

2024

Rapport annuel



baia



SOMMAIRE

Introduction	4
Faits marquants de 2024.....	5
CHAPITRE 1 Usage et offre	7
Offre kilométrique	8
Fréquentation.....	10
Recettes	16
Tarifs	18
Sous-traitance.....	18
Bilan des mouvements sociaux	18
Bilan des réclamations	19
Bilan de la politique QSE	20
Pistes d'amélioration de la fréquentation	20
Bilan des actions communication et marketing	20
Consommation de carburant	31
Bilan des accidents et des incidents	31
Bilan des fraudes et des infractions	34
État du patrimoine immobilier	34
Le bilan environnemental.....	37
État de suivi du programme d'investissement.....	39
L'assistance groupe	39
Inventaire des biens A, B et C	39
Bilan des pénalités	41
Mise à jour des données du personnel.....	42
Bilan et analyse de la qualité	47
CHAPITRE 2 Comptes rendus financiers & comptables.....	51
Rapports du commissaire au compte	52
Procès-verbaux des AG.....	52
Les flux intra-groupes.....	52
Liste des contentieux et provisions	52
PARTIE 1 Compte rendu comptable	53
Compte annuel de résultat d'exploitation	54
Comptes sociaux et liasse fiscale	54

Présentation des éléments de calcul économique.....	54
□ État du patrimoine immobilier	54
Inventaire des biens	54
État des immobilisations Transdev	54
État des dépenses de renouvellement	54
Éléments de la contribution financière	54
Détail du calcul de la CFF	55
Détail du calcul des recettes	55
Détail des acomptes versés.....	55
PARTIE 2 Compte rendu financier	56
Composition et Évolution du CARE	57
Ratios financiers.....	58

INTRODUCTION

2024 est la troisième année du nouveau contrat de délégation de service public signé entre Transdev et la COBAS pour une durée de 7 ans : 2022-2028.

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 2024 comparés à ceux de 2023.

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



FAITS MARQUANTS DE 2024

JANVIER	- Tenue d'un stand d'information au centre commercial Les Océanides pour présenter les nouveaux horaires - Presse dans le guide touristique de Gujan-Mestras et encart dans le calendrier des Pompiers de La Teste-de-Buch
FEVRIER	Campagne annuelle pour la promotion du réseau
MARS	- Action commerciale à destination des usagers autour de Pâques (jeu concours) - Campagne de communication pour lutter contre la fraude - Presse dans le Sud-Ouest
AVRIL	- Tenue d'un stand d'information sur le marché de Gujan-Mestras pour présenter les nouveaux horaires mi-saison - Les aventures Baïa : interventions dans les classes de CM2 - Campagne de communication sur la fin de l'open paiement - Presse dans le Sud-Ouest, le guide touristique du SIBA et le magazine Que Faire Bassin d'Arcachon
MAI	- Fin de l'open-paiement à bord - Les aventures Baïa : interventions dans les classes de CM2 (suite) - Tenue d'un stand lors de la fête du vélo au Teich - Presse dans le Sud-Ouest et le guide touristique du Teich - Campagne de recrutement sur Facebook pour la saison estivale - Recrutement : remplacement du responsable d'exploitation et d'un agent d'exploitation
JUIN	- Les aventures Baïa : événement au dépôt pour les élèves de CM2 - Diffusion des fiches horaires et du plan de réseau de l'été - Presse dans le Sud-Ouest
JUILLET	- Diffusion de l'Information Voyageur - Mise à jour de l'Information Voyageur à bord et aux arrêts (nouvelle grille tarifaire) - Campagnes de communication sur la tarification été et les nouveautés du réseau (offre modifiée sur les lignes D1, D2 et 100 express). - Bus info – Stand à la gare d'Arcachon - Presse dans le Sud-Ouest et le magazine Que Faire Bassin d'Arcachon
AOÛT	- Bus info – Stand à la gare d'Arcachon - Presse dans le Sud-Ouest
SEPTEMBRE	- Participation au forum des associations de la Teste-de-Buch - Diffusion de l'information voyageur - Presse dans le Sud-Ouest
OCTOBRE	- Salon des Nouveaux Arrivants de La Teste de Buch - Diffusion de l'information voyageur - Presse dans le Sud-Ouest et dans le magazine Que Faire Bassin d'Arcachon
NOVEMBRE	- Cérémonie des Nouveaux Arrivants d'Arcachon - Participation à la 50^{ème} édition du Cross de Gujan-Mestras

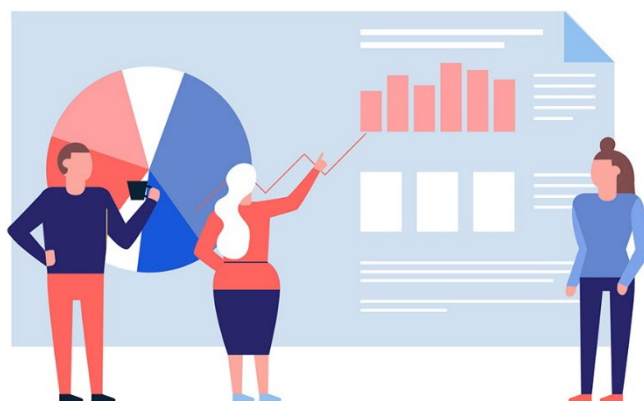
• Baia solidaire : partenariat avec les Restos du Cœur

DECEMBRE

- Cartes de vœux et calendriers 2025
- Diffusion de l'information voyageur à venir
- Presse dans le Sud-Ouest

CHAPITRE 1

Usage et offre



KILOMETRES REALISES PAR LIGNE EN 2024

	Réel 2024	DSP 2024	Réel - DSP	Réel 2023	Réel 2024/23
Kilomètres en propre	1 941 696	1 857 632	84 064	1 931 739	9 957
Ligne 1	248 992	248 624	368	247 238	1 754
Ligne 2	255 671	251 981	3 690	254 254	1 417
Ligne 3	135 665	126 640	9 025	136 132	-467
Ligne 4	181 888	169 789	12 099	181 243	645
Ligne 5	251 095	238 517	12 578	249 464	1 631
Ligne 6	184 092	180 647	3 445	182 982	1 110
Ligne 7	227 577	209 939	17 638	225 966	1 611
Ligne 8	119 295	118 508	787	118 440	856
Ligne 9	104 522	103 842	680	103 828	694
Ligne 10	161 357	160 735	622	160 517	840
Ligne Express 101	37 917	41 973	-4 056	37 921	-4
Ligne D1	15 616	2 919	12 697	15 832	-216
Ligne D2	18 008	3 518	14 490	17 923	86
Nuit	13 260	23 140	-9 880	15 250	-1 990
Kms à vide	288 687	286 345	2 342	286 541	2 145
Kilomètres sous traités	423 501	253 466	170 036	415 688	7 813
Ligne Express 100	114 992	85 203	29 789	86 667	28 325
Ligne Express 102	0	32 527	-32 527	28 879	-28 879
TAD	56 605	22 632	33 974	60 833	-4 228
TPMR (inclus Nuit)	86 264	27 656	58 608	78 725	7 539
Kms à vide	165 640	85 448	80 192	160 583	5 057
Kilomètres scolaires	348 985	354 970	- 5 985	361 695	- 12 711
Kms commerciaux	191 946	183 756	8 190	191 615	330
Kms à vide	157 039	171 214	-14 175	170 080	-13 041
Total	2 714 182	2 466 068	248 114	2 709 123	5 059

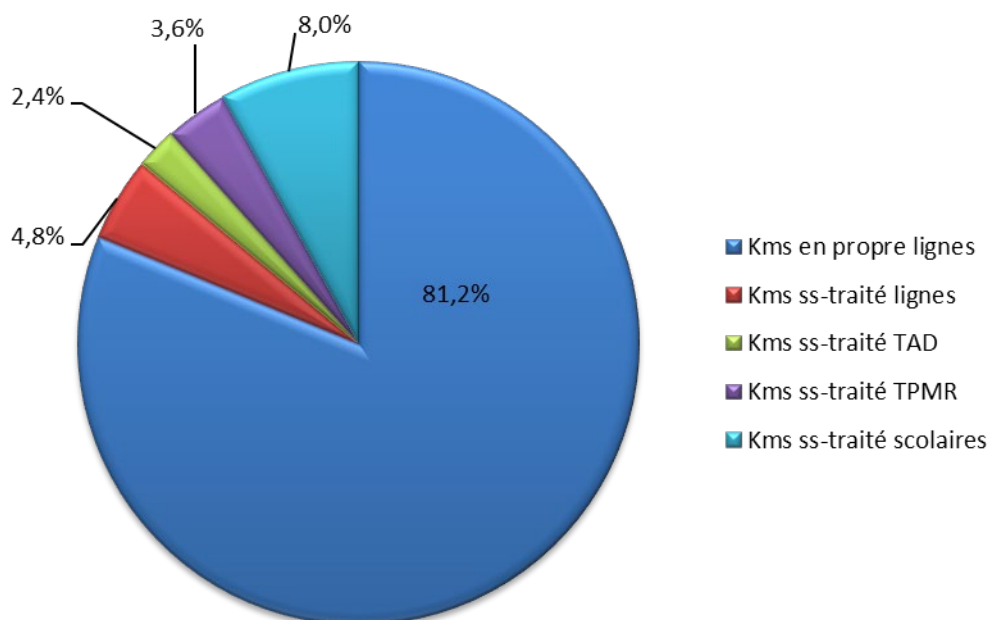
En 2024, les kilomètres parcourus se sont élevés à plus de 2,7 millions. Ils sont supérieurs aux kms prévus à la DSP.

A noter que les kms en moins à la suite de la suppression de la ligne 102 l'été se retrouvent sur la ligne 100 qui vient s'y substituer.

Répartition du kilométrage par type de service

Les lignes régulières et estivales ont généré, en 2024, 86 % des kilomètres. L'offre scolaire représente quant à elle 8 % des kilomètres commerciaux sur une année pleine.

REPARTITION DU KILOMETRAGE PAR TYPE DE LIGNES EN 2024



Les kilomètres haut-le-pied

Nous noterons également que la part des kms à vide dans le kilométrage est de 15 % en 2024 pour le réseau Baïa (hors TAD et PMR). Ce niveau reste faible compte tenu de la multiplicité des lignes et de la mixité du parc de véhicules.

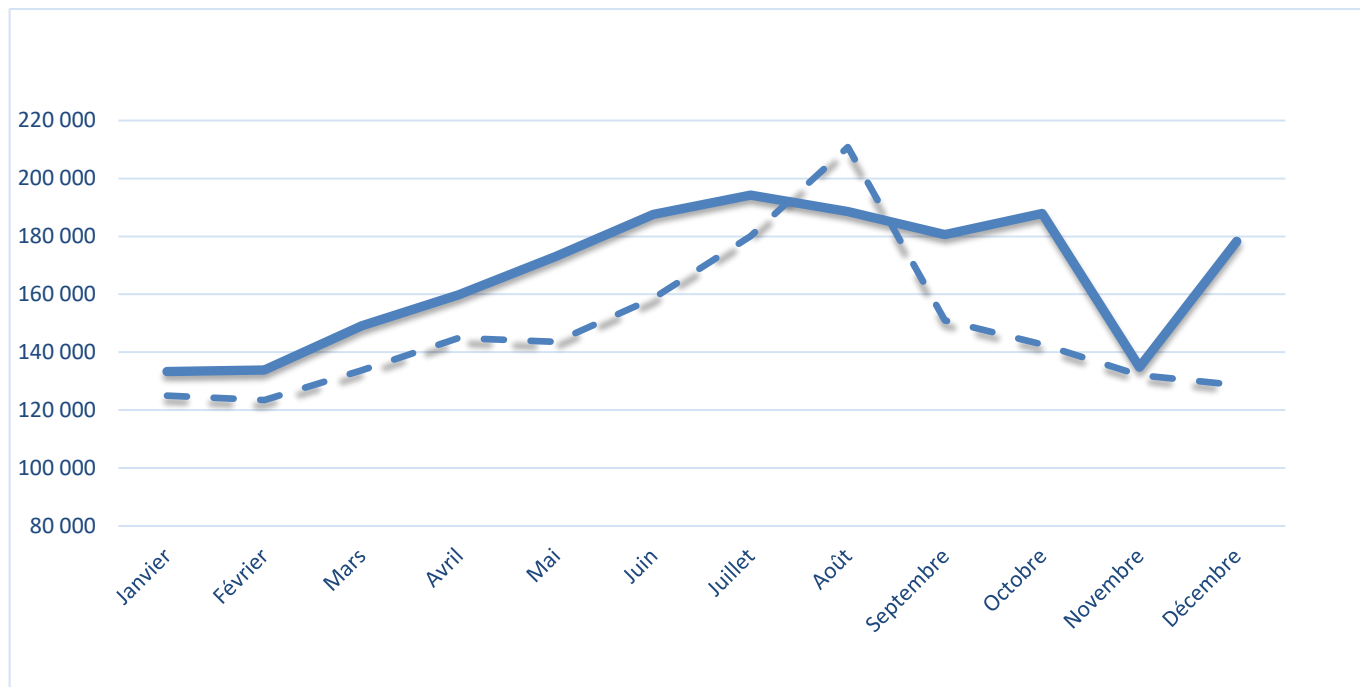
Les événements extérieurs entraînant des conséquences sur le kilométrage mais non quantifiables

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

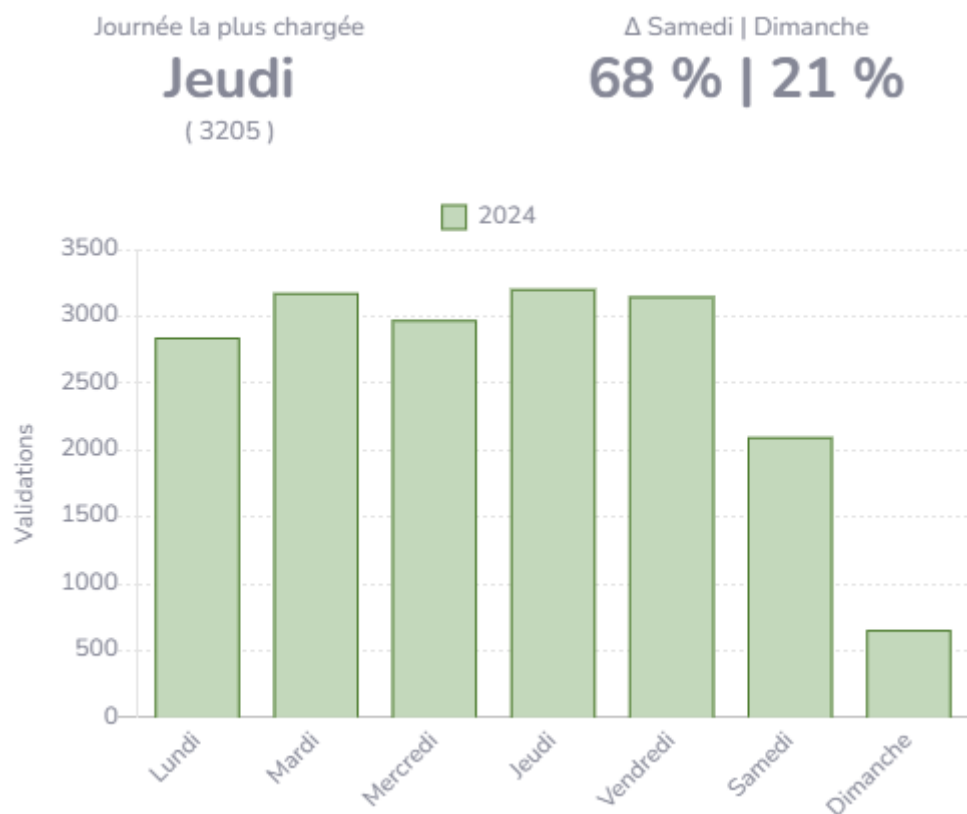
Fréquentation

La fréquentation totale du réseau Baïa s'élève à 2 001 572 voyages soit une hausse de 13% par rapport à 2023.

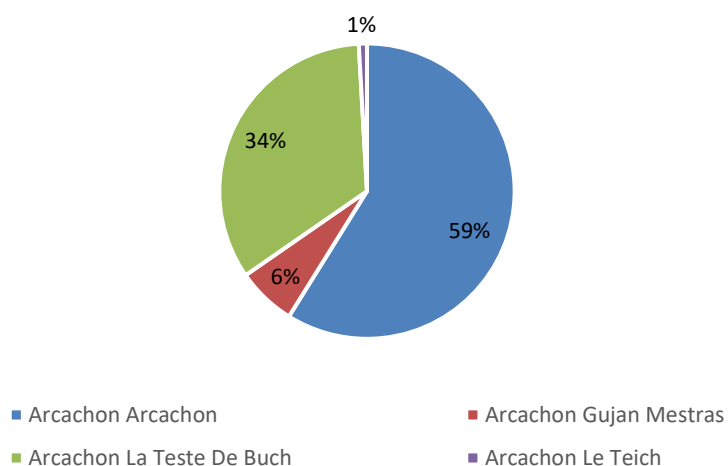
L'EVOLUTION DE LA FREQUENTATION MENSUELLE DU RESEAU BAÏA (2024 VS 2023)



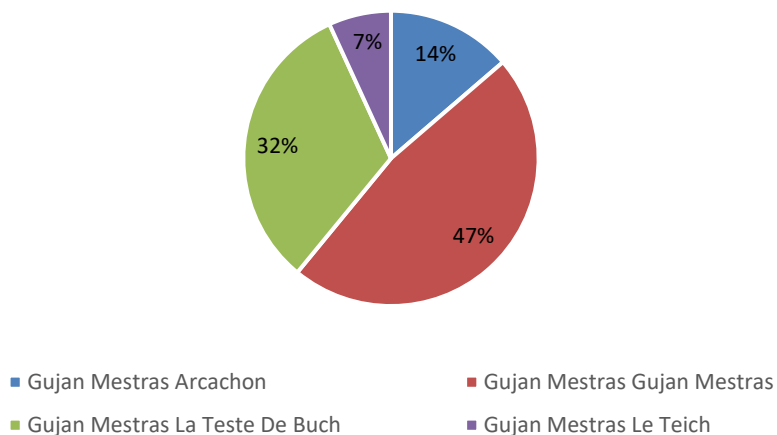
L'analyse des données billettique de l'année 2024 nous montre :



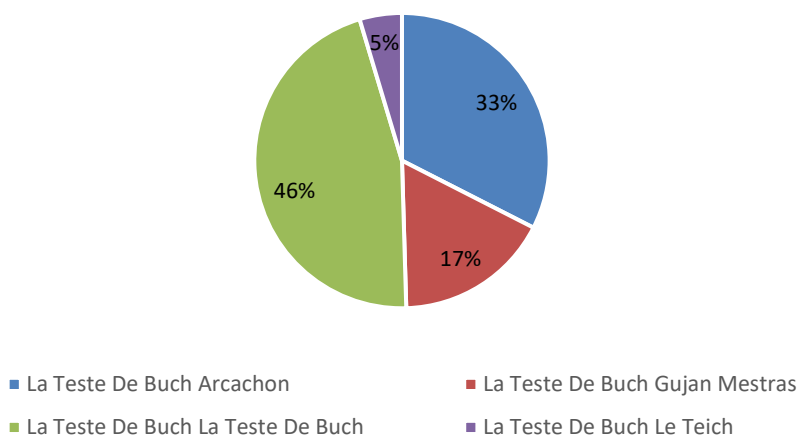
Départs d'Arcachon



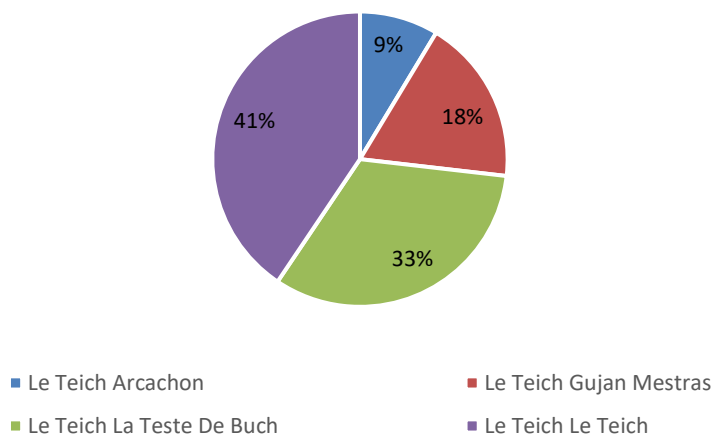
Départs de Gujan Mestras



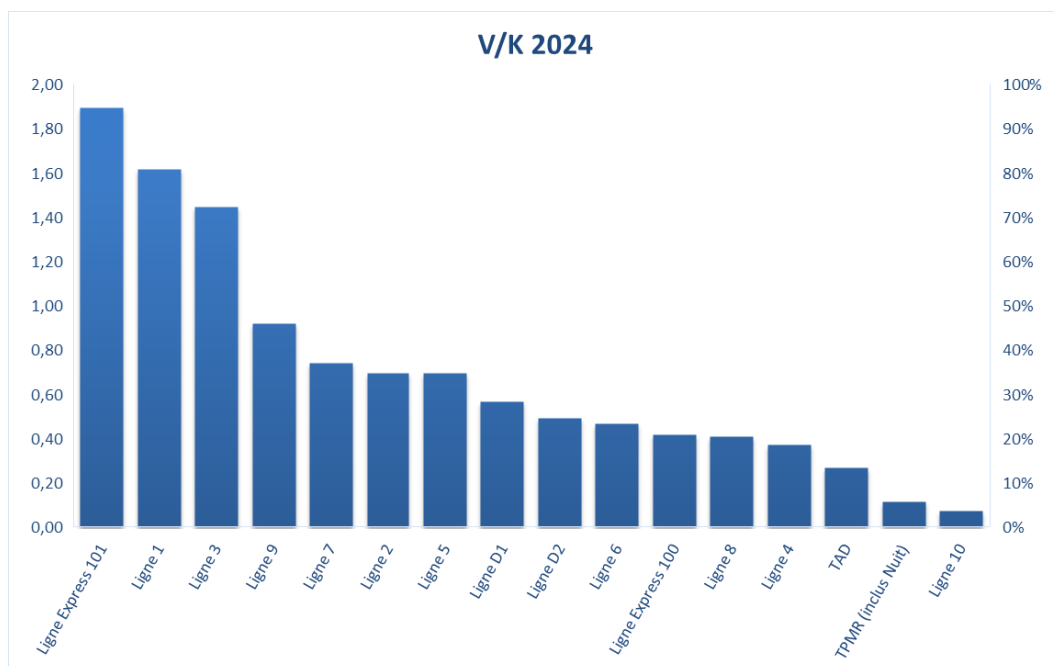
Départs de La Teste de Buch



Départs de Le Teich



Le V/K total de 0.70 est supérieur à 2023 (0.63).



Le ratio V/K... quelques explications

Le ratio V/K mesure le nombre de voyages effectués pour un kilomètre parcouru.

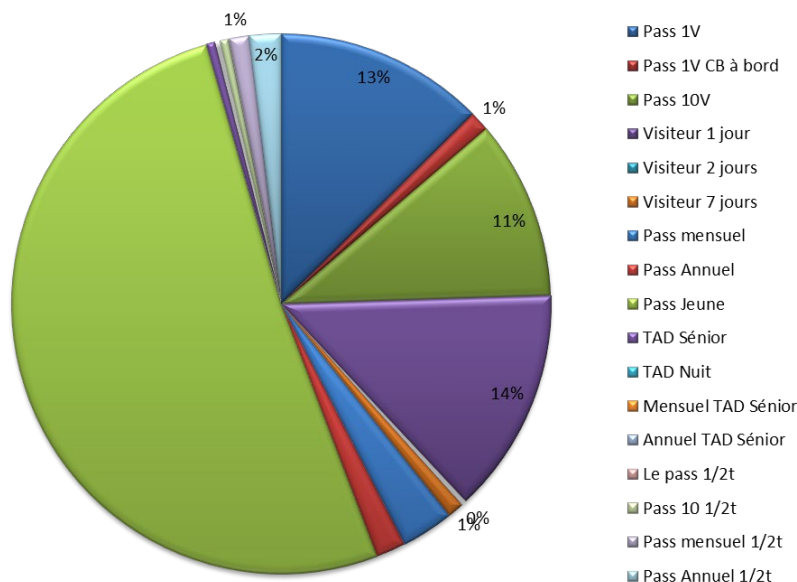
Il permet de montrer la performance de chaque ligne du réseau, que ce soit en termes de kilomètres ou de voyages.
Plus il est élevé, meilleure est cette performance.

Les lignes les plus productives par km commercial sont les **lignes à fort potentiel touristique** (101 express et 3), qui desservent la Dune du Pilat notamment. La **ligne 1** reste une ligne forte du réseau pour la desserte locale toute l'année.

La fréquentation par titre de transport

En 2024, le profil des utilisateurs Baïa reste similaire à la tendance observée ces dernières années :

- **Les Pass Jeunes pour les moins de 26 ans**, avec 1 067 040 voyages, représentent 51 % de la fréquentation totale du réseau. Leur part est légèrement inférieure à celle observée en 2023 (58 %).
- **Les voyageurs occasionnels**, qui utilisent des Pass 1 voyage et Pass 1 jour, génèrent 542 990 voyages, soit 26 % de la fréquentation totale en 2024.



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 2024, les voyageurs occasionnels (Pass 1 voyage, Pass Visiteur, TAD) ou réguliers (Pass 10 voyages) génèrent 41 % de la fréquentation totale du réseau, contre 34 % en 2023.

Les voyageurs fréquents (abonnés annuel, jeunes et mensuel) représentent quant à eux 59 % des voyages, contre 66 % en 2023.

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 relativement bien appropriés la gamme tarifaire estivale entrée en vigueur en juillet et août,
- 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 (2024 VS 2023)

		Voyages hors lissage des titres annuels				
		Réel 2024	DSP 2024	Réel 2023	Réel/DSP 2024	Réel 2024/23
Plein Tarif	Pass 1V	261 566	462 803	220 004	57%	19%
	Pass 1V CB à bord	24 898	-	73 995	NC	-66%
	Pass 10V	222 868	199 993	89 295	111%	150%
	Visiteur 1 jour	281 425	60 575	157 640	465%	79%
	Visiteur 2 jours	5 457	21 308	4 984	26%	9%
	Visiteur 7 jours	20 544	5 281	11 592	389%	77%
	Pass mensuel	65 560	35 453	39 920	185%	64%
	Pass Annuel	36 700	47 685	35 113	77%	5%
	Pass Jeune	1 067 040	1 331 416	994 194	80%	7%
	TAD Sénior	11 029	5 295	9 669	208%	14%
	TAD Nuit	872	6 794	418	13%	109%
	Mensuel TAD Sénior	288	576	420	50%	-31%
1/2 Tarif	Le pass 1/2t	4 204	6 559	3 159	64%	33%
	Pass 10 1/2t	10 857	4 963	9 188	219%	18%
	Pass mensuel 1/2t	25 400	8 221	20 680	309%	23%
	Pass Annuel 1/2t	39 600	4 000	48 000	990%	-18%
TOTAL		2 079 027	2 202 122	1 718 751	-6%	21%

NB : les données de fréquentation présentées ici ne comprennent pas le lissage des voyages issus des clés de mobilité des titres annuels. Un fichier spécifique est joint au rapport annuel.

EVOLUTION DES RECETTES PAR TITRE DE TRANSPORT ENTRE 2023 ET 2024 (EN € HT)

Titres	2024	2023	Evolution
Pass 1V	226 464	190 480	+19%
Pass 1V CB à bord	21 556	73 995	-71%
Pass 10V	154 368	89 295	+73%
Visiteur 1 jour	146 195	81 891	+79%
Visiteur 2 jours	2 480	2 265	+9%
Visiteur 7 jours	7 782	4 391	+77%
Pass mensuel	35 760	21 775	+64%
Pass Annuel	20 018	19 153	+5%
Pass Jeune	215 564	200 847	+7%
TAD Sénior	20 053	17 580	+14%
TAD Nuit	1 982	950	+109%
Mensuel TAD Sénior	655	955	-31%
Annuel TAD Sénior	1 636	1 091	+50%
Pass 1V Tarif réduit	1 820	1 368	+33%
Pass 10V Tarif réduit	3 760	3 182	+18%
Pass Annuel Tarif réduit	8 727	10 364	-16%
Pass mensuel Tarif réduit	5 773	4 700	+23%
	874 592	724 280	+21%

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 2024, les recettes totales du réseau se sont élevées à 874 592 € HT, soit une augmentation de 21% par rapport à 2023.

Ratios R/V prévu et réel en 2024

	Prévu	Réel	Différentiel
Recettes HT	908 973 €	874 592 €	-34 381 €
Fréquentation	2 202 122 voy.	2 001 572 voy.	-200 550 voy.
Ratio R/V	0,41	0,44	+0,03

Les objectifs contractuels ne sont pas atteints mais la fréquentation totale du réseau dépasse le niveau avant COVID de 2019.



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 : 288 193 € HT

Les usages fréquents intègrent les titres de transport de type abonnements tels que les Pass Jeunes, Annuels et Mensuels.

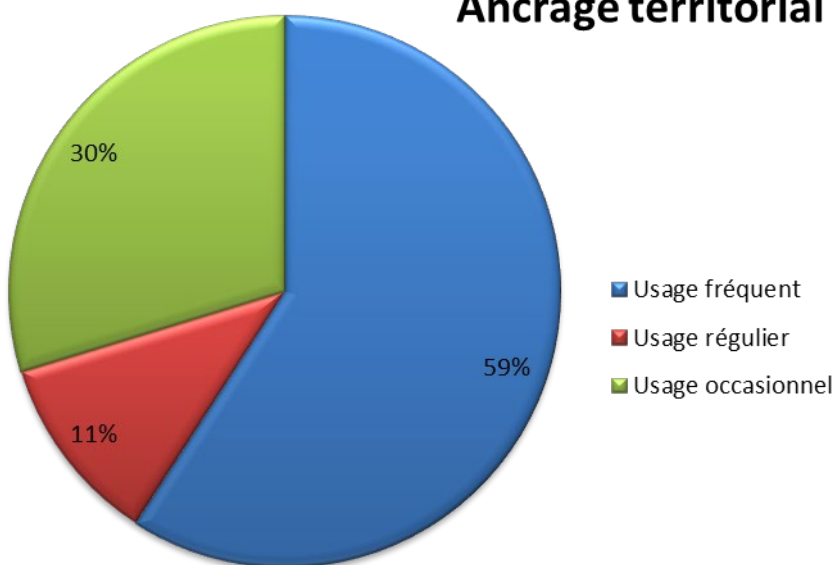
Usage régulier : 158 128 € HT

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.

Usage occasionnel : 432 091 € HT

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

Ancrage territorial



Les recettes de l'application Bus Baia (by MyBus) en 2024 : 88 260 €

L'application **Bus Baia** permet d'acheter toute la gamme tarifaire depuis son smartphone et ce depuis juin 2023, période à laquelle elle a pris le relais de l'application MyBus Bassin d'Arcachon.

+ 46 % de recettes par rapport à 2023 (60 515 €).

GAMME TARIFAIRE BAÏA EN VIGUEUR EN 2024



GRILLE TARIFAIRE

Tarifs applicables pour tous, à partir de l'âge de 4 ans.

	Conditions d'utilisation		Tarifs réduits*	Tarifs Horaires d'été	Où acheter ?
Pass 1 Voyage	Ticket valable 1h	1,00€	0,50€	2,00€	
Pass 10 Voyages	Ticket crédité de 10 voyages valables 1h chacun	8,00€	4,00€	16,00€	
Pass visiteur 1 jour	Voyages illimités / 1 jour	2,00€	-	4,00€	
Pass visiteur 2 jours	Voyages illimités / 2 jours consécutifs	3,50€	-	7,00€	
Pass visiteur 7 jours	Voyages illimités / 7 jours consécutifs**	10,00€	-	20,00€	
Pass Mensuel	Voyages illimités 1 mois	24,00€	12,00€	24,00€	
Pass Annuel Jeunes	Voyages illimités 1 an / moins de 26 ans	80,00€	-	80,00€	
Pass Annuel	Voyages illimités 1 an	240,00€	120,00€	240,00€	
Pass 1 Voyage TAD NUIT	Ticket valable pour 1 trajet TAD NUIT	2,50€	-	2,50€	
Pass 1 Voyage TAD SENIORS	Ticket valable pour 1 trajet TAD SENIORS	2,00€	-	2,00€	
Pass mensuel TAD SENIORS	Voyages illimités 1 mois TAD SENIORS	60,00€	-	60,00€	
Pass annuel TAD SENIORS	Voyages illimités 1 an TAD SENIORS	600,00€	-	600,00€	



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



ACHETEZ et RECHARGEZ votre carte
sur la e-boutique : www.bus-baia.fr

* Tarifs réduits : applicables sur présentation de la carte solidarité, disponible sous conditions à la Boutik' Baïa. Tarifs réduits valables toute l'année.

** Pass visiteur 7 jours : disponible en boutique, sur l'application mobile et dans certains points relais uniquement (plus d'infos sur notre site web).

POINTS DE VENTE



À bord



En boutique



Dans nos points relais

Liste des points relais sur www.bus-baia.fr

Sur l'application mobile Bus Baïa

Sur la e-boutique 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

Bus Baïa

COBAS



A noter le doublement de certains tarifs en juillet et août.

Sous-traitance

La liste des services sous traités est la suivante :

- TAD Sénior : société Transport Driver
- TPMR : société Wi Transport
- TAD Nuit : société Wi Transport
- Scolaires : sociétés Keolis Bassin Arcachon et CFTI Transports David
- Ligne 100 express : société CFTI Transports David

Les bilans et éléments financiers des services sous-traités sont visibles en annexe de ce rapport.

L'ensemble des éléments techniques (kms, ETP, voyages et recettes sont visibles dans le fichier excel joint « BAIA – RAPPORT ANNUEL 2024 ».

Bilan des mouvements sociaux

Les relations sociales dans l'entreprise sont saines et aucun mouvement social n'a été déclenché sur l'année 2024.

Nous n'avons subi aucun mouvement social dans les entreprises sous-traitantes en 2024.

Bilan des réclamations

En 2024, le réseau Baïa a traité **64 réclamations**, chiffre supérieur à l'année 2023. Cette augmentation porte essentiellement sur des sujets de desserte. Toutefois, on constate une baisse significative des réclamations liées à des ajustements dans le cadre de la rentrée scolaire.

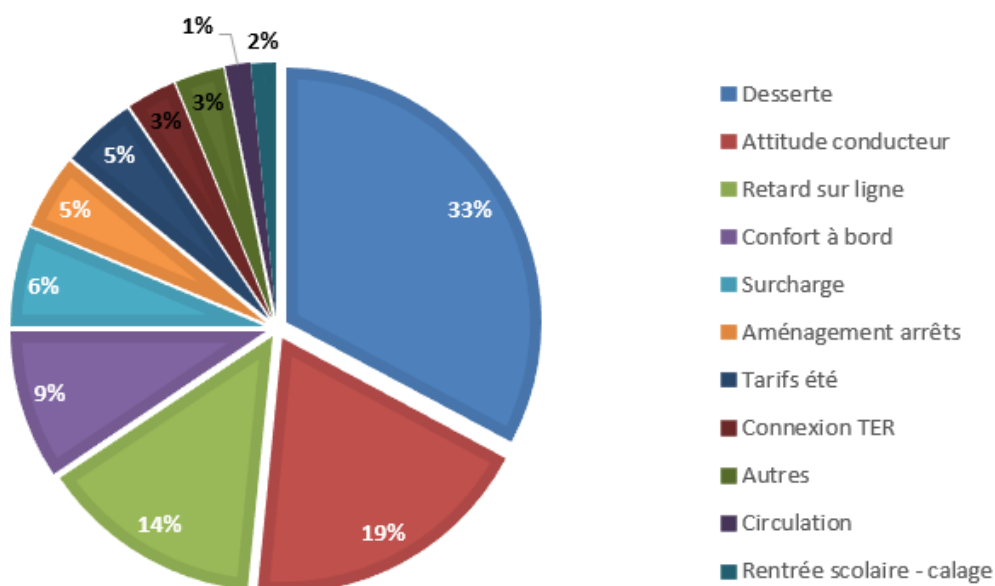
Le canal « site internet / mail » devance largement le téléphone pour déposer une réclamation, puisqu'il est utilisé dans près de 85 % des cas. Les réclamations par téléphone, courrier ou en boutique sont exceptionnelles.

Chaque réclamation fait l'objet d'un traitement propre et d'une réponse personnalisée qui doit être transmise au plaignant dans un délai contractuel. 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 problématiques de dessertes**, notamment les itinéraires ou horaires.
- **Les problèmes de retard ou de comportement conducteur au sens large.**

MOTIFS DES RECLAMATIONS REÇUES EN 2024



Bilan de la politique QSE

La triple certification ISO obtenue en 2023 est maintenue en 2024 !



Les certificats ISO sont joints au rapport annuel.

Pistes d'amélioration de la fréquentation

La fréquentation est en hausse en 2024.

Les analyses de la fréquentation par ligne, notamment au travers des fréquentations réelles au cours de l'année, permettent de réfléchir sur des modifications, adaptations des tracés ou horaires.

Nous sommes en étude et réflexion sur les lignes suivantes :

- L'offre du dimanche en inter-saison pourrait être revue,
- La ligne 4 le dimanche pourrait être simplifiée et plus courte
- Les lignes 8, 9 et 10 peuvent être modifiées les samedis et vacances scolaires notamment au niveau de leur amplitude de fonctionnement,
- 10 sur la commune du Teich qui peine à trouver son public et qui n'est pas très lisible.

Bilan des actions communication et marketing

Le site internet

Les visites du site web www.bus-baia.fr :

- **120 265 visites**
- **249 933 pages consultées**

En moyenne un visiteur a passé **2 minutes 46** sur le site web et a effectué en moyenne **3.3 actions** (téléchargement, pages vues, lien sortant, recherche interne etc.) par visite.

88 % des connexions ont été enregistrées depuis la France. Les 12 % restants concernent principalement le Royaume-Uni, l'Allemagne, les Etats Unis et l'Espagne.

Les rubriques les plus consultées sont proches de celles des années précédente. On constate que **la page des horaires reste la plus consultée avec 45% des vues**, suivie par la page d'accueil (21%). La page des titres et tarifs arrive cette fois en 3^{ème} position

(4,7% des vues, contre 3% en 2023), et la page des horaires de l'arrêt d'une du Pilat reste en 4^{ème} position (4%). Cette année, c'est la page du Transport à la Demande qui vient clôturer ce Top 5 avec 2,6% des vues.

Notre site web étant responsive, 92% des connexions sont opérées sur mobile (+4 points par rapport à 2023).

(L'ordinateur continue sa baisse avec -4 points par rapport à 2023, et la tablette reste stable).



58% des visites sur notre site web sont acquises depuis des moteurs de recherche (Google pour 98% d'entre elles) et 39% proviennent d'entrées directes.

Depuis la e-boutique 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.

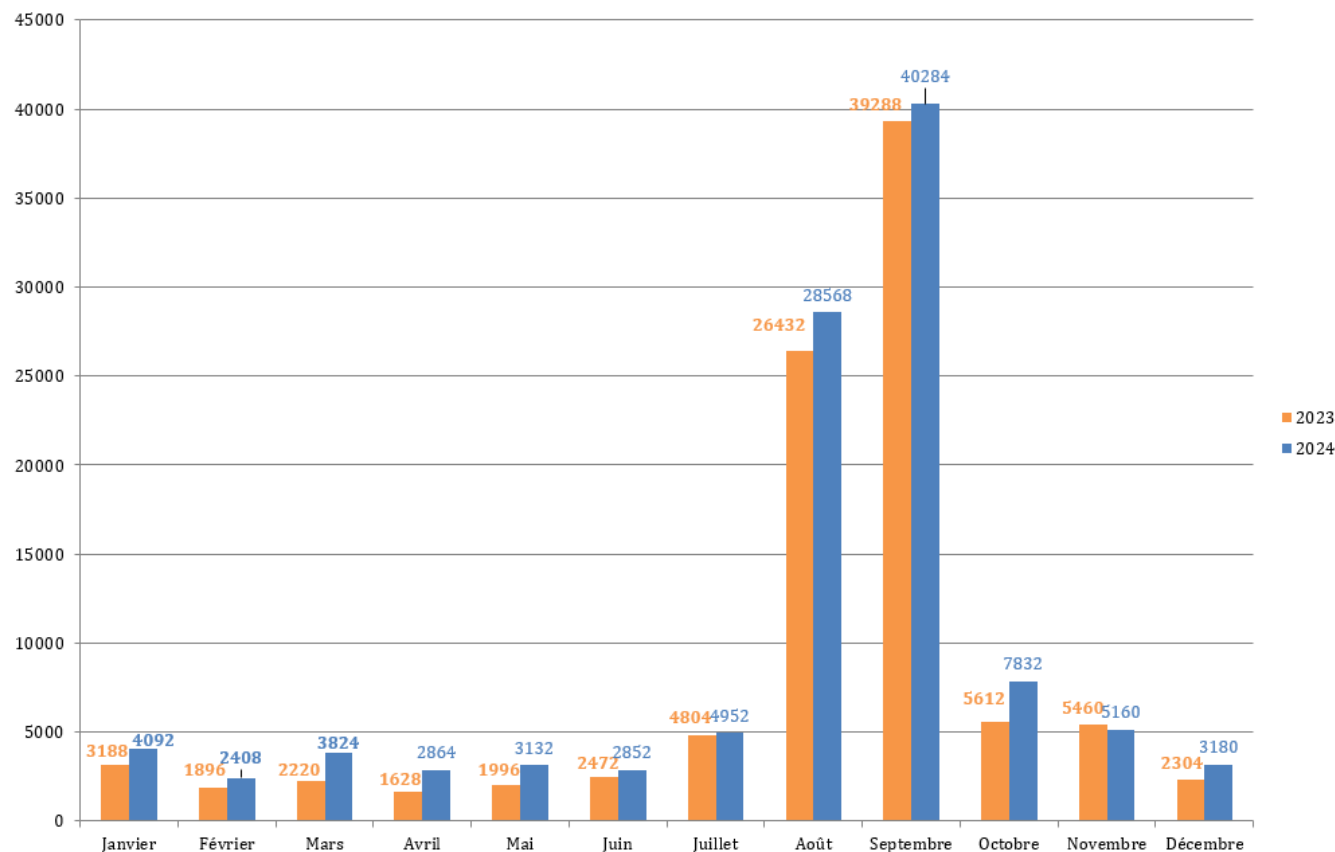
La e-boutique compte des clients tout au long de l'année et fonctionne très bien de juin à septembre notamment pour l'achat et le renouvellement des Pass Jeunes.

La e-boutique affiche des recettes en augmentation par rapport à 2023 (+ 12%).

Le **PASS Jeunes** représente **80% des recettes annuelles** générées par la e-boutique (soit 11 points de plus qu'en 2023) et **48% des titres** vendus.

Il est suivi par le **PASS Mensuel** (11% des recettes, mais 22% des titres vendus) et le **PASS 10 Voyages** (3% des recettes, mais 18% des titres vendus).

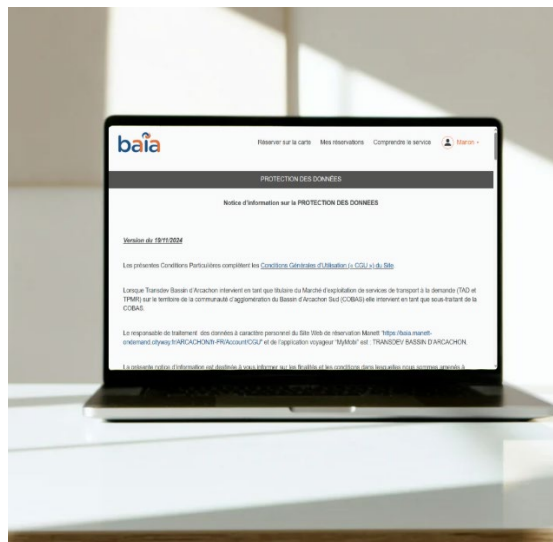
E-boutique : vente en ligne (en euros)



MISE EN CONFORMITE RGPD

Toujours dans l'optique d'être conforme à la réglementation de protection des données personnelles (RGPD), la notice d'information sur la protection des données ainsi que la déclaration d'accessibilité RGAA de notre plateforme de réservation pour le TAD ont été actualisées par les juristes du groupe Transdev.

Une procédure de mise à jour de l'application Bus Baia pour répondre à de nouvelles normes en matière de RGPD a également été amorcée.



L'application mobile Bus Baia (by MyBus)

Elle permet aux usagers de :

- Retrouver tous les horaires
- Se géolocaliser et calculer leur itinéraire
- Acheter leur titre de transport et le valider à bord par simple scan depuis leur smartphone
- D'être informé des perturbations / travaux / incidents

En 2024, l'application Bus Baia a enregistré **9 975 inscriptions**. En fin d'année, elle recensait **3057 usagers actifs** (usagers ayant procédé à au moins une commande au cours des 6 derniers mois).

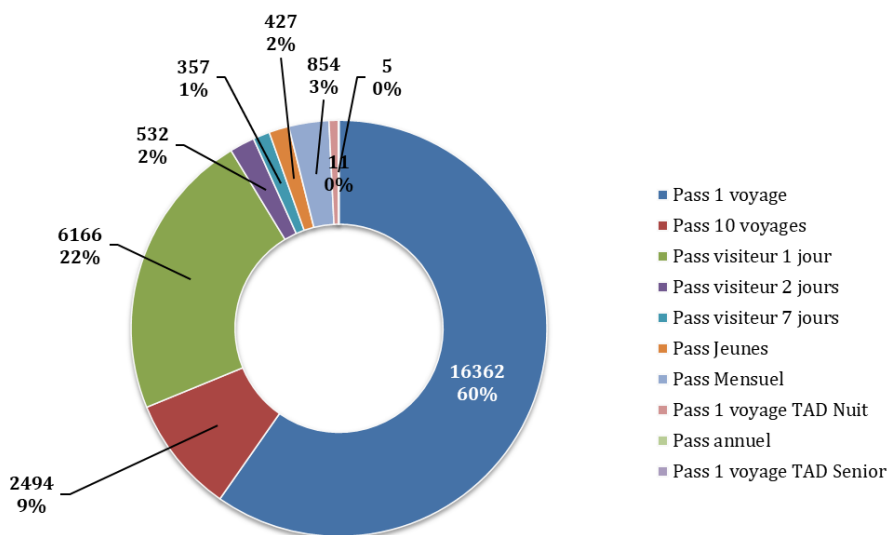
Sur toute l'année 2024, **15 637 commandes** ont été passées sur l'application, générant un chiffre d'affaires total de **88 260 €**.

Enfin, **31 589 validations** ont été enregistrées depuis ce canal.

Le titre le plus vendu sur l'application reste le **PASS 1 voyage**, qui représente 60 % des commandes.

Le **PASS Visiteur 1 jour** arrive en 2ème position (22 % des commandes), suivi par le **PASS 10 voyages** (9 % des commandes).

Nombre de titres vendus par catégorie



Facebook

La page Facebook comptait **2 481 abonnés** fin 2024, soit 60 abonnés de plus qu'en 2023 !

La page a enregistré 6200 visites de la page Facebook, 14 300 vues et 939 interactions avec les abonnés.

Les réseaux sociaux sont un outil indispensable à notre stratégie marketing de marque. Ils permettent de créer du lien avec une communauté et offrent un média de communication complémentaire aux médias plus traditionnels.

Nous observons également un autre point positif : le nombre d'abonnés continue de dépasser 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.

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 Astrid Courtin
· 4 juillet 2024 ·

☺ Cet été, profitez des nouveautés sur le réseau Baïa ! ☺

🗺 Lignes D1 et D2 : Desserte de la Dune du Pilat tous les dimanches et jours fériés, toute l'année !

🗺 Ligne 100 : Offre renforcée en Juillet et Août, elle circulera du lundi au dimanche pendant cette période ! 🗺

Dès le 8 juillet, des nouveautés sur le réseau baïa



Lignes D1 et D2
⇒ Desserte de la Dune du Pilat tous les dimanches et jours fériés toute l'année.

Ligne 100
⇒ Offre renforcée en Juillet et Août, elle circulera sur cette période du lundi au dimanche.

Bus Baïa - Transport du sud bassin
Publié par Cloé PW
· 13 août 2024 ·

Nouvel arrêt 📍

📍 Infos voyageurs, ouverture d'un nouvel arrêt : "Cours Tartas 2". Desservi par les lignes 3 et 7, cet arrêt facilite encore plus vos déplacements dans le Sud Bassin d'Arcachon ! ... En voir plus



baïa

Une politique commerciale pour promouvoir les services Baïa

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

Notre plan marketing et commercial a pour objectifs d'améliorer l'attractivité du réseau et de promouvoir les transports publics de la COBAS au travers d'actions ciblées, pour fidéliser les utilisateurs du réseau et séduire de nouveaux voyageurs afin d'augmenter la fréquentation. Ces opérations visent à placer le client, résident ou de passage, au cœur de la politique de promotion et de commercialisation et d'assurer la mise en avant du réseau et de son territoire.

Les nouveautés de services sont mises en avant à travers des campagnes de communications attractives et digitales sur les différents supports et médias dont dispose le réseau afin d'engager et de conquérir de nouveaux clients.

Visibilité Baïa

EVENEMENTS LOCAUX

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



Cette année, Baïa a renouvelé son soutien auprès des personnes dans le besoin avec un don de titres de transports (500 Pass 1 Voyage) auprès des Restaurants du Cœur de La Teste de Buch.



Insertions publicitaires et médias

Les insertions publicitaires et médiatiques permettent de faire connaître et de mettre en avant nos services, actualités, promotions. Cette année, nous avons fait connaître l'offre de transport à travers diverses insertions (moins nombreuses qu'en 2022 / 2023, période de lancement de la nouvelle offre) :

Sud-Ouest

- 8 bandeaux de Une sur l'année
- 2 pavés web
- Parution dans le guide de l'été 2024
- 2 ¼ de page exceptionnels au début de l'été (tarifs estivaux)

Que faire ? Bassin d'Arcachon

3 parutions en 1/2 page en page centrale, à côté de la carte du bassin

Presse touristique

- le Guide du SIBA
- le Guide touristique du Teich,
- le Guide touristique de Gujan-Mestras

Les tarifs évoluent
sur le réseau **baïa**

Du 8 juillet au 1^{er} septembre 2024

Titre	Ticket valable 1h	Tarifs	Tarifs réduits et 100%
Pass 1 Voyage	Ticket valable 1h	1,00€	0,50€
Pass 10 voyages	Ticket crédit de 10 voyages valables 1h chacun	6,00€	3,00€
Pass voyageur 1 jour	Voyages illimités / 1 jour	2,00€	1,00€
Pass voyageur 3 jours	Voyages illimités / 3 jours consécutifs	5,50€	2,75€
Pass voyageur 7 jours	Voyages illimités / 7 jours consécutifs	10,00€	5,00€

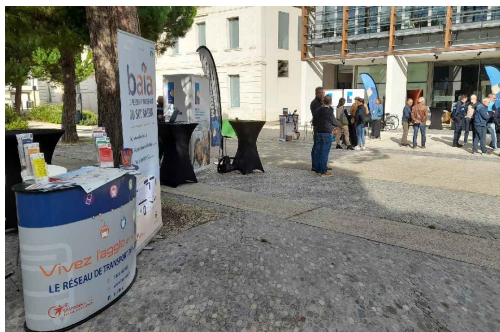
Ces 5 titres sont concernés, les autres tarifs restent inchangés.

Logos: baïa, www.bus-baia.fr, transdev URBAIN BASSIN D'ARCACHON, COBAS Bassin d'Arcachon Sud



Conquête de nouveaux clients et sensibilisation

RENCONTRES & MAILINGS « NOUVEAUX ARRIVANTS »



Cérémonie des nouveaux arrivants à La Teste de Buch

Le Salon des Nouveaux Arrivants de La Teste-de-Buch est l'occasion de rencontrer la population en local et de communiquer plus amplement sur le réseau Baïa.

Cette année encore, la ville a opté pour un **événement ouvert à tous**, avec l'installation de stands dédiés à la vie communale sur la place Edmond Doré. L'événement était l'occasion pour les habitants (nouveaux comme plus anciens) de s'informer sur leur territoire et de rencontrer les élus locaux.

Nous concernant, nous avons tenu un stand d'information pour présenter les lignes du réseau Baïa, afin d'inciter les Testerins à emprunter le réseau.

Nous avons rencontré une **dizaine de personnes** sur cette matinée du samedi 12 octobre.



Cérémonie des nouveaux arrivants à Arcachon

Le jeudi 28 novembre, nous avons participé à la cérémonie des nouveaux arrivants d'Arcachon afin de présenter aux nouveaux habitants de la ville le réseau Baïa et ses avantages.

L'événement nous a permis de présenter l'offre Baïa à une **vingtaine de personnes** et de répondre à leurs interrogations.

Chaque habitant s'étant arrêté sur notre stand a pu repartir avec les documents d'information voyageur adaptés à ses besoins (fiches horaires des lignes susceptibles de l'intéresser, flyer TAD, plan du réseau...).

Nous avons également offert 1 Pass 1 Voyage aux habitants qui n'avaient pas encore eu l'occasion d'emprunter le réseau Baïa, afin de les encourager à l'essayer (et l'adopter !).



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 Baïa**, accompagné d'un coupon permettant de bénéficier gratuitement de 2 Pass 1 voyage. Le coupon est échangeable directement auprès du conducteur.

Ce courrier explique l'offre de transport, la nouvelle tarification, le nouveau système billettique etc.

Nous avons envoyé **1 028 courriers en 2024**, soit en moyenne 85 courriers par mois. C'est moins de nouveaux arrivants sur le territoire qu'en 2023 (-7%).

Au total, 9 personnes ont échangé leur coupon, soit 18 tickets offerts (1,75 %) sur les 1 028 courriers envoyés.

Stand mobilité dans les centres commerciaux & marchés

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

- CC Les Océanides à La Teste de Buch
- Marché de Gujan-Mestras
- Fête du vélo au Teich
- Bus info
- Salon des nouveaux arrivants à la Teste de Buch
- Cérémonie des nouveaux arrivants à Arcachon
- Forum des associations de la Teste de Buch

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



baïa LE RÉSEAU DE TRANSPORT DU SUD BASSIN

0800 100 937
www.bus-baia.fr
Bus Baïa

Madame, Monsieur,

Nous vous remercions d'avoir élu domicile sur le territoire du Sud-Bassin d'Arcachon et nous tenons à vous souhaiter la bienvenue. À cet effet, nous vous adressons le courrier de bienvenue du Sud-Bassin.

baïa, 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, Gujan-Mestras et Le Teich.
- 3 lignes express entre Arcachon et le Teich (sauf les jours de marché) qui desservent la Zone du Pât d'enfer.
- 2 lignes de dimanche qui circulent toute l'année (du 1^{er} janvier au 31 décembre).
- 3 services de transport à la demande (TAD) :
 - transport à porte-à-porte des seniors de + 75 ans et les personnes à mobilité réduite.
 - d'arrêt à arrêt pour les sorties nocturnes, depuis certains arrêts du réseau.

TITRES DE TRANSPORT

Titre de transport	Validité	Prix	Modalités
Pass 1 voyage	1 jour	1,00 €	1 ticket, valable 1 jour
Pass 2 voyages	2 jours	2,00 €	2 tickets, valables 2 jours
Pass 3 voyages	3 jours	3,00 €	3 tickets, valables 3 jours
Pass 4 voyages	4 jours	4,00 €	4 tickets, valables 4 jours
Pass 5 voyages	5 jours	5,00 €	5 tickets, valables 5 jours
Pass 6 voyages	6 jours	6,00 €	6 tickets, valables 6 jours
Pass 7 voyages	7 jours	7,00 €	7 tickets, valables 7 jours
Pass 8 voyages	8 jours	8,00 €	8 tickets, valables 8 jours
Pass 9 voyages	9 jours	9,00 €	9 tickets, valables 9 jours
Pass 10 voyages	10 jours	10,00 €	10 tickets, valables 10 jours

Retrouvez l'ensemble des gammes tarifaires sur www.bus-baia.fr.

Tous les titres de transport Baïa sont valables sur la ligne TEB entre Arcachon et Le Teich.

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

Prenez directement à bord votre Pass 1 voyage par carte bancaire.

TESTEZ LE RÉSEAU BAÏA GRATUITEMENT !

Complétez le coupon ci-dessous et échangez-le gratuitement auprès du conducteur contre deux Pass 1 voyage valables 1 jour.

Nom : _____ Prénom : _____

Commune de résidence : _____

Téléphone : _____ E-mail : _____

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

Offre limitée à un exemplaire par foyer et valable jusqu'au 31 décembre 2025.

baïa LE RÉSEAU DE TRANSPORT DU SUD BASSIN

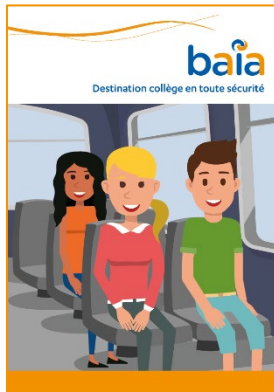
www.bus-baia.fr
Application mobile Baïa
Tél. 0 800 100 937

Les Aventures Baïa 2024

Cette année encore, nous avons proposé aux enseignants des classes de CM2 du territoire de familiariser leurs élèves au monde des transports en commun, tout en les sensibilisant à la sécurité dans ce secteur. Au total, ce sont 14 classes (au sein 9 écoles) qui ont répondu favorablement à notre proposition, nous permettant de sensibiliser 352 élèves avant leur entrée au collège. Les Aventures Baïa se décomposent en deux temps :

En classe : échange autour de la mobilité, des transports en commun et des règles de bonne conduite à bord des bus et cars. Cette intervention dans les établissements dure environ 2 heures et est ponctuée par 2 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 intégrant le formulaire d'inscription au Pass Jeunes a été remis à tous les élèves participants. Ces derniers sont également repartis avec une trousse en tissu, un stylo et une règle en bois aux couleurs du réseau.



Au dépôt : afin de compléter les interventions en classe, les enseignants ont la possibilité d'inscrire leurs élèves à une visite du dépôt. Cette année, **203 élèves** ont pris part à cette immersion dans le monde des transports.

Les enfants ont pu découvrir davantage le monde des transports en commun, tout en étant sensibilisés à la sécurité et aux règles d'or à connaître pour se déplacer sereinement. Après avoir voyagé depuis leur école à bord d'un bus Baïa et avoir chacun validé leur titre de transport, ces futurs collégiens ont été répartis en groupe pour participer, à tour de rôle, à différents ateliers :

- Démonstration des conditions réelles de renversement d'un car avec le car pédagogique à retournement.
- Initiation aux gestes de premiers secours avec les pompiers du SDIS de La Teste-de-Buch.
- Sensibilisation aux angles-morts avec installation des enfants au poste de conduite.
- Atelier pédagogique sur l'information voyageur notamment pour la lecture des horaires aux poteaux.
- Mise en situation sous forme de jeu : « Comment se déplacer en toute sécurité ? ».
- Sensibilisation sécurité par la police municipale de la Teste.

Cet événement a offert aux élèves de CM2 une occasion unique de renforcer leur sensibilisation à la sécurité routière et aux transports en commun. Les ateliers éducatifs leur ont permis d'acquérir des connaissances précieuses et des compétences pratiques pour adopter des comportements responsables et sûrs dans leurs déplacements quotidiens.

BUS DE MER : SE DEPLACER EN BATEAU A ARCACHON

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

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

Les bateaux sont équipés d'un valideur Baïa, qui permet aux usagers de valider leurs titres (application Bus Baïa comprise).



BUS INFO A LA GARE D'ARCACHON

Cette année encore, le point Bus Info a élu domicile sur le parvis de la gare d'Arcachon tout l'été (tous les jours de la semaine, de 9h30 à 16h30, sur juillet / août).

Deux emplois d'été se sont relayés pour renseigner les voyageurs (locaux et touristes) et assurer la vente de titres de transport (Pass 1 voyage et Pass Visiteur 1 jour, principalement). Ce point de vente éphémère permet de soulager les conducteurs qui vont vers la Dune du Pilat, et d'éviter un départ en retard.

Au total, nous enregistrons **48 467 € de recettes** sur les deux mois d'été, soit **27 % des recettes générées par les ventes directes**. Les recettes du Bus Info sont largement supérieures à celles de 2023 (+163 %), une hausse qui s'explique par l'arrivée du paiement par carte bancaire, ainsi que la mise en place des tarifs été.



Notoriété et capital sympathie

PAQUES

Du 29 mars au 02 avril, les usagers ont pu participer à un jeu digital pour tenter de remporter des chocolats locaux.



Afin de renforcer notre campagne de communication annuelle, une série de 3 vidéos a été diffusée sur le compte YouTube Bus Baia, et relayée sur la page Facebook ainsi que sur le site internet du réseau.



Baia - Quand Mobilité rime avec Sécurité



Baia - Quand Mobilité rime avec Convivialité



Baia - Quand Mobilité rime avec Liberté

Campagnes d'information Voyageur

VOYAGEZ EN RÈGLE AVEC baia

Tous les titres doivent être validés à chaque montée à bord des Bus et des TER.

En cas d'absence de titre de transport valide, le voyageur s'expose à une verbalisation.

Pour rappel vous pouvez circuler avec votre titre Baia à bord des bus et du train au sein des villes suivantes :

Arcachon, La Teste de Buch, Gujan Mestras et le Teich

transdev URBAIN BASSIN D'ARCACHON | www.busbaia.fr

COBAS | Société d'agglomération Bassin d'Arcachon Sud

CAMPAGNE D'AFFICHAGE : « VOYAGEZ EN REGLE »

Au mois de mars, nous avons diffusé une campagne de communication pour inciter à la validation à chaque montée. Cette campagne a été diffusée à bord (affichage) et en ligne.

ARRET DE L'OPEN PAIEMENT

Suite à l'arrêt de la prestation « Open Paiement » d'Actoll, nous avons alerté les usagers sur la fin du paiement par carte bancaire à bord des bus et sur les quais TER. L'information a été diffusée sur les canaux d'information principaux (site web, page Facebook, affichage à bord).

**À COMPTER DU 1ER MAI
PLUS DE PAIEMENT PAR CB**

SUR LES VALIDEURS À BORD DES BUS ET SUR LES QUAIS

ACHETEZ VOS TITRES DÉMATÉRIALISÉS DEPUIS L'APPLICATION MYBUS ET SUR LE SITE INTERNET.

Consommation de carburant

Type	N° Parc	Usage	Kms totaux	C° moyenne
Standard	9500	Lignes	72 564	32,98
Standard	9501	Lignes	61 833	32,59
Standard	9504	Lignes	70 064	34,69
Standard	9505	Lignes	78 178	37,87
Standard	9506	Lignes	77 941	33,00
Standard	9570	Lignes	32 712	30,09
Standard	9600	Lignes	72 419	35,44
Midibus	9520	Lignes	32 892	31,68
Midibus	9521	Lignes	47 619	31,76
Midibus	9522	Lignes	51 381	29,64
Midibus	9561	Lignes	74 252	29,75
Midibus	9562	Lignes	77 711	29,94
Midibus	9563	Lignes	83 077	29,20
Midibus	9564	Lignes	84 037	31,68
Midibus	9565	Lignes	69 551	31,56
Midibus	9566	Lignes	83 479	31,19
Midibus	9567	Lignes	74 077	30,85
Midibus	9568	Lignes	133 677	19,55
Midibus	9569	Lignes	90 444	30,85

Type	N° Parc	Usage	Kms totaux	C° moyenne
Dietrich	8271	Lignes	42 265	11,75
Dietrich	8272	Lignes	23 112	14,67
Dietrich	8273	Lignes	53 756	10,23
Dietrich	8274	Lignes	52 047	11,46
Dietrich	8275	Lignes	24 143	11,24
Dietrich	8276	Lignes	48 134	11,64
Dietrich	8277	Lignes	0	0,00
Dietrich	8278	Lignes	69 315	14,78
Dietrich	8279	Lignes	50 181	12,79
Iveco	8280	Lignes	28 957	18,27
Iveco	8281	Lignes	0	0,00
Iveco	8282	Lignes	32 608	16,88
Mercedes	8283	Lignes	69 630	13,89
Mercedes	8284	Lignes	67 615	13,73
Mercedes	8285	Lignes	76 193	13,70
Mercedes	8286	Lignes	68 550	13,55

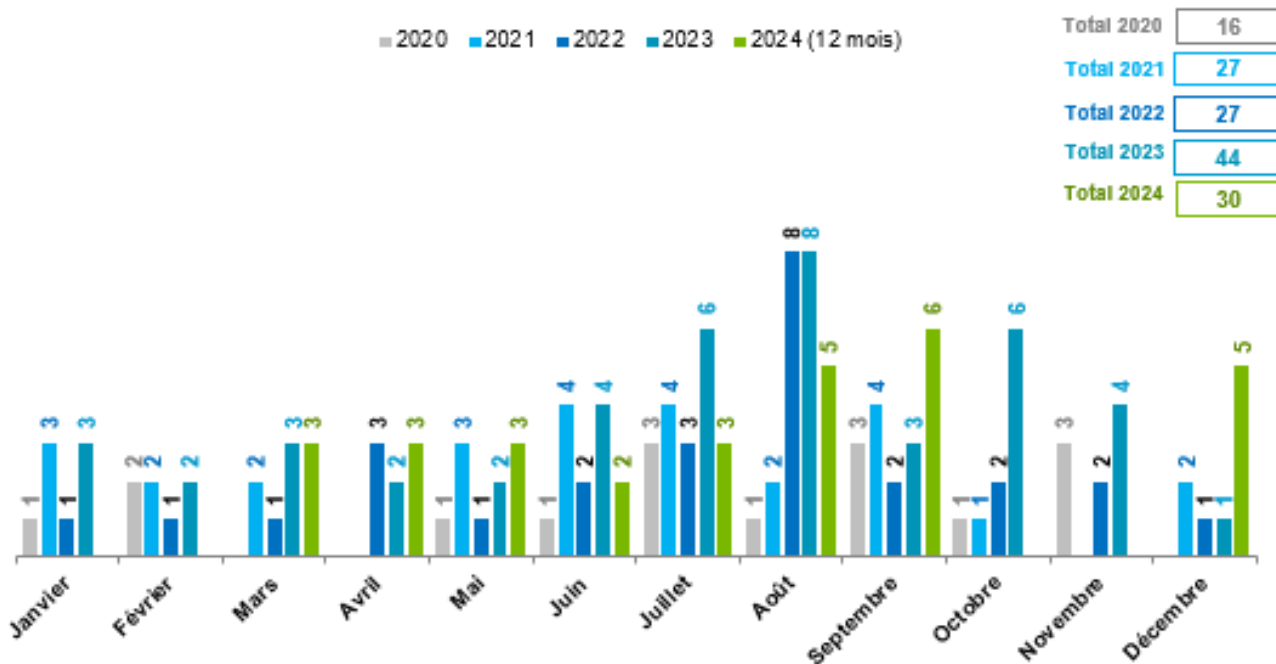
Bilan des accidents et des incidents

LES INCIDENTS SUR LE RESEAU

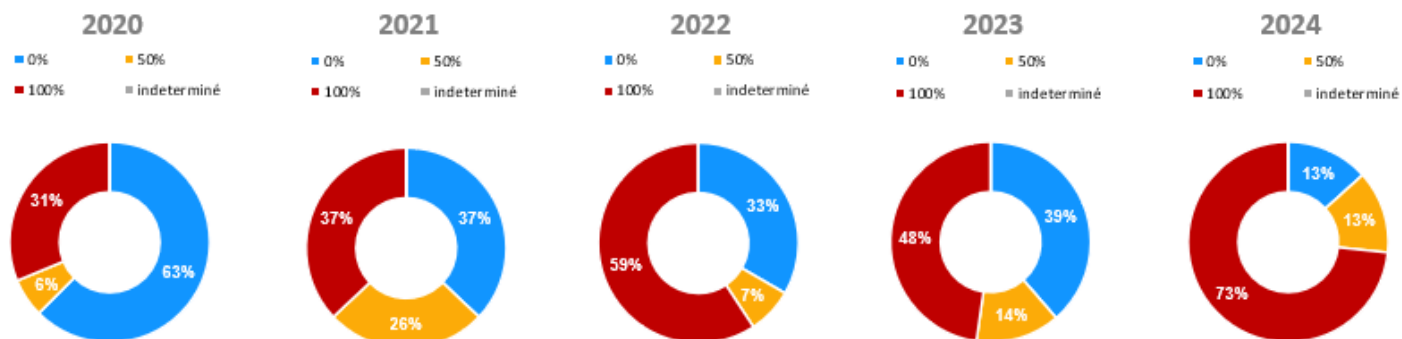
1 agression physique sur un contrôleur en décembre 2024. L'agresseur est une mineure de 15 ans qui n'habite plus en France donc les poursuites sont stoppées.

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

REPARTITION MENSUELLE DES SINISTRES



Répartition des sinistres par taux de responsabilité



Analyse des causes des sinistres

Circonstance	Évitabilité	2020	2021	2022	2023	2024
Assuré heurte tiers en stationnement régulier	Évitable	1	4	7	8	12
Tiers heurte assuré à l'arrière	Parfois évitable	5	2	3	1	
Tiers change de file	Souvent évitable	1	3	1	4	1
Assuré & tiers empiétant sur l'axe médian	Évitable	1	2	1	1	3
Tiers recule ou effectue un demi-tour	Souvent évitable	1	2	1	2	1
Chute d'un passager suite au freinage	Évitable	2	2		1	2
Assuré change de file	Évitable		2		3	1
Tiers ne respecte pas un signal prioritaire	Évitable	1	1	1	3	
Assuré recule ou effectue un demi-tour	Évitable			3	1	2
Cumul de responsabilité	Évitable		3		3	
Total		12	21	17	27	22
Part de la sinistralité totale		75%	78%	63%	61%	73%

Bilan des fraudes et des infractions

L'équipe Baïa comprend à ce jour 10 personnes assermentées qui sont :

- le directeur du réseau,
- le directeur adjoint / production,
- le responsable d'exploitation,
- 3 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...

État du patrimoine immobilier

Voir inventaire en Excel au 31-12-2024

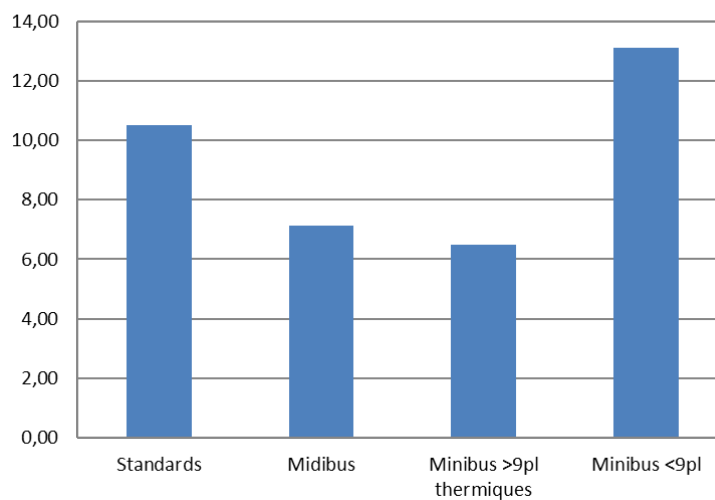
Le parc de véhicules COBAS

LE PARC DE VEHICULES

L'âge moyen du parc est le suivant :

Ages moyens du parc COBAS	
Standards	10,52
Midibus	7,14
Minibus >9pl thermiques	6,48
Minibus <9pl	13,11

Age moyen du parc COBAS au 31/12/2024

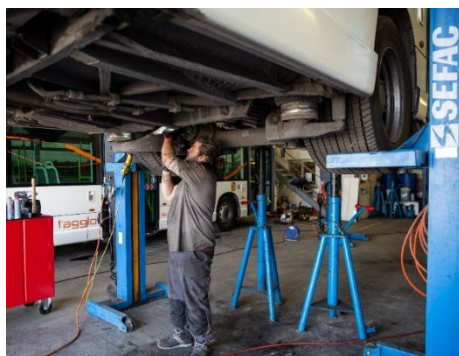


Type	N° parc	Usage	Kms parcourus
Standard	9500	Lignes	72 564
Standard	9501	Lignes	61 833
Standard	9504	Lignes	70 064
Standard	9505	Lignes	78 178
Standard	9506	Lignes	77 941
Standard	9570	Lignes	32 712
Standard	9600	Lignes	72 419
Midibus	9520	Lignes	32 892
Midibus	9521	Lignes	47 619
Midibus	9522	Lignes	51 381
Midibus	9561	Lignes	74 252
Midibus	9562	Lignes	77 711
Midibus	9563	Lignes	83 077
Midibus	9564	Lignes	84 037
Midibus	9565	Lignes	69 551
Midibus	9566	Lignes	83 479
Midibus	9567	Lignes	74 077
Midibus	9568	Lignes	133 677
Midibus	9569	Lignes	90 444
Dietrich	8271	Lignes	42 265
Dietrich	8272	Lignes	23 112
Dietrich	8273	Lignes	53 756
Dietrich	8274	Lignes	52 047
Dietrich	8275	Lignes	24 143
Dietrich	8276	Lignes	48 134
Dietrich	8277	Lignes	-
Dietrich	8278	Lignes	69 315
Dietrich	8279	Lignes	50 181
Véhicel	8280	Lignes	28 957
Véhicel	8281	Lignes	-
Véhicel	8282	Lignes	32 608
Mercedes	8283	Lignes	69 630
Mercedes	8284	Lignes	67 615
Mercedes	8285	Lignes	76 193
Mercedes	8286	Lignes	68 550
Boxer	8306	relèves et nuits	11 908
Type	N° parc	Usage	Kms parcourus
Midibus	444	réserve	25 917
Trafic	8307	relèves et nuits	30 140
Trafic	8308	relèves et nuits	32 321

Passages aux mines

97,3% de réussite pour le passage aux mines en 2024.

2.7% de contre visite et aucune interdiction de rouler à déplorer.



Le bilan environnemental

En 2024, 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 2024

	Norme Euro 2	Norme Euro 3	Norme Euro 4	Norme Euro 5	Norme Euro 6	Total
Nbre véh.	0	0	0	0	35	35

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)

	2023	2024	Evolution en %
Minibus	14.86	11.79	- 21 %
Midibus	34.33	29.80	- 13 %
Standard	32.17	33.81	+ 5 %

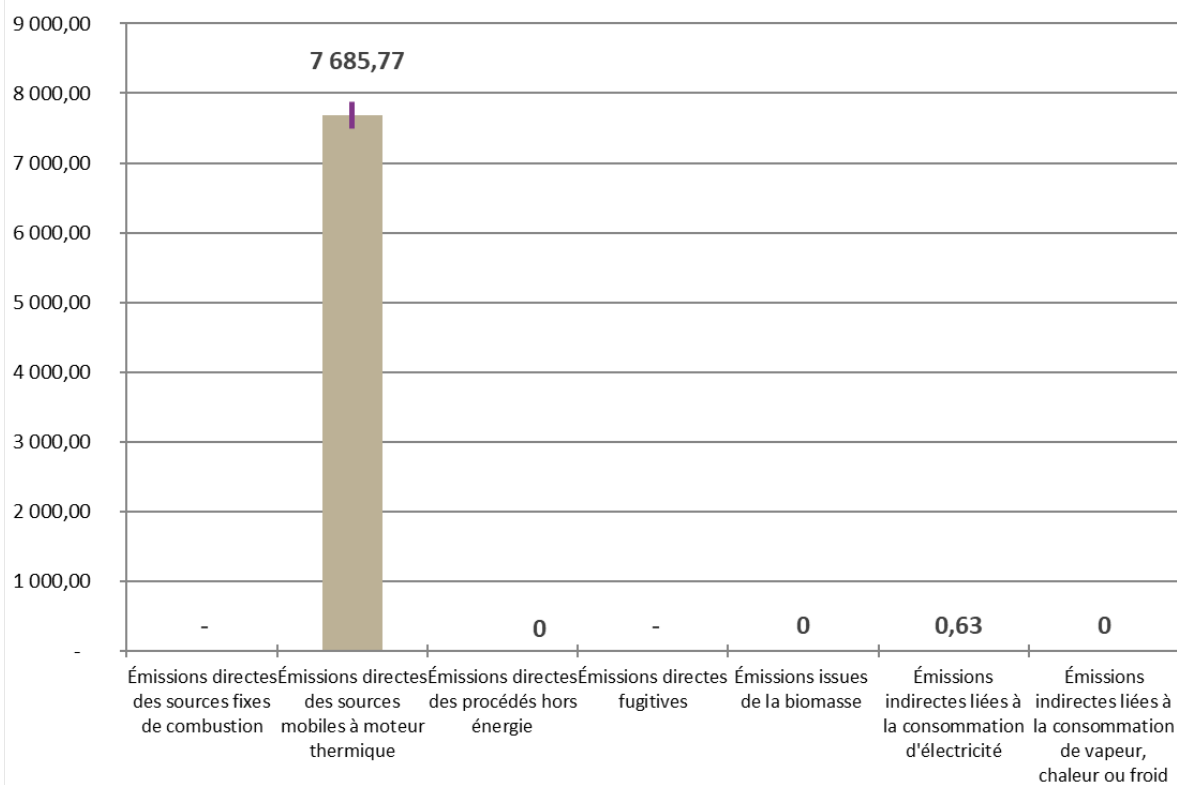
Les évolutions s'expliquent principalement car :

- Le parc de minibus et de midibus a été augmenté et renouvelé par des véhicules plus récents et plus efficaces,
- Les standards vieillissent et atteignent presque 1 000 000 kms pour les plus anciens.

Bilan carbone et des Gaz à effet de serre (GES)

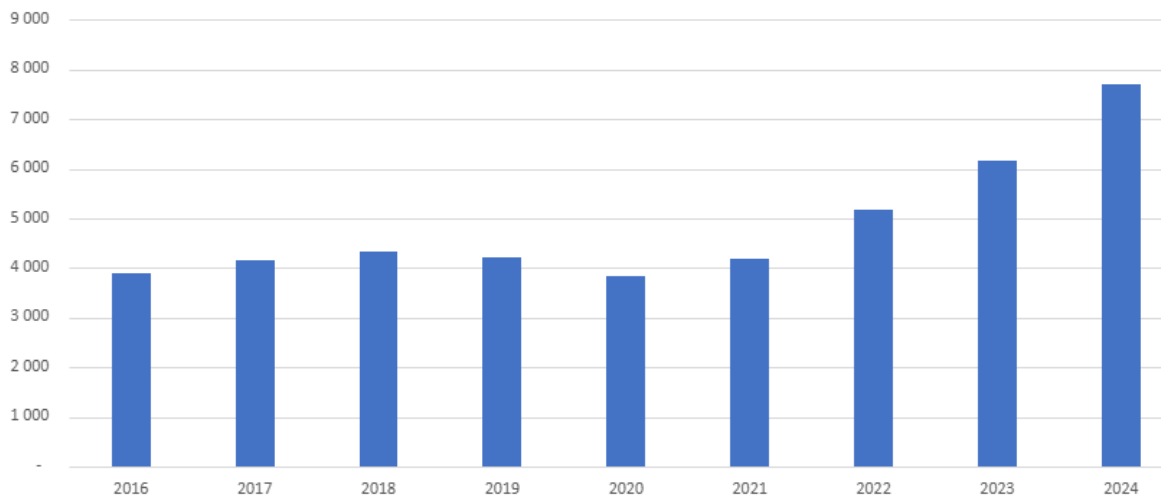
Nous avons réalisé une étude sur les rejets de notre activité et notamment les GES. La source principale de pollution de l'air reste majoritairement les véhicules et leur exploitation.

Émission de GES et incertitudes par poste réglementaire, en tCO₂



En 2024, le réseau Baïa a rejeté plus de 7 600 tonnes de CO₂. Nous constatons une hausse mais qui est totalement corrélée à la hausse d'offre du nouveau réseau.

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



État de suivi du programme d'investissement

Les investissements sont portés par la COBAS et sont conformes au PPI du contrat de DSP.

L'assistance groupe

L'assistance groupe regroupe les accompagnements quotidiens des domaines suivants : juridique, fiscal, économique et financier, technique, étude et méthodes, exploitation, qualité de service et développement durable pour un montant total de 354 637€.

Inventaire des biens A, B et C

>> INVENTAIRE A : BIENS MIS A DISPOSITION DU TRANSPORTEUR PAR L'AUTORITE ORGANISATRICE (INSTALLATIONS & EQUIPEMENTS)

- Les véhicules :

- 1 MINIBUS 9 places Combi PEUGEOT
- 5 GX HEULIEZ THERMIQUE
- 1 URBANWAY IRISBUS THERMIQUE
- 1 MERCEDES CITARO HYBRIDE
- 3 GX HEULIEZ THERMIQUE
- 9 MERCEDES CITARO K
- 7 DIETRICH CITY 21 THERMIQUE
- 2 DIETRICH CITY 23 THERMIQUE
- 4 MERCEDES CITY 75 THERMIQUE
- 3 MINIBUS VEHIXEL CYTIOS

- Matériel billettique :

- 5+1 valideurs de quai de gare fixes ACTOLL
- 33 valideurs de bus embarqués ACTOLL (dont 3 confiés à CFTI pour la ligne 100 express)
- 33 valideurs légers de type smartphone ACTOLL (sous-traitants TAD, TER/Scolaires))
- 4 portables de contrôle légers ACTOLL
- 1 système central billettique en agence et au dépôt avec Open et Post Paiement

- Poteaux d'arrêt de bus :

Tous les poteaux d'arrêt du réseau

- Système d'information voyageur :

- 1 logiciel de paramétrage (HANOVER Hawk)
- Matériels embarqués (haut-parleur, antenne, boîtier, bandeau lumineux, pupitre) sur tous les bus COBAS (34)

- Dépôt :

Dépôt situé 95 impasse des Deux Crastes à La Teste de Buch comprenant 1 station de lavage MONTANIER, 1 poste de carburant, 1 espace bureaux, 1 espace atelier et 1 alarme intégrale.

1 jeu de 4 colonnes élévatrices dans l'atelier

1 compresseur à fluide

- Système Radio téléphonie :

1 système back office complet

1 ensemble de radio embarquée et 6 postes mobiles.

>> INVENTAIRE B : BIENS MIS A DISPOSITION AVEC FACULTE DE REPRISE EN FIN DE CONTRAT

- 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 archive

Ensemble de vestiaires conducteurs (4 femmes et 8 hommes)

2 coffres forts

1 système d'alarme à la boutique

1 système de vidéosurveillance au dépôt

- Matériel informatique :

10 postes informatiques dont 6 sont équipés en double écrans

1 poste serveur pour logiciel TAD

2 standards téléphoniques

3 tablettes Hub Up pour guidage et formation des conducteurs

- 1 agence commerciale en location (sous bail 3/6/9) en centre-ville de La Teste de Buch

- 1 stock de titres de transport et de carte sans contact

>> INVENTAIRE C : BIENS MIS A 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 (TEO, FDS...)

Logiciel de gestion du site internet

Logiciel de guidage de site internet

Logiciel pour gestion TAD (type MANETT)

34 cartes SIM pour le système d'information voyageur + 80 SIM pour les BIV

1 logiciel Cardpresso

2 imprimantes Cartes Primacy

1 climatisation Boutique

1 autobus en location de type GX127 Heuliez

2 minibus de réserve Citios Mercedes de 27 places

3 véhicules de service en location de type Yaris Hybride, Clio et Berlingot

2 véhicules de service en location type Renault Trafic

Vestiaires atelier

Cuve ad-blue

1 transpalette

1 Etabli

3 Servantes

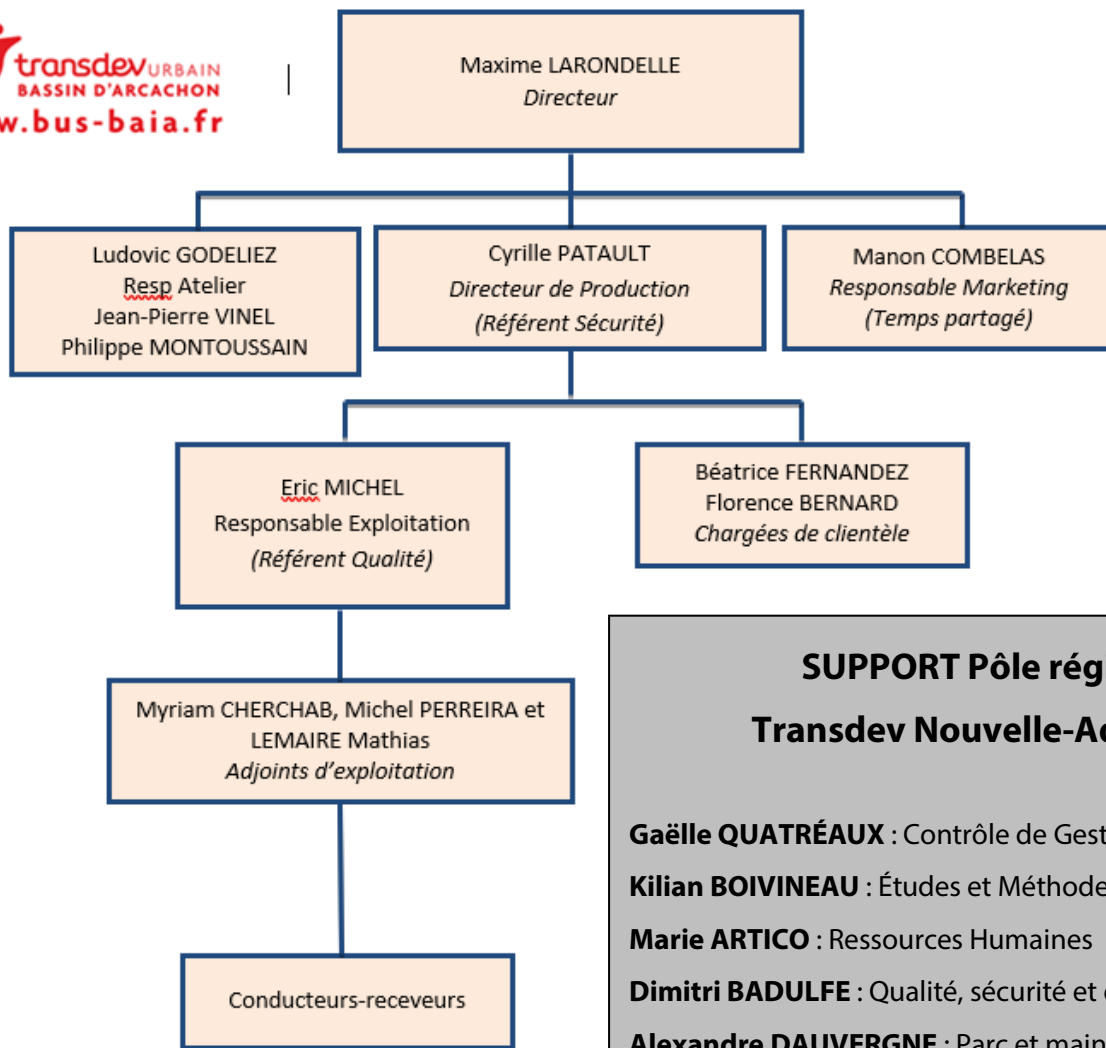
2 Karcher dont un à eau chaude

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.

Bilan des pénalités

Pas de pénalités en 2024. Le dossier des pénalités 2023 est toujours d'actualité.

Mise à jour des données du personnel



SUPPORT Pôle régional Transdev Nouvelle-Aquitaine

Gaëlle QUATRÉAUX : Contrôle de Gestion
Kilian BOIVINEAU : Études et Méthodes
Marie ARTICO : Ressources Humaines
Dimitri BADULFE : Qualité, sécurité et environnement
Alexandre DAUVERGNE : Parc et maintenance

LES RESSOURCES HUMAINES

Les mouvements du personnel ayant eu lieu en 2024 sont :

- La promotion d'Eric MICHEL en remplacement de Valentin BONNAIRE au poste de responsable d'exploitation,
- La promotion de Mathias LEMAIRE en remplacement d'Eric MICHEL au poste d'agent d'exploitation.

L'année 2024 a donc vu le renouvellement d'une partie de l'équipe d'encadrement. L'ensemble de ces renouvellements a été réalisé tout en garantissant la continuité de l'activité et de la qualité du service aux clients.



Les entreprises sous-traitées comptent quant à elles pour :

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

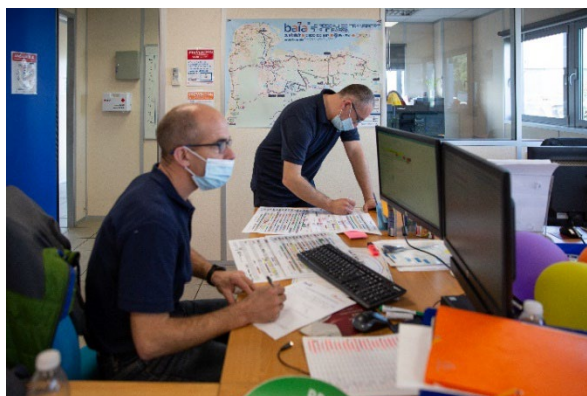
A noter que le Directeur, la responsable marketing et une part de la comptabilité est mis à disposition par le groupe Transdev.

Des apports en assistance technique venant de la Région Transdev Nouvelle-Aquitaine complètent la structure dans un souci d'optimisation des moyens.

RECEPTION DU PERSONNEL PAR POSTE AU 31 DECEMBRE 2024 EN ETP

Réception par le préfet : 01/07/2025

Postes	TBA
Cadre	1
Maîtrise	1
Employés	8
Ouvriers	62
TOTAL	72



L'ABSENTEISME EN 2023 ET 2024

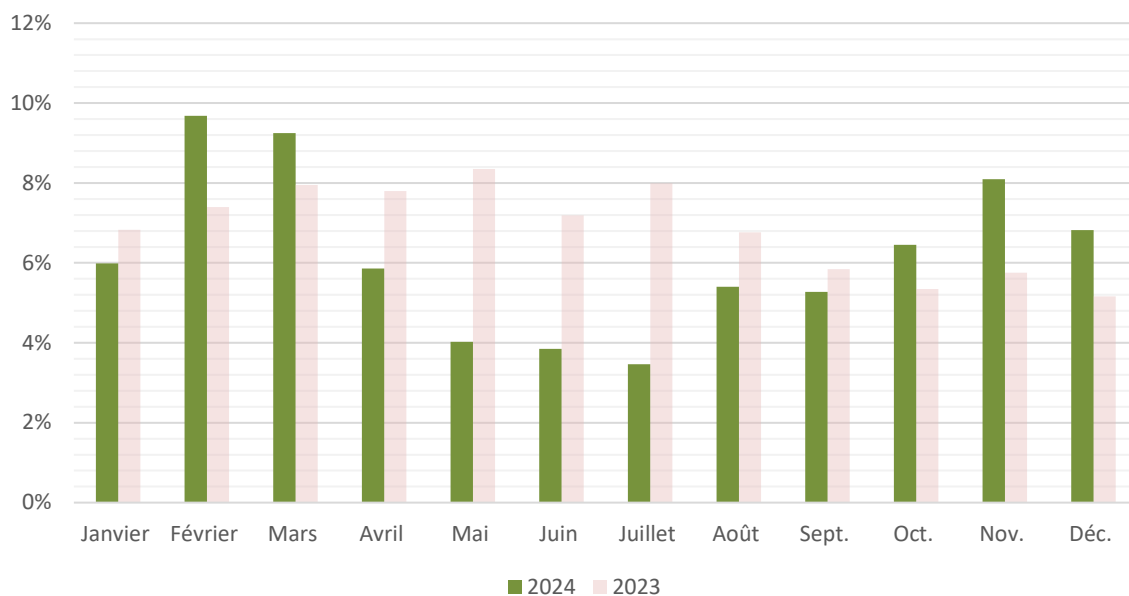
Année		En jours	En %
2023	Total	1597	6.3%
	Dont maladie longue durée	432	1.7%
	Dont maladie courte durée	796	3.1%
	Dont accident du travail	369	1.5%
2024	Total	1416	5.6%
	Dont maladie longue durée	325	1.3%
	Dont maladie courte durée	901	3.5%
	Dont accident du travail	190	0.8%

En 2024, le nombre de jours d'absence sur le réseau a diminué par rapport à 2023. Le taux d'absentéisme global reste mesuré pour ce type d'activité avec un taux inférieur à 6.5%.

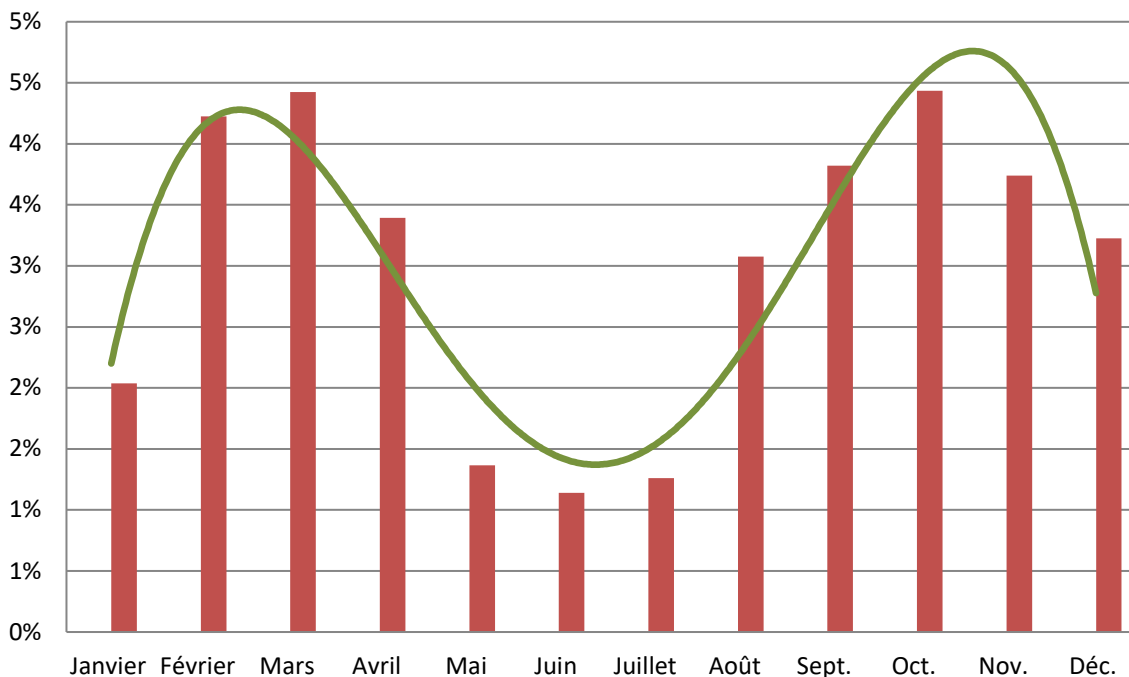
La direction et l'exploitation travaillent au quotidien pour détecter les profils qui génèrent de l'absentéisme notamment par un mal-être au travail. En période de crise sanitaire, nous étions à l'écoute des salariés afin de répondre à leurs interrogations / craintes liées au virus et ainsi rétablir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

Devant l'augmentation de l'absentéisme de courte durée, nous avons réalisé une enquête sociale en interne et avons mis en place un affichage plus impliquant pour tous avec notamment une meilleure visibilité sur les mois à venir et les actions qui se dérouleront.

Absentéisme en %



Absentéisme hors AT et Longue maladie en %



Reception par le préfet: 01/07/2025

LA RÉCEPTION par le préfet : 01/07/2025

Formations proposées en 2024

[illegible]

Bilan et analyse de la qualité

Le suivi de la qualité de service est effectué par 2 axes majeurs :

- Un suivi mensuel via une société indépendante (SCAT) qui opère des contrôles mystères tout au long de l'année,
- Un suivi quotidien par les équipes Transdev Bassin d'Arcachon.

L'ensemble de la démarche est validé par une certification ISO 9001 depuis 2023. Les résultats trimestriels sont les suivants :



Suivi trimestriel FACE : Janvier-Février-Mars 2024

Les indicateurs Qualité de Service



Indicateur	Objectifs	Le trimestre précédent	Les chiffres du trimestre	Résultats	Commentaires
Ponctualité <i>Heure de pointe</i>	90%	93%	91%		Certains retards peuvent être observés à la suite des nombreuses déviations que nous rencontrons à ce jour. Cependant le taux reste satisfaisant de +1.
Ponctualité <i>Heure creuse</i>	95%	95%	94%		La ponctualité en heure creuse est en-dessous de 1 point suite aux nombreuses déviations que nous rencontrons.
Information <u>voyageurs</u>	95%	100%	98,82%		La qualité de l'information reste inchangée.
Accueil des Clients (<u>boutique</u>)	90%	93,75%	100%		En raison d'une faible affluence sur le bassin, nous parvenons à satisfaire physiquement tous nos clients.
Taux de contrôle	95%	100%	100%		Notre service de contrôle est planifié deux fois par mois sur nos lignes. Les conducteurs contrôlent systématiquement les titres de transport à chaque montée
Traitement des <u>réclamations</u>	95%	100%	100%		Les réclamations téléphoniques et mails sont directement gérées par la boutique, celles-ci sont traitées le jour même.
Propreté des <u>véhicules</u>	95%	97%	99%		L'extérieur des bus n'a pas pu être correctement fait à cause de la panne du portique de lavage survenue en décembre, janvier et mi-février, néanmoins les véhicules ont été lavés au karcher et à la brosse.



Suivi trimestriel FACE : Avril-Mai-Juin 2024

Les indicateurs Qualité de Service



Indicateur	Objectifs	Le trimestre précédent	Les chiffres du trimestre	Résultats	Commentaires
Ponctualité <i>Heure de pointe</i>	90%	91%	95%		Le taux reste satisfaisant malgré les nombreuses déviations sur le réseau.
Ponctualité <i>Heure creuse</i>	95%	94%	97%		La ponctualité en heures creuses a remonté de + 3 points.
Information <u>voyageurs</u>	95%	98%	96%		Léger retard sur le nouvel affichage dans les véhicules et aux poteaux concernant l'arrêt de la CB et le tarif d'été, ainsi que le changement nouvelle carte réseau
Accueil des Clients (boutique)	90%	100%	100%		Nos collaboratrices continuent d'assurer un service de qualité auprès de nos clients
Taux de contrôle	95%	100%	100%		Notre service de contrôle est planifié plusieurs fois par mois sur nos lignes. Les conducteurs contrôlent systématiquement les titres de transport à chaque montée.
Traitement des <u>réclamations</u>	95%	100%	100%		Les réclamations téléphoniques et mails sont directement gérées par la boutique, celles-ci sont traitées le jour même.
Propreté des <u>véhicules</u>	95%	99%	98%		L'extérieur des bus n'a pas pu être correctement fait à cause de la panne du portique de lavage survenue en mai, néanmoins les véhicules ont été lavés régulièrement au karcher et à la brosse. Une campagne carrosserie a été effectuée par notre service maintenance.



Suivi trimestriel FACE : Juillet-Aout-Septembre 2024

Les indicateurs Qualité de Service



Indicateur	Objectifs	Le trimestre précédent	Les chiffres du trimestre	Résultats	Commentaires
Ponctualité <i>Heure de pointe</i>	90%	95%	88%		Une baisse due à la circulation estivale et aux déviations
Ponctualité <i>Heure creuse</i>	95%	97%	87%		Une baisse due aux déviations
Information <u>voyageurs</u>	95%	96%	92%		La baisse est due au changement de tarification pour la saison estivale, l'arrêt du paiement par carte bancaire et la modification du plan réseau de transport. L'affichage a dû être mis à jour dans chaque véhicule.
Accueil des Clients (boutique)	90%	100%	96%		En raison de la saison et de la rentrée scolaire, le nombre d'appels a augmenté, entraînant une attente téléphonique conséquente, ainsi qu'une légère attente en boutique, principalement pour les demandes de carte.
Taux de contrôle	95%	100%	100%		Nous avons renforcé notre service de contrôle avec une augmentation de la fréquentation et davantage d'agents sur le terrain, de plus Les conducteurs demandent le titre de transport à chaque monté.
Traitement des <u>réclamations</u>	95%	100%	100%		Les réclamations sont directement gérées par la boutique, celles-ci sont traitées le jour même.



Indicateur	Objectifs	Le trimestre précédent	Les chiffres du trimestre	Résultats	Commentaires
Ponctualité <i>Heure de pointe</i>	90%	88%	63%		La qualité de service a diminué principalement en raison des nombreuses déviations sur le Bassin.
Ponctualité <i>Heure creuse</i>	95%	87%	64%		La qualité de service a diminué principalement en raison des nombreuses déviations sur le Bassin.
Information <u>voyageurs</u>	95%	92%	98%		La qualité de l'information a également progressé, enregistrant une augmentation de 6 %, et a retrouvé un niveau normal. Cela reflète notre engagement à fournir une communication claire et fiable à nos clients.
Accueil des Clients (boutique)	90%	96%	99%		En raison d'une faible affluence sur le bassin, nous sommes en mesure de satisfaire physiquement tous nos clients, ce qui contribue à maintenir un niveau élevé
Taux de contrôle	95%	100%	100%		Nous avons renforcé la présence d'agents sur le terrain. Par ailleurs, les conducteurs demandent le titre de transport à chaque montée des passagers.
Traitement des <u>réclamations</u>	95%	100%	100%		Les réclamations des clients sont directement gérées par la boutique. Elles sont prises en charge et traitées le jour même afin de garantir une réactivité optimale et une satisfaction.
Propreté des <u>véhicules</u>	95%	97%	95%		Les conducteurs effectuent un nettoyage intérieur quotidien afin de maintenir une hygiène optimale. L'extérieur des véhicules est nettoyé tous les deux jours, sauf en cas de vents forts, où le portique de lavage est désactivé

Liste des interventions de maintenance réalisées

Voir le détail dans le fichier Excel joint, le fichier est nommé Opérations maintenance 2024.

Catégories	Nombre de travaux
Accident avec tiers	72
Accident sans tiers	47
Campagne de Rappel	4
Casse Interne	318
Correctif (Rép. Courante)	241
Dépannage	20
Extra	20
Garantie	13
Modification	11
OT enfant multi-équipement	263
Réparation suite preventif	733
Vandalisme	6
Visite Préventive	1281
Visite Réglementaire	86
Total général	3115

□

Par équipement	Nombre d'actions
8271	100
8272	44
8273	97
8274	71
8275	67
8276	100
8278	167
8279	152
8280	47
8281	119
8282	68
8283	99
8284	98
8285	96
8286	129
8306	36
8307	14
8308	3
8309	1
8310	5
93765	9
9500	93
9501	103
9504	105
9505	88
9506	103
9520	118
9521	111
9522	149
9561	126
9562	64
9563	75
9564	63
9565	51
9566	36
9567	41
9568	41
9569	46
9570	17
9571	29
9600	79
Batiment BAIA LATESTÉ	19
Compresseur La teste	1
LA TESTE Batiments	5
Travaux Sur Parc	23
Total général	3115

CHAPITRE 2

Comptes rendus financiers & comptables



Rapports du commissaire au compte

Voir document joint.

Procès-verbaux des AG

Voir document joint.

Les flux intra-groupes

Voir document - FLUX INTRAGROUPES

Liste des contentieux et provisions

Voir document – LISTE DES PROVISIONS

PARTIE 1

Compte rendu comptable



Compte annuel de résultat d'exploitation

Voir le document CEP 2024 et Evol CARE

Comptes sociaux et liasse fiscale

Voir document - LIASSE FISCALE

Présentation des éléments de calcul économique

Voir document SI12—RELLE-2023

État du patrimoine immobilier

Voir document - INVENTAIRE AU 31-12-2024 et partie Inventaires ABC visible précédemment dans le rapport.

Inventaire des biens

Voir document - INVENTAIRE AU 31-12-2024 et partie Inventaires ABC visible précédemment dans le rapport.

État des immobilisations Transdev

Voir document - INVENTAIRE AU 31-12-2024 et partie Inventaires ABC visible précédemment dans le rapport.

État des dépenses de renouvellement

Non concerné pour Transdev. Les renouvellements, notamment en véhicules, sont assurés par la COBAS.

Éléments de la contribution financière

La contribution contractuelle s'élève à 7 796k€ HT pour 2024. Elle est composée de la valeur contractuelle de juillet 2021 6 481k€, d'une estimation d'indexation de 1 043k€ €, des taxes en transparences pour 205k€, du solde indexation 2023 pour 6k€ et d'une provision d'avenant TAD/PMR de 200k€.

La contribution forfaitaire comprend une provision pour pénalité 2024 de -50k et une reprise de provision pour pénalités 2023 de 30k€

Détail du calcul de la CFF

CF 2024 hors indexation	6 480 524,00
1er acompte	1 620 130,99
Indexation 1er acompte	264 826,61
2ème acompte	1 620 130,99
Indexation 2ème acompte	264 826,61
3ème acompte	1 620 130,99
Indexation 3ème acompte	264 826,61
4ème acompte	1 620 130,99
Indexation 4ème acompte	264 826,61
	7 539 830,40
Indexation 2024	1 053 914,03
Solde indexation 2024	- 5 392,41

Détail du calcul des recettes

Voir document Lissage recettes TITAN 2023-2024 (à fournir)

Détail des acomptes versés

Voir détail CF 2024

PARTIE 2

Compte rendu financier



Composition et Évolution du CARE

Le total des produits d'exploitation s'élève à 8 975 403€ HT dont 838 615€ HT de recettes directes issues des ventes de titres de transport et 201k€ d'intérêts moratoires.

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 un produit de 15k€ sur 2024. Néanmoins les difficultés de règlement de notre client BALTAZAR a engendré une perte en créances irrécouvrables de 35k€.

La contribution financière forfaitaire de la COBAS :

La contribution contractuelle s'élève à 7 796k€ HT pour 2024. Elle est composée de la valeur contractuelle de juillet 2021 6 481k€, d'une estimation d'indexation de 1 043k€ €, des taxes en transparences pour 205k€, du solde indexation 2023 pour 6k€ et d'une provision d'avenant TAD/PMR de 200k€.

La contribution forfaitaire comprend une provision pour pénalité 2024 de -50k et une reprise de provision pour pénalités 2023 de 30k€

Charges d'exploitation

La maîtrise des charges reste un enjeu majeur pour cette 3ème année d'exploitation du contrat.

Charges variables : coûts kilométriques :

Ce poste est fortement impacté par l'inflation notamment le prix du carburant qui subit une hausse de 22.5% par rapport au coût indexé.

Charges variables : coût de personnel de conduite :

Le gain sur les coûts de personnel est principalement dû à l'absence de versement d'intéressement et de participation au titre de 2024 ainsi qu'à la modification du calcul de la réduction Fillon entrée en vigueur au 01/01/2023 par décret du 28/12/2022.

Charges fixes : coûts des véhicules :

On constate une augmentation des accidents pour 48k€ ainsi que la régularisation d'indexation des années 2022/2023/2024 de la redevance du dépôt pour 32k€

Charges fixes : coûts 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 très significatif sur la sous-traitance de 932k€. Cet écart est lié en grande partie à la sous-traitance scolaire et comprend également une régularisation de WT lié à l'augmentation de l'activité TAD.

Les intérêts financiers ont dégagés un produits de 48k€.

Charges fixes : impôts et taxes :

Une économie d'IS de 83k€ découle du résultat négatif.

Conclusion

La marge s'élève à -211k€

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

Ratios financiers

	2024 Contrat	2024 Contrat indexé	2024 Réel	Ecart
Cout moyen par voyage	3.23	3,98	4,38	+1,15
Cout moyen par km	3,25	3,87	3,02	-0,23
CF par voyage	2.94	3,58	3,97	+1,03
CF par km	2,96	3,47	2,74	-0,22