la fois sur l'organisation et sur la réalisation du service.
Cette démarche s'articule autour de trois étapes complémentaires :
les Fondamentaux, l'Amélioration Continue et l'Excellence (=Label « FACE »)
Le label est délivré par Véritas pour une durée de 2 ans. Un audit systématique est réalisé pour le maintien du label.
Ce programme garantit un niveau de qualité et d'implication optimal au service des collectivités, du public et de la société.
Déployé depuis 2011 à l'initiative de l'établissement Transdev Arcachon, ce label s'appuie sur l'expérience accumulée : le réseau s'améliore de façon continue tout au long de la Délégation de Service Public.
FACE instaure un système de management de l'amélioration continue, applicable également aux problématiques sécurité et environnement de l'entreprise.

Interactivité avec les voyageurs

Le premier niveau de labellisation obtenu en avril 2011 par le réseau du Bassin d'Arcachon est fondé sur :

- La définition d'engagements et de critères de performances : Propreté, respect des horaires, information voyageurs
- La réalisation d'une enquête satisfaction auprès des voyageurs : Enquête réalisée par un cabinet d'études spécialisées en 2008 et en 2011
- La mise en place d'une communication interne : Affichage des résultats sur le suivi des critères, présentation en réunion mensuelle, intégration de la démarche qualité dans le livret d'accueil
- L'implication et la sensibilisation de l'ensemble du personnel : Réunions de présentation, formation, présentation des contrôles réalisés, panneau d'affichage dédié à la démarche qualité
- L'évaluation, la maîtrise des risques et les enjeux : Evaluation des risques de non qualité du service

Interactivité avec les voyageurs

<u>Le deuxième niveau de labellisation obtenu en avril 2013 par le réseau du Bassin d'Arcachon est fondé</u> <u>sur :</u>

- La gestion des situations perturbées : Mise en place d'une procédure spécifique (prise de connaissance, circuit d'information, édition des documents, déploiement de l'information)
- La tenue d'une revue de direction : Organisation d'une revue de direction pour réaliser un suivi des mesures, de la performance, des objectifs, des comptes rendus réguliers
- La mise en place d'une communication externe : Communiquer envers les clients voyageurs et envers le client institutionnel par la communication des résultats (rapport d'activité, commission de suivi des services publics)
- La gestion des réclamations : Mise en place d'une procédure de gestion des réclamations de la prise en compte jusqu'à la réponse pour une meilleure traçabilité et un reporting spécifique par motif, par ligne, par période
- La mesure de la performance : Validation des critères de performance, des mesures, des objectifs et suivi de cette performance avec recalage à chaque revue de direction si nécessaire
- La formalisation d'un plan d'actions qualité :Référentiel photos pour la propreté, formation commerciale de l'ensemble du personnel

La démarche qualité FACE : zoom sur les principaux critères de performances

Contrôles ponctualité

Conformité exigée : passage aux horaires intermédiaires entre H-1 et H+2
Objectif de conformité : 80%

Nous avons réalisé 351 contrôles en service commercial sur des arrêts de ligne intermédiaires, toutes lignes confondues, soit une moyenne de 29 contrôles par mois, entre le 1er mars 2014 et le 28 février 2015.

75% des horaires relevés étaient **conformes** par rapport aux horaires théoriques. Soit en-dessous de la moyenne.

Parmi les motifs de non-conformité :

45% dus à des avances, soit une amélioration de plus de 7 points par rapport à 2013. Les avances sont devenues rarissimes depuis la mise en œuvre du SAE.
55% dus à des retards. Certains sites sont identifiés comme présentant des difficultés de circulation, tels que le franchissement des ronds-points de la voie directe (notamment La Hume) ou certaines gares SNCF et la bande côtière en saison touristique.

Interactivité avec les voyageurs

Réclamations clients :

Conformité exigée : Gestion à jour du registre des réclamations, délai de réponse réduit à 15 jours
Objectif de conformité : 80%

34 réclamations clients (soit 37% de réclamations en moins par rapport à 2013, soit 1 réclamation pour 19 600 voyageurs environ) ont été enregistrées au sein de l'établissement, réparties selon les motifs suivants :

- 8 concernent les horaires (avances et/ou retards)
- 4 concernent l'information voyageurs
- 16 concernent le comportement conducteur
- 6 concernent des sujets divers (capacité des bus, correspondances…)

Actions mises en place dès 2014 :

Les conducteurs ont été conviés à une deuxième session de la formation commerciale « Destination Client » en décembre 2014, afin d'améliorer l'accueil commercial.
Transdev et la SNCF ont convenu d'une procédure pour les contrôles à bord des Ter Aquitaine en cas de panne des valideurs de quai. Les Carnets de 10 Pass 1 Voyage ont été mis en place début avril 2014 et ont parfaitement répondu à leur mission.

Interactivité avec les voyageurs

Propreté des véhicules :

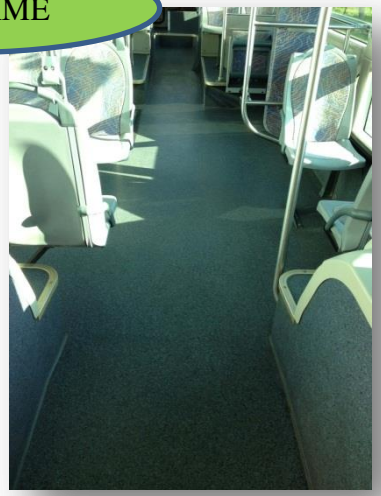
Conformité exigée : sur 8 points de contrôles (à intérieur et à l'extérieur des véhicules), 7 au moins doivent être conformes

Objectif de conformité : 80%

En moyenne, 30 véhicules sont contrôlés chaque mois, pour un taux de conformité de 84% (objectif atteint)

NON

CONFORME



Offre et usage

Offre

baïa

Cette année encore (et depuis le depuis du contrat), les kilomètres produits sont supérieurs aux kilomètres contractuels, de 3% en 2014

Les kilomètres commerciaux des lignes 1, 5, 6 et 7 sont dans l'enveloppe des kilomètres contractuels, ceux de la 4 légèrement inférieurs (- 1%) même s'ils progressent avec la refonte de l'offre horaire en septembre 2014. Les kilomètres commerciaux des lignes 2 et 3 sont sensiblement supérieurs, avec une offre renforcée par rapport aux courses contractuelles.

L'activité TAD redémarre, tant au niveau des kilomètres que des déclenchements de courses.

Ligne	Intitulé	Kilomètres réalisés année n			Kilomètres réalisés année n-1			Kilomètres Contrat			Écart réalisé / Contrat	Écart réalisé n / n-1
		En charge	A vide	Total	En charge	A vide	Total	En charge	A vide	Total		
1	*Gare d'Arcachon - Dune du Pilat / Plages Océanes*	123 767,22	21 223,11	144 990,33	125 183,00	22 429,00	147 612,00	123 508,00	17 083,00	140 591,00	3,1%	-1,8%
2	*Gare d'Arcachon - Place Maydieu / Mairie du Pyla*	79 393,20	11 979,60	91 372,80	85 150,00	12 041,00	97 191,00	73 800,00	13 079,00	86 879,00	5,2%	-6,0%
3	*Gare d'Arcachon - La Teste Miquelots*	154 330,73	13 059,45	167 390,18	149 227,00	10 909,00	160 136,00	140 608,00	15 453,00	156 061,00	7,3%	4,5%
4	*Médiathèque - Gare de La Hume / Gare de La Teste*	109 756,18	11 517,35	121 273,53	103 766,00	13 576,00	117 342,00	110 513,00	14 538,00	125 051,00	-3,0%	3,4%
5	*Le Teich - Médiathèque / La Teste Caillivole*	78 923,80	7 197,55	86 121,35	77 413,00	2 692,00	80 105,00	77 509,00	4 275,00	81 784,00	5,3%	7,5%
6	*Port du Teich - Plages Océanes*	13 486,00	2 431,80	15 917,80	13 486,00	2 431,80	15 917,80	12 777,00	2 431,80	15 208,80	4,7%	0,0%
7	*Médiathèque - Gare de La Hume*	42 788,90	5 248,80	48 037,70	41 357,00	6 808,00	48 165,00	41 924,00	6 108,00	48 032,00	0,0%	-0,3%
Total Réseau baïa		**602 446,03**	**72 657,66**	**675 103,69**	**595 582,00**	**70 886,80**	**666 468,80**	**580 639,00**	**72 967,80**	**653 606,80**	**3,3%**	**1,3%**
Scolaires		**9 203,00**	**10 966,00**	**20 169,00**	**9 248,00**	**10 986,00**	**20 234,00**	**9 765,00**	**9 267,00**	**19 032,00**	**6,0%**	**-0,3%**

		Kilomètres en charge réal. année n	Kilomètres en charge réal. année n-1	Kilomètres en charge Contrat	
TAD		**143 619,00**	**139 411,57**		3,0%

Offre et usage

Offre

ého !

Toujours en progression par rapport à 2013, les kilomètres demeurent légèrement inférieurs à ceux du contrat.
Pour la dernière année, les causes sont les mêmes qu'en 2013 : vieillissement des Oréos 22 et de leurs batteries influant sur l'offre réelle des lignes B & C (relief et fréquentation respectivement).
Les lignes A, E, G et I sont en phase avec le contrat, les lignes F & H présentant un bilan kilométrique plus éloigné par rapport aux objectifs contractuels, dus à des aménagements des lignes (départ supplémentaire desservant le Lac de Cazaux l'été)

Ligne	Intitulé	Kilomètres réalisés année n			Kilomètres réalisés année n-1			Kilomètres Contrat			Écart réalisé / Contrat	Écart réalisé n / n-1
		En charge	A vide	Total	En charge	A vide	Total	En charge	A vide	Total		
A	*Gare d'Arcachon - Péreire - Le Moulleau*	57 322,30	5 299,80	62 622,10	57 691,20	5 332,80	63 024,00	57 881,60	4 992,00	62 873,60	-0,4%	-0,6%
B	*Gare d'Arcachon - Ville d'Hiver*	35 417,80	2 536,60	37 954,40	33 875,40	3 999,60	37 875,00	40 508,30	2 496,00	43 004,30	-11,7%	0,2%
C	*Gare d'Arcachon - L'Aiguillon - Ville d'Automne*	52 838,80	8 060,80	60 899,60	53 657,10	6 732,00	60 389,10	60 928,00	4 992,00	65 920,00	-7,6%	0,8%
D	*Centre Ville de La Teste*	23 755,68	4 455,50	28 211,18	23 911,50	6 107,55	30 019,05	24 542,00	6 180,00	30 722,00	-8,2%	-6,0%
E	*Centre Ville de Gujan-Mestras*	24 721,20	3 732,40	28 453,60	24 815,70	3 757,20	28 572,90	24 695,00	3 708,00	28 403,00	0,2%	-0,4%
F	*Gare de Gujan - Médiathèque*	27 627,90	1 083,60	28 711,50	27 785,10	1 090,80	28 875,90	25 106,00	1 854,00	26 960,00	6,5%	-0,6%
G	*Le Teich*	30 425,80	2 497,12	32 922,92	27 546,78	3 413,82	30 960,60	29 708,00	3 578,00	33 286,00	-1,1%	6,3%
H	*Gare de La Teste - Cazaux*	84 315,00	6 750,00	91 065,00	87 501,72	6 118,80	93 620,52	81 183,00	6 180,00	87 363,00	4,2%	-2,7%
I	*Centre Ville Teste*	21 607,50	2 423,90	24 031,40	2 891,70	450,00	3 341,70	20 049,00	3 288,00	23 337,00	3,0%	619,1%
Total Réseau ého !		**358 031,98**	**36 839,72**	**394 871,70**	**339 676,20**	**37 002,57**	**376 678,77**	**364 600,90**	**37 268,00**	**401 868,90**	**-1,7%**	**4,8%**

Offre et usage

Fréquentation

Le réseau baïa

Reprise d'un rythme soutenu de la croissance de la fréquentation pour le réseau baïa, malgré la stabilité de l'offre de transport. Les voyageurs de s'approprier le réseau. Tendance confortée par la progression plus modérée des recettes. La croissance de la fréquentation s'est établie à **+ 9,96%.**

La moyenne de fréquentation s'établit à **6,10 voyages par an par habitant** (5,91 en 2013) ; **10,29 voyages par an par habitant pour baïa et ého !** cumulés.

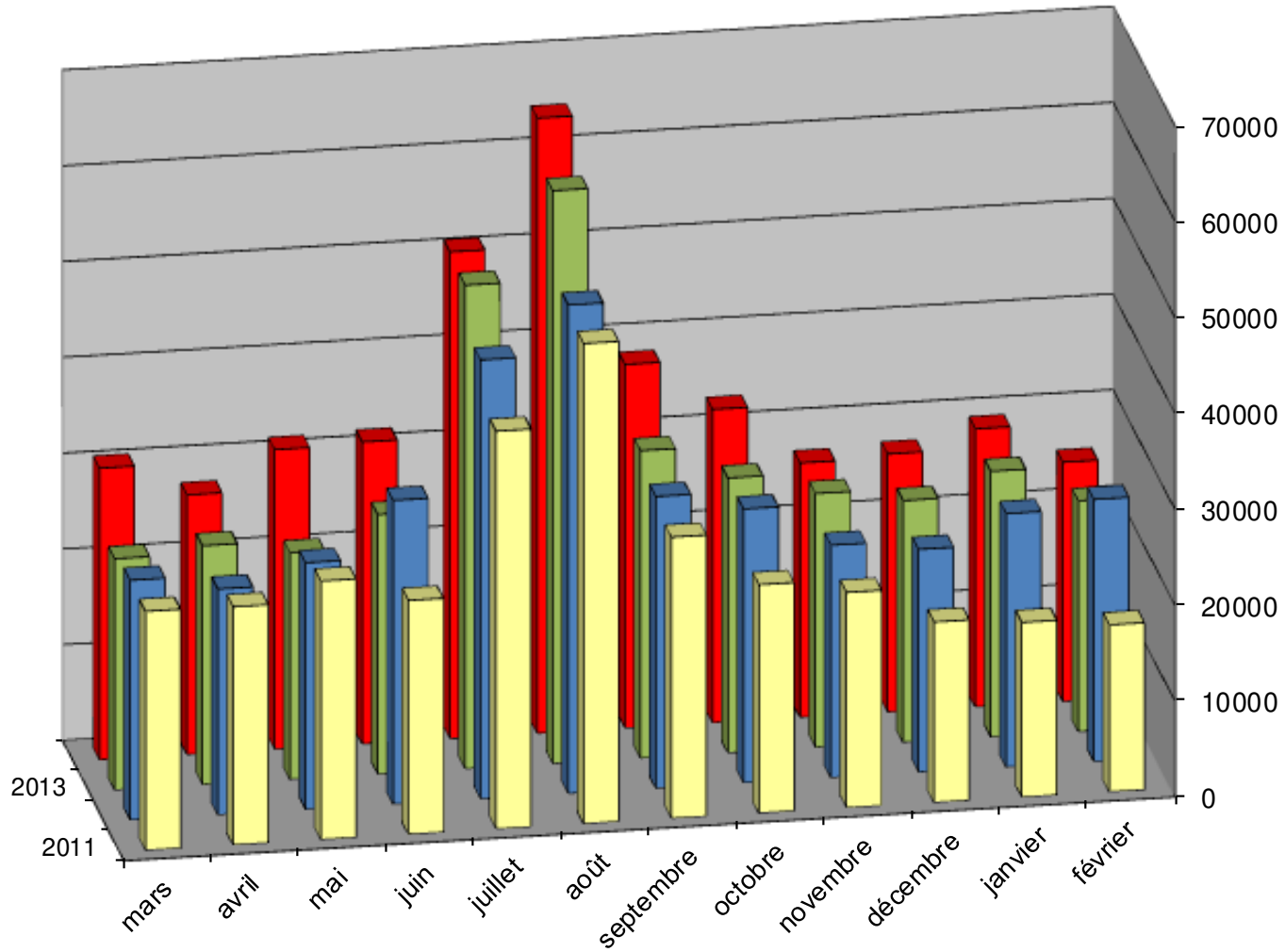
Année	Voyages	Écart sur n-1
2007	197 594	/
2008	274 148	+ 38,74 %
2009	324 777	+ 18,47 %
2010	326 613	+ 0,50 %
2011	328 579	+ 0,60 %
2012	363 223	+ 10,54%
2013	384 099	+ 5,75 %
2014	421 553	+ 9,96 %

Ligne	Intitulé	mars-14	avr-14	mai-14	juin-14	juil-14	août-14	sept-14	oct-14	nov-14	déc-14	janv-15	févr-15	Total
Ligne 1	Gare d'Arcachon - Dune du Pilat / Plages Océanes	4 125	5 675	6 113	7 876	22 606	33 350	9 010	6 588	3 221	2 601	2 645	3 373	107 183
Ligne 2	Gare d'Arcachon - Mairie du Pyla	2 406	2 002	2 540	1 783	2 756	3 137	3 019	2 544	2 244	2 130	2 011	1 874	28 446
Ligne 3	Gare d'Arcachon - La Teste Miquelots	12 115	8 919	10 025	9 153	10 091	9 884	12 402	10 925	9 826	10 314	11 242	9 482	124 378
Ligne 4	Médiathèque - Gare de la Hume / Gare de la Teste	5 311	3 719	5 091	3 977	2 668	2 324	4 963	4 603	4 774	4 906	6 025	4 244	52 605
Ligne 5	Le Teich - La Teste Caillivole	846	612	688	794	575	541	851	819	809	836	897	564	8 832
Ligne 6	Port du Teich - Plages Océanes				30	1 812	1 980						0	3 822
Ligne 7	Médiathèque - Gare de la Teste	230	259	274	215	687	858	240	326	311	291	245	257	4 193
Bus de Mer	Petit Port d'Arcachon - Jetée du Moulleau				280	3 134	4 130	352						7 896
Total Réseau Baïa		25 033	21 186	24 731	24 108	44 329	56 204	30 837	25 805	21 185	21 078	23 065	19 794	337 355
Ter Aquitaine		2 470	3 719	4 032	5 256	8 166	10 882	4 924	4 503	3 017	3 724	3 312	3 321	57 326
TAD		2 950	2 209	2 524	2 438	1 457	1 273	2 555	2 404	2 374	2 155	2 655	1 878	26 872
Total Réseau Payant		30 453	27 114	31 287	31 802	53 952	68 359	38 316	32 712	26 576	26 957	29 032	24 993	**421 553**

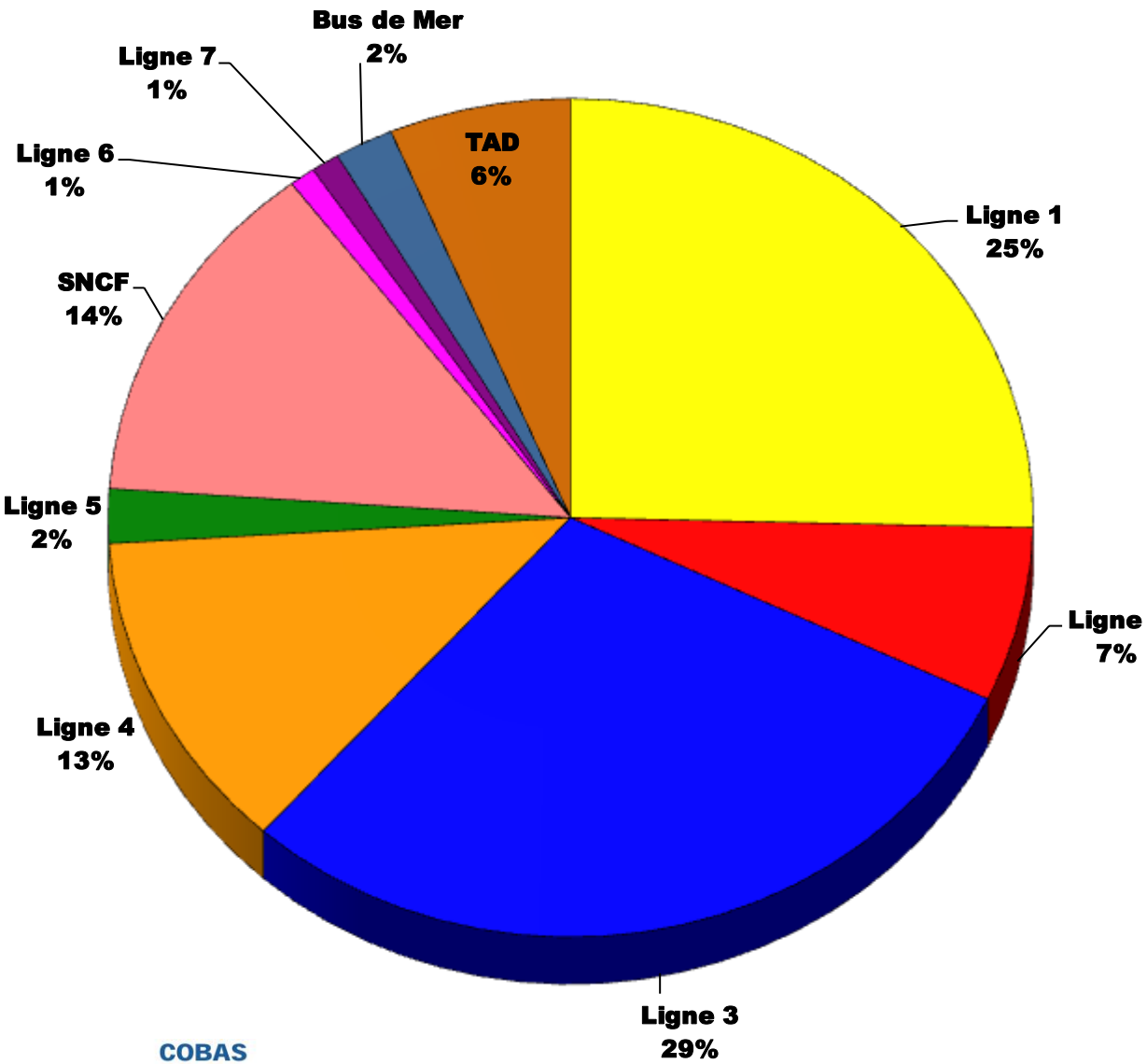
Offre et usage

Fréquentation mensuelle baïa

Evolution de la fréquentation mensuelle baïa



Offre et usage



La ligne 3 demeure la principale ligne du réseau, renforcée d'une croissance de 13%. Elle reste suivie par la ligne 1, qui continue à faire près des ¾ de sa fréquentation sur la période juin à septembre (plus une météo automnale ayant permis une croissance de 30% en octobre).
Par contre, cette année, c'est le Ter Aquitaine qui devient la 3ème ligne du réseau, devançant la ligne 4. Croissance pérenne, fiabilisation des valideurs de quai et du contrôle (introduction du Carnet de 10 à la place du Pass 10 Voyages), campagne de promotion Only One ont amené une progression de 40% de la fréquentation de ce seul mode de déplacements.

La croissance des autres lignes a été plus variée et plus retenue. Un repli a même été observé sur la ligne 2 et, en été, sur les lignes 6 et Bus de Mer. A noter que la multiplication des changements d'horaires du Bus de Mer liée aux marées a annulé la progression qui aurait dû être observée avec l'extension du service aux week-ends de juin et septembre.

Fréquentation

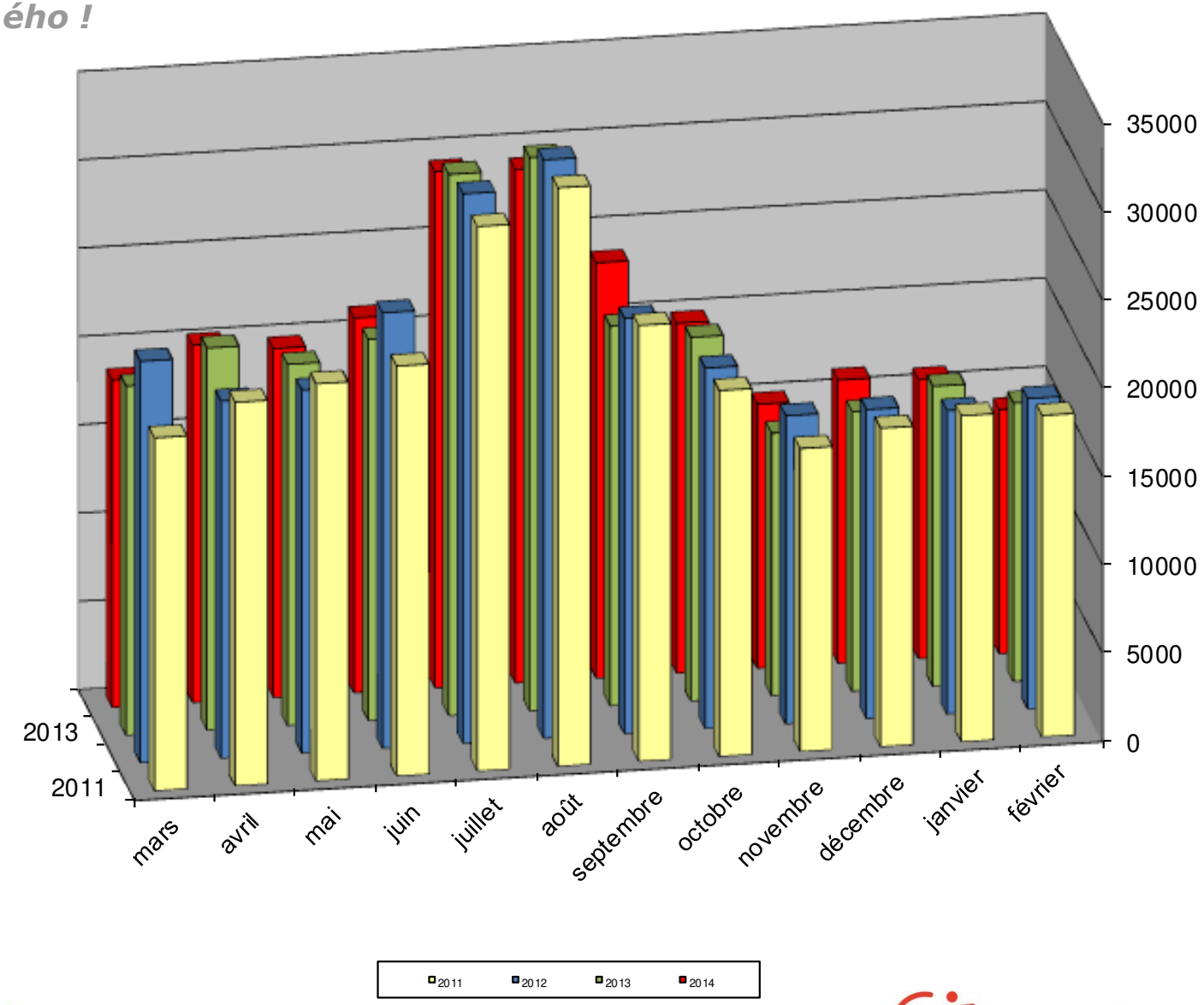
Le réseau ého !

Cette année encore, le réseau de navettes ého ! est en recul. Si la fréquentation des lignes cache des situations les gros problèmes de fiabilité des véhicules électriques nuit lourdement à la fréquentation des lignes, notamment arcachonnaises qui représentent les ¾ de la fréquentation. Les Oréos 22, âgés de 12 ans, sont en fin de vie et le renfort des véhicules de Bayonne n'a permis que de retarder l'inéluctable. Quant aux Zeus, la panne définitive des batteries de 3 véhicules sur 4 les a cantonnés au dépôt.
Ces véhicules sont alors remplacés par des véhicules thermiques à la livrée neutre moins identifiables, moins accessibles, moins écologiques.

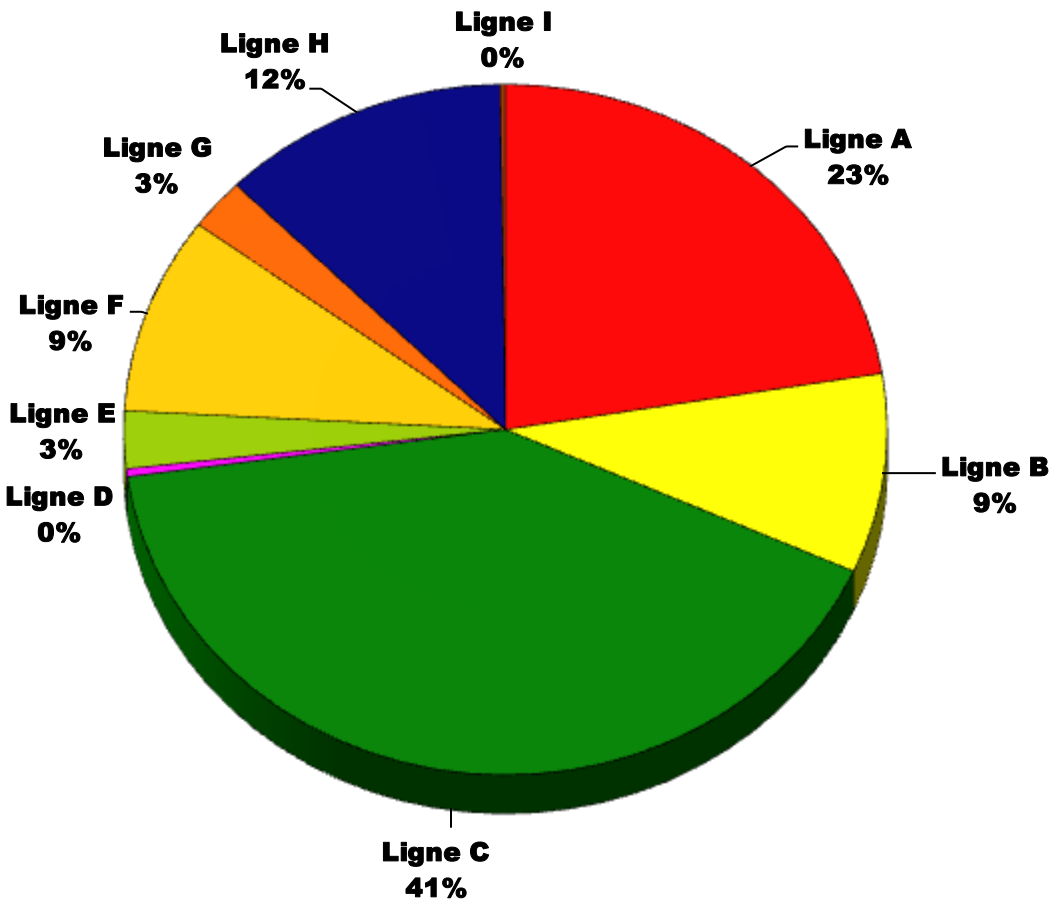
Ligne	Intitulé	mars-13	avr-13	mai-13	juin-13	juil-13	août-13	sept-13	oct-13	nov-13	déc-13	janv-14	févr-14	Total
Ligne A	Gare d'Arcachon - Péreire - Le Mouleau	3 255	4 215	4 270	5 220	8 732	8 529	6 317	4 490	2 310	2 477	2 644	2 371	54 830
Ligne B	Gare d'Arcachon - Ville d'Hiver	1 351	1 793	1 614	1 943	3 764	3 876	2 337	1 705	935	1 189	1 126	1 225	22 858
Ligne C	Gare d'Arcachon - L'Aiguillon - Ville d'Automne	7 775	8 345	8 700	8 570	11 010	11 433	9 512	7 819	6 525	7 017	7 072	6 789	100 567
Ligne D	Centre Ville de la Teste / Prés Salés - Pinède de Conteau	87	85	76	73	74	86	74	102	81	55	68	46	907
Ligne E	Centre Ville de Gujan-Mestras	771	664	427	570	606	519	641	527	519	428	458	441	6 571
Ligne F	Gare de Gujan-Mestras - Médiathèque	2 029	2 044	1 854	1 750	1 713	1 834	1 927	2 105	1 634	1 922	1 965	1 870	22 647
Ligne G	Le Teich	659	467	575	395	74	68	582	463	808	553	871	398	5 913
Ligne H	Gare de la Teste - Cazaux	2 537	2 570	2 217	2 682	3 186	2 681	2 074	2 544	2 147	2 412	2 564	2 326	29 940
Ligne I	Centre Ville de la Teste - Marché - Oustalet	66	52	37	24	61	59	57	61	35	42	48	40	582
Total Réseau ého !		18 530	20 235	19 770	21 227	29 220	29 085	23 521	19 816	14 994	16 095	16 816	15 506	244 815

Offre et usage

Fréquentation mensuelle ého !



Offre et usage



Le réseau ého ! demeure dominé par les lignes C & A, qui enregistrent cette année encore près des 2/3 des voyages.
Le tiercé de tête est complété (comme depuis 2010) par la ligne H (Cazaux).

A Gujan-Mestras, la ligne F continue de progresser pour devenir aussi fréquentée que la ligne B, avec une saisonnalité moins marquée que cette dernière et donc une clientèle plus régulière et plus fidèle.

A La Teste, les lignes D & I ne trouvent toujours pas leur public même avec le retour en Gare de La Teste depuis l'été 2014. La longueur des lignes et la fréquence trop faible restent dissuasives pour les voyageurs.

Offre et usage

Recettes

	mars-14	avr.-14	mai-14	juin-14	juil.-14	août-14	sept.-14	oct.-14	nov.-14	déc.-14	janv.-15	févr.-15	Total	*Prix unitaire*	Recettes
Pass 1 Voyage	11702	13004	13577	16421	45670	39515	16959	13390	7913	8714	9701	7654	204 220	1,00 €	204 220,00 €
Pass 1 Voyage Tarif Réduit	622	504	620	420	470	450	500	400	440	303	520	490	5 739	0,50 €	2 869,50 €
Pass 10 Voyages	642	1188	777	1177	1867	2005	957	819	785	453	810	957	12 437	8,00 €	99 496,00 €
Pass 10 Voyages Tarif Réduit	46	20	37	50	104	103	72	60	36	41	97	30	696	4,00 €	2 784,00 €
Abonnement Mensuel Plein Tarif	111	99	113	112	103	101	116	112	103	95	111	108	1 284	20,00 €	25 680,00 €
Abonnement Mensuel Jeune	47	44	38	84	138	87	73	49	49	51	78	31	769	16,00 €	12 304,00 €
Abonnement Mensuel Tarif Réduit	32	24	29	22	32	22	39	31	29	20	33	24	337	10,00 €	3 370,00 €
Abonnement Semestriel Scolaire	32	2	0	0	104	448	407	18	6	13	160	143	1 333	36,50 €	48 654,50 €
Abonnement famille du personnel	2	0	0	1	0	0	0	0	2	1	5	1	12	5,00 €	60,00 €
Duplicata de titres	19	21	17	17	9	4	18	21	22	14	31	13	206	5,00 €	1 030,00 €
														TOTAL	400 468,00 €

Entre mars 2014 et février 2015, les recettes se sont élevées à 400 468€ TTC, soit une progression de 7,44%.
Avec 226 827 titres vendus, la mobilité par titre est en légère progression, à 2,94 voyages par titre (2,86 en 2013).
La recette moyenne est de 1,77€ TTC par titre (1,70€ en 2013).
La recette par voyage est de 0,95€ TTC (comme en 2013).
La recette au kilomètre (baïa) s'élève à 0,50€, contre 0,48€ en 2011. L'offre a progressé moins vite en 2013 que les recettes.

Année	Recettes	Écart sur n-1
2007	164 196	/
2008	222 481	+ 35,50 %
2009	272 725	+ 22,58 %
2010	279 567	+ 2,51 %
2011	303 320	+ 8,50 %
2012	329 923	+ 8,77 %
2013	372 751	+ 12,98 %
2014	400 468	+ 7,44 %

Offre et usage

Gamme tarifaire

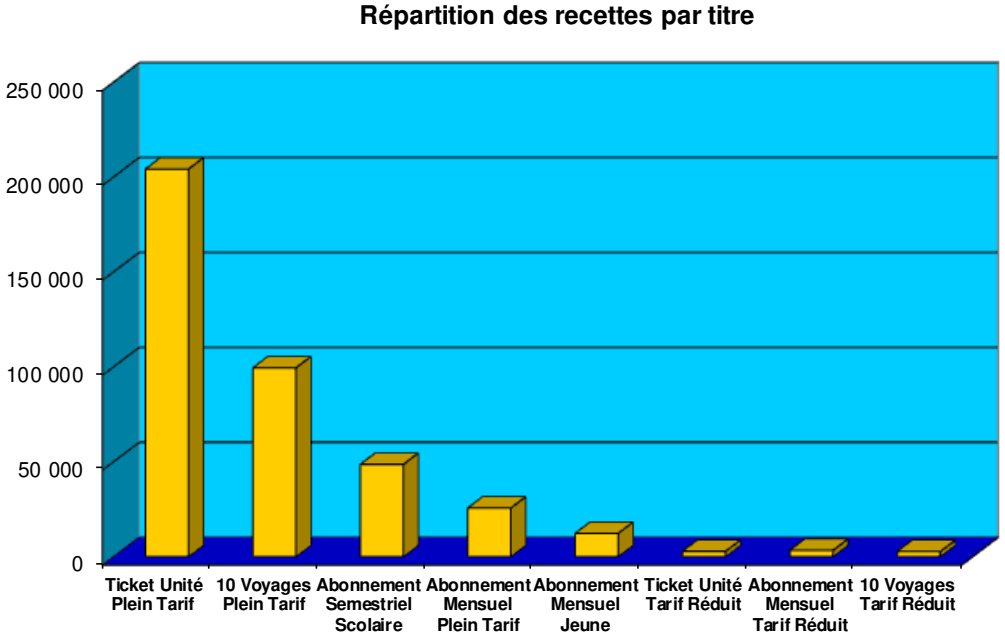
Les titres et tarifs demeurent inchangés depuis septembre 2008.

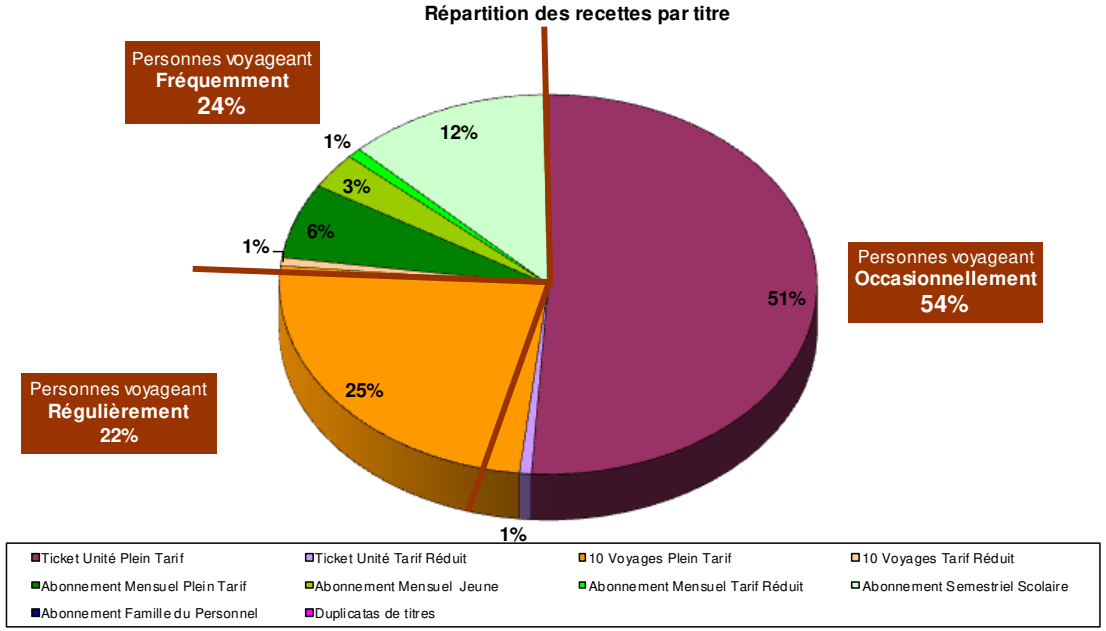
La grille tarifaire valable sur l'ensemble du réseau baïa (Ter Aquitaine inclus) est la suivante :

Nom du Titre	Spécificités	Tarifs en vigueur
Pass Unité Plein Tarif	• Titre 1 voyage • Valable 1 heure à compter de la validation • Possibilité de correspondances	**1,00 €**
Pass Unité Tarif Réduit	• Titre 1 voyage • Utilisable sur présentation de la Carte Solidarité • Valable 1 heure à compter de la validation • Possibilité de correspondances	**0,50 €**
Pass 10 Voyages Plein Tarif	• Titre 10 voyages à décompte • Chaque voyage est valable 1 heure à compter de la validation • Possibilité de correspondances	**8,00 €**
Pass 10 Voyages Tarif Réduit	• Titre 10 voyages à décompte • Utilisable sur présentation de la Carte Solidarité • Chaque voyage est valable 1 heure à compter de la validation • Possibilité de correspondances validation	**4,00 €**
Abonnement Mensuel Plein Tarif	• Accessible à tous • Nombre de voyages illimité • Valable du 1er au 31 du mois de validation	**20,00 €**
Abonnement Mensuel Jeune	• Réservé aux personnes de moins de 28 ans • Nombre de voyages illimité • Valable du 1er au 31 du mois de validation	**16,00 €**
Abonnement Mensuel Tarif Réduit	• Utilisable sur présentation de la Carte Solidarité • Nombre de voyages illimité • Valable du 1er au 31 du mois de validation	**10,00 €**
Abonnement Semestriel Scolaire	• Utilisable sur présentation d'un certificat de scolarité • 2 voyages quotidiens, du lundi au vendredi • Ouvre le droit à l'utilisation aux Pass Tarif Réduit, les mercredis et samedis et durant les vacances scolaires • Valable du 1er au 31 du mois de validation	**36,50 €**

Offre et usage

Ventilation des recettes par titre





La croissance des recettes est largement portée par les Carnets de 10 Pass 1 Voyage. Introduit au début du printemps 2014, en remplacement du Pass 10 Voyages, ce titre a conquis une clientèle plus large qu'auparavant, en grande partie grâce à sa souplesse d'utilisation (possibilité de distribuer les titres par exemple). Il a par ailleurs rempli l'objectif qui avait conduit à sa création (possibilité de contrôles dans les Ter Aquitaine), puisque les incidents de validation semblent avoir disparu dans les trains.
A noter aussi une forte croissance des abonnements mensuels tarif réduit (+38%) et inversement le recul des Pass 1 Voyage tarif réduit (-10%).
Globalement, les ventes Voyageurs fréquents sont stables à 24%, les Réguliers progressent d'un point pris aux occasionnels.

Assistance technique à la COBAS

Système d'Aide à l'Exploitation

La COBAS a décidé de l'évolution de son Système d'Information Voyageurs en SAEIV (Système d'Aide à l'Exploitation et d'Information Voyageurs). Cette évolution permet un suivi en temps réel des véhicules, un contrôle a posteriori des services et du bon respect des horaires. Par analyse, il permet aussi de corriger les horaires compte-tenu du retour d'expérience régulier par le SAEIV. Il offre enfin la possibilité de confronter la réalité aux témoignages en cas de réclamation voyageurs.

L'assistance du délégataire a comporté plusieurs phases :

- Formation du personnel chargé de la gestion du système
- Ajustement du paramétrage du système (corrections sur le horaires ou périodes)
- Formation du personnel de conduite
- Marche à blanc du système en conditions réelles

Le système SIV supplémentaire pour le véhicule de réserve mis à disposition par le délégataire , lui aussi, été mis à niveau.
Notre assistante d'exploitation assure les mises à jour régulières du SIV, ainsi que la mise à jour plus fastidieuse de la base horaires du SAE lors des changements de période.

Mobilier urbain

Tout au long de la vie et des évolutions du réseau, nous fournissons à la COBAS les visuels des têtières, fiches horaires et plans ; à la Mairie de Gujan-Mestras, les plans et horaires pour les abribus.
Résultat de notre engagement qualité, nous fournissons aussi un état exhaustif des poteaux à la COBAS, a minima tous les ans. En cas de constat de dégradation, nous alertons le Service Transport de la COBAS afin qu'ils puissent engager les travaux nécessaires.

Ressources humaines

Effectifs

Au 28 février 2015, les effectifs s'élèvent à 41,84 salariés Equivalents Temps Plein.

L'effectif global est légèrement supérieur à 2013, il est réparti de la manière suivante :

- 38 conducteurs (36 à temps complet et 2 à temps partiel)
- 1 mécanicien
- 2 chargées de clientèle,
- 1 responsable adjoint d'exploitation,

Par ailleurs, 3 agents d'encadrement sont mis à disposition par Transdev.

Le surcroît d'activité lié à la saison estivale et les remplacements en congés du personnel nous amènent à recruter 10 conducteurs et 2 chargés clientèle CDD à temps complet durant les 2 mois d'été juillet et août.

Répartition du personnel au 28 février 2015, en nominal

Postes	VTU Bassin d'Arcachon	Personne Mis à Disposition
Cadre		**2**
Maîtrise	**1**	**1**
Employé	**2**	
Ouvrier sédentaire	**1**	
Ouvrier Conduite	**38**	

Absentéisme

En 2013, l'absentéisme est découpé de la manière suivante :

- 689 jours d'arrêt pour maladie
- 403 jours d'arrêt pour accident de travail

Parmi les 689 jours d'arrêt pour maladie, 2 agents en arrêt de longue durée regroupent plus de 100 jours d'arrêt chacun (470 jours au total pour les 2) causés par des pathologies lourdes.
Le nombre de jours d'arrêt en hausse par rapport à 2013, en raison de 2 arrêts de travail de longue durée (l'un a abouti à l'inaptitude du salarié).

Dialogue social

Aucun jour de grève n'est à déclarer sur cet exercice.
Une réunion mensuelle est organisée par la direction avec les représentants du personnel, ainsi qu'une réunion annuelle. Des réunions extraordinaires peuvent survenir à l'initiative de la direction sur des thèmes spécifiques. Par ailleurs, une large concertation des salariés est mise en place pour les changements d'horaires (changement de période ou en cours de période), pour intégrer les expériences terrain, organisation de travail ou attentes des voyageurs.
Les fiches incident, permettent une traçabilité et un retour des événements survenus sur le réseau, vis-à-vis du personnel comme de la collectivité.

Le collège des Délégués du Personnel a été renouvelé lors d'élections en avril 2014.

Aide à l'insertion et à la reconversion

L'établissement poursuit une politique volontariste pour l'accueil de personnel en recherche d'emploi ou en reconversion professionnelle en proposant en partenariat avec le Pôle Emploi des stages en entreprise et des évaluations en milieu de travail pour faire découvrir le métier de conducteurs et accueillir les personnes en reconversion professionnelle.

Formation

410 heures de formation ont été dispensées en 2014 réparties comme suit :

- 105 heures de Formation Continue Obligatoire (FCO)
- 305 heures de formation dont 1 FIMO, 5 habilitations « électrique » et « Incendie Niveau 1 » pour tout le personnel

Zoom sur la formation « Destination Client » dispensée à l'ensemble du personnel :

Afin d'améliorer la relation conducteur / voyageur, l'établissement Transdev Arcachon a décidé de la mise en place d'une formation destinée à l'ensemble du personnel de l'établissement (personnel de conduite et personnel sédentaire). Nous avons mandaté un organisme extérieur agréé, dont le programme conçu « sur mesure » s'est articulé autour du sens donné à l'accueil client et à la valorisation de la relation commerçante dans le métier de transport de voyageur.

Les objectifs de la formation :

- Faire prendre conscience au personnel de son rôle à l'égard du client voyageur en terme d'image
- Etre en mesure de décliner des stratégies relationnelles
- Mettre en pratique des techniques de communication
- Améliorer la capacité à gérer les « relations clients délicates » pour prévenir les conflits

Exercice Incendie grandeur nature dans les dépôts:

En collaboration avec le SDIS 33, 2 exercices ont été menés aux dépôts du Lapin Blanc et de La Teste, impliquant l'ensemble du personnel à la gestion des sinistres, le maniement des extincteurs la conduite à tenir dans l'éventualité des incendies.

La sécurité sur le réseau

Les incidents sur le réseau

Le réseau de transport du Sud Bassin conserve sa tranquillité globalement. Des échanges tendus ont pu avroi lieu cependant avec les autres usagers de la route, surtout l'été.

Cette tension s'est malheureusement traduite par l'agression d'un conducteur de la ligne 4, en Gare de La Teste, le 28 juillet 2014. Un voyageur a ainsi roué de coups l'une des conducteurs du réseau, suite à un différend sur un accrochage avec sa compagne.
Cela s'est traduit par 3 semaines d'interruption de travail et un choc psychologique pour le conducteur.
Traduit devant la justice en comparution immédiate, l'agresseur a été condamné à de la prison ferme.
Marqués par l'agression de leur collègue, les autres conducteurs lui ont marqué un soutien sans faille et n'ont pas souhaité arrêter le travail (ce qui est souvent le cas dans d'autres réseaux), ne voulant pas dégrader l'image des transports de la COBAS.

Les dégradations sur le réseau

Les atteintes aux véhicules sont stables. Celles aux poteaux sont en baisse.

Dégradations recensées sur le Réseau

	Véhicules	Mobilier Urbain
Rayures	5	5
Lacérations	2	0
Tags	10	4
Dégradations	0	20

Les accidents sur le réseau

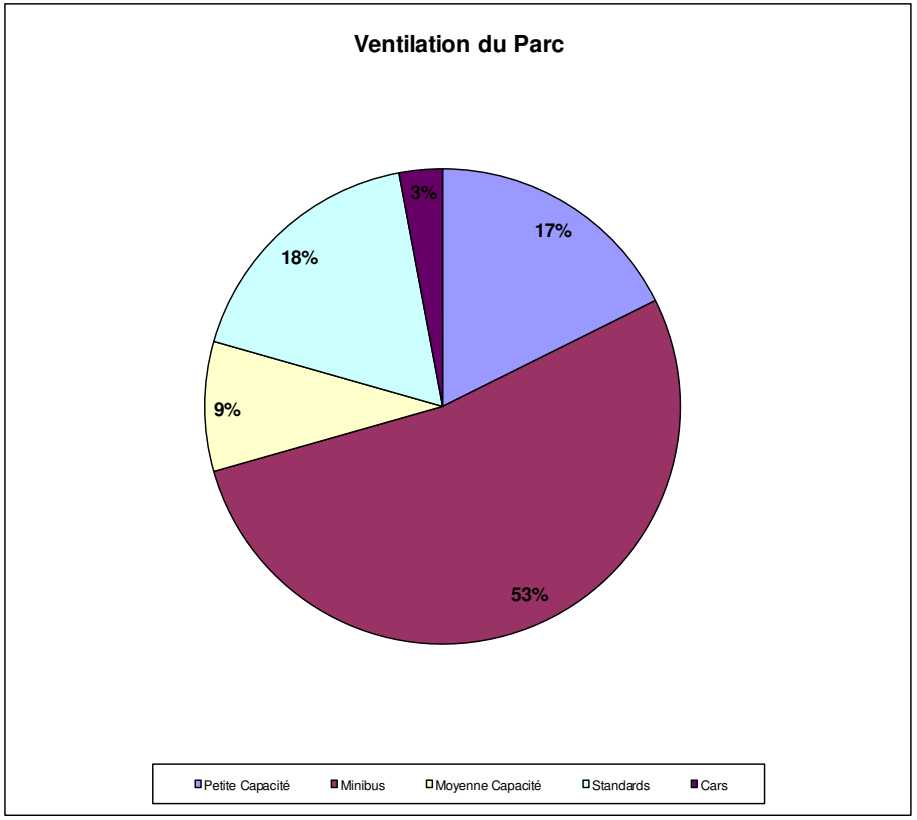
La récurrence des accidents de circulation est stable par rapport à l'an dernier.
Les causes principales demeurent le stationnement sauvage. Mais les accidents non responsables liés à des refus de priorité aux transports en commun se multiplient depuis quelques mois.

Accidents recensés sur le Réseau

	2013	2014	*Dont responsable*	*Dont non resp.*
Circulation	19	4	4	0
Refus de priorité	-	9	0	9
Stationnement	0	5	5	0
Chute Voyageurs	0	1	1	0
Total	**19**	**19**	**10**	**9**

Activité de la société

Parc de véhicules



1 véhicule intègre le parc en décembre 2014 : 1 Irisbus Urbanway (bus standard de 110 places).

Au 28 février 2015, le parc était composé de :

- 34 véhicules gérés par le délégataire à l'année pour assurer le fonctionnement des 15 lignes (1 à 5 & 7, A à I), du TAD et du renfort scolaire de la ligne 1.
- 1 véhicule sous-traité assurant la ligne 6 en été

La moyenne d'âge du parc est de 7,63 ans (7,07 en 2013).

En plus de l'Agora, nous mettons 2 minibus à disposition du réseau pour pallier aux défaillances des véhicules électriques.
5 minibus thermiques sont réservés en location à la fin de l'exercice pour remplacer les Oréos 22 retirés du service.

Disponibilité du Parc

			2012		2013		2013
		315		314		313	
		jours	taux	jours	taux	jours	taux
8301	Trafic	57	82%	48	85%	60	81%
8302	Trafic	32	90%	88	72%	24	92%
8303	Trafic	25	92%	35	89%	6	98%
8304	Trafic	60	81%	37	88%	32	90%
8305	Combi	5	98%	4	99%	41	87%
8306	Combi	3	99%	47	85%	19	94%
DISPONIBILITE		30	90%	43	86%	30	90%
9410	Microbus	112	64%	94	70%	87	72%
9411	Microbus	109	65%	118	62%	73	77%
9412	Microbus	92	71%	68	78%	57	82%
9413	Microbus	285	10%	143	54%	61	81%
9414	Microbus	76	76%	76	76%	56	82%
9415	Microbus	99	69%	144	54%	51	84%
9416	Microbus	124	61%	62	80%	47	85%
DISPONIBILITE		128	59%	101	68%	62	80%
9500	Standard	48	85%	70	78%	32	90%
9501	Standard	55	83%	38	88%	39	88%
9502	Standard	6	98%	16	95%	33	89%
9503	Standard			63	80%	32	90%
9511	Standard	27	91%	42	87%	19	94%
9520	Midibus	146	54%	63	80%	16	95%
9521	Midibus	25	92%	89	72%	50	84%
9522	Midibus	18	94%	23	93%	7	98%
DISPONIBILITE		46	85%	51	84%	29	91%
3320	Oréos 22	315	0%				
3321	Oréos 22	94	70%	186	41%	236	25%
3322	Oréos 22	118	63%	48	85%	92	71%
3323	Oréos 22	15	95%	30	90%	104	67%
3324	Oréos 22	24	92%	35	89%	105	66%
3325	Oréos 22	12	96%	111	65%	171	45%
3326	Oréos 22	125	60%	141	55%	218	30%
3327	Oréos 23	39	88%	59	81%	129	59%
DISPONIBILITE		93	71%	87	72%	151	52%
3400	Zeus	9	97%	57	82%	53	83%
3401	Zeus	101	68%	224	29%	313	0%
3402	Zeus	81	74%	276	12%	82	74%
3403	Zeus	48	85%	98	69%	270	14%
DISPONIBILITE		60	81%	164	48%	180	43%

Le taux de disponibilité moyen du parc sur le réseau baïa s'est établi à 87% en 2014 et à 44% sur le réseau ého !.

La disponibilité des Minibus est en progression (90% au lieu des 86% de l'an dernier). Une utilisation accrue des Combi récents au profit des Trafic affichant plus de 500 000 km au compteur permet d'éviter d'accélérer le vieillissement prématuré du parc de minibus.

La disponibilité des Gruau est aussi en nette progression. Deux raisons à cela : le contrat de Full Maintenance est coûteux mais efficace et surtout l'acquisition par la COBAS de nouveaux véhicules standards permet de préserver le parc de Microbus. Ceux-ci sont en outre plus affectés sur les lignes ého ! Arcachon en remplacement des Oréos 22, sur des circuits courts, plus adaptés à ce type de bus.

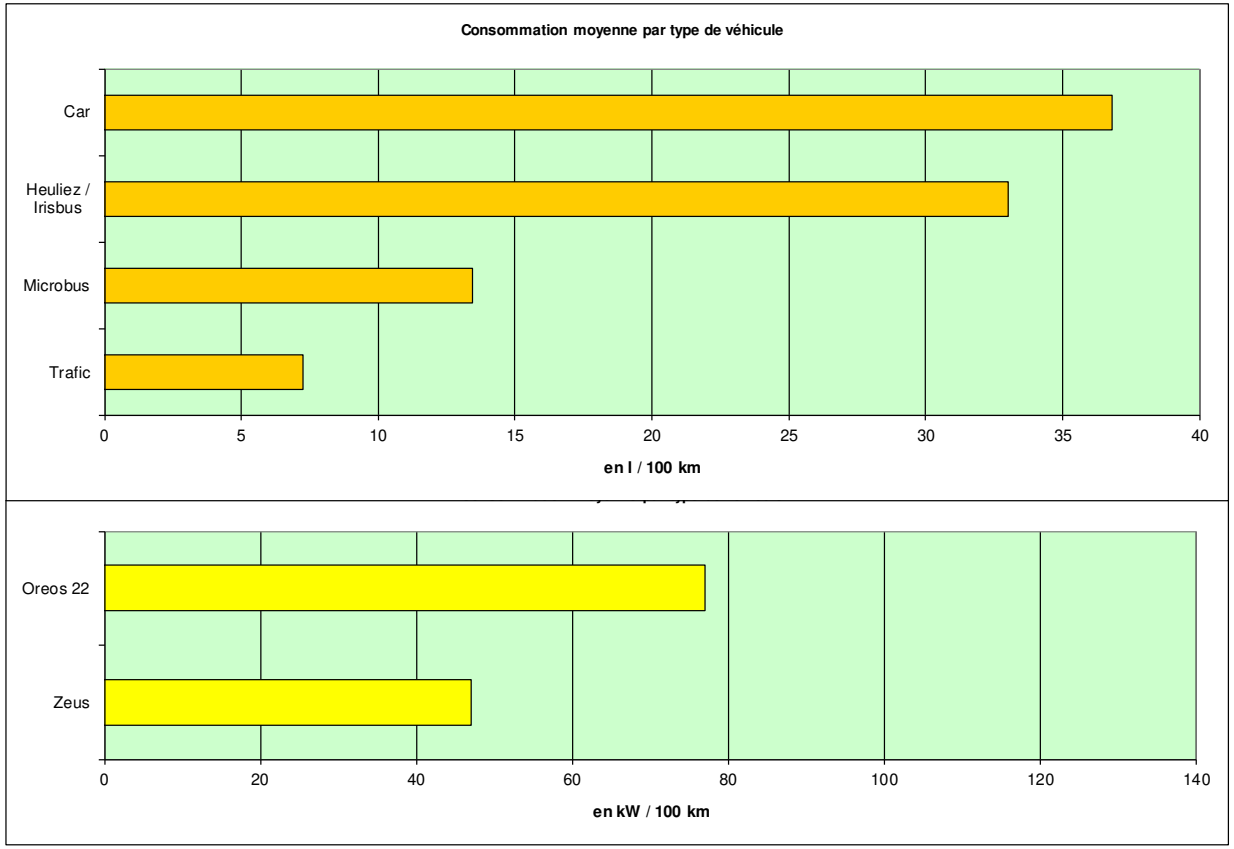
Pra rapport à une année 2013 où il avait fallu réaliser de lourds travaux de maintenance sur les plus anciens bus standards, leur disponibilité en 2014 a logiquement progressé.
Le véhicule Urbanway 9600 n'est pas encore indiqué dans le tableau, étant arrivé sur le parc fin décembre 2014 et ayant subi de nombreux dysfonctionnements lors de ses premières semaines sur le parc.

La disponibilité du parc de véhicules électriques, déjà faible, contiunue de diminuer à mesure que les batteries des Zeus cessent de fonctionner au terme de leur vie de 4 ans et que les 'Oréos 22 arcachonnais terminent eux aussi leur carrière entamée il y a 11 ans.
Pour garantir le service, le délégataire a commandé 6 véhicules en location pour une mise en service dès le printemps 2014.

Activité de la société

Le Grenelle de l'Environnement et la Commission Européenne ont fixé des objectifs ambitieux de réduction des émissions de CO2 pour les décennies à venir. Depuis le 1er octobre 2013, figure l'obligation d'information des voyageurs sur les émissions de CO2 de chaque prestation. Les indications portent sur les émissions lors du fonctionnement mais aussi sur la phase amont de la production des sources d'énergie. Cette approche garantit un traitement équitable entre les transports utilisant des carburants et les transports utilisant l'énergie électrique.

Pour rappel, ci-dessus à droite, les consommations par type de véhicule.



Compte-rendu financier

Le compte rendu financier est établi sur la période du 01 mars 2014 au 28 février 2015 et est issu de la comptabilité de Transdev Urbain Bassin Arcachon.

Les produits sont décomposés en

- Recettes commerciales
- Recettes publicitaires
- Recettes occasionnelles
- La contribution financière de la COBAS pour l'exploitation du Réseau hors TAD
- La contribution proportionnelle à l'exploitation du TAD

Les charges sont décomposées en

- Charges d'exploitation
- Charges calculées
- Charges de structure

Le résultat financier correspond à la différence entre les produits et les charges

Finances & Ratios

	2013/2014	2014/2015
PRODUITS		
Recettes commerciales	349 566,42	364 061,70
Recettes Publicitaires	-	-
Recettes Occasionnelles	1 548,93	8 143,44
Total Recettes Exploitation hors Contribution financière de l'AO	351 115,35	372 205,14
Contribution Financière de L'Autorité Organisatrice		
Liée à l'exploitation du Réseau hors Dépôt	2 657 279,22	2 914 019,97
Contribution proportionnelle à l'exploitation du TAD	264 968,62	303 293,17
TOTAL PRODUITS	**3 273 363,19**	**3 589 518,28**
CHARGES		
1) Charges d'exploitation		
Charges de personnel		
Personnel de conduite	1 693 762,39	1 897 649,65
Autres charges de Personnel d'exploitation	174 656,50	200 579,81
S/S Total	**1 868 418,89**	**2 098 229,46**
Autres Charges d'exploitation		
Consommations	306 639,44	314 154,42
Entretien des véhicules	467 060,21	569 702,16
Autres Charges de véhicules (assurances, impôts et taxes)	32 316,31	52 709,24
Autres Charges Directes (organic, commissions)	9 039,09	8 652,25
Sous-traitance	129 017,40	137 596,90
Marketing-Information	81 693,81	77 833,17
Billetterie	14 187,33	13 279,54
Véhicule de Service	3 643,48	3 025,63
Loyers immobiliers	7 472,42	8 132,83
Loyers mobiliers	19 466,48	21 894,45
S/S Total	**1 070 535,97**	**1 206 980,59**
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	**2 938 954,86**	**3 305 210,05**
2) Charges calculées		
Amortissement du Véhicule mis à dispo par le transporteur	111,00	1 652,55
Amortissements des autres Biens	9 372,59	1 138,83
TOTAL CHARGES CALCULEES	**9 483,59**	**2 791,38**
3) Charges de structure		
Personnel Direction	54 128,00	59 929,00
Personnel Administration-Comptabilité	18 952,60	17 873,00
Personnel Marketing	7 160,29	7 912,12
Frais de Structure (Batiments, PTT, Maintenance, Honoraires)	89 003,11	85 166,88
Autres Frais de structure	99 200,94	149 851,63
TOTAL CHARGES DE STRUCTURE	**268 444,94**	**320 732,63**
TOTAL CHARGES	**3 216 883,39**	**3 628 734,06**
Résultat	**56 479,80**	**- 39 215,78**
Marge en %	**1,73**	**- 1,09**

COBAS
Communauté d'Agglomération
Bassin d'Arcachon Sud

transdev
INVENTONS VOTRE MOBILITÉ

Finances & Ratios

Produits

Le total des recettes d'exploitation s'élève pour la huitième année d'activité à 372 205,14€ HT dont 364 061,70 HT de recettes directes issues des ventes de titres de transport.
L'objectif contractuel de recettes commerciales est atteint.

Les autres recettes occasionnelles sont plus faibles que l'année précédente du fait des besoins distincts selon les évènements organisés sur le territoire. Il n'y a pas eu sur l'exercice de contrat publicitaire générant de recette. La disponibilité de l'espace publicitaire, notamment à l'arrière des véhicules, est utilisée en partie par les besoins de la collectivité et en partie pour des campagnes commerciales propres au réseau de transport.

La contribution financière forfaitaire de la COBAS hors transport à la demande :

La contribution contractuelle s'élève à 2 969 963€ HT pour la huitème année du contrat. Contrairement aux années précédentez du contrat, il n'y a plus de part de financement du nouveau dépôt.

La contribution proportionnelle à l'exploitation du TAD s'élève à 303 293 € HT pour la huitième année de contrat, l'activité restant stable.

Charges

La maîtrise des charges reste, comme les années précédentes, un enjeu majeur de cette nouvelle année du contrat.

Charges d'exploitation

Les charges d'exploitation directement liées à l'activité sont composées des charges de personnel et d'autres charges d'exploitation. Elles représentent près de 91% du total des charges.

Les charges de personnel directes représentent 57% du total des charges et 63% des charges d'exploitation.
Elles se composent des rémunérations versées au personnel de conduite, au responsable d'exploitation et aux chargées de clientèle auxquelles il convient d'ajouter les remplacements pour congé, formation, absences diverses. Concernant le personnel de conduite, il est à noter que nous supportons toujours une partie du surcoût entraîné par la reprise du personnel des navettes d'Arcachon depuis 2009 non pris en charge dans sa totalité par la collectivité. Par ailleurs, il est à noter également que les coûts de structure au niveau de l'exploitation n'ont pas augmenté depuis le début du contrat malgré le changement de périmètre de l'activité (notamment avec le développement des navettes ého à partir de 2009-2010).

Autres charges d'exploitation

Le poste consommations, qui représente environ 8,65% des coûts, est en baisse sensible par rapport à l'année précédente du fait notamment de la baisse du prix du carburant.
Le poste entretien augmente de 21% par rapport à l'exercice 2013. Deux catégories de véhicule représentent 75% des coûts totaux de maintenance (les 7 véhicules de type Gruau thermique représentent 40% des coûts pour 20% des kilomètres produits et les 10 véhicules électriques représentent 35% des coûts pour 20% des kilomètres produits).

Les frais de marketing et billetterie représentent près de 2% des charges : ils regroupent l'ensemble des coûts liés aux titres de transport, aux actions de promotion du réseau (Aventures de baïa, Semaine de la Mobilité, …) aux impressions des fiches horaires et de tous les supports d'information (plan de réseau, thermomètre de lignes, affichage poteaux d'arrêts…) et l'ensemble de la communication.

Charges Calculées

Ce poste comprend principalement les amortissements des biens autres que le dépôt c'est-à-dire les biens tels que le matériel billettique, le logiciel de réservation pour le transport à la demande, le logiciel de billettique, le site internet, le matériel informatique … L'ensemble des biens est décrit dans l'inventaire des biens fourni par le délégataire en annexe du cahier des charges.

Charges de structure

Les charges de structure représentent environ 8,83% des charges totales. Les coûts de personnel indirect sont composés des facturations du personnel mis à disposition de l'établissement (directeur de réseau 50%, responsable Marketing 10%, comptable 25%)

Les frais de structure regroupent l'ensemble des postes de maintenance et redevance des logiciels, de maintenance du matériel, les consommations (eau, électricité, téléphone, affranchissement, fournitures..), le nettoyage et entretien des locaux, l'assurance des locaux …
Les autres frais pèsent à peine 4,13% du total des charges et comprennent les frais d'assistance technique, les honoraires.

Finances & Ratios

Résultat Financier

Le résultat financier s'établit pour cette année de contrat à - 39 216,78 euros HT soit - 1,09 % du CA.

Le résultat est en baisse par rapport à l'année précédente malgré le dépassement du niveau d'engagement contractuel de recettes.

Par ailleurs, il est à noter que la formule d'indexation des charges applicable au contrat ne reflète pas les fluctuations des coûts réels propres à notre activité.

Principaux ratios financiers

Coût moyen par voyage : 4,82 € HT
Coût moyen/habitant : 49,63 € HT
Coût moyen/km commercial : 2,97 € HT

Inventaire des biens mis à disposition par le transporteur

<u>INVENTAIRE A</u> : Biens mis à disposition du transporteur par l'autorité organisatrice (installations & équipements)

Les véhicules :
4 MINIBUS 9 places Trafic RENAULT
2 MINIBUS 9 places Combi PEUGEOT
3 GX 327 HEULIEZ THERMIQUE
1 GX 327 HEULIEZ HYBRIDE
3 GX 127 HEULIEZ THERMIQUE
1 URBANWAY IRISBUS THERMIQUE
7 OREOS 22 ELECTRIQUES TYPE GEPEBUS
4 ZEUS BREDA MENARINIBUS
7 MICROBUS GRUAU THERMIQUE

Matériel billettique :
5 valideurs de quai de gare fixes
21 valideurs de bus embarqués

Poteaux d'arrêt de bus :
Tous les poteaux d'arrêt du réseau

Système d'information voyageurs :
1 logiciel de paramétrage (EasyGo TA)
Matériel embarqué (haut parleur, antenne, boitier, bandeau lumineux, pupitre) sur 7 gruau, 3 GX327 Heuliez, 2 GX 127 Heuliez

Espaces de stationnement et de chargement pour les véhicules électriques :
Mise à disposition de box situé Impasse des Lapins Blancs à La Teste de Buch pour le stationnement et le chargement des véhicules affectés à la commune d'Arcachon
Mise à disposition d'un espace de stationnement et de chargement situé sur le Centre technique de la commune Gujan Mestras
Mise à disposition d'un espace de stationnement et de chargement situé sur le Centre technique de la commune du Teich

A vérifier

<u>INVENTAIRE B</u> : Biens mis à disposition avec faculté de reprise en fin de contrat

Dépôt :
Dépôt situé 49-50 impasse des Deux Crastes à La Teste de Buch (comprenant 20 places de stationnement VL, 6 places stationnement minibus, 7 places stationnement microbus, 7 places bus standards, 1 station de lavage, 1 poste de carburant, espace bureaux, espace atelier)
1 jeu de 4 colonnes élévatrices dans l'atelier

Mobilier et mobilier de bureau :
5 postes de travail (bureau, chaises, armoire)
1 salle de réunion (tables et chaises)
1 mobilier pour accueil (comptoir agence)
1 mobilier pour salle de repos
1 mobilier pour salle archives
Ensemble de vestiaires conducteurs
2 coffres fort

Matériel informatique :
4 poste[illegible]ique
1 post[illegible]our
2 star[illegible]non

Maté[illegible]s bi[illegible]
1 sy[illegible] bille[illegible]
1 T[illegible]de t[illegible]étiq[illegible]
1 P[illegible] tra[illegible]lonnées
1 [illegible]métrage BRIO
1 [illegible]ransfert CONDOR
2 valideurs magnétiques ISO HICO

Logiciel pour gestion TAD :
-1 logiciel de gestion des transports à la demande (type TITUS)

<u>INVENTAIRE C :</u> Biens mis à disposition restant au transporteur en fin de contrat
Les biens matériels et immatériels, propriétés d'une société du groupe transdev ou d'un tiers et mis à disposition du réseau :
Logiciels d'exploitation (fds, gbm…)
Logiciel de gestion du site internet
Logiciel de guidage de site internet
12 cartes SIM pour le système d'information voyageur
1 autocar de type scolaire Karosa Renault
1 autobus de réserve de type Agora Renault
1 chariot élévateur
Vestiaires atelier
Rayonnage magasin
C[illegible]
[illegible]ré[illegible]ce
[illegible]ré[illegible]na
[illegible]se[illegible]lt
[illegible]ux[illegible]te
[illegible]ck[illegible]te
[illegible]cs[illegible]erie
[illegible]rg[illegible] batterie*
[illegible]valets de dépose des batteries*
1 gerbeur électrique*
**Ces biens reviennent au prestataire qui fournit le matériel en location*
Tous les contrats de location de fournitures diverses (imprimantes-fax-copieurs), entretien bâtiments (toiture, climatisation-VMC, incendie, portail automatique, espaces verts, ménage, alarmes, portes sectionnelles, contrôle électrique, débourbeur et séparateur à hydrocarbures machine à laver et cuve à carburant), contrats abonnements et consommation énergétique (électricité, eau…) sur l'ensemble des sites mis à disposition.

Avérifier

Finances & Ratios

Ratios globaux

Population 2015 *(recensement 2012)*	64 821	habitants
Km commerciaux	1 113 300	km
dont réseau régulier baïa	611 649	km
dont TAD	143 619	km
dont ého !	358 032	km
Heures commerciales du réseau		h
Voyages	667 157	
dont réseau régulier baïa	395 470	
dont réseau régulier ého !	244 815	
dont TAD	26 872	
Recettes (en € HT)	372 205	€
dont recettes commerciales HT	364 062	€
Nombre de titres vendus	227 033	
Charges d'Exploitation (en € HT)	3 305 210	€
Km / Habitant	17,17	
Voyages / Habitant	10,29	
dont réseau régulier baïa	6,10	
dont TAD	0,41	
Voyages / km (V/K)	0,60	
dont réseau régulier	0,41	
dont TAD	0,19	
Recettes / Voyage (R/V)	0,88	
Recettes / Km (R/K)	0,49	
Vitesse commerciale hors TAD	26,08	km/h
Vitesse d'Exploitation	26,49	km/h
Mobilité (voyage / titre)	2,94	
Recettes / Dépenses (R/D)	11,26%	

Vers 2015

Année de transition entre le réseau remodelé en 2013 et le futur réseau de 2016, 2015 sera une année bien chargée. Outre assurer le fonctionnement quotidien du réseau, il conviendra de préparer les changements majeurs du nouveau réseau. Nouvelles lignes, nouveaux itinéraires, nouveaux horaires et nouveaux services. Mais aussi nouvelle gamme tarifaire et changements d'habitude avec le passage au payant des lignes ého !, la mise en place de nouveaux tarifs intégrés pour tous les scolaires de la COBAS, le développement de titres Touristes.
Cela passe aussi par l'intégration de nouveaux véhicules, la formation du personnel de l'entreprise aux nouveautés et l'accueil de nouveaux conducteurs pour assurer le service.
Enfin, l'information en amont de la population démarrera dès l'automne, présentant les avantages du nouveau réseau, la nouvelle charte graphique qui devra être définie avant la fin octobre et la mise à jour de tous les supports. Des fiches horaires aux titres de transport, tout devra être mis aux couleurs et au logo du nouveau réseau.

Dans l'intervalle, le réseau de transport continuera d'être présent sur les grands événements de l'agglomération, avec des navettes, des stands information ou opérations de communication : Salon Nautique d'Arcachon, Balade des 7 Ports, le Cross du Sud-Ouest, etc.
Pour ce qui n'est plus une expérimentation, la ligne 1 circulera tous les jours du Pont de l'Ascension, entre le 14 mai et le 17 mai 2015.
L'expérimentation cette année portera sur la mise en place d'un aller-retour de la ligne 1 les soirs du grand feu d'artifice d'Arcachon, les 14 juillet et 15 août. Cette initiative permettrait ainsi aux résidents des campings et secteurs touristiques de rejoindre le feu d'artifice (un départ supplémentaire à 22h) et de rentrer en toute quiétude après le feu (un retour à 23h45). Les résidents sur La Teste, Gujan-Mestras ou Le Teich conserveront le Ter Aquitaine.
En cas de succès, on pourrait imaginer renouveler l'offre les années suivantes, voire même l'étendre à d'autres week-ends spécifiques.