

2023

RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE

31 mai 2024



Photo : © P. Stahle

AGGLOMERATION
ROYAN
ATLANTIQUE

transdev
ROYAN ATLANTIQUE

Sommaire

1. Le rappel des caractéristiques du contrat	p. 3
2. Les principaux événements intervenus en 2023	p. 6
3. Les principaux chiffres clés du service public délégué de 2023 .	p. 9
4. L'offre commerciale de transport	p. 11
5. La fréquentation	p. 26
6. Le parc de véhicules	p. 43
7. Les autres biens nécessaires à l'exploitation	p. 47
8. Le personnel	p. 49
9. Les tarifs	p. 58
10. La politique commerciale, marketing et information des voyageurs	p. 65
11. Le respect des engagements contractuels en termes de consistance et de qualité de service délégué	p. 77
12. La démarche de développement durable	p. 81
13. Le programme annuel d'investissements	p. 84
14. Les comptes de la délégation Transport	p. 86
15. La méthode statistique employée et source des données	p. 88
16. L'assistance du groupe à la filiale	p. 90
17. Le bilan des prestations réalisées pour des tiers (article 8 du contrat)	p. 96

1

Le 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 2023 :

5 avenants ont été signés en 2023



Avenant 8 du 31 mars 2023
Bilan de l'année 2021

L'objet de cet avenant est de faire le bilan de l'année 2021 et d'ajuster les contributions financières en fonction des événements de l'année écoulée à savoir :

- ajustements d'unités d'œuvre (UO) à la suite des aléas (- 130,22 €)
- ajustements d'UO à la suite du mouvement de grève (- 6 265,63 €)
- pénalités afférentes (- 4 000 €)
- modifications mineures de l'offre de service (+ 16 824 €)
- aménagement des redevances d'usages (+ 365 129 €)
- actualisation de l'indexation (+ 252 352 €)
- mise à jour de la Contribution Forfaitaire (- 1 315,63 €).

Avenant 9 du 19 juin 2023
Désinvestissement véhicules

L'objet de cet avenant est de modifier le PPI véhicules en raison du contexte économique mondial qui impact le marché de l'automobile. Ainsi, les deux véhicules PMR, un sprinter et un GX 137 ne sont pas commandés par la CARA.

En contrepartie, le délégataire loue 2 TPMR et 2 GX 127 pour exploiter le réseau, modifiant ainsi les coûts de location et d'entretien du parc.

L'impact de cet avenant s'élève à :

- + 21 635 € pour l'année 2022
- + 85 510€ pour l'année 2023.

Avenant 10 du 30 juin 2023
Modification de l'offre estivale 2023

L'objet de cet avenant est de modifier l'offre estivale de la manière suivante :

- ligne 5 : suppression de l'extension jusqu'au Luna Park
- ligne 30 : desserte de deux nouveaux arrêts à La Tremblade
- ligne 32 : desserte du front de mer de Royan et de St-Georges-de-Didonne
- ligne 33 : modification du sens de circulation
- modification du calendrier d'exploitation

Avenant 11 du 17 juillet 2023
Vente du dépôt

L'objet de cet avenant est la vente du dépôt de la SEMAAAS à la CARA suite à l'annulation de la construction du dépôt CARA dans la zone de Royan 2.

L'impact financier est de + 22 691 € pour l'année 2023.

Avenant 12 du 19 octobre 2023
Investissement de 30 VAE supplémentaires

L'objet de cet avenant est l'augmentation du parc de vélos à assistance électrique (VAE) qui passe ainsi de 29 à 59 VAE.

Les conditions d'accès à la location des VAE sont également modifiées afin de faciliter l'accès du service au plus grand nombre.

L'impact financier est de + 6 517 € pour l'année 2023.

2

Les principaux événements intervenus en 2023

En 2023, l'accent a été mis sur :

- l'amélioration continue de l'offre commerciale du réseau "Cara'bus",
- la proximité du réseau avec les habitants de la Communauté d'Agglomération Royan Atlantique et les visiteurs venant sur le territoire communautaire.

Janvier	• Mise en place d'un doublage sur la ligne 8 afin d'absorber la surcharge observée à certains horaires • 19 et 31 janvier : - Mouvement social chez le sous-traitant Metereau
Mars	• Participation aux Journées Portes ouvertes des collèges et lycées de la CARA
Avril	• Mise en service des lignes de moyenne saison 31 et 32
Mai	• Arrivée de Sophie Cheval, la nouvelle directrice de Transdev Royan Atlantique et de Transdev Express Sud-Ouest Royan • Présentation du réseau "Cara'bus" dans les classes de CM2 de la CARA
Juillet & Août	• Restructuration de l'offre commerciale des lignes estivales : - ligne 5 : suppression de l'extension jusqu'à Indian Forest. En été, la ligne 5 termine à l'arrêt "LES MATHES - Campings" - ligne 30 : desserte de deux nouveaux arrêts à La Tremblade, "Grève" et "Port" - ligne 31 : ajustement d'horaire pour assurer une correspondance avec les trains - ligne 32 : renforcement de la vocation touristique de cette ligne avec la desserte du front de mer de Royan et de St-Georges-de-Didonne - ligne 33 : modification du sens de circulation avec desserte de l'arrêt "LES MATHES - Hippodrome"

Juillet & Août (suite)	• Campagne de communication pour inciter les habitants et les vacanciers à se déplacer en bus : - décoration des véhicules circulant sur les lignes estivales 30 à 33 - distribution d'affiche dans les campings de la CARA - insertions dans les supports de communication de l'OTC - distribution de sacs à pain faisant la promotion de l'offre estivale "Cara'bus" dans une trentaine de boulangeries de la CARA - lancement de la page Instagram "Cara'bus" afin de toucher un public de jeunes adultes et d'adolescents - enrichissement du déplacement en bus grâce à Smart Trip, une offre qui permet aux passagers de lire des histoires de courte durée, des BD, des poésies... en attendant le bus et pendant leur trajet
------------------------	--

Septembre

- Arrivée de Marion Valéry, la nouvelle responsable de production du réseau "Cara'bus"
- Modification des horaires de départ au collège Fernand Garandeau de La Tremblade et au lycée Cordouan de Royan
- Adaptation de certaines lignes secondaires :
 - lignes 160 et 202 : desserte de nouveaux arrêts
 - ligne 304 : extension jusqu'à Floirac et Brie-sous-Mortagne et desserte de trois nouveaux arrêts
- Présence des agents "Cara'bus" sur le réseau afin de guider et d'informer les élèves la semaine de la rentrée scolaire
- Participation au Village du développement durable organisé par la CARA à Royan



Octobre

- Evolution du service "Cara'vel" avec :
 - la mise en service de 30 nouveaux vélos à assistance électrique
 - la création d'un abonnement 1 mois pour les abonnés "Cara'bus"
 - la modification des Conditions générales d'accès et d'utilisation du service de location "Cara'vel"

Novembre

- Enquêtes vocales gérées par l'intelligence artificielle et portant sur l'information en situation perturbée

Décembre

- **Du 13 au 27 décembre :**
 - Distribution de sacs à pain faisant la promotion du service de transport à la demande "Cara'fil" dans une quinzaine de boulangeries de la CARA
- 2^{ème} vague d'enquêtes vocales gérées par l'intelligence artificielle et portant sur la qualité de service

3

**Les principaux chiffres clés
du service public délégué de 2023**

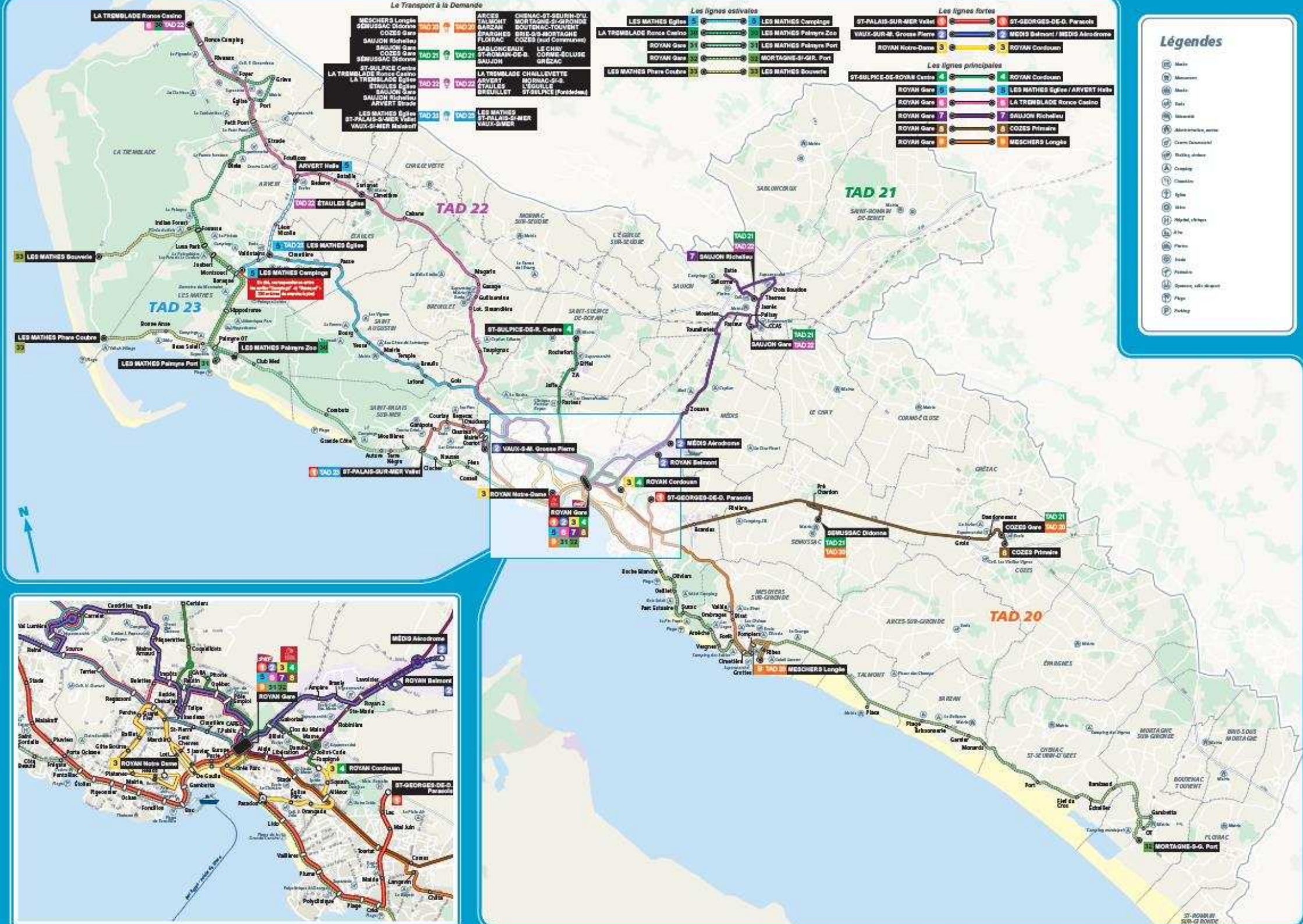
Quelques chiffres 2023...

Population du ressort territorial	
Nombre de communes	33
Population desservie	83 661 habitants
Densité de population	139 hab/km ²
Kilomètres annuels commerciaux	
dont en propre	966 413
dont sous-traités	574 837
Nombre de voyages annuels	
Nombre de jeunes transportés	3 489
Nombre de voyages / km commercial	0,78
Parc de véhicules	
en propre	22
sous-traité	42
Effectif en ETP	
Transdev Royan Atlantique (dont conducteurs)	43,45 (29)
Transdev Express Sud-Ouest Royan (exclusivement des conducteurs)	28,15
Météreau (dont conducteurs)	18,94 (15,94)
Charges d'exploitation	
	8 227 508 €

Recettes en € HT	
Recettes tarifaires contractuelles	848 884 €
Recettes tarifaires réalisées	700 985 €
Ecart de recettes	- 147 899 €
Total des produits hors contribution de l'autorité délégante	
Refacturation (GO, personnel, maintenance, etc.)	595 797 €
Recettes Publicité et offre VAE	11 416 €
Contribution financière forfaitaire de l'autorité délégante	
CFF + indexation	6 529 878 €
Redevance d'usage 2023	450 500 €
Taux de couverture des charges par les recettes	
	17,70 %
Coût au kilomètre commercial	
	5,34
Recettes au kilomètre commercial	
	0,46
Contribution au kilomètre commercial	
	4,16
Recettes tarifaires par voyage	
	0,61

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.) :

évolution
2023 !

- 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. Elle se prolonge jusqu'à La Tremblade une course sur deux. La ligne 30 est en correspondance avec la ligne 5, permettant ainsi aux vacanciers sortant du Luna Park de rejoindre leur camping avant minuit. **Evolutions 2023** : la correspondance entre les lignes 5 et 30 reposait sur un parcours pédestre de 250 mètres entre les arrêts « LES MATHES - Campings » (ligne 5) et « LES MATHES - Baraque » (ligne 30). De plus, la ligne 30 dessert deux arrêts supplémentaires à La Tremblade : « Grève » et « Port ».

- 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, de Vaux-sur-mer et de Royan, zoo et port de La Palmyre.

évolution
2023 !

- 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 les plages et 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. **Evolution 2023** : cette ligne dessert le front de mer de Royan et de St-Georges-de-Didonne.



évolution
2023 !

- La **ligne 33** fonctionne du lundi au dimanche en juillet et en août. **Evolution 2023** : l'itinéraire passe désormais par la route départementale D141E1 au lieu de la départementale D25, jugée trop dangereuse pour des déplacements piétons. La ligne 33 relie la plage de La Bouverie au phare de La Coubre en passant par Bonne Anse, l'office de tourisme de La Palmyre et le Luna Park. Elle est en correspondance avec la ligne 5 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 transport à la demande, "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 ou qui ont une carte d'invalidité à 80 % et plus.
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.

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 2023

Intitulé	Kilomètres								
	Commerciaux (com)		haut-le-pied (HLP)		totaux		Evolution 2022/2023 des km com	Part haut-le-pied dans km totaux	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022		2023	2022
Lignes en propre	966 413	971 603	130 089	132 320	1 096 501	1 103 923	- 0,53 %	11,86 %	11,99 %
Lignes sous-traitées	574 837	567 927	340 489	308 156	915 326	876 083	+ 1,22 %	37,20 %	35,17 %
TOTAL lignes en propre et sous-traitées	1 541 250	1 539 530	470 578	440 476	2 011 828	1 980 007	+ 0,11 %	23,39 %	22,25 %
Kilomètres effectués en moins et en plus (grèves, perturbations, déviations...)	-	-	-	-	55 226	- 22 060	-	-	-
TOTAL réseau "Cara'bus"	1 541 250	1 539 530	470 578	440 476	2 067 054	1 957 946	+ 0,11 %	22,77 %	22,50 %

Avec 1 541 250 km, le kilométrage commercial total est resté stable par rapport à celui enregistré en 2022 (+ 0,11 %).

Cela s'explique par des modifications d'offre réfléchies afin de contenir les dépenses publiques. Ainsi, en été, la desserte de deux arrêts supplémentaires par la ligne 30 (« Grève » et « Port » à La Tremblade) et la modification de l'itinéraire de la ligne 33 (passage par la départementale D141E1) ont été compensées par la suppression du tronçon de la ligne 5 entre « LES MATHES - Campings » et « LES MATHES - Indian Forest ».

A noter toutefois que :

- les différentes modifications apportées aux lignes secondaires (desserte de nouveaux arrêts, extension de ligne... cf. détail précis pages 21 à 24),
- le calendrier d'exploitation (179 jours en 2023 contre 177 en 2022),
- et, surtout, le mouvement social chez notre sous-traitant Transdev Express Sud-Ouest Royan qui avait conduit à une diminution des kilomètres commerciaux 2022 pour les lignes sous-traitées (pour rappel : du 12 au 29 septembre 2022, la presque totalité des lignes secondaires, des deux lignes de moyenne saison 31 et 32, ainsi que certaines courses des lignes 5, 7 et 9 avaient été supprimées),

ont eu, elles, un impact sur les kilomètres commerciaux et sur les kilomètres haut-le-pied.

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

En 2023, la répartition des kilomètres commerciaux entre lignes en propre et lignes sous-traitées confirme celle observée en 2021.

Avec 966 403 km, les lignes en propre ont généré 62,7 % du kilométrage commercial total de l'année 2023 (pour rappel : 63,1 % en 2022).

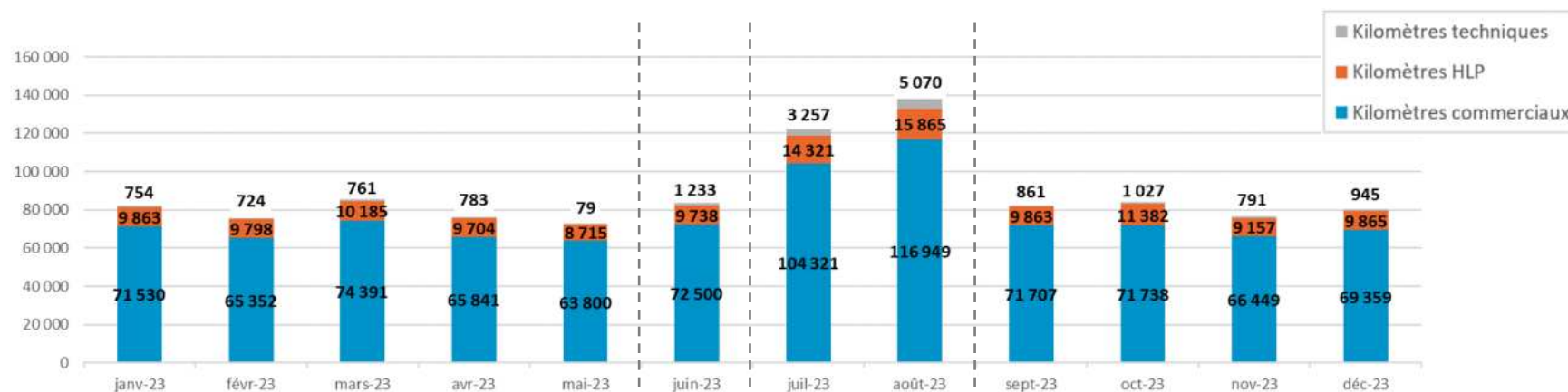
Cela s'explique par les spécificités de l'offre de transport mise en place en 2021 :

- 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 Transdev Royan Atlantique -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 2023

Lignes en propre



Moyenne
saison

Saison estivale

- Moyenne saison jusqu'à fin septembre
- Rentrée scolaire avec modification de 3 lignes secondaires

Lignes sous-traitées



Répartition du kilométrage commercial en fonction des lignes en propre et des lignes sous-traitées en 2022 et 2023

Lignes en propre			Lignes sous-traitées		
Lignes exploitées par : Transdev Royan Atlantique			Lignes exploitées par : Météreau, Transdev Express Sud-Ouest et taxis ("Cara'fil")		
	Identification des lignes	Km commerciaux	Identification des lignes	Km commerciaux	
2022	• 4 lignes urbaines 1 à 4	598 205	• 2 lignes péri-urbaines 5 et 8	162 016	Kilométrage commercial total
	• 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	• lignes secondaires	326 731	
	• 4 lignes estivales 30 à 33	73 571	• 2 lignes moyenne saison 31 et 32	41 004	
	• "Cara'fil"	38 751	• "Cara'fil" (sous-traitance taxis)	38 176	
	Total	971 603	Total	567 927	1 539 530
2023	• 4 lignes urbaines 1 à 4	586 564	• 2 lignes péri-urbaines 5 et 8	164 771	Kilométrage commercial total
	• 3 lignes périurbaines 6, 7 et 9	270 932	• lignes secondaires	332 386	
	• 4 lignes estivales 30 à 33	71 386	• 2 lignes moyenne saison 31 et 32	40 309	
	• "Cara'fil"	37 532	• "Cara'fil" (sous-traitance taxis)	37 371	
	Total	966 413	Total	574 837	1 541 250

Plusieurs paramètres pèsent sur l'évolution du kilométrage commercial des différentes lignes entre 2022 et 2023 :

- les **modifications d'offre** apportées :
 - sur les lignes principales (desserte plus fine de Saujon avec la ligne 7, ajout de 3 courses sur la ligne 5...) en mai 2022 ont eu un impact de 8 mois en 2022 sur le kilométrage commercial et de 12 mois en 2023, d'où l'augmentation des kilomètres commerciaux des lignes interurbaines en propre (6, 7 et 9) et sous-traitées (5 et 8),
 - sur les lignes secondaires en 2023 (extension de certaines lignes par exemple) expliquent en partie l'augmentation de 1,73 % des kilomètres commerciaux entre 2022 et 2023,
- le **calendrier d'exploitation** compte :
 - 47 jours à l'été 2023 contre 52 jours à la même période 2022, d'où la baisse des kilomètres commerciaux des lignes estivales 30 à 33 (- 2,51 % entre l'été 2022 et l'été 2023),
 - 179 jours pendant la période scolaire 2023 contre 177 jour pour la même période 2022. Cela a un impact non seulement sur les lignes secondaires mais aussi sur les lignes 5 et 8 (certaines courses sont valables uniquement en période scolaire).

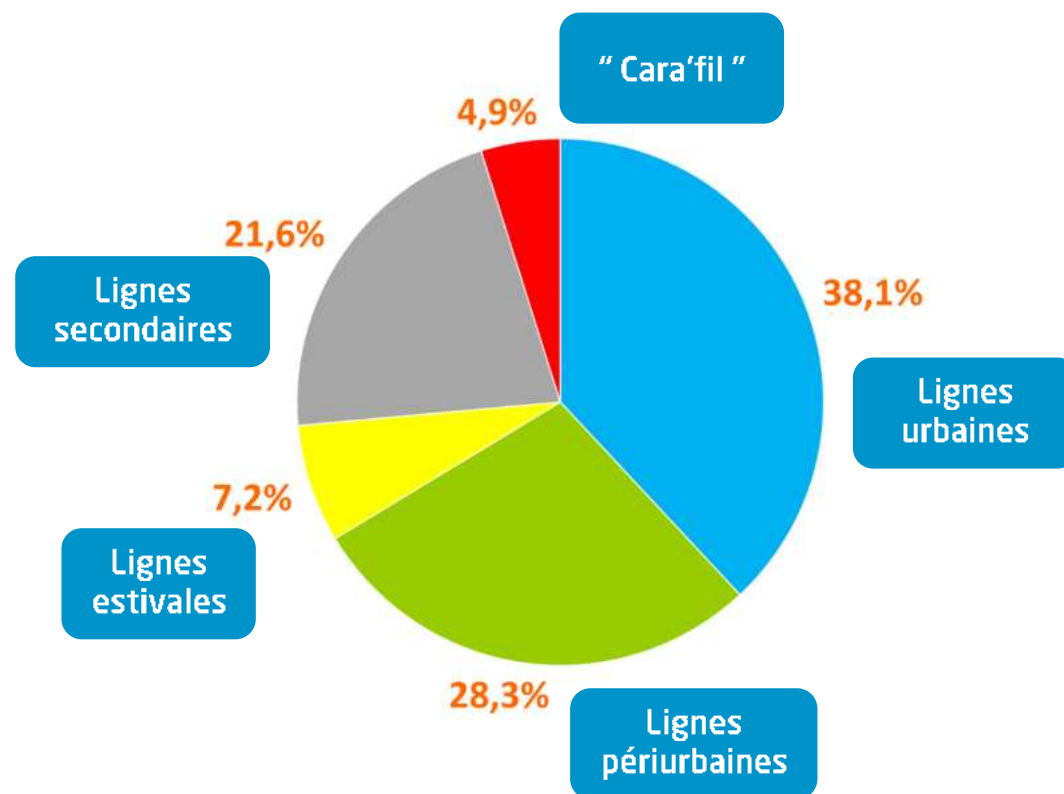
> La répartition du kilométrage commercial par ligne

En 2023, 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, 21,6 % des kilomètres annuels commerciaux.

Ces chiffres sont conformes à ceux observés les années précédentes.

Répartition du kilométrage commercial par type de lignes en 2023



> Les kilomètres haut-le-pied

En 2023, les kilomètres haut-le-pied (HLP) se sont élevés à 470 578 km, soit 22,77 % 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 15 % et 30 % du kilométrage total de ces lignes, selon que leur arrêt de départ et leur terminus est plus ou moins éloigné du lieu de remisage des bus,
- les lignes secondaires ont une part de HLP élevée : plus de 48 % du kilométrage total de ces lignes. Ce taux s'explique par le lieu de remisage des véhicules, situé pour beaucoup au dépôt de St-Sulpice-de-Royan, ce qui nécessite la réalisation de deux parcours à vide par jour scolaire pour relier ce site à leur arrêt de départ.

A noter que les kilomètres HLP ont augmenté de 6,83 % entre 2022 et 2023. Ce sont exclusivement les lignes secondaires qui ont été touchées par cette hausse.

Cela est le résultat des mouvements sociaux qui ont eu lieu chez nos sous-traitants en 2022 et 2023. Alors qu'une grande partie des lignes secondaires a été supprimée lors de la grève qui s'est déroulée du 12 au 29 septembre 2022, ce sont 3 lignes qui ont été concernées par les mouvements sociaux des 19 et 31 janvier 2023. Résultat : les kilomètres parcourus étaient plus faibles en 2022 qu'en 2023, ce qui explique la hausse mécanique entre les deux années.

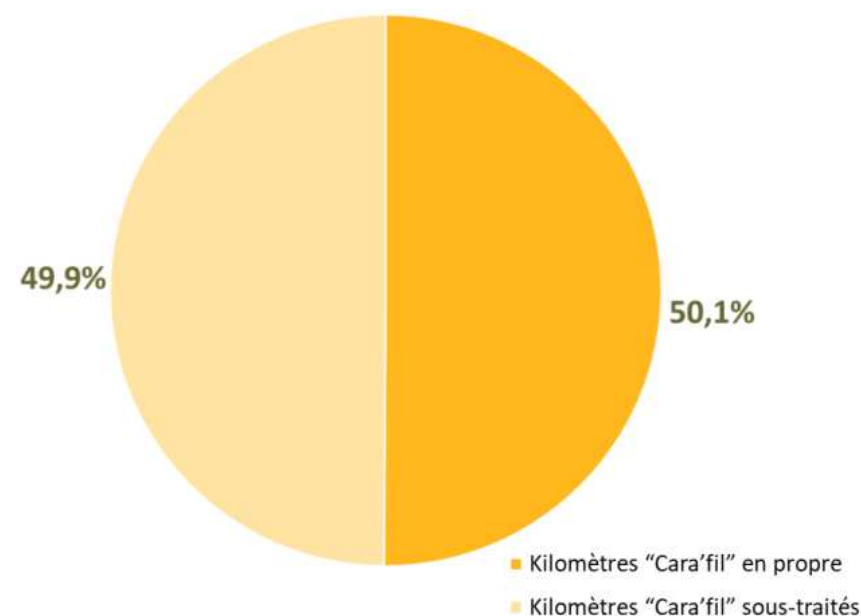


> L'offre kilométrique du transport de substitution "Cara'fil"

En 2023, « Cara'fil » a totalisé 74 903 km, soit une relative stabilité par rapport à 2022 (- 2,63 %).

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, celle-ci représentant 50,1 % du kilométrage total "Cara'fil".

Répartition des kilomètres TAD annuels par exploitation en 2023



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 2023, le réseau « Cara’bus » a fait l’objet d’adaptations tout au long de l’année. Certaines ont eu un impact modéré, voire inexistant, sur l’offre kilométrique.

Une offre commerciale de transport remaniée tout au long de l’année 2023

Modifications en février 2023	Lignes 122 et 142 St-Palais-sur-Mer / Vaux-sur-Mer / Royan Desserte d’un nouvel arrêt : « VAUX - Conseil ». Aucune incidence sur le tracé des lignes ou les horaires.
Modifications en mars 2023	Ligne 9 extension Royan / St-Georges-de-Didonne / Meschers-sur-Gironde / Talmont-sur-Gironde / Barzan / Arces-sur-Gironde Desserte d’un nouvel arrêt : « BARZAN - Maison Neuve ». Aucune incidence sur le tracé de la ligne ou les horaires.
Modifications en avril 2023	Ligne 105 Chaillevette / Breuillet / Mornac-sur-Seudre / St-Sulpice-de-Royan / Royan - Desserte d’un nouvel arrêt : « MORNAC - Bouée ». Aucune incidence sur le tracé de la ligne ou les horaires. Lignes 124 et 141 Mornac-sur-Seudre / Breuillet / St-Sulpice-de-Royan / Vaux-sur-Mer / Royan - Desserte d’un nouvel arrêt : « MORNAC - Bouée » - Extension des deux lignes jusqu’à ce nouvel arrêt (devient le terminus des lignes).

Modifications à l'été 2023

Décalage du calendrier

Incidence sur l'offre de transport :

- du 8 juillet au 11 juillet : moyenne saison
- du 12 juillet au 15 août : été +
- du 16 au 27 août : été
- du 28 août au 24 septembre : moyenne saison.

Ligne 5

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

- Suppression de l'extension entre « LES MATHES - Campings » et « LES MATHES - Indian Forest »
- Modification des horaires.

Ligne 30

La Tremblade / Arvert / Les Mathes

- Desserte de deux nouveaux arrêts : « Grève » et « Port » à La Tremblade.
- Modification de l'itinéraire de la ligne et des horaires.

Ligne 32

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

- Modification de l'itinéraire avec desserte du front de mer à Royan et St-Georges-de-Didonne
- Modification des horaires.

Ligne 33

La Tremblade - Bouverie / Les Mathes - Phare Coubre

- Modification de l'itinéraire avec passage par la route départementale D141E1 et non plus par la départementale D25
- Suppression d'un arrêt : « LA TREMBLADE - Vieux Phare »
- Desserte d'un nouvel arrêt : « LES MATHES - Hippodrome ».

Lignes 2, 4 et 6

- Modification de l'itinéraire avec passage par l'avenue du Québec à Royan
- **Ligne 6** : réajustement des temps de parcours

Modifications à la rentrée scolaire 2023

Collège Fernand Garandeau à La Tremblade

- Modification des horaires : les véhicules partent du collège 5 minutes plus tôt le mercredi midi.

Lycée Cordouan à Royan

- Modification des horaires : en fin d'après-midi, les véhicules partent du lycée 5 minutes plus tard pour assurer les correspondances avec les navettes provenant des autres établissements scolaires de Royan.

Autres adaptations

- Ligne 160 :
 - desserte d'un nouvel arrêt, « ST-PALAIS - Gois », qui devient le terminus de la ligne 160
- Ligne 202 :
 - desserte d'un nouvel arrêt, « CHAILLEVETTE - Poterie »
 - modification de l'itinéraire et des horaires
- Ligne 304 :
 - Extension de la ligne jusqu'à Floirac avec desserte de deux nouveaux arrêts dans cette commune : « Féole » et « Acacias »
 - Desserte de Brie-sous-Mortagne et de l'arrêt « Mairie ».

Modifications en octobre 2023

Ligne 2024

Les Mathes / Arvert / La Tremblade

- Desserte d'un nouvel arrêt : « ARVERT - Etrade »

Lignes 500

- Changement d'affectation de la navette Cordouan > lycée Atlantique. Désormais, cette navette fait Cordouan > Zola

Modifications en novembre 2023

Ligne 103

Arvert / Etaules / St-Augustin / Royan

- Desserte de deux nouveaux arrêts : « ARVERT - Etrade » et « ROYAN - Pôle Emploi »
- Modification de l'itinéraire et des horaires.

Ligne 122

St-Palais-sur-Mer / Vaux-sur-Mer / Royan

- Desserte d'un nouvel arrêt : « ST-PALAIS - Ganipote ». Aucune incidence sur le tracé des lignes ou les horaires.

Ligne 9 extension

Royan / St-Georges-de-Didonne / Meschers-sur-Gironde / Talmont-sur-Gironde / Barzan / Arces-sur-Gironde

- Desserte d'un nouvel arrêt : « BARZAN - Garnier ». Aucune incidence sur le tracé de la ligne ou les horaires.

L'ensemble de ces modifications a fait l'objet d'une étude d'impact présentée à la CARA.

En cas d'impact financier (heures de conduite, kilomètres et recettes), ce dernier 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 2023, le réseau « Cara'bus » a totalisé 1 205 875 voyages, soit une augmentation de 4,74 % par rapport à 2022.

A noter que la fréquentation présentée dans ce document est la fréquentation réelle, sans traitement, issue de la billettique et de l'application MyBus.

Si nous appliquons les taux de mobilité utilisés pour estimer la fréquentation théorique, la fréquentation du réseau « Cara'bus » s'élève à 1 319 641 voyages.

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

Plusieurs hypothèses pourraient expliquer cet écart :

- le coup de frein donné aux déplacements en transports en commun par la pandémie de Covid-19 (la fréquentation du réseau « Cara'bus » représentait, au 31 décembre 2023, 96,81 % de la fréquentation d'avant Covid),
- une certaine tendance à la fraude passive qui est apparue chez les abonnés (ils ont un abonnement en cours de validité mais ils ne le valident pas systématiquement à chaque montée, d'où une perte de fréquentation),
- une sur-estimation de la fréquentation lors du renouvellement du contrat de DSP.

Comparaison du réalisé par rapport au contrat

Nombre de voyages		Ecart
réalisés	prévus au contrat	
1 319 641	1 577 280	- 16,33 %

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 » 2023 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 2023 « 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 2023 du réseau "Cara'bus" par type de ligne et en nombre de voyages

Lignes	Fréquentation annuelle			Ratio V/K*	
	2023	2022	Evolution 2022/2023	2023	2022
Lignes régulières	696 785	665 891	+ 4,64 %	0,68	0,65
<i>dont lignes urbaines</i>	433 217	413 945	+ 4,66 %	0,74	0,69
<i>dont lignes périurbaines</i>	263 568	251 946	+ 4,61 %	0,61	0,59
Lignes estivales	45 512	43 010	+ 5,82 %	0,41	0,38
Lignes secondaires	460 195	439 460	+ 4,72 %	1,38	1,34
Transport de substitution "Cara'fil"	2 018	2 098	- 3,81 %	0,03	0,03
Lignes déviées	1 365	828	+ 64,86 %	-	-
Fréquentation totale	1 205 875	1 151 287	+ 4,74 %	0,78	0,75

* V/K : nombre de voyages par kilomètre réalisé

Tous les types de lignes sont concernés par la hausse de fréquentation, à l'exception du service de substitution "Cara'fil".

Cette hausse, même si elle est plus modeste cette année, démontre la pertinence des différentes modifications apportées à l'offre commerciale en 2022 :

- + 15,66 % de fréquentation en 2022 pour les lignes périurbaines et + 4,61 % en 2023,
- + 25,21 % de fréquentation en 2022 pour les lignes estivales et + 5,82 % en 2023.

Une analyse plus fine, ligne par ligne, laisse apparaître des disparités. Ainsi, deux lignes principales ont vu leur fréquentation diminuer entre 2022 et 2023 :

- la ligne 4 a perdu 4,06 % de sa fréquentation en 1 an, atteignant 60 359 voyages en 2023.

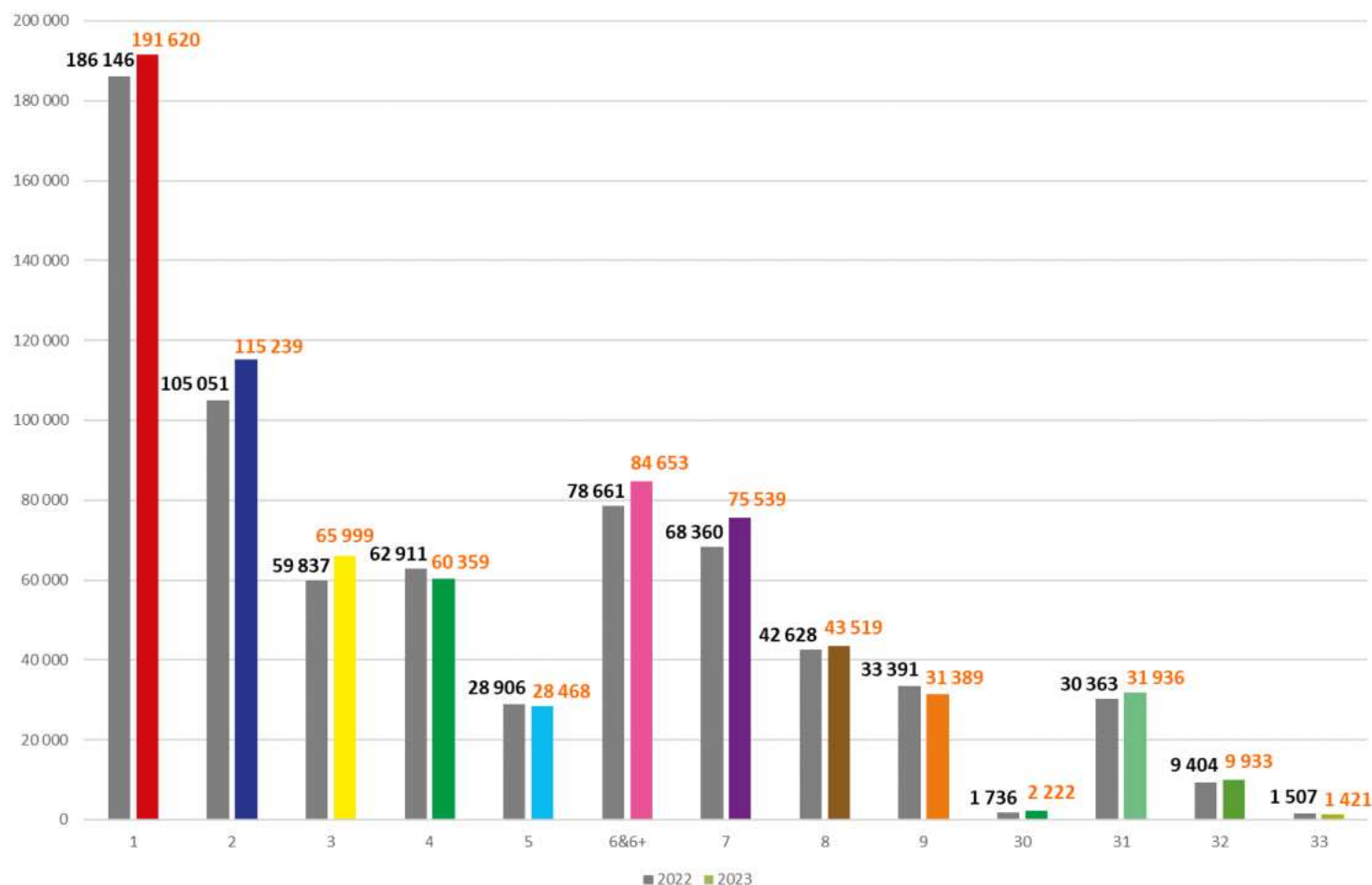
Cette baisse semble être une conséquence des travaux de voirie avenue de Rochefort à Royan. En effet, bien que l'avenue soit à nouveau ouverte à la circulation depuis la fin décembre 2022, les passagers du réseau "Cara'bus" ont conservé les habitudes prises pendant les travaux et ce, jusqu'à la fin de l'année scolaire 2022/2023. En revanche, depuis septembre 2023, on observe une remontée de la fréquentation sur la ligne 4.

Cette ligne fera l'objet d'un suivi attentif en 2024.

- la ligne 9 a enregistré une perte de fréquentation de 6 % entre 2022 et 2023. Cela pourrait être un des résultats de la mise en service de la nouvelle offre commerciale en avril 2021. La suppression du départ de

14h30 en direction de Meschers-sur-Gironde ne permet en effet plus aux personnes passant la matinée à Royan de rentrer chez eux en tout début d'après-midi.

Evolution de la fréquentation des lignes principales et estivales de 2022 à 2023



> Un ratio V/K qui augmente en 2023 grâce à une fréquentation dynamique et une offre kilométrique maîtrisée

En 2023, le ratio V/K s'est élevé à 0,78 voyage par kilomètre contre 0,75 en 2022.

Cette évolution s'explique par une augmentation marquée de la fréquentation (+ 4,74 % entre 2022 et 2023) tandis que l'offre kilométrique commerciale demeurerait stable (+ 0,11 % sur la même période).

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

Trois exceptions :

- la ligne 7 dont le ratio est passé de 1,04 en 2021 à 0,91 en 2022 et 0,85 en 2023. Cette baisse s'explique par une augmentation importante de l'offre kilométrique suite à l'amélioration de la desserte de Saujon (+ 17,07 % entre 2022 et 2023) tandis que la hausse de la fréquentation est plus contenue (+ 10,5 % sur la même période),
- les lignes 4 et 9 dont les ratios sont passés, respectivement, de 0,88 en 2022 à 0,86 en 2023, et de 0,61 en 2022 et 0,58 en 2023. Cette tendance à la baisse est le résultat combiné d'une diminution de la fréquentation et d'une légère hausse, voire d'une stabilité, de l'offre kilométrique.



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

*Bilan des lignes urbaines et périurbaines**

Lignes	2023	2022	Evolution 2022/2023	
			En valeur	En %
1	34 988	34 964	+ 24	+ 0,07 %
2	13 823	13 026	+ 797	+ 6,12 %
3	5 416	4 564	+ 852	+ 18,67 %
4	6 048	6 916	- 868	- 12,55 %
5	6 130	6 887	- 757	- 10,99 %
6	9 379	9 324	+ 55	+ 0,59 %
7	6 839	7 800	- 961	- 12,32 %
8	3 365	4 108	- 743	- 18,09 %
9	2 287	2 496	- 209	- 8,37 %
Total	88 275	90 085	- 1 810	- 2,01 %

* Données billettiques sans validations MyBus

A l'été 2023, les lignes principales ont transporté 88 275 voyageurs, soit 2 % de moins qu'à la même période 2022.

Une analyse ligne par ligne fait apparaître des disparités. Alors que la fréquentation des lignes 1 et 6 est stable, celles des lignes 4, 5, 7, 8 et 9 diminuent :

- la ligne 4 subit encore les conséquences des travaux de l'avenue de Rochefort,
- l'itinéraire de la ligne 5 a été modifié à l'été 2023. L'extension entre « LES MATHES - Campings » et « LES MATHES - Indian Forest » a été supprimée. La perte de fréquentation observée entre l'été 2022 et l'été 2023 correspond précisément à la fréquentation qui avait enregistré sur le tronçon supprimé.
- les lignes 7 et 8 sont fréquentées essentiellement par des jeunes qui suivent des cours dans les lycées de Royan.
- quant à la ligne 9, une partie de sa fréquentation s'est reportée sur la ligne 32 qui dessert désormais le front de mer de Royan et de St-Georges-de-Didonne.



> Les lignes estivales

*Bilan des lignes estivales**

Lignes	2023	2022	Evolution 2022/2023	
			En valeur	En %
30	2 094	1 563	+ 531	+ 33,97 %
31	20 923	20 910	+ 13	+ 0,06 %
32	6 123	5 666	+ 457	+ 8,07 %
33	1 290	1 286	+ 4	+ 0,31 %
Total	30 430	29 425	+ 1 005	+ 3,42 %

* Données billettiques sans validations MyBus

Cet été, les lignes estivales ont transporté 30 430 voyageurs, soit une augmentation de 3,42 % par rapport à l'été 2022.

Deux lignes génèrent près de 89 % 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. A noter que la ligne 31 est arrivée à maturité, d'où une fréquentation stable.

Les lignes 30 et 33 totalisent, quant à elles, 6,88 % et 4,24 % de la fréquentation totale des lignes estivales.

La ligne 30 bénéficie de l'attractivité de la presqu'île d'Arvert et de sites comme Indian Forest.

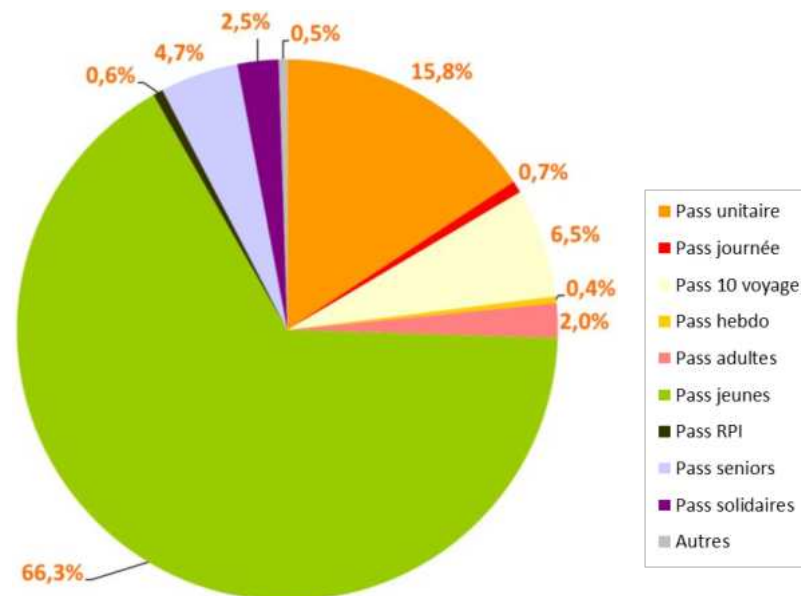
En revanche, la ligne 33 qui relie les campings aux plages est très sensible aux aléas météorologiques. Les températures de l'été 2023 ayant été plus basses d'environ 3,5 °C que celles de l'été 2022, cela peut expliquer la stabilité de la fréquentation.

La fréquentation par titre de transport

Comme les années précédentes, la fréquentation provient de deux catégories de voyageurs qui réalisent, à elles deux, 83,39 % de la fréquentation totale du réseau "Cara'bus" :

- **sans surprise, les abonnés jeunes de moins de 26 ans** sont les plus mobiles. En 2023, ils ont réalisé 806 705 voyages (tout abonnement confondu), ce qui représente :
 - 66,9 % des voyages annuels totaux,
 - une augmentation de 4,25 % entre 2022 et 2023. 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 unitaire et journée) sont les plus nombreux. Ils ont généré 16,5 % de la fréquentation totale 2023, soit un niveau proche de celui observé en 2021 (pour rappel : 16,07 % en 2021).
Ces voyageurs ont effectué 198 912 voyages cette année, soit une diminution de 2,29 % par rapport à 2022.

Répartition de la fréquentation par titre de transport en 2023



> La fréquentation par titre de transport et par ligne

La répartition de la fréquentation par titre de transport varie d'une ligne à l'autre. Il est toutefois possible de mettre en évidence quatre profils :

- **Les lignes transportant un public varié**

Sans grande surprise, la ligne 1, qui est la ligne phare du réseau "Cara'bus", présente une fréquentation équilibrée entre les différentes catégories de titres de transport : le Pass unitaire génère 31,4 % des voyages totaux annuels de la ligne, les Pass jeune (mensuel et annuel) 33,6 % et les autres titres de transport confondus 35 %.

Cela confirme que l'itinéraire de la ligne 1 est bien conçu et répond aux besoins variés de déplacement de l'ensemble de la population et ce, quel que soit l'âge.

La ligne 2 présente un profil légèrement différent avec :

- une part des voyages faits avec un Pass jeune un peu plus élevée que celle de la ligne 1 (36,8 % des voyages totaux annuels de la ligne),
- une part des abonnements non jeunes la plus élevée de toutes les lignes principales du réseau (27,6 % des voyages totaux annuels de la ligne). Cela pourrait s'expliquer par la desserte des deux principaux centres commerciaux du territoire (Royan 2 et Val Lumière).

- **Les lignes marquées par une fréquentation plutôt jeune**

Les lignes 3, 4, 6 et 7 ont des profils très similaires. La part des Pass jeunes dans la fréquentation annuelle totale de chacune de ces lignes se situe aux alentours de 50 %-60 %.

La desserte directe du lycée Cordouan par les lignes 3, 4 et 7, du collège Zola par la ligne 3 et du lycée de l'Atlantique par la ligne 6 contribue certainement à cette situation.

A noter que :

- la fréquentation émanant des Pass non jeunes s'élève à environ 20 % de la fréquentation totale annuelle de chaque ligne,
- le Pass unitaire représente lui aussi 20 % des voyages totaux annuels de chaque ligne.

- **Les lignes majoritairement fréquentées par des abonnés jeunes**

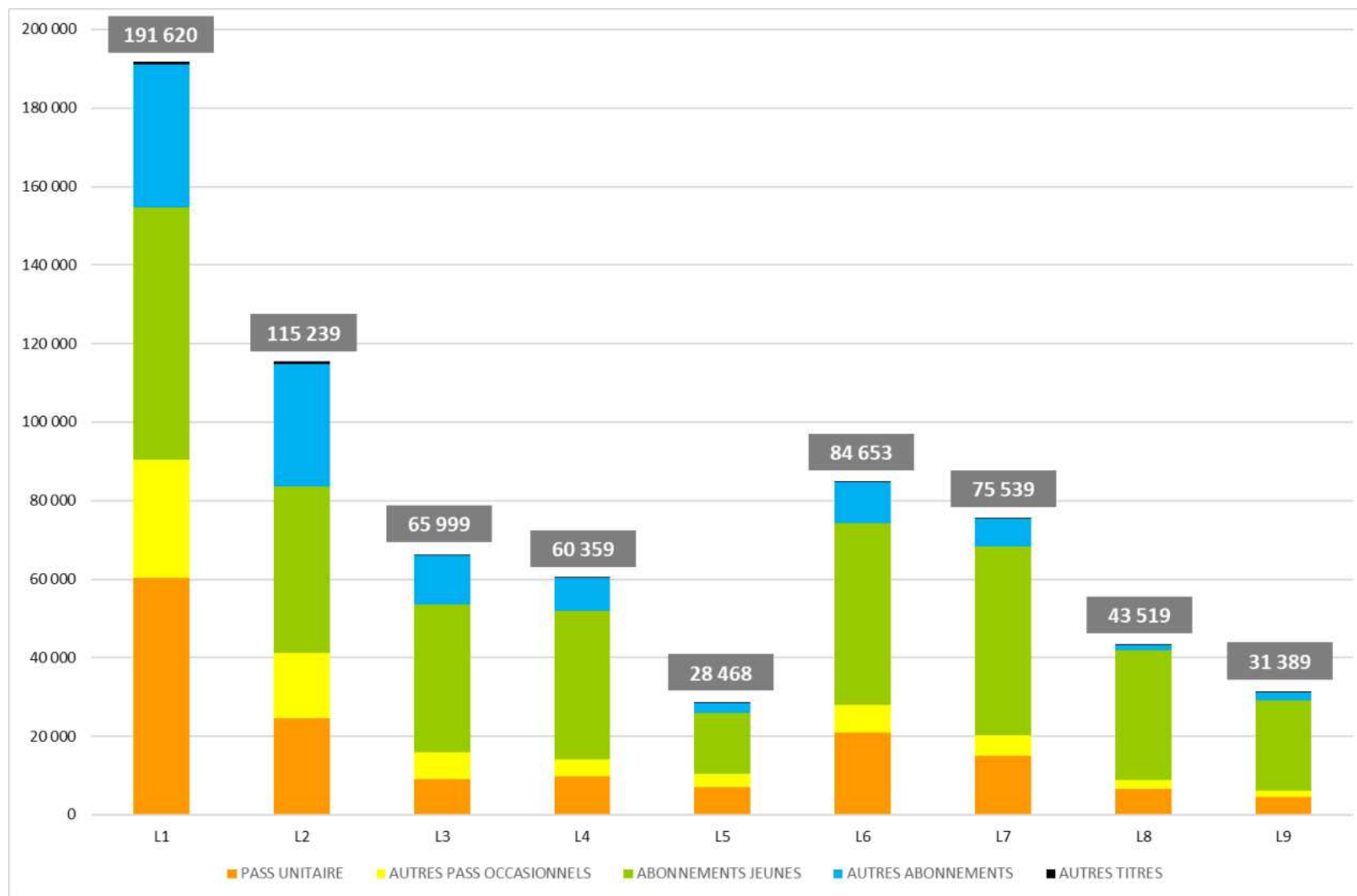
Outre les lignes secondaires dont c'est la vocation initiale, trois lignes principales sont fréquentées principalement par des abonnés jeunes : les lignes 5, 8 et 9.

Ces trois lignes ont vocation à relier des communes ayant peu de pôles générateurs en interne aux quatre communes formant la centralité du territoire (Royan, St-Georges-de-Didonne, St-Palais-sur-Mer et Vaux-sur-Mer).

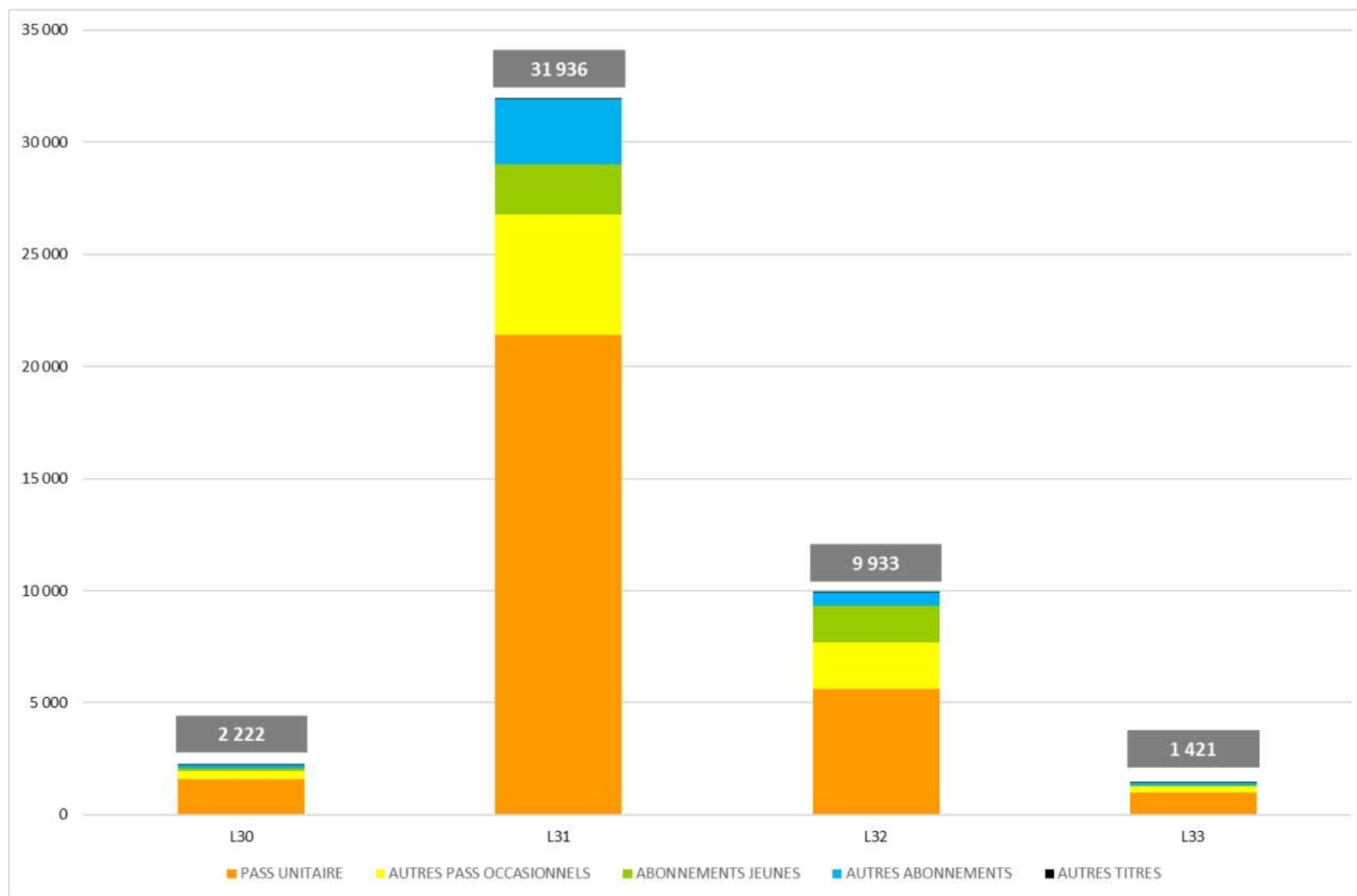
- **Les lignes estivales fréquentées principalement par des clients occasionnels**

De par leur vocation, les lignes estivales s'adressent aux habitants de la CARA et aux vacanciers. Cela se retrouve dans la fréquentation par titre de transport. Les Pass unitaires et les autres Pass occasionnels (Pass 10 voyages et journée) totalisent de 77 % à 90 % de la fréquentation totale de chaque ligne.

Répartition des voyages par titre de transport et par ligne - Lignes principales



Répartition des voyages par ligne et par titre de transport - Lignes estivales



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

L'évolution du nombre de voyages par titre de transport montre des disparités selon les titres. Une tendance se dégage toutefois avec :

- la diminution de la fréquentation provenant des titres à décompte vendus par les conducteurs (- 1,4 % pour le Pass unitaire et - 17,9 % pour le Pass journée),
- l'augmentation de la fréquentation des abonnements, à l'exception du Pass senior imposable mensuel (- 5,8 % entre 2022 et 2023).

Plusieurs hypothèses peuvent expliquer cette hausse :

- l'amélioration de l'offre commerciale en mai 2022 correspond mieux aux besoins de déplacements de la population et des vacanciers,
- le retour des voyageurs dans les transports en commun,
- les effets des contrôles effectués en fin d'année 2023.

Evolution du nombre de voyages par titre de transport

Titres de transport	2023	2022	2021	Evolution 2022/2023
Pass unitaire	190 182	192 944	154 570	- 1,4 %
Pass journée	8 730	10 629	8 593	- 17,9 %
Pass 10 voyages	78 643	69 305	57 282	13,5 %
Pass hebdo	4 866	5 274	3 308	- 7,7 %
Voyages occasionnels	282 421	278 152	223 753	1,5 %
Pass adulte mensuel	18 572	16 523	9 330	12,4 %
Pass adulte annuel	6 051	5 104	2 419	18,6 %
Pass jeune mensuel	37 112	36 030	22 859	3,0 %
Pass jeune annuel	762 325	732 817	684 685	4,0 %
Pass RPI	7 268	4 973	3 833	46,1 %
Pass senior imposable mensuel	8 944	9 498	5 754	- 5,8 %
Pass senior imposable annuel	5 066	4 258	3 100	19,0 %
Pass senior non imposable mens.	30 980	26 567	19 521	16,6 %
Pass senior non imposable annuel	11 336	8 777	4 883	29,2 %
Pass solidaire	29 661	21 339	13 260	39,0 %
Voyages fréquents	917 315	865 886	769 644	8,0 %
Correspondances	47	117	6 125	- 59,8 %
Pass spécifiques	2 137	3 684	5 089	- 42,0 %
Pass intermodaux	585	582	902	0,5 %
Divers	3 370	2 866	2 423	17,6 %
Autres	6 139	7 249	14 539	- 15,3 %
TOTAL	1 205 875	1 151 287	1 007 936	4,7 %

Les titres de transport Autres - Explications

En 2023, 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 2023 (reliquat : 1 521 validations) et au Covid (reliquat : 91 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 (451 validations),
 - CAR + BUS pour les personnes qui se déplacent sur le réseau régional et sur le réseau "Cara'bus" (134 validations).
- dédiés aux salariés et à leur famille. Ces **Pass divers** ont totalisé 3 370 validations en 2023.

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.



> La fréquentation des abonnés jeunes

Au 31 décembre 2023, le réseau “Cara’bus” recensait 3 489 abonnés jeunes de moins de 26 ans, tout abonnement confondu (Pass mensuels et annuels, Pass RPI, etc.). Ils représentent 94,9 % des abonnés “Cara’bus”.

Avec 806 705 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 3,24 % entre 2022 et 2023.

Cela démontre une bonne appropriation du réseau “Cara’bus” par les jeunes, soit dans le cadre de leurs études soit dans le cadre d’activités annexes.

Les quatre lignes principales les plus empruntées par les abonnés jeunes sont les lignes 1, 2, 6 et 7.

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.

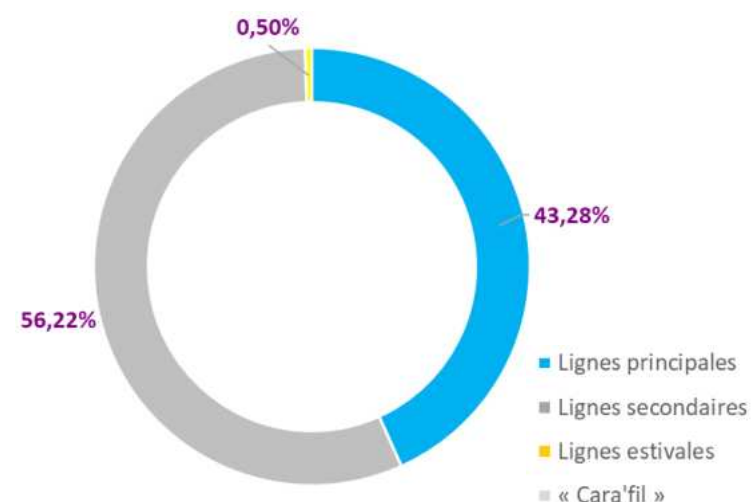
A noter également que ces lignes sont également très empruntées par les jeunes le samedi et pendant les vacances scolaires.

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 2023

Type d'abonnement	Nombre d'abonnés	Part de chaque abonnement dans le nombre total d'abonnements
Pass annuel jeune 1 ^{er} enfant	2 798	80,19%
Pass annuel jeune 2 ^{ème} enfant	456	13,07%
Pass annuel jeune 3 ^{ème} enfant	29	0,83%
Pass annuel jeune 4 ^{ème} enfant	3	0,09%
Pass mensuel jeune	88	2,52%
Pass RPI	89	2,55%
Pass RPI gratuit	26	0,75%
Nombre total d'abonnés jeunes	3 489	100,00 %

Fréquentation des abonnés jeunes par type de ligne en 2023



> "Cara'fil", le transport de substitution

Bilan "Cara'fil" 2023 en quelques chiffres

Nombre de réservations	Nombre de personnes transportées
1 484 - 14,02 % par rapport à 2022	2 018 - 7,9 % par rapport à 2022

Cette baisse de fréquentation s'explique essentiellement par :

- une méconnaissance du service malgré la communication faite lors de son lancement,
- un fonctionnement du service peu souple (nécessité d'anticiper les déplacements et de téléphoner pour réserver, rabattement sur les arrêts de bus les plus proches du domicile ou sur les centres-bourgs à des horaires précis...).

L'optimisation des déplacements s'est améliorée par rapport à 2022. Ainsi, 21,83 % des réservations concernaient le transport simultané de 2 personnes et plus en 2023 contre 19,47 % en 2022.

Cette année, 91,38 % des voyageurs "Cara'fil" ont été transportés par les artisans taxis sous-traitants, les conducteurs du délégataire Transdev Royan Atlantique étant affectés à la fois sur le service "Cara'fil" et sur le réseau "Cara'bus".

Quant aux origines / destinations (O/D) réservées en 2023, elles sont concentrées sur quelques axes :

- la première O/D, Corme-Ecluse / Saujon, a totalisé 43,86 % de la fréquentation annuelle totale "Cara'fil" en 2023, soit 885 voyages. Cela est dû à la présence d'un centre Huda-Cada à Corme-Ecluse qui accueille des réfugiés. "Cara'fil" est bien souvent le seul moyen dont ils disposent pour se déplacer ;
- les cinq premières origines / destinations ont représenté 79,19 % de la fréquentation totale du service en 2023.

Origines / destinations des réservations "Cara'fil" en 2023

Origines / destinations	Nombre de passagers												
	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
CORME-ECLUSE < > SAUJON	61	78	97	37	34	14	72	98	64	97	115	118	885
ARCES < > COZES	7	33	12	9	3	25	37	81	18	20	14	2	261
ST-SULPICE-DE-ROYAN < > ST-SULPICE-DE-ROYAN	15	21	12	15	16	13	14	20	13	12	10	18	179
COZES < > EPARGNES	3	1	2	7	4	20	14	22	20	22	25	10	150
L'EGUILLE < > ST-SULPICE-DE-ROYAN	17	12	9	15	13	15	5	10	11	9	1	6	123
LE CHAY < > SAUJON	3	10	7	8	4	9	3	12	13	3	5	7	84
COZES < > MORTAGNE-SUR-GIRONDE	3	2	4	1	1	7	4		4	19	13	16	74
LA TREMBLADE < > MARENNES	7	2	7	8	10	9	11	6	2				62
LA PALMYRE < > LES MATHES	5	6	4	1					1	7	7	9	40
BREUILLET < > MORNAC	4	3		2	1	5		4	4	4	4	5	36
SAUJON < > ST-ROMAIN-DE-BENET		2	10	1			15	1		1	1		31
BARZAN < > COZES			18	4									22
ST-PALAIS-SUR-MER < > ST-PALAIS-SUR-MER									6	12			18
MEDIS < > ROYAN	1	4		3	1		4	1					14
MORTAGNE-SUR-GIRONDE < > TALMONT				6	2	5							13
CHAILLEVETTE < > CHAILLEVETTE		1					5	6					12
ARCES < > TALMONT							2	3					5
BRIE-SOUS-MORTAGNE < > COZES						2						1	3
COZES < > ST-SEURIN D'UZET		1	1										2
ARCES < > SEMUSSAC						1							1
L'EGUILLE < > L'EGUILLE										1			1
MORTAGNE-SUR-GIRONDE < > ROYAN										1			1
SAUJON < > MEDIS				1									1
Total mensuel	126	176	183	118	89	125	186	264	156	208	195	192	2 018

> "Cara'vel", le service de location de vélos à assistance électrique longue durée

Lancé au printemps 2021, "Cara'vel", le service de location de vélos à assistance électrique (VAE), a connu un succès immédiat, principalement en raison de tarifs d'abonnement bas par rapport à une location de vélos classique.

Les 29 VAE qui composaient la flotte ont été loués très rapidement ; de nombreux clients renouvelaient systématiquement leur abonnement, rendant difficile l'accès au service pour de nouveaux entrants.

Afin de fluidifier le service et de permettre au plus grand nombre d'y accéder, 30 nouveaux VAE ont été mis en service en octobre 2023.

De plus, les règles de location ont été remaniées, impliquant un délai pendant lequel le client ne peut pas louer à nouveau de vélo.

En 2023, ce sont 39 personnes qui ont loué un vélo :

- 8 d'entre elles avaient un abonnement "Cara'bus",
- 31 n'étaient pas abonnées au réseau "Cara'bus".

Parmi ces 39 personnes, deux ont loué 2 VAE.



Tarifs "Cara'vel" en vigueur au 31 décembre 2023

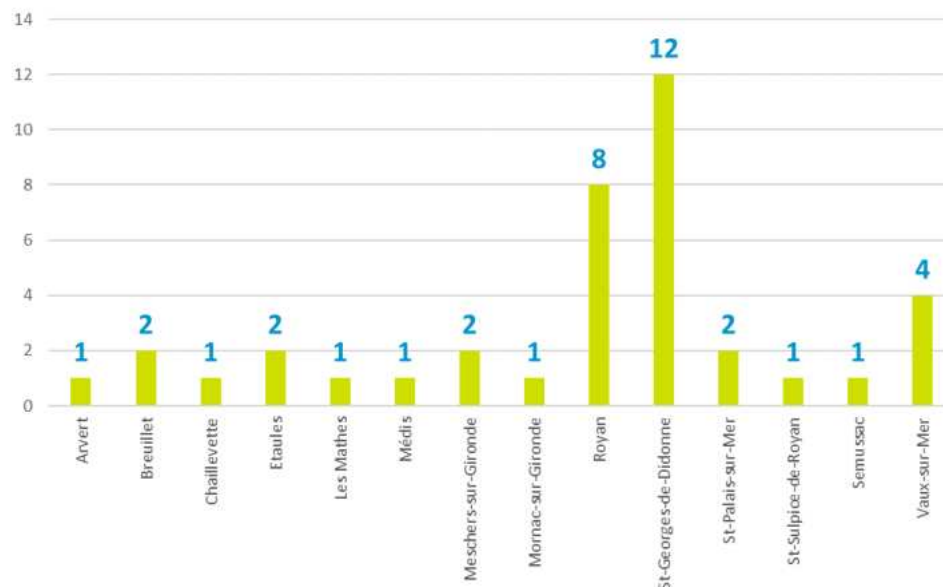
Type d'abonnement	Abonné "Cara'bus"	Non abonné "Cara'bus"
1 mois	20 €	X
3 mois	60 €	120 €
6 mois	100 €	230 €

Nombre de locations en fonction de la durée de l'abonnement

Durée de l'abonnement	Abonné "Cara'bus"	Non abonné "Cara'bus"	Nombre total de locations par durée
1 mois	2	X	2
3 mois	0	16	16
6 mois	8	15	23
Nombre total de locations par type d'abonnés	10	31	41

Trois communes concentrent plus de 60 % des clients : St-Georges-de-Didonne, Royan et Vaux-sur-Mer.

Lieu de résidence des clients



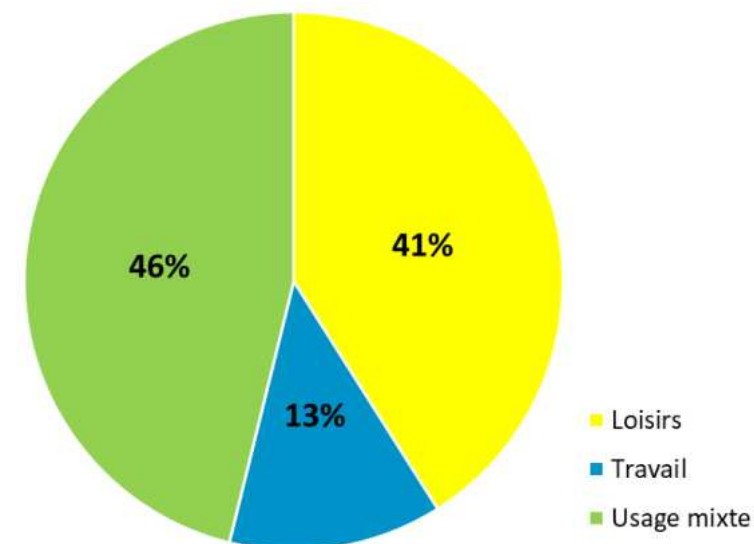
A noter que les communes du Sud de la CARA sont absentes du panel, probablement en raison d'un déficit d'information sur l'existence du service "Cara'vel".

Afin de remédier à cette situation, une campagne de promotion sera menée en 2024, conjointement à celle du transport de substitution "Cara'fil".

Les clients ont recours au service "Cara'vel" pour des déplacements bien ciblés :

- loisirs dans 41 % des cas,
- travail pour 13 % des clients,
- loisirs et travail pour les 46 % restants.

Motifs d'utilisation des VAE "Cara'vel"



6

Le parc de véhicules

Le parc de véhicules au 31 décembre 2023

En 2023, le parc de véhicules est resté relativement stable :

- sortie d'un véhicule en propre (GX127),
- sortie de 2 véhicules anciens (2 Récréo),
- réception de 2 véhicules (Crossway POP) par notre sous-traitant Transdev Express Sud-Ouest Royan.

Parc de véhicules au 31 décembre 2023

	TDRA			TESO		Météreau	
	Nombre	dont mis à disposition par la CARA	Age moyen	Nombre	Age moyen	Nombre	Age moyen
Minibus							
Sprinter	2	2	3,55	-	-	-	-
Renault Tech PMR	2	-	7,47	-	-	-	-
Midibus							
GX 127	2	-	12,85	-	-	-	-
GX 137	5	3	5,24	-	-	-	-
Cars							
Crossway	1	1	7,28	15	9,29	8	4,55
Crossway LE	5	5	9,30	-	-	-	-
Crossway POP	-	-	-	3	5,82	-	-
Récréo	-	-	-	12	11,25	-	-
SETRA 415 LE	2	2	3,55	-	-	-	-
Intouro	3	3	3,85	-	-	3	4,37
Man	-	-	-	-	-	1	4,18
TOTAL	22	16	6,64	30	8,79	12	4,37

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 lignes 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 Metereau 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 sont couvertes 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 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 2023, le parc a sensiblement rajeuni grâce au remplacement de deux véhicules chez notre sous-traitant Transdev Express Sud-Ouest Royan.

Le bilan des visites de contrôle effectuées dans l’année

100% des véhicules roulants ont passé leur échéance technique annuelle, à savoir :

- 2 visites « passages aux mines » pour tous les véhicules,
- 1 visite EAD pour les véhicules équipés,
- 1 visite limiteur et chronotachygraphe pour les véhicules équipés,
- 2 vérifications des rampes PMR.

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
Affectation des véhicules par lignes (en propre et sous-traitance)	- Tableaux-cadres - Annexe 5 « Parc Veh en Propre » - Tableaux-cadres - Annexe 5 « Parc Veh Co traitance »
Description de la réserve de véhicules (en propre et sous-traitance)	- Tableaux-cadres - Annexe 5 « Parc Veh en Propre » - Tableaux-cadres - Annexe 5 « Parc Veh Co traitance »
Présentation des investissements en véhicules et des sorties de véhicules du parc (cession, mise au rebut...)	- Tableaux-cadres - Annexe 9.3 « Etat Parc » - Tableaux-cadres - Annexe 9.5 « Financ Invest Dél »
Un tableau récapitulatif des différentes pièces changées et des interventions effectuées	Tableaux-cadres - Annexe 9.1 « Gros Entretien »
Un tableau récapitulatif d'entretien et de maintenance	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.

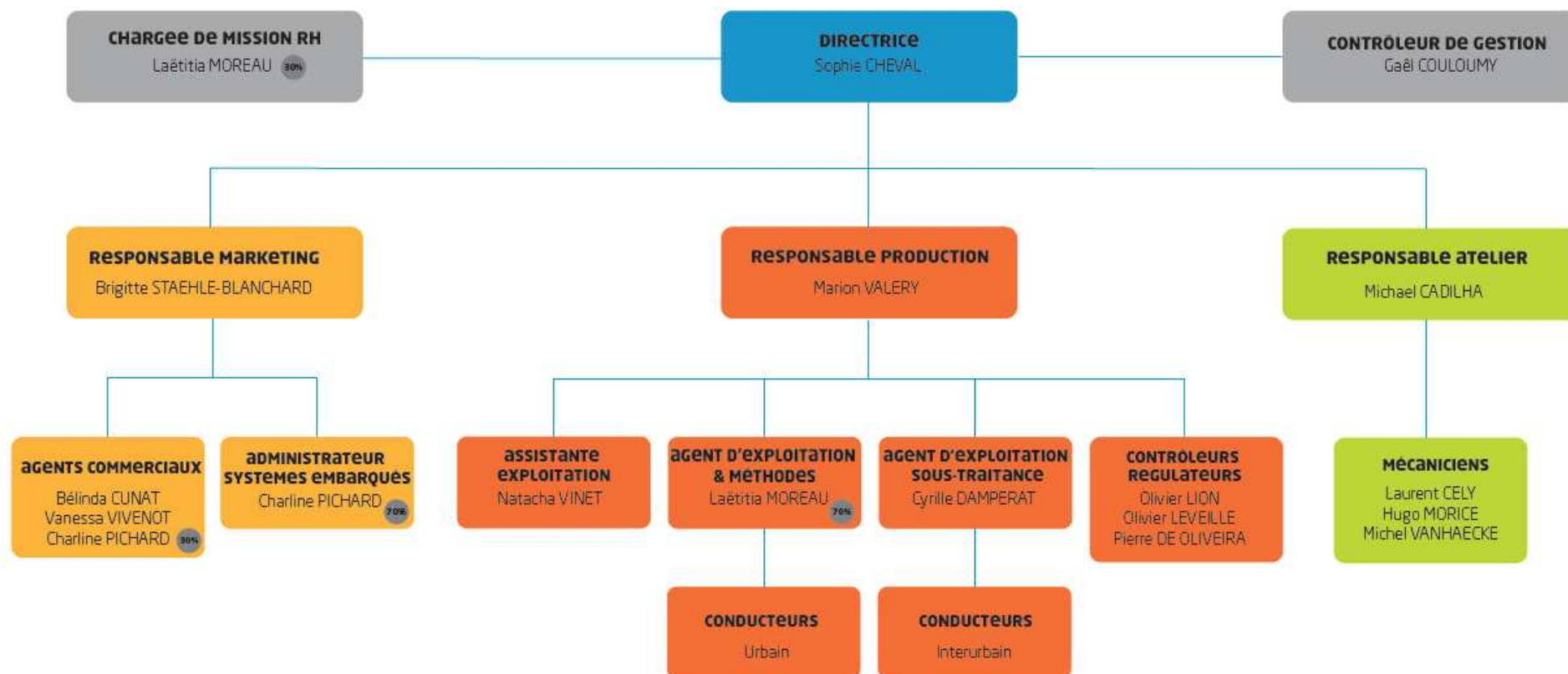
Données demandées à l'annexe 14	Fichiers où trouver les données
Un inventaire physique des autres biens nécessaires à l'exploitation : identification du bien, date et montant d'acquisition (pour les biens non acquis par l'autorité délégante), date de sortie le cas échéant	Tableaux-cadres - Annexe 9.1 « PPI Dél »
Un bilan synthétique des travaux de gros entretien	Tableaux-cadres - Annexe 9.1 « Gros Entretien »

8

Le personnel

L'organigramme de la société délégataire

Organigramme de la gouvernance commune au 31 décembre 2023 - Sociétés Transdev Royan Atlantique et Transdev Express Sud-Ouest Royan



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
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_2023-CHAP_8-Personnel » : onglet « Metereau+Transdev - Absentéisme »
Répartition des effectifs Equivalent Temps Complet par catégorie de postes (conduite, maintenance, commercial, administratif) (y compris pour la sous-traitance)	Fichier Excel « RA_2023-CHAP_8-Personnel » : onglet « Metereau+Transdev - RH »
Pyramide des âges : nombre d'embauches, de départs à la retraite, et d'autres départs	Fichier Excel « RA_2023-CHAP_8-Personnel » onglet « Metereau+Transdev - RH »
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_2023-CHAP_8-Personnel » : onglet « Metereau+Transdev - Absentéisme »

Les ressources humaines

L'année 2023 a été marquée par des mouvements de personnels chez Transdev Royan Atlantique :

- démission du directeur qui a été remplacé par Sophie Cheval en avril,
- mutation du responsable de production au sein du groupe Transdev, remplacé par Marion Valéry, en septembre,

Les tuilages avec les prédécesseurs ont permis une passation sereine des dossiers.

- arrivée d'un nouveau mécanicien, Laurent Cely, en mobilité interne,
- mouvement des conducteurs : une mutation, deux embauches, un licenciement, une démission.

En mai 2023, des élections professionnelles ont été organisées pour renouveler les représentants du personnel.

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 80 % de son effectif de conduite (soit 22 conducteurs saisonniers) afin de :

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

Ces mouvements ont également été observés chez Metereau et Transdev Express Sud-Ouest Royan :

- embauche de deux conducteurs chez Metereau,
- embauche de huit conducteurs en CDI et un conducteur en mutation interne pour compenser les départs en 2023 (5 départs en retraite, 1 mutation, 1 licenciement) chez Transdev Express Sud-Ouest. Nous avons pris un conducteur supplémentaire pour couvrir une longue maladie.

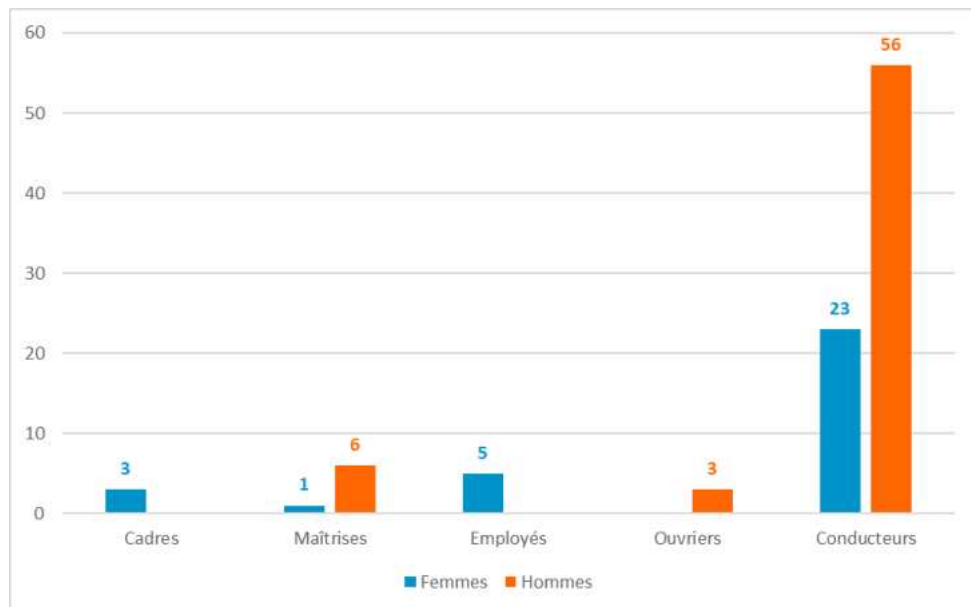
Au 31 décembre 2023, Transdev Royan Atlantique employait 43,45 ETP, dont 29 conducteurs.

Transdev Express Sud-Ouest comptait 28,15 ETP (exclusivement des conducteurs) et Metereau 18,94 ETP, dont 15,94 conducteurs.

*Répartition du personnel ETP par poste
au 31 décembre 2023*

Postes	TDRA	TESO	Metereau	Total
Cadres	2	-	1	3
Maîtrises	6	-	1	7
Employés	4	-	1	5
Ouvriers	2,45	-	-	2,45
Conducteurs	29	28,15	15,94	73,09
Total	43,45	28,15	18,94	90,54

Répartition du personnel par poste au 31 décembre 2023



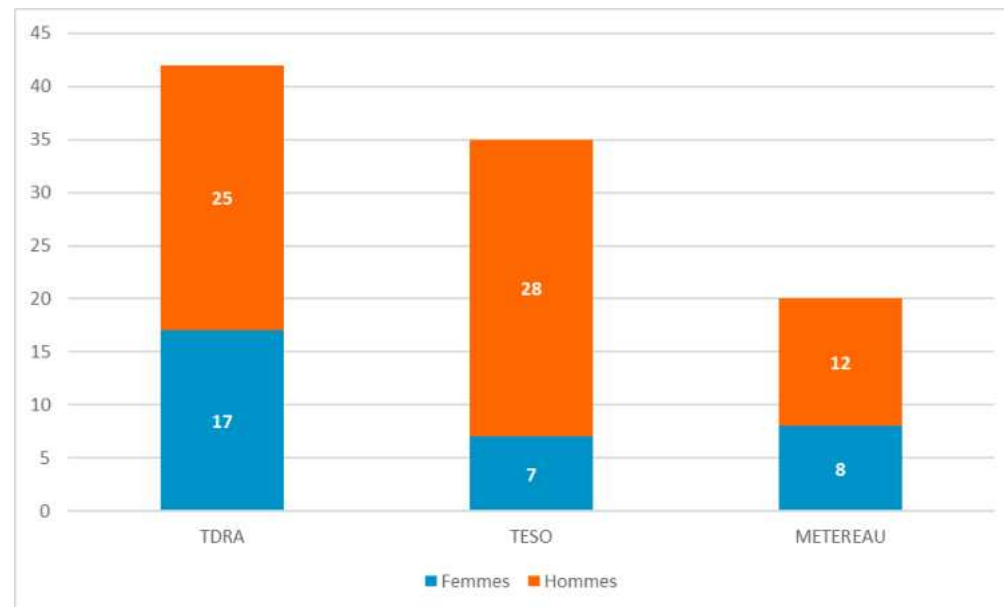
En ce qui concerne la répartition hommes / femmes, ces dernières représentaient 33 % de l'effectif total du réseau.

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 : 40,50 % de l'effectif total de l'entreprise est féminin.

Cela se vérifie aussi bien pour la conduite (37 % de femmes) que pour les autres postes (46,7 %).

Répartition du personnel par entreprise au 31 décembre 2023



Cette féminisation des administratifs a progressé avec l'arrivée d'une nouvelle responsable de production et d'une nouvelle directrice.

Chez Metereau et Transdev Express Sud-Ouest Royan, la grande majorité de l'effectif est dédiée à la conduite, ce qui explique la faible représentation des femmes (20 % chez Transdev Express Sud-Ouest et 40 % chez Metereau).

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



Les mouvements sociaux

L'année 2023 a été une année calme socialement.

Les mouvements nationaux contre la réforme des retraites ont été suivis assez faiblement chez les deux sous-traitants Transdev Express Sud-Ouest et Metereau les 19 et 31 janvier 2023.

Ce mouvement a entraîné des perturbations suivantes :

Dates	Lignes impactées	Kilomètres non réalisés	Heures non travaillées
19 janvier 2023	8 (partiellement) 184 306	331,70	10,72
31 janvier 2023	8 (partiellement) 112 - Navette Cordouan / Gare	241,50	6,91

Chez Transdev Royan Atlantique, aucun mouvement de grève n'a été enregistré.

> L'absentéisme

Evolution de l'absentéisme par catégorie de personnel entre 2022 et 2023 (en jour)

	2023				2022				Evolution 2022/2023			
	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	2 057	1 916	0	141	2 397	2 176	0	221	- 340	- 260	0	- 80
Employés	6	6	0	0	6	6	0	0	0	0	0	0
Maîtrises	18	18	0	0	189	164	25	0	- 171	- 146	- 25	0
Total	2 081	1 940	0	141	2 592	2 346	25	221	- 511	- 406	- 25	- 80

En 2023, le nombre de jours d'absence sur le réseau "Cara'bus" s'est élevé à 2 081 jours soit une baisse de 20 % par rapport à l'année précédente.

Les absences pour accident de travail ont baissé de 36 % et les absences pour maladie de 17 %.

Cette baisse généralisée démontre un climat social plutôt apaisé avec du dialogue et des temps d'échange. Il traduit aussi une meilleure maîtrise de la sécurité quotidienne.

L'intégralité des services ont été assurés tout au long de l'année.

L'insertion sociale

La clause sociale contractuelle 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 les centres de formation ont monté des préparations opérationnelles à l'emploi collective (POIE).

Pour rappel, la POIE 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.

Réunion d'information POIE en 2023 chez Transdev avec Pôle Emploi/France Travail



En 2023, Transdev a continué à collaborer avec les équipes de France Travail - Royan pour intégrer de nouveaux conducteurs. Le processus d'intégration est le suivant :

1. Pôle Emploi sélectionne des demandeurs d'emploi qu'il juge compatible avec les métiers du transport de voyageurs en déployant la Méthode de Mise en Simulation.
2. une information collective est organisée dans l'entreprise avec Pôle Emploi/France Travail. A cette occasion, une présentation des locaux et du métier est faite aux candidats, ce qui leur permet de poser des 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 au sein du centre de formation ESTEVE à Rochefort, dans le cadre d'une POIE,
5. à l'obtention de leur permis et de la FIMO, les conducteurs sont intégrés en CDI au sein de notre entreprise.

Grâce à ce processus, trois informations collectives ont été organisées dans l'entreprise en 2023. Elles ont permis de rencontrer une quarantaine de personnes, dont 4 ont intégré des POEI.

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

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

Tableau récapitulatif des heures de travail des personnes intégrées

Heures	2020	2021	2022	2023	TOTAL
TTE Temps complet			1 311,51	4 942,27	6 253,78
TTE Contrat Période scolaire	329,00	519,75	776,04	2 092,94	3 717,73
TOTAL	329,00	519,75	2 087,55	7 035,21	9 971,51

En parallèle, nous avons engagé un travail de fond avec la Mission Locale.

Afin de mieux appréhender la relation avec les adolescents, un médiateur vient échanger pendant 2 heures avec un petit groupe de conducteurs sur leurs difficultés du quotidien. Cet échange est l'occasion également de leur donner des clés pour mieux gérer les situations du quotidien.

En 2023, ce sont 14 conducteurs qui ont bénéficié de ce bénéfique apport (soit 28h d'échange au total).

9

Les tarifs

Les tarifs

La gamme tarifaire a été modifiée en avril 2021 (diminution du prix du Pass unitaire à 1,40 €, voire 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 donc restée stable en 2022 et en 2023.

Gamme tarifaire "Cara'bus" en vigueur en 2023

Titre de transport	Tarif	Document justificatif	Validité
Tout public			
Pass unitaire		Aucun	1 heure à compter de la 1 ^{ère} validation (A/R possible)
vente à bord	1,40 €		
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 ^{er} enfant	100,00 €	Pièce d'identité	1 an à compter de la 1 ^{ère} validation
2 ^{ème} enfant	90,00 €	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 HT par titre de transport en 2023

Titres de transport	Coefficient de mobilité	2023			2022			Evolution 2022/2023
		Nb titres vendus	Voyages	Recettes HT	Nb titres vendus	Voyages	Recettes HT	
Titres Grand Public		193 320	411 827	351 153,82 €	183 098	387 964	330 858,36 €	+ 6,13 %
Pass unitaire (à bord)	1,46	168 687	246 283	214 695,09 €	162 769	237 643	207 166,91 €	+ 3,63 %
Pass unitaire (MTICKET)	1,46	11 730	17 126	13 862,73 €	8 724	12 737	10 309,00 €	+ 34,47 %
Pass journée	3,76	3 276	12 319	11 019,27 €	2 991	11 247	10 060,64 €	+ 9,53 %
Pass journée (MTICKET)	3,76	602	2 264	2 024,91 €	590	2 218	1 984,55 €	+ 2,03 %
Pass journée à 1€ (Journée du transport public)	2,24	458	1 027	416,36 €	-	-	-	-
Pass 10 voyages	13,06	6 601	86 221	71 945,45 €	6 158	80 435	67 505,45 €	+ 6,58 %
Pass 10 voyages (MTICKET)	13,06	1 018	13 297	11 181,82 €	902	11 782	9 840,00 €	+ 13,64 %
Pass hebdo	11,35	449	5 097	4 490,00 €	477	5 415	4 770,00 €	- 5,87 %
Pass mensuel adulte	45,45	480	21 817	14 400,00 €	472	21 454	14 160,00 €	+ 1,69 %
Pass annuel adulte	335,57	19	6 376	7 118,18 €	15	5 034	5 061,82 €	+ 40,63 %
Titres Jeunes Scolaires, Etudiants		4 383	816 267	310 121,82 €	4 227	798 8661	300 165,45 €	+ 3,32 %
Pass mensuel jeune	27,82	1 375	38 258	20 014,55 €	1 290	35 893	18 778,18 €	+ 6,58 %
Pass annuel jeune 1 ^{er} enfant	271,25	2 456	666 194	245 545,45 €	2 440	661 854	240 890,91 €	+ 1,93 %
Pass annuel jeune 2 ^{ème} enfant	235,71	408	96 170	38 454,55 €	365	86 034	34 543,64 €	+ 11,32 %
Pass annuel jeune 3 ^{ème} enfant	235,71	22	5 186	2 429,09 €	22	5 186	2 414,55 €	+ 0,60 %
Pass annuel jeune 4 ^{ème} enfant	235,71	1	236	165,45 €	4	943	254,55 €	- 35,00 %
Pass RPI	84,49	92	7 773	3 512,73 €	86	7 266	3 283,64 €	+ 6,98 %
Pass RPI gratuit	84,49	29	2 450	0,00 €	20	1 690	0,00 €	-
Titres Seniors		1 085	64 344	27 603,64 €	914	53 509	23 194,55 €	+ 19,01 %
Pass mensuel senior IMPOSABLE	57,98	224	12 988	5 701,82 €	231	13 393	5 930,91 €	- 3,86 %
Pass annuel senior IMPOSABLE	411,57	16	6 585	4 363,64 €	12	4 939	3 409,09 €	+ 28,00 %
Pass mensuel senior NON IMPOSABLE	42,89	805	34 525	11 709,09 €	641	27 491	9 323,64 €	+ 25,59 %
Pass annuel senior NON IMPOSABLE	256,17	40	10 247	5 829,09 €	30	7 685	4 530,91 €	+ 28,65 %

Ventes, voyages et recettes HT par titre de transport en 2023 - Suite

Titres de transport	Coefficient de mobilité	2023			2022			Evolution 2022/2023
		Nb titres vendus	Voyages	Recettes HT	Nb titres vendus	Voyages	Recettes HT	
Titres sociaux		819	27 093	11 912,73 €	610	20 179	8 872,73 €	+ 34,26 %
Pass mensuel Solidaire	33,08	819	27 093	11 912,73 €	610	20 179	8 872,73 €	+ 34,26 %
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		681	110	6 196,36 €	663	98	6 099,09 €	+ 1,59 %
Duplicata	0,00	663	0	6 027,27 €	647	0	5 881,82 €	+ 2,47 %
Voyages TAD (Inclus dans unitaires)	1,50	0	0	0,00 €	0	0	0,00 €	-
Pass spécifiques	6,10	18	110	169,09 €	16	98	217,27 €	- 22,18 %
Enfants 0 à 4 ans	0,00	0	0	0,00 €	0	0	0,00 €	-
TOTAL		200 288	1 319 641	706 988,36 €	189 512	1 260 615	669 190,18 €	+ 5,65 %

En 2023, les recettes totales du réseau “Cara’bus” se sont élevées à 706 988,36 € HT, soit une hausse de 5,65 % par rapport à 2022.

Ce niveau de recettes demeure inférieur aux prévisions initiales, en raison :

- de recettes surévaluées pour les Pass à décompte et pour les Pass solidaires par rapport à la réalité du terrain,
- d’un ralentissement de la demande de transport en commun dû à la pandémie de Covid-19.

Comparaison du réalisé par rapport au contrat

	Réalisées	Prévues au contrat	Ecart
Recettes HT	706 988,36 €	848 884,38 €	- 16,72 %
Fréquentation	1 319 641	1 577 280	- 16,33 %
Ratio R/V	0,536	0,538	-

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 2023, les recettes générées par les abonnements ont augmenté de 5,4 % par rapport à 2022 et celles des titres à décompte de + 5,94 % sur la même période. Plusieurs hypothèses peuvent expliquer cette tendance :

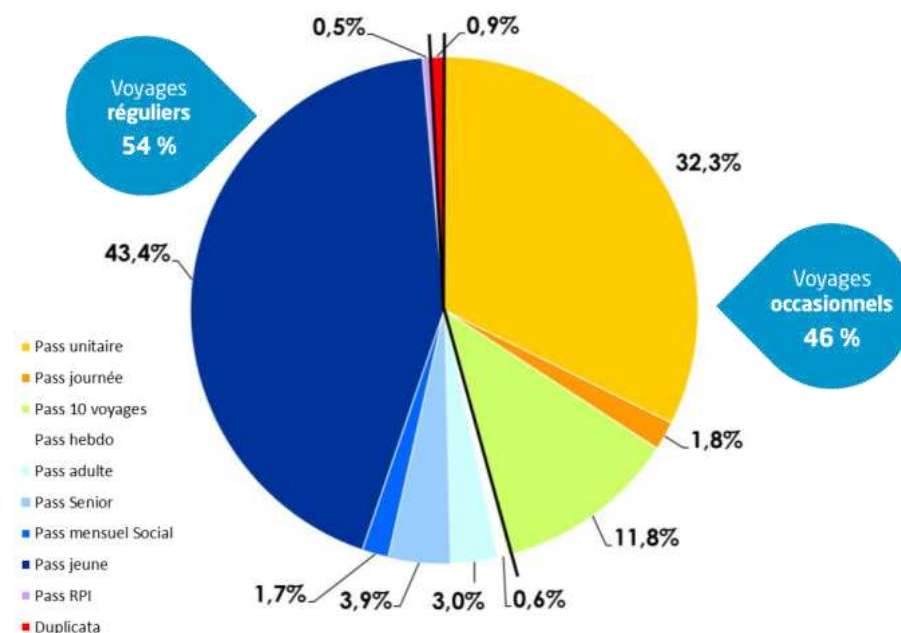
- le retour avéré des voyageurs dans les transports en commun,
- les campagnes de contrôle anti-fraude menées depuis la rentrée de septembre.

A noter toutefois que la répartition des recettes entre abonnements et non-abonnements reste stable par rapport aux années précédentes. La part des abonnements dans les recettes totales s'élève ainsi à 54 % en 2023 contre 54,1 % en 2022.

Répartition des recettes entre 2009 et 2023



Répartition des recettes par titre de transport en 2023



Comme les années précédentes, en 2023, trois Pass réalisent près de 85 % des recettes totales du réseau "Cara'bus" :

- le Pass annuel jeune totalise, à lui seul, 40,5 % des recettes totales, soit 286 594,55 € HT,
- le Pass unitaire produit 32,3 % des recettes totales, soit 228 557,82 € HT,
- avec 83 127,27 € HT de recettes, le Pass 10 voyages occupe la troisième place (11,8 % 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-contre.

> La répartition des recettes par lieu de ventes

Comme les années précédentes, 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” :

- avec 345 775,82 € HT, l’agence commerciale génère 51 % des recettes totales du réseau, soit une stabilité par rapport à 2022,
- les conducteurs, bien qu’ils ne vendent que deux titres de transport, totalisent 220 984,45 € HT de recettes, soit un peu moins d’un tiers des recettes totales du réseau (- 1 point par rapport à 2022).

Cette année encore, l’application mobile voit sa part dans les recettes totales augmenter. Elle atteint 4 % des recettes totales de 2023.

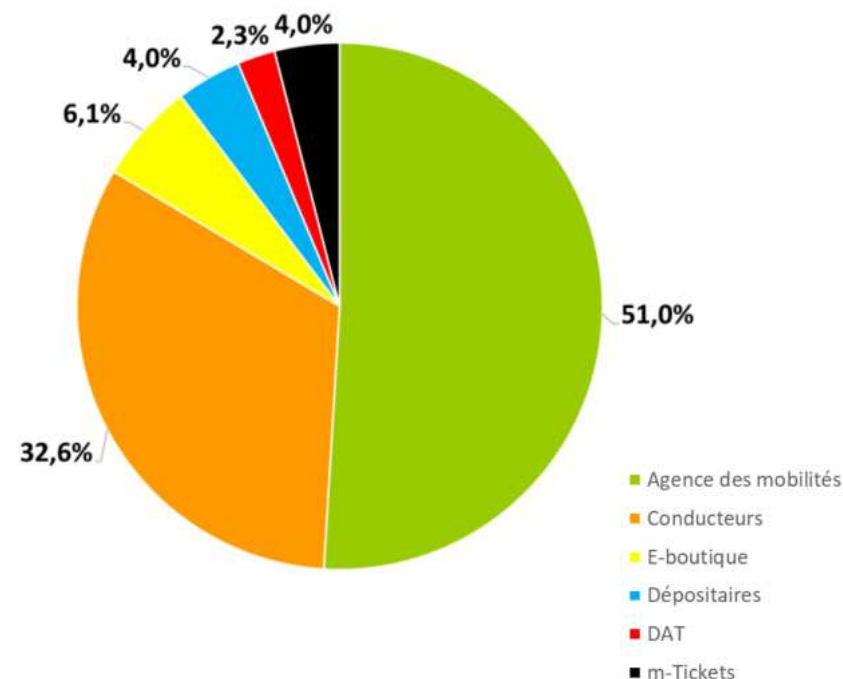
Cela confirme sa praticité, le smartphone servant également de titre de transport. De plus, il n’est plus nécessaire d’avoir de la monnaie pour prendre le bus.

L’application permet l’achat de trois titres de transport : Pass journée, Pass unitaire et Pass 10 voyages. Ces deux derniers représentent 92,5 % des recettes totales de l’application.

Part des recettes estivales des Pass unitaire et 10 voyages en 2023

Titres de transport	Recettes estivales	Recettes annuelles	Part des recettes estivales dans les recettes annuelles
Pass unitaire	88 756,91 €	228 557,82 €	38,83%
Pass 10 voyages	26 683,64 €	83 127,27 €	32,10%
TOTAL	115 440,55 €	311 685,09 €	37,04%

Répartition des recettes 2023 par canaux de ventes



Quant au DAT, bien qu'il ait été à l'arrêt en novembre, il a réalisé 2,3 % des recettes totales de l'année, soit 1 point de plus qu'en 2022. Même si cette part est faible, le DAT a trouvé son public parmi les clients qui préfèrent payer par carte bancaire.

Trois Pass totalisent 80,8 % des recettes du DAT :

- le Pass 10 voyages (43,7 % des recettes totales du DAT),
- le Pass unitaire (29,1 %)
- le Pass annuel 1^{er} enfant (8 %).

La lutte contre la fraude

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

En 2023, cette équipe a contrôlé :

- 556 voyageurs,
- 55 courses,
- 42 points d'arrêt (en plus des campagnes régulières de mise à jour de l'information voyageurs).

13 procès-verbaux ont été établis, dont 69 % ont été acquittés.

Le faible nombre de contrôles s'explique essentiellement par :

- la mobilisation de l'équipe régulation pour pallier les absences du personnel de conduite (maladies, départ de l'entreprise, grèves...) assurant ainsi la continuité du service,
- la diversité de leurs missions : gestion des déviations, de l'information voyageurs, suivi du personnel de conduite...



10

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

Les actions commerciales, marketing et d'information réalisées en 2023

En 2023, les actions commerciales, marketing et d'information étaient orientées essentiellement vers la proximité avec la population. Deux types d'actions ont été menées :

- d'une part, aller à la rencontre des élèves, des habitants et des vacanciers afin de leur faire découvrir les différents services de mobilité : "Cara'bus", "Cara'fil" et "Cara'vel" et de leur apporter une réponse personnalisée,
- d'autre part, développer des produits pour améliorer les déplacements en transports en commun.

La campagne de promotion du réseau

> Aller à la rencontre des habitants et des vacanciers

action commerciale !
JUILLET & AOÛT

Afin de **promouvoir l'offre de mobilité estivale** auprès des vacanciers et des habitants de la CARA, les actions menées à l'été 2022 ont été reconduites en 2023 :

- décoration des véhicules circulant sur les lignes estivales 30 à 33, afin d'attirer l'attention et de susciter l'intérêt ;
- présence d'affiches vantant les avantages du réseau "Cara'bus" 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).

Cette campagne de communication a été complétée par :

- la distribution de 30 000 sacs à pain dans une trentaine de boulangeries de la CARA,
- la présence d'une affiche les bureaux d'informations touristiques de la CARA. Un QR-code permettait d'accéder au site internet "Cara'bus" et à l'ensemble des fiches horaires de l'été,
- des insertions dans les supports de communication (plans de commune et guide des animations) de l'Office de Tourisme Communautaire.



En mars et avril 2023, le réseau “Cara’bus” a participé aux **portes ouvertes** organisées par les différents établissements scolaires royannais et par celui de Cozes.

Au lycée de l’Atlantique, le réseau “Cara’bus” a présenté les services du réseau de transport de la Région Nouvelle-Aquitaine. En échange, celui-ci a assuré la présentation de nos services au lycée de la Mer et du Littoral à Bourcefranc Le Chapus.

“Cara’bus” au lycée Cordouan



Une présence du réseau “Cara’bus” aux portes ouvertes des établissements scolaires de la CARA indispensable pour :

- **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.

Fréquentation du stand “Cara’bus” lors des portes ouvertes dans les établissements scolaires

	Lycée Cordouan Royan	Lycée de l’Atlantique Royan	Collège Les Vieilles vignes Cozes	Collège Dunant Royan	Collège Zola Royan
	Samedi 4 mars de 9h à 12h30	Samedi 11 mars de 8h30 à 16h30	Samedi 25 mars de 9h à 12h	Mardi 4 avril de 17h15 à 19h30	Mardi 4 avril de 17h à 20h
Nombre de familles renseignées	107	48	53	30	70
Nombre moyen de familles renseignées par heure	30,6	6	17,7	13,3	23,3

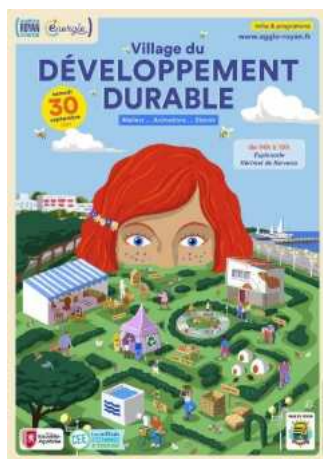
notoriété !
SEPTEMBRE

Le 30 septembre après-midi, « Cara’bus » a participé au **Village du Développement durable** organisée par la CARA.

Au programme :

- 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’vel”. Les visiteurs pouvaient essayer les vélos “Cara’vel”,
- lancement du coaching premier trajet : un agent commercial proposait aux personnes hésitant à se déplacer en bus un accompagnement personnalisé d’une trentaine de minutes avec un exercice pratique sur le réseau “Cara’bus”,
- atelier vélos smoothie qui a permis d’attirer de nombreux curieux, permettant ainsi d’échanger sur l’offre de transport “Cara’bus”,
- distribution de goodies : gobelets aux couleurs “Cara’bus”, stylos... le tout étant recyclable.

Le Village du Développement durable



Nombre
de personnes
rencontrées
sur le stand

291

notoriété !
DÉCEMBRE

Afin de promouvoir le **service “Cara’fil”** auprès des habitants de la CARA :

- soit vivant dans une commune non desservie par le TAD,
- soit demeurant à plus de 500 mètres d’un arrêt de bus,
- soit titulaires d’une carte d’invalidité à 80 % et plus,

18 000 sacs à pain ont été distribués dans une quinzaine de boulangeries de la CARA.

Ces boulangeries étaient situées :

- soit dans les communes bénéficiant du service “Cara’fil”,
- soit dans les communes principales où les habitants vont faire leurs courses.

Cette opération a été menée du 13 au 27 décembre 2023, le but étant d’inciter les habitants à utiliser “Cara’fil” pour faire leurs achats de fin d’année.

Elle a été relayée sur le site internet “Cara’bus”, sur l’écran de télévision présente à l’agence des mobilités ainsi que dans les signatures des mails envoyés par l’agence commerciale.

Cette campagne sera généralisée en 2024.

La campagne de promotion du service de transport à la demande “Cara’fil”



> Proposer des produits pour améliorer les déplacements en transports en commun

enquête !
NOVEMBRE
DÉCEMBRE

Afin de mieux comprendre le ressenti et les attentes des voyageurs, “Cara’bus” a participé à une enquête vocale expérimentale gérée par une intelligence artificielle (IA) et développée par le groupe Transdev.

Un QR-code, collé dans les véhicules circulant sur les lignes principales et aux 10 arrêts de bus les plus fréquentés du réseau, permettait aux clients “Cara’bus” de répondre oralement et selon leur disponibilité à des enquêtes. Chaque enquête était composée de trois questions.

Ces enquêtes portaient sur deux thèmes :

- l’information en situation perturbée,
- la qualité de service.

Une 3^{ème} enquête proposait aux participants d’aborder librement les sujets transport qui les intéressaient.

Ces trois enquêtes étaient relayées sur les pages Facebook et Instagram “Cara’bus” ; les abonnés à ces deux pages pouvaient également participer en flashant le QR-code présent dans la publication.

Le nombre de participants à ces enquêtes s’est avéré faible, ce qui est probablement dû à la nouveauté de ce type d’enquêtes.



Nombre de participants aux enquêtes vocales gérées par IA

Périodes enquêtées	Thèmes des enquêtes	Nombre de fois où le QR-code a été scanné	Nombre d’enquêtes où les participants ont répondu à :	
			au-moins 1 question	toutes les questions
du 1 ^{er} au 30 novembre	• Information en situation perturbée	12	6	3
du 1 ^{er} au 31 décembre	• Qualité du réseau « Cara’bus »	26	12	10
du 1 ^{er} novembre au 31 décembre	• Dites-nous tout	27	9	6

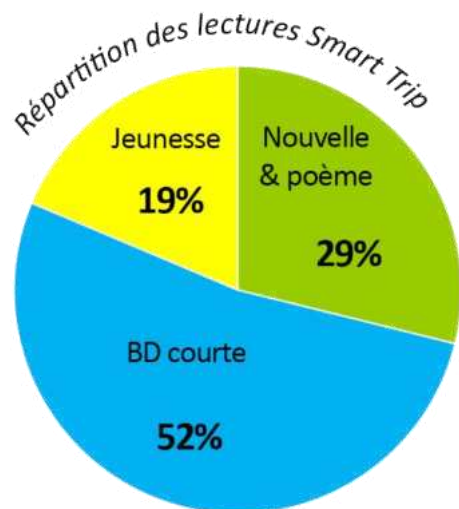
action commerciale !
été

Afin de **rendre le temps de trajet utile et agréable**, le réseau "Cara'bus" a mis en place **Smart Trip**, un service numérique gratuit qui permet aux voyageurs de lire des histoires de courte durée, des BD, des poésies... en attendant le bus et pendant leur trajet.

Pour en bénéficier, il suffit de :

- flasher le QR-code présent sur les fiches horaires et à tous les arrêts de bus du réseau "Cara'bus",
- indiquer le temps de lecture dont on dispose,
- choisir le type d'œuvre (poème, BD, nouvelle...)

L'application propose ensuite une sélection d'œuvres en fonction du temps de lecture indiqué.



Bilan Smart Trip du 1^{er} avril au 31 décembre 2023

Nombre de connexions	Nombre de lectures
637	842

Cet été,
détendez-vous... lisez !



Découvrez des milliers d'histoires courtes :
histoires jeunesse, bandes dessinées, nouvelles, poèmes...

<https://carabus.smart-trip.fr>

Smart-trip

Un service offert par **transdev**
the mobility company



> 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 :

- explication des différentes étapes pour voyager en bus en toute sérénité (attendre patiemment à l'arrêt, faire signe au conducteur, avancer vers le fond du véhicule, attendre que le bus ait quitté son arrêt pour traverser la route...) avec présentation d'un épisode de la web-série Transdev dédiée à la sécurité dans les bus,
- manipulation des fiches horaires avec les élèves 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.

Animation dans une classe de CM2



Bilan des classes de CM2 en 2023

Nombre d'écoles contactées	Nombre d'écoles visitées	Nombre de classes rencontrées	Nombre d'élèves formés
34	28	32	754

action
commerciale !
SEPTEMBRE

Afin de **rendre autonomes et de rassurer les élèves** qui prennent le bus pour la première fois, le réseau "Cara'bus" a mobilisé 9 agents la semaine de la rentrée dans les collèges et lycées de la CARA ainsi qu'en gare de Royan.

Au programme :

- guider les élèves vers le bon bus et leur expliquer comment se repérer entre les différentes lignes desservant les établissements scolaires,
- renseigner les élèves sur la ligne de bus à prendre, le fonctionnement des correspondances si besoin,
- s'assurer que les élèves ont tous un titre de transport en cours de validité...

Le lundi 11 septembre, les moyens ont été concentrés dans les deux points nodaux du réseau "Cara'bus" (gare de Royan et lycée Cordouan) afin de vérifier la bonne compréhension des conseils et d'accompagner les élèves qui étaient absents la semaine de la rentrée.

La rentrée scolaire 2023 en quelques chiffres...



Nombre
d'agents
mobilisés

9

Nombre
d'établissements
scolaires visités

8

+

la gare
de Royan

L'information aux voyageurs

> "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 X relaie toutes les informations ayant trait à l'exploitation du réseau "Cara'bus" et, ponctuellement, à certaines opérations commerciales.

Nouveauté 2023 : "Cara'bus" est désormais présent sur **Instagram**. Le but recherché est de toucher un public plus jeune que celui de Facebook. La page ayant été lancée en juillet 2023, le nombre d'abonnés est faible pour le moment (136).

Au 31 décembre 2023, la page Facebook "Cara'bus" comptait 3 441 abonnés, soit une progression de + 10,5 % par rapport à 2022.

Quant au compte X "Cara'bus", le nombre d'abonnés s'élevait à 155, ce qui est stable par rapport à 2022 (+ 2,6 % entre 2022 et 2023).

FOCUS SUR FACEBOOK & TWITTER		
Quelques chiffres de 2023		
f 3 441 abonnés Facebook	ig 136 followers Instagram	X 155 followers Twitter
f 9 466 personnes atteintes	ig 55 personnes atteintes	X 973 impressions du tweet*

* impressions du tweet
= nb de fois qu'un tweet a été vu

*Poids des publications les plus importantes sur Facebook en 2023
(en nombre de personnes touchées)*

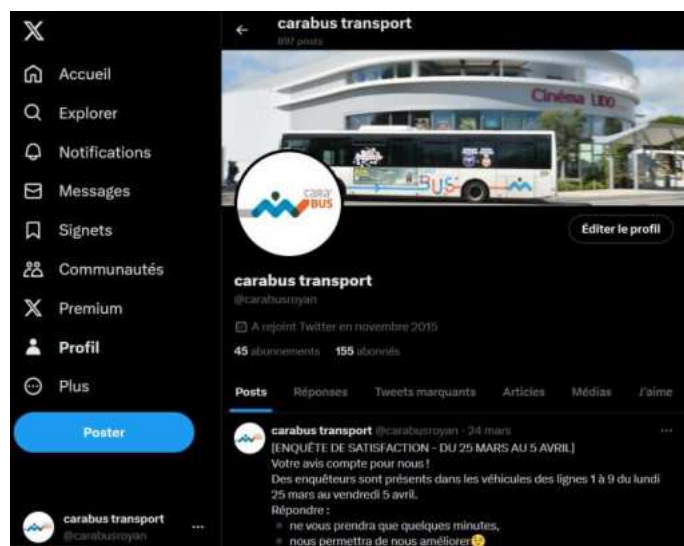
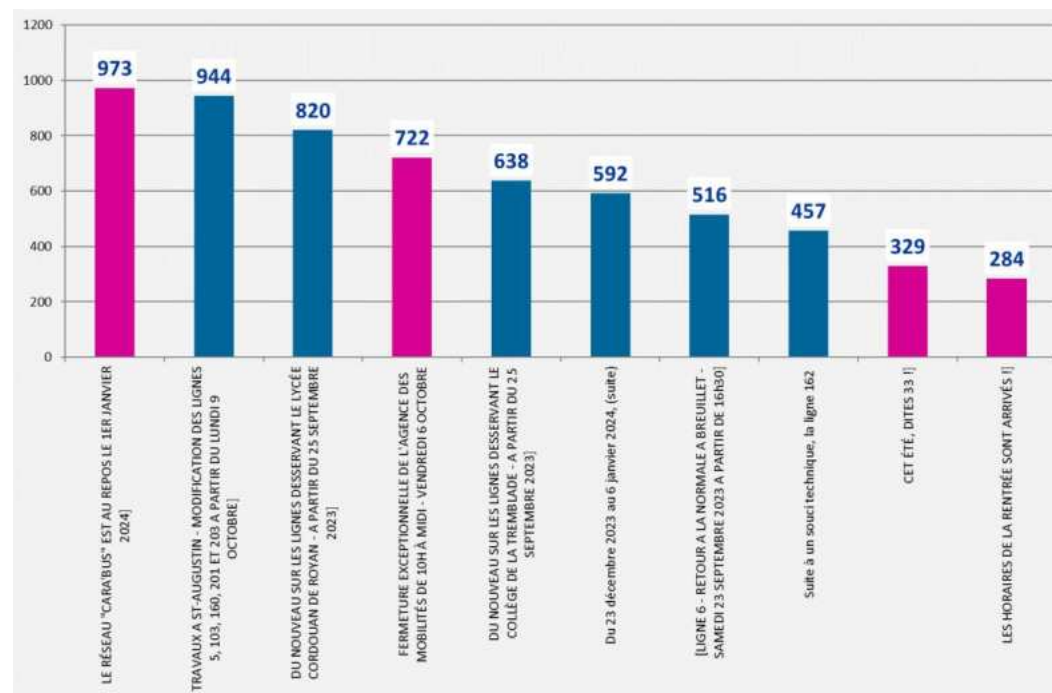


Le compte X “Cara’bus” a pour vocation principale d’informer les followers de la vie du réseau : déviations, conditions météorologiques, mouvement social... mais aussi les différentes étapes qui jalonnent la vie du réseau : participation à des événements locaux, réabonnement pour la rentrée scolaire...

En 2023, 7 tweets ont dépassé les 500 vues, soit 2 tweets de plus qu’en 2022.

L’audience de X 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 X qui contraint le réseau à diffuser des messages plus laconiques et moins commerciaux.

*Poids des publications les plus importantes sur X en 2023
(en nombre de personnes touchées)*



Les problèmes de sécurité

Le réseau “Cara’bus” rencontre parfois des difficultés à bord des véhicules ou sur la route :

- le transport des collégiens ou des lycéens peut être sujet à conflits entre passagers ou avec les conducteurs. La présence et la réactivité des établissements scolaires permettent très souvent de désamorcer et de maîtriser rapidement des situations complexes ;
- les incivilités de certains automobilistes obligent les conducteurs à redoubler d’attention afin d’éviter des altercations ou des accidents ;
- la présence de plus en plus régulière de clients agressifs, alcoolisés ou sous l’emprise de stupéfiants peut également avoir un impact sur la sécurité à bord, que ce soit pour les conducteurs ou les passagers.

Afin de gérer les problèmes de sécurité, plusieurs mesures ont été pérennisées :

- échanges privilégiés entre le réseau “Cara’bus” et :
 - 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.

Malgré des échanges harmonieux et réguliers avec les forces de l’ordre, il est parfois difficile d’avoir une intervention rapide, notamment en heures tardives. Le manque de patrouille pourrait expliquer ce dysfonctionnement ;

- participation au Groupe de Partenariat Opérationnel (GPO) créé par le commissaire de la Police Nationale, afin d’organiser efficacement la saison estivale avec les différents acteurs du territoire.

Enfin, depuis la rentrée de septembre 2023, des rencontres sont organisées entre un médiateur de la Mission Locale et des groupes de conducteurs. Le but de ces échanges est de :

- verbaliser les difficultés vécues au quotidien ou ponctuellement par les agents de conduite,
- donner des conseils sur les comportements à adopter,
- créer une cohésion entre le réseau “Cara’bus”, les établissements scolaires du territoire et la Mission Locale.



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.

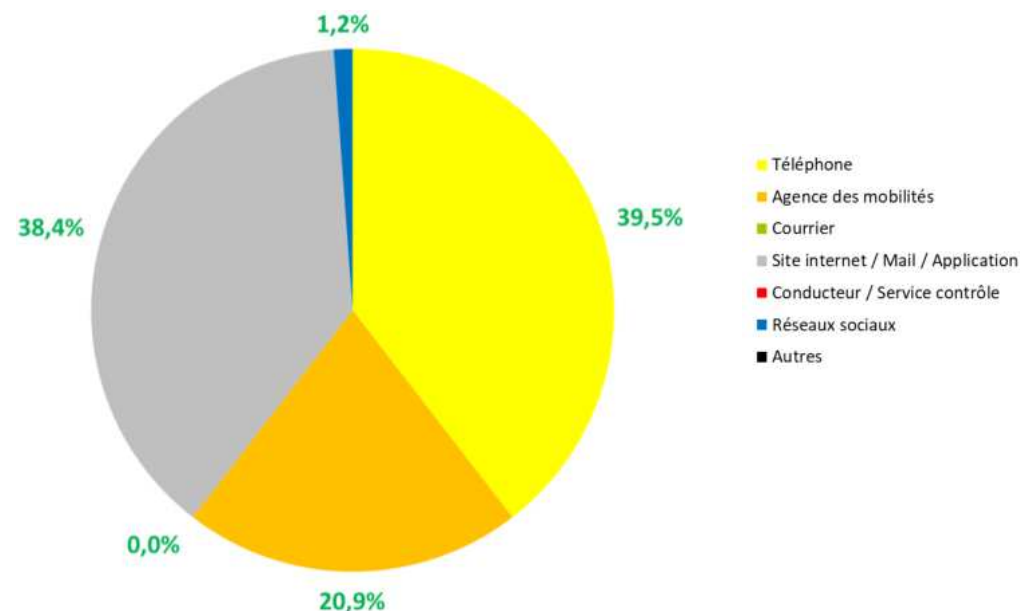
Cette baisse s’explique par un nombre de réclamations particulièrement élevé en 2021 suite à la mise en service de la nouvelle offre de transport.

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 2023, la CARA a maintenu le contrat avec le prestataire de contrôle SCAT qui a réalisé tout au long de l'année des enquêtes sur le réseau.

Répartition des contrôles externes réalisés par la SCAT en 2023

Ponctualité	360
Réalisation du nombre de courses	35
Temps de parcours et itinéraires	192
Point d'arrêt	404

Parcours client	24
Visite en agence	4
Appel téléphonique	12
Traitement des réclamations client	0

Des réajustements sur les méthodologies de contrôle et de consolidation des données ont été faits sur le dernier semestre 2023. De plus, des réunions d'analyse de ces données ont été fixées en fin d'année pour mieux suivre de part et d'autre les résultats et mettre en place un plan d'actions correctives plus efficaces.

Les résultats consolidés sur l'année 2023 par critères sont les suivants :

Critère	1er trim.	2ème trim.	3ème trim.	4ème trim.	Cumul
Critère 1 : Le respect de la réalisation des dessertes	95,50%	88,82%	90,95%	88,81%	91,66%
C1.1 - Horaires de départ aux terminus (obj. 98%)	82,00%	80,58%	92,86%	83,17%	83,61%
C1.2 - Réalisation du nombre de courses (obj. 98%)	100,00%	81,82%	-	100,00%	94,29%
C1.3 - Réalisation de l'itinéraire (obj. 98%)	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
C1.4 - Temps de parcours (obj. 98%)	100,00%	92,87%	80,00%	72,06%	88,74%
Critère 2 : Le respect de la qualité aux points d'arrêt	83,50%	86,10%	99,08%	98,26%	92,01%
C2 - Information aux points d'arrêt (obj. 98%)	83,50%	86,10%	99,08%	98,26%	92,01%
Critère 3 : Le respect de la qualité de service à bord des véhicules	90,63%	94,79%	96,88%	100,00%	95,92%
C3.1 - Etat et prop. des véhicules, équip. embarqués et respect de la charte graphique (obj. 98%)	89,58%	89,58%	93,75%	100,00%	93,23%
C3.2 - Attitude et amabilité des conducteurs et des contrôleurs du réseau avec la clientèle (obj. 80%)	91,67%	100,00%	100,00%	100,00%	98,61%
Critère 4 : La qualité des prestations clientèle (vente, information et promotion)	100,00%	97,62%	100,00%	100,00%	99,40%
C4.1 - Accueil de la clientèle et la rapidité de service en agence (obj. 98%)	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
C4.2 - Accueil téléphonique (obj. 90%)	100,00%	95,24%	100,00%	100,00%	98,81%
Critère 5 : A titre informatif	91,67%	100,00%	100,00%	100,00%	97,92%

Une vigilance est apportée sur le critère 1 et le critère C.3. Une sensibilisation des agents sur ces deux critères a été apportées. Concernant l'information aux points d'arrêts, la conformité s'est améliorée sur le deuxième semestre 2023 avec un meilleur suivi des points d'arrêts. Les résultats de ces contrôles entraînent un malus de 24 000€HT au titre de l'année 2023.

> 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 à 3 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 1 051 événements recensés en 2023, 261 ont eu un impact sur la continuité du service (supérieure à 5 minutes) et relèvent de la responsabilité du délégataire.

Le détail de ces 261 incidents se trouve dans le fichier Excel intitulé « RA2023-CHAP_15-Journal_evenements-2023 ».

Contrôles internes réalisés par le délégataire en 2023

	Total des contrôleurs en ETP	Nb d'usagers	Nb d'usagers contrôlés	Nb courses contrôlées	Total Points d'arrêt	Nb Points d'arrêt contrôlés	Nombre d'avertissements donnés	Taux de contrôle points d'arrêts	Taux de contrôle usagers
JANVIER	3	116734	0	0	785	0	0	0,00%	0,00%
FÉVRIER	3	75507	14	3	785	3	0	0,38%	0,02%
MARS	3	124504	164	14	785	8	4	1,02%	0,13%
AVRIL	3	80117	0	0	785	0	2	0,00%	0,00%
MAI	3	108282	0	0	785	0	0	0,00%	0,00%
JUIN	3	96339	40	4	785	4	0	0,51%	0,04%
JUILLET	3	75092	29	3	785	2	0	0,25%	0,04%
AOÛT	3	83958	0	0	785	0	0	0,00%	0,00%
SEPTEMBRE	3	127052	0	0	785	0	0	0,00%	0,00%
OCTOBRE	3	101692	84	12	785	11	0	1,40%	0,08%
NOVEMBRE	3	115089	77	10	785	4	2	0,51%	0,07%
DÉCEMBRE	3	101509	148	9	785	10	5	1,27%	0,15%
TOTAL	3	1205875	556	55	9420	42	13	0,45%	0,05%

En 2023, 556 passagers ont été contrôlés et 13 procès-verbaux ont été dressés. 69% de ces procès-verbaux ont été acquittés.

A ce jour, trois collaborateurs assurent en roulement le contrôle et la régulation du réseau "Cara'bus". Leur mission sont larges allant de la régulation du réseau (utilisation des logiciels de régulation SAEIV + radiophonie, recalage et guidage des conducteurs si nécessaire, surveillance de la ponctualité et des événements sur le réseau) à la gestion des déviations (réunion de chantier, élaboration des nouveaux tracés, informations conducteurs et voyageurs en lien avec l'agence commerciale) en passant par le suivi opérationnel des conducteurs tout au long de la journée. Ils jouent un rôle pivot pour le bon fonctionnement du réseau et sont en relation avec l'ensemble des services de l'entreprise ainsi qu'avec les sous-traitants.

L'absentéisme plus faible sur le dernier quadrimestre a permis d'intensifier leur présence sur le terrain et de renforcer les contrôles fraude sur le réseau.

Analyse des réclamations

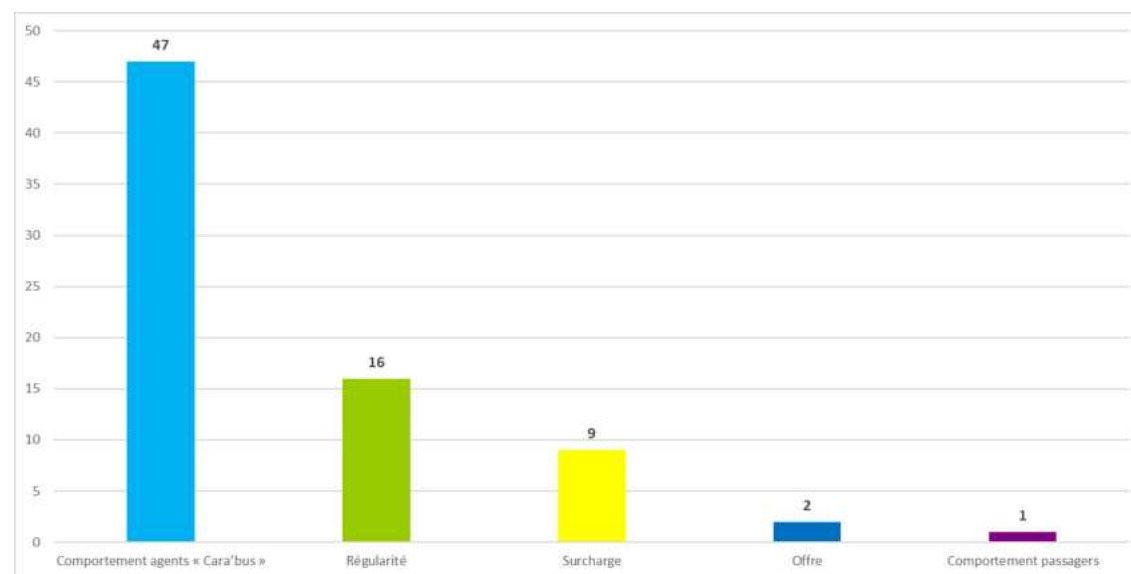
Les principaux thèmes abordés en 2023 sont récurrents. Ils concernent :

- le comportement des agents “Cara’bus”. Première cause des réclamations, les situations conflictuelles ont généré 62,7 % des réclamations totales de l’année 2022 (soit 47 réclamations) ;
- la régularité a représenté, elle, 21,3 % des réclamations totales de l’année (soit 16 réclamations) ;
- la surcharge des véhicules pour 12 % (soit 9 réclamations) essentiellement concentrée sur la période de rentrée scolaire.

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 ;

Thème des réclamations reçues en 2023



- 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.

Le nombre de réclamations a baissé de 12 % par rapport 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 2023

Conso carburant (L)	Emission de GES (t CO ₂ e)
330 545	1 014

> 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 2023

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	330 545	1 205 875	0,27	841

> Triple Certification ISO 9001, 14001 et 45001

Transdev Royan Atlantique et Transdev Express Sud-Ouest Royan ont maintenu le cap engagé en 2022 vers une triple certification ISO 9001, 14001 et 45001.

La certification ISO 14001 permet de maîtriser et d'améliorer constamment son impact environnemental au travers d'indicateurs de suivi ainsi que des audits internes.

> 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 recirculage des pneus par Michelin pour prolonger la vie de ces derniers.

> 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 processus 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 :

concerné avancé

REF - PROCESS : L - LAVAGE 100% Enjeux société/site (cliquez ici)

REF - ACTIVITE : L.1 - Lavage Soléneux du véhicule 100%

REF - ETAPE / EQUIPEMENTS : L.1.1 - phase - Station de lavage, Assemblage - Station de lavage 100%

Référence	Situation	Impact	Quantité	Prévalence	Catégorie	Significatif	Maîtrise	Description de la maîtrise	Catégorie	Prévalence	Compléments d'informations	Nombre actions	Alertes
ASPECT : Utilisation d'Eau													
✓ L-1-1-1	N	Consommation eau	1	4	4	non	1	Récupération de l'eau de pluie + recyclage de l'eau de nettoyage	4	PL		ouvertes : 0 fermées : 0	10
ASPECT : Production d'Eau Sale													
✓ L-1-1-2	N	Pollution des Eaux	1	4	4	non	2	DSH + recyclage	8	PL		ouvertes : 0 fermées : 0	10
✓ L-1-1-3	N	Pollution des Sols	1	4	4	non	2	DSH + recyclage de 2014	8	PL		ouvertes : 0 fermées : 0	10

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
• Présentation des investissements réalisés durant l'année par opération	Fichier Excel « Annexe-14_2-Tableaux_cadres » : • 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, 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.

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.

Marketing

En 2023, l'équipe Marketing du réseau "Cara'bus" a participé mensuellement à des réunions d'échanges entre marketeurs soit au niveau régional soit au niveau national.

Ces réunions 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.

En août, deux personnes de l'équipe marketing national sont venues étudier l'offre du réseau.

En novembre, deux autres personnes sont venues tester un nouvel outil de diagnostic de l'information voyageurs *in situ*.

Règlement Général sur la Protection des Données

Le règlement général sur la protection des données nécessite un suivi minutieux de l'intégralité des données collectées ou disponibles au sein de l'entreprise.

Pour ce faire, Transdev Nouvelle-Aquitaine s'appuie au quotidien sur un expert en la matière, la société Asklépian.

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.

Un audit *in situ* a été réalisé par Asklépian en novembre 2023 afin de mettre à jour le registre local de protection des données personnelles.

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

Parc et Maintenance

Les équipes régionales Parc & Maintenance ont continué d'accompagner le responsable d'atelier de Transdev Royan Atlantique au travers de réunions mensuelles au cours desquelles ils abordent la planification, le suivi des indicateurs, la diffusion de bonnes pratiques et des innovations en termes de transition énergétique.

Le responsable technique de Transdev Rochefort a également accompagné le responsable d'atelier de Transdev Royan Atlantique sur le premier semestre 2023 pour le suivi des stocks de pièces et le suivi informatique des travaux.

Quant au responsable Parc & Maintenance régional, il a également participé à une réunion d'études sur la transition énergétique (CARA + 3SD).

Contrôle de gestion

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

En étroite collaboration avec les services de la CARA, il a en charge le suivi des indexations et du suivi comptable, ainsi que le suivi financier des sous-traitants Transdev Express Sud-Ouest Royan et Metereau.

Support informatique

La direction des systèmes d'informations (nationale et régionale) accompagne les équipes locales sur les sujets suivants :

- 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).

Notre fournisseur de SAEIV a subi une cyber-attaque à la fin de l'été. Ce sont les équipes régionales et nationales qui ont piloté la sécurisation des données et la mise en place d'un plan d'actions pour un retour à la normale.

Ressources humaines

Au quotidien, l'équipe Ressources humaines de Transdev Nouvelle-Aquitaine accompagne les équipes locales sur les sujets sociaux :

- évolution de la réglementation sociale,
- suivi des indicateurs (absentéisme, accidents...),
- accompagnement sur la rédaction des différents documents (contrat, avenant, courrier disciplinaire...),
- accompagnement sur l'organisation des élections professionnelles,
- partage de bonnes pratiques...

Transdev Formation

Transdev Formation organise et dispense une grande partie des formations obligatoires de notre société.

Cet organisme interne, certifié Qualiopi, permet une homogénéité du discours auprès de nos différents salariés. Ainsi, en 2023, les formations du tableau page suivante ont été organisées :

Formations Transdev Royan Atlantique

Heures de formation	Conducteurs	Ouvriers	Employés	Agents de maîtrise	Cadres	TOTAL
FCO	175H					175H
Permis D				175H		175H
Vérification Hayons PMR		28H				28H
Agrément relevé d'identité				28H		28H
Être membre du CSE	35H		35H	70H		140H
Manager de proximité				28H		28H
Management					14H	14H
TOTAL	210H	28H	35H	301H	14H	588H

Formations Transdev Express Sud-Ouest – Royan

Heures de formation	Conducteurs	TOTAL
FCO	245H	245H
Transport d'enfants	98H	98H
TOTAL	343H	343H

Qualité-Sécurité-Environnement

Le groupe Transdev France s'est lancé en 2022 dans un plan de déploiement national de la triple certification ISO 9001, 14001 et 45001.

Cette démarche permet de mettre en place des process à tous les niveaux de l'entreprise (organisation, santé & sécurité, environnement), d'une part, et de s'améliorer au quotidien pour apporter une meilleure satisfaction à l'ensemble de nos clients, d'autre part.

Pour pouvoir être certifié, il faut que toutes les sociétés du groupe engagées dans la démarche soient auditées par un auditeur du groupe. Ensuite, l'AFNOR vient auditer en fin d'année un échantillonnage des réseaux. Si l'ensemble des sites audités sont conformes aux exigences des normes alors l'intégralité des filiales sont certifiées.

Ainsi, les sociétés Transdev Royan Atlantique et Transdev Express Sud-Ouest Royan ont été audités en interne en avril 2023.

L'audit a révélé plusieurs pistes d'amélioration mais aucune non-conformité majeure. De ce fait, les deux sociétés sont donc certifiées depuis décembre 2023.

Nous sommes accompagnés mensuellement par le responsable QSE régional pour nous aider dans le maintien de cette triple certification.



Au quotidien, le groupe Transdev met à disposition des filiales plusieurs outils pour suivre les obligations réglementaires en termes de sécurité et d'environnement :

- Appli-réglo pour les documents uniques d'évaluation des risques professionnels, les analyses d'impacts environnementaux, le suivi des déchets...,
- Acciline pour le suivi des accidents du travail et maladie professionnelle,
- Interframe pour l'enregistrement des accidents et le suivi des dossiers avec nos assureurs,
- Une veille réglementaire pour nous permettre de rester en conformité en permanence sur les sujets sécurité et environnement.

Le responsable QSE régional Transdev nous aide également à établir le bilan carbone du réseau.

Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE)

Courant 2023, le groupe Transdev s'est engagé fortement en faveur de la RSE (responsabilité sociétale de l'entreprise). Il s'agit d'intégrer volontairement les préoccupations sociales et environnementales de nos activités tout en développant la relation avec les parties prenantes et nos ancrages territoriaux.

Afin d'adapter la démarche et de mieux la déployer, un diagnostic des bonnes pratiques a été réalisé dans chaque entité en novembre 2023 par le référent territoire Charente-Maritime. La direction nationale RSE nous accompagne dans la circulation des bonnes pratiques, dans la réalisation des fresques de la mobilité...

Performance opérationnelle

Transdev Nouvelle Aquitaine accompagne le réseau “Cara’bus” dans l’amélioration quotidienne des unités d’œuvre au travers de plusieurs outils métiers :

- TEO qui permet de graphiquer l’offre de transport et de calculer les unités d’œuvre (UO),
- FDS qui est l’outil de planification des services au quotidien,
- Mobi-Me qui est la plateforme en ligne des conducteurs pour accéder depuis leur téléphone ou d’un ordinateur à leur service et aux différentes demandes de la vie quotidienne (absence, échange, suivi des compteurs...)
- Quorom qui permet de suivre au jour le jour l’ensemble des données clés de l’entreprise.

Un chargé de mission méthodes régional nous accompagne dès que nous avons besoin d’éclairage sur ces sujets.

Comité urbain Transdev

La directrice de Transdev Royan Atlantique participe au comité urbain piloté par le siège de Transdev. Ce comité regroupe une trentaine de réseaux de moyenne et petite tailles.

Réunissant les directions de ces filiales 3 fois par an, les objectifs de ce comité sont multiples :

- créer une communauté de professionnels réactive et interactive,
- initier un benchmarking des différents réseaux urbains et un échange de bonnes pratiques,
- 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 2023, les entreprises Transdev Express Sud-Ouest 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 :

- 118 172 € HT pour Transdev Express Sud-Ouest Royan,
- 10 850 € HT pour Metereau.

Pour des raisons de confidentialité, Transdev Express Sud-Ouest Royan et Metereau 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.