

2022

RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE

31 mai 2023



Photo : @P.Steinhilf



Sommaire

1. Rappel des caractéristiques du contrat	p. 3	10. La politique commerciale, marketing et information des voyageurs	p. 55
2. Principaux événements intervenus en 2022	p. 6	11. Le respect des engagements contractuels en termes de consistance et de qualité de service délégué	p. 71
3. Principaux chiffres clés du service public délégué de 2022	p. 9	12. La démarche de développement durable	p. 76
4. L'offre commerciale de transport	p. 11	13. Le programme annuel d'investissements	p. 79
5. La fréquentation	p. 24	14. Les comptes de la délégation Transport	p. 81
6. Le parc de véhicules	p. 34	15. Méthode statistique employée et source des données	p. 83
7. Les autres biens nécessaires à l'exploitation	p. 38	16. L'assistance du Groupe à la filiale	p. 85
8. Le personnel	p. 40	17. Bilan des prestations réalisées pour des tiers (article 8 du contrat)	p. 89
9. Les tarifs	p. 48		

1

Rappel des caractéristiques du contrat

Date de signature du nouveau contrat de Délégation de Service Public de Mobilité urbaine :

15 octobre 2019

Date d'entrée en vigueur :

1^{er} janvier 2020

Durée :

6 ans

Date de mise en place du nouveau réseau :

12 avril 2021

Avenants signés en 2022 :

7 avenants ont été signés en 2022



Avenant 1 du 15 avril 2022

Substitution de la société dédiée au groupement déléguataire

L'objet de cet avenant est d'acter la création d'une société dédiée Transdev Royan Atlantique et d'agréer la sous-traitance proposée par le déléguataire

Aucun impact financier

Avenant 2 du 15 avril 2022

Décalage de la mise en service de l'offre contractualisée et des modifications non substantielles au contrat

L'objet de cet avenant est :

- d'officialiser le décalage de la mise en service du nouveau réseau (réseau scolaire restructuré le 1er septembre 2020, réseau urbain restructuré le 12 avril 2021)
- de modifier la procédure d'évolution de l'offre et du processus de validation (création de fiche modificative, clarification de la méthodologie de calcul théorique recettes / engagement financier, modification de la passation des avenants)
- de modifier les modalités d'informations voyageurs
- de modifier le compte prévisionnel d'exploitation
- de modifier les données des rapports du déléguataire (rapport mensuel et trimestriel) pour une meilleure lisibilité du réseau

Mise à jour d'annexes contractuelles (annexe 1.2 UO ; annexe 9 PPI ; annexe 10 CEP)

L'impact de cet avenant s'élève à -277 292€ sur la durée du contrat soit -0,83%

Avenant 3 du 15 avril 2022

Impact de la crise sanitaire sur le compte d'exploitation du réseau « Cara'bus »

L'objet de cet avenant est de modifier le contrat pour prendre en compte la crise sanitaire à savoir :

- modifier l'article 5 continuité de service dégageant la responsabilité du déléguataire pour le non-respect des engagements dus à la crise sanitaire
- modifier montant de la contribution forfaitaire (économie d'offre, surcoût et perte de recettes)
- modifier le compte prévisionnel d'exploitation

L'impact de cet avenant est de +79 163€ sur la durée du contrat soit +0,23%

Avenant 4 du 15 avril 2022

Optimisation de l'offre sur les lignes 02, 05, 06, 06+ et 07 du réseau

L'objet de cet avenant est de :

- modifier les lignes 02, 05, 06, 06+ et 07 pour mieux répondre aux besoins des usagers
- mise à jour des annexes contractuelles (annexe 1.2 UO, annexe 10 CEP, annexe 19 fiches modificatives)

L'impact financier est de -8 058€ sur la durée du contrat

Avenant 5 du 30 mai 2022

Optimisation de l'offre estivale du réseau

L'objet de cet avenant est de :

- modifier les lignes estivales 5, 31, 32
- renommer la ligne 34 en ligne 30
- supprimer des lignes 33, 35 et TAD été
- création d'une navette des plages (ligne 33)
- modifier les horaires pour des départs plus tardifs et optimisation des correspondances sur le réseau
- modifier les annexes contractuelles (annexe 1.2 UO, annexe 10 CEP, annexe 19 fiches modificatives)

L'impact financier est de +6 411€ sur la durée du contrat

Avenant 6 du 18 juillet 2022

Optimisation des lignes secondaires du réseau

L'objet de cet avenant est de :

- modifier les lignes secondaires à destination des collèges Emile Zola et Henri Dunant pour mieux répondre aux besoins des usagers
- modifier les annexes contractuelles (annexe 1.2 UO, annexe 10 CEP, annexe 19 fiches modificatives)

L'impact financier est de +13 207€ sur la durée du contrat

Avenant 7 du 15 décembre 2022

Modification des modalités d'application des pénalités contractuelles

L'objet de cet avenant est de :

- modifier les articles 5.3 « interruption du fait du déléguataire », 5.3 « Cas particulier de la grève », article 35.1 « les pénalités », article 40 « bilan des événements »

Aucun impact financier

2

Principaux événements intervenus en 2022

L'année 2022 a été marquée par deux événements qui ont mobilisé l'ensemble des équipes « Cara'bus » :

- l'amélioration de l'offre commerciale des lignes 2, 5, 6, 6+ et 7,
- l'optimisation des lignes secondaires desservant les collèges de Dunant et de Zola.

Janvier	<ul style="list-style-type: none"> • Modification des supports d'information voyageurs : <ul style="list-style-type: none"> - des fiches horaires remplacent le guide du voyageur
Février	<ul style="list-style-type: none"> • Jeu-concours pour la Saint-Valentin à destination des clients du réseau des mobilités et de tous les habitants de la CARA. Un lot à gagner chaque jour pendant une semaine
Mars	<ul style="list-style-type: none"> • Abandon du masque sauf dans les transports en commun et les établissements de santé • Modification de l'itinéraire de la ligne 3 avec desserte de deux nouveaux arrêts "Hélios" et "5 janvier" • Participation aux Journées Portes ouvertes des collèges et lycées de la CARA
Avril	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en service des lignes de moyenne saison 31 et 32
Mai	<ul style="list-style-type: none"> • Présentation du réseau « cara'bus » dans les classes de CM2 de la CARA • Amélioration de l'offre sur les lignes 2, 5, 6, 6+ et 7 : <ul style="list-style-type: none"> - ligne 2 : rationalisation de l'itinéraire et desserte de la zone commerciale de Belmont - ligne 5 : déplacement du terminus à l'arrêt "LES MATHES - Eglise" - lignes 6 et 6+ : adaptation de la ligne 6 suite à sa fusion avec la ligne 6+ - ligne 7 : modification de l'itinéraire dans Saujon pour irriguer plus finement la commune

Juin	<ul style="list-style-type: none"> • Participation à la Semaine du Développement durable organisée par la CARA à Royan et à Saujon
Juillet & Août	<ul style="list-style-type: none"> • Restructuration de l'offre commerciale des lignes estivales : <ul style="list-style-type: none"> - suppression de l'offre où la fréquentation était trop faible à l'été 2021 (lignes 33 et 35 et TAD été) - homogénéisation de l'offre sur la ligne 31 - mise en service de deux nouvelles lignes (ligne 30 - La Palmyre Zoo / Ronce Casino et ligne 33 - Montsouci / La Palmyre OT) • Campagne de communication pour inciter les habitants et les vacanciers à se déplacer en bus : <ul style="list-style-type: none"> - pose d'affiches dans les abris voyageurs, - distribution d'affiche dans les campings de la CARA, - insertions dans les supports de communication de l'OTC, - pose d'un sticker sur les véhicules circulant sur les lignes estivales 30 à 33
Août	<ul style="list-style-type: none"> • Du 1^{er} au 13 août : <ul style="list-style-type: none"> - Réalisation de la 1^{ère} phase de l'enquête satisfaction auprès des vacanciers et des habitants voyageant sur les lignes principales et estivales du réseau « Cara'bus »

Septembre

- Optimisation de la desserte des collèges Dunant et Zola
- Travaux route de Rochefort à Royan générant un impact sur une ligne principale (ligne 4) et 6 lignes secondaires (lignes 102, 105, 117, 118, 123 et 143) du 29 août au 31 décembre
- **Du 12 au 29 septembre :**
 - Mouvement social chez le sous-traitant TESO

Novembre

- **Du 21 novembre au 3 décembre :**
 - Réalisation de la 2^{ème} phase de l'enquête satisfaction auprès des habitants voyageant sur les lignes principales du réseau « Cara'bus »



3

**Principaux chiffres clés
du service public délégué de 2022**

Quelques chiffres 2022...

Population du ressort territorial	
Nombre de communes	33
Population desservie	83 661 habitants
Densité de population	139 hab/km ²
Kilomètres annuels commerciaux	
	1 539 530
dont en propre	971 603
dont sous-traités	567 927
Nombre de voyages annuels	
	1 151 287
Nombre de jeunes transportés	4 227
Nombre de voyages / km commercial	0,75
Parc de véhicules	
en propre	22
sous-traité	42
Effectif en ETP	
Transdev Royan Atlantique (dont conducteurs)	39,6 (25,6)
TESO (exclusivement des conducteurs)	24,01
Météreau (dont conducteurs)	18,75 (15,75)
Charges d'exploitation	
	8 031 609

Recettes en € HT	
Recettes tarifaires contractuelles	783 742
Recettes tarifaires réalisées	669 190
Ecart de recettes	- 114 552
Total des produits hors contribution de l'autorité délégante	
Refacturation (GO, personnel, maintenance, etc.)	583 934
Recettes Publicité et offre VAE	11 413
Contribution financière forfaitaire de l'autorité délégante	
CFF + indexation	6 399 401
Redevance d'usage 2022 & ajustement 2021	498 187
Taux de couverture des charges par les recettes	
	16,55 %
Coût au kilomètre commercial	
	5,22
Recettes au kilomètre commercial	
	0,43
Contribution au kilomètre commercial	
	4,16
Recettes tarifaires par voyage	
	0,58

4

L'offre commerciale de transport

Zoom sur le plan du réseau « Cara'bus »



Présentation du réseau et de son maillage

Le réseau « Cara'bus » dessert :

- une zone urbaine centrale (avec une offre de type urbaine) pour Royan, St-Georges-de-Didonne, St-Palais-sur-mer et Vaux-sur-mer,
- une zone interurbaine pour les autres communes du territoire de la CARA.

De par la configuration et les spécificités du territoire, il est composé de :

- **9 lignes principales** qui desservent les communes les plus peuplées de la CARA. Les lignes 1 à 9 circulent toute l'année du lundi au samedi, hors jours fériés.

Leurs itinéraires convergent vers la gare de Royan, qui est l'un des deux pôles de correspondance du réseau « Cara'bus ». Ces neuf lignes assurent la desserte des pôles générateurs de la CARA : centres-villes, administrations, services de santé, centres commerciaux, plages, etc. ainsi que les collèges et les lycées.

- **54 lignes secondaires, 5 navettes desservant les établissements scolaires royannais et 3 lignes desservant les RPI** d'Arces-sur-Gironde, de Corme-Ecluse et de Mortagne-sur-sur-Gironde.

Ces lignes fonctionnent du lundi au vendredi uniquement pendant la période scolaire. Elles s'articulent autour des établissements scolaires. Pour des raisons d'exploitation, le lycée Cordouan qui est le plus grand établissement de la CARA sert également de hub pour la desserte des établissements scolaires de Royan.

- **4 lignes estivales** qui relient les communes de la Communauté d'Agglomération Royan Atlantique aux principaux sites touristiques du territoire et aux lieux d'hébergement des vacanciers (campings, villages-vacances, etc.) :

- La **ligne 30** circule du lundi au dimanche en juillet et en août. Elle relie le zoo de La Palmyre aux campings de La Fouasse en passant par Indian Forest et le Luna Park. Cette ligne relie le zoo de La Palmyre à La Tremblade une course sur deux. La ligne 30 est en correspondance avec la ligne 5 à Montsouci, permettant ainsi aux vacanciers sortant du Luna Park de rejoindre leur camping avant minuit.

- La **ligne 31** fonctionne du lundi au dimanche (sauf le 1^{er} mai) des vacances de Pâques à fin septembre. Elle relie la gare de Royan à des sites touristiques stratégiques du territoire de la CARA : bac du Verdon, plages de St-Palais-sur-mer, Vaux-sur-mer et Royan, zoo et, **nouveauté 2022** : le port de La Palmyre.

- La **ligne 32** circule du lundi au dimanche (sauf le 1^{er} mai) des vacances de Pâques à fin septembre entre la gare de Royan et Talmont-sur-Gironde. Elle continue sur Mortagne-sur-Gironde à raison de 3 allers-retours par jour. Cette ligne dessert ainsi les plages et les campings de St-Georges-de-Didonne et de Meschers-sur-Gironde, Talmont-sur-Gironde, l'un des beaux villages de France, ainsi que Barzan, Chenac - St-Seurin d'Uzet et, **nouveauté 2022** : le port de Mortagne trois fois par jour.

nouveauté
2022 !

évolution
2022 !

évolution
2022 !

nouveauté
2022!

- La **ligne 33** fonctionne du lundi au dimanche en juillet et en août. Elle relie Montsouci à l'office de tourisme de La Palmyre en passant par le Luna Park, les plages de La Bouverie, Le vieux phare et le phare de La Coubre, ainsi que par Bonne Anse. La ligne 33 est en correspondance avec la ligne 5 à Montsouci et avec la ligne 31 à l'OT de La Palmyre. Cela permet aux vacanciers des campings de La Fouasse et de St-Augustin de passer la journée sur les plages de la Côte Sauvage.
- **1 service de substitution, « Cara'fil »,** pour les personnes qui habitent dans une commune non desservie par les lignes de bus ou à plus de 500 mètres d'un arrêt de bus, ainsi qu'aux personnes à mobilité réduite.
Le territoire est découpé en **4 zones** permettant ainsi un rabattement des habitants de chaque zone soit vers la ligne de bus la plus proche de leur domicile soit vers le centre-bourg prédéfini le plus proche de leur domicile.

Evolution annuelle des points d'arrêts

Au 31 décembre 2022, le réseau « Cara'bus » comptait 785 arrêts physiques dont 511 étaient équipés d'un abri voyageurs et/ou d'un poteau relevant de la CARA.

Les arrêts des lignes principales sont tous matérialisés. En revanche, la situation est plus inégale pour les arrêts des lignes secondaires et, dans une moindre mesure, pour ceux des lignes estivales.

En 2022, l'essentiel des travaux réalisés sur les arrêts a porté sur l'homogénéisation des abris voyageurs (remplacement des abris Spacéo par des abris Amarante, suppression des poteaux qui étaient en doublon avec des abris voyageurs) et l'équipement des nouveaux arrêts de la ligne 7 à Saujon et des lignes estivales.

Evolution annuelle des points d'arrêts en 2022

Nouveaux arrêts desservis	Lignes
ROYAN - Hélios	3
ROYAN - 5 janvier	3
LES MATHES - Palmyre Port	31
MORTAGNE - Port	32
LES MATHES - Beau soleil	33
LES MATHES - Bonne anse	33
LA TREMBLADE - Phare Coubre	33
LA TREMBLADE - Vieux phare	33
LA TREMBLADE - Bouverie	33
MEDIS - Belmont	2
SAUJON - Salicorne	7
SAUJON - Croix Bourdon	7
SAUJON - Thermes	7
SAUJON - Jaurès	7
SAUJON - CCAS	7
SAUJON - Pasteur	7
SAUJON - Mouettes	7
SAUJON - Touzelleries	7
ROYAN - Orée Parc	1
ARVERT - Beaune	6
CORME-ECLUSE - Vanneaux	113 - 301
SAUJON - Hôpiteau	181

Caractéristiques des lignes

Ces données sont précisées dans le tableau-cadre, « Annexe 1.2 - Offre détaillée ».

L'offre kilométrique commerciale

Kilomètres réalisés par ligne en 2022

Intitulé	Kilomètres								
	commerciaux		haut-le-pied (HLP)		totaux		Evolution 2021/2022	Part haut-le-pied dans totaux	
	2022	2021	2022	2021	2022	2021		2022	2021
Lignes en propre	971 603	830 280	132 320	131 273	1 103 923	961 553	+ 14,81 %	11,99 %	13,65 %
Lignes sous-traitées	567 927	610 930	308 156	328 879	876 083	939 809	- 6,78 %	35,17 %	34,99 %
TOTAL lignes en propre et sous-traitées	1 539 530	1 441 210	440 476	460 152	1 980 007	1 901 362	+ 4,14 %	22,25 %	24,20 %
Kilomètres effectués en moins et en plus (grèves, perturbations, déviations...)	-	-	-	-	- 22 060	- 12 398	+ 77,93 %	-	-
TOTAL réseau « Cara'bus »	1 539 530	1 441 210	440 476	460 152	1 957 946	1 888 964	+ 3,65 %	22,50 %	24,36 %

Avec 1 539 530 km, le kilométrage commercial total a augmenté de + 3,65 % par rapport à celui enregistré en 2021.

Cela s'explique par des modifications d'offre réfléchies afin de contenir les dépenses publiques :

- en mai : la desserte plus fine de Saujon par la ligne 7 et l'ajout de 3 courses sur la ligne 5 ont été partiellement compensés par le raccourcissement de la ligne 2 à Belmont et l'adaptation de la ligne 6 suite à sa fusion avec la ligne 6+,
- à l'été : la rationalisation de l'itinéraire de la ligne 31 jusqu'au port de La Palmyre, la suppression de la ligne entre Saujon et Breuillet ont permis de doubler l'offre commerciale entre La Fouasse et le zoo de La Palmyre et la création d'une ligne 33 entre Montsouci et l'office de tourisme de La Palmyre,
- en septembre : l'optimisation des lignes desservant le collège Dunant s'est traduite par la suppression des lignes 126, 127 et 140 et la mise en service d'une nouvelle ligne secondaire (ligne 118) entre St-Sulpice-de-Royan et le collège Zola.

> La répartition des kilomètres en propre et des kilomètres sous-traités

En 2022, la répartition des kilomètres commerciaux entre lignes en propre et lignes sous-traitées confirme celle observée en 2021.

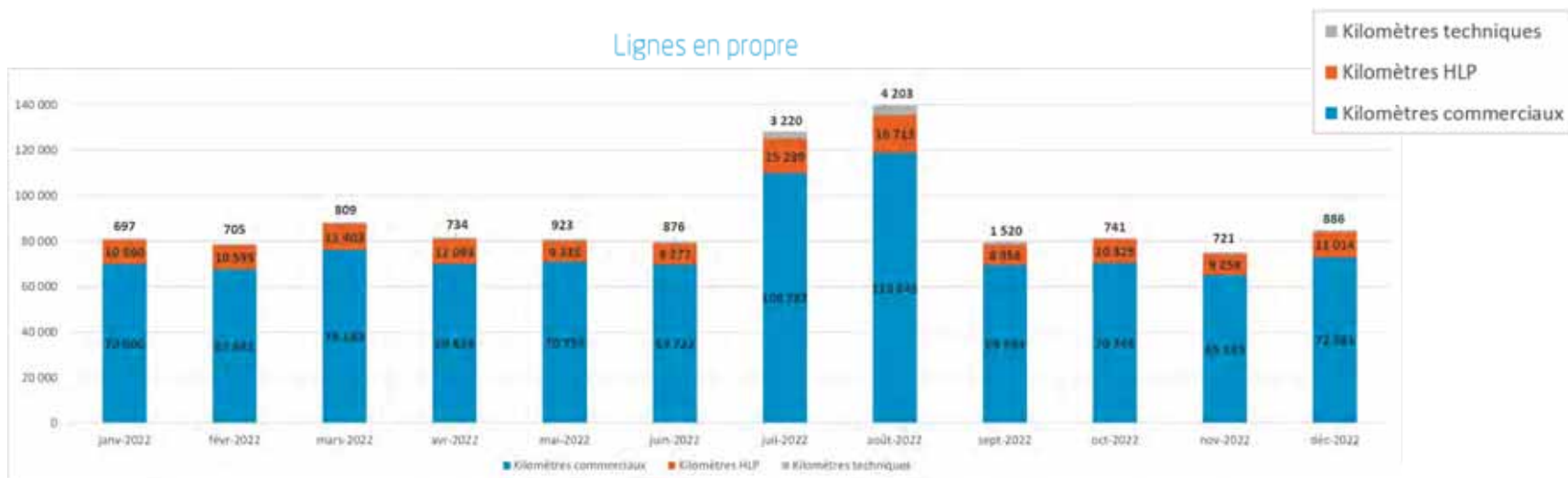
Avec 971 603 km, les lignes en propre ont ainsi généré 63,1 % du kilométrage commercial total de l'année 2022 (pour rappel : 57,6 % en 2021).

Cela s'explique par les spécificités de l'offre de transport mise en place en 2021 :

- passage des bus toutes les 30 minutes sur les lignes urbaines 1, 2 et 3 qui sont exploitées en direct par Transdev Royan Atlantique. Ce cadencement génère un kilométrage élevé,
- exploitation par TDRA -et non plus par les sous-traitants- des lignes 6, 7 et 9 et des lignes estivales 30 à 33.

Evolution mensuelle de l'offre kilométrique en 2022

Lignes en propre

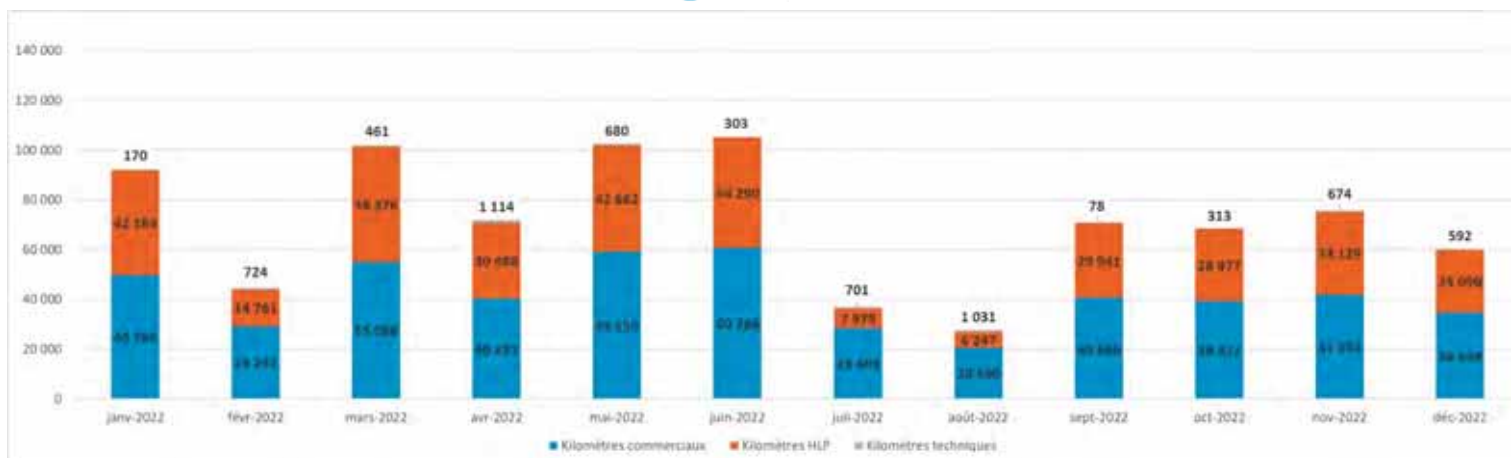


2 mai :
Modification de l'offre commerciale des lignes 2, 5, 6 et 7

Saison estivale

Rentrée scolaire :
Optimisation des lignes secondaires desservant les collèges Dunant et Zola

Lignes co-traitées



Répartition du kilométrage commercial en fonction des lignes en propre et des lignes sous-traitées en 2021 et 2022

Lignes en propre		Lignes sous-traitées			
Lignes exploitées par : Transdev Royan Atlantique		Lignes exploitées par : Météreau, TESO Royan et taxis (« Cara'fil »)			
	Identification des lignes	Km commerciaux	Identification des lignes	Km commerciaux	
2021	<ul style="list-style-type: none"> 5 lignes urbaines 10 à 14 (avant le 12 avril) + 4 lignes urbaines 1 à 4 (à partir du 12 avril) 	542 550	<ul style="list-style-type: none"> 5 lignes péri-urbaines 21 à 25 (avant le 12 avril) + 2 lignes péri-urbaines 5 et 8 (à partir du 12 avril) 	226 322	Kilométrage commercial total
	<ul style="list-style-type: none"> 4 lignes périurbaines 6, 6+, 7 et 9 	179 807	<ul style="list-style-type: none"> lignes secondaires 	307 803	
	<ul style="list-style-type: none"> 5 lignes estivales 31 à 35 	70 136	<ul style="list-style-type: none"> 2 lignes moyenne saison 31 et 32 	39 266	
	<ul style="list-style-type: none"> « Cara'fil » 	37 786	<ul style="list-style-type: none"> « Cara'fil » (sous-traitance taxis) 	37 538	
	Total	830 280	Total	610 930	
2022	<ul style="list-style-type: none"> 4 lignes urbaines 1 à 4 	598 205	<ul style="list-style-type: none"> 2 lignes péri-urbaines 5 et 8 	162 016	Kilométrage commercial total
	<ul style="list-style-type: none"> 4 lignes périurbaines 6, 6+, 7 et 9 (jusqu'au 30 avril) + 3 lignes périurbaines 6, 7 et 9 (à partir du 2 mai) 	261 076	<ul style="list-style-type: none"> lignes secondaires 	326 731	
	<ul style="list-style-type: none"> 4 lignes estivales 30 à 33 	73 571	<ul style="list-style-type: none"> 2 lignes moyenne saison 31 et 32 	41 004	
	<ul style="list-style-type: none"> « Cara'fil » 	38 751	<ul style="list-style-type: none"> « Cara'fil » (sous-traitance taxis) 	38 176	
	Total	971 603	Total	567 927	

L'évolution du kilométrage total des lignes en propre s'explique par :

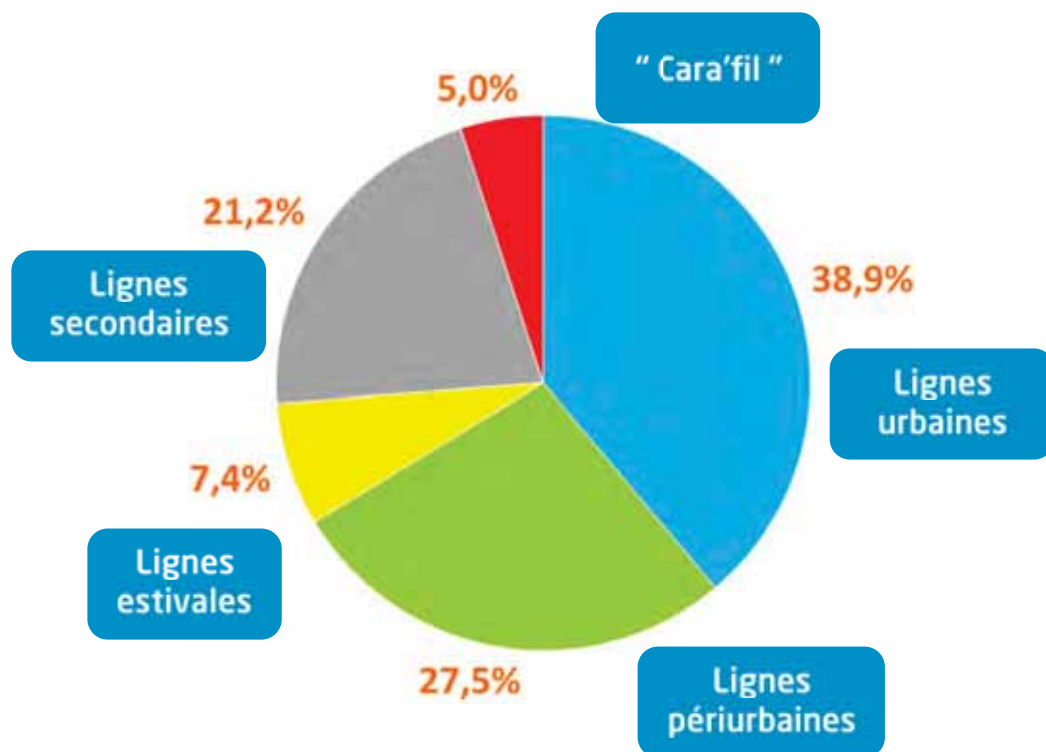
- la desserte plus fine de la commune de Saujon,
- l'amélioration de l'offre des lignes estivales (prolongement de l'itinéraire de la ligne 5 jusqu'aux parcs de loisirs Indian Forest et Luna Park, doublement de l'offre sur la ligne 30 entre La Fouasse / zoo de La Palmyre, prolongement de l'itinéraire de la ligne 32 jusqu'au port de Mortagne)

> La répartition du kilométrage commercial par ligne

En 2022, les lignes urbaines (lignes 1 à 4) et les lignes périurbaines (lignes 5 à 9) ont généré, ensemble, les deux tiers des kilomètres. La part des lignes secondaires représente, quant à elle, 21,2 % des kilomètres annuels commerciaux.

Ces chiffres sont conformes à ceux observés en 2021.

Répartition du kilométrage commercial par type de lignes en 2022



Répartition des kilomètres annuels commerciaux par type de ligne en 2022

Type de ligne	Kilomètres commerciaux	Part de chaque type de ligne dans le kilométrage commercial total
Lignes urbaines	598 205	38,9 %
Lignes périurbaines	423 092	27,5 %
Lignes estivales	114 575	7,4 %
Lignes secondaires	326 731	21,2 %
Service de substitution « Cara'fil »	76 927	5,0 %
Kilométrage commercial total	1 539 530	100,0 %

> Les kilomètres haut-le-pied

En 2022, les kilomètres haut-le-pied (HLP) se sont élevés à 440 476 km, soit 22,5 % du kilométrage total du réseau « Cara'bus ».

Il y a des disparités entre les familles de lignes :

- lignes urbaines 1,2 et 4 : les kilomètres HLP sont faibles. Ils génèrent moins de 10 % du kilométrage total de ces lignes,
- lignes périurbaines 5 à 9 : elles enregistrent une part de HLP qui oscille entre 17 % et 30 % du kilométrage total de ces lignes, selon que l'arrêt de départ des lignes 5 à 9 est plus ou moins éloigné du lieu de remisage des bus,
- les lignes secondaires ont une part de HLP élevée : plus de 45 % du kilométrage total de ces lignes. Ce taux s'explique par le lieu de remisage des véhicules, situé pour beaucoup à St-Sulpice-de-Royan, qui nécessite la réalisation de deux parcours à vide par jour scolaire pour relier ce site à leur arrêt de départ.

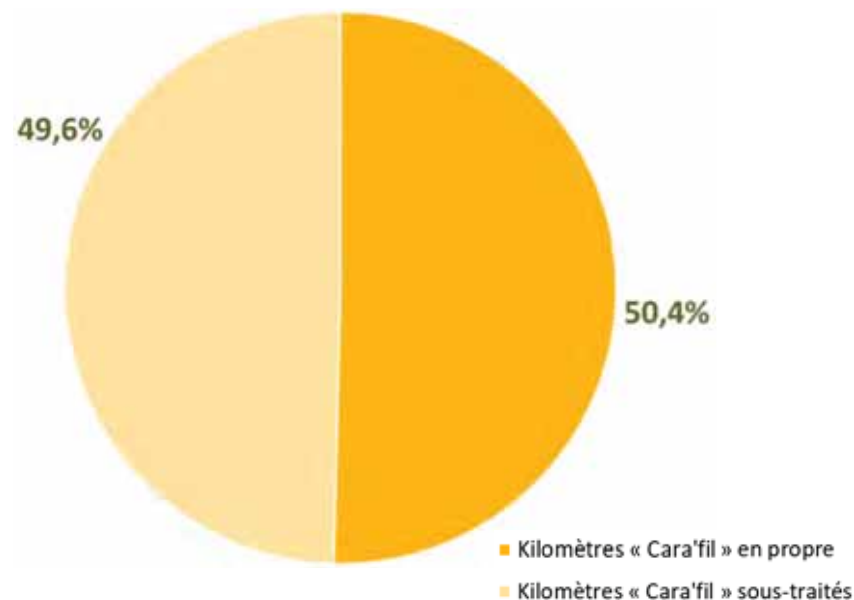
> L'offre kilométrique du transport à la demande « Cara'fil »

En 2022, « Cara'fil » a totalisé 76 927 km, soit une relative stabilité par rapport à 2021 (+ 2,13 %).

Cela tend à démontrer que ses utilisateurs sont des habitués.

Comme les années précédentes, en cas de réservations multiples sur des créneaux horaires identiques, le délégataire sous-traite une partie de son activité à des artisans-taxis. Cette année, la sous-traitance aux taxis a été contenue ; ceux-ci ont réalisé 49,6 % du kilométrage total « Cara'fil ».

Répartition des kilomètres TAD annuels par exploitation



Les données concernant le nombre de courses déclenchées par origine / destination, le nombre de voyageurs par course... sont consolidées dans le fichier « RA2022-CHAP_4-Offre_kilometrique-TAD ».

Les modifications de service

En 2022, le réseau « Cara'bus » a fait l'objet d'adaptations en mars, en mai, au lancement de la période estivale et à l'occasion de la rentrée scolaire.

Une offre commerciale de transport remaniée tout au long de l'année 2022

Modifications au 28 mars 2022

Ligne 3

ROYAN - Cordouan / ROYAN - Notre-Dame

- Déplacement du terminus de l'arrêt « Platane » à l'arrêt « Notre Dame ».
- Desserte de deux nouveaux arrêts : « Hélios » et « 5 janvier » qui est le pendant de l'arrêt « de Gaulle ».

Modifications au 2 mai 2022

Ligne 2

Médis / Royan / Vaux-sur-mer

- Rationalisation de l'itinéraire de la ligne 2 :
 - la ligne 2 dessert désormais la zone d'activité de Belmont où le terminus a été déplacé
 - l'arrêt « MEDIS - Aéroport » continue d'être desservi en moyenne saison et en été, à raison de 4 allers-retours par jour.

Ligne 5

Arvert / Les Mathes / St-Augustin / Vaux-sur-Mer / Royan

- Déplacement du terminus de l'arrêt « ARVERT - Etrade » à l'arrêt « LES MATHES - Eglise »
- Maintien de la desserte de l'arrêt "Léon Nicolle" le matin, l'après-midi et le mercredi midi.
- Amélioration de l'offre commerciale avec l'ajout de :
 - 2 courses pour Royan en fin de matinée (départ à 11h30) et l'après-midi (départ à 15h11)
 - 1 course pour Les Mathes en début d'après-midi (départ à 14h30).

Ligne 6 & ligne 6+

La Tremblade / Arvert / Etaules / Breuillet / Vaux-sur-mer / Royan

- Suppression de la ligne 6+ car elle ne répondait pas aux besoins des habitants de la presqu'île d'Arvert
- En contrepartie, adaptation de la ligne 6 afin de desservir La Tremblade tout au long de la journée
- Pérennisation du départ de 14h30 à destination de La Tremblade

Modifications au 2 mai 2022
(suite)

Ligne 7
Saujon / Médis / Royan

- Modification de l'itinéraire de la ligne 7 dans Saujon afin d'irriguer plus finement la commune. Désormais, ce sont 11 arrêts qui sont répartis dans la commune.
- Amélioration de l'offre commerciale :
 - 2 courses supplémentaires pour Saujon le matin (départ à 9h10) et en début d'après-midi (départ à 14h30)
 - ajout de 2 courses pour Royan en fin de matinée (départ à 11h) et en fin d'après-midi (départ à 17h37).

Ligne 5
Les Mathes / St-Augustin / Vaux-sur-Mer / Royan

- Prolongement de la ligne entre l'église des Mathes et les parcs de loisirs Indian Forest et Luna Park
- Mise en place de départs tardifs pour permettre aux vacanciers d'aller au Luna Park et de rejoindre leur camping avant minuit

Ligne 30
La Tremblade / Arvert / Les Mathes

- Doublement de l'offre commerciale entre La Fouasse et le zoo de La Palmyre (desserte de l'arrêt « LES MATHES - Palmyre Zoo »)
- Création de départs plus tardifs
- Homogénéisation des horaires pour une meilleure lisibilité de la ligne
- Changement du numéro de ligne (anciennement ligne 35)

Ligne 31
Les Mathes / St-Palais-sur-mer / Vaux-sur-mer / Royan

- Homogénéisation des horaires pour une meilleure lisibilité et ponctualité de la ligne
- Extension de la ligne jusqu'à l'arrêt « LES MATHES - Palmyre Port »
- Cadencement à la demi-heure aux heures de pointe de la ligne

Ligne 32
Mortagne-sur-G. / Chenac - St-Seurin d'U. / Barzan / Talmont-sur-G. / Meschers-sur-G. / St-Georges-de-D. / Royan

- Prolongement de l'itinéraire jusqu'au port de Mortagne-sur-Gironde
- Desserte de 2 nouveaux arrêts :
 - « MORTAGNE - Port »
 - « MORTAGNE - OT »

Modifications au 8 juillet 2022
(suite)

Modifications à la rentrée scolaire 2022

Ligne 33

Les Mathes - Montsouci / La Tremblade / Les Mathes - Palmyre OT

- Création d'une « navette des plages » pour accéder aux plages de la Côte Sauvage, au phare de la Coubre, aux parcs de loisirs et aux campings
- Création de 5 nouveaux arrêts : « Bouverie », « Vieux Phare », « Phare Coubre », « Bonne Anse » et « Beau Soleil »

Collèges Dunant et Zola à Royan

- Refonte des horaires des lignes secondaires desservant ces deux établissements.
Les élèves demeurant à St-Sulpice-de-Royan sont scolarisés au collège Zola et non plus au collège Dunant. Les lignes reliant cette commune à Dunant étaient donc peu fréquentées alors que les véhicules pour Zola étaient surchargés.
Rééquilibrage des effectifs à bord

Lycée Cordouan à Royan

- Modification des horaires :
 - les véhicules arrivent au lycée 5 minutes plus tôt qu'à la rentrée de septembre 2021
 - les navettes pour les autres établissements scolaires de Royan partent 7 minutes plus tôt

Lycée de la Mer et du Littoral à Bourcefranc Le Chapus

- Modification des horaires de l'établissement :
 - les véhicules arrivent au lycée 15 minutes plus tôt
 - ajustement des horaires de la ligne 203 qui est en correspondance avec la ligne 161

Autres adaptations

- Lignes 112 ext, 113, 117, 118, 181 et 204 : desserte de nouveaux arrêts
- Ligne 105 : modification de l'itinéraire

L'ensemble de ces modifications a fait l'objet d'une présentation étayée à la CARA, puis a été présenté au Conseil Communautaire.
L'impact financier de chacune de ces modifications (heures de conduite, kilomètres et recettes) a été intégré dans les tableaux de suivi du contrat.

La méthodologie d'élaboration et de validation de ces fiches, ainsi que du suivi de leur impact financier est détaillée dans le chapitre 15 : Méthode statistique employée et source des données - Source et méthode d'évaluation des km commerciaux.

5

La fréquentation

La fréquentation par ligne

En 2022, le réseau « Cara'bus » a totalisé 1 151 287 voyages, soit une augmentation de 14,22 % par rapport à 2021.

A noter que la fréquentation présentée dans ce document est la fréquentation réelle, sans traitement, issue de la billettique.

Si nous appliquons les taux de mobilité utilisés pour estimer la fréquentation théorique, la fréquentation du réseau « Cara'bus » s'élève à 1 260 615 voyages.

Ce chiffre est inférieur aux prévisions de fréquentation prévues au contrat.

Plusieurs hypothèses pourraient expliquer cet écart :

- suite à la pandémie de Covid-19, la population a pris de nouvelles habitudes de déplacement (vélo, voiture) pour éviter une contamination dans un milieu clos,
- l'offre proposée par le nouveau réseau n'était plus en phase avec les besoins de déplacements de la population. Des modifications ont été apportées en mai 2022. Il faut donc maintenant reconquérir les clients qui ont été perdus.

En revanche, le mouvement social de septembre a eu un impact limité sur la fréquentation (baisse de fréquentation de 8,60 % entre septembre 2021 et septembre 2022).

Comparaison du réalisé par rapport au contrat

Nombre de voyages		
réalisés	prévus au contrat	Ecart
1 260 615	1 503 718	- 16,17 %

La fréquentation figurant dans le contrat est une fréquentation théorique calculée avec des taux de mobilité appliqués à chaque titre de transport. Pour comparer la fréquentation réalisée par rapport à celle du contrat, il est nécessaire de calculer la fréquentation théorique avec les taux de mobilité.

Fréquentation « Cara'bus » 2022 avec application du taux de mobilité



FRÉQUENTATION RÉELLE vs FRÉQUENTATION AVEC TAUX DE MOBILITÉ

Le taux de mobilité ne permet pas de connaître la fréquentation réelle d'un réseau car il représente un nombre de voyages théoriques effectués et varie selon chaque titre de transport.

Ainsi, le taux de mobilité du Pass mensuel adulte est de 40 voyages / personne tandis que celui du Pass mensuel jeune s'élève à 52 voyages / personne.

La fréquentation 2021 "Cara'bus" avec taux de mobilité est calculée de la manière suivante :

$$\frac{\text{Recettes par titre}}{\text{Prix du titre}} \times \text{taux de mobilité du titre}$$

Fréquentation 2022 du réseau « Cara'bus » par type de ligne et en nombre de voyages

Lignes	Fréquentation annuelle			Ratio V/K*		Evolution de l'offre kilométrique commerciale entre 2021 et 2022
	2022	2021	Evolution 2021/2022	2022	2021	
Lignes régulières	665 891	531 689	+ 25,24 %	0,65	0,56	7,65%
<i>dont lignes urbaines</i>	413 945	313 860	+ 31,89 %	0,69	0,58	10,26%
<i>dont lignes périurbaines</i>	251 946	217 829	+ 15,66 %	0,59	0,54	4,18%
Lignes estivales	43 010	34 351	+ 25,21 %	0,38	0,31	4,73%
Lignes secondaires	439 460	429 674	+ 2,28 %	1,34	1,40	6,15%
Transport de substitution « cara'fil »	2 098	1 669	+ 25,70 %	0,03	0,02	2,13%
Lignes déviées	828	554	+ 49,46 %	-	-	-
> Fréquentation via l'application « Cara'bus »	-	9 999	-	-	-	-
Fréquentation totale	1 151 287	1 007 936	+ 14,22 %	0,75	0,69	+ 6,82 %

* V/K : nombre de voyages par kilomètre réalisé

Tous les types de lignes sont concernés par la hausse de fréquentation. Cela démontre la pertinence des modifications apportées à l'offre commerciale en 2022.

A noter toutefois que cette augmentation :

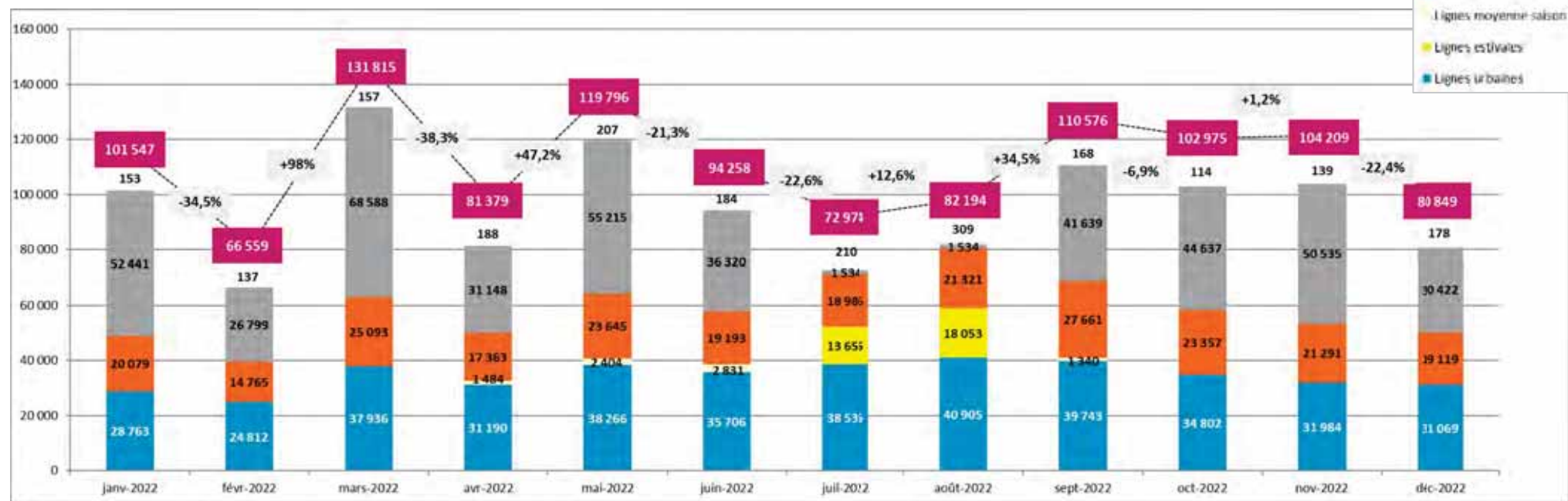
- est limitée pour les lignes secondaires. Ces lignes sont empruntées par une clientèle captive qui se rend dans les établissements scolaires de la CARA et qui n'augmente plus (la population de la CARA est vieillissante et le solde migratoire positif est dû à l'arrivée de retraités ou de parents de jeunes enfants) ;
- est moins importante sur les lignes périurbaines que sur les lignes urbaines et estivales. Cette hausse de la fréquentation des lignes périurbaines est toutefois encourageante (pour rappel : la fréquentation des lignes périurbaines diminuait régulièrement depuis la mise en place de la nouvelle offre « Cara'bus » en avril 2021). Elle confirme que l'offre commerciale proposée depuis mai 2022 est de nouveau adaptée aux attentes :
 - des jeunes qui utilisent ces lignes pour se rendre dans leur établissement scolaire ou sortir le mercredi après-midi et pendant les vacances scolaires,
 - des autres clients qui souhaitent faire un aller-retour en matinée ou en après-midi.

En ce qui concerne les lignes estivales, leur fréquentation a augmenté de 25,21 % entre 2021 et 2022 quand l'offre commerciale mise en service augmentait de 4,73 %.

Cela démontre que la nouvelle offre estivale a trouvé son public.

Ces chiffres sont encourageants. Il est toutefois bon de rappeler que la fréquentation 2022 n'a pas encore retrouvé son niveau d'avant le Covid. Elle représente ainsi 92,4 % de la fréquentation totale 2019 (sur l'ancien réseau).

Evolution de la fréquentation mensuelle totale 2022 par type de lignes



> Un ratio V/K qui augmente en 2022 grâce aux modifications du réseau des mobilités

En 2022, le ratio V/K s'est élevé à 0,75 voyage par kilomètre contre 0,69 en 2021.

Cette évolution s'explique par une augmentation importante de la fréquentation (+ 14,22 % entre 2021 et 2022) tandis que l'offre kilométrique commerciale augmentait dans des proportions moindres sur la même période (+ 6,82 % entre 2021 et 2022).

A noter que cette hausse touche toutes les lignes dans des proportions plus ou moins importantes.

Deux exceptions :

- la ligne 7 (+ ligne 23) dont le ratio est passé de 1,08 en 2021 à 0,91 en 2022. Cette baisse s'explique par une augmentation importante de l'offre kilométrique suite à l'amélioration de la desserte de Saujon tandis que la hausse de la fréquentation est plus faible (respectivement, + 39,5 % et + 16,5 % entre 2021 et 2022),
- les lignes secondaires dont le ratio s'établit à 1,34 en 2022 contre 1,40 en 2021. L'optimisation des lignes secondaires a engendré une augmentation de l'offre kilométrique mineure (+ 6,46 % entre 2021 et 2022). La fréquentation est, quant à elle, restée relativement stable sur la même période (+ 2,28 %).



Le RATIO V/K... EN QUELQUES MOTS

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

Il permet de montrer la performance du réseau, que ce soit en termes de kilomètres ou de voyages. Plus il est élevé, plus le réseau peut être considéré comme performant.





Bilan de la fréquentation de l'offre estivale

> Les lignes principales et l'offre de soirée

La fréquentation urbaine et périurbaine du 8 juillet au 28 août 2022

Lignes	Été 2021			Été 2022			Evolution 2022/2021 de la fréquentation de soirée
	Fréquentation (en nombre de voyages)		Part de la fréquentation de soirée dans la fréquentation estivale totale	Fréquentation (en nombre de voyages)		Part de la fréquentation de soirée dans la fréquentation estivale totale	
	totale	de soirée		totale	de soirée		
1	32 308	2 909	9,00 %	37 319	3 869	10,37 %	33,00 %
2	12 500	799	6,39 %	14 172	742	5,24 %	- 7,13 %
3	4 694	255	5,43 %	4 921	523	10,63 %	105,10 %
4	5 037	355	7,05 %	7 369	1 015	13,77 %	185,92 %
5	4 452	525	11,79 %	7 233	1 273	17,60 %	142,48 %
6	7 058	518	7,34 %	10 077	785	7,79 %	51,54 %
7	5 917	558	9,43 %	8 372	1 038	12,40 %	86,02 %
8	3 830	422	11,02 %	4 408	477	10,82 %	13,03 %
9	2 380	217	9,12 %	2 642	345	13,06 %	58,99 %
Total	78 176	6 558	8,39 %	96 513	10 067	10,43 %	53,51 %

A l'été 2022, l'offre de soirée a transporté 10 067 voyageurs, soit 10,43 % de la fréquentation estivale totale des lignes principales. Cette offre confirme toute sa pertinence, comme le montre la hausse de fréquentation de 53,51 % par rapport à l'été 2021.

A noter le poids de la fréquentation de soirée dans la fréquentation estivale totale de la ligne 5. Les départs tardifs permettent aux vacanciers qui sont allés au Luna Park de rejoindre leur camping avant minuit.



> Les lignes estivales

Bilan des lignes estivales

Lignes	Nombre de voyages	Kilomètres commerciaux	Nombre de voyageurs par course
30	1 736	9 009	2,56
31	22 040	25 800	13,25
32	5 986	15 200	9,59
33	1 507	9 371	2,23
Total	31 269	59 380	

Cet été, les lignes estivales ont transporté 31 269 voyageurs, soit une augmentation de 24,16 % par rapport à l'été 2021.

Deux lignes génèrent 89,63 % de la fréquentation totale des lignes estivales : les lignes 31 et 32, à savoir des lignes qui existaient déjà les années précédentes et qui desservent certains des sites touristiques majeurs du territoire : zoo de La Palmyre, Talmont-sur-Gironde, les plages de Royan, St-Georges-de-Didonne, St-Palais-sur-mer et Vaux-sur-mer, etc..

Cela tend à prouver que ces deux lignes correspondent bien aux besoins de déplacement des vacanciers et des habitants de la CARA.

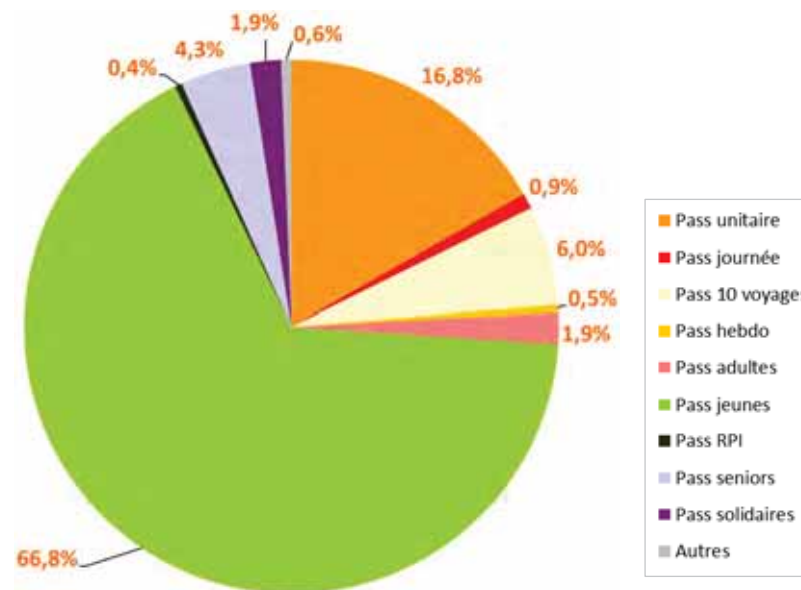
Les lignes 30 et 33 totalisent, quant à elles, 5,55 % et 4,82 % de la fréquentation totale des lignes estivales, ce qui est un bon début.

La fréquentation par titre de transport

Comme les années précédentes, deux catégories d'utilisateurs sont omniprésentes et ont réalisé près de 85 % de la fréquentation totale du réseau « Cara'bus » :

- **les abonnés de moins de 26 ans** sont les plus mobiles. En 2022, ils ont réalisé 768 847 voyages (tout abonnement confondu), ce qui représente :
 - 66,78 % des voyages annuels totaux,
 - une augmentation de 8,66 % entre 2021 et 2022. Cette hausse tend à démontrer que les abonnés jeunes utilisent à nouveau le bus pour se déplacer, ce qui n'est pas surprenant car c'est une clientèle captive pour un réseau de transports en commun ;
- **les voyageurs occasionnels** (Pass unitaires et journée) sont les plus nombreux. Ils ont généré 17,68 % de la fréquentation totale 2022, soit un niveau légèrement supérieur à celui observé les années précédentes (pour rappel : 16,07 % en 2021 et 14,79 % en 2020).
Ces voyageurs ont effectué 203 573 voyages cette année, soit une hausse de 24,77 % par rapport à 2021.

Répartition de la fréquentation par titre de transport, en 2022



> L'évolution du nombre de voyages par titre de transport

L'évolution du nombre de voyages par titre de transport montre qu'en 2022 tous les titres sont concernés par la hausse de fréquentation, à l'exception du Pass adulte mensuel qui a perdu 45,3 % de sa fréquentation entre 2021 et 2022.

Ces chiffres confirment que les clients utilisent à nouveau peu à peu le réseau « Cara'bus » pour se déplacer, même si le volume de déplacements demeure inférieur à son niveau de 2019.

Plusieurs hypothèses peuvent expliquer cette hausse :

- l'amélioration de l'offre commerciale en mai 2022 correspond désormais mieux aux besoins de déplacements de la population et des vacanciers,
- les effets de la pandémie se sont atténués.

Les titres de transport Autres - Explications

En 2022, certaines fréquentations proviennent de titres de transport :

- développés lors d'occasions particulières. C'est le cas des **Pass spécifiques** qui comprennent les fréquentations générées par les gestes commerciaux proposés suite au mouvement social de septembre (3 358 validations) et au Covid (reliquat : 326 validations),
- émis par le réseau de transport régional de Nouvelle-Aquitaine et valables également sur le réseau "Cara'bus", tels les **Pass intermodaux** :
 - Scolaire + et Modalis Scolaires pour les élèves qui étudient dans un établissement de la CARA et qui habitent en dehors du ressort territorial (544 validations),
 - CAR + BUS pour les personnes qui se déplacent sur le réseau régional et sur le réseau "Cara'bus" (38 validations).
- dédiés aux salariés et à leur famille. Ces **Pass divers** ont totalisé 2 866 validations en 2022.

Quant aux **Correspondances**, il s'agit des correspondances effectuées entre le service "Cara'fil" (transport à la demande ou TAD) et le réseau "Cara'bus". Le conducteur du bus enregistre les correspondances de chaque passager "Cara'fil" ayant acheté un titre de transport à bord du véhicule TAD.

Evolution du nombre de voyages par titre de transport

Titres de transport	2022	2021	2020	Evolution 2021/2022
Pass unitaire	192 944	154 570	108 630	24,8 %
Pass journée	10 629	8 593	6 430	23,7 %
Pass 10 voyages	69 305	57 282	43 275	21,0 %
Pass hebdo	5 274	3 308	2 814	59,4 %
Voyages occasionnels	278 152	223 753	161 149	24,3 %
Pass adulte mensuel	5 104	9 330	5 733	- 45,3 %
Pass adulte annuel	16 523	2 419	2 324	583,1 %
Pass jeune mensuel	36 030	22 859	19 988	57,6 %
Pass jeune annuel	732 817	684 685	533 153	7,0 %
Pass RPI	4 973	3 833	1 328	29,7 %
Pass senior imposable mensuel	9 498	5 754	5 175	65,1 %
Pass senior imposable annuel	4 258	3 100	2 976	37,4 %
Pass senior non imposable mens.	26 567	19 521	18 815	36,1 %
Pass senior non imposable annuel	8 777	4 883	6 032	79,7 %
Pass solidaire	21 339	13 260	12 045	60,9 %
Voyages fréquents	865 886	769 644	607 569	12,5 %
Correspondances	117	6 125	1 825	- 98,1 %
Pass spécifiques	3 684	5 089	424	- 27,6 %
Pass intermodaux	582	902	6 787	- 35,5 %
Divers	2 866	2 423	171	18,3 %
Autres	7 249	14 539	9 207	- 50,1 %
TOTAL	1 151 287	1 007 936	777 925	14,2 %

> La fréquentation des abonnés jeunes

En 2022, le réseau « Cara'bus » a vendu 4 227 abonnements jeunes de moins de 26 ans, tout abonnement confondu (Pass mensuels et annuels, Pass RPI, etc.), soit 67,76 % des abonnements totaux.

Avec 768 847 validations cette année, les jeunes se déplacent aussi bien sur les lignes secondaires que sur les lignes principales du réseau. A noter que ces dernières ont vu la fréquentation des jeunes augmenter de 3,31 points entre 2021 et 2022.

Cela peut en partie s'expliquer par le report des jeunes sur les lignes régulières pendant le mouvement social de septembre ; une habitude qu'ils ont conservée à la reprise totale du réseau.

Les quatre lignes principales les plus empruntées par les abonnés jeunes sont les lignes 1, 6, 7 et 4.

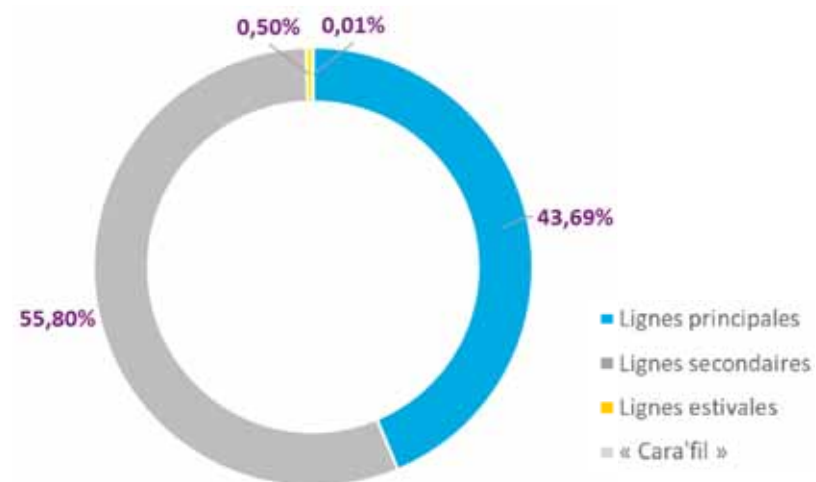
Ces lignes relient en effet les communes périphériques où résident des familles avec des enfants collégiens ou lycéens à Royan où se concentrent les établissements scolaires, dont les deux lycées du territoire.

La répartition des abonnés jeunes par commune, établissement de destination et ligne empruntée est accessible dans l'annexe 1.3 des tableaux-cadres.

Nombre d'abonnements jeunes en 2022

Type d'abonnement	Nombre d'abonnés	Part de chaque abonnement dans le nombre total d'abonnements
Pass annuel jeune 1 ^{er} enfant	2 440	57,72 %
Pass annuel jeune 2 ^{ème} enfant	365	8,63 %
Pass annuel jeune 3 ^{ème} enfant	22	0,52 %
Pass annuel jeune 4 ^{ème} enfant	4	0,09 %
Pass mensuel jeune	1 290	30,52 %
Pass RPI	86	2,03 %
Pass RPI gratuit	20	0,47 %
Nombre total d'abonnés jeunes	4 227	100,00 %

Fréquentation ces abonnés jeunes par type de ligne en 2022



6

Le parc de véhicules

Le parc de véhicules au 31 décembre 2022

En 2022, le parc de véhicules est resté relativement stable :

- sortie de 3 véhicules en propre (2 GX127 et 1 Noventis 420),
- réception de 2 GX 137 datant de 2014,
- sortie de 3 véhicules anciens (2 Récréo et 1 Crossway) et réception de 3 véhicules un peu plus récents (3 Récréo) par notre sous-traitant TESO.

Parc de véhicules au 31 décembre 2022

	TDRA			TESO		Météreau	
	Nombre	dont mis à disposition par la CARA	Age moyen	Nombre	Age moyen	Nombre	Age moyen
Minibus							
Sprinter	2	2	2,55	-	-	-	-
Renault Tech PMR	2	-	6,47	-	-	-	-
Midibus							
GX 127	2	-	11,85	-	-	-	-
GX 137	5	3	4,24	-	-	-	-
Cars							
Crossway	1	1	6,28	13	9,63	7	3,55
Crossway LE	5	5	8,30	-	-	-	-
Crossway Pop	-	-	-	3	4,82	-	-
Récréo	-	-	-	13	10,48	-	-
SETRA 415 LE	2	2	2,55	-	-	-	-
Intouro	3	3	3,00	1	15,00	3	4,37
Man	-	-	-	-	-	2	4,18
TOTAL	22	16	5,97	30	9,70	12	3,86

L'affectation des véhicules par ligne

Dans le réseau « Cara'bus », les véhicules ne sont pas affectés à une ligne en particulier. Cependant, on retrouve la distinction lignes urbaines et périurbaines.

> Les lignes urbaines 1 à 4

Les lignes 1 à 4 sont desservies par du matériel à plancher surbaissé.

La ligne 1 mobilise 4 véhicules en permanence. Elle est la seule ligne à être pourvue de bus standards (Setra LE et Crossway LE).

Les lignes 2, 3 et 4 ne sont desservies que par des midibus ou des minibus. Elles nécessitent :

- ligne 2 : 3 véhicules,
- ligne 3 : 2 véhicules,
- ligne 4 : un seul véhicule.

> Les lignes périurbaines 5 à 9

Les lignes périurbaines 5 à 9 sont majoritairement exploitées avec des autocars.

Toutefois, sur les lignes 7 et 9, il arrive que certaines rotations soient assurées par des véhicules de type Crossway LE.

La ligne 8 est du ressort du sous-traitant Météreau qui y engage ses propres cars aux couleurs du réseau « Cara'bus ». Il s'agit de Mercedes Intouro.

Selon les heures, un ou deux véhicules circulent par ligne.

> Les lignes estivales 31 à 35

Les rotations des lignes estivales 30 à 33 est couverte par des autocars. Occasionnellement, la ligne 31 reçoit des véhicules de type Crossway LE.

> Les lignes secondaires

Sur les lignes secondaires, les clients sont transportés très majoritairement dans des autocars.

Pour des raisons de capacités, il est cependant possible d'observer un Crossway LE pour absorber la charge. Cette situation reste l'exception.

Le commentaire du tableau d'inventaire du parc en propre et en sous-traitance

En 2022, le parc a sensiblement rajeuni grâce aux remplacement de véhicules datant de 2007 à 2009 par des véhicules plus récents (2009 et 2014).

Le bilan des visites de contrôle effectuées dans l'année

Toutes les visites règlementaires ont été effectuées sur les véhicules car la sécurité est un axe prioritaire pour Transdev Royan Atlantique.

Les différentes données concernant l'affectation des véhicules par ligne, la réserve de véhicules, les investissements et l'entretien, sont disponibles dans les tableaux-cadres et dans des fichiers Excel joints à ce rapport annuel.

Données demandées à l'annexe 14	Fichiers où trouver les données
<ul style="list-style-type: none"> Affectation des véhicules par lignes (en propre et sous-traitance) 	<ul style="list-style-type: none"> Tableaux-cadres - Annexe 5 « Parc Veh en Propre » Tableaux-cadres - Annexe 5 « Parc Veh Co traitance »
<ul style="list-style-type: none"> Description de la réserve de véhicules (en propre et sous-traitance) 	<ul style="list-style-type: none"> Tableaux-cadres - Annexe 5 « Parc Veh en Propre » Tableaux-cadres - Annexe 5 « Parc Veh Co traitance »
<ul style="list-style-type: none"> Présentation des investissements en véhicules et des sorties de véhicules du parc (cession, mise au rebut...) 	<ul style="list-style-type: none"> Tableaux-cadres - Annexe 9.3 « Etat Parc » Tableaux-cadres - Annexe 9.5 « Financ Invest Dél »
<ul style="list-style-type: none"> Un tableau récapitulatif des différentes pièces changées et des interventions effectuées 	<ul style="list-style-type: none"> Tableaux-cadres - Annexe 9.1 « Gros Entretien »
<ul style="list-style-type: none"> Un tableau récapitulatif d'entretien et de maintenance 	<ul style="list-style-type: none"> Tableaux-cadres - Annexe 9.1 « Gros Entretien »

7

Les autres biens nécessaires à l'exploitation

Les données concernant les autres biens nécessaires à l'exploitation sont disponibles dans les tableaux-cadres joints à ce rapport annuel.

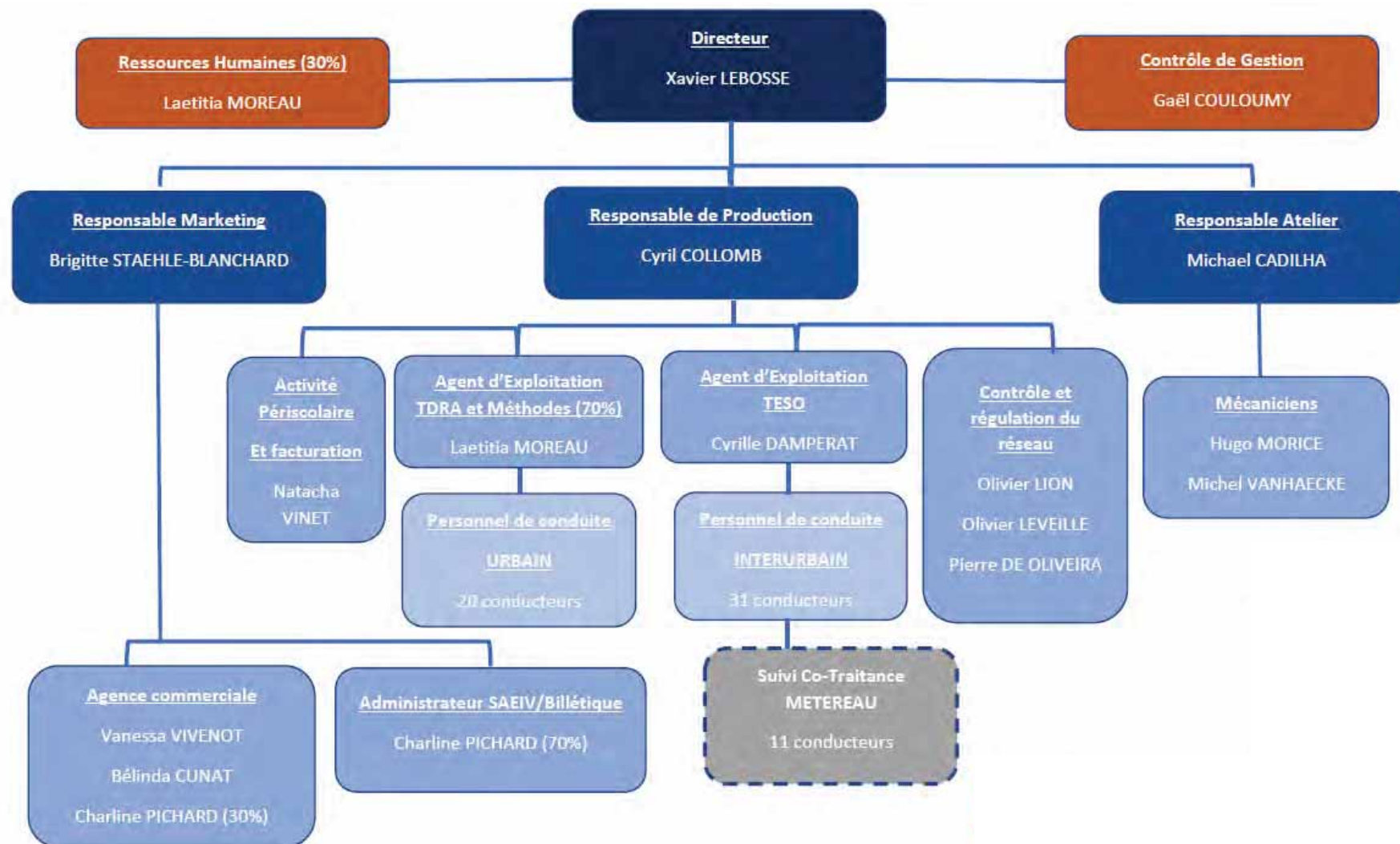
Données demandées à l'annexe 14	Fichiers où trouver les données
<ul style="list-style-type: none">• Un inventaire physique des autres biens nécessaires à l'exploitation : identification du bien, date et montant d'acquisition (pour les biens non acquis par l'autorité délégante), date de sortie le cas échéant • Un bilan synthétique des travaux de gros entretien	<ul style="list-style-type: none">• Tableaux-cadres - Annexe 9.1 « PPI Dél » • Tableaux-cadres - Annexe 9.1 « Gros Entretien »

8

Le personnel

L'organigramme de la société délégataire

Organigramme de la gouvernance commune au 31 décembre 2022 - Sociétés TDRA et TESO



Les données concernant le personnel affecté au service, la répartition des effectifs ETP, les indicateurs relatifs aux accidents de travail... sont disponibles dans les tableaux-cadres joints à ce rapport annuel.

Données demandées à l'annexe 14	Fichiers où trouver les données
<ul style="list-style-type: none"> Le personnel affecté au service public, poste occupé, type de contrat (CDI ; CDD ; Intérim), coefficient de salaires, % de temps travaillé (temps partiel ou temps complet) (y compris pour la sous-traitance) 	Fichier Excel « RA_2022-CHAP_8-Personnel » : <ul style="list-style-type: none"> onglet « Effectif-Absentéisme »
<ul style="list-style-type: none"> Répartition des effectifs Equivalent Temps Complet par catégorie de postes (conduite, maintenance, commercial, administratif) (y compris pour la sous-traitance) 	Fichier Excel « RA_2022-CHAP_8-Personnel » : <ul style="list-style-type: none"> onglet « ETP »
<ul style="list-style-type: none"> Pyramide des âges : nombre d'embauches, de départs à la retraite, et d'autres départs 	Fichier Excel « RA_2022-CHAP_8-Personnel » <ul style="list-style-type: none"> onglet « Pyramide des âges »
<ul style="list-style-type: none"> Indicateurs relatifs aux accidents du travail, au taux d'absentéisme par catégorie (conduite, maintenance), et type d'absence (longue maladie, maternité, AT, maladies) 	Fichier Excel « RA_2022-CHAP_8-Personnel » : <ul style="list-style-type: none"> onglet « Effectif-Absentéisme »

Les ressources humaines

L'année 2022 a été marquée par de nombreux mouvements de personnel chez Transdev Royan Atlantique (TDRA) :

- démission de deux agents de maîtrise, ce qui a permis l'évolution de deux conducteurs au poste de régulateur ;
- départ à la retraite de l'agent SEMAAS en charge du transport occasionnel. Un poste mixte a été créé afin de gérer le transport péri-scolaire et de renforcer l'équipe Exploitation. Ce poste a été confié à la responsable de l'agence commerciale qui a alors quitté ses fonctions commerciales. Un nouvel agent commercial a été recruté en agence ;
- renforcement de l'équipe Maintenance avec l'embauche d'un nouveau mécanicien afin d'assurer l'entretien préventif et de palier les diverses pannes ;
- embauche de deux conducteurs polyvalents afin de faire face à l'absentéisme et de freiner le recours à l'intérim.

La période estivale a, elle aussi, un impact notable sur l'effectif de l'entreprise. Transdev Royan Atlantique enregistre à cette période de l'année une hausse de 100 % de son effectif de conduite afin de :

- réaliser les lignes estivales,
- remplacer les conducteurs qui partent en congés,
- renforcer l'équipe sur les lignes urbaines suite à la mise en place d'horaires tardifs.

Ces mouvements ont également été observés chez Météreau et TESO dans des proportions moindres :

- embauche de deux conducteurs pour palier le sous-effectif chez Météreau,
- embauche de cinq conducteurs en CDI et un conducteur en CDD chez TESO pour compenser les départs volontaires de huit conducteurs en 2022 (3 départs en retraite, 3 démissions et 2 mutations).

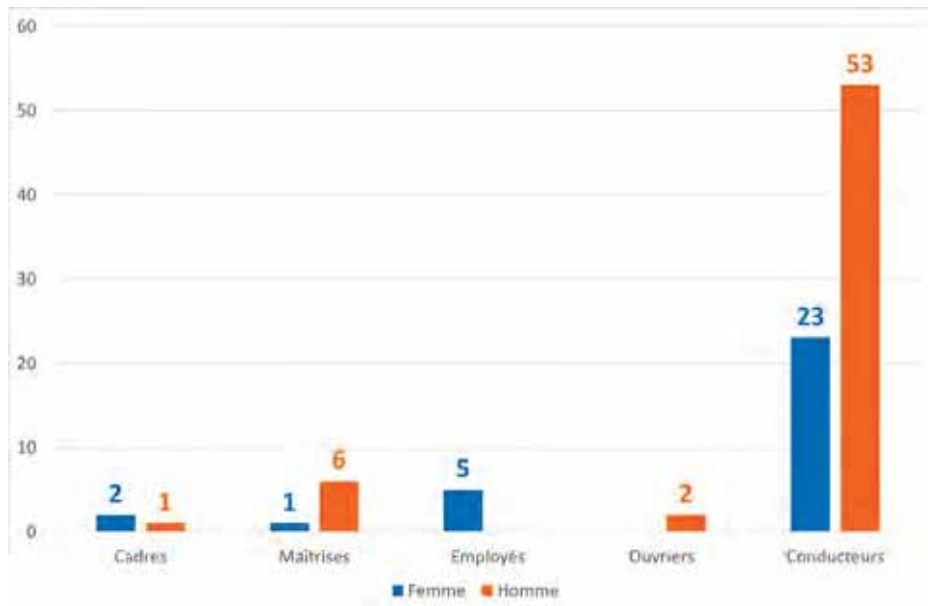
Au 31 décembre 2022, Transdev Royan Atlantique employait 38,61 ETP, dont 25,03 conducteurs.

Transdev Express Sud-Ouest (TESO) comptait 24,01 ETP (exclusivement des conducteurs) et Météreau 18,75 ETP, dont 15,75 conducteurs.

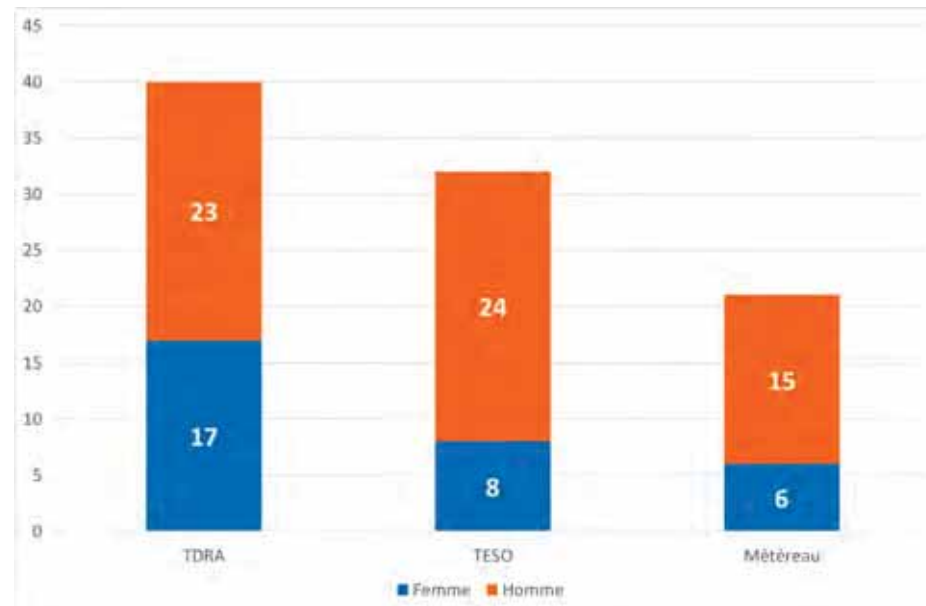
Répartition du personnel ETP par poste
au 31 décembre 2022

Postes	TDRA	TESO	Météreau
Cadres	2	-	1
Maîtrises	6	-	1
Employés	4	-	1
Ouvriers	2	-	-
Conducteurs	25,6	24,01	15,75
TOTAL	39,6	24,01	18,75

Répartition du personnel par poste au 31 décembre 2022



Répartition du personnel par entreprise au 31 décembre 2022



En ce qui concerne la répartition hommes/femmes, ces dernières représentaient 33,33 % de l'effectif total du réseau.

Des disparités apparaissent non seulement entre les trois entreprises qui assurent les services « Cara'bus » mais également suivant les postes occupés.

Transdev Royan Atlantique fournit un effort particulier dans la féminisation de son personnel : 42,50 % de l'effectif total de l'entreprise est féminin.

Cela se vérifie aussi bien pour la conduite (42,31 % de femmes) que pour les autres postes (42,86 %). Il est vrai que TDRA concentre les fonctions supports du réseau « Cara'bus » : agents commerciaux, informations voyageurs, ressources humaines... qui sont en général attribuées aux femmes.

Chez Météreau et TESO, la grande majorité de l'effectif est dédiée à la conduite, ce qui explique la faible représentation des femmes (25 % chez TESO et 28,57 % chez Météreau).

A noter toutefois, chez Météreau, que la responsable du centre de Saujon est une femme.

De plus, chez TESO, sur les 6 embauches qui ont eu lieu en 2022, 3 concernaient des femmes.



Les mouvements sociaux

A la rentrée 2022, les instances syndicales de l'entreprise TESO Royan ont déposé un préavis de grève portant sur des revalorisations salariales.

Ce mouvement s'est traduit par :

- 18 jours de grève, du 12 au 29 septembre inclus,
- de 47,06 % à 58,82 % des conducteurs TESO en grève (ayant un contrat temps complet ou un contrat temps partiel annualisé),
- un impact certain sur les lignes principales 5, 6, 7 et 9, ainsi que sur les lignes secondaires.

L'impact de cette grève sur le réseau s'est élevé à 35 958 km commerciaux non effectués.

Un plan de transport adapté évolutif a été mis en place avec :

- la suspension de la majeure partie des lignes secondaires (au début du mouvement, 82,86 % de ces lignes ont été suspendues), les élèves étant invités à voyager sur les lignes principales lorsque cela était possible,
- le maintien de l'offre commerciale sur les lignes 5, 6, 7 et 9 *a minima* aux heures stratégiques des matin, midi et soir,
- la mise en place de doublages sur les lignes 6 et 7 en semaine pour absorber la surcharge de ces lignes,
- la suspension totale des lignes 31 et 32 moyenne saison, les conducteurs de ces lignes ayant été affectés aux lignes principales,
- la suspension totale des lignes 5, 6, 7 et 9 les samedis pour assurer le repos légal des conducteurs non grévistes.



> L'absentéisme

Evolution de l'absentéisme par catégorie de personnel entre 2021 et 2022 (en jour)

	2022				2021				Evolution 2021/2022			
	Total	dont maladie	dont maternité	dont accidents du travail	Total	dont maladie	dont maternité	dont accidents du travail	Total	dont maladie	dont maternité	dont accidents du travail
Ouvriers	2 397	2 176	0	221	999	872	0	127	1 398	1 304	0	94
Employés	6	6	0	0	13	13	0	0	-7	-7	0	0
Maîtrises	189	164	25	0	25	25	0	0	164	139	25	0
Total	2 592	2 346	25	221	1 037	910	0	127	1 555	1 436	25	94

En 2022, le nombre de jours d'absence sur le réseau « Cara'bus » s'est élevé à 2 592 jours, soit une hausse de 149,95 % par rapport à l'année précédente.

Cet indicateur révèle non seulement une augmentation des arrêts pour accidents du travail (+ 74,02 % entre 2021 et 2022) mais aussi une hausse des arrêts maladie (+ 149,54 % entre 2021 et 2022).

Cela est dû à :

- la recrudescence des malades du Covid dans le département,
- la présence de 8 salariés ETP supplémentaires, ce qui implique une augmentation mécanique de l'absentéisme.

Malgré ces absences, l'ensemble des services a été couvert.

L'insertion sociale

Une clause sociale figure dans le contrat de DSP.

Elle s'inscrit dans le cadre de la compétence obligatoire « politique de la ville » dont l'objectif est la création d'emplois pour un public en situation de précarité et d'exclusion.

Cette mesure sociale d'insertion cherche à constituer un des leviers permettant de remobiliser les personnes éloignées de l'emploi par la mise en activité au sein d'entreprises attributaires.

Dans ce cadre, la CARA, les prescripteurs locaux de l'emploi, Transdev et l'AFTRAL de Rochefort ont monté des préparations opérationnelles à l'emploi collective (POIE).

Pour rappel, la POEI est une action de formation permettant à plusieurs demandeurs d'emploi d'acquérir les compétences requises pour occuper des emplois correspondant à des besoins identifiés par une branche professionnelle.

Initialement préféré comme cursus pédagogique dans le cadre de ces POEI, le Titre professionnel s'est finalement révélé comme étant inadapté à nos activités, à notre public de demandeurs d'emploi, aux réalités de notre exploitation et aux contraintes administratives de l'entreprise. Ce cursus a donc été écarté au profit du permis D + FIMO.

Dans le même temps, l'année 2022 a été meilleure sur le plan de la pénurie de conducteurs en comparaison de 2021 et a permis de dynamiser la politique d'insertion sociale de l'entreprise.

A force d'échanges et de rencontres, nos équipes ont pu consolider les liens étroits de l'entreprise avec le Pôle Emploi de Royan. Un nouveau processus de sélection / information / formation s'est progressivement dessiné :

1. Pôle Emploi sélectionne des demandeurs d'emploi qu'il juge compatible avec les métiers du transport de voyageurs,
2. une information collective est organisée dans l'entreprise avec Pôle Emploi. A cette occasion, une présentation des locaux et du métier est faite aux candidats, ce qui leur permet de poser toutes leurs questions,
3. les candidats réciproquement retenus sont accueillis en stage d'immersion et d'observation (PMSMP) pour une durée d'une semaine environ,
4. au terme de ce parcours de découverte, les candidats sont formés au permis D et à la FIMO à l'AFTRAL de Rochefort, dans le cadre d'une POEI.

Grâce à ce processus, trois informations collectives ont été organisées dans l'entreprise en 2022.

Elles ont permis de rencontrer une quinzaine de personnes, dont sept ont intégré des POEI.

Cinq d'entre elles sont désormais en CDI dans l'entreprise, dont :

- 3 conducteurs à temps complets,
- 2 conducteurs en contrat période scolaire (CPS).

C'est un donc bilan très positif.

9

Les tarifs

Les tarifs

La gamme tarifaire ayant été modifiée en avril 2021 (diminution du prix du Pass unitaire à 1,40 € -1,30 € s'il est acheté via l'application « Cara'bus »- et tarif dégressif pour le Pass annuel jeune moins de 26 ans en fonction du nombre d'enfants composant la fratrie), elle est restée stable en 2022.

Gamme tarifaire « cara'bus » en vigueur en 2022

Titre de transport	Tarif	Document justificatif	Validité
Tout public			
Pass unitaire	1,40 €	Aucun	1 heure à compter de la 1 ^{ère} validation (A/R possible)
vente à bord m-Ticket via l'application « Cara'bus »	1,30 €		
Pass journée	3,70 €		toute la journée à compter de l'achat
Pass 10 voyages	12,00 €		voyage valable 1 heure à compter de la 1 ^{ère} validation (A/R possible)
Pass hebdo	11,00 €	Pièce d'identité	7 jours à compter de la 1 ^{ère} validation
Adultes - Personnes âgées de 26 à 60 ans			
Pass mensuel adulte	33,00 €	Pièce d'identité	1 mois à compter de la 1 ^{ère} validation
Pass annuel adulte	290,00 €		1 an à compter de la 1 ^{ère} validation
Titre de transport			
Pass mensuel jeune	16,00 €	Pièce d'identité	1 mois à compter de la 1 ^{ère} validation
Pass annuel jeune			1 an à compter de la 1 ^{ère} validation
	1 ^{er} enfant 2 ^{ème} enfant	100,00 € 90,00 €	Pièce d'identité Pièce d'identité et livret de famille
Remise de 10 % pour le 2^{ème} enfant, de 20 % pour le 3^{ème} enfant, de 30 % pour le 4^{ème} enfant, etc. La remise s'applique pour les enfants issus d'une même famille.			
Pass RPI	42,00 €	Certificat de scolarité	1 aller/retour par jour scolaire
Moins de 5 ans	Gratuit	Livret de famille	-
Seniors - Personnes âgées de 60 ans et plus			
Pass mensuel senior imposable	28,00 €	Pièce d'identité	1 mois à compter de la 1 ^{ère} validation
Pass annuel senior imposable	250,00 €		1 an à compter de la 1 ^{ère} validation
Pass mensuel senior non imposable	16,00 €	Pièce d'identité et avis d'imposition	1 mois à compter de la 1 ^{ère} validation
Pass annuel senior non imposable	140,00 €		1 an à compter de la 1 ^{ère} validation
Solidaire - Personnes ayant des petits revenus			
Pass mensuel solidaire	16,00 €	Pièce d'identité et attestation du CCAS	1 mois à compter de la 1 ^{ère} validation

Les recettes

Ventes, voyages et recettes par titre de transport en 2022 (en HT)

Titres de transport	Coefficient de mobilité	2022			2021			Evolution 2021/2022
		Nb titres vendus	Voyages	Recettes HT	Nb titres vendus	Voyages	Recettes HT	
Titres Grand Public		183 098	387 964	330 858,36 €	143 197	302 460	261 061,36 €	+ 26,74 %
Pass unitaire (à bord)	1,46	162 769	237 643	207 166,91 €	128 743	187 965	167 600,18 €	+ 50,52 %
Pass unitaire (MTICKET)	1,46	8 724	12 737	10 309,00 €	5 009	7 313	6 037,55 €	+ 90,58 %
Pass journée	3,76	2 991	11 247	10 060,64 €	2 340	8 799	7 870,91 €	+ 27,82 %
Pass journée (MTICKET)	3,76	590	2 218	1 984,55 €	330	1 241	1 110,00 €	+ 78,79 %
Pass journée à 1€ (Journée du transport public)	2,24	-	-		355	796	322,73 €	-
Pass 10 voyages	13,06	6 158	80 435	67 505,45 €	5 280	68 966	57 600,00 €	+ 17,20 %
Pass 10 voyages (MTICKET)	13,06	902	11 782	9 840,00 €	495	6 466	5 400,00 €	+ 82,22 %
Pass hebdo	11,35	477	5 415	4 770,00 €	340	3 859	3 400,00 €	+ 40,29 %
Pass mensuel adulte	45,45	472	21 454	14 160,00 €	294	13 363	8 820,00 €	+ 60,54 %
Pass annuel adulte	335,57	15	5 034	5 061,82 €	11	3 691	2 900,00 €	+ 74,55 %
Titres Jeunes Scolaires, Etudiants		4 227	798 866	300 165,45 €	3 748	756 681	259 249,09 €	+ 15,78 %
Pass mensuel jeune	27,82	1 290	35 893	18 778,18 €	916	25 487	13 323,64 €	+ 40,94 %
Pass annuel jeune 1 ^{er} enfant	271,25	2 440	661 854	240 890,91 €	2 272	616 284	206 545,45 €	+ 16,63 %
Pass annuel jeune 2 ^{ème} enfant	235,71	365	86 034	34 543,64 €	407	95 934	33 300,00 €	+ 3,73 %
Pass annuel jeune 3 ^{ème} enfant	235,71	22	5 186	2 414,55 €	36	8 486	2 618,18 €	- 7,78 %
Pass annuel jeune 4 ^{ème} enfant	235,71	4	943	254,55 €	4	943	254,55 €	0,00 %
Pass RPI	84,49	86	7 266	3 283,64 €	84	7 097	3 207,27 €	+ 2,38 %
Pass RPI gratuit	84,49	20	1 690	0,00 €	29	2 450	0,00 €	-
Titres Seniors		914	53 509	23 194,55 €	699	41 680	16 985,45 €	+ 36,56 %
Pass mensuel senior IMPOSABLE	57,98	231	13 393	5 930,91 €	143	8 291	3 640,00 €	+ 62,94 %
Pass annuel senior IMPOSABLE	411,57	12	4 939	3 409,09 €	12	4 939	2 727,27 €	+ 25,00 %
Pass mensuel senior NON IMPOSABLE	42,89	641	27 491	9 323,64 €	520	22 302	7 563,64 €	+ 23,27 %
Pass annuel senior NON IMPOSABLE	256,17	30	7 685	4 530,91 €	24	6 148	3 054,55 €	+ 48,33 %

Ventes, voyages et recettes par titre de transport en 2021 (en HT) - Suite

Titres de transport	Coefficient de mobilité	2022			2021			Evolution 2021/2022
		Nb titres vendus	Voyages	Recettes HT	Nb titres vendus	Voyages	Recettes HT	
Titres sociaux		610	20 179	8 872,73 €	407	13 464	5 920,00 €	+ 49,88 %
Pass mensuel Solidaire	33,08	610	20 179	8 872,73 €	407	13 464	5 920,00 €	+ 49,88 %
Titres multimodaux		0	0	0,00 €	0	0	0,00 €	-
Titres intermodaux	0,00	0	0	0,00 €	0	0	0,00 €	-
Autres titres de transport		663	98	6 099,09 €	389	98	3 458,48 €	+ 76,35 %
Duplicata	0,00	647	0	5 881,82 €	373	0	3 390,91 €	+ 73,46 %
Voyages TAD (Inclus dans unitaires)	1,50	0	0	0,00 €	0	0	0,00 €	-
Pass spécifiques	6,10	16	98	217,27 €	16	98	67,58 €	+ 221,52 %
Enfants 0 à 4 ans	0,00	0	0	0,00 €	-	-	0,00 €	-
TOTAL		189 512	1 260 615	669 190,18 €	148 440	1 114 382	546 674,39 €	+ 22,41 %

En 2022, les recettes totales du réseau « Cara'bus » ont augmenté de 22,41 % par rapport à 2021.

Ce résultat est inférieur aux prévisions initiales. Cela s'explique par :

- des recettes surévaluées pour les Pass à décompte et pour les Pass solidaires par rapport à la réalité du terrain,
- un reliquat des effets de la pandémie de Covid-19 sur la demande de transport en commun et sur le Pass unitaire malgré la baisse de son prix.

Comparaison du réalisé par rapport au contrat

	Réalisées	Prévues au contrat	Ecart
Recettes HT	669 190,18 €	783 742,00 €	- 14,62 %
Fréquentation	1 260 615	1 503 718	- 16,17 %
Ratio R/V	0,531	0,521	-

Le RATIO R/V... EN QUELQUES MOTS

Le ratio R/V mesure la recette moyenne générée par un voyage. **S'il est élevé**, cela signifie que :

- la **clientèle n'est pas fidélisée**.
Dans ce cas, le nombre d'abonnements vendus est inférieur au nombre de Pass à décompte (Pass unitaire, 10 voyages...). D'autre part, le prix au voyage est naturellement élevé pour les Pass à décompte.
Par exemple : si j'achète un Pass unitaire à 1,40 €, le ratio R/V est de 1,40 € pour 1 voyage. Si j'achète un Pass 10 voyages à 12 €, le ratio passe à 1,20 € pour 1 voyage...
- la clientèle achète un **titre de transport** qui n'est **pas adapté** à ses besoins de déplacements.
Ici, le nombre d'abonnements vendus est élevé mais les abonnés s'en servent peu.
Par exemple, si j'achète un Pass mensuel jeune à 16 € et que j'effectue 20 voyages dans le mois, le ratio R/V s'élève à 0,80 € pour 1 voyage. Si je fais 30 voyages dans le mois, le ratio passe à 0,53.

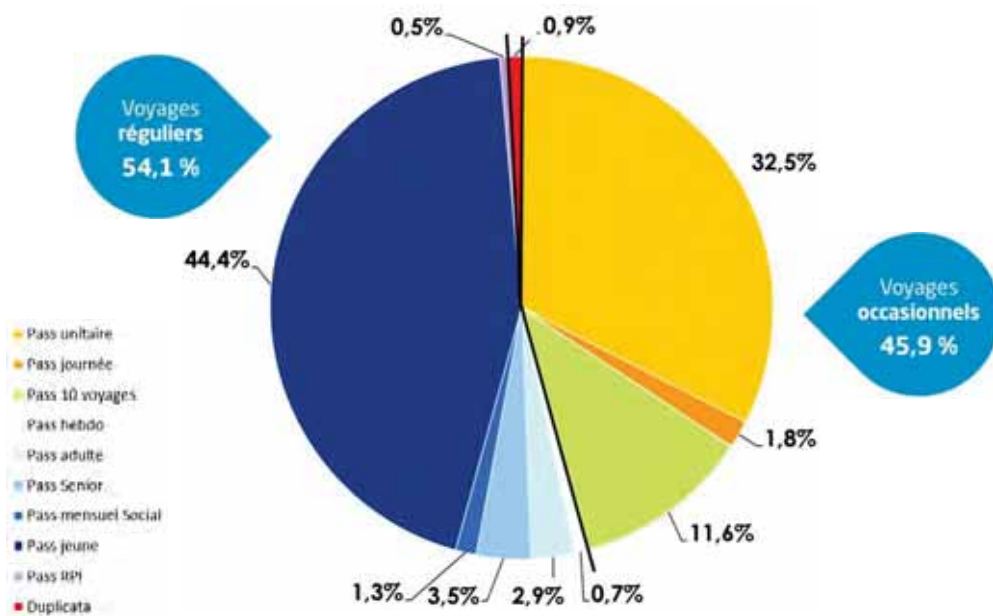
> La répartition des recettes par titre de transport

En 2022, les abonnements représentaient 54,1 % des recettes totales du réseau contre 54,4 % en 2021 et 62,3 % en 2020.

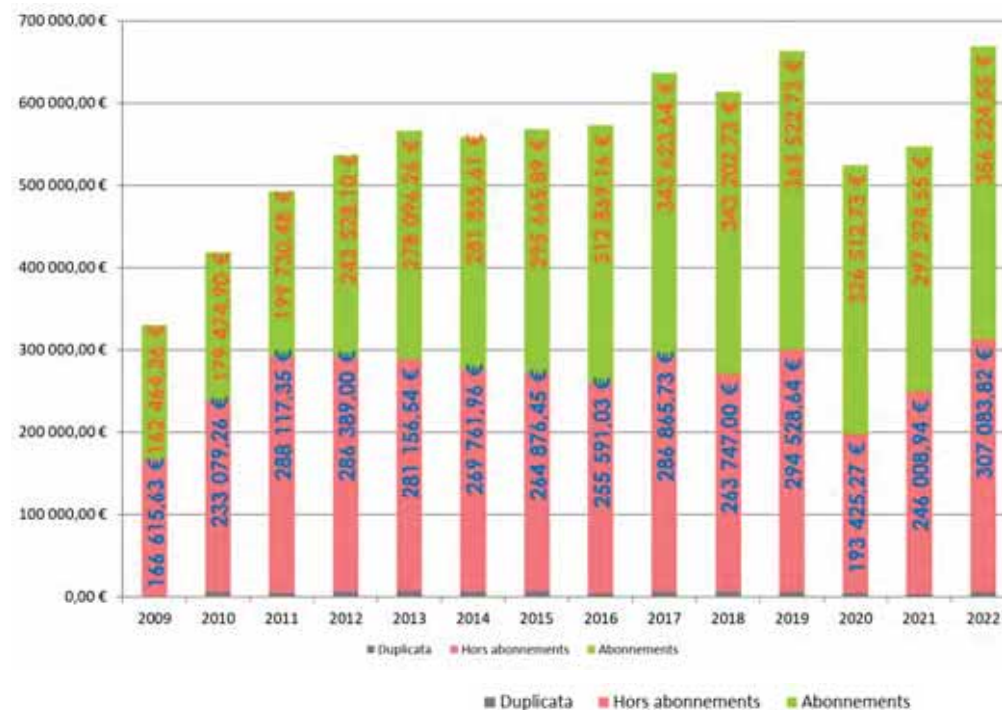
Plusieurs hypothèses sont envisageables pour expliquer cette baisse :

- les recettes des abonnements augmentent dans des proportions moindres que celles des autres titres de transport,
- l'utilisation occasionnelle du réseau est plus forte en période de crise économique,
- le réseau « Cara'bus » est perçu comme une solution ponctuelle de mobilité plutôt que comme une solution pérenne.

Répartition des recettes par titre de transport en 2022



Répartition des recettes entre 2009 et 2022



Comme les années précédentes, en 2022, trois Pass réalisent plus de 85 % des recettes totales du réseau « Cara'bus » :

- le Pass annuel jeune totalise, à lui seul, 41,6 % des recettes totales, soit 278 103,64 € HT,
- le Pass unitaire produit 32,5 % des recettes totales, soit 217 475,91 € HT,
- avec 77 375,45 € HT de recettes, le Pass 10 voyages occupe la troisième place (11,6 % des recettes totales).

Cela démontre que la clientèle du réseau « Cara’bus » est composée :

- d’une part, de jeunes qui sont probablement captifs mais qui utilisent le réseau tout au long de l’année, y compris pendant les vacances scolaires et le samedi en période scolaire,
- d’autre part, de personnes qui utilisent le réseau pour des déplacements occasionnels à l’année ou en été, comme le montre le tableau ci-dessous.

› La répartition des recettes par lieu de ventes

L’agence des mobilités et les conducteurs, de par leurs atouts (immédiateté de l’achat pour les conducteurs, variété des titres vendus pour l’agence, obtention d’informations lors de l’achat, proximité avec les clients...) sont les canaux de ventes qui traitent les niveaux de recettes les plus élevés du réseau « Cara’bus » en 2022 :

- avec 325 157,55 € HT, l’agence commerciale génère 50,8 % des recettes totales du réseau, soit une légère diminution par rapport à 2021 (- 1,6 point),
- les conducteurs, bien qu’ils ne vendent que deux titres de transport, génèrent 214 986,27 € HT de recettes, soit plus d’un tiers des recettes totales du réseau (+ 1,4 point par rapport à 2021).

A noter que l’application mobile continue de progresser. Elle a ainsi généré 2,7 % des recettes totales 2022.

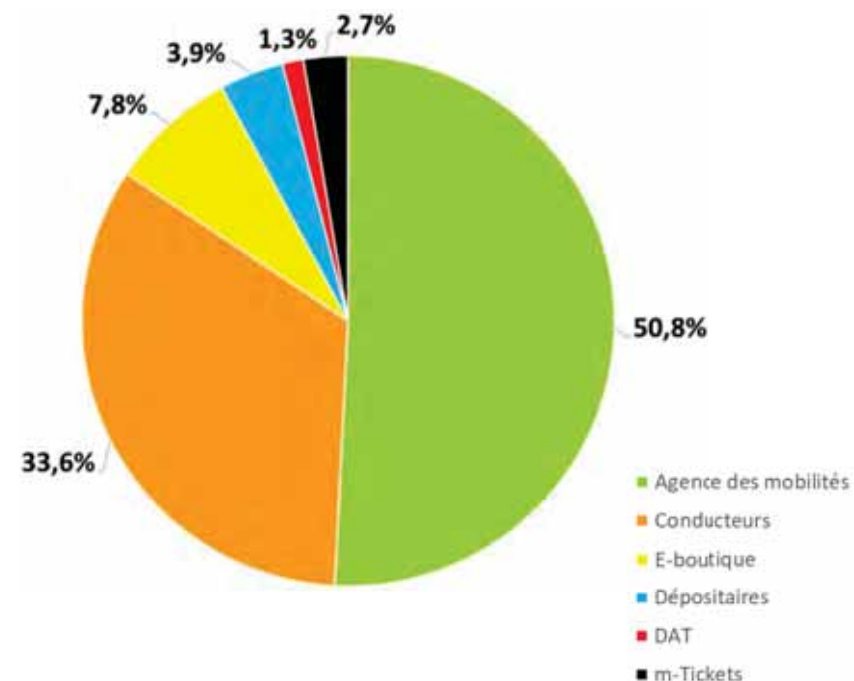
Cela confirme sa praticité, le smartphone servant de titre de transport. De plus, il n’est plus nécessaire d’avoir de la monnaie pour prendre le bus.

L’application permet l’achat de trois titres de transport : Pass journée, Pass unitaire et Pass 10 voyages. Ces deux derniers représentent 91,02 % des recettes totales de l’application.

Part des recettes estivales des Pass unitaire et 10 voyages en 2022

Titres de transport	Recettes estivales	Recettes annuelles	Part des recettes estivales dans les recettes annuelles
Pass unitaire	86 834,09 €	217 475,91 €	39,93 %
Pass 10 voyages	24 992,73 €	77 345,45 €	32,31 %
TOTAL	111 826,82 €	172 978,91 €	64,65%

Répartition des recettes 2022 par canaux de ventes



Quant au DAT, bien qu'il ait été en panne du 10 avril au 25 juillet 2022 (vitre cassée), il a réalisé 1,3 % des recettes totales de l'année.

Même si cette part est faible, le DAT a trouvé son public parmi les clients qui préfèrent payer par carte bancaire.

La lutte contre la fraude

L'équipe de fraude du réseau « Cara'bus » est composée de 3 contrôleurs.

En 2022, cette équipe a contrôlé :

- 567 voyageurs,
- 48 courses,
- 33 points d'arrêt (en plus des campagnes régulières de mise à jour de l'information voyageurs).

Trois avertissements ont été émis, dont deux ont abouti à des PV.

Le faible nombre de contrôles s'explique par :

- la mobilisation de l'équipe régulation en conduite pour pallier les absences du personnel de conduite (maladies, départ de l'entreprise, grèves...) assurant ainsi la continuité du service,
- l'assermentation d'un seul contrôleur, ce qui freine la verbalisation des voyageurs qui ne sont pas en règle et l'impact des vagues de contrôle.

En 2023, les deux derniers contrôleurs seront à leur tour assermentés.

Trois Pass totalisent 84,2 % des recettes du DAT : le Pass 10 voyages (46,3 % des recettes totales du DAT), le Pass annuel 1^{er} enfant (14,4 %) et le Pass unitaire (23,5 %).



10

**La politique commerciale, marketing
et information des voyageurs**

Les actions commerciales, marketing et d'information réalisées en 2022

En 2022, les actions commerciales, marketing et d'information ont essentiellement porté sur :

- l'adaptation de l'offre commerciale qui s'est faite en plusieurs étapes :
 - en mai, évolution de l'offre sur les lignes principales 2, 5, 6, 6+ et 7,
 - en été, restructuration de l'offre estivale,
 - en septembre, optimisation des lignes desservant les collèges Dunant et Zola.
- l'amélioration de la visibilité et de la notoriété du réseau via :
 - une présence terrain renforcée afin d'apporter des informations personnalisées,
 - les outils numériques du réseau « Cara'bus » (site internet ainsi que les pages Facebook et Twitter « Cara'bus »).

Le plan marketing et communication prévu pour cette deuxième année du contrat a donc été modifié et centré sur ces opérations de communication grand public.

> Une adaptation de l'offre commerciale échelonnée dans le temps



Afin de promouvoir les **nouveautés concernant les lignes 2, 5, 6 et 7**, une grande campagne de communication a été menée à partir du 19 avril.

L'objectif était double :

1. informer les clients du réseau « Cara'bus » des nouveautés concernant la ligne de bus qu'ils empruntent.

A cette occasion, plusieurs canaux de communication ont été utilisés afin de toucher plus sûrement les voyageurs :

- des affiches ont été apposées dans les véhicules circulant sur les lignes 2, 5 et 6,
- un SMS ou un mail ont été envoyés aux personnes abonnées à ce service,
- une publication a été mise en ligne sur le site internet et sur les pages Facebook et Twitter « Cara'bus »,
- les fiches horaires ont été distribuées dans les véhicules.

2. faire découvrir aux habitants de Saujon l'offre de mobilité existant dans leur commune en les rassurant et en leur apportant des réponses adaptées à leurs besoins de déplacement.



Une communication multicanal a été déployée :

- un des véhicules circulant sur la ligne 7 a été décoré. Non seulement, il attirait l'attention des habitants et des clients mais il était un vecteur de communication au sein de la commune de Saujon,
- les poteaux d'arrêt nouvellement implantés ont été équipés d'une casquette orange afin d'être clairement identifiés par les usagers. Ils attiraient eux aussi l'attention des habitants,
- l'équipe commerciale « Cara'bus » est allée à la rencontre des habitants sur le marché de Saujon et dans les deux grandes surfaces de la commune les samedis 30 avril et 7 mai, ainsi qu'à la foire le lundi 9 mai,
- une publication a été mise en ligne sur le site internet et sur la page Facebook « Cara'bus ». Elle a été partagée par la page Facebook de la mairie de Saujon,
- des flyers de promotion et les fiches horaires ont été déposées à l'office de tourisme et à la mairie de Saujon, aux thermes, au CCAS, chez les deux dépositaires « Cara'bus ».

La communication du réseau « Cara'bus » a également été relayée par les supports d'information municipaux : panneaux lumineux et panneaux publicitaires, *Saujon le Mag* le magazine municipal, etc..

La campagne de promotion de la ligne 7



action commerciale !
JUILLET & AOÛT

Afin de promouvoir le réseau « Cara'bus », une **campagne de communication** a été menée début juillet et s'est poursuivie tout au long de l'été.

L'objectif était de faire découvrir aux habitants de la CARA et aux vacanciers :

1. l'offre de mobilité déployée en été
A cette occasion, tous les véhicules circulant sur les lignes estivales 30, 31, 32 et 33 ont été décorés, afin d'attirer l'attention et de susciter l'intérêt.
2. les avantages du réseau « Cara'bus »
Des affiches ont été posées dans les abris voyageurs. Elles visaient à rendre concret l'usage du bus auprès d'une population non-utilisatrice en mettant en avant quelques motifs de déplacements pouvant être effectués en bus (cinéma, courses, piscine et plage). Certains des thèmes retenus ont été traités de façon classique et de façon décalée, le but du traitement décalé étant de faire réagir la population.

Cette campagne de communication a été complétée par :

- la distribution d'affiches dans les campings de la CARA,
- des insertions dans les supports de communication (plans de commune et guide des animations) de l'Office de Tourisme Communautaire.



Campagne de promotion du réseau

> L'amélioration de la visibilité et de la notoriété du réseau « Cara'bus »

action commerciale !
FÉVRIER

Du 3 au 9 février, le réseau « Cara'bus » a organisé un jeu pour la **Saint-Valentin** sous la forme d'un jackpot.

Chaque jour, un lot était mis en jeu.

Pour participer, il suffisait de :

- cliquer sur le lien présent dans la publication Facebook ou dans celle du site internet « Cara'bus »,
- remplir le formulaire de participation,
- lancer le jackpot.

Si trois cœurs étaient alignés, le participant gagnait le lot du jour.

Les lots étaient remis aux gagnants à l'agence des mobilités dans la semaine suivant le gain.

Une campagne de communication a accompagné ces animations :

- affichage à l'agence des Mobilités,
- publications sur les pages Facebook et Twitter « Cara'bus »,
- actualité sur le site web « Cara'bus »,
- partage sur les pages Facebook Vidici et de la CARA,
- information dans les mairies.

Le jeu-concours
organisé pour fêter la
Saint-Valentin

Pour la **Saint-Valentin**,
"Cara'bus" fait battre
votre cœur !

GRAND JEU

À gagner :

- 1 déjeuner pour 2 dans le train restaurant Seudre Océan Express
- 1 dîner pour 2 au restaurant L'avocette à Royan
- 1 séance photo pour 2
- des chocolats...

du 3 au 9 février 2022

Participer gratuitement sur :

www.cara-bus.com
f carabusroyan
carabusroyan

Participants

133

Participations

299

Abonnés
supplémentaires à
la page Facebook

26



Au cours du 1^{er} trimestre 2022, le réseau « Cara’bus » a participé aux **portes ouvertes** organisées par les lycées royannais et par celui de Bourcefranc Le Chapus (qui est l’établissement de rattachement pour les élèves habitant la presqu’île d’Arvert).

La présence du réseau « Cara’bus » à ces manifestations permet de :

- favoriser des relations directes avec les familles et les jeunes pour les rassurer et pour gagner en convivialité,
- informer les parents et les jeunes de l’offre commerciale existante : lignes de bus à emprunter pour se rendre du domicile à l’établissement scolaire, horaires, etc.,
- développer les relations avec les représentants des établissements scolaires du territoire.

Le nombre de personnes renseignées est faible au lycée de la Mer et du Littoral. De plus, ce lycée est situé en dehors du ressort territorial. Le réseau « Cara’bus » sollicitera donc le transporteur local en 2023, afin que ce dernier renseigne les familles sur l’offre commerciale du réseau des mobilités de la CARA.

Fréquentation du stand « Cara’bus » lors des portes ouvertes dans les établissements scolaires

	Lycée Cordouan Royan	Lycée de l’Atlantique Royan	Lycée de la Mer et du Littoral Bourcefranc Le Chapus
	Samedi 5 mars de 9h à 12h30	Samedi 12 mars de 8h30 à 16h30	Samedi 12 mars de 10h à 16h30
Nombre de personnes renseignées	103	50	17
Nombre moyen de personnes renseignées par heure	29,4	6,3	2,6

La présence de l’équipe commerciale au lycée Cordouan de Royan



Les 4 et 11 juin, « Cara’bus » a participé à la **Semaine du Développement durable** organisée par la CARA.

Au programme :

- atelier éco-conduite et sécurité avec un simulateur de conduite (le samedi 4 juin) et un kit angles morts installé autour du bus. Cette attraction a permis d’attirer de nombreux curieux et de faire de la sensibilisation sur les intérêts écologiques des transports en commun et de la sécurité,
- promotion des différents services proposés par le réseau des mobilités : offre bus avec « Cara’bus », transport à la demande avec « Cara’fil » et location de vélos à assistance électrique longue durée avec « Cara’veel ». Les visiteurs pouvaient essayer les vélos « Cara’veel »,
- découverte de la ligne 7 en navette gratuite (le samedi 11 juin),
- décoration des véhicules circulant sur les lignes urbaines avec des messages-clés sur le développement durable et les intérêts écologiques et économiques des transports en commun,
- distribution de goodies.

La Semaine du Développement durable en quelques photos...



notoriété | NOVEMBRE

Afin d'accroître la notoriété et la visibilité du réseau « Cara'bus », l'agence des mobilités a été décorée à l'occasion d'**Halloween** avec des citrouilles, des toiles d'araignée, etc.. Quant aux agents commerciaux, ils portaient un chapeau de sorcière.

Des bonbons ont également été distribués aux clients qui venaient à l'agence le 31 octobre 2022.

Cette opération a été annoncée sur la page Facebook « Cara'bus ».

La décoration de l'agence des mobilités à l'occasion d'Halloween



notoriété | DÉCEMBRE

Une autre opération de notoriété a été organisée autour de la **journée du pull de Noël** :

- l'agence a été décorée sur le thème des fêtes de fin d'année : flocons de neige, guirlandes lumineuses, etc.
- le 16 décembre, les agents commerciaux ont revêtu un pull de Noël.

La décoration de l'agence des mobilités pour les fêtes de fin d'année



Popularité des publications Halloween et Pull de Noël sur la page Facebook « Cara'bus »

	Halloween	Journée mondiale du pull de Noël
Nombre de personnes touchées	4 046	4 674
Nombre de 👍	49	61
Nombre de ❤️	6	40
Nombre de 😄	4	5
Nombre de 😬	-	1
Nombre de partages	12	8

> L'apprentissage au réseau « Cara'bus » pour les élèves de CM2

Comme chaque année, « Cara'bus » organise, en mai et juin, des rencontres d'une heure et demie avec les élèves de CM2 des écoles de la CARA.

Au programme :

- présentation du réseau « Cara'bus » de façon ludique et interactive (mise en situation, web-série...),
- manipulation du plan du réseau et des fiches horaires avec les enfants pour qu'ils s'habituent à la lecture de ces supports d'information,
- participation active des élèves pour qu'ils repèrent les arrêts situés près de leur domicile et de leur établissement scolaire, les horaires qui les concernent...

A l'issue de la rencontre, chaque élève reçoit :

- un livret qui récapitule le fonctionnement du réseau étape par étape,
- un goodie « Cara'bus »,
- le dossier d'inscription à remplir et à déposer à l'agence des mobilités pour pouvoir voyager en bus à la prochaine rentrée scolaire.

Bilan des classes de CM2 en 2022

Nombre d'écoles contactées	Nombre d'écoles visitées
34	29
Nombre de classes rencontrées	Nombre d'élèves formés
35	867



Animation dans une classe de CM2

L'information aux voyageurs

> Du guide du voyageur à la fiche horaires

Depuis le 3 janvier 2022, le guide du voyageur a été remplacé par des fiches horaires afin de :

- faciliter la mise à jour de l'information des voyageurs, seules les fiches horaires des lignes concernées étant retravaillées et imprimées. A terme, cela permettra de commander des quantités de fiches horaires au plus juste des besoins des clients, d'où un réel impact écologique ;
- adapter l'information délivrée aux clients. Ceux-ci prennent uniquement les fiches horaires des lignes qui les intéressent et non l'ensemble de l'information voyageurs ;
- cibler l'information selon les secteurs de la CARA. Les communes disposent ainsi des fiches horaires qui les concernent et de celles desservant Royan. Bien entendu, la dotation en fiches horaires (quantité et ligne de bus) est adaptée aux besoins et aux demandes des communes.

Pendant la période estivale, un guide du voyageur sera édité parallèlement aux fiches horaires. Il sera réservé aux touristes afin de leur fournir l'information la plus complète sur le réseau « Cara'bus » (horaires, tarifs et lieux de ventes des titres de transport, mode d'emploi du bus, lieux stratégiques desservis en bus, etc.) et ce, dans un document unique.

Ce travail a été mené en concertation avec la CARA.



> « Cara'bus » et les réseaux sociaux

« Cara'bus » est présent sur les réseaux sociaux depuis juin 2016 :

- la page Facebook est consacrée à la vie du réseau et de la CARA. Elle apporte un côté ludique aux sujets abordés, à l'exception des cas de force majeure (grèves, intempéries, accidents...) dont elle se fait l'écho,
- la page Twitter relaie toutes les informations ayant trait à l'exploitation du réseau « Cara'bus » et, ponctuellement, à certaines opérations commerciales.

En 2022, la page Facebook « Cara'bus » comptait 3 115 abonnés, soit une progression de + 19,6 % par rapport au nombre d'abonnés 2021.

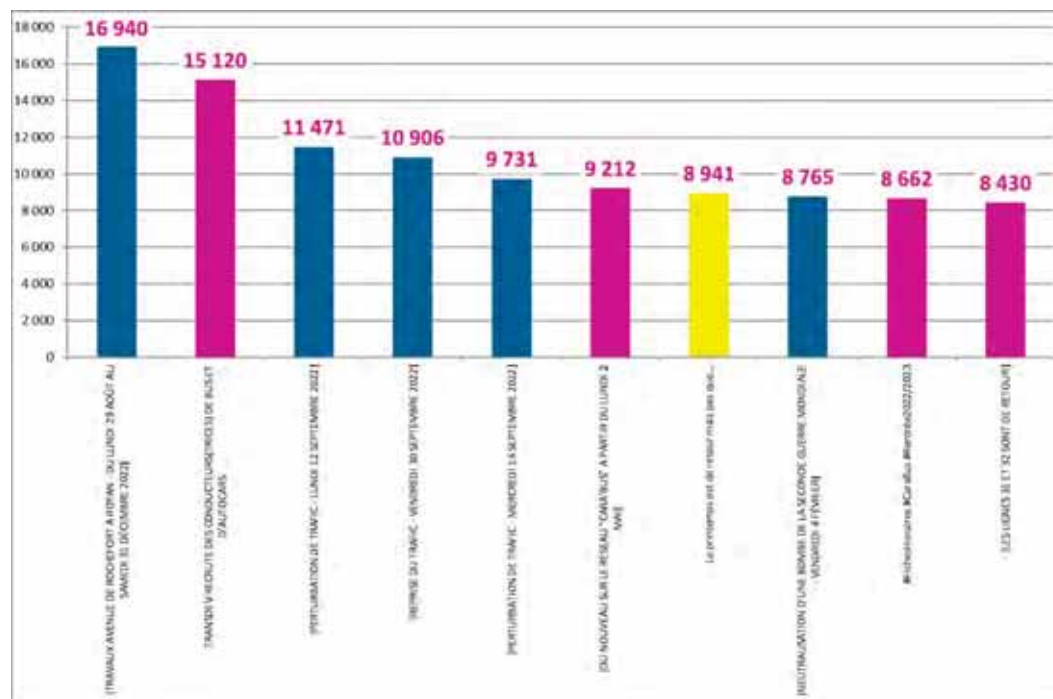
Quant au compte Twitter « Cara'bus », le nombre d'abonnés demeure stable (+ 2,7 % entre 2020 et 2021) malgré les efforts répétés qui sont menés pour le développer.



Cette année, le nombre de vues moyen par publication s'est élevé à 3 814 contre 3 460 en 2021.

Cette hausse s'explique les événements ayant marqué le réseau « Cara'bus » : travaux avenue de Rochefort entre août et décembre 2022, mouvement social ayant touché le réseau pendant trois semaines en septembre... les publications mises en ligne à cette occasion sont celles qui ont généré le plus de vues (en moyenne, 13 609 vues par publication).

Poids des publications les plus importantes sur Facebook en 2022
(en nombre de personnes touchées)



Le compte Twitter « Cara’bus » a pour vocation principale d’informer les followers de la vie du réseau : déviations, conditions météorologiques, mouvement social... mais aussi les différentes étapes qui jalonnent la vie du réseau : participation à des événements locaux, réabonnement pour la rentrée scolaire...

En 2022, 5 tweets ont dépassé les 500 vues :

- 3 concernaient des perturbations et des déviations sur le réseau « Cara’bus » dues à des problèmes techniques ou à des manifestations locales (Marathon Royan Côte de Beauté),
- 1 portait sur l’organisation de l’agence commerciale en fin d’année,
- 1 traitait du lancement des lignes 31 et 32.

L’audience de Twitter est plus faible que celle de Facebook. Cela s’explique par la forme et le fonctionnement de ces deux réseaux sociaux, notamment la taille restreinte des messages de Twitter qui contraint le réseau à diffuser des messages plus laconiques et moins commerciaux.

Les problèmes de sécurité

Le réseau « Cara’bus » doit parfois faire face à des situations difficiles à bord des véhicules mais également sur la route :

- le transport des collégiens peut faire l’objet de conflits ponctuels, que ce soit avec les autres passagers ou avec les conducteurs. La sécurité à bord reste toutefois maîtrisable grâce à une bonne collaboration entre le réseau « Cara’bus » et les établissements scolaires de la CARA ;
- nos conducteurs sont amenés à redoubler de vigilance face à des comportements de plus en plus problématiques des autres usagers de la route et débouchant parfois sur des altercations ou des accidents.

Le réseau « Cara’bus » a développé des relations avec :

- la police municipale de Royan,
- la police nationale (circonscription de Royan, Vaux-sur-mer, St-Palais-sur-mer, St-Georges-de-Didonne et St-Sulpice-de-Royan),
- la gendarmerie de Saujon,
- la gendarmerie de La Tremblade.

Cependant, malgré des échanges réguliers avec les différents corps des forces de l’ordre présents sur le territoire, le réseau « Cara’bus » a été confronté à plusieurs reprises à un manque d’assistance lors d’accidents de la route ou de pannes de véhicules bloquant la circulation.

Le manque de patrouille semble être la raison principale de ces dysfonctionnements.

D’autre part, afin d’assurer la sécurité de tous (habitants et vacanciers) pendant la saison estivale, le commissaire de la Police Nationale a créé un Groupe de Partenariat Opérationnel (GPO). Il est composé des principaux acteurs du territoire, dont le réseau « Cara’bus ».

Différentes réunions ont été organisées :

- avant le lancement de la saison estivale afin de faire connaissance et d’échanger les coordonnées du responsable de l’entreprise et des forces de l’ordre,
- à l’issue de la saison pour dresser un bilan.

A noter également que notre SAEIV est un élément important pour aider les forces de l’ordre à localiser une situation de danger en tout point du territoire.

Le résultat des enquêtes et études

Le réseau « Cara'bus » s'est engagé contractuellement à réaliser une enquête satisfaction auprès de ses usagers en 2022.



Les objectifs de l'enquête satisfaction

- Mieux connaître l'avis des usagers du réseau « Cara'bus » : accueil téléphonique, ponctualité, fiabilité du matériel, propreté des véhicules et de l'agence commerciale, emplacement des arrêts, qualité des informations dans les bus et à l'agence, temps d'attente au guichet, prix, etc.
- Mesurer l'évolution de leur niveau de satisfaction par rapport à l'enquête de 2016 (méthodologie similaire)
- Améliorer le réseau « Cara'bus » sur les points que les usagers jugent importants
- Distinguer la satisfaction des estivants, d'une part, et des usagers à l'année, d'autre part.

Cette enquête s'est déroulée en deux temps et a touché 385 personnes :

Périodes enquêtées	Cibles enquêtées	Lignes enquêtées	Nombre de personnes enquêtées
du 1 ^{er} au 13 août	<ul style="list-style-type: none">• Usagers à l'année• Touristes	<ul style="list-style-type: none">• Lignes principales 1 à 9• Lignes estivales 30 à 33	141
du 21 novembre au 3 décembre	<ul style="list-style-type: none">• Usagers à l'année	<ul style="list-style-type: none">• Lignes principales 1 à 9	244



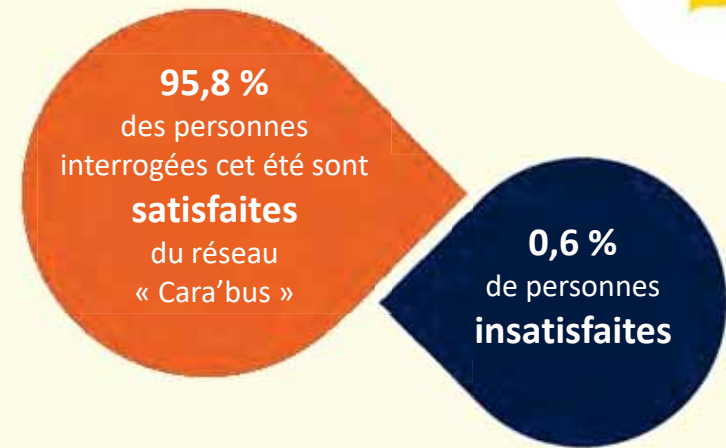
> Des clients très satisfaits en été

Les usagers enquêtés à l'été 2022 sont satisfaits à 95,8 % de l'offre proposée par le réseau « Cara'bus » et ce, quel que soient les critères cités.

Les résultats ont toutefois mis en évidence -pour les deux critères jugés les plus importants par les personnes interrogées- une inadéquation entre la qualité perçue par ces personnes et la qualité attendue par ces mêmes personnes :

- la ponctualité des bus : 2,8 % des personnes interrogées sont insatisfaites alors qu'elles sont 17,08 % à considérer que c'est le critère le plus important,
- la fréquence de passage des bus : c'est le critère qui génère le plus grand nombre de personnes insatisfaites (5 % des personnes interrogées) et l'un des plus attendus (15,10 %).

Ces deux critères vont faire l'objet d'un suivi.

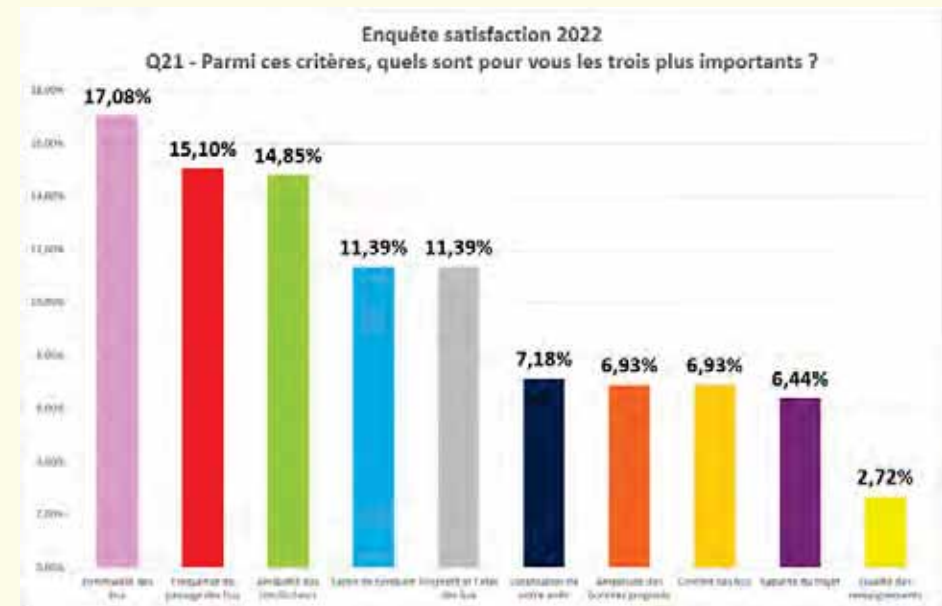


Les points forts et les points à améliorer sur le réseau « Cara'bus » en été



Les points forts du réseau « Cara'bus »	Les points à améliorer sur le réseau « Cara'bus »
<ul style="list-style-type: none"> • La sécurité aux arrêts 97,2 % de personnes très satisfaites 	<ul style="list-style-type: none"> • La fréquence de passage des bus 5 % de personnes insatisfaites
<ul style="list-style-type: none"> • La propreté des arrêts de bus 97,2 % de personnes très satisfaites 	<ul style="list-style-type: none"> • La ponctualité des bus 2,8 % de personnes insatisfaites
<ul style="list-style-type: none"> • La sécurité à l'intérieur des véhicules 96,5 % de personnes très satisfaites 	<ul style="list-style-type: none"> • La disponibilité des informations 1,4 % de personnes insatisfaites
<ul style="list-style-type: none"> • La facilité pour monter à bord du bus 96,5 % de personnes très satisfaites 	<ul style="list-style-type: none"> • La qualité des informations données 1,4 % de personnes insatisfaites
<ul style="list-style-type: none"> • L'attitude du conducteur 96,5 % de personnes très satisfaites 	<ul style="list-style-type: none"> • L'amplitude horaire 0,7 % de personnes insatisfaites

Les critères jugés importants par les personnes enquêtées en été



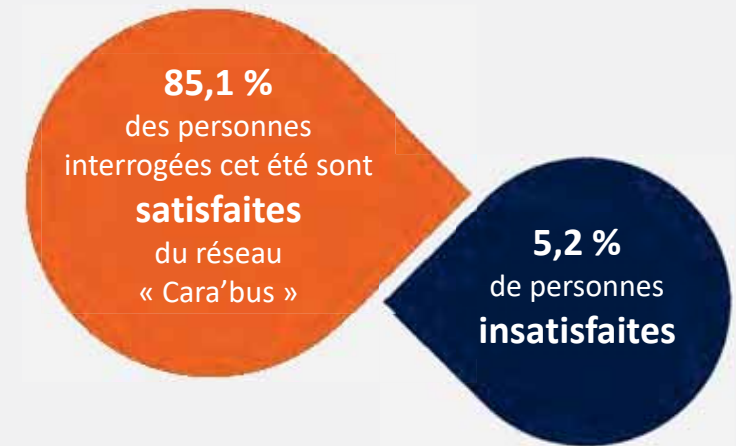
> Des clients plus exigeants en période scolaire

Les usagers enquêtés en novembre et en décembre 2022 sont satisfaits à 85,1 % de l'offre proposée par le réseau « Cara'bus », soit 10,7 points de moins que ceux de l'été. Le taux moyen d'insatisfaits est également plus élevé (+ 4,6 points de plus que celui de l'été).

La fréquence de passage des bus est un critère à surveiller car il concentre toutes les attentes des personnes interrogées (23,28 % le classent parmi les trois critères les plus importants) et toute leur insatisfaction (14,5 % des enquêtés sont insatisfaits).

Les résultats des autres critères montrent un décalage entre ceux qui génèrent le plus d'insatisfaction (amplitude horaire, ponctualité des bus, localisation des arrêts et confort des véhicules) et ceux qui sont jugés les plus importants par les personnes interrogées (qualité des renseignements, façon de conduire, rapidité du trajet).

Un suivi va donc être mis en place.



Les points forts et les points à améliorer sur le réseau « Cara'bus » en période scolaire



Les points forts du réseau « Cara'bus »

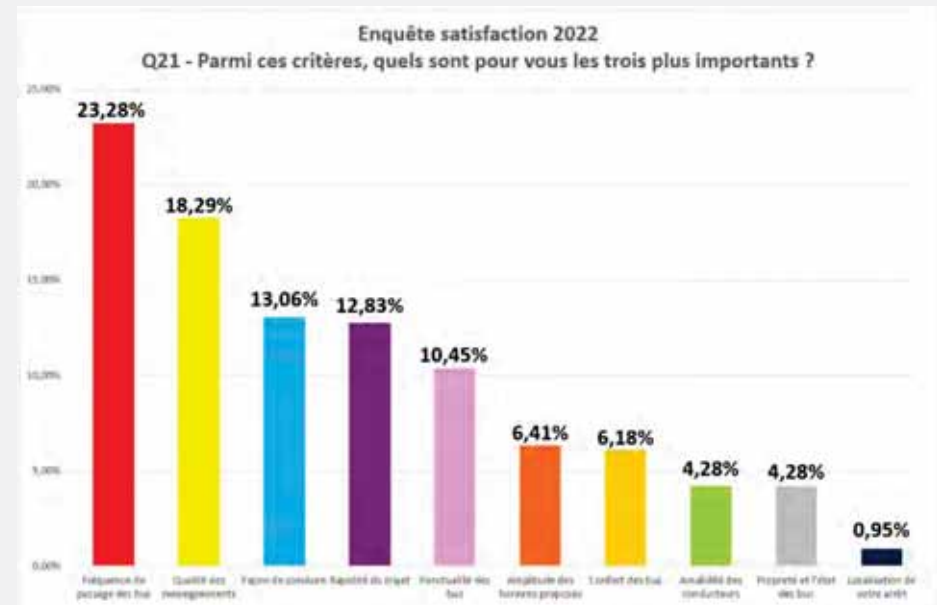
- **La sécurité à l'intérieur des véhicules**
89,9 % de personnes très satisfaites
- **La propreté des véhicules**
86,6 % de personnes très satisfaites
- **La capacité du personnel à renseigner**
85,5 % de personnes très satisfaites
- **La sécurité arrêts de bus**
85,5 % de personnes très satisfaites
- **La facilité pour monter à bord des bus**
82,6 % de personnes très satisfaites

Les points à améliorer sur le réseau « Cara'bus »

- **La fréquence de passage des bus**
14,5 % de personnes insatisfaites
- **L'amplitude horaire**
11,2 % de personnes insatisfaites
- **La ponctualité des bus**
9,4 % de personnes insatisfaites
- **La localisation des arrêts de bus**
7,6 % de personnes insatisfaites
- **Le confort à bord des bus**
6,2 % de personnes insatisfaites



Les critères jugés importants par les personnes enquêtées en période scolaire



Bilan des réclamations et réponses apportées

En 2022, le réseau « Cara'bus » a reçu 86 réclamations, soit une diminution de 36,09 % par rapport à 2021.

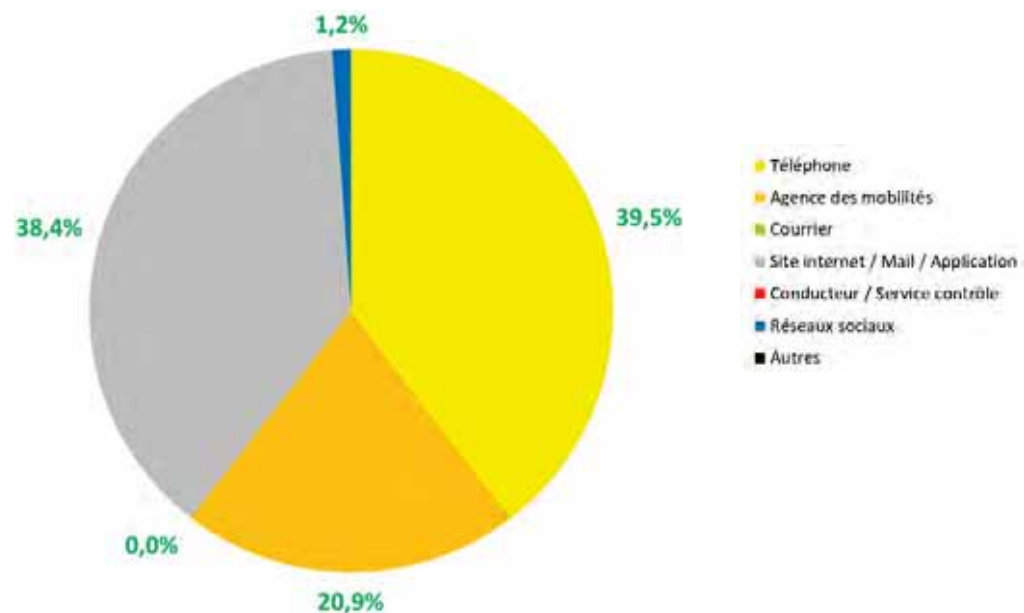
Cette baisse s'explique par un nombre de réclamations particulièrement élevé en 2021 suite à la mise en service de la nouvelle offre de transport.

Grâce à l'omniprésence du smartphone, les clients utilisent majoritairement les moyens de communication instantanée. Mails, téléphone et réseaux sociaux voient leur part croître. Ils ont ainsi représenté 77,9 % des réclamations totales 2022 (pour rappel : 70% en 2021).

Le délai de réponse est une piste d'amélioration pour le réseau « Cara'bus ». En 2022, 78,8 % des réponses ont été envoyées dans un délai d'une semaine et 5,9 % avec un délai supérieur à 2 semaines.

L'analyse de la nature des réclamations se trouve au chapitre 11. *Le respect des engagements contractuels en termes de consistance et de qualité de service délégué.*

Modes de réception des réclamations en 2022



11

**Le respect des engagements contractuels
en termes de consistance et
de qualité de service délégué**

Compte rendu annuel des mesures des critères de contrôle du service délégué réalisé par rapport aux engagements pris au contrat par le délégataire

En 2022, la CARA a contractualisé avec le prestataire de contrôle SCAT, dont les premières enquêtes ont été réalisées à compter du mois de septembre 2022.

Les résultats de ces contrôles font actuellement l'objet d'une discussion entre la CARA et le délégataire, de façon à fixer le cadre précis de ce qui sera considéré comme conforme et non-conforme.

En effet, certains points relevés comme non-conformes par les contrôles SCAT pouvaient être justifiés par le délégataire ou devaient faire l'objet d'un arbitrage par la collectivité.

> Le contrôle et le suivi de la continuité du service par le prestataire

L'équipe locale de Transdev veille quotidiennement à la bonne exécution du service rendu à la population du territoire de la CARA. Une main courante est renseignée quotidiennement et alimentée par des sources diverses :

- service de contrôle et de régulation (2 rapports journaliers),
- système d'aide à l'exploitation et à l'information voyageurs (SAEIV),
- remontées des conducteurs,
- informations de l'agence des mobilités,
- diagnostics de l'atelier,
- réclamations.

Sur les 1 247 événements recensés, 382 ont eu un impact sur la continuité du service (supérieure à 5 minutes) et relèvent de la responsabilité du délégataire. Le détail de ces 382 incidents se trouve dans le fichier Excel intitulé « RA2022-CHAP_15-Journal_evenements-2022 ».

Contrôles internes réalisés par le délégataire en 2022

	Total des contrôleurs en ETP	Nombre d'usagers	Nombre d'usagers contrôlés	Nombre de courses contrôlées	Nombre total de points d'arrêt	Nombre de points d'arrêt contrôlés	Nombre d'avertissements donnés	Taux de contrôle points d'arrêts	Taux de contrôle usagers
Janvier	3	101 547	212	17	785	10	0	1,27%	0,21%
Février	3	66 559	0	0	785	0	0	0,00%	0,00%
Mars	3	131 815	54	6	785	7	1	0,89%	0,04%
Avril	3	81 379	100	6	785	4	0	0,51%	0,12%
Mai	3	119 796	0	0	785	0	0	0,00%	0,00%
Juin	3	94 258	0	0	785	0	0	0,00%	0,00%
Juillet	3	74 430	19	6	785	1	0	0,13%	0,03%
Août	3	82 445	86	9	785	7	0	0,89%	0,10%
Septembre	3	110 576	0	0	785	0	0	0,00%	0,00%
Octobre	3	102 975	53	2	785	2	2	0,25%	0,05%
Novembre	3	104 209	0	0	785	0	0	0,00%	0,00%
Décembre	3	80 849	43	2	785	2	0	0,25%	0,05%
TOTAL 2022	36	1 150 838	567	48	9 420	33	3	0,35%	0,05%

L'année 2022 a permis à l'organisation locale de Transdev Royan Atlantique de se consolider, après de nombreux changements de personnes et de pratiques initiés en 2021.

Ainsi, l'ingénierie de l'exploitation déployée en même temps que la nouvelle offre de transport et aux fréquences associées (cadencement des lignes urbaines à 30 minutes, rotations estivales tardives, etc.), s'est perfectionnée.

Le service contrôle (rattaché au responsable de production) maîtrise désormais l'ensemble de ses prérogatives et assure une fonction de régulation du réseau, grâce à la surveillance quasi-permanente du SAEIV.

A ce jour, trois collaborateurs assurent en roulement le contrôle et la régulation du réseau « Cara'bus » :

- deux d'entre eux ont pour missions d'intervenir sur le terrain. Dans les faits, leur champ d'intervention est bien plus large : contrôle, affichage de l'information voyageurs lors des changements d'horaires et des perturbations, participation aux réunions de chantier lors de travaux de voirie ayant un impact sur le réseau « Cara'bus », suivi des déviations, communication radio avec les conducteurs, surveillance de la prise de service du personnel, conduite en cas de besoin, reconnaissance de ligne avec les nouveaux embauchés, etc.

- un régulateur est présent aux heures de pointe du fonctionnement du réseau.

En cas de situation dégradée, il pilote les opérations pour limiter l'impact auprès des clients et la continuité du service public (retard des départs pour assurer des correspondances, guidage à distance pour les conducteurs, conseil pour la résolution des pannes légères, recalage de lignes, etc.).

A noter que ces trois collaborateurs constituent une ressource indispensable pour pallier les absences inopinées du personnel de conduite.

Cela s'est vérifié en 2022. Le taux d'absentéisme élevé et le mouvement social qui a touché le réseau « Cara'bus » trois semaines en septembre ont contraint les trois régulateurs à conduire.

Cette mobilisation de l'équipe régulation sur la conduite s'est traduite par une diminution des interventions de contrôle, comme nous l'avons vu au chapitre 9.

Analyse des réclamations

Les principaux thèmes abordés en 2022 sont récurrents. Ils concernent :

- le comportement des agents « Cara'bus ». Première cause des réclamations, les situations conflictuelles ont généré 62,35 % des réclamations totales de l'année 2022 (soit 53 réclamations) ;
- la régularité a représenté, elle, 17,65 % des réclamations totales de l'année (soit 15 réclamations).

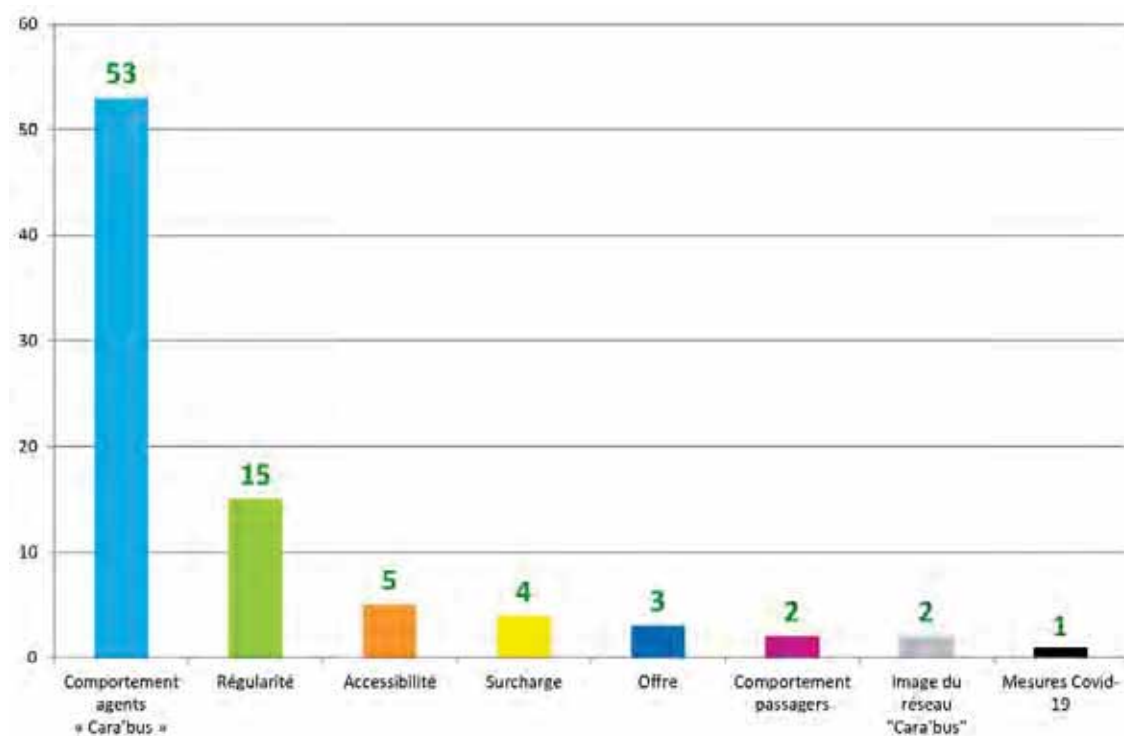
Chaque réclamation a fait l'objet d'un traitement spécifique et personnalisé :

- pour les réclamations portant sur le comportement des agents « Cara'bus », chaque agent a été rencontré pour qu'il explique les événements passés. En cas de responsabilité de l'agent, et selon la fréquence ou la gravité des faits, des mesures correctives sont adaptées : avertissement, sanction au besoin, etc. ;
- en ce qui concerne la régularité des horaires aux arrêts, chaque cas a été vérifié sur le système d'aide à l'exploitation (SAE). En cas de retard ou d'avance avérés, le conducteur a été contacté afin d'apporter des explications. Dans tous les cas (avance, retard ou erreur du réclamant), une réponse a été transmise à la personne qui a déposé une réclamation ;
- quant à l'accessibilité, il s'agit essentiellement d'un dysfonctionnement des rampes PMR. Lorsque ce

problème est signalé, le véhicule incriminé fait systématiquement l'objet d'un contrôle de l'atelier et de réparations lorsque la panne est avérée ;

- la surcharge des véhicules est un thème récurrent au mois de septembre, lors de la rentrée scolaire. C'est l'occasion pour le réseau « Cara'bus » d'analyser les données issues de la billettique, de se rapprocher des conducteurs... au besoin, des adaptations d'offre sont faites pour pallier ce problème.

Thèmes des réclamations reçues en 2022



12

La démarche de développement durable

Le bilan environnemental

> Bilan des gaz à effets de Serre (GES) de l'entreprise

Le principal facteur d'émission de GES de l'entreprise est la consommation de carburant. Cette émission est exprimée en tonne de CO2 équivalent (source ADEME).

Emission de GES du réseau « Cara'bus » en 2022

Conso carburant (L)	Emission de GES (t CO2e)
394 797	1 052

> Bilan carbone des usagers du réseau

Le bilan carbone des voyageurs se calcul en fonction de la consommation de carburant et du nombre de voyageurs transportés.

Bilan carbone des voyageurs se déplaçant sur le réseau « Cara'bus » en 2022

Type de carburant	Facteur émission du gazole à la pompe	Consommation totale de gazole (en litre)	Fréquentation totale	Taux de consommation par passager	Quantité de CO ₂ émise par l'ensemble du parc en grammes CO ₂ /voyageur
Gazole	3,07	394 797	1 151 287	0,34	1 052

> Démarche de triple Certification ISO 9001, 14001 et 45001

Transdev Royan Atlantique accélère sa politique en matière d'environnement.

L'entreprise s'est lancée, fin 2022, dans une triple certification dont l'ISO 14001. L'objectif est d'être certifié à fin 2023.

Des audits internes, une revue de direction et des processus sont mis en place pour organiser cette démarche.

> Traitement des déchets

Transdev Royan Atlantique poursuit sa politique en matière d'environnement :

- recyclage des matières usées (hydrocarbures et boues, filtres, batteries, métal ferreux) et des éléments de fonctionnement (piles, néons...),
- dégraissage des pièces mécaniques au dépôt dans une fontaine biologique,
- reprise et recreusage des pneus par Michelin.

Des audits internes sont réalisés régulièrement pour maintenir et améliorer les process.

> Gestion des Aspects Environnementaux

Les Aspects et Impacts Environnementaux Significatifs sont analysés annuellement via l'application Transdev APPLI REGLO. Cela permet d'améliorer la maîtrise des process environnementaux et d'éviter les situations d'urgence pouvant engendrer des pollutions.

Extrait de l'application Transdev APPLI REGLO

Aspects et Impacts Environnementaux Significatifs

Date de la dernière révision de l'ensemble des AIES pour le site ROYAN :

AML - PROCESS : L100002

AML - ACTIVITE : L1 - Carport extérieur de véhicules

AML - ETAPES / EQUIPEMENTS : L1.1.1 - Stockage de pièces / Équipements - Station de dépôt

Indicatif	Impact	Impact	Impact	Impact	Impact	Description de la mesure	Impact	Impact	Impact	Impact	Impact	Impact
AIPBT Pollution d'air												
L1.1.1	N	Contamination des	1	4	4	100%	1	100%	100%	100%	100%	100%
Description de la mesure : Procédure de lavage de pièces + recyclage de l'eau de nettoyage												
AIPBT Pollution d'eau												
L1.1.1	N	Pollution des eaux	1	4	4	100%	1	100%	100%	100%	100%	100%
Description de la mesure : DSI + recyclage												
AIPBT Pollution des sols												
L1.1.1	N	Pollution des sols	1	4	4	100%	1	100%	100%	100%	100%	100%
Description de la mesure : DSI + recyclage de 2014												

13

Le programme annuel d'investissements

Les données concernant le PPI à la charge de l'autorité délégante sont disponibles dans les tableaux-cadres joints à ce rapport annuel.

Données demandées à l'annexe 14	Fichiers où trouver les données
<ul style="list-style-type: none">Présentation des investissements réalisés durant l'année par opération	Fichier Excel « Annexe-14_2-Tableaux_cadres » : <ul style="list-style-type: none">onglet « Annexe 9.1 PPinvest Aut Dél »

14

Les comptes de la délégation Transport

Les données concernant les comptes de la délégation Transport sont disponibles dans les tableaux-cadres joints à ce rapport annuel.

15

La méthode statistique employée
et source des données

Source et méthode d'évaluation des kilomètres commerciaux

Grâce à la mise en place des fiches modificatives lancée en 2021, chaque modification du réseau est désormais tracée et quantifiée.

Les variations d'heures et de kilomètres commerciaux sont intégrées dans l'annexe contractuelle 1.2, laquelle a été modifiée de façon à permettre à la CARA un contrôle de cohérence aisé des données déclarées par le délégataire (kilométrage journalier, nombre de courses, nombre de jours de fonctionnement, etc.).

Les kilomètres commerciaux parcourus sur le réseau sont continuellement contrôlés par l'exploitant qui recoupe et confronte plusieurs sources :

- données informatiques (logiciel d'exploitation, SAEIV),
- données théoriques contractuelles,
- inventaire des kilomètres relevés sur le compteur des véhicules.

Comme dans toute exploitation, les données kilométriques des rapports mensuels, trimestriels et annuels sont perpétuellement confrontées aux données d'exploitation théoriques, elles aussi confrontées aux relevés des compteurs des véhicules et ainsi de suite.

La difficulté est de retraiter l'ensemble des éléments exceptionnels et non anticipables, tels les déviations, les mouvements sociaux, l'activité périscolaire, les kilomètres techniques, les interventions de véhicules, etc..

Le bon suivi des kilomètres commerciaux est donc une analyse continue et multifactorielle.

Source et méthode d'évaluation des voyages, des ventes et des recettes par titre

Que ce soit pour évaluer des ventes, des voyages ou des recettes, les équipes locales de Transdev Royan Atlantique se basent sur les données statistiques issues de la billettique KUBA.

Des analyses de ces données sont faites par ligne, par commune, par type de titre de transport, par période et jour de circulation, etc. Elles permettent ensuite d'aboutir à des modèles qui sont appliqués pour les évaluations. Au besoin, ces modèles sont affinés.

Les résultats obtenus font ensuite l'objet de négociations avec le service transport de la CARA.

16

L'assistance du groupe à la filiale

Les interactions entre le siège de Transdev, son équipe régionale Transdev Nouvelle-Aquitaine et les filiales sont permanentes et ambivalentes. Les exemples ci-après ne sont que des illustrations, car les relations entre les équipes sont quotidiennes et difficilement quantifiables. Elles concernent tous types de thématiques.

Marketing

En 2022, l'équipe Marketing du réseau « Cara'bus » a participé à l'élaboration d'une **web-série à destination des jeunes** avec les autres filiales Transdev Nouvelle-Aquitaine Occitanie.

Cette web-série est composée de plusieurs vidéos qui ont pour objet de traiter des problématiques de sécurité liée aux transports en commun : sensibilisation aux angles morts, attente à l'arrêt de bus, bonnes habitudes à bord des véhicules, etc..



A l'occasion de la semaine du développement durable, la web-série a notamment été diffusée sur les écrans du simulateur de conduite affrété à Royan pour l'occasion.

Parmi les thèmes actuels incontournables dans nos sociétés modernes, le **RGPD** nécessite des ressources extérieures et expertes.

En s'appuyant sur son fournisseur Asklepian, l'équipe régionale marketing Transdev accompagne le réseau « Cara'bus » pour vérifier la conformité de ses pratiques en matière de protection des données personnelles et la sécurité de ses outils numériques.

Cette thématique est animée de manière mutualisée par la direction régionale, en étroit partenariat avec les collaborateurs locaux.

Les **filiales Transdev** s'entre-aident également, dès que cela est possible. Ainsi :

- la filiale Transdev urbain La Rochelle a prêté son triporteur. Celui-ci a été remis aux couleurs du réseau « Cara'bus » et utilisé comme support promotionnel pour la semaine du développement durable ou encore l'inauguration de la gare multimodale de Saujon,
- le kit « angle morts » utilisé à l'occasion de la semaine du développement durable a été inspiré d'un réseau francilien (personnages et bâches matérialisant les angles morts). Il a été, en outre, prêté au réseau Libéo de Brives à l'occasion d'une animation pédagogique.

Pour finir, l'équipe régionale Marketing Transdev organise régulièrement des réunions. Elles permettent de partager des retours d'expérience et des innovations et créent un lien humain entre les différents responsables marketing des réseaux Transdev de la région.

Parc et Maintenance

Les besoins des filiales sont différents de par leur taille, leur activité, leur histoire ou leur contexte.

L'atelier Transdev de Royan a intégré un nouveau chef d'atelier en 2022. L'intégration de ce collaborateur-clé de l'entretien du matériel et de la sécurité qui en découle nécessite un suivi rapproché et des formations régulières tant managériales que techniques.

Outre son suivi de la performance globale des ateliers régionaux, l'équipe régionale Parc & Maintenance Transdev Nouvelle-Aquitaine Occitanie a été sollicitée à plusieurs reprises et à intervalles réguliers pour intervenir physiquement à Royan auprès du chef d'atelier. L'objectif était de faire monter en compétence ce dernier par le biais de :

- retours d'expériences et bonnes pratiques d'autres filiales,
- conseils organisationnels ou techniques,
- comptes rendus à la direction locale,
- formations.

D'autre part, l'entre-aide entre les filiales régionales Transdev se vérifient également en ce qui concerne les ateliers.

Ainsi, cet été, la filiale Citram Aquitaine a prêté au réseau « Cara'bus » un véhicule de petite taille pour assurer la desserte de la ligne 33 entre Montsouci et l'office de tourisme de La Palmyre.



Contrôle de gestion

Le contrôle de gestion de Transdev Royan Atlantique est assuré par un collaborateur cadre partagé entre plusieurs filiales du groupe : Niort, Rochefort et Royan.

En étroite collaboration avec les services de la CARA, il est en charge du suivi des indexations et du suivi comptable, ainsi que du pilotage de l'activité des sous-traitants TESO Royan et Météreau.

Support informatique

Les interventions de l'équipe régionale Support informatique sont permanentes :

- assistance à distance (Hotline téléphonique Transdev 24h/24h, cyber sécurité, mises à jour de logiciels, arrivées et départs des collaborateurs, paramétrage des droits d'accès, etc.),
- amélioration continue des installations et équipements (devis de prestataires, validation des options techniques, achats groupés de matériel),
- aide au dialogue avec des prestataires techniques (billettique, SAEIV, prestataire du site internet, gestionnaire des équipements téléphoniques, accès fibre).

A titre d'exemple, Monkey Factory, le prestataire en charge du site internet, de l'application dédiée « Cara'bus » et du temps réel n'a pas apporté satisfaction.

Cela a nécessité l'intervention d'informaticiens de la Région Transdev Nouvelle-Aquitaine Occitanie, capables de dialoguer avec ce prestataire en des termes techniques et d'apporter un regard critique sur les arguments avancés pour justifier les avaries techniques.

Ressources humaines

Au quotidien, l'équipe Ressources humaines de Transdev Nouvelle-Aquitaine Occitanie est un soutien important des filiales sur des sujets variés : litiges salariés, déclarations des arrêts maladie ou accidents de travail, aide à la rédaction de contrats de travail, partages de bonnes pratiques RH, etc..

Comité urbain Transdev

Depuis janvier 2022, la direction de Transdev Royan Atlantique participe au comité urbain piloté par le siège de Transdev qui regroupe une trentaine de réseaux de moyenne et petite tailles.

Réunissant les directions de ces filiales 2 à 4 fois par an, les objectifs de ce comité sont multiples :

- créer une communauté de professionnels réactive et interactive,
- initier un parangonnage des différents réseaux urbains,
- offrir une vision nationale de l'activité du Groupe Transdev,
- favoriser l'émulation entre territoires,
- fluidifier les échanges d'informations montantes ou descendantes,
- assister les réseaux face aux défis majeurs de la profession (transition énergétique, digitalisation, etc.).



17

**Le bilan des prestations réalisées pour des tiers
(article 8 du contrat)**

Durant l'année 2022, les entreprises TESO Royan et Météreau ont utilisé des véhicules « Cara'bus » pour effectuer des services spéciaux occasionnels (activités extra-scolaires : piscine, activité voile, etc.).

Cette prestation s'est élevée à :

- 108 000 € HT pour TESO Royan,
- 10 478 € HT pour Météreau.

Pour des raisons de confidentialité, les exploitants TESO et Météreau tiennent à la disposition de la CARA le détail des prestations réalisées, leurs bénéficiaires, leurs dates, les moyens matériels mis en œuvre et le coût de ces prestations.