

cara bus



Rapport d'activité 2012

Sommaire

Introduction p. 3

Les faits marquants de l'année 2012 p. 5

Chapitre 1 - Usage et offre p. 7

L'offre kilométrique p. 8

La fréquentation p. 12

Les recettes p. 20

La vitesse commerciale p. 23

Les tarifs p. 24

Chapitre 2 - Exploitation p. 25

L'organisation fonctionnelle de l'entreprise p. 26

Les ressources humaines p. 27

La politique formation p. 29

La sécurité sur le réseau p. 30

La lutte contre la fraude p. 31

Le parc de véhicules p. 34

Le bilan environnemental p. 35

La qualité de service p. 36

L'enquête satisfaction p. 41

Chapitre 3 - Actions commerciales p. 46

Le bus info, pour aller à la rencontre de la population p. 47

Le site internet p. 48

Des opérations commerciales pour faire connaître « cara'bus » ... p. 50

Les opérations de partenariat p. 57

Chapitre 4 - Partie financière p. 58

Les dépenses d'exploitation p. 59

Les recettes d'exploitation p. 65

Le compte d'exploitation p. 69

La rémunération de l'exploitant p. 71

Annexes p. 72

Annexe 1 p. 73

Annexe 2 p. 76

Annexe 3 p. 93

Annexe 4 p. 94

I Introduction

Les pages qui suivent dressent un portrait éloquent de l'activité « cara'bus » pour l'année 2012. Elles montrent l'engagement d'une équipe entièrement dédiée à améliorer le réseau, dans l'exploitation au quotidien comme dans la planification à long terme.

Deux éléments centraux se détachent : la création de la ligne 13, qui dessert les pôles générateurs du Maine Geoffroy et de Val Lumière, et la poursuite de la démarche qualité. Ils tracent une réponse ambitieuse et réaliste aux attentes des usagers du réseau « cara'bus » ; nous devons leur offrir des solutions de mobilité urbaine toujours plus efficaces, organisées et s'inscrivant dans une démarche de respect du développement durable. C'est pourquoi ces trois critères guident l'ensemble des process d'exploitation mis en place à ce jour.

La démarche qualité aide à la satisfaction de ces critères grâce à son caractère mobilisateur pour l'ensemble de l'entreprise. Elle a doublement porté ses fruits, puisque nous sommes labellisés FACE - niveau 2 (« Amélioration continue ») et sommes en attente du renouvellement de la certification NF Services pour les lignes 11 et 12 et pour la Boutique « cara'bus ».

Ces résultats sont autant d'atouts nécessaires pour répondre au mieux à la hausse de la fréquentation du réseau ; ainsi, la fréquentation de la population hors scolaire a crû de 12,6 % en 2012.

Cette tendance à la hausse est d'ailleurs constante depuis la mise en place de la DSP en janvier 2009, puisque l'achalandage des transports collectifs a augmenté de 22 %. Elle est amenée à se poursuivre à l'avenir quand on connaît la situation économique et l'évolution des coûts des produits pétroliers. Dans ce contexte, la demande en transport collectif devrait être en forte croissance pour les années à venir. Il nous faut alors être en mesure de répondre aux attentes de ces nouveaux clients.

2012, c'est également le renforcement de l'image de « cara'bus » sur le territoire, avec une implantation toujours plus forte du réseau. Cette année a apporté aux clients un service renforcé grâce à des stratégies commerciales et de communication adaptées. Parmi les leviers d'action, on relève la gamme tarifaire, où le Pass annuel jeune affiche une croissance de 66% du nombre de ses détenteurs ou la mise en place de l'alerte SMS. Ce dispositif d'information permet à l'utilisateur d'obtenir de l'information à jour sur l'état de circulation du réseau et les opérations commerciales du réseau et, par conséquent, de planifier efficacement ses déplacements à chaque étape de son parcours.

L'image du réseau passe aussi par la poursuite du renouvellement du parc, avec l'arrivée de 7 nouveaux véhicules.

Les bénéfices du transport collectif ne sont plus à démontrer. Que ce soit sur le plan social, environnemental ou économique, il génère des retombées positives. Il donne accès à la mobilité pour tous, améliore la qualité de nos milieux de vie et stimule l'économie du territoire. Ces performances et son adaptabilité lui permettent d'évoluer en fonction des besoins de la collectivité.

C'est grâce à un travail quotidien associant étroitement, d'une part, les élus communautaires et le service Transport de la CARA et, d'autre part, tous nos professionnels (conducteurs, contrôleurs, planificateurs, employés de l'entretien, agents du service clientèle et employés de bureau, pour ne nommer que ceux-là), que « cara'bus » gagne en notoriété.

A l'écoute de ses clients, au service du territoire qu'il irrigue, pourvoyeur de solutions intégrées de transport porteur de développement durable, « cara'bus » se veut synonyme de professionnalisme et attentif aux besoins de la population de la Communauté d'Agglomération Royan Atlantique.

Bonne lecture de cette édition du bilan d'activité « cara'bus » 2012.



Les faits marquants de l'année 2012

Janvier	Remise officielle de la certification NF Service par l'AFNOR pour les lignes 11 et 12 et pour la Boutique « cara'bus » et inauguration de la Boutique « cara'bus » suite aux travaux de rénovation.
Février	Opération « On flashe pour... » Les voyageurs qui flashent le QR code présent sur l'affiche reçoivent, tous les jours, un nouveau chapitre du roman de Pierre Lemaitre, <i>Les grands moyens</i>.
Mars	- Réalisation d'une enquête satisfaction auprès de 375 utilisateurs du réseau et de 27 clients de la Boutique « cara'bus ». - Grève de 24 heures des salariés du sous-traitant.
Avril	- Mise en place de l'alerte SMS et mails. Les personnes inscrites à ce service reçoivent directement par mail ou SMS l'actualité du réseau « cara'bus » : perturbations, déviations, opérations commerciales... - Participation à la Semaine du Développement durable du 4 au 6 avril : le Pass journée est à 1 € ces trois jours et le bus info est mis en service. - Lancement de la ligne 31 « allégée » entre Royan, Vaux-s/-mer, St-Palais-s/-mer et le zoo de La Palmyre (fonctionnement jusqu'au 30 septembre 2012).
Mai	Lancement de la campagne de présentation du réseau « cara'bus » dans les classes de CM2 de la CARA.

Juin	- Opération « Chez « cara'bus », le 13 porte bonheur ! » afin de promouvoir la mise en service de la ligne 13 et la restructuration des lignes 2 et 22. - Envoi du dossier d'inscription pour la rentrée scolaire de septembre 2012. L'option « achat sur le site Internet » est mise en évidence dans le dossier. - Communication sur la ligne 41 à destination des vacanciers pour leur présenter l'offre de transport à partir de la gare de Saujon.
Juillet	- Renforcement de l'équipe Exploitation avec la présence d'un « assureur » sur le réseau durant les mois de juillet et août. Il s'assure que la qualité de service offerte aux clients est conforme aux engagements du réseau et vérifie les titres de transport. - Renforcement de l'équipe conducteurs et accueil Boutique pendant la saison estivale et formation des nouveaux venus au réseau. - Mise en service de l'offre estivale : - lancement des lignes 31 (Royan / Vaux-s/-mer / St-Palais-s/-mer / Les Mathes / Arvert / La Tremblade / Ronce-les-B.) et 32 (Royan / St-Georges-de-D. / Meschers / Talmont / Barzan) ; - ouverture de la Boutique « cara'bus » de 8h à 18h sans interruption, du lundi au samedi. - La ligne estivale 31 est en correspondance avec la ligne 21 pour certains de ses services. - Campagne de communication auprès des vacanciers afin de les inciter à utiliser le bus plutôt que la voiture.

Août	- Opération « Le Pass annuel « cara'bus », c'est magique ! » visant à développer les achats de Pass annuel. Les hôtesses de la Boutique « cara'bus » vantent aux clients les avantages de ce Pass qui permet également de bénéficier de remises chez 28 commerçants de la CARA. - Participation au Jumping International de Royan : - mise en place d'une navette gratuite entre le parking des Jardins du Monde à Royan et le site du Jumping tandis qu'une autre navette gratuite circule sur le site ; - réduction de 50 % sur le prix d'entrée au Jumping en présentant un sticker aux couleurs « cara'bus » collé sur le Une du journal Sud-Ouest. - Information du personnel sur les nouveautés de la rentrée scolaire.
Septembre	- Arrivée d'un nouveau véhicule d'occasion, à plancher surbaissé, pour assurer la réserve des lignes 11 à 13. - Organisation de la Journée du Transport Public 2012 le 19 septembre : - Pass Journée à 1 €, - stand place Charles de Gaulle à Royan.
Octobre	Audit FACE du réseau « cara'bus » pour obtenir le deuxième niveau : « Amélioration continue ».
Décembre	- Départ du directeur. - Audit de suivi des lignes 11 et 12 et de la Boutique « cara'bus » dans le cadre de la certification NF Service. - Nouveaux horaires pour les lignes 41 et 42 suite aux changements d'horaires de la SNCF et du réseau départemental de cars <i>Les Mouettes</i>. - Opération « 1, 2, 3... Noël ! » Pour fêter Noël, « cara'bus » offre un sachet de chocolats à chaque client qui monte dans le bus ou qui achète son titre de transport à la Boutique « cara'bus ».



Chapitre 1

Usage et offre

L'offre kilométrique

Kilomètres réalisés par ligne en 2012

Lignes	Intitulé	Kilomètres								
		commerciaux		haut-le-pied		totaux			Part haut-le-pied dans totaux	
		2012	2011	2012	2011	2012	2011	Evolution 2011/2012	2012	2011
1	Ecole de musique / Le Parc / Gare Intermodale / Chevalier / La Perche	51 881	51 881	671	671	52 552	52 552	0,00 %	1,28%	1,28 %
2	Ecole de musique / Bd Lamy / Gare Intermodale / Port / La Perche	43 655	44 957	2 657	2 657	46 311	47 614	-2,74 %	5,74%	5,58 %
3	Gare Intermodale / Alsace-Lorraine Marché / Mairie/Phare du Chay	24 932	48 434	628	1 220	25 560	49 654	-48,52 %	2,46%	2,46 %
11	St-Sulpice-de-Royan / Royan	66 630	66 630	3 148	3 148	69 778	69 778	0,00 %	4,51%	4,51 %
12	St-Palais-sur-mer / Vaux-sur-mer / Royan / St-Georges-de-Didonne	124 166	124 306	7 225	7 225	131 391	131 531	-0,11 %	5,50%	5,49 %
13	Vaux-sur-mer / Royan	35 875	-	592	-	36 467	-	-	1,62%	-
21	Les Mathes / St-Augustin-sur-mer / Vaux-sur-mer / Royan	53 969	47 681	9 791	6 551	72 411	71 038	1,93 %	16,90 %	15,92 %
21	Version courte - Val Lumière / Royan	6 202	12 048	2 449	4 758					
22	La Tremblade / Arvert / Etaules / Breuillet / Royan	115 240	113 582	8 662	8 662	123 902	122 244	1,36 %	6,99%	7,09 %
23	Saujon / Médis / Royan	44 408	44 408	6 680	6 680	51 088	51 088	0,00 %	13,07%	13,07 %
24	Cozes / Semussac / St-Georges-de-Didonne / Royan	69 110	69 110	7 747	7 747	76 857	76 857	0,00 %	10,08%	10,08 %
25	Meschers / St-Georges-de-Didonne / Royan	56 700	56 700	11 041	11 041	67 741	67 741	0,00 %	16,30%	16,30 %
Total lignes régulières		692 765	679 735	61 291	60 360	754 055	740 095	1,89 %	8,13 %	8,16 %
Total ligne moyenne saison (ligne 31)		16 320	16 048	480	472	16 800	16 520	1,69 %	2,86 %	2,86 %
31	Ronce-les-B. / La Tremblade / Arvert / Les Mathes / Royan	37 006	37 584	2 784	1 856	39 790	39 440	0,89 %	7,00%	4,71 %
32	Barzan / Talmont / Meschers / St-Georges-de-Didonne / Royan	14 567	12 876	696	696	15 263	13 572	12,46 %	4,56%	5,13 %
33	Navette des Plages	-	13 862	-	0	0	13 862	-100,00 %	-	0,00 %
Total lignes estivales		51 574	64 322	3 480	2 552	55 054	66 874	- 17,68 %	6,32 %	3,82 %
Total lignes secondaires		253 047	253 846	240 527	237 312	493 574	491 158	0,49 %	48,73 %	48,32 %
Transport à la demande (TAD)		-	-	-	-	52 944	52 047	1,72 %	Part HLP hors TAD et kilomètres effectués en moins et en plus	
TOTAL		1 013 705	1 013 951	305 778	300 696	1 372 427	1 366 694	0,42 %		
Kilomètres effectués en moins et en plus (grèves, perturbations, déviations...)		-	-	-	-	289	- 460	- 162,78 %	2012	2011
TOTAL réseau réel		1 013 705	1 013 951	305 778	300 696	1 372 716	1 366 234	0,47 %	22,28 %	22,00 %

Information préalable

Une analyse fine des données kilométriques du réseau « cara'bus » nous a permis de constater que le niveau de kilomètres déclaré avant 2012 n'était pas fiable.

En effet, les fichiers dédiés au calcul de cette donnée étaient corrompus et des formules de répartition ne sont pas appliquées.

Bien que l'impact puisse être considéré comme minime et sans incidence économique (ventilation des kilomètres), nous nous appliquons à reconsolider cette donnée afin qu'un comparatif précis puisse être communiqué dès 2013.

En 2012, les kilomètres parcourus se sont élevés à un peu plus de 1,370 million, ce qui est conforme au cahier des charges.

Ce niveau est stable par rapport à celui observé en 2011 (+ 0,47 %), ce qui s'explique essentiellement par la volonté de la Communauté d'Agglomération Royan Atlantique de faire évoluer l'offre « cara'bus » à coût constant.

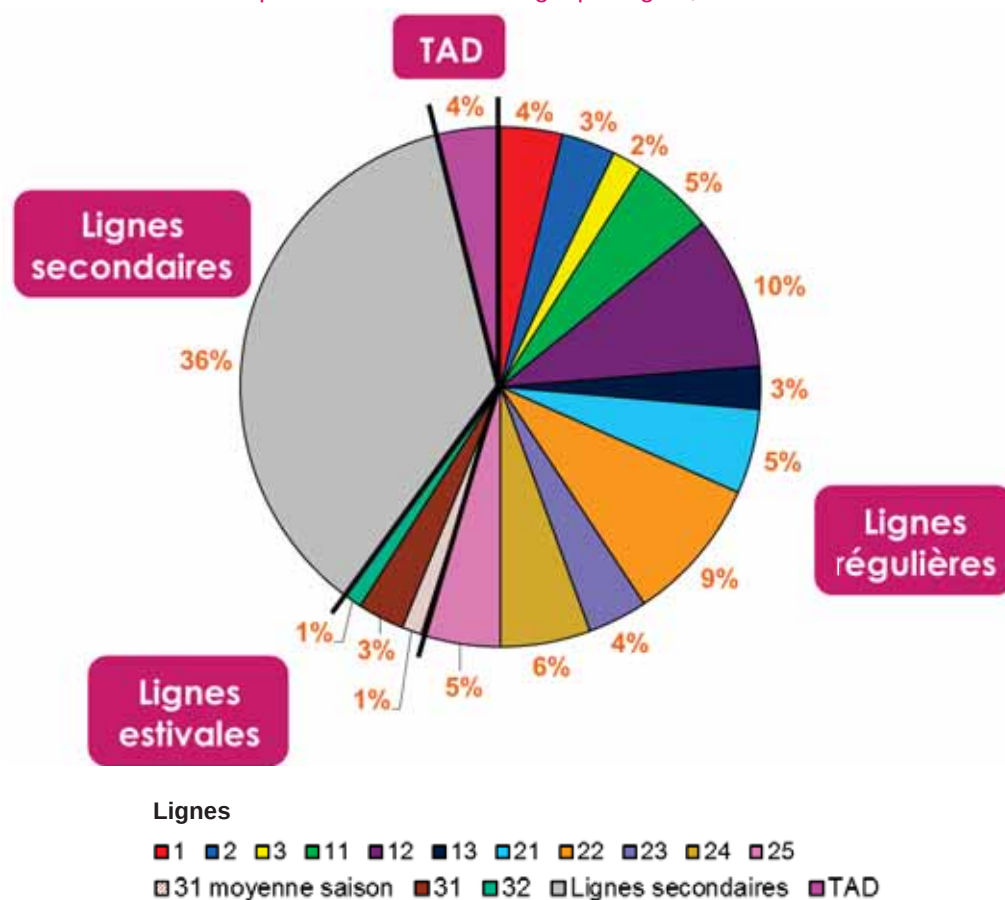
Cette observation se confirme dans la répartition des kilomètres par type de ligne.

Afin de compenser la mise en service de la ligne 13 et les modifications intervenues sur les lignes 2 et 22 en juillet 2012, deux lignes très peu fréquentées, les lignes 3 et 33, ont été supprimées. Cette restructuration du réseau a ainsi pu être menée sans ajout massif de kilomètres.

> Répartition du kilométrage par ligne

Les lignes régulières (lignes 1 à 25) et estivales (lignes 31 et 32) continuent de réaliser la majorité des kilomètres, avec 60,2 % du kilométrage total. Cette part reste relativement stable depuis 2010, ces lignes ayant peu évolué.

Répartition du kilométrage par ligne, en 2012



L'évolution par ligne a en effet été relativement contenue et peu d'entre elles ont enregistré des hausses ou des baisses notables. L'année 2012 a surtout été marquée par :

- la mise en service de la ligne 13 entre Vaux-sur-mer et Royan, qui irrigue les quartiers Maine Arnaud et Maine Geoffroy à Royan et La Roche à Vaux-sur-mer. Sur les six derniers mois de 2012, cette ligne a parcouru près de 36 500 km ;
- la nouvelle desserte de la ligne 2 qui dessert désormais les arrêts « Briand », « Notre Dame », « Louis Bouchet » et « Mairie » à Royan, arrêts anciennement desservis par la ligne 3 qui a été supprimée. En 2012, le kilométrage de la ligne 2 a légèrement diminué (- 2,74 %) ;
- la restructuration de la ligne 22 qui dessert 6 nouveaux arrêts, dont « Impôts » et « Val Lumière » ;
- la mise en correspondance des lignes 21 et 31 en été sur certains créneaux horaires ;
- la suppression des lignes 3 et 33 qui transportaient, depuis le lancement du réseau « cara'bus » en janvier 2009, très peu de voyageurs. Ce sont ainsi près de 38 000 km qui ont pu être affectés à d'autres lignes du réseau.

A noter que la part des kilomètres haut-le-pied (HLP) dans le kilométrage total a peu évolué entre 2011 et 2012. Elle représente, toutes lignes confondues, 22,3 % du kilométrage total, contre 22 % en 2011.

Une analyse plus fine permet d'établir une typologie des lignes :

- Les lignes régulières de centre-ville (lignes 1 et 2), urbaines (lignes 11 à 13) et la ligne 32 sont caractérisées par une part de HLP très faible, inférieure à 5-6 % du kilométrage total. Cela s'explique par la proximité entre le dépôt « cara'bus » où les bus sont remisés et le lieu de départ de ces lignes, en gare intermodale de Royan.

- Les lignes péri-urbaines (lignes 21 à 25) et la ligne 31 ont une part de HLP qui se situe à environ 15 % du kilométrage total. Cela est dû au lieu de remisage des bus qui est parfois éloigné de l'arrêt de départ des lignes.
- Les lignes secondaires ont une part de HLP très élevée, à peine moins de 50 % du kilométrage total : les véhicules qui assurent ces lignes effectuent deux parcours à vide par jour de fonctionnement.

> Les événements ayant des conséquences sur le kilométrage

En 2012, les événements ayant des conséquences sur le kilométrage du service « cara'bus » ont été très nombreux et certains d'entre eux ont duré plusieurs semaines.

Paradoxalement, ils ont eu un impact kilométrique moins marqué qu'en 2011.

Deux types d'événements ont prédominé cette année :

- avec 190 jours de déviation de plus qu'en 2011, les travaux de voirie n'ont pourtant généré que 1 256 km supplémentaires, soit une diminution par rapport aux années précédentes (+ 1 431,9 km en 2011 et + 1 461,4 km en 2010). Ceci s'explique par la déviation sur la ligne 12 à Saint-Georges-de-Didonne qui raccourcit le trajet habituel. Cette déviation, mise en place depuis septembre 2012, est très perturbante et contraignante pour les voyageurs.
- le nombre de jours de grève s'est maintenu en 2012 avec un seul jour, synonyme du bon climat social qui règne dans l'entreprise. C'est principalement le réseau secondaire qui a été touché, d'où une perte limitée à 930 km.

L'intervention suivie des contrôleurs aux prises et fins de service des conducteurs a permis de contenir le nombre de kilomètres pour services manqués : - 95,1 km en 2012 contre - 54,9 km en 2011 et - 115,7 km en 2010.

Détails des événements ayant eu une incidence kilométrique sur le service « cara'bus » en 2012

Dates	Nbre de jours	Motifs	Lignes concernées	Situation géographique	Kilomètres	
					en plus	en moins
10 janvier	1	Panne	Ligne 3	Centre-ville de Royan		- 7,9
4 février	1	Service manqué	Navette Dunant	Dunant / Gare Intermodale		- 6,0
4 février	1	Service manqué	Ligne 22	La Tremblade / Royan		- 26,6
6 février	1	Arrêté préfectoral	Multiples		2 252,0	
7 février	1	Arrêté préfectoral	Multiples		2 252,0	
8 février	1	Service manqué	Ligne 111	Grézac / Cordouan		- 30,9
16 février	1	Panne	1	Gare Intermodale / La Perche		- 5,1
17 février	1	Panne	1	Ecole de Musique / La Perche		- 8,1
26 mars	1	Grève	Multiples	Lignes secondaires		- 930,0
du 28 mars au 6 mai	34	Déviations	Ligne 1	ROYAN - Avenue Dunant	499,8	
4 avril	1	Service manqué	Ligne 112	Mortagne / St-Seurin		- 10,6
14 mai	1	Doublage bouchon	Ligne 11	Gare Intermodale / St-Sulpice-de-R.	13,2	
Du 6 juillet au 2 septembre		Doublage été	Multiples	Réseau urbain	72,0	
22 août	1	Service manqué	Ligne 32	Talmont / Gare Intermodale		- 21,0
27 août	1	Panne	Ligne 2	La Perche / Ecole de Musique		- 6,6
du 10 sept au 30 décembre	94	Déviations	Ligne 12	ST-GEORGES-DE-D. - Bd Côte de Beauté		- 1 081,0
du 10 octobre au 12 décembre	54	Déviations	Ligne 22	LA TREMBLADE - Avenue Joffre	189,0	
du 10 octobre au 12 décembre	36	Déviations	Lignes 101 et 102 La Tremblade 1, 2, 5 et 6	LA TREMBLADE - Avenue Joffre	108,0	
du 29 octobre au 21 décembre	46	Déviations	Ligne 1	ROYAN - Avenue Zola	676,2	
du 12 novembre au 21 décembre	30	Déviations	Lignes 107 et 126	VAUX-SUR-Mer - La Roche	264,0	
du 19 novembre au 21 décembre	25	Déviations	Lignes 104, 122 et 131	ST-PALAIS-SUR-Mer - Pontailiac	405,0	
du 19 novembre au 21 décembre	29	Déviations	Ligne 21	LES MATHES	69,6	
du 19 novembre au 21 décembre	25	Déviations	Lignes 104 et La Tremblade 4	LES MATHES	40,0	
du 10 au 21 décembre	11	Déviations	Lignes 24 et 25	ROYAN - Aliénor	85,8	
Incidence kilométrique totale					2 422,6	- 2 133,8

La fréquentation

En 2012, avec 945 320 voyages, la fréquentation du réseau « cara'bus » demeure inférieure aux prévisions de fréquentation prévues dans la convention avec la CARA (1 442 488 voyages).

Cette fréquentation ne reflète toutefois toujours pas l'utilisation réelle qui est faite du réseau et ce, pour plusieurs raisons :

- le système billettique actuel est obsolète. Il ne permet donc pas d'analyser finement et de manière fiable la fréquentation du réseau ;
- les titres de transport vendus à bord des bus (Pass unitaire, journée et 3 jours) sont imprimés sous forme de ticket papier et ne peuvent pas être validés lors des correspondances.

Celles-ci sont alors saisies manuellement par les conducteurs depuis juillet 2012.

Cette méthode est certes quelque peu incertaine, d'où une probable perte de fréquentation.

Toutefois, sur les six derniers mois de l'année, les correspondances ont représenté près de 13 % de la fréquentation total des titres de transport vendus à bord des bus, ce qui est légèrement inférieur aux taux de correspondance issus de l'enquête Origine / Destination de 2011.

Fréquentation réelle et prévisionnelle en 2012, en nombre de voyages

Fréquentation...	Fréquentation		Différentiel
	réelle	prévisionnelle	
... hors jeunes	176 645	463 105	- 286 460
... jeunes	659 412	878 940	- 219 528
... estivale (tous clients)	109 263	100 443	8 820
Total réseau	945 320	1 442 488	- 497 168

Part des correspondances dans la fréquentation des titres de transport vendus dans les bus - de juillet à décembre 2012

	Correspondances	Fréquentation des tickets papier	Part des correspondances
juillet	3 148	25 684	12,26 %
août	2 927	34 052	8,60 %
septembre	1 653	11 231	14,72 %
octobre	1 645	8 492	19,37 %
novembre	1 587	7 594	20,90 %
décembre	1 237	7 022	17,62 %
Total	12 197	94 075	12,97 %

Fréquentation du réseau « cara'bus » par ligne en 2012, en nombre de voyages

Lignes	Intitulé	Fréquentation annuelle			Ratio V/K*	
		2012	2011	Evolution 2011/2012	2012	2011
1	Ecole de musique / Le Parc / Gare Intermodale / Chevalier / La Perche	30 192	23 925	26,2 %	0,57	0,46
2	Ecole de musique / Bd Lamy / Gare Intermodale / Port / La Perche	22 482	19 427	15,7 %	0,49	0,41
3	Gare Intermodale / Alsace-Lorraine Marché / Mairie/Phare du Chay	9 829	16 071	- 38,8 %	0,38	0,32
11	St-Sulpice-de-Royan / Royan	51 999	45 222	15,0 %	0,75	0,65
12	St-Palais-sur-mer / Vaux-sur-mer / Royan / St-Georges-de-Didonne	106 021	90 946	16,6 %	0,81	0,69
13	Vaux-sur-mer / Royan	15 426	-	-	0,42	-
21	Les Mathes / St-Augustin-sur-mer / Vaux-sur-mer / Royan	39 505	40 917	- 3,5 %	0,55	0,58
22	La Tremblade / Arvert / Etaules / Breuillet / Royan	68 788	56 862	21,0 %	0,56	0,47
23	Saujon / Médis / Royan	47 085	40 331	16,7 %	0,92	0,79
24	Cozes / Semussac / St-Georges-de-Didonne / Royan	45 938	38 719	18,6 %	0,60	0,50
25	Meschers / St-Georges-de-Didonne / Royan	28 669	29 656	- 3,3 %	0,42	0,44
Total lignes régulières		465 934	402 076	15,9 %	0,62	0,54
31	Ronce-les-B. / La Tremblade / Arvert / Les Mathes / Royan	41 516	37 470	10,8 %	0,73	0,67
32	Barzan / Talmont / Meschers / St-Georges-de-Didonne / Royan	5 836	6 307	- 7,47 %	0,38	0,46
33	Navette des Plages	-	2 103	-		0,15
Total lignes estivales		47 352	45 880	3,2 %	0,66	0,55
Total lignes secondaires		429 223	415 064	3,4 %	0,87	0,85
Transport à la demande (TAD)		2 811	2 723	3,2 %	0,05	0,05
TOTAL		945 320	865 743	9,2 %	0,69	0,63

* V/K : nombre de voyages par kilomètre réalisé

Pour voir la fréquentation par ligne et par mois, vous pouvez vous reporter à l'annexe 1, pages 73 à 77

En 2012, la fréquentation du réseau « cara'bus » continue d'augmenter : plus de 9 % par rapport à 2011. Toutefois, après quatre années d'exploitation, cette hausse régulière tend à se ralentir, le réseau « cara'bus » étant arrivé à maturité. Il faut donc s'attendre à une stagnation dans les années à venir, sauf à faire évoluer l'offre de transport.

La fréquentation du TAD

On remarquera que la fréquentation du TAD est plus élevée en 2012 que celle indiquée dans le rapport d'activité 2011 (1 114).

Dans ce dernier, seule la fréquentation de la ligne 41 était prise en compte, alors que nous avons réintégré, ici, la fréquentation de l'ensemble du TAD : lignes à la demande 41, 42 et TAD de rabattement.

La fréquentation 2011 a donc été mise à jour avec les mêmes éléments.

Le ratio voyageur / kilomètre (V/K) progresse doucement, passant de 0,63 en 2011 à 0,69 en 2012.

Deux lignes se détachent des autres : les lignes 12 et 23 avec un ratio V/K de, respectivement, 0,81 et 0,92.

Ces lignes sont caractérisées par :

- la desserte de pôles générateurs de trafic non négligeables : les centres-villes de Royan, Saint-Georges-de-Didonne et Vaux-sur-mer, le centre hospitalier, la polyclinique, le front de mer... pour la ligne 12, le centre de Saujon et la zone Royan 2 pour la ligne 23 ;
- une population importante qui tend à se développer rapidement et qui travaille ou est scolarisée à Royan : Saujon avec 6 520 habitants (ligne 23) et St-Georges-de-Didonne, St-Palais-sur-mer et Vaux-sur-mer avec plus de 12 000 habitants (ligne 12).

A cela s'ajoute une longueur relativement faible pour la ligne 23 (11,200 km) qui compense sa fréquentation et une fréquentation très élevée pour la ligne 12 (106 021 voyages) ce qui annihile les effets de sa longueur.

Les lignes secondaires présentent, elles aussi, un ratio supérieur à 0,8. Ce ratio s'explique par une adéquation entre le tracé des lignes qui s'adapte chaque année à la population à transporter et la forte fréquentation quotidienne qui repose essentiellement sur le transport des jeunes vers les établissements scolaires.

A l'opposé, le ratio du TAD demeure très bas à 0,05.

> La fréquentation par ligne

Une analyse plus fine de la fréquentation montre que :

- la quasi-totalité des lignes régulières ont vu leur fréquentation augmenter, à l'exception des lignes 21 et 25 qui ont enregistré, respectivement, des baisses de - 3,45 % et - 3,33 % entre 2011 et 2012.

Ces diminutions s'expliquent, pour la ligne 21, par la suppression des trajets entre la gare intermodale de Royan et la zone commerciale du Val Lumière à Vaux-sur-mer en juillet 2012. La fréquentation a alors chuté de près de 19 % de septembre à décembre 2012.

Evolution de la fréquentation par type de ligne de 2009 à 2012



Quant à la ligne 25, elle a enregistré une très forte diminution de la fréquentation des jeunes (- 44 %) sur les 5 premiers mois 2012. Depuis la rentrée de septembre, cette fréquentation est à nouveau élevée.

En revanche, la ligne 1 a connu une augmentation très marquée (+ 26,2 %) due à son utilisation assidue par les lycéens de Cordouan et les collégiens de Zola en dehors des heures de circulation des navettes. Cette ligne étant exploitée par des minibus, peu capacitaires, cela pose des problèmes de saturation ponctuelle.

Un point spécial pour la ligne 13, mise en service en juillet 2012, et dont le niveau de fréquentation montre la pertinence, surtout en période scolaire.

- la fréquentation des lignes estivales est restée relativement stable entre 2011 et 2012. Cette stabilité cache, là encore, des différences entre la ligne 31 qui continue de croître (+ 11,2 %) et la ligne 32 dont la fréquentation varie d'une année sur l'autre (- 9,9 % entre 2011 et 2012).
- les lignes secondaires sont caractérisées par des disparités très fortes selon les secteurs géographiques desservis.

Alors que la fréquentation des lignes desservant la presqu'île d'Arvert augmentait régulièrement depuis septembre 2008, la rentrée de septembre 2012 s'est traduite par une stabilité de ces lignes et une hausse de fréquentation pour les lignes desservant l'Est et le Sud-est de la CARA (Epargnes, Chenac, Barzan, Grézac, Arces...)

Cette augmentation pourrait poser, à terme, un problème d'offre.

- bien qu'elle évolue peu entre 2011 et 2012, la fréquentation du TAD est soumise à des différences importantes selon le service proposé : ligne à la demande, TAD de rabattement sur ligne régulière ou secondaire.

Ainsi, la fréquentation du TAD de rabattement a-t-elle augmenté de plus de 20 % en un an, tandis que celle de la ligne 41 diminuait (- 4,3 %).



> La fréquentation par titre de transport

En 2012, le profil des utilisateurs « cara'bus » évolue peu par rapport à l'année précédente :

- **les abonnements jeunes**, avec plus de 670 000 voyages, génèrent 71,2 % de la fréquentation totale du réseau.
A noter, toutefois, un léger fléchissement par rapport à 2011 (- 0,9 point) ainsi qu'une modification de la structure de la fréquentation. Ainsi, la part des abonnés scolaires diminue (- 5,1 points) au profit de celle des abonnés annuels jeunes (+ 4,2 points).
On retrouve cette tendance dans la structure des ventes. Cela est dû à l'évolution du prix des abonnements pour la clientèle jeune : augmentation du prix du Pass scolaire annuel et diminution du prix du Pass annuel jeune.
- **les titres occasionnels** (Pass unitaire et journée) représentent 15 % de la fréquentation totale, soit près de 142 000 voyages.

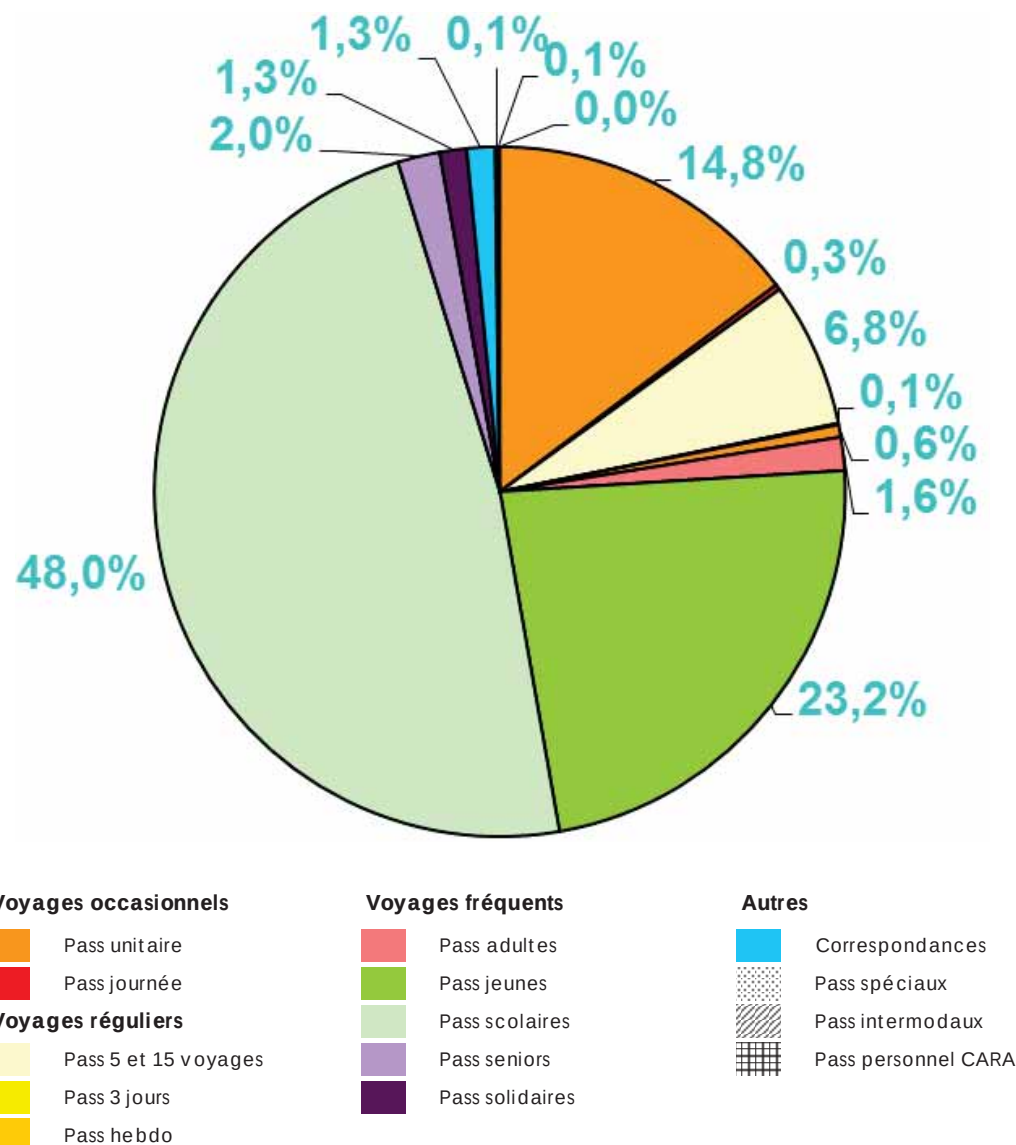
Voyages réguliers, fréquents... Quelques explications

La différence entre « régulier » et « fréquent » repose à la fois sur le nombre de voyages effectués pendant un laps de temps et le titre de transport choisi.

Ainsi, une personne voyage régulièrement lorsqu'elle utilise le bus plusieurs fois par jour pendant un laps de temps court (par exemple, ses vacances) ou de temps en temps pendant une longue période (par exemple, une fois par semaine pendant un an). Economiquement, elle n'a pas intérêt à acheter un Pass unitaire ou journée, trop cher au voyage, ni un Pass mensuel car elle ne le rentabiliserait pas.

Une personne voyage fréquemment lorsque l'achat d'un Pass 15 voyages lui revient plus cher au voyage qu'un Pass mensuel ou annuel.

Répartition de la fréquentation par titre de transport, en 2012



Le tableau concernant l'évolution du nombre de voyages par titre de transport confirme ce qui a déjà été observé en 2011, mais dans des proportions moindres. Ainsi, en 2012, la fréquentation des abonnements est un peu plus forte que celle des autres types de titres : respectivement + 8,8 % et + 7,8 % entre 2011 et 2012.

Cette hausse permet de confirmer la fidélisation de la clientèle « cara'bus » en 2012 :

- le nombre de Pass mensuels et annuels vendus continue d'augmenter : 15,85 % de ventes en plus pour l'ensemble des abonnements,
- le nombre de voyages effectués par les abonnés est en hausse (+ 8,8 %).

Deux titres de transport méritent une attention particulière :

- le Pass adulte annuel**

La fréquentation paraît certes faible mais le taux d'utilisation est très important puisqu'il s'établit à 316 voyages par Pass et par an, soit plus d'un voyage par jour ouvré.

- les Pass intermodaux (Pass CAR + BUS et Pass scolaire +)**

Leur faible utilisation pose la double question de leur notoriété et de la pratique de l'intermodalité sur le réseau « cara'bus ».



Focus sur les correspondances

La hausse considérable observée pour les correspondances s'explique par la saisie manuelle et systématique, depuis 2012, de toutes les correspondances réalisées par les détenteurs de Pass vendus à bord des bus (Pass unitaire, journée et 3 jours) et par les utilisateurs du TAD.

Avant cette date, seules les correspondances réalisées dans le cadre du TAD étaient prises en compte.

Evolution du nombre de voyages par titre de transport

Titres de transport	2012	2011	2010	Evolution 2011/2012
Pass unitaire	139 302	133 006	113 674	4,7 %
Pass journée	2 428	2 351	2 091	3,3 %
Voyages occasionnels	141 730	135 357	115 765	4,7 %
Pass 5 voyages	6 254	6 197	5 873	0,9 %
Pass 15 voyages	57 904	56 347	51 951	2,8 %
Pass 3 jours	645	370	530	74,3 %
Pass hebdo	5 432	5 210	3 200	4,3 %
Voyages réguliers	70 235	68 124	61 554	3,1 %
Pass adulte mensuel	10 287	8 812	6 491	16,7 %
Pass adulte annuel	4 419	3 007	587	47,0 %
Pass jeune mensuel	15 461	14 215	9 469	8,8 %
Pass jeune annuel	203 546	150 202	85 473	35,5 %
Pass scolaire demi-pensionnaire	452 645	458 358	352 369	-1,2 %
Pass scolaire interne	164	169	227	-3,0 %
Pass senior imposable	4 512	3 282	3 290	37,5 %
Pass senior non imposable	14 104	12 146	8 654	16,1 %
Pass solidaire	11 939	8 712	10 332	37,0 %
Voyages fréquents	717 077	658 903	475 892	8,8 %
Correspondances	12 565	555	551	2164,0 %
Pass spéciaux	1 281	553	500	131,6 %
Pass intermodaux	596	624	50	-4,5 %
Pass personnel CARA	11	18	32	-38,9 %
Divers	1 825	1 609	811	13,4 %
Autres	16 278	3 359	1 944	384,6 %
TOTAL	945 320	865 743	655 155	9,2 %

> La fréquentation par mois

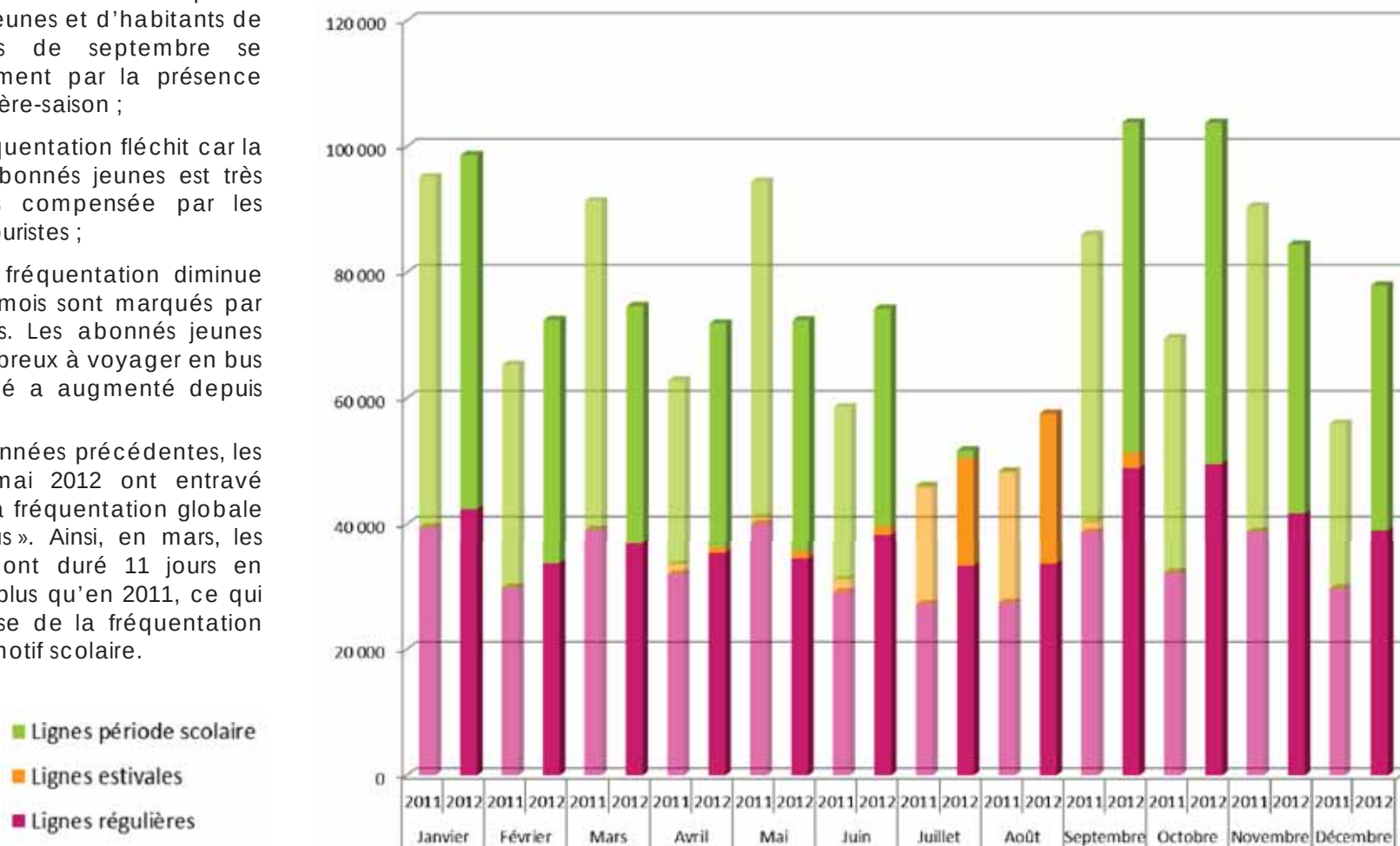
L'analyse de la fréquentation par mois permet de dégager trois grandes périodes en 2012, alors que les années précédentes, on en dénombrait quatre :

1. **de septembre à janvier** (hors vacances scolaires), la fréquentation est composée majoritairement de jeunes et d'habitants de la CARA, le mois de septembre se caractérisant également par la présence des vacanciers d'arrière-saison ;
2. les mois d'**été**, la fréquentation fléchit car la fréquentation des abonnés jeunes est très faible et n'est pas compensée par les déplacements des touristes ;
3. **de février à juin**, la fréquentation diminue également car ces mois sont marqués par les petites vacances. Les abonnés jeunes sont alors moins nombreux à voyager en bus même si leur mobilité a augmenté depuis 2010.

Contrairement aux années précédentes, les mois de mars et mai 2012 ont entravé l'augmentation de la fréquentation globale du réseau « cara'bus ». Ainsi, en mars, les vacances scolaires ont duré 11 jours en 2012, soit 5 jours de plus qu'en 2011, ce qui a entraîné une baisse de la fréquentation de la clientèle pour motif scolaire.

Le même phénomène s'est répété en mai (6 jours de vacances en 2012 contre 1 seul en 2011). De plus, le mauvais temps a empêché la venue et les déplacements des touristes de moyenne saison.

Répartition de la fréquentation mensuelle en 2012



> Répartition de la fréquentation par arrêt

En 2012, dans les dix arrêts les plus fréquentés, huit l'étaient déjà en 2011. Les deux nouveaux sont : « Collège » et « Eglise » à La Tremblade.

Les trois premiers arrêts sont des points nodaux dans l'organisation des lignes secondaires. Les navettes à destination des autres établissements scolaires de Royan partent et arrivent à ces arrêts où des correspondances avec les lignes secondaires sont assurées.

« ROYAN - Gare Intermodale » est un arrêt à part. Il est également arrêt de correspondance pour l'ensemble des lignes régulières et estivales, d'où une fréquentation très importante (21,2 % de la fréquentation totale « cara'bus ») qui ne cesse de se renforcer.

En 2012, les dix premiers arrêts ont totalisé un peu moins de 440 000 montées, soit une augmentation de fréquentation de plus de 15 % par rapport aux dix premiers arrêts de 2011.

Cette année, leur poids dans la fréquentation totale du réseau s'est accru ; ils représentent plus de 46 % de cette fréquentation, contre 43,9 % en 2011, 44,8 % en 2010 et 45,2 % en 2009.

Fréquentation des 10 arrêts les plus importants du réseau en 2011

Rang	Arrêt	Montées	Proportion de la fréquentation totale
1	ROYAN - Gare Intermodale	200 105	21,2%
2	ROYAN - Lycée Cordouan	62 854	6,7%
3	ROYAN - Collège Dunant	52 969	5,6%
4	ROYAN - Collège Ste-Marie	23 819	2,5%
5	ROYAN - Eglise du Parc Zola	22 498	2,4%
6	ARCES - Bourg	19 863	2,1%
7	COZES - Centre commercial	17 263	1,8%
8	LA TREMBLADE - Centre	15 494	1,6%
9	LA TREMBLADE - Eglise	12 726	1,3%
10	LA TREMBLADE - Collège	11 782	1,2%
Total		439 373	46,6 %

Pour voir la fréquentation par ligne et par arrêt, vous pouvez vous reporter à l'annexe 2, pages 76 à 92

Les recettes

Evolution des recettes par titre de transport entre 2009 et 2012 (en HT)

Produit	Recettes				Evolution 2011/2012	Part des titres dans les recettes totales 2012	Voyageurs 2012	Ratio R/V*
	2012	2011	2010	2009				
Pass unitaire	206 063,40 €	197 711,24 €	163 608,14 €	127 057,50 €	4,05 %	38,4 %	139 302	1,48
Pass journée	8 290,70 €	8 161,07 €	7 015,51 €	5 589,50 €	1,56 %	1,5 %	2 428	3,41
Pass journée à 1€ (Journée du transport public)	1 159,80 €	381,34 €	244,68 €	255,00 €	67,12 %	0,2 %	1 281	0,91
Pass 15 voyages	59 935,20 €	68 815,93 €	52 326,28 €	27 795,95 €	- 14,82 %	11,2 %	57 904	1,04
Pass 5 voyages	8 482,00 €	11 313,08 €	8 366,60 €	5 917,68 €	- 33,38 %	1,6 %	6 254	1,36
Pass 3 jours	2 173,30 €	1 432,01 €	1 336,61 €	-	34,11 %	0,4 %	645	3,37
Pass hebdo	4 715,90 €	5 005,08 €	3 070,45 €	-	- 6,13 %	0,9 %	5 432	0,87
Pass adulte mensuel	8 715,00 €	7 722,13 €	6 355,84 €	2 986,16 €	11,39 %	1,6 %	10 287	0,85
Pass adulte annuel	3 899,10 €	3 821,34 €	1 136,07 €	-	1,99 %	0,7 %	4 419	0,88
Pass senior mensuel	9 386,00 €	7 602,96 €	7 166,63 €	4 383,81 €	19,00 %	1,8 %	18 616	0,50
Pass Solidaire mensuel	6 265,40 €	4 623,74 €	5 419,35 €	3 020,03 €	26,20 %	1,2 %	11 939	0,52
Pass jeune mensuel	9 495,30 €	9 342,82 €	8 090,64 €	3 209,36 €	1,61 %	1,8 %	15 461	0,61
Pass jeune annuel	90 406,60 €	60 773,04 €	61 629,75 €	53 090,00 €	32,78 %	16,9 %	203 546	0,44
Pass scolaire annuel demi-pensionnaire	109 981,30 €	100 723,34 €	86 026,42 €	95 355,00 €	8,42 %	20,5 %	452 645	0,24
Pass scolaire annuel interne	168,20 €	99,31 €	564,20 €	420,00 €	40,96 %	0,0 %	164	1,03
Duplicata	6 233,60 €	4 607,02 €	5 685,62 €	1 149,00 €	26,09 %	1,2 %	-	-
Pass spécifiques	284,60 €	302,68 €	181,44 €	-	- 6,35 %	0,1 %	-	-
Pass intermodaux	495,30€	16,72 €	15,55 €	-	96,62 %	0,1 %	596	0,83
Pass personnel CARA	-	346,15 €	519,23 €	-	-	-	11	-
Correspondances TAD	-	-	-	-	-	--	12 565	-
Total	536 150,70 €	492 801,00 €	418 759,00 €	330 229,00 €	8,09 %	100,0 %	943 495	0,57

* R/V : recettes sur nombre de voyages

En 2012, les recettes totales du réseau « cara'bus » ont atteint 536 151 € HT, soit une hausse de 8,1 % par rapport à 2011.

Elles sont toutefois inférieures aux prévisions budgétaires (626 461 € HT).

Le ratio R/V, identique à celui de 2011 (0,57), demeure supérieur au ratio prévu (0,32).

Ratios R/V prévu et réel en 2012

	Prévu	Réel	Différentiel
Recettes HT	626 461,00 €	536 151,00 €	- 90 310,00 €
Fréquentation	1 442 488 voy.	943 495 voy.	- 498 993 voy.
Ratio R/V	0,32	0,57	-

> Les recettes hors abonnements jeunes

En 2012, les recettes hors abonnements jeunes continuent de croître mais à un rythme plus lent. Avec 319 866 € HT, elles ne génèrent plus que 59,7 % des recettes totales, soit une très nette diminution par rapport à 2011 (- 4,7 points).

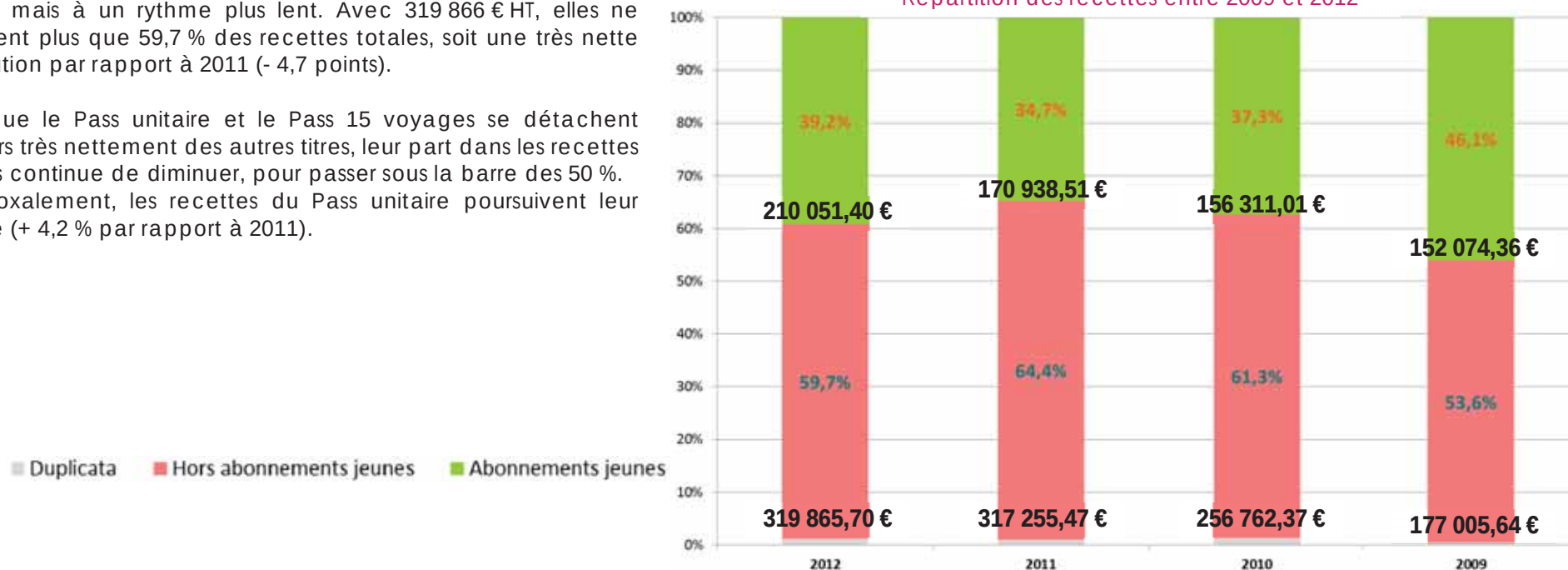
Bien que le Pass unitaire et le Pass 15 voyages se détachent toujours très nettement des autres titres, leur part dans les recettes totales continue de diminuer, pour passer sous la barre des 50 %. Paradoxalement, les recettes du Pass unitaire poursuivent leur hausse (+ 4,2 % par rapport à 2011).

Répartition des recettes et de la fréquentation en 2012

		Titres de transport			
		Hors jeunes	Jeunes	Duplicata	Total
Recettes HT	2011	319 865,70 €	210 051,40 €	6 233,60 €	536 150,70 €
	2011	317 255,47 €	170 938,51 €	4 607,02 €	492 801,00 €
	2010	256 762,37 €	156 311,01 €	5 685,62 €	418 759,00 €
	2009	177 005,64 €	152 074,36 €	1 149,00 €	330 229,00 €
	évolution 2011/2012	0,8 %	22,9 %	35,3 %	8,8 %
Part de chaque titre dans les recettes totales 2012		59,7 %	39,2 %	1,2 %	100,0 %
Fréquentation (en voyages)		271 679	671 816*	-	943 495
Ratio R/V		1,18	0,31	-	0,57

*Fréquentation jeune sur l'ensemble du réseau, y compris sur les lignes estivales

Répartition des recettes entre 2009 et 2012



> Les recettes des abonnements jeunes

Comme en 2011, les deux principaux abonnements dédiés aux jeunes génèrent des recettes importantes :

- plus de 20 % des recettes totales proviennent du Pass scolaire annuel qui s'adresse aux jeunes habitant à plus de 3 km de leur établissement scolaire de référence et utilisant les transports en commun à raison d'un aller-retour par jour.

Les recettes de cet abonnement ont augmenté plus modérément entre 2011 et 2012 (+ 9,2 %) qu'entre 2010 et 2011 (plus de 17 %).

- le Pass annuel jeune, qui permet un accès illimité à l'ensemble du réseau « cara'bus », représente 14,8 % des recettes totales.

Les recettes de ce Pass ont augmenté de près de 31 % par rapport à 2011.

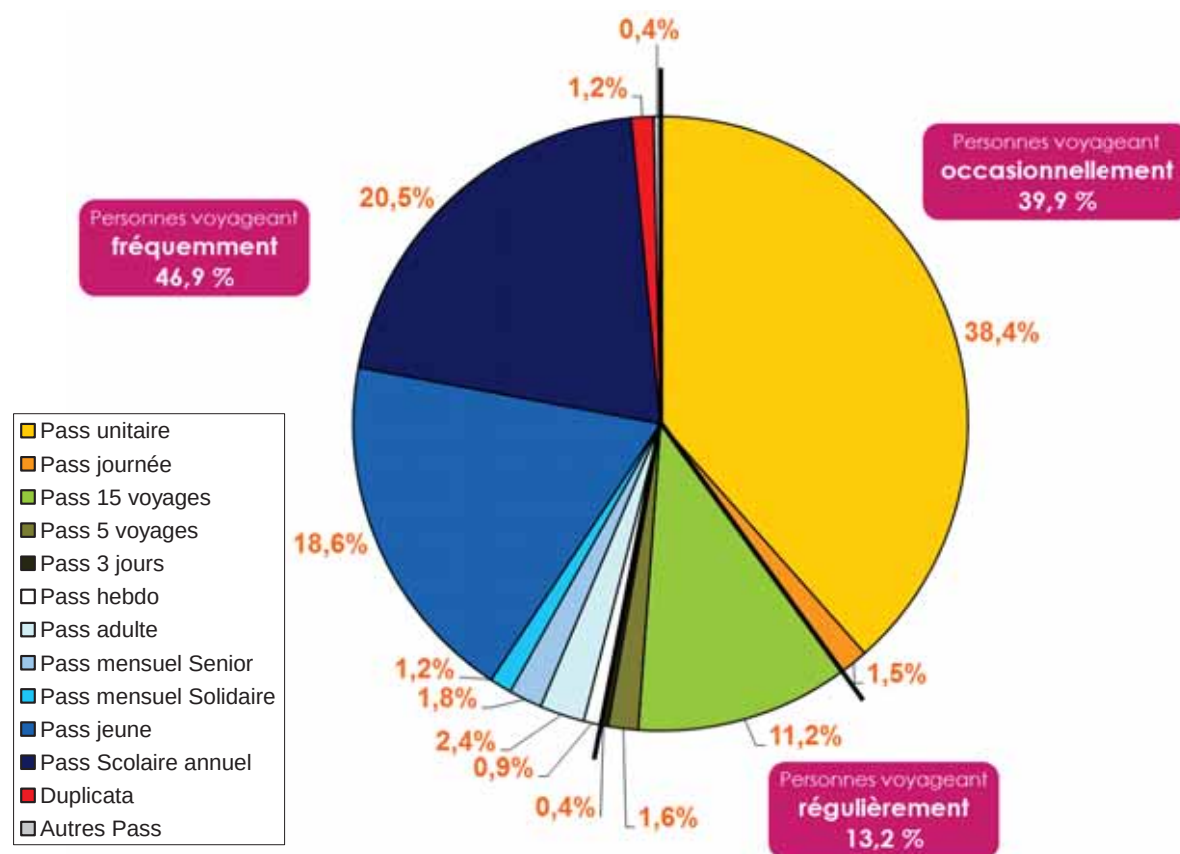
Ces fluctuations de recettes s'expliquent en partie par la baisse des tarifs des Pass annuels jeunes (qui sont passés de 118 € à 109 € pour le 1^{er} enfant) au détriment du prix du Pass scolaire annuel qui, lui, augmente (passant de 60 € à 70 € pour le Pass demi-pensionnaire) et par un report des achats d'un Pass vers l'autre.

Les Pass annuels deviennent en effet plus intéressants pour les jeunes qui peuvent alors se déplacer à volonté sur l'ensemble du réseau, même pendant les vacances d'été, d'où une augmentation des ventes de 374 Pass.

> La répartition des recettes par titre de transport

Les Pass unitaires, journée, 5 et 15 voyages et 3 jours ont vu leurs recettes augmenter modérément cette année, voire diminuer pour certains titres, au profit des recettes des abonnements qui ont enregistré, elles, une hausse de près de 22 % entre 2011 et 2012.

Répartition des recettes par titre de transport en 2012



La vitesse commerciale

En 2012, la vitesse commerciale moyenne théorique du réseau a légèrement augmenté par rapport à 2011 et s'est établie à 29 km / h pour l'ensemble des lignes régulières et estivales.

Elle ne tient pas compte des retards importants constatés sur certaines lignes aux heures de pointe ou pendant la période estivale (lignes 11, 13 et 22 par exemple), le réseau n'étant pas équipé de système d'aide à l'exploitation (SAE), outil indispensable pour déterminer la vitesse commerciale réelle d'un réseau de transports en commun.

Cette moyenne cache des disparités entre lignes qu'il est possible de regrouper en deux catégories, selon que leur vitesse commerciale est inférieure ou supérieure à 29 km / h.

Le **premier groupe** (vitesse commerciale inférieure à 29 km / h) comprend deux types de lignes :

- les **lignes courtes** (lignes 1, 2, 11 et 13) qui desservent un milieu urbain plutôt dense et dont le kilométrage commercial est proche de 10 kilomètres.
Ces spécificités expliquent en partie la faiblesse de leur vitesse commerciale, celle-ci étant ralentie par une circulation urbaine plus ou moins importante selon les heures de la journée et les périodes de l'année, les zones 30...
- les **lignes longues** (lignes 12 et 31 dans ses versions courtes) dont le kilométrage commercial est élevé (17-27 km).

Vitesse commerciale théorique des lignes régulières et estivales au 31 décembre 2012

Ligne	Kilomètres commerciaux pour 1 aller	Temps moyen pour 1 aller (en minutes)	Vitesse commerciale (en km/heure)
1	8,1	28	17
2	6,3	27	14
11	9,9	29	21
12	17,7	56	19
13	10,1	27	22
21	17,4	30	35
22	27,4	48	34
23	11,2	22	31
24	17,4	22	48
25	14,3	24	36
31 moyenne saison	17,0	30	34
31 - ROYAN / LA PALMYRE	16,9	44	23
31 - ROYAN / RONCE-LES-BAINS	39,6	88	27
31 - ROYAN / LA FOUASSE	27,1	70	23
31 - ROYAN / LES MATHES	21,5	55	23
32 - ROYAN / TALMONT	18,1	35	31
32 - ROYAN / BARZAN	21,5	40	32

 Groupe 1

 Groupe 2

Ces deux lignes desservent certaines des communes les plus peuplées de la CARA ainsi que les lieux touristiques royannais majeurs (plages, zoo, campings...) Elles sont confrontées à une circulation très dense qui oblige le réseau à caler leurs horaires, de façon à intégrer les risques de retard.

Le **second groupe** (vitesse commerciale supérieure à 29 km / h) comprend les lignes qui desservent des zones moyennement denses et dont le kilométrage commercial est relativement élevé (plus de 10 km).

On y retrouve les lignes péri-urbaines 21 à 25 ainsi que la ligne 32 et la ligne 31 dans sa version complète, « ROYAN - Gare Intermodale » / « RONCE-LES-BAINS - Casino ».

Les tarifs

Gamme tarifaire « cara'bus » en vigueur en 2012

Titre	Spécificités	Tarif
Pass unitaire	Valable 1 heure à compter de la validation, correspondances comprises, hors retour	1,60 €
Pass journée	Voyages illimités le jour de la validation	3,70 €
Pass 5 voyages	Chaque voyage valable 1 heure à compter de la validation, correspondances comprises	6,60 €
Pass 15 voyages	Chaque voyage valable 1 heure à compter de la validation, correspondances comprises	16,50 €
Pass 3 jours	Voyages illimités sur l'ensemble du réseau 72 heures à partir de la 1^{ère} validation.	7,40 €
Pass hebdo	Voyages illimités sur l'ensemble du réseau du lundi au dimanche.	10,50 €
Pass annuel adulte	Voyages illimités sur l'ensemble du réseau 1 an à compter de la 1^{ère} validation.	300 €
Pass mensuel adulte (entre 21 ans et 60 ans)	Voyages illimités sur l'ensemble du réseau du 1^{er} au dernier jour du mois.	33 €
Pass mensuel jeune (moins de 21 ans)	Voyages illimités sur l'ensemble du réseau du 1^{er} au dernier jour du mois.	16 €
Pass mensuel senior (plus de 60 ans)	Voyages illimités sur l'ensemble du réseau du 1^{er} au dernier jour du mois.	28 €
imposable non imposable		16 €
Pass mensuel social	- Pour les personnes justifiant d'un faible niveau de revenus (attestation délivrée par le CCAS) - Voyages illimités sur l'ensemble du réseau du 1^{er} au dernier jour du mois.	16 €
Pass annuel jeune	Voyages illimités sur l'ensemble du réseau 1 an à compter de la 1^{ère} validation.	109 €
1^{er} enfant 2^{ème} enfant 3^{ème} enfant		90 €
		90 €
Pass Scolaire annuel	- Pour les élèves allant à leur établissement scolaire de référence et habitant à plus de 3 km de leur établissement scolaire 1 aller-retour par jour du lundi au samedi, hors vacances d'été	70 €
demi-pensionnaire interne		60 €

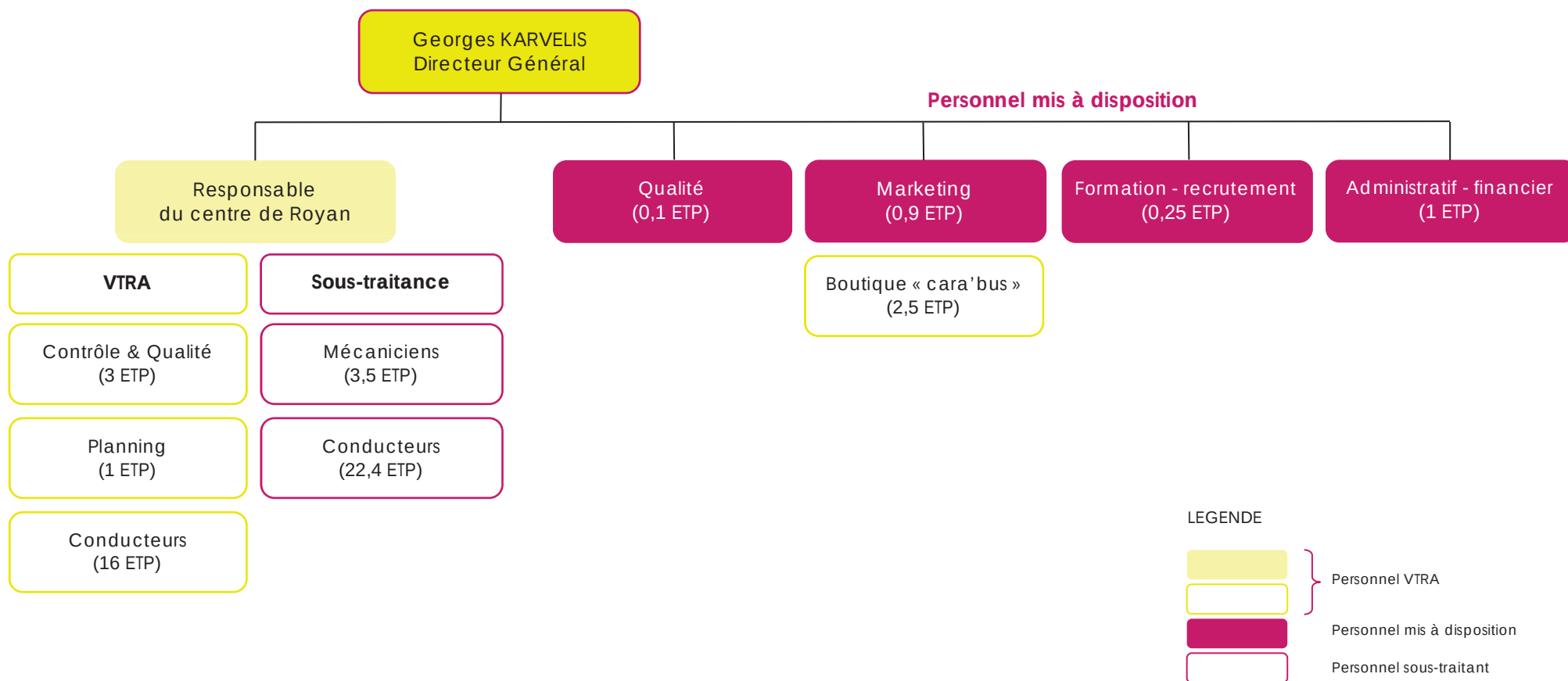
L'année 2012 a été marquée par une hausse des tarifs au 7 juillet, afin de prendre en compte le changement de TVA qui est passée de 5,5 % à 7 %, début janvier 2012, Tous les titres de transport ont été concernés par cette modification, à l'exception :

- des Pass mensuels jeune, social et senior non imposable dont le prix est resté inchangé à 16 €,
- des Pass annuels jeunes 1^{er} et 2^{ème} enfants qui ont enregistré une diminution, le premier titre passant de 118 € à 109 € et le deuxième de 94 € à 90 €.

Chapitre 2

Exploitation

L'organisation fonctionnelle de l'entreprise



Les ressources humaines

L'organisation mise en place en 2011 a été reconduite en 2012 :

- un service contrôle / qualité composé de trois contrôleurs assermentés pour assurer une présence terrain proche des conducteurs ainsi que la continuité des missions de ce service.

En juillet et août, un conducteur, nommé « assureur », a été retiré de la conduite pour renforcer le service contrôle / qualité.

Outre des missions de contrôle pures, ces quatre agents veillaient au respect de la ponctualité du réseau et à son bon fonctionnement.

- une équipe commerciale étoffée de mai à septembre pour faire face aux périodes d'affluence (été et rentrée scolaire).

Cela a permis d'assurer un service de qualité pendant les congés d'une partie du personnel commercial et de gérer efficacement les abonnements jeunes et scolaires.

Pour la rentrée de septembre, la totalité des dossiers reçus étaient traités.

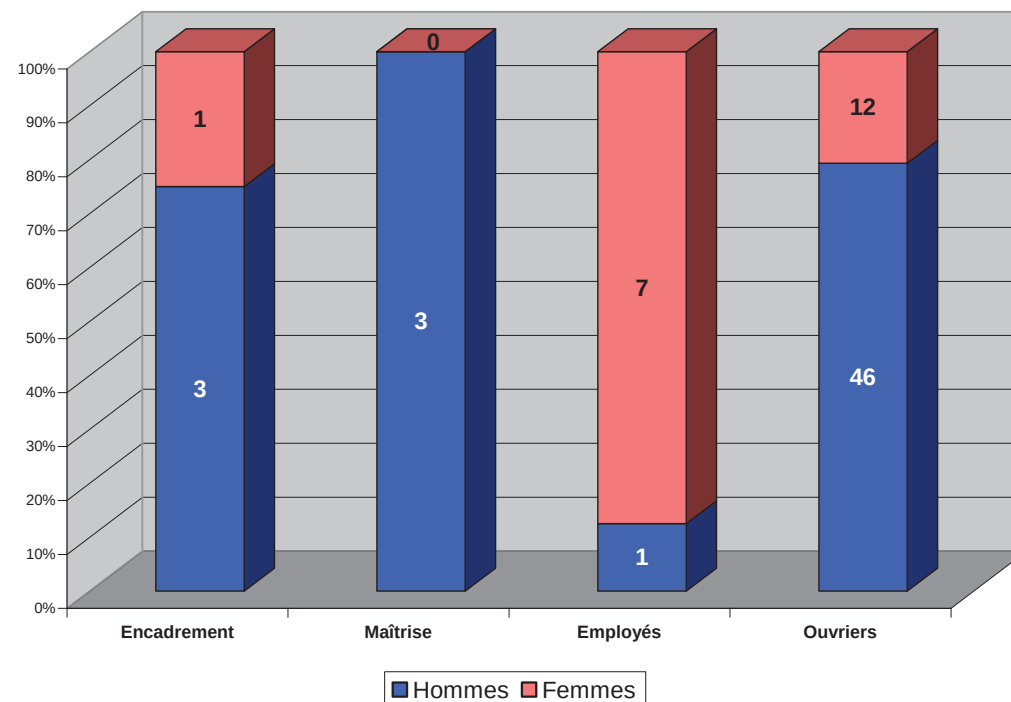
L'entreprise VTRA proprement dite comportait ainsi, au 31 décembre 2012, 23,5 salariés tandis que la SEMAAAS, son sous-traitant, en employait 48 (= 29,15 ETP) dans le cadre de son contrat, dont 37 conducteurs assurant les lignes secondaires.

Le cadre VTRA (et responsable du centre) est Jean-Paul PELLETEY. Des apports en assistance technique venant de la SEMAAAS (comptabilité, marketing, formation, qualité) complètent la structure dans un souci d'optimisation des moyens.

Répartition du personnel par poste au 31 décembre 2012 en ETP

Postes	VTRA	SEMAAAS
Encadrement	1	1,40
Maîtrise	2	0,50
Employés	4,5	1,85
Ouvriers	16	25,40
TOTAL	23,5	29,15

Répartition du personnel par poste au 31 décembre 2012 en %



> L'absentéisme

Evolution de l'absentéisme par catégorie de personnel entre 2010 et 2011 (en jour)

	2012				2011				Evolution 2011/2012			
	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	101	101	0	0	155	143	0	12	- 30 %	- 30 %		-
Employés	30	2	28	0	110	27	83	0	- 79,8 %	- 93 %	- 66,7 %	-
Maîtrises	0	0	0	0	224	224	0	0	- 100 %	- 100 %		-
Cadres	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-		-
Total	131	103	28	0	489	394	83	12	- 70 %	- 74,3 %	- 66,7 %	-

En 2012, le nombre de jours d'absence, toutes catégories de personnel confondues, a fortement diminué (- 70 %), passant de 489 jours d'arrêt en 2011 à 131 jours en 2012.

Quant au taux d'absentéisme chez le sous-traitant SEMAAAS, il s'est établi à 4,84 %.

Ceci s'explique par le retour au travail :

- fin janvier, de la salariée qui était en congé maternité,
- à plein temps du salarié qui était en mi-temps thérapeutique.

La politique formation

En 2012, nous avons poursuivi des formations initiées en 2010 et 2011 dans un souci de maintien des connaissances par le personnel et dans le respect des obligations légales :

- formation FCO et FCO transport de voyageurs,
- formation conduite.

A cela s'ajoute un pan sur la sécurité, avec les formations de Sauveteur Secouriste du Travail et la pratique de la manipulation d'extincteurs.

De plus, de nombreux salariés ont suivi la formation Qualité de Service qui met l'accent sur l'attitude à tenir envers le client et la conduite à tenir, sans oublier les formations PMR qui permettent d'anticiper l'échéance de 2015 et de s'adapter au fonctionnement des équipements des véhicules (utilisation des rampes, par exemple).

Enfin, les agents commerciaux de la Boutique « cara'bus » ont suivi :

- d'une part, une formation pour mettre à jour leurs connaissances sur le logiciel Excel, version 2010,
- d'autre part, une formation de « reconnaissance d'itinéraire » pour l'agent recruté pour la saison estivale afin qu'il puisse se familiariser avec le réseau « cara'bus », sans oublier la formation de l'ensemble du personnel de la Boutique « cara'bus » à la nouvelle ligne 13 et aux lignes 2 et 22 remaniées.

Formations proposées en 2012

Formation	Nombre	
	de salariés	d'heures
Sensibilisation PMR	19	40,5
Qualité de service	18	81
Recyclage Secouriste Sauveteur du Travail	14	56
Utilisation des extincteurs	12	30
FCO	10	350
EAD et rappel chrono	8	28
Perfectionnement de la conduite	8	28
Intégration nouveau conducteur	3	66
Secouriste Sauveteur du Travail Initiale	2	28
Excel	2	28
Reconnaissance itinéraire	1	4
Total	97	739,5

D'autres formations pour les nouveaux salariés ou les conducteurs qui viennent renforcer l'équipe en été ont complété ce programme :

- saison estivale (reconnaissance des lignes, télébilletique, familiarisation avec les différents types de véhicules),
- intégration nouveau conducteur...

La sécurité sur le réseau

> Les incidents sur le réseau

En 2012, les incivilités à bord des véhicules ont augmenté.

Il s'agit essentiellement de faits émanant de jeunes, ce qui s'est traduit, dans la majorité des cas, par un courrier d'avertissement envoyé aux parents.

Il est vrai que la présence continue de nos contrôleurs sur le terrain et les discussions avec les voyageurs et les conducteurs en cas de problème de comportements, essentiellement dans les cars des lignes secondaires, permettent de réagir immédiatement.

Il subsiste également de nombreux incidents sur les véhicules stationnés à l'extérieur du dépôt : vol de gasoil, détérioration des véhicules, tags...

Selon l'importance des dégradations, des procédures de dépôt de main courante ou de plainte sont engagées par le réseau.

> Les accidents sur le réseau

En 2012, il y a eu une baisse notable du nombre d'accidents impliquant des véhicules VTRA, ainsi que des accidents où notre responsabilité est engagée à 100 %.

Parmi les deux accidents répertoriés, il y a eu un accident corporel (la cliente est tombée dans le bus au moment du départ) et un accident matériel non responsable (un véhicule a percuté le rétroviseur du bus alors que celui-ci était à l'arrêt).

Type d'accidents responsables en 2012

	Nombre		Coût	
	2012	2011	2012	2011
Collision avec un obstacle fixe (barrière, véhicule en stationnement...)	0	4	-	1 971 €
Collision avec un obstacle en mouvement (voiture)	1	2	-	-
Chute à bord	1	1	-	-
TOTAL	2	7	-	1 971 €

La lutte contre la fraude

L'équipe de contrôle du réseau « cara'bus » est composée de trois contrôleurs et d'un assureur.

Trois de ces personnes sont dédiées toute l'année au contrôle, tandis que l'assureur vient renforcer l'équipe en été ou lors des périodes d'affluence de la fréquentation et de congés de l'équipe titulaire.

En 2012, tous nos contrôleurs ont été assermentés ; ils peuvent donc désormais dresser des procès-verbaux en cas de délits.

Récapitulatif des contrôles menés en 2012

	2012	2011	Evolution 2011/2012
Fréquentation du réseau	943 495	864 134	9,2%
Nombre de contrôles	1 453	1 294	12,3%
Nombre de personnes contrôlées	28 570	22 178	28,8%
Taux de contrôle	3,03%	2,57%	-
Nombre d'incidents relevés (absence de titres de transport...)	21	96	- 78,1 %
Nombre de PV établis	2	2	-
Taux de fraude	0,07 %	0,43 %	-

En 2012, le taux de fraude sur le réseau « cara'bus » est inférieur à 0,1 %, ce qui est très bas pour un réseau urbain.

Plusieurs raisons expliquent ce très bon résultat :

- la montée des passagers se fait par les portes avant, ce qui permet aux conducteurs de vérifier que tout voyageur a bien un titre de transport valide et, au besoin, d'inciter le voyageur sans titre à régulariser sa situation,
- l'assermentation des trois contrôleurs qui permet un contrôle autonome et une sanction possible en cas de besoin,
- la présence quotidienne de nos contrôleurs sur le terrain, essentiellement pour aider les voyageurs et les conducteurs, mais aussi pour rappeler les règles de bon usage du réseau « cara'bus »,
- la mise en place de procès-verbaux, très dissuasifs auprès des jeunes, même si la politique de l'entreprise est plus orientée vers le préventif que sur le répressif.

Parallèlement à ces contrôles internes à VTRA, des contrôles ont été menés conjointement avec le Service Transport de la Communauté d'Agglomération Royan Atlantique.

Ils visaient plus particulièrement les lignes secondaires. Ces dernières nécessitent en effet la présence simultanée de plusieurs contrôleurs à la descente des véhicules, plusieurs lignes différentes arrivant au même endroit, dans un laps de temps très court.

Les missions du contrôleur

Elles se composent, entre autres :

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

Depuis 2011, un planning de contrôles est établi mensuellement (lignes et nombre de personnes à contrôler) mais il peut s'adapter aux aléas de l'exploitation du réseau.

En 2012, les contrôles se sont répartis comme suit :

Nombre de personnes contrôlées en 2012 sur les lignes régulières et estivales

Ligne	Janv.	Févr.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Total
1	54	41	66	34	37	68	47	63	162	97	179	82	930
2	41	29	23	25	42	46	50	43	24	82	82	45	532
3	43	44	67	40	47	44							286
11	94	85	107	105	111	88	108	73	132	98	185	119	1 305
12	179	147	259	217	269	318	378	359	224	410	261	144	3 165
13							32	71	344	164	40	21	674
21	70	58	100	81	157	56	131	133	190	50	100	93	1 219
22	130	136	158	111	143	93	120	108	165	92	164	98	1 518
23	146	69	125	110	91	65	79	93	158	35	112	68	1 151
24	61	60	129	72	85	52	60	81	227	104	269	92	1 292
25	57	75	105	61	61	56	54	73	3	8	62	14	629
31				46	43	46	388	459	92				1 074
32							120	112					232
Total	875	744	1 139	902	1 086	932	1 567	1 668	1 721	1 140	1 454	776	14 004

Nombre de personnes contrôlées en 2012 sur les lignes secondaires

Ligne	Janv.	Févr.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Total
101	60	25	65	29	14	14				54	31	7	299
102	36	56	75	43	52	24				53	44	9	392
103	12	29	50	38	15	7			16	50	32	3	252
104	36	16		23	20	8			29	101	22	13	268
105	51	16	42	19	24				81	57	26	19	335
106	32	17	56	19	16	1				53	16		210
107	63	36	47	39		3				47	19	12	266
108	3	11	48	40	3	4			10	5	4		128
109	38	27	4	19	24				49	43	27	15	246
110	45	19	97	55	19	30				56	22	19	362
111	37	45	39	47	28	13			22	57	20	24	332
112	113	15	92	45	111	28			142	81	88	24	739
114	39	12	8	7							22	19	107
115	44	40		29	48								161
121	26	61	37	17	45				90	25	28	24	353
122	35	64	17	16	35	29			148		89	27	460
123	102	27	97	67	44	43			187	98	50	117	832
124	53	55	90	22	49	40			115	63		85	572
125	47	125	163	17	54	47			122	94	55	46	770
126		41	22	28		43			201		44		379
127	39	43	21	8	23	16			94		22	30	296
131	11	7	17	9	16	10			28	7		16	121
140	43	32	42	36	19	33				15	29	22	271
141	25	26	27	10	19	17					4	17	145
142	38	34	78	34	27	27				22	22	80	362
143	32	77	37	35	24	31				26	21	19	302
400			71		66						59		196
500					19				564	120	131	176	1 010
Total	1 060	956	1 342	751	814	468			1 898	1 127	927	823	10 166

Le parc de véhicules

Suite au rajeunissement du parc de véhicules intervenu en 2011, le réseau « cara'bus » a complété sa gamme en s'équipant d'un seul véhicule, un GX 117, âgé de 7 ans.

Ce véhicule est dédié à la réserve, le quatrième GX127 disponible ayant été affecté à la nouvelle ligne 13.

> Les pannes des véhicules

En 2012, le taux de disponibilité du parc s'est maintenu au niveau de 2011 soit à 99,9 % pour l'ensemble du parc employé pour le réseau « cara'bus » (VTRA + SEMAAAS).

Ce maintien s'explique par le remplacement, dès novembre 2009, de trois des microbus Gruau par des minibus de marque Noventis, mais également par l'acquisition de nouveaux véhicules et par la restructuration de l'atelier.

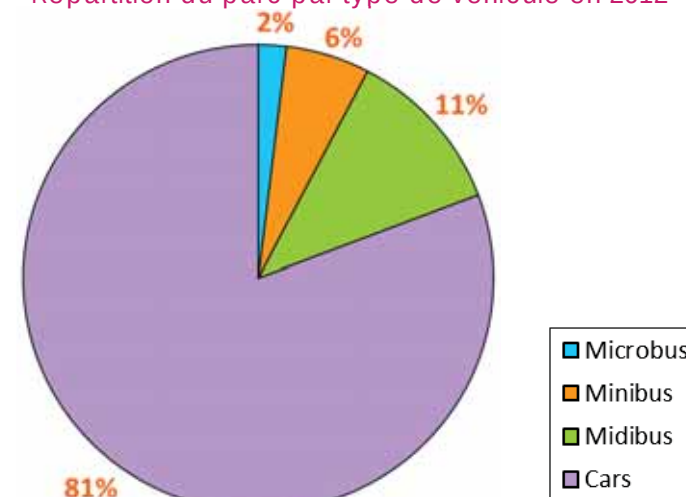
Outre un entretien préventif du matériel, un des mécaniciens est présent au dépôt avant le départ du premier véhicule, ce qui lui permet d'intervenir rapidement à la moindre alerte d'un conducteur.

L'ensemble des véhicules du parc est donc fiable et les quelques pannes observées, principalement sur les cars, relèvent de l'usure normale du matériel.

Parc de véhicules au 31 décembre 2012

	VTRA		SEMAAAS	
	Nombre	Age moyen	Nombre	Age moyen
Microbus				
Gruau	1	7	-	-
Minibus				
Noventis	3	3,1	-	-
Midibus				
GX 77	1	16,4	-	-
GX 117	1	7,1	-	-
GX 127	4	4,1	-	-
Cars				
Karosa	-	-	7	9,3
Safari Temsa	-	-	17	8
Crossway	-	-	6	1,9
Tracer	-	-	12	12,7
TOTAL	10	5,6	42	8,7

Répartition du parc par type de véhicule en 2012



Le bilan environnemental

En 2012, plus de 74 % du parc total (VTRA + SEMAAAS) était au minimum à la norme Euro 3.

De plus, 12 véhicules Euro 2 et 3 ont été remplacés par des Euro 5.

Enfin, le sous-traitant va poursuivre sa politique de remplacement des véhicules Euro 2 avec l'acquisition de nouveaux véhicules, moins polluants et accessibles aux PMR.

Nombre de véhicules par norme Euro en 2012

	Norme Euro 1	Norme Euro 2	Norme Euro 3	Norme Euro 4	Norme Euro 5	Total
VTRA	2	-	1	4	3	10
SEMAAAS	-	12	16	-	14	42
Total	2	12	17	4	17	52

L'année 2012 a été une année d'effort et d'efficacité sur la consommation de carburant pour les véhicules urbains. Les formations de conduite rationnelle ont porté leurs fruits puisque nous retrouvons une consommation relativement basse.

En revanche, la consommation pour les autocars a diminué dans des proportions moindres. Elle fera donc l'objet, en 2013, de toute l'attention au niveau formation et conduite pour se caler sur l'évolution de la consommation des autres types de véhicules.

> Traitement des déchets

VTRA et la SEMAAAS poursuivent leur 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 des pneus par Michelin.
- tri sélectif des déchets dans les bureaux avec poubelles séparées.



Evolution de la consommation par type de véhicule entre 2009 et 2012 (en litre pour 100 km)

	Petits véhicules	Véhicules de moyenne capacité	Autocars
2009	21	31	29
2010	13	33	31
2011	17	34	30
2012	12,4	31,3	29,4
Evolution 2011 / 2012	- 25,3 %	- 7,7 %	- 2 %

La qualité de service

Offrir aux utilisateurs du réseau « cara'bus » un service de qualité est une des priorités définies conjointement par la Communauté d'Agglomération Royan Atlantique et Veolia Transport Royan Atlantique.

Trois démarches sont menées en parallèle sur le réseau « cara'bus » :

- une **démarche en externe** qui implique des contrôles menés par un cabinet d'études indépendant, la SCAT, mandatée par VTRA, et qui vise à obtenir la **certification NF Services** pour deux lignes du réseau (lignes 11 et 12) et pour la Boutique « cara'bus ».

Des contrôles ont lieu chaque mois tout au long de l'année.

- une **démarche en interne** qui repose à la fois sur des contrôles conjoints CARA / VTRA et sur des contrôles effectués par la SCAT, mandatée par la CARA.

Cette démarche s'applique à l'ensemble du réseau « cara'bus » (lignes régulières, estivales, secondaires et TAD, Boutique « cara'bus »...) et donne lieu à un **bonus / malus** en fonction des résultats obtenus tout au long de l'année.

- une **démarche interne au groupe Veolia Transdev**, FACE, qui repose sur un système interne de management de la qualité et sur un audit réalisé par le bureau Veritas.

> La certification NF Services des lignes 11 et 12 et de la Boutique « cara'bus »

Le réseau « cara'bus » s'est engagé, depuis juillet 2010, dans le processus de certification NF Services de l'AFNOR, un organisme indépendant, comme prévu dans le cahier des charges.

Ce processus concerne :

- la ligne 12 - St-Georges-de-Didonne / St-Palais-sur-mer. Cette ligne génère la fréquentation la plus importante du réseau « cara'bus » avec près de 106 000 voyageurs en 2012.
- la ligne 11 - Médis / St-Sulpice-de-Royan. Elle occupe la troisième place en termes de fréquentation mais a un potentiel d'évolution très important puisqu'elle dessert quelques-uns des lieux stratégiques de l'Agglomération Royan Atlantique : zone commerciale Royan 2, clinique Pasteur, Z.A. de St-Sulpice-de-Royan... elle a ainsi vu sa fréquentation augmenter de 15 % entre 2011 et 2012 (+ 40 % entre 2010 et 2011).
- la Boutique « cara'bus ». Avec une moyenne mensuelle (hors été et rentrée scolaire) de 450 clients servis et de 354 appels téléphoniques traités en 2012, la Boutique « cara'bus » est le lien indispensable entre le réseau et ses clients.

Outre une implication très forte de l'ensemble du personnel et la mise en place de procédures portant sur l'organisation des différents services du réseau, la certification repose sur le contrôle de 27 critères (ponctualité, propreté des bus et de l'agence commerciale, informations aux arrêts, confort de conduite, accueil téléphonique, réponse aux réclamations écrites, lutte contre la fraude, attitude du personnel...) qui permettent d'assurer un service de qualité aux voyageurs :

- 18 critères pour les lignes 11 et 12,
- 9 critères pour la Boutique.

Ces 27 critères sont évalués plusieurs fois par mois et ce, pendant un an.

En décembre 2012, l'auditeur de l'AFNOR est venu auditer le réseau « cara'bus » pendant 3 jours, afin de s'assurer que les remarques qu'il avait faites et les points sur lesquels nous nous étions engagé en 2011 avaient été pris en compte.

Il a vérifié, entre autres, les points suivants :

- l'organisation interne des services,
- les procédures développées en interne pour offrir un service de qualité et pour gérer les problèmes intervenant sur le réseau,
- les résultats obtenus lors des contrôles de la SCAT en se déplaçant sur les deux lignes auditées et à la Boutique « cara'bus ».

Il a également discuté avec des salariés VTRA (conducteurs, hôtesses d'accueil...) pour voir comment ils travaillaient au quotidien et vérifier que les procédures sont bien comprises et mises en place...

Nous sommes toujours en attente des résultats de cet audit de suivi.

Les résultats de l'audit Lignes 11 et 12

1 non-conformité et 7 remarques

Comme pour la Boutique « cara'bus », VTRA s'est engagé sur la mise en place de solutions avant le prochain audit.

Nous sommes toujours en attente de la réponse de l'AFNOR quant au maintien de la certification.

Les résultats de l'audit Agence commerciale

1 non-conformité et 5 remarques

VTRA s'est engagé sur la mise en place de solutions avant le prochain audit.

Nous sommes toujours en attente de la réponse de l'AFNOR quant au maintien de la certification.

> La démarche qualité conjointe CARA / VTRA

L'année 2011 avait mis en évidence trois points faibles du réseau « cara'bus », à savoir la propreté intérieure des véhicules, l'accueil téléphonique et les réponses aux demandes écrites.

Niveau de qualité atteint en 2012

Familles / Critères		Niveau d'exigence		
		à atteindre	atteint	
Propreté véhicules	Extérieure	85%	46,88%	49,20%
	Intérieure	85%	51,52%	
Ponctualité	Départ	80%	91,36%	88,275%
	Arrivée	80%	85,19%	
Informations aux arrêts		90%	100,00%	100,00%
Informations véhicules		90%	100,00%	
Accueil et attitude conducteurs		85%	100,00%	100,00%
Accueil téléphonique		90%	100,00%	96,71%
Réponses aux demandes écrites		90%	93,42%	
Fiabilité		99%	99,99%	99,99%

La situation s'est bien améliorée en 2012, grâce à la mise en place de procédures plus rigoureuses à la Boutique « cara'bus », même s'il reste encore un point qui pose problème : la propreté intérieure et extérieure des véhicules demeure, pour la troisième année consécutive, inférieure au niveau d'exigence fixé.

Un recadrage a été fait auprès de l'entreprise de nettoyage qui gère les véhicules VTRA et auprès des conducteurs SEMAAS qui nettoient eux-mêmes leur car.

Un système de bonus / malus simple accompagne cette démarche qualité afin d'inciter le personnel VTRA à s'impliquer pleinement et continuellement, d'autant que le bonus / malus est reversé en intégralité au personnel VTRA.

Calcul de l'intéressement 2012 dans le cadre du bonus / malus

Critère	Niveau atteint	Niveau d'exigence	Différence	Calcul du bonus/malus	Seuil maxi	Calcul bonus/malus
Propreté	49,200%	85,0%	-35,800	-23,867	5 000 €	-5 000,00 €
Ponctualité	88,275%	80,0%	8,275	4,137	5 000 €	2 068,75 €
Information	100,000%	90,0%	10,000	10,000	5 000 €	5 000,00 €
Fiabilité	99,999%	99,0%	0,999	9,990	5 000 €	4 995,00 €
Accueil conducteur	100,000%	85,0%	15,000	10,000	5 000 €	5 000,00 €
Accueil au point d'information	96,710%	90,0%	6,710	6,710	5 000 €	3 355,00 €
					Total	15 418,75 €

Pour voir le détail des critères, vous pouvez vous reporter à l'annexe 3, page 93

Cette démarche est accompagnée de contrôles internes mensuels, effectués tout au long de l'année, qui visent à entretenir l'implication du personnel.

Ils reposent sur les critères définis par la démarche qualité et assurent une prime de 15 € par mois pour chaque salarié qui remplit les critères contrôlés.

Côté communication, les résultats de la qualité sont présentés aux salariés sous forme de tableaux de bord mensuels.

Le but est non seulement d'informer les salariés des résultats des contrôles, mais aussi de les féliciter pour les critères qui ont atteint les objectifs et de les inciter à redresser les critères déficients.



Focus sur les réclamations

En 2012, le réseau « cara'bus » a traité 77 réclamations dont certaines portaient sur plusieurs motifs.

Le téléphone reste le moyen préféré pour déposer une réclamation (56 % des cas), suivi du site internet (23 %) et de la Boutique « cara'bus » (16 %).

Chaque réclamation fait l'objet d'un traitement propre et d'une réponse personnalisée qui doit être transmise au plaignant dans les 5 jours ouvrés. En cas d'enquête plus poussée, un message d'attente et d'explication est transmis au réclamant. « cara'bus » dispose alors de 10 jours ouvrés pour clôturer la réclamation.

On remarque que les motifs des réclamations reçues se sont recentrés sur un nombre plus restreint de thèmes qu'en 2011.

En 2012, seulement deux thèmes sont récurrents :

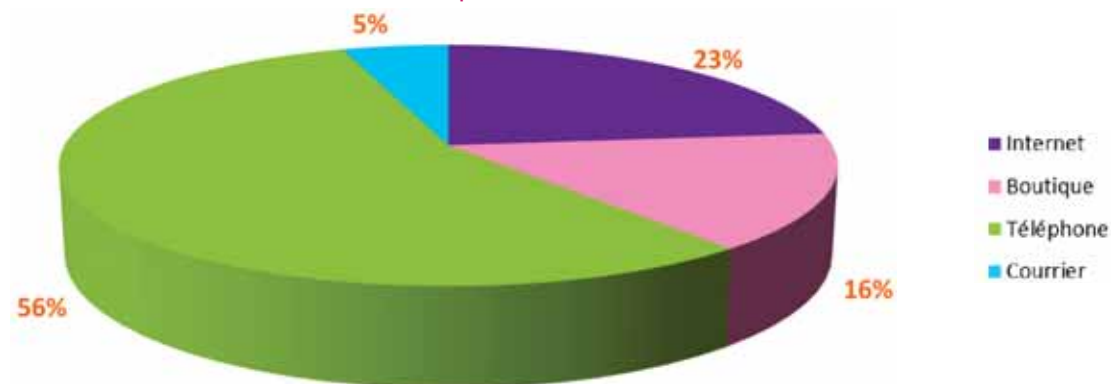
- le comportement des conducteurs et, plus particulièrement, les problèmes de conflit entre un passager et le conducteur.

Les conducteurs concernés sont alors reçus par le service Exploitation afin de fournir une explication. La situation est alors analysée et, au besoin, le conducteur est rappelé à l'ordre.

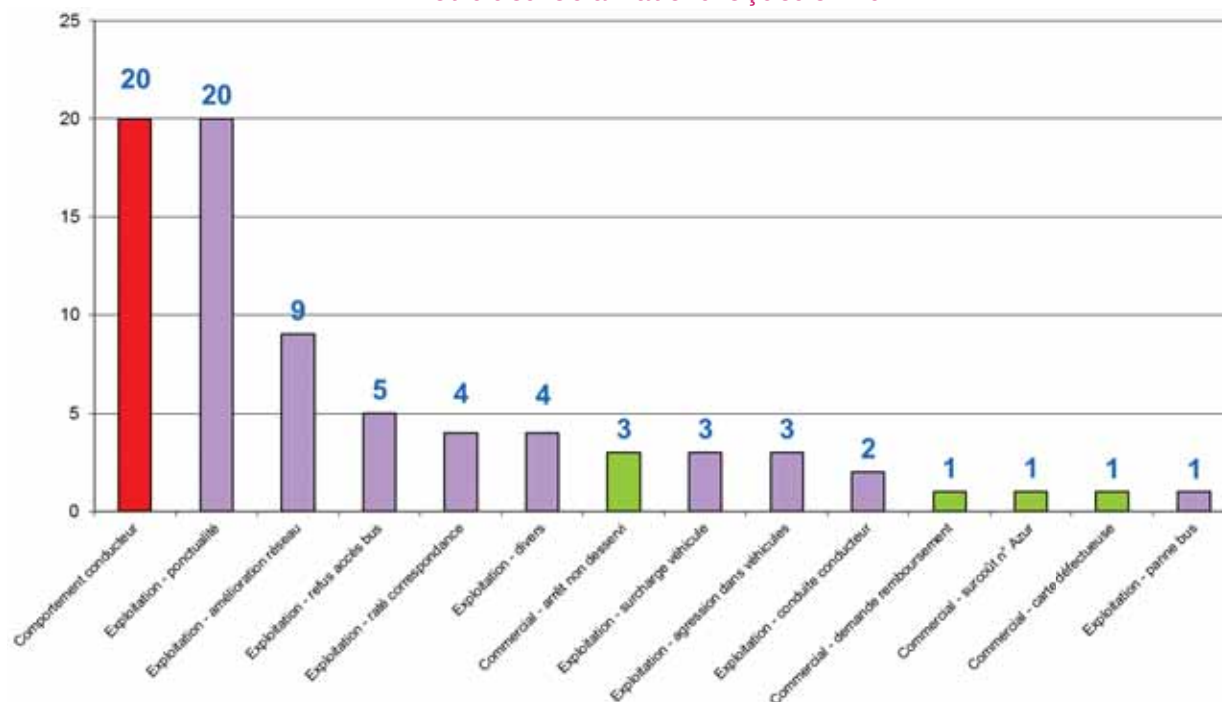
- la ponctualité des bus.

Ce sont les réclamations les plus difficiles à gérer car il est difficile d'avoir un suivi en temps réel de la ponctualité des bus, le réseau « cara'bus » n'étant pas équipé d'un SAEIV.

Modes de réception des réclamations en 2012



Motifs des réclamations reçues en 2012



> FACE, le label qualité interne du groupe Veolia Transport

En 2010, Veolia Transdev a décidé de mettre en place, dans les réseaux de transport gérés en France, un programme de labellisation qualité, dénommé FACE.

Ce programme repose sur un système interne de management de la qualité qui est ainsi structurée autour de trois niveaux :

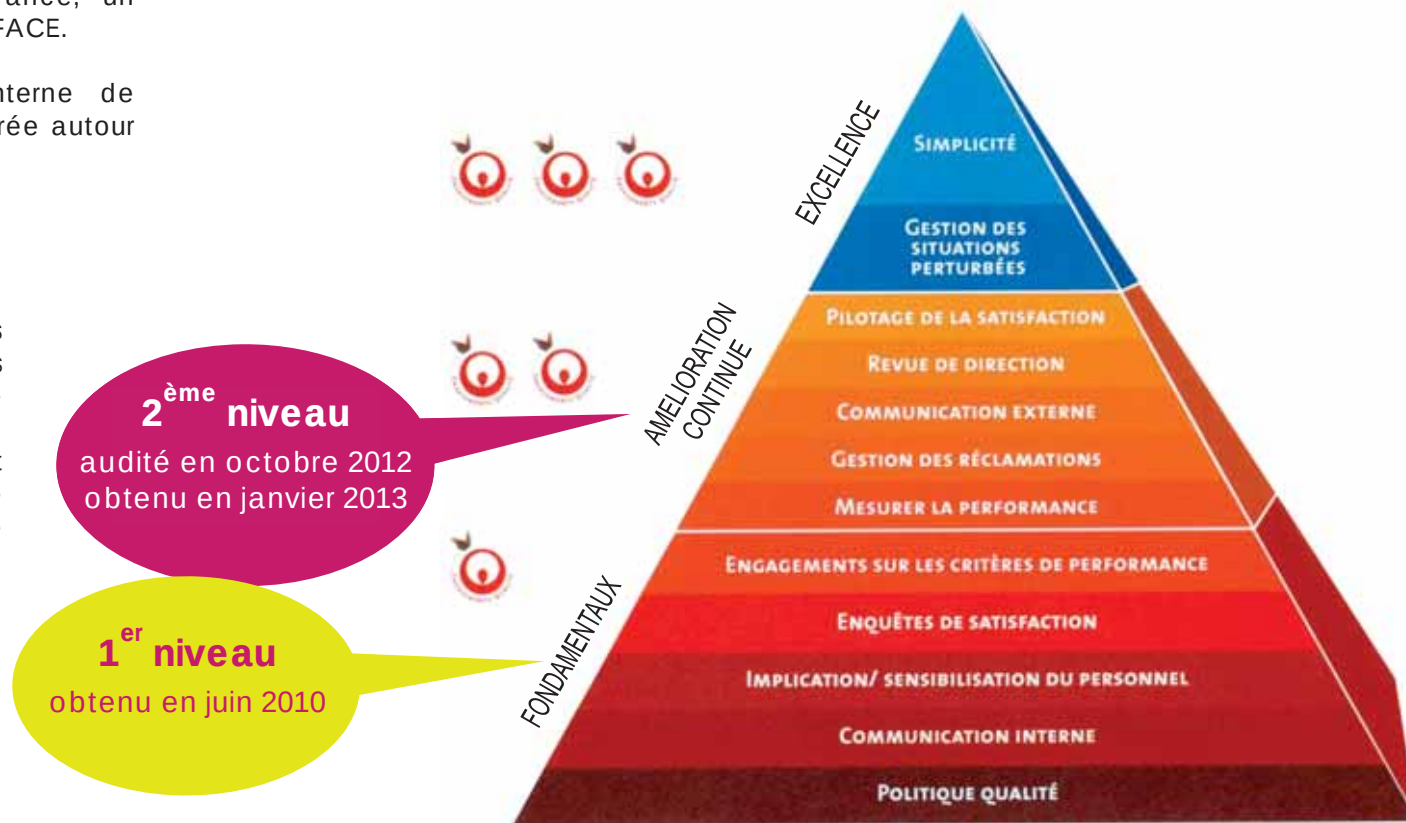
- les fondamentaux,
- l'amélioration continue,
- l'excellence.

Chacun de ces niveaux comprend différents degrés qui doivent être appliqués par les réseaux qui s'engagent dans la démarche FACE et qui veulent obtenir un niveau.

C'est le bureau Veritas qui audite les réseaux et qui décerne, quand les différents degrés de chaque niveau sont atteints, un prix qui se présente sous la forme d'un papillon.

Dans la suite logique de l'attribution du premier niveau de FACE en juin 2010, « cara'bus » a été à nouveau audité en octobre 2012 pour l'obtention du deuxième niveau.

Les trois niveaux de la pyramide FACE



Pour voir le détail des critères, vous pouvez vous reporter à l'annexe 4, pages 94 à 97

Le deuxième niveau a été atteint par le réseau « cara'bus » qui a ainsi reçu, le 23 janvier 2013, son second papillon.

L'enquête satisfaction

Courant mars 2012, le réseau « cara'bus » a mené une enquête de satisfaction auprès de :

- 375 voyageurs jeunes et non-jeunes sur l'ensemble des lignes du réseau,
- 27 clients à la Boutique « cara'bus »,

afin de mieux connaître leur niveau de satisfaction sur le service produit par « cara'bus ».

> Dans les bus

Dans les bus, le questionnaire présenté aux voyageurs était identique à celui utilisé en 2010, lors de la première enquête satisfaction. Cette similitude avait pour but de comparer l'évolution du niveau de satisfaction des usagers entre les deux vagues d'enquête.

Chaque personne enquêtée devait noter, de 1 à 10, vingt-et-un items portant sur :

- la fréquence de passage des bus,
- la ponctualité du réseau,
- la fiabilité des véhicules,
- l'attitude du personnel,
- la capacité du personnel à renseigner,
- la propreté des bus et des arrêts,
- les tarifs pratiqués sur le réseau...

Les résultats de l'enquête mettent en évidence un taux de satisfaction moyen très élevé mais qui a légèrement diminué par rapport à celui obtenu lors de l'enquête satisfaction de 2010. Cette baisse est conforme à ce qui est observé sur d'autres réseaux de transport urbains, les voyageurs devenant de plus en plus exigeants lorsqu'une démarche qualité est mise en place.

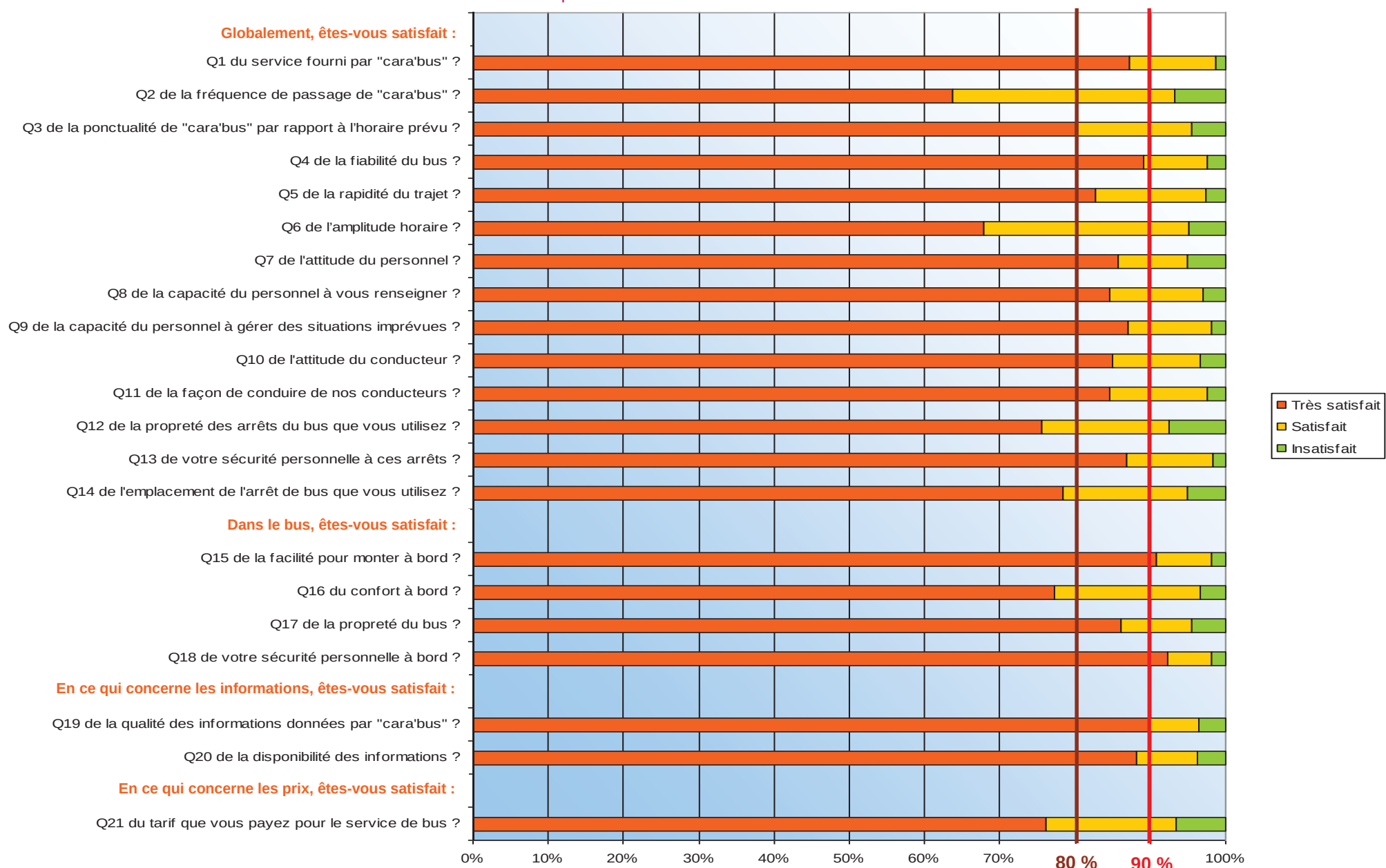


Les points forts et les points à améliorer sur le réseau « cara'bus »

Les 4 points forts du réseau « cara'bus »	Les 5 points à améliorer sur le réseau « cara'bus »
• la sécurité personnelle à bord des bus 92% de personnes satisfaites et très satisfaites • la facilité pour monter à bord des bus 89,6% de personnes satisfaites et très satisfaites • la qualité des informations données par « cara'bus » 89,1% de personnes satisfaites et très satisfaites • la fiabilité des véhicules 89,1% de personnes satisfaites et très satisfaites	• la propreté des arrêts de bus 7,5% de personnes insatisfaites • la fréquence de passage des bus 6,7% de personnes insatisfaites • les tarifs 6,4% de personnes insatisfaites • l'attitude du personnel 5,1% de personnes insatisfaites • la localisation des arrêts de bus 5,1% de personnes insatisfaites

Sur les cinq points à améliorer, quatre relèvent directement de l'Agglomération Royan Atlantique, seul « l'attitude du personnel » étant du ressort de VTRA. Ce sont les jeunes enquêtés qui sont peu satisfaits, les conducteurs étant souvent leur seul lien avec « cara'bus ».

Résultats de l'enquête satisfaction menée en 2012 - Dans les bus



> A la Boutique « cara'bus »

C'est la première année que l'enquête satisfaction est menée à la Boutique « cara'bus ».

Chaque personne enquêtée devait :

- noter de 1 à 10 seize items traitant de :
 - les réponses obtenues,
 - le temps d'attente au guichet,
 - la qualité de l'information,
 - la propreté de la Boutique,
 - l'accueil téléphonique...
- choisir, dans une liste de dix critères, les trois plus importants pour elle et les classer par ordre d'importance.

Les résultats obtenus montrent que les clients sont très satisfaits de la Boutique « cara'bus » :

Plus de 97 % des clients sont satisfaits et très satisfaits de la Boutique « cara'bus ».

Les points forts et les points à améliorer à la Boutique « cara'bus »

Les 6 points forts à la Boutique « cara'bus »	Les 2 points à améliorer à la Boutique « cara'bus »
• la propreté de l'agence et l'état des locaux 100% de personnes très satisfaites • les réponses obtenues à une demande d'information 92,6% de personnes très satisfaites • le temps d'attente lors d'une demande d'information 92,6% de personnes très satisfaites • la qualité de l'information obtenue 92,6% de personnes très satisfaites • les réponses obtenues lors de demande de conseils 92,6% de personnes très satisfaites • l'accueil téléphonique 90,9% de personnes très satisfaites	• l'information lors de perturbations sur le réseau 11,1% de personnes insatisfaites • la signalisation qui guide vers les guichets 7,4% de personnes insatisfaites

L'enquête satisfaction a mis en avant un manque d'information lors des situations perturbées. Ce problème a été, depuis, résolu en partie, le réseau « cara'bus » ayant lancé l'alerte SMS qui permet à toute personne s'y inscrivant de recevoir directement sur son téléphone mobile l'actualité du réseau : déviations, arrêts non desservis, perturbations... mais aussi nouveautés du réseau.

Quant à la signalisation vers les guichets, il semblerait que la question n'ait pas été suffisamment claire puisqu'il s'agissait de repérage des guichets à l'intérieur de la Boutique et non pas localisation de la Boutique dans l'enceinte de la gare.

Cette question sera retravaillée lors de la prochaine enquête afin d'éviter tout malentendu.

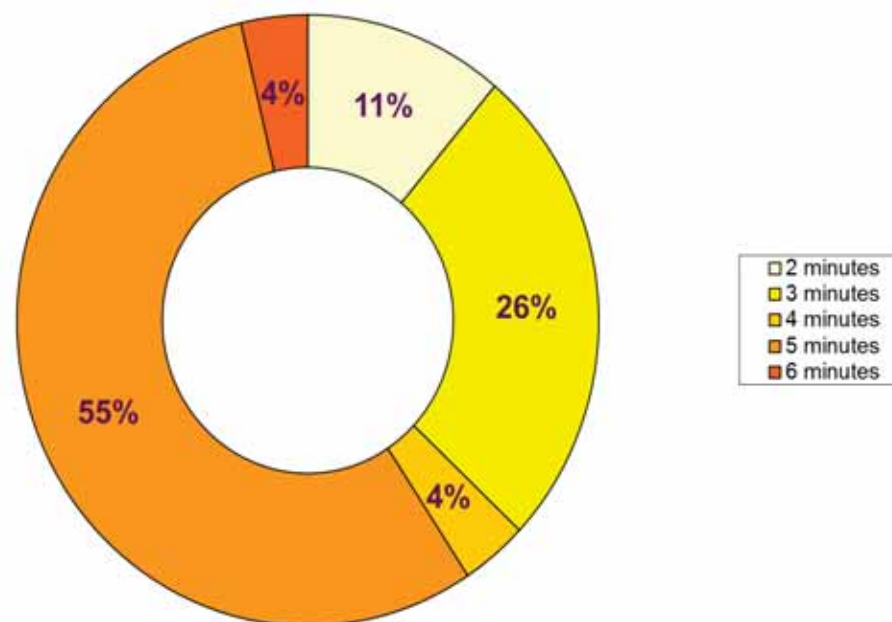
Parmi ces 10 critères, quels sont les plus importants pour vous ?



Le graphique ci-dessus, qui reflète les critères les plus importants pour les personnes interrogées, démontre que ce sont les critères relationnels qui sont privilégiés par les clients : amabilité et disponibilité des agents, qualité des renseignements...

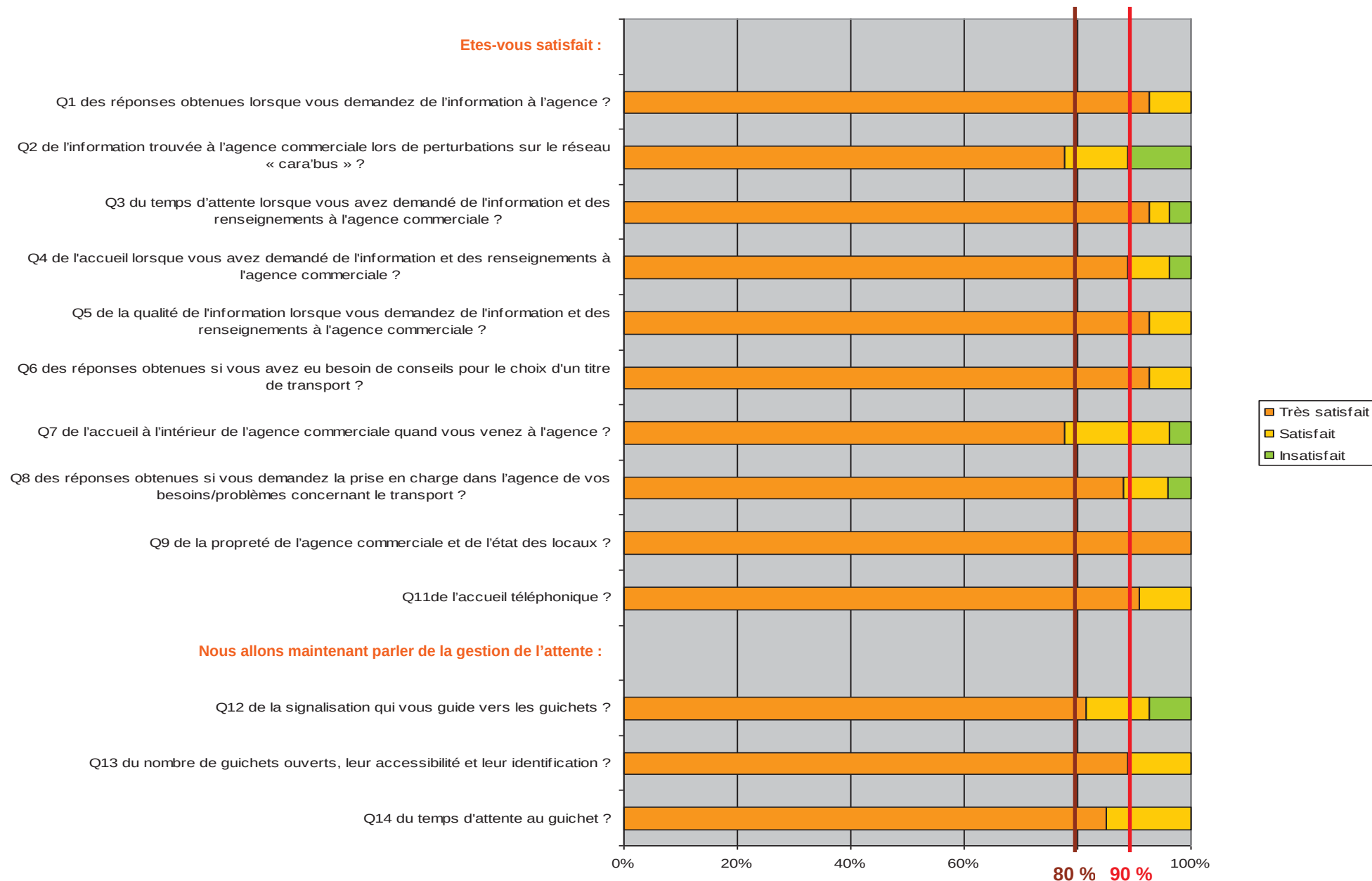
Il y a concordance entre ces critères et les bons résultats obtenus par la Boutique « cara'bus » dans le cadre des enquêtes pour la certification NF Service.

Combien de minutes accepteriez-vous d'attendre avant d'être accueilli(e) au guichet ?



Ce graphique, qui met en évidence le temps d'attente maximum toléré par les clients, nous a permis de recalibrer les paramètres des enquêtes menées dans le cadre de la certification.

Résultats de l'enquête satisfaction menée en 2012 - A la Boutique « cara'bus »



Chapitre

3

Actions commerciales

Le bus info, pour aller à la rencontre de la population

Espace mobile et dédié d'information, le bus info « cara'bus » a pour vocation d'aller à la rencontre des habitants de la CARA, clients et non-clients du réseau.

Il s'agit d'un GX77 qui a été reconverti pour accueillir du public. Le sol a été mis à niveau, les sièges ont été retirés et remplacés par une banquette, un bureau a été installé, des lampes spéciales ont été montées... ces transformations ont été réalisées par l'atelier saintais de notre sous-traitant, la SEMAAS.

Le bus info a été officiellement mis en service en septembre 2012, à l'occasion de la Journée du Transport Public mais il avait déjà effectué une sortie début avril, lors de la Semaine du Développement Durable.

Le bus info lors de la Semaine du Développement durable 2012



Sorties du bus info en 2012

Opérations	Lieu	Date	Nombre de visiteurs
Semaine du Développement durable	CARA - Royan	4 avril	-
Forum des associations	Médis	9 septembre	17
Journée du Transport Public	Place Ch. de Gaulle - Royan	19 septembre	148
Forum des associations	Saint-Georges-de-Didonne	29 et 30 septembre	58
PDU - Réunion Publique	Meschers-sur-Gironde	20 octobre	18
	Saint-Palais-sur-mer	27 octobre	10
	Saujon	3 novembre	26



En 2012, les sorties du bus info ont été essentiellement associées à des événements menés par les mairies et la Communauté d'Agglomération Royan Atlantique : forum des associations, campagnes d'information sur le PDU...

2013 s'inscrit dans la continuité afin de renforcer les liens entre le réseau et les différentes mairies de la CARA.

Le site internet

En 2012, le site internet « cara'bus » a atteint :

- 182 090 visiteurs, soit une moyenne de 498 visiteurs par jour,
- 455 594 pages consultées, soit une moyenne de 2,5 pages vues par visiteur.

Une analyse plus fine de la fréquentation mensuelle du site met en évidence trois périodes :

- juin et septembre, où la fréquentation dépasse les 14 000 visiteurs par mois.

Deux raisons expliquent ce niveau : d'une part, les modifications des horaires et des tarifs disponibles en ligne vers la mi-juin, d'autre part, la rentrée de septembre. Ainsi, les 4 et 5 septembre, jour de la rentrée des classes, le site a enregistré plus de 800 visites par jour.

- l'été avec une fréquentation qui dépasse les 20 500 visiteurs.

Ces visiteurs sont essentiellement composés de touristes qui maîtrisent bien les média d'information, dont internet. On observe d'ailleurs que la fréquentation journalière moyenne au cours de ces deux mois atteint les 665 visites.

- le reste de l'année où la fréquence est relativement stable, autour des 10 000 visiteurs par mois.

Le site est alors consulté par la population locale qui s'est bien approprié ce mode d'information. Ainsi, lors des intempéries de février 2012, ce sont 23 93 visiteurs qui ont consulté le site « cara'bus » en 5 jours.

Fréquentation mensuelle du site internet « cara'bus » en 2011 et 2012



Le travail quotidien de l'équipe commerciale pour tenir à jour le site internet porte ses fruits car la relative faiblesse des appels téléphoniques reçus lors des permanences téléphoniques organisées lors de ces événements (tempête, grève...) démontre que les internautes ont confiance dans les informations disponibles sur le site « cara'bus ».

Les rubriques les plus consultées demeurent inchangées par rapport à 2011, à savoir :

- les horaires,
- les tarifs,
- les perturbations,

preuve que le site est bien visible auprès des jeunes et de leurs parents mais aussi des personnes qui voyagent en bus.

La rubrique « Achat en ligne », qui permet aux clients qui ne souhaitent pas ou ne peuvent pas se déplacer en agence d'acheter leur abonnement sur le site internet et de le payer en ligne, en toute sécurité, peine à trouver son public.

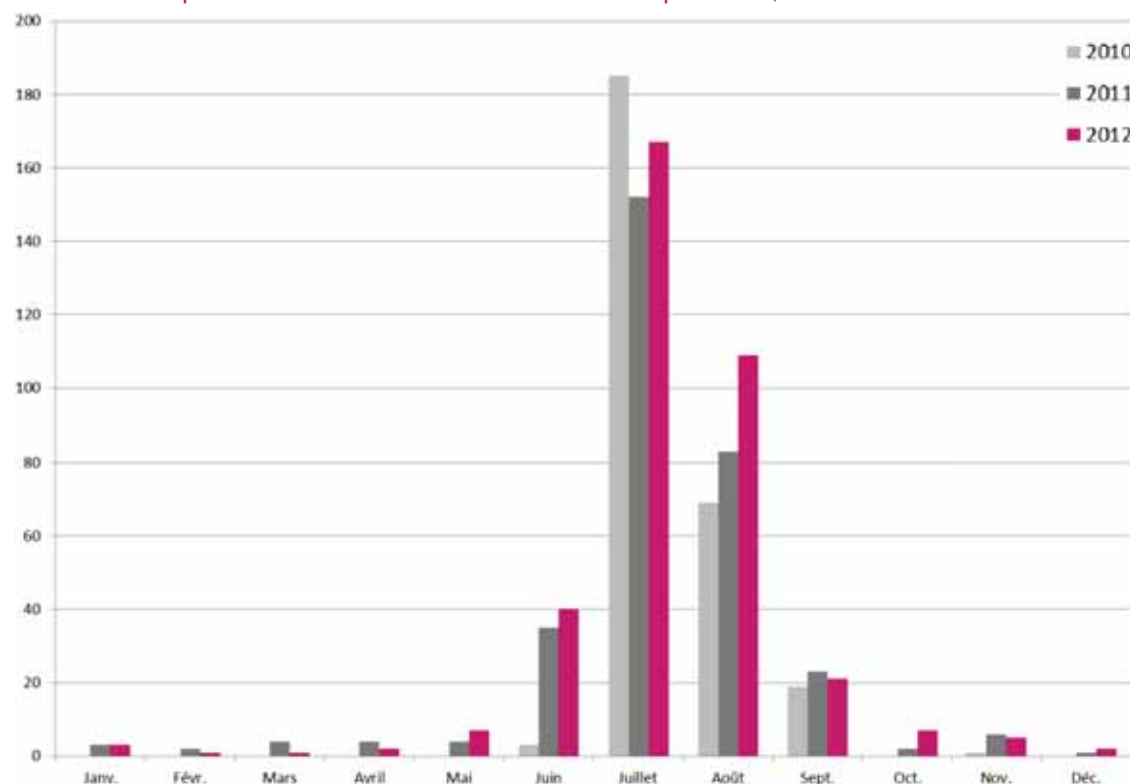
Seulement **365 abonnements** ont été vendus en 2012, soit 14,8 % de plus qu'en 2011.

La part des abonnements jeunes dans les achats totaux a légèrement diminué en 2012. Elle s'élève désormais à 92,6 % des ventes contre plus de 97 % en 2011.

On remarquera également, sur le graphique ci-contre, que l'essentiel des ventes a lieu en juillet et août, avec une forte concentration des ventes sur juillet.

Les deux mois d'été totalisent, à eux deux, 75,6 % des ventes annuelles.

Répartition des achats d'abonnements par mois, entre 2010 et 2011



Malgré un travail suivi sur la rubrique « Recherche d'itinéraires », cette dernière n'est pas encore opérationnelle car les soucis techniques rencontrés depuis 2010 ne sont toujours pas réglés. Nous envisageons donc de recourir à une autre solution.

Quant au site internet mobile, qui permet de consulter les horaires, les tarifs, les actualités du réseau « cara'bus » sur un téléphone mobile, sa mise en place a été repoussée en 2013.

Des opérations commerciales pour faire connaître « cara'bus »

Le réseau « cara'bus » devant être restructuré en juillet 2012, la politique commerciale a été quelque peu allégée.

Sept opérations commerciales ou de communication ont été menées au cours de l'année.

> Janvier

« Chaque jour, toute l'équipe « cara'bus » vous offre un service de qualité ! »

Début janvier 2012, « cara'bus » a organisé une opération de communication autour de l'obtention de la certification NF Service des lignes 11 et 12 et de la Boutique « cara'bus » :

- remise des deux diplômes par un représentant de l'AFNOR,
- inauguration de la Boutique « cara'bus » suite aux travaux de rénovation...

A cette occasion, les élus et la presse ont été invités.

Quelques illustrations de cette journée...



> **Février - mars**
« On flashe pour... »

Le téléphone portable étant devenu un support de communication incontournable de notre vie quotidienne, « cara'bus » a lancé une opération innovante sur mobile en février et mars 2012.

Un roman policier, écrit par Pierre Lemaitre et composé de 14 épisodes, était envoyé chaque jour aux voyageurs du réseau « cara'bus » directement sur leur Smartphone. Pour le recevoir, il suffisait de :

- flasher avec son Smartphone le QR code présent sur les affiches placardées dans les bus, à la Boutique « cara'bus » et chez les partenaires-relais, ou sur les insertions présentes dans le gratuit Vidici ou le journal Sud-Ouest,
- s'inscrire à l'opération en indiquant simplement son adresse email.

Cette opération visait à :

- agrémenter le temps de parcours des voyageurs,
- donner une image positive et moderne de notre réseau à nos voyageurs, surtout les adolescents.

Plusieurs actions ont été mises en place à cette occasion :

- affichage dans les bus, à la Boutique « cara'bus » et chez les partenaires-relais « cara'bus »,
- insertion publicitaire dans le Sud-Ouest et dans le mensuel gratuit Vidici,
- campagne radio sur Demoiselle.fm,
- petites pancartes sur les barres des bus et des cars « cara'bus ».



Affiche de l'opération

> **Avril**
« Avec « cara'bus », mon réseau de bus reste en ligne ! »

L'alerte SMS est un moyen de toucher rapidement et partout le plus grand nombre de clients pour les informer de l'actualité du réseau « cara'bus ».

Ils peuvent ainsi envisager sereinement leur voyage ou celui de leurs enfants: retards suite à travaux, services perturbés suite à des intempéries, modification du réseau, lancement d'un nouveau produit...

Ce produit a été lancé en avril 2012 avec un rappel lors de l'envoi du dossier d'inscription aux jeunes clients et lors de la rentrée scolaire.

Malgré la campagne de communication dont certains supports touchaient au plus près les clients (formulaire d'inscription joint à la demande de titre de transport jeune et rappel oral lors de la venue en agence), peu d'inscriptions ont été enregistrées.

Il a fallu attendre les intempéries et le mouvement social de début 2013 pour que les inscriptions décollent.

Affiche et
formulaire d'inscription



> Juin

« Chez « cara'bus », le 13 porte bonheur ! »

Le réseau « cara'bus » a été restructuré le samedi 7 juillet 2012 :

- mise en service de la ligne 13 pour mieux desservir les quartiers Maine Arnaud et Maine Geoffroy ainsi que le marché central à Royan, sans oublier le quartier de La Roche, le centre-ville et la zone commerciale Val Lumière à Vaux-sur-mer,
- nouvelle desserte des lignes 2 (desserte du centre-ville de Royan) et 22 (passage par la zone commerciale du Val Lumière),
- suppression des lignes 3 et 33 trop peu fréquentées.

Quelques illustrations...



	Juin														Juillet														
	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
ichage bus																													
hésif Boutique « cara'bus »																													
ichage mairies, OT, dépositaires																													
ichage sucettes ROYAN																													
ichage sucettes VAUX SUR MER																													
ternet																													
pot Demoiselle.fr																													
pot France Bleu La Rochelle																													
Distribution toutes boîtes																													
nsertion Sud-Ouest																													
nsertion Vidici																													
Stand info au marché de Royan																													
Stand info au marché de Vaux-sur-mer																													
Accompagnement sur la ligne 13																													

Afin de communiquer sur ces nouveautés, plusieurs actions se sont échelonnées du 18 juin au 7 juillet 2012 :

- spots radio sur Demoiselle.fm et France Bleu La Rochelle,
- insertions publicitaires dans le Sud-Ouest et dans le Vidici,
- affiches dans les totems publicitaires et dans certains abris-voyageurs de Royan et de Vaux-sur-mer,
- mise à jour du site internet « cara'bus »,
- distribution d'un journal spécial à Royan et Vaux-sur-mer,
- stand « cara'bus » sur les marchés de Royan et de Vaux-sur-mer.

Planning des marchés

marché de Royan :	- mercredi 27 juin de 9h à 13h
	- samedi 7 juillet de 9h à 13h
marché de Vaux-sur-mer :	- samedi 30 juin de 9h à 13h
	- mercredi 4 juillet de 9h à 13h

> Mai & juin

« Le bus, c'est facile avec Caramel et Caracole ! »

Le passage en 6^{ème} est un événement important dans la vie des élèves de CM2 car ils vont apprendre à être autonomes. Certains prendront même le bus pour aller au collège. Il est donc nécessaire de :

- les rassurer face à ce nouveau mode de transport que beaucoup ne connaissent pas,
- les familiariser avec son fonctionnement en leur expliquant comment lire les horaires, prendre le bon bus, les bons gestes à adopter...

Pour ce faire, « cara'bus » a organisé, en mai et juin 2012, des rencontres d'une heure et demie au cours de laquelle une hôtesse de la Boutique « cara'bus » s'est déplacée en classe. Chaque rencontre comprenait :

- une présentation ludique et interactive du réseau « cara'bus »,
- la manipulation d'un guide du voyageur et de fiches horaires des lignes secondaires,
- la participation des élèves pour qu'ils repèrent avec l'aide de l'hôtesse les arrêts situés à proximité de leur domicile et de leur établissement scolaire, les horaires qui les concernent...

A l'issue de la rencontre, les élèves ont reçu :

- un livret où deux petites fées (Caracole et Caramel) expliquent le fonctionnement du réseau étape par étape,
- un portefeuille pour y glisser la carte de transport qui leur sera remise à la rentrée scolaire et un porte-clés Caracole ou Caramel,
- un dossier d'inscription pour pouvoir voyager en bus à la prochaine rentrée scolaire.

Bilan des classes de CM2 pour 2012

Nombre d'écoles contactées	32
Nombre d'écoles visitées	17
Nombre de classes rencontrées	23
Nombre d'élèves formés	586



> Juin

« Le Pass annuel « cara'bus », c'est magique ! »

Afin d'augmenter les ventes des Pass annuels, « cara'bus » a lancé une opération commerciale en juin 2011, afin de toucher les clients en amont de leur acte d'achat. Cette opération a été reconduite en 2012.

Elle reposait sur les avantages des Pass annuels (plus économiques, plus simples et plus avantageux) en insistant sur leur aspect économique : le transport à volonté pour moins d'un euro par jour, 3 mois de transport gratuits (le prix du Pass annuel adulte est similaire au prix de 9 Pass mensuels adulte), un prix qui baisse chaque année pour le Pass annuel jeune...

Un partenariat a également été établi avec 28 commerçants de la CARA ; des remises sont accordées aux clients annuels « cara'bus » sur présentation de leur carte de transport et d'un des coupons présents dans le chéquier commerçants.

Côté communication, plusieurs actions ont été menées conjointement :

- envoi d'un courrier à l'ensemble de la clientèle « cara'bus » afin de leur faire connaître le Pass annuel et de les inciter à l'acheter,
- affichage dans les bus, à la Boutique « cara'bus », chez nos partenaires-relais, dans les mairies et offices de tourisme de la CARA,
- présence de l'information dans la rubrique « Événementiel » du site internet,
- édition d'un chéquier commerçants envoyé à tous les abonnés annuels,
- spot radio sur Demoiselle.fm,
- insertion publicitaire dans le journal Sud-Ouest et dans le gratuit Vidici.

De plus, les hôtes de la Boutique « cara'bus » ont relayé la campagne publicitaire auprès des clients qui se déplaçaient en agence, en fonction des besoins de déplacements de ces derniers.

Cela s'est traduit par une augmentation des ventes, les jeunes ayant été plus particulièrement sensibles à ce produit.

Ventes de Pass annuels entre 2010 et 2012

	2010	2011	2012	Evolution 2011/2012
Pass annuel jeune - 1 ^{er} enfant	370	476	773	38,42%
Pass annuel jeune - 2 ^{ème} enfant et plus	66	68	130	47,69%
Total Pass annuel jeune	436	544	903	39,76%
Pass annuel adulte	4	13	14	7,14%

Affiche et exemple de chéquier



> Juillet

« Cet été, votre voiture aussi est en vacances ! »

Cette année encore, le réseau « cara'bus » a mené une campagne de communication auprès :

- des mairies de la CARA et des offices de tourisme,
- des lieux d'hébergement des vacanciers : campings, hôtels, villages-clubs et centres de vacances,
- de certains lieux stratégiques afin de se faire connaître de la population estivale.

Dès la mi-juin, deux agents commerciaux se sont rendus dans la majorité de ces sites pour y déposer une affiche et des guides du voyageur.

Les campings, mairies et offices de tourisme situés au Verdon ont également été démarchés car ils fournissent un contingent de touristes utilisant le bac Le Verdon / Royan puis le réseau « cara'bus » pour se rendre au zoo de La Palmyre.

Enfin, comme en 2011, « cara'bus » était également présent dans un guide de sorties destiné aux jeunes et distribué, en juillet et août, sur les plages entre Meschers-sur-Gironde et Ronce-les-Bains.

Les supports de communication estivaux



> Septembre

Semaine du Transport Public

Le mercredi 19 septembre 2012, « cara'bus » a participé pour la quatrième année consécutive à la Journée du Transport Public.

A cette occasion, le réseau a utilisé le visuel développé par l'UTP, tout en reconduisant certaines des actions mises en place les années précédentes :

- une offre tarifaire préférentielle permettant de se déplacer à volonté sur l'ensemble du réseau « cara'bus » pour seulement 1 € la journée, le mercredi 19 septembre ;
- un stand sur la place Charles de Gaulle à Royan de 9h à 18h afin de rencontrer les habitants et de leur présenter l'offre de transport en commun.

Un deuxième stand a été installé le matin dans les locaux de l'Agglomération Royan Atlantique, afin de promouvoir les transports en commun auprès de salariés de la CARA.

Stands « cara'bus »
lors de la Journée du Transport Public



> Décembre

« Pour les fêtes de fin d'année, gardez la ligne avec « cara'bus » ! »

« cara'bus » a organisé, pour la quatrième année consécutive, l'opération des chocolats dans les bus et à la Boutique « cara'bus », du jeudi 27 au samedi 29 décembre 2012.

Toute personne qui valide ou achète un titre de transport dans un bus ou en agence, se voit remettre un sachet de chocolats.

Le but de cette opération est d'inciter les habitants de la CARA à changer leurs habitudes de déplacements et à utiliser le bus pour effectuer leurs achats de fin d'année.

La campagne de communication initiée en 2010 a été reconduite cette année encore :

- spot radio et insertions publicitaires dans la presse, dont le magazine gratuit Vidici,
- affiches distribuées dans les lieux de dépôt habituels : mairies, offices de tourisme, partenaires relais « cara'bus », Boutique « cara'bus » et bus,
- campagne relayée sur la page d'accueil du site internet www.carabus-transport.com

En 2012, nous observons un léger fléchissement de la fréquentation lors de cette opération : moins de 2 100 voyageurs pendant les 3 jours contre 2 200 en 2011.

Cette diminution s'explique probablement par le décalage de la distribution des chocolats entre Noël et Nouvel An, et non plus avant Noël.

Fréquentation et ventes observées pendant l'opération

	Fréquentation dans les bus	Ventes à la Boutique	TOTAL
2012	2 037	35	2 072
2011	2 152	28	2 180
2010	1 522	21	1 543
2009	1 495	13	1 508
Evolution 2011/2012	- 5,34 %	+ 25,0 %	- 4,95 %

Affiche de l'opération



Les opérations de partenariat

En 2012, un seul partenariat a été maintenu par le réseau « cara'bus » : le Jumping International à Saint-Palais-sur-mer qui s'est déroulé du 3 au 5 août 2012.

L'organisation mise en place les années précédentes a été reconduite en 2012 :

- une navette entre le parking des Jardins du Monde et le centre équestre du Maine Gaudin à St-Palais-sur-mer,
- une autre navette sur le site du centre équestre, entre le parking du golf et le PC course,
- une participation active de « cara'bus » à la communication de cet événement, sous forme d'un stick et d'une publi-info dans le journal Sud-Ouest.

En contrepartie, toute personne qui prenait le bus le week-end bénéficiait de 50 % de réduction sur le prix d'entrée au jumping, sur présentation d'un stick collé dans l'édition du journal Sud-Ouest du 4 août 2012.

Nouveauté 2012 : un QR code figurait sur les horaires et permettait aux personnes qui le flashaient avec leur Smartphone d'obtenir les horaires « cara'bus » et des informations sur le réseau de transport en anglais.

Côté fréquentation, en 2012, 55 personnes ont utilisé les navettes « cara'bus » au départ des Jardins du Monde, soit 42,1 % de moins qu'en 2011 et seulement 5 personnes par course.

Fréquentation 2012 des navettes « cara'bus » dans le cadre du Jumping

2010	2011	2012	Evolution 2011/2012
74	95	55	- 42,11 %



Ce type de partenariats sera reconduit en 2013 et devrait même être développé dans les années à venir.

Chapitre

Partie financière

Les dépenses d'exploitation

Compte de gestion

	2009 (en K€)	2010 (en K€)	2011 (en K€)	2012 (en K€)	Evolution 2011 / 2012	Evolution 2009 / 2012
Achats	155	110	133	152	14,28 %	- 1,93 %
Services extérieurs	2 370	2 230	2458	2 555	3,95 %	7,80 %
Autres services extérieurs	275	449	530	562	6,04 %	104,36 %
Impôts et taxes	97	62	75	72	- 4,00 %	- 25,77 %
Frais de personnel	804	826	852	967	13,50 %	20,27 %
Autres charges	1	9	3	3	0,00 %	300,00 %
TOTAL	3 702	3 686	4 051	4 311	6,41 %	16,45 %

Les postes les plus significatifs ont enregistré les évolutions suivantes :

Carburant	:	16,49 %	Baisse de la consommation à 22,90 au lieu de 23,50 en 2011 Prix passe de 1,14 en 2012 au lieu de 1,05 en 2011, soit + 8,57 % Augmentation des kms de + 9,07 %
Billetterie	:	71,43 %	Renouvellement stock cartes
Vêtements de travail	:	5,56 %	Achats 2010 étalés sur deux années, il s'agit de complément pour les nouveaux.
Sous-traitance transports scolaires	:	1,42 %	Augmentation liée à l'indexation évaluée (environ 2,5 %) et légère baisse des UO
Sous-traitance taxis TAD	:	40,55 %	Très forte augmentation des courses effectuées
Autres locations	:	6,07 %	Indexation des différents contrats
Indemnisation des Tiers	:	- 186,22 %	Clôture et Régularisation des années antérieures
Impôts et taxes	:	- 4,00 %	Baisse de plusieurs taxes dont la CET dû à la baisse de la valeur ajoutée produite
Salaires refacturés	:	0 %	Baisse des interventions externes par rapport à 2011

DESIGNATION		CONCESSION ENSEMBLE 2009	CONCESSION ENSEMBLE 2010	CONCESSION ENSEMBLE 2011	CONCESSION ENSEMBLE 2012	Evolution 2011 / 2012	Evolution 2009 / 2012
602	<u>ACHATS</u>						
602	Carburant	103	87	91	106	16.49 %	2.91 %
602	Lubrifiants						
602	Pneumatiques						
602	Pièces de rechange véhicules	10	4	5	4	-20.00 %	-60.00 %
602	Petit outillage						
602	Tickets	12	2	7	12	71.43 %	0.00 %
602	Uniformes						
		125	93	103	122	18.44 %	- 2.40 %
606	<u>ACHATS</u>						
606	Eau	3	1	2	2	0.00 %	-33.33 %
606	Electricité	6		3	5	66.66 %	-16.67 %
606	GNV						
606	Fournitures et Petit équipement						
606	Petit mobilier	1					%
606	Fournitures de bureau	4	4	4	3	-25.00 %	-25.00 %
606	Achats imprimés de bureau	2					-
606	Fournitures informatiques	4	3	2	0	-100.00 %	-100.00 %
606	Vêtements de travail	10	9	18	19	5.56 %	90.00 %
606	Autres carburants						
606	Pneumatiques				1		
606	Achats divers						
		30	17	29	30	3.45 %	0.00 %

DESIGNATION		CONCESSION ENSEMBLE 2009	CONCESSION ENSEMBLE 2010	CONCESSION ENSEMBLE 2011	CONCESSION ENSEMBLE 2012	Evolution 2011 / 2012	Evolution 2009 / 2012
61	SERVICES EXTERIEURS						
611	Sous-traitance transports scolaires				8	100.00 %	%
611	Sous-traitance taxi TAD		15	45	64	46.67 %	
611	Autres sous-traitance	2 009	1 887	2 056	2 087	1.51 %	3.88 %
613	Autres locations	181	214	225	226	0.44 %	24.86 %
614	Charges loc. Chauffage						
615	Entretien & rép./biens immo.	8	3	4	5	25.00 %	-37.50 %
615	Entretien & rép./mat.&outillage						
615	Entretien & rép./mat. bureau						
615	Entretien & rép./mat. transp.	132	94	92	159	72.82 %	20.45 %
615	Entretien & rép./divers	10					-
615	Maintenance matériels informatiques			5	9	80.00 %	-
615	Maintenance logiciels informatiques	4		1	5	400.00 %	25.00 %
616	Assurances véhicules exploitation	14	5	8	9	12.50 %	-35.70 %
616	Assurances dommages aux biens						
616	Assurances diverses						
616	indemnisations des tiers	8	11	20	- 20	- 200.00 %	- 350.00 %
616	Assur. diverses						
618	Frais de colloque, sémin., conf.						
618	Documentation générale	4	1	1	1	0.00 %	-75.00%
	Déduction transfert de charges assurance						
		2 370	2 230	2 458	2 553	3.86 %	7.72 %

	DESIGNATION	CONCESSION ENSEMBLE 2009	CONCESSION ENSEMBLE 2010	CONCESSION ENSEMBLE 2011	CONCESSION ENSEMBLE 2012	Evolution 2011 / 2012	Evolution 2009 / 2012
62	<u>AUTRES SERV. EXTERIEURS</u>						
621	Personnel intérimaire	9	22	29	14	- 51.72 %	55.56 %
621	Salaires refacturés		135	157	143	- 8.92 %	-
622	Commissions dépositaires						
622	Autres commissions et honoraires	148	141	176	208	18.18 %	40.54 %
623	Publicité	93	120	118	156	32.20 %	67.74 %
624	Transport sur achats						
625	Déplacements, Missions	12	7	14	13	- 7.14 %	8.33 %
626	Frais postaux et Télécom.	11	16	21	17	- 19.05 %	54.55 %
627	Services bancaires et assimilés	1	1	3	1	- 66.67 %	0.00 %
628	Cotisations & frais de recrutement	1	7	12	10	- 16.67 %	90.00 %
		275	449	530	562	6.04 %	104.36 %
63	<u>IMPOTS ET TAXES</u>						
633	Versement transport	3	3	4	5	25.00 %	66.67 %
633	Formation prof continue	20	9	7	7	0.00 %	-65.00 %
633	Effort construction	3	3	3		-100.00 %	-100.00 %
633	Taxe apprentissage	4	4	4	5	25.00 %	25.00 %
635	Taxe professionnelle	19	11	7	5	-28.57 %	-73.68 %
635	Taxe véhicules tourisme vignettes			1	1	0.00 %	100.00 %
635	Timbres fiscaux, droits enregistr.	5					-
637	Contribution solidarité	6	-4	1	-1	-100.00 %	-116.67 %
637	Visites techniques & Cst ctdt						
637	Divers	37	36	49	50	2.04 %	35.14 %
		97	62	75	72	- 4.00 %	- 25.77 %

DESIGNATION		CONCESSION ENSEMBLE 2009	CONCESSION ENSEMBLE 2010	CONCESSION ENSEMBLE 2011	CONCESSION ENSEMBLE 2012	Evolution 2011 / 2012	Evolution 2009 / 2012
64	<u>CHARGES DE PERSONNEL</u>						
	Charges Exploitation	804	826	852	949	11.38 %	18.03 %
	Charges Atelier						
	Charges Commercial						
	Charges Frais généraux						
	Dédution transfert de charges	- 45					-
		759	826	852	949	11.38 %	18.03 %
65	<u>AUTRES CHARGES GESTION</u>						
651	Redevance SACEM	1	1	1	3	200.00 %	200.00%
654	Pertes s/créances irrécouvrables						
658	Charges diverses gestion courante						
658	Autres charges		8	2		-100.00 %	-
		1	9	3	3	0.00 %	200.00 %
66	<u>CHARGES FINANCIERES</u>						
666	Pertes de change						
	Autres charges financières						

DESIGNATION		CONCESSION ENSEMBLE 2009	CONCESSION ENSEMBLE 2010	CONCESSION ENSEMBLE 2011	CONCESSION ENSEMBLE 2012	Evolution 2011 / 2012	Evolution 2009 / 2012
67	<u>CHARGES EXCEPTIONNELLES</u>						
671	Charges exceptionnelles sur opération de gestion				1		
675	Valeur comptable des éléments d'actif cédés	173					-
		173			1		-
68	<u>DOTATIONS AMORTISSEMENTS ET PROVISIONS</u>						
681	DAP : Charges d'exploitation	58	74	80	83	3.75 %	43.10 %
687	DAP : Charges exceptionnelles	2	42	12	-5	%	%
		60	116	92	78	- 15.22 %	30.00 %
69	<u>PARTICIPATION DES SALARIES & IMPOTS SUR LES BENEFICES</u>						
691	Participation des salariés	30	26	19	5	- 73.68 %	- 83.33 %
695	Impôts sur les bénéfices	60	54	37	12	- 67.57 %	- 80.00 %
		90	80	56	17	- 69.64 %	- 81.11 %

Les recettes d'exploitation

Recettes de trafic HT du 1^{er} janvier au 31 décembre 2012

	Urbain 2009 en €	Urbain 2010 en €	Urbain 2011 en €	Urbain 2012 en €	Evolution 2011 / 2012	Evolution 2009 / 2012
Pass unitaire	127 058	163 608	197 711	206 064	4,2%	62,2%
Pass journée	5 845	7 260	8 161	8 291	1,6%	41,8%
Pass 5 voyages	5 918	8 367	11 313	8 482	-25,0%	43,3%
Pass 15 voyages	27 796	52 326	68 816	59 935	-12,9%	115,6%
Pass 3 jours	-	1 337	1 432	2 173	51,7%	-
Pass hebdo	-	3 070	5 005	4 716	-5,8%	-
Pass mensuel	2 986	6 356	7 722	8 715	12,9%	191,9%
Pass mensuel jeunes	3 209	8 091	9 343	9 495	1,6%	195,9%
Pass mensuel seniors	4 384	7 167	7 603	9 386	23,5%	114,1%
Pass mensuel solidaire	3 020	5 419	4 624	6 265	35,5%	107,5%
Pass annuel adulte	-	1 136	3 821	3 899	2,0%	-
Pass annuel jeunes	53 090	61 630	60 773	90 692	49,2%	70,8%
Duplicata	1 149	5 686	4 607	6 234	35,3%	442,6%
Pass spéciaux	-	181	684	1 160	69,6%	-
Pass intermodaux	-	16	17	495	2811,8%	-
Pass personnel CARA	-	519	346	-	-100,0%	-
SOUS-TOTAL	234 455	332 169	391 978	426 002	8,7%	81,7%
Cartes scolaires	95 775	86 591	100 823	110 149	9,2%	15,0%
Refacturation RPI effectués en taxi				6 860	-	-
TOTAL RECETTES EN €	330 229	418 759	492 801	543 011	10,2%	64,4%

Au tableau recettes de trafic HT, il convient d'ajouter les recettes accessoires.

	2009 (en €)	2010 (en €)	2011 (en €)	2012 (en €)	Evolution 2011/2012	Evolution 2009/2012
Etablissement dossiers						%
Recettes de publicité						%
Mise à disposition personnel	45	5	13	14	7.67 %	- 68.89 %
Infractions						%
Remboursement TIPP	4	2	2	2	0.00 %	-50.00 %
Remboursement assurances						%
	49	7	15	16	6.67 %	- 67.35 %

DESIGNATION		CONCESSION ENSEMBLE 2009	CONCESSION ENSEMBLE 2010	CONCESSION ENSEMBLE 2011	CONCESSION ENSEMBLE 2012	Evolution 2011 / 2012	Evolution 2009 / 2012
70	<u>VENTES PROD. & PREST.</u>						
706	Urbain Chauffeurs						
706	Urbain Dépositaires						
706	Urbain agence commerciale						
706	Urbain Pass mensuel						
706	Urbain Pass mensuel jeunes						
706	Urbain Pass mensuel seniors						
706	Urbain Pass mensuel social						
706	Pass journée						
706	Ticket unitaire						
706	Carte 5 voyages						
706	Carte 15 voyages						
706	Transports occasionnels						
706	Affrêt. scolaires Royan						
706	Affrêt. Conseil Général						
706	Recettes de publicité						
704	Travaux						
708	Recettes de publicité						
		330	419	492	543	10.36 %	64.55 %

DESIGNATION		CONCESSION ENSEMBLE 2009	CONCESSION ENSEMBLE 2010	CONCESSION ENSEMBLE 2011	CONCESSION ENSEMBLE 2012	Evolution 2012 / 2011	Evolution 2009 / 2012
75	AUTRES PROD. GESTION Produits divers de gestion (infract.)						
76	PRODUITS FINANCIERS						
768	Autres produits financiers	6	6	10	5	- 50.00 %	- 16.67 %
		6	6	10	5	- 50.00 %	- 16.67 %
77	PRODUITS EXCEPTIONNELS						
775	Produit des cessions des éléments d'actifs	135					-
		135					-
79	TRANSFERT DE CHARGES						
	Transfert charges expl. divers	2	-3	18	14	- 22.22 %	600.00 %
	Transfert charges expl. rembt TIPP	4	2	2	2	0.00 %	-50.00 %
		6	-1	20	16	- 20.00 %	166.67 %
	TOTAL DES PRODUITS	477	427	522	564	8.05 %	18.24 %
	TOTAL DES CHARGES	3 980	3 883	4 198	4387	4.50 %	10.23 %
	Charges engagement coût	11,98 %	10,99 %	12,43 %	12.86 %		
	Résultat	- 3 503	- 3 456	- 3 676	- 3 823		

Le compte d'exploitation

En euros	Réal				Evolution	Evolution
	2009	2010	2011	2012	2011/2012	2009/2012
* RECETTES D'ACTIVITE	3 915 362	4 000 069	4 247 260	4 405 918	3,74%	12,53%
* PRODUITS ACCESSOIRES		13			-	-
* Sous traitance	-2 008 564	-1 902 403	- 2 101 730	- 2 158 465	2,70%	7,46%
*** RECETTES D'EXPLOIT.	1 906 798	2 097 679	2 145 530	2 247 452	4,75%	17,87%
* PERSONNEL DE CONDUITE	620 343	636 686	705 893	706 879	0,14%	13,95%
* CONSOMMATIONS	107 042	106 893	95 621	109 604	14,62%	2,39%
* ENTRETIEN VEHICULES	139 082	89 387	84 977	150 750	77,40%	8,39%
* AUT. CHARGES VEHICULES	22 722	27 916	36 099	162	-99,55%	-99,29%
* AUTRES CHARGES DIRECTES	38 770	44 570	39 000	-717	-101,84%	-101,85%
** DEPENSES DIRECTES	927 959	905 452	961 590	966 678	0,53%	4,17%
% des recettes	48,67 %	43,16 %	44,82 %	43,01%		
*** MARGE / COUTS DIRECTS	978 839	1 192 227	1 183 940	1 280 774	8,18%	30,85%
% des recettes	55,18 %	56,84 %	51,33 %	56,99 %		
* PERSONNEL D'EXPLOITATION	242 242	384 020	365 703	415 617	13,65%	71,57%
* MARKETING/COMMERCIALISATION	74 620	81 860	99 213	197 258	98,82%	164,35%
* AUT. CHARGES INDIRECTES	51 583	30 331	13 558	22 246	64,08%	-56,87%
* FRAIS REPARTIS	122 208	137 077	231 000	210 646	-8,81%	72,37%
** DEPENSES INDIRECTES	490 653	633 288	709 474	845 767	19,21%	72,38%
% des recettes	33,06 %	30,19 %	25,73 %	37,63 %		
*** MARGE BRUTE	488 186	558 939	474 466	435 007	-8,32%	-10,89%
% des recettes	22,11 %	26,65 %	25,60 %	19,36 %		

Le compte d'exploitation (suite)

En euros	Réel				Evolution	Evolution
	2009	2010	2011	2012	2011/2012	2009/2012
* AMORTISSEMENTS	60 433	116 550	92 067	83 496	-9,31%	38,16%
* LOC. LLD & CREDIT-BAIL	161 264	176 862	181 681	209 737	15,44%	30,06%
** TOTAL AMORTIS, LLD, CB	221 697	293 412	273 748	293 233	7,12%	32,27%
% des recettes	11,63 %	13,99 %	12,76 %	13,05 %		
* PLUS-VALUE DE CESSION	-37 494				-	-
*** REX Avant Assist techn	228 995	265 527	200 718	141 774	-29,37%	-38,09%
% des recettes	12,01%	12,66 %	9,35 %	6,31 %		
* SOLDE FINANCIER	-6 391	- 5 865	- 9 978	- 4 519	-54,71%	-29,29%
*** MARGE NETTE Avant Assist tech & Except	235 386	271 392	210 696	146 293	-30,57%	-37,85%
* ASSISTANCE TECHNIQUE	93 109	95 420	93 990	100 000	6,39%	7,40%
% des recettes	4,88 %	4,55 %	4,38 %	4,45 %		
*** MARGE NETTE Après Assist techn	142 277	175 972	116 706	46 293	-60,33%	-67,46%
% des recettes	7,46 %	8,39 %	5,44 %	2,06 %		
* SOLDE EXCEPT. (hors +value cession véhicules)	- 60 728	- 54 495	- 37 045	- 7 533	-79,67%	-87,60%
% des recettes	- 3,18 %	- 2,60 %	- 1,73 %	-0,34%		
*** MARGE NETTE ANALYTIQUE	81 549	121 477	79 611	38 760	-51,31%	-52,47%
% des recettes	4,28 %	5,79 %	3,71 %	1,72%		

La rémunération de l'exploitant

1) Engagement sur les charges

Selon les termes de l'Article 36.1 du cahier des charges joint à la Convention d'exploitation, en application de la formule de révision

$$P_n = P_0 \left(0,03 + \frac{0,50 S_n}{S_0} + \frac{0,15 M_n}{M_0} + \frac{0,15 G_n}{G_0} + \frac{0,17 FSD2}{FSD2_0} \right)$$

avec	P_0	=	Prix d'origine de la contribution (année 0)
	P_n	=	Prix actualisé de la contribution (année n)
	0,03	=	Paramètre de productivité de l'entreprise. Il neutralise, au profit de l'Autorité Délégante, une partie non actualisable.
	S	=	Salaires dans l'entreprise
	M	=	Matériel roulant
	G	=	Indice du prix du gasoil
	FSD2	=	Indice des frais et services divers

On obtient le coefficient de révision : $C =$ **1,027175**

Le montant de la Contribution Financière Forfaitaire s'établit à : **3 726 928 €**

2) Engagement sur les recettes

L'engagement recettes pour l'année 2012 est de : **622 611 €**

Les recettes réelles liées à la vente des titres de transport pour l'année 2012 sont de : **543 011 €**

3) Engagement sur la qualité

La démarche Qualité a été mise en œuvre en 2010. Conformément à la convention, le bonus/malus Qualité (dont le montant maximal est de + à - 30.000 € HT) s'est élevé à + **15 418,75 € HT** au 1^{er} janvier 2011.

A nnexes

		L1 Ecole de musique / La Perche	L11 St-Sulpice-de-Royan / Royan	L12 St-Palais-sur-mer / Royan	L13 Vaux-sur-mer / Royan	L2 La Perche / Ecole de musique	L21 Les Mathes / Royan	L22 Ronce-les-Bains / Royan	L23 Saujon / Royan	L24 Cozes / Royan	L25 Meschers / Royan	L3 Gare Intermodale / Mairie-Phare du Chay	TAD Lignes 41 & 42	Total réseau Lignes régulières
Janvier	2011	2 317	4 133	6 784	-	1 329	4 553	6 171	4 426	4 537	3 637	1 504	101	39 492
	2012	2 716	5 383	7 544	-	1 785	5 252	6 191	4 441	4 949	2 283	1 698	115	42 357
	évolution	17,22%	30,24%	11,20%	-	34,31%	15,35%	0,32%	0,34%	9,08%	-37,23%	12,90%	13,86%	7,25%
Février	2011	1 749	3 149	5 895	-	1 270	2 961	4 557	3 314	3 060	2 570	1 194	73	29 792
	2012	2 159	3 942	6 547	-	1 461	3 791	5 325	3 385	3 661	1 900	1 396	103	33 670
	évolution	23,44%	25,18%	11,06%	-	15,04%	28,03%	16,85%	2,14%	19,64%	-26,07%	16,92%	41,10%	13,02%
Mars	2011	2 419	3 999	7 378	-	1 481	4 375	5 869	4 282	4 111	3 590	1 501	94	39 099
	2012	2 287	4 666	7 789	-	1 778	3 745	5 561	3 741	3 803	1 922	1 484	99	36 875
	évolution	-5,46%	16,68%	5,57%	-	20,05%	-14,40%	-5,25%	-12,63%	-7,49%	-46,46%	-1,13%	5,32%	-5,69%
Avril	2011	1 737	3 378	7 426	-	1 346	2 953	4 562	3 458	3 044	2 692	1 237	82	31 915
	2012	2 052	4 247	7 842	-	1 654	3 573	5 337	3 468	3 463	2 073	1 545	55	35 309
	évolution	18,13%	25,73%	5,60%	-	22,88%	21,00%	16,99%	0,29%	13,76%	-22,99%	24,90%	-32,93%	10,63%
Mai	2011	2 687	4 334	8 048	-	1 800	4 701	5 842	3 976	4 173	2 888	1 441	94	39 984
	2012	2 194	3 680	7 767	-	1 703	2 940	5 392	3 622	3 498	1 982	1 606	71	34 455
	évolution	-18,35%	-15,09%	-3,49%	-	-5,39%	-37,46%	-7,70%	-8,90%	-16,18%	-31,37%	11,45%	-24,47%	-13,83%
Juin	2011	1 946	3 225	7 210	-	1 554	2 948	3 581	2 905	2 162	2 167	1 256	96	29 050
	2012	2 521	4 063	9 747	-	1 754	3 679	5 505	3 799	2 753	2 531	1 805	81	38 238
	évolution	29,55%	25,98%	35,19%	-	12,87%	24,80%	53,73%	30,77%	27,34%	16,80%	43,71%	-15,63%	31,63%
Juillet	2011	1 340	3 146	9 181	-	1 951	1 439	3 001	2 025	1 475	2 401	1 077	117	27 153
	2012	1 788	3 567	10 284	1 648	1 895	1 992	4 295	2 604	1 852	3 000	284	79	33 288
	évolution	33,43%	13,38%	12,01%	-	-2,87%	38,43%	43,12%	28,59%	25,56%	24,95%	-73,63%	-32,48%	22,59%
Août	2011	1 343	3 074	10 276	-	1 871	1 334	2 884	2 061	1 390	2 069	1 012	72	27 386
	2012	1 573	3 245	11 521	1 959	1 666	1 802	4 348	3 089	1 641	2 735		49	33 628
	évolution	17,13%	5,56%	12,12%	-	-10,96%	35,08%	50,76%	49,88%	18,06%	32,19%	-100,00%	-31,94%	22,79%
Septembre	2011	2 440	4 341	8 759	-	1 969	4 384	5 425	3 847	3 612	2 132	1 652	116	38 677
	2012	3 316	5 017	10 478	2 907	2 238	3 598	7 329	5 029	5 538	3 329		83	48 862
	évolution	35,90%	15,57%	19,63%	-	13,66%	-17,93%	35,10%	30,73%	53,32%	56,14%	-100,00%	-28,45%	26,33%
Octobre	2011	1 816	3 847	6 557	-	1 563	3 675	4 890	3 342	3 344	1 788	1 265	70	32 157
	2012	3 809	5 009	10 118	3 346	2 303	3 607	7 673	5 278	5 923	2 379	11	125	49 581
	évolution	109,75%	30,21%	54,31%	-	47,34%	-1,85%	56,91%	57,93%	77,12%	33,05%	-99,13%	78,57%	54,18%
Novembre	2011	2 363	4 545	6 994	-	1 731	4 570	5 847	4 021	4 698	2 200	1 711	121	38 801
	2012	2 909	4 533	8 627	2 887	2 146	2 829	6 306	4 476	4 610	2 313		69	41 705
	évolution	23,11%	-0,26%	23,35%	-	23,97%	-38,10%	7,85%	11,32%	-1,87%	5,14%	-100,00%	-42,98%	7,48%
Décembre	2011	1 768	4 051	6 438	-	1 562	3 024	4 233	2 674	3 113	1 522	1 221	78	29 684
	2012	2 868	4 647	7 757	2 679	2 099	2 697	5 526	4 153	4 247	2 222		57	38 952
	évolution	62,22%	14,71%	20,49%	-	34,38%	-10,81%	30,55%	55,31%	36,43%	45,99%	-100,00%	-26,92%	31,22%
Année	2011	23 925	45 222	90 946	-	19 427	40 917	56 862	40 331	38 719	29 656	16 071	1 114	403 190
	2012	30 192	51 999	106 021	15 426	22 482	39 505	68 788	47 085	45 938	28 669	9 829	986	466 920
	évolution	26,19%	14,99%	16,58%	-	15,73%	-3,45%	20,97%	16,75%	18,64%	-3,33%	-38,84%	-11,49%	15,81%

		L31 - MOY SAISON La Palmyre / Royan	L31 - ETE Ronce-les-Bains / Royan	L32 - ETE Talmont / Royan	L33 - ETE Navette des plages	Total réseau Lignes estivales
Janvier	2011					
	2012					
	évolution					
Février	2011					
	2012					
	évolution					
Mars	2011					
	2012					
	évolution					
Avril	2011	1 509				1 509
	2012	927				927
	évolution	-38,57%				-38,57%
Mai	2011	1 057				1 057
	2012	1 231				1 231
	évolution	16,46%				16,46%
Juin	2011	2 010				2 010
	2012	1 484				1 484
	évolution	-26,17%				-26,17%
Juillet	2011		14 371	3 278	1 045	18 694
	2012		14 760	2 512		17 272
	évolution		2,71%	-23,37%	-100,00%	-7,61%
Août	2011		16 895	3 029	1 058	20 982
	2012		20 760	3 170		23 930
	évolution		22,88%	4,66%	-100,00%	14,05%
Septembre	2011	1 560				1 560
	2012	2 354	154			2 508
	évolution	50,90%				60,77%
Octobre	2011	68				68
	2012					
	évolution	-100,00%				-100,00%
Novembre	2011					
	2012					
	évolution					
Décembre	2011					
	2012					
	évolution					
Année	2011	6 204	31 266	6 307	2 103	45 880
	2012	5 996	35 674	5 682		47 352
	évolution	-3,35%	14,10%	-9,91%	-100,00%	3,21%

		L101 La Tremblade / Royan	L102 Arvert / Etaules / Royan	L103 Etaules / Breuillet / Royan	L104 Les Mathes / Royan	L105 Chaillevette / Royan	L106 St-Palais-sur-mer La Palud / Royan	L107 Breuillet Le Billeau / Royan	L108 L'Eguille / Royan	L109 Saujon / Royan	L110 Le Chay / Royan	L111 Grézac / Royan	L112 Epargnes / Royan	L114 Royan-C / Chaillevette	L115 Collège Zola / collège Ste-Marie
Janvier	2011	1 595	2 226	1 237	1 243	1 098	1 490	1 949	930	1 922	1 393	1 172	2 672	406	174
	2012	1 527	1 355	1 112	757	1 366	1 251	1 267	903	1 358	1 611	1 175	1 896	257	413
	évolution	-4,26%	-39,13%	-10,11%	-39,10%	24,41%	-16,04%	-34,99%	-2,90%	-29,34%	15,65%	0,26%	-29,04%	-36,70%	137,36%
Février	2011	894	1 280	867	753	779	785	1 158	568	1 370	814	715	1 234	220	114
	2012	1 211	895	845	657	651	874	791	641	955	1 178	794	1 412	33	322
	évolution	35,46%	-30,08%	-2,54%	-12,75%	-16,43%	11,34%	-31,69%	12,85%	-30,29%	44,72%	11,05%	14,42%	-85,00%	182,46%
Mars	2011	1 694	2 497	1 088	1 065	1 270	1 071	1 465	770	1 756	1 257	964	2 425	331	191
	2012	1 108	845	692	581	809	780	836	605	724	1 131	779	1 277		292
	évolution	-34,59%	-66,16%	-36,40%	-45,45%	-36,30%	-27,17%	-42,94%	-21,43%	-58,77%	-10,02%	-19,19%	-47,34%	-100,00%	52,88%
Avril	2011	968	1 339	595	637	745	596	812	427	957	536	536	1 408	149	89
	2012	1 121	851	607	682	824	795	771	577	774	1 099	655	1 152	36	298
	évolution	15,81%	-36,45%	2,02%	7,06%	10,60%	33,39%	-5,05%	35,13%	-19,12%	105,04%	22,20%	-18,18%	-75,84%	234,83%
Mai	2011	1 443	1 848	1 194	1 121	1 195	1 177	1 242	829	1 296	1 106	965	1 998	331	177
	2012	863	886	747	670	817	775	798	530	880	1 223	768	1 232	158	310
	évolution	-40,19%	-52,06%	-37,44%	-40,23%	-31,63%	-34,15%	-35,75%	-36,07%	-32,10%	10,58%	-20,41%	-38,34%	-52,27%	75,14%
Juin	2011	659	491	323	347	331	221	403	170	270	349	381	849	19	156
	2012	645	560	439	455	289	330	366	229	269	370	506	989	53	321
	évolution	-2,12%	14,05%	35,91%	31,12%	-12,69%	49,32%	-9,18%	34,71%	-0,37%	6,02%	32,81%	16,49%	178,95%	105,77%
Juillet	2011	3					1			2	2	3	5		
	2012	6	10	10	9	8	2	8	1	2	20	6	4	1	
	évolution	100,00%					100,00%				900,00%	100,00%	-20,00%		
Août	2011														
	2012														
	évolution														
Septembre	2011	1 158	1 331	1 030	733	950	979	1 288	751	1 044	1 272	1 035	1 266	346	226
	2012	951	1 091	825	1 036	1 293	921	967	588	913	371	1 343	1 841	273	127
	évolution	-17,88%	-18,03%	-19,90%	41,34%	36,11%	-5,92%	-24,92%	-21,70%	-12,55%	-70,83%	29,76%	45,42%	-21,10%	-43,81%
Octobre	2011	1 107	998	710	572	948	794	975	686	889	585	909	1 406	260	245
	2012	1 070	1 247	825	1 197	1 437	1 082	928	581	1 045		1 533	1 780	411	132
	évolution	-3,34%	24,95%	16,20%	109,27%	51,58%	36,27%	-4,82%	-15,31%	17,55%	-100,00%	68,65%	26,60%	58,08%	-46,12%
Novembre	2011	1 414	1 242	1 008	891	1 223	1 061	1 283	912	1 254	1 504	683	1 850	289	377
	2012	790	883	677	878	1 014	820	788	462	827	1 175	1 043	1 514	299	143
	évolution	-44,13%	-28,90%	-32,84%	-1,46%	-17,09%	-22,71%	-38,58%	-49,34%	-34,05%	-21,88%	52,71%	-18,16%	3,46%	-62,07%
Décembre	2011	813	659	589	439	634	625	660	469	463	856	343	998	118	92
	2012	689	777	696	836	922	773	574	368	791	1 030	899	1 444	190	130
	évolution	-15,25%	17,91%	18,17%	90,43%	45,43%	23,68%	-13,03%	-21,54%	70,84%	20,33%	162,10%	44,69%	61,02%	41,30%
Année	2011	11 748	13 911	8 641	7 801	9 173	8 800	11 235	6 512	11 223	9 674	7 706	16 111	2 469	1 841
	2012	9 981	9 400	7 475	7 758	9 430	8 403	8 094	5 485	8 538	9 208	9 501	14 541	1 711	2 488
	évolution	-15,04%	-32,43%	-13,49%	-0,55%	2,80%	-4,51%	-27,96%	-15,77%	-23,92%	-4,82%	23,29%	-9,74%	-30,70%	35,14%

		L121 St-Palais-sur-mer Maine Bertrand / Royan-D	L122 St-Palais-sur-mer / Royan-D	L123 Breuillet / Royan-D	L124 St-Sulpice-de-R / Royan-D	L125 St-Sulpice-de-R L'Aubat / Royan-D	L126 St-Sulpice-de-R La Crèche / Royan-D	L127 Royan-Cordouan / Royan-Dunant	L131 St-Palais-sur-mer / Royan-D 9h00
Janvier	2011	1 405	1 229	2 007	1 962	1 865	787	610	161
	2012	1 150	1 096	1 618	1 880	1 864	942	771	172
	évolution	-18,15%	-10,82%	-19,38%	-4,18%	-0,05%	19,70%	26,39%	6,83%
Février	2011	832	748	1 102	1 193	1 220	548	326	115
	2012	787	886	261	1 213	1 177	642	540	131
	évolution	-5,41%	18,45%	-76,32%	1,68%	-3,52%	17,15%	65,64%	13,91%
Mars	2011	1 174	1 224	1 766	1 448	1 648	679	481	174
	2012	715	868	1 039	1 301	1 158	598	512	144
	évolution	-39,10%	-29,08%	-41,17%	-10,15%	-29,73%	-11,93%	6,44%	-17,24%
Avril	2011	780	687	1 036	1 089	819	442	321	106
	2012	744	754	1 085	1 038	1 165	451	484	124
	évolution	-4,62%	9,75%	4,73%	-4,68%	42,25%	2,04%	50,78%	16,98%
Mai	2011	1 491	1 243	1 871	1 941	1 971	815	624	194
	2012	871	557	1 183	1 203	1 376	635	534	134
	évolution	-41,58%	-55,19%	-36,77%	-38,02%	-30,19%	-22,09%	-14,42%	-30,93%
Juin	2011	940	895	1 168	1 337	1 229	529	404	131
	2012	965	945	1 366	1 227	1 492	603	599	172
	évolution	2,66%	5,59%	16,95%	-8,23%	21,40%	13,99%	48,27%	31,30%
Juillet	2011	3	2	5	3	3	1	7	
	2012	20	29	24	30	26	2	12	
	évolution	566,67%	1350,00%	380,00%	900,00%	766,67%	100,00%	71,43%	
Août	2011								
	2012								
	évolution								
Septembre	2011	1 013	1 070	1 333	1 280	1 606	715	695	79
	2012	1 413	1 458	1 912	1 645	1 426	936	886	198
	évolution	39,49%	36,26%	43,44%	28,52%	-11,21%	30,91%	27,48%	150,63%
Octobre	2011	818	891	1 041	1 278	1 350	588	590	108
	2012	1 433	1 313	1 999	1 773	1 592	1 001	1 026	209
	évolution	75,18%	47,36%	92,03%	38,73%	17,93%	70,24%	73,90%	93,52%
Novembre	2011	1 250	1 106	1 116	1 551	1 762	759	739	160
	2012	1 073	1 235	1 208	1 392	1 276	502	864	164
	évolution	-14,16%	11,66%	8,24%	-10,25%	-27,58%	-33,86%	16,91%	2,50%
Décembre	2011	654	645	355	959	714	489	424	89
	2012	955	971	1 343	477	1 055	638	519	153
	évolution	46,02%	50,54%	278,31%	-50,26%	47,76%	30,47%	22,41%	71,91%
Année	2011	10 360	9 740	12 800	14 041	14 187	6 352	5 221	1 317
	2012	10 126	10 112	13 038	13 179	13 607	6 950	6 747	1 601
	évolution	-2,26%	3,82%	1,86%	-6,14%	-4,09%	9,41%	29,23%	21,56%

		L140 Rohan-D / Vaux-sur-mer 16h00	L141 Rohan-D / St-Palais-sur-mer Maine Bertrand	L142 Rohan-D / St-Sulpice-de-R	L143 Rohan-D / Breuillet / Mornac	Lignes 200 Collège de La Tremblade	Lignes 300 Collège de Cozes	Lignes 400 Ecoles primaires	Lignes 500 Navettes	Total réseau Lignes secondaires
Janvier	2011	316	239	525	430	7 343	5 871	2 660	8 743	55 660
	2012	581	362	638	85	8 337	6 193	2 617	11 731	56 285
	évolution	83,86%	51,46%	21,52%	-80,23%	13,54%	5,48%	-1,62%	34,18%	1,12%
Février	2011	206	183	394	289	4 623	4 709	1 673	5 829	35 541
	2012	392	219	299	200	6 041	5 169	1 955	7 583	38 754
	évolution	90,29%	19,67%	-24,11%	-30,80%	30,67%	9,77%	16,86%	30,09%	9,04%
Mars	2011	352	201	461	359	7 481	6 519	2 506	7 911	52 228
	2012	312	232	346	241	5 209	5 110	2 010	7 510	37 764
	évolution	-11,36%	15,42%	-24,95%	-32,87%	-30,37%	-21,61%	-19,79%	-5,07%	-27,69%
Avril	2011	248	148	334	288	3 591	3 617	1 518	4 579	29 397
	2012	380	231	361	284	4 979	4 699	1 667	6 966	35 654
	évolution	53,23%	56,08%	8,08%	-1,39%	38,65%	29,91%	9,82%	52,13%	21,28%
Mai	2011	331	237	590	529	7 581	6 339	2 750	8 956	53 385
	2012	374	197	387	134	5 137	4 464	1 752	7 121	36 716
	évolution	12,99%	-16,88%	-34,41%	-74,67%	-32,24%	-29,58%	-36,29%	-20,49%	-31,22%
Juin	2011	292	168	367	306	4 349	4 470	2 037	3 939	27 530
	2012	404	222	481	456	6 449	5 063	2 523	5 726	34 514
	évolution	38,36%	32,14%	31,06%	49,02%	48,29%	13,27%	23,86%	45,37%	25,37%
Juillet	2011	1		4	5	62	37	131	6	286
	2012	6	6	4	8	279	168	337	107	1 145
	évolution	500,00%			60,00%	350,00%	354,05%	157,25%	1683,33%	300,35%
Août	2011									
	2012									
	évolution									
Septembre	2011	463	338	420	37	6 911	5 101	1 999	9 265	45 734
	2012	435	208	597	440	7 839	6 557	1 888	12 089	52 467
	évolution	-6,05%	-38,46%	42,14%	1089,19%	13,43%	28,54%	-5,55%	30,48%	14,72%
Octobre	2011	320	160	411	19	5 064	4 418	1 820	7 380	37 340
	2012	395	184	586	260	7 704	6 760	2 190	12 524	54 217
	évolution	23,44%	15,00%	42,58%	1268,42%	52,13%	53,01%	20,33%	69,70%	45,20%
Novembre	2011	582	308	559	107	7 495	6 744	1 852	10 599	51 680
	2012	269	150	449	364	5 482	5 755	1 621	9 616	42 733
	évolution	-53,78%	-51,30%	-19,68%	240,19%	-26,86%	-14,66%	-12,47%	-9,27%	-17,31%
Décembre	2011	171	157	341		3 802	3 182	890	5 653	26 283
	2012	292	137	481	262	6 058	4 982	1 615	8 917	38 974
	évolution	70,76%	-12,74%	41,06%		59,34%	56,57%	81,46%	57,74%	48,29%
Année	2011	3 282	2 139	4 406	2 369	58 302	51 007	19 836	72 860	415 064
	2012	3 840	2 148	4 629	2 734	63 514	54 920	20 175	89 890	429 223
	évolution	17,00%	0,42%	5,06%	15,41%	8,94%	7,67%	1,71%	23,37%	3,41%

Annexe 2 - Fréquentation mensuelle par arrêt et par ligne

Ligne 1

Commune	Arrêt	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	oct.	nov.	déc.	Total
ROYAN	ANPE/Atlantique	142	82	111	66	113	81	8	26	111	90	78	42	950
ROYAN	Aliénor	52	38	57	69	64	42	78	64	64	52	44	33	657
ROYAN	Av. de Rochefort	54	53	67	31	43	70	70	62	49	54	46	46	645
ROYAN	Belette							27	20	37	54	36	44	218
ROYAN	CARA	94	89	87	94	100	173	122	90	95	115	103	102	1 264
ROYAN	Carel/Jardins du Monde	11	1	13	3	8	18	14	9	12	31	38	13	171
ROYAN	Chevalier	42	53	41	37	45	44	26	26	54	104	66	23	561
ROYAN	D. Hedde	52	56	75	59	63	91	126	95	102	104	91	100	1 014
ROYAN	Ecole de Musique	638	519	425	363	510	517	156	164	745	908	673	615	6 233
ROYAN	Eglise du Parc / Zola	255	187	178	226	170	258	43	40	289	315	137	239	2 337
ROYAN	Fief							12	13	13	16	15	28	97
ROYAN	Fief Chanteloube	42	26	29	23	16	6	7						149
ROYAN	Fief Rossignol	57	51	67	51	58	51	42	56	41	58	79	76	687
ROYAN	Gare Intermodale	803	724	735	608	683	823	737	505	1 125	1 319	1 046	1 104	10 212
ROYAN	Impôts	38	38	53	76	74	69	73	74	87	119	62	73	836
ROYAN	La Perche	154	46	70	229	96	29	55	143	160	175	115	99	1 371
ROYAN	Marché du Parc	73	29	62	23	47	47	26	38	51	56	78	51	581
ROYAN	Oasis/EDF	42	27	37	28	33	51	41	23	41	40	55	38	456
ROYAN	Orangerie	91	65	104	27	28	71	42	61	98	50	46	53	736
ROYAN	Pitorie	28	36	34	11	20	21	23	18	50	54	27	39	361
ROYAN	Squash	25	23	10	5	6	25	46	28	65	61	45	37	376
ROYAN	Trésor Public	23	16	32	23	17	34	14	18	27	34	29	13	280
Total		2 716	2 159	2 287	2 052	2 194	2 521	1 788	1 573	3 316	3 809	2 909	2 868	30 192

Annexe 2 - Fréquentation mensuelle par arrêt et par ligne

Ligne 2

Commune	Arrêt	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	oct.	nov.	déc.	Total
ROYAN	Baillet Centre Cial.	87	57	76	74	97	83	79	55	74	86	62	70	900
ROYAN	Baillet Gate Bourse	127	73	103	72	85	120	70	53	144	124	113	139	1 223
ROYAN	Bd Cordouan	29	39	20	36	61	43	41	49	44	51	60	39	512
ROYAN	Bd Lamy	16	12	20	16	24	24	32	22	23	20	19	32	260
ROYAN	Besançon Billois	51	46	49	46	26	26	16	10	27	17	43	27	384
ROYAN	Briand							171	193	144	115	138	129	890
ROYAN	Ch. de Gaulle	272	214	294	278	275	314	185	117	202	143	172	144	2 610
ROYAN	Ecole de Musique	311	256	248	348	247	254	177	183	358	365	280	249	3 276
ROYAN	Europe	8	13	25	11	22	10	27	28	15	39	12	22	232
ROYAN	Foncillon	35	43	43	17	25	36	10						209
ROYAN	Gambetta	25	13	21	25	39	54	10						187
ROYAN	Gare Intermodale	257	217	232	251	307	269	355	316	396	332	302	337	3 571
ROYAN	Hélios	51	30	48	35	32	50	75	43	67	70	97	78	676
ROYAN	Joliot-Curie	81	73	95	65	57	67	87	72	91	103	81	127	999
ROYAN	La Perche	91	76	109	57	82	49	90	110	138	201	126	116	1 245
ROYAN	Louis Bouchet							27	34	38	55	63	31	248
ROYAN	Mairie							25	48	58	76	56	73	336
ROYAN	Marne Billois	182	135	160	140	159	189	179	151	211	284	284	293	2 367
ROYAN	Marne Yeuse	94	92	120	92	78	88	62	46	75	66	108	60	981
ROYAN	Notre-Dame							63	36	42	73	33	49	296
ROYAN	Port	21	14	54	38	32	21	6						186
ROYAN	Poste	39	39	45	36	45	46	84	85	64	52	69	48	652
ROYAN	Trésor Public	8	19	16	17	10	11	24	15	27	31	28	36	242
Total		1 785	1 461	1 778	1 654	1 703	1 754	1 895	1 666	2 238	2 303	2 146	2 099	22 482

Annexe 2 - Fréquentation mensuelle par arrêt et par ligne

Ligne 11

Commune	Arrêt	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	oct.	nov.	déc.	Total
MEDIS	ZAC Belmont	149	597	52	181	273	216	308	147	168	73	74	224	2 462
ROYAN	ANPE/Atlantique	158	109	139	137	67	58	52	49	135	142	95	131	1 272
ROYAN	Carel/Jardins du Monde	27	6	16	17	16	31	27	45	41	29	19	19	293
ROYAN	Cerisiers	248	141	201	223	188	202	131	132	186	189	146	163	2 150
ROYAN	Clinique	268	129	223	193	127	183	185	173	201	193	187	131	2 193
ROYAN	Collège	84	71	153	115	89	121	205	143	270	185	222	175	1 833
ROYAN	Coquelicots	293	197	236	210	172	197	136	138	186	194	158	190	2 307
ROYAN	Faupigné	213	136	205	158	136	145	62	103	237	289	241	283	2 208
ROYAN	Gare Intermodale	1 860	958	1 657	1 463	1 190	1 261	1 037	998	1 527	1 803	1 531	1 460	16 745
ROYAN	La Robinière	54	12	38	55	8	22	19	19	37	38	24	26	352
ROYAN	Lavoisier	101	66	107	87	55	103	86	88	85	86	98	123	1 085
ROYAN	Libération	109	39	72	50	52	73	66	63	41	48	62	58	733
ROYAN	Reutin	174	114	209	173	111	148	138	133	145	135	179	113	1 772
ROYAN	Rte de Bordeaux	75	16	28	27	58	41	32	50	82	39	67	36	551
ROYAN	Royan 2	406	187	372	288	221	341	303	355	351	365	359	389	3 937
ROYAN	Trésor Public	42	45	47	38	49	33	48	23	102	36	33	83	579
ST-SULPICE-DE-R.	Centre	777	884	582	517	538	578	489	349	781	714	627	664	7 500
ST-SULPICE-DE-R.	Centre Commercial	224	158	231	210	225	228	99	99	281	283	266	248	2 552
ST-SULPICE-DE-R.	Jaffe	89	75	87	88	79	51	108	114	96	142	116	120	1 165
ST-SULPICE-DE-R.	Z.A. Queue de l'Ane	32	2	11	17	26	31	36	24	65	26	29	11	310
Total		5 383	3 942	4 666	4 247	3 680	4 063	3 567	3 245	5 017	5 009	4 533	4 647	51 999

Annexe 2 - Fréquentation mensuelle par arrêt et par ligne

Ligne 12

Commune	Arrêt	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	oct.	nov.	déc.	Total
ROYAN	Av. de Bordeaux	141	67	53	64	53	54	114	143	110	124	94	91	1 108
ROYAN	Bd de l'Océan	51	35	46	67	39	73	130	144	167	108	142	84	1 086
ROYAN	Ch. de Gaulle	661	650	816	750	705	945	1 043	1 003	795	888	748	773	9 777
ROYAN	Foncillon	59	66	127	79	60	56	147	160	62	99	108	52	1 075
ROYAN	Gambetta	108	97	104	152	158	170	242	226	187	216	145	154	1 959
ROYAN	Gare Intermodale	2 443	1 932	2 312	2 274	2 400	2 410	2 147	2 381	3 438	3 596	2 790	2 965	31 088
ROYAN	Le Paradou	432	308	257	358	361	364	208	152	322	367	231	235	3 595
ROYAN	Lido	79	20	47	68	45	87	82	127	80	68	77	45	825
ROYAN	Mairie	32	48	56	81	40	70	84	173	124	157	169	140	1 174
ROYAN	Pasteur	82	51	60	87	49	70	74	153	52	28	40	39	785
ROYAN	Pigeonnier	31	22	33	39	25	90	98	145	118	101	52	58	812
ROYAN	Pl. Foch	82	85	137	135	132	219	290	308	133	160	140	99	1 920
ROYAN	Pontailiac	268	259	377	298	248	376	652	628	493	371	344	232	4 546
ROYAN	Port	51	83	101	102	118	212	291	313	230	92	98	100	1 791
ROYAN	Porte Océane	77	61	119	78	100	143	122	162	148	132	66	78	1 286
ROYAN	Poste	137	115	161	116	155	230	278	312	299	197	264	205	2 469
ST-GEORGES-DE-D.	Camus	112	86	138	110	121	145	154	231	179	231	232	183	1 922
ST-GEORGES-DE-D.	Centre Commercial	29	35	68	33	41	67	119	128	98	86	62	54	820
ST-GEORGES-DE-D.	Lavigne	53	23	20	20	42	48	77	143	58	45	37	57	623
ST-GEORGES-DE-D.	Mairie	410	275	342	315	292	357	299	363	401	331	256	176	3 817
ST-GEORGES-DE-D.	Mal. Juin	8	18	11	13	8	33	26	35	11	23	52	24	262
ST-GEORGES-DE-D.	Margite	110	100	185	173	185	279	122	83	116	142	116	78	1 689
ST-GEORGES-DE-D.	Office de Tourisme	92	164	161	173	223	305	371	439	197	182	185	129	2 621
ST-GEORGES-DE-D.	Parasols	216	400	103	206	174	334	164	376	237	214	150	158	2 732
ST-GEORGES-DE-D.	Polyclinique	189	165	207	232	167	221	257	286	147	119	164	92	2 246
ST-GEORGES-DE-D.	Plume-la-Poule	61	51	87	128	89	124	155	140	127	155	76	87	1 280
ST-GEORGES-DE-D.	Relais Côte de Beauté	21	45	95	77	78	103	269	175	131	186	184	107	1 471
ST-GEORGES-DE-D.	Vallières	51	22	82	40	40	44	152	168	65	47	45	44	800

Annexe 2 - Fréquentation mensuelle par arrêt et par ligne

Ligne 12 (suite)

Commune	Arrêt	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	oct.	nov.	déc.	Total
ST-PALAIS-SUR-M.	Bernezac	85	42	87	75	86	64	59	92	71	54	77	80	872
ST-PALAIS-SUR-M.	Centre Commercial	76	75	123	88	95	129	173	166	177	144	147	106	1 499
ST-PALAIS-SUR-M.	Courlay Château d'eau	104	141	154	166	127	134	200	188	193	235	225	193	2 060
ST-PALAIS-SUR-M.	Les Mouillères	44	35	79	61	67	121	102	121	44	20	45	19	758
ST-PALAIS-SUR-M.	M. Vallet	78	130	187	240	216	324	421	537	339	212	153	159	2 996
ST-PALAIS-SUR-M.	Terre Nègre	445	288	139	250	202	655	315	426	385	220	231	122	3 678
VAUX-SUR-M.	Centre Hospitalier	198	168	240	230	306	228	317	286	240	285	228	160	2 886
VAUX-SUR-M.	Chantaco	39	44	70	55	76	87	43	65	52	46	52	58	687
VAUX-SUR-M.	Mairie	138	118	145	125	127	131	200	201	154	93	104	78	1 614
VAUX-SUR-M.	Place Courtot	180	132	202	218	264	164	204	250	210	240	214	150	2 428
VAUX-SUR-M.	Stade	71	91	58	66	53	81	83	92	88	104	84	93	964
Total		7 544	6 547	7 789	7 842	7 767	9 747	10 284	11 521	10 478	10 118	8 627	7 757	106 021

Annexe 2 - Fréquentation mensuelle par arrêt et par ligne

Ligne 13

Commune	Arrêt	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	oct.	nov.	déc.	Total
ROYAN	Maine Arnaud							26	50	215	207	173	149	820
ROYAN	Belette							29	39	40	76	47	51	282
ROYAN	Cendrilles							99	59	44	38	53	56	349
ROYAN	Chatelard							36	76	138	182	169	163	764
ROYAN	Cimetière							27	33	44	31	24	17	176
ROYAN	Fief							14	18	7	6	6	15	66
ROYAN	Fonr de Cherves							40	108	42	75	43	60	368
ROYAN	Gare Intermodale							570	626	1 269	1 489	1 256	1 136	6 346
ROYAN	Loti							35	76	140	150	120	108	629
ROYAN	Marché Central							59	93	138	124	89	104	607
ROYAN	Mission Locale							59	110	125	109	92	65	560
ROYAN	Pâquerettes							50	62	89	95	67	69	432
ROYAN	Pasteur							50	39	125	155	137	128	634
ROYAN	St-Pierre							22	21	35	64	52	62	256
ROYAN	Thibaudeau							29	31	39	32	27	48	206
ROYAN	Treille							90	101	97	100	57	68	513
VAUX-SUR-MER	Carrelet							46	31	29	23	28	24	540
VAUX-SUR-MER	Chauchamp							24	25	7	8	16	17	323
VAUX-SUR-MER	Grosse Pierre							116	79	63	92	134	56	234
VAUX-SUR-MER	La Roche							40	53	33	73	81	43	194
VAUX-SUR-MER	Mairie							33	35	43	40	35	48	181
VAUX-SUR-MER	Place Courtot							18	43	31	36	28	38	157
VAUX-SUR-MER	Reines des Prés							10	22	16	36	42	31	692
VAUX-SUR-MER	Val Lumière							126	129	98	105	111	123	97
Total								1 648	1 959	2 907	3 346	2 887	2 679	15 426

Annexe 2 - Fréquentation mensuelle par arrêt et par ligne

Ligne 21

Commune	Arrêt	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	oct.	nov.	déc.	Total
ETAULES	La Passe	2	3	19	4	6	5	32	45	4	3	1	3	127
LES MATHES	Cimetière	90	61	62	55	47	60	23	10	116	142	129	98	893
LES MATHES	Eglise	513	413	395	393	307	375	345	275	494	563	524	504	5 101
ROYAN	Cimetière	62	26	80	26	28	33	25	2	121	36	13	19	471
ROYAN	Dunant							1		380	475	275	314	1 445
ROYAN	Fief							2	2	2	29	2	10	47
ROYAN	Gare Intermodale	2 295	1 641	1 573	1 635	1 384	1 565	732	658	1 499	1 436	1 146	1 112	16 676
ROYAN	Le Terrier	95	63	143	359	245	471	33	30	103	96	79	39	1 756
ROYAN	Regazzoni	78	79	78	59	41	81	30	1	22	21	7	22	519
ROYAN	St-Pierre	130	121	94	89	79	115	41	35	66	50	23	38	881
ST-AUGUSTIN	Lafont	87	68	58	49	35	46	35	40	75	101	63	53	710
ST-AUGUSTIN	L'Aire de l'Yeuse	96	66	64	45	56	62	48	39	67	68	47	44	702
ST-AUGUSTIN	Le Bourg	29	26	30	29	22	42	353	460	102	63	53	50	1 259
ST-AUGUSTIN	Le Gois Châtenet	35	94	23	26	25	23	19	3	26	25	26	21	346
ST-AUGUSTIN	Les Breuils	168	125	125	126	92	114	37	34	230	201	177	190	1 619
ST-AUGUSTIN	Le Temple	118	105	80	87	55	61	62	50	155	130	73	67	1 043
ST-AUGUSTIN	Mairie	60	50	67	44	31	44	35	42	54	87	64	54	632
VAUX-SUR-M.	La Source	961	580	535	390	331	440	40	4	31	55	59	10	3 436
VAUX-SUR-M.	Val Lumière	433	270	319	157	156	142	99	72	51	26	68	49	1 842
Total		5 252	3 791	3 745	3 573	2 940	3 679	1 992	1 802	3 598	3 607	2 829	2 697	39 505

Annexe 2 - Fréquentation mensuelle par arrêt et par ligne

Ligne 22

Commune	Arrêt	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	oct.	nov.	déc.	Total
ARVERT	Les Fouilloux	169	156	164	157	180	123	55	60	195	202	132	122	1 715
ARVERT	L'Etrade	37	48	42	63	41	39	43	40	91	100	102	79	725
ARVERT	Mairie	194	240	203	175	149	212	212	214	286	321	245	227	2 678
BREUILLET	Garage	40	32	35	31	50	28	23	38	33	21	27	15	373
BREUILLET	Le Magarin	6	8	16	18	49	26	21	42	26	19	14	12	257
BREUILLET	Lot. La Simandière	25	11	27	6	14	31	28	18	52	15	12	12	251
BREUILLET	Pl. du Marché	379	345	311	343	355	428	321	326	269	232	271	224	3 804
BREUILLET	Taupignac	1	4	12		7	28	28	48	22	24	15	19	208
CHAILLEVETTE	Rond-point D14	95	83	85	97	108	60	46	39	120	159	112	113	1 117
ETAULES	Cimetière	66	66	50	32	29	62	53	45	39	47	35	27	551
ETAULES	Eglise	79	64	92	89	85	104	85	75	95	141	134	111	1 154
ETAULES	Le Maine Giraud	253	219	195	196	235	255	211	204	243	261	216	169	2 657
ETAULES	Office de Tourisme	236	174	206	170	192	192	147	179	274	306	283	244	2 603
ROYAN	ANPE/Atlantique	393	343	315	335	243	173	56	29	368	422	299	279	3 255
ROYAN	Belette							15	14	11	17	15	19	91
ROYAN	Carel/Jardins du Monde	8	10	6	36	3	16	17	4	15	51	9	18	193
ROYAN	Gare Intermodale	3 024	2 464	2 632	2 440	2 468	2 251	1 507	1 518	3 369	3 512	2 774	2 469	30 428
ROYAN	Impôts							17	32	34	57	58	51	249
ROYAN	Le Terrier							32	37	71	58	48	82	328
ROYAN	Regazzoni							13	15	18	31	29	25	131
ROYAN	Reutin	97	90	70	80	91	87	73	43	75	103	114	68	991
ROYAN	Trésor Public	1	16	4	4	12	16	9	8	13	7	10	5	105
LA TREMBLADE	Casino	95	75	130	126	127	234	276	345	173	138	131	63	1 913
LA TREMBLADE	Eglise	652	562	607	587	611	612	573	529	751	821	735	612	7 652
LA TREMBLADE	Foyer Culturel	147	158	155	173	167	298	147	166	236	247	188	162	2 244
LA TREMBLADE	Le Petit Pont	79	58	84	64	49	79	52	65	68	37	77	44	756
LA TREMBLADE	Les Riveaux	94	81	90	85	91	109	91	85	142	87	78	84	1 117
LA TREMBLADE	RONCE-LES-B. Campings	21	18	30	30	36	42	59	45	40	25	22	31	399
VAUX-SUR-MER	La Source							30	17	63	55	31	25	221
VAUX-SUR-MER	Val Lumière							55	68	137	157	90	115	622
Total		6 191	5 325	5 561	5 337	5 392	5 505	4 295	4 348	7 329	7 673	6 306	5 526	68 788

Annexe 2 - Fréquentation mensuelle par arrêt et par ligne

Ligne 23

Commune	Arrêt	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	oct.	nov.	déc.	Total
MEDIS	Centre Bourg	217	197	186	191	195	209	199	282	196	280	210	186	2 548
ROYAN	Collège	89	64	59	66	48	55	100	94	97	101	84	67	924
ROYAN	Faupigné	192	173	165	148	172	110	60	47	254	290	218	268	2 097
ROYAN	Gare Intermodale	2 476	1 784	1 920	1 780	1 927	2 025	1 052	1 255	2 755	2 787	2 323	2 163	24 247
ROYAN	La Robinière	9	4	7	9	3	3	25	7	23	13	12	5	120
ROYAN	Lavoisier	84	34	42	63	57	33	60	58	59	84	57	67	698
ROYAN	Libération	10	8	20	32	15	5	5	2	23	32	24	21	197
ROYAN	Royan 2	254	188	238	215	245	361	347	426	361	328	376	359	3 698
ROYAN	Rte de Bordeaux	17	31	28	18	23	15	8	4	73	46	42	40	345
SAUJON	Gare SNCF	197	151	157	139	150	143	90	153	233	209	116	128	1 866
SAUJON	Mairie	398	344	392	337	412	335	222	238	415	413	448	379	4 333
SAUJON	Pl. Richelieu	498	407	527	470	375	505	436	523	540	695	566	470	6 012
Total		4 441	3 385	3 741	3 468	3 622	3 799	2 604	3 089	5 029	5 278	4 476	4 153	47 085

Annexe 2 - Fréquentation mensuelle par arrêt et par ligne

Ligne 24

Commune	Arrêt	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	oct.	nov.	déc.	Total
COZES	Ancienne Gare	905	671	808	650	728	603	436	513	827	861	693	659	8 354
COZES	Centre Commercial	187	121	163	141	138	208	138	95	195	213	195	191	1 985
ROYAN	Aliénor	171	112	154	147	132	71	33	19	618	684	298	234	2 673
ROYAN	Gare Intermodale	2 984	2 272	2 136	2 032	1 908	1 257	760	664	3 025	3 213	2 408	2 426	25 085
ROYAN	Libération	53	21	45	11	28	34	14	8	75	20	128	31	468
ROYAN	Stade	24	67	39	26	78	40	11	7	129	137	127	80	765
ST-GEORGES-DE-D.	Camus	14	9	16	23	22	59	21	16	19	19	82	28	328
ST-GEORGES-DE-D.	Lt. Colonel Tourtet	83	30	45	32	83	91	27	28	103	174	86	130	912
ST-GEORGES-DE-D.	Z.A. Les Brandes	52	36	30	33	25	54	75	60	49	59	79	30	582
SEMUSSAC	Centre Bourg	425	280	308	311	325	254	242	149	415	456	443	363	3 971
SEMUSSAC	Z.A.	51	42	59	57	31	82	95	82	79	87	68	70	803
SEMUSSAC	Chez Mouchet									4		3	5	12
Total		4 949	3 661	3 803	3 463	3 498	2 753	1 852	1 641	5 538	5 923	4 610	4 247	45 938

Annexe 2 - Fréquentation mensuelle par arrêt et par ligne

Ligne 25

Commune	Arrêt	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	oct.	nov.	déc.	Total
MESCHERS	L'Arnèche	2	1	8	13	30	69	283	218	111	13	13	1	762
MESCHERS	Cimetière	250	197	192	162	207	356	333	249	319	265	260	252	3 042
MESCHERS	La Longée	486	365	395	458	315	411	292	279	575	362	379	357	4 674
MESCHERS	Les Ribes	32	5	15	46	3	6	5	14	41	12	15	7	201
MESCHERS	Les Vergnes	35	13	39	27	19	26	36	22	24	8	25	20	294
MESCHERS	Ombrage	5	5		4	6	6	39	49	12	4	1	1	132
MESCHERS	Plage de Suzac	6	3		3	2	4	11	28	2	1	1	1	62
MESCHERS	Pompier	183	178	161	155	200	215	121	91	306	270	272	243	2 395
MESCHERS	Rond Point	119	101	114	115	97	77	62	58	129	68	56	59	1 055
ROYAN	Aliénor	18	105	49	72	71	50	27	20	95	92	105	74	778
ROYAN	Gare Intermodale	826	654	666	769	739	885	1 302	1 158	1 329	1 000	919	905	11 152
ROYAN	Libération	1	2	1	1	4	6	6	6	1	8	4	4	44
ROYAN	Stade	23	23	23	12	24	20	19	35	26	14	18	13	250
ST-GEORGES-DE-D.	Le Chata	4	10	10	9	19	40	38	27	23	19	8	32	239
ST-GEORGES-DE-D.	Didonne	75	87	75	64	53	83	67	96	75	87	69	94	925
ST-GEORGES-DE-D.	Œillet des Poins	42	20	21	28	36	53	158	150	42	14	23	24	611
ST-GEORGES-DE-D.	Les Oliviers	102	82	101	74	74	146	105	178	126	69	74	67	1 198
ST-GEORGES-DE-D.	Lt. Colonel Tourtet	44	40	38	35	44	48	39	23	56	61	61	64	553
ST-GEORGES-DE-D.	Parc de l'Estuaire	30	9	14	26	39	30	57	34	37	12	10	4	302
Total		2 283	1 900	1 922	2 073	1 982	2 531	3 000	2 735	3 329	2 379	2 313	2 222	28 669

Annexe 2 - Fréquentation mensuelle par arrêt et par ligne

Ligne 31

Commune	Arrêt	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	Total
ARVERT	Mairie				33	44	1	78
ARVERT	L'Etrade					8		8
ARVERT	Les Fouilloux				5	6		11
LA FOUASSE	Campings				187	175	20	382
LA TREMBLADE	RONCE-LES-B.Casino	6	11	12	100	138	16	283
LA TREMBLADE	Eglise		5		63	96	6	170
LA TREMBLADE	Foyer Culturel				8	12		20
LA TREMBLADE	Le Petit Pont				3	5	22	30
LA TREMBLADE	Les Riveaux		5		9	5	2	21
LA TREMBLADE	RONCE-LES-B. Campings	1	2	5	34	23	5	70
LES MATHES	Bois de Joubert			2	2	71	1	76
LES MATHES	Campings				100	104	2	206
LES MATHES	Eglise				172	137	6	315
LES MATHES	Indian Forest		1		113	137		251
LES MATHES	La Palmyre Campings				44	165	3	212
LES MATHES	La Palmyre Office de Tourisme	141	176	177	1 967	2 464	282	5 207
LES MATHES	La Palmyre Zoo	154	168	192	2 152	3 687	303	6 656
LES MATHES	Le Néré				41	25	6	72
LES MATHES	Luna Park				41	60	2	103
LES MATHES	Montsouci				7	12		19
LES MATHES	Rond-point des Valdotains				5	30	1	36

Annexe 2 - Fréquentation mensuelle par arrêt et par ligne

Ligne 31 (suite)

Commune	Arrêt	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	Total
ROYAN	Ch. de Gaulle	74	155	152	1 127	1 219	233	2 960
ROYAN	Gare Intermodale	152	210	329	2 451	2 916	399	6 457
ROYAN	Port	128	156	96	1 835	3 468	184	5 867
ROYAN	Bd de l'Océan	4	12	9	86	63	15	189
ROYAN	Foncillon	11	9	26	96	233	33	408
ROYAN	Frégate	12	6	15	86	128	32	279
ROYAN	Gambetta	8	19	35	241	555	41	899
ROYAN	Mairie	16	10	14	82	117	11	250
ROYAN	Pigeonnier	4	11	9	94	133	21	272
ROYAN	Plage du Conseil	7	7	16	118	82	23	253
ROYAN	Pontailiac	44	69	93	736	848	112	1 902
ROYAN	A v. de Bordeaux	6	5	21	105	132	32	301
ST-PALAIS-SUR-M.	Club Med	17	10	13	73	166	33	312
ST-PALAIS-SUR-M.	Le Clocher	7	5	19	231	348	69	679
ST-PALAIS-SUR-M.	Les Combots Plage	1	14	11	94	184	21	325
ST-PALAIS-SUR-M.	Grande Côte	10	22	19	353	512	63	979
ST-PALAIS-SUR-M.	Les Mouillères	2	11	32	90	140	19	294
ST-PALAIS-SUR-M.	Plage de la Lède	4	19	18	107	114	35	297
ST-PALAIS-SUR-M.	Puits de l'Auture	21	19	28	196	180	28	472
ST-PALAIS-SUR-M.	Terre Nègre	5	12	21	307	222	20	587
ST-PALAIS-SUR-M.	M. Vallet	55	49	62	507	712	129	1 514
VAUX-SUR-M.	Côte de Beauté	14	5	2	68	128	23	240
VAUX-SUR-M.	Les Fées	13	10	23	136	199	14	395
VAUX-SUR-M.	Nauzan Plage	6	7	10	396	486	66	971
VAUX-SUR-M.	St-Sordelin	4	11	23	59	71	20	188
Total		927	1 231	1 484	14 760	20 760	2 354	41 516

Annexe 2 - Fréquentation mensuelle par arrêt et par ligne

Ligne 32

Commune	Arrêt	juillet	août	sept.	Total
BARZAN	Site archéologique du Fâ	107	84	5	196
MESCHERS	Cimetière	160	301	11	472
MESCHERS	La Longée	225	116	3	344
MESCHERS	L'Arnèche	318	376	58	752
MESCHERS	Les Ribes	9	32		41
MESCHERS	Les Vergnes	49	69	7	125
MESCHERS	L'Ombage	56	58		114
MESCHERS	Pompier	61	117	5	183
MESCHERS	Rond Point	33	68	2	103
ROYAN	Aliénor	4	5		9
ROYAN	Gare Intermodale	927	1 060	25	2 012
ROYAN	Libération	10	2	2	14
ROYAN	Stade	2	17		19
ST-GEORGES-DE-D.	Bêteille	50	62	1	113
ST-GEORGES-DE-D.	Les Oliviers	78	133	6	217
ST-GEORGES-DE-D.	Les Roches Blanches	26	26	1	53
ST-GEORGES-DE-D.	Lt. Colonel Tourtet	44	67	2	113
ST-GEORGES-DE-D.	Mairie	90	150	3	243
ST-GEORGES-DE-D.	Œillet des Pins	38	110	10	158
ST-GEORGES-DE-D.	Parc de l'Estuaire	30	46		76
ST-GEORGES-DE-D.	Plage de Suzac	20	28	4	52
TALMONT	Place	175	243	9	427
Total		2 512	3 170	154	5 836

Annexe 2 - Fréquentation mensuelle par arrêt et par ligne

Ligne 41

Commune	Arrêt	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	oct.	nov.	déc.	Total
ARVERT	Le Maine Giraud					7		7	8	9	26		5	62
ARVERT	Les Fouilloux					7				10				17
ARVERT	L'Etrade											6	9	15
ARVERT	Mairie	23	20	50	9	6	24	7	12			9	1	161
COZES	Ancienne Gare	14				25	15	15			9			78
LA TREMBLADE	RONCE-LES-B. Casino	21	8	10						11	12	14	21	97
SAUJON	Mairie		13			1	27				15			56
SAUJON	Gare SNCF	57	62	39	46	25	15	50	29	53	63	40	21	500
Total		115	103	99	55	71	81	79	49	83	125	69	57	986

Annexe 3 - Les six critères de la démarche qualité conjointe CARA / VTRA

Critère	Items à contrôler	Critère	Items à contrôler
1 Netteté et propreté des véhicules	Propreté extérieure : - absence de coulure de gasoil - absence de poussière - baies vitrées - livrée Propreté intérieure : - poste de conduite - sol - sièges - vitres - barres de maintien - appui de fenêtres (latérales et arrière) - porte bagage	5 Accueil au point d'information	Accueil téléphonique : - nombre de sonneries - accueil téléphonique - réponse à la demande - conformité de la réponse - prise de congé Réponses aux demandes écrites : dans un délai maxi de 5 jours ouvrés hors délai courrier et gestion des PV
2 Régularité et ponctualité	Autobus au départ de l'arrêt : entre l'heure affichée H et H+5 minutes Autobus à l'arrivée au terminus : avant H + 5 minutes	6 Information aux arrêts et dans l'autobus	Informations aux arrêts poteau aluminium : - nom de l'arrêt et de la commune - indice de ligne et direction - plan du réseau - plan de ligne - coordonnées commerciales - horaires - gamme tarifaire - date de validité des informations - logo CARA - marque commerciale
3 Fiabilité des véhicules	Pas de voyageurs immobilisés plus de 5 minutes suite à une avarie technique		Informations extérieures véhicules : - indice de ligne et direction - logo CARA - panneau « cara'bus » Informations intérieures véhicules : - affichage des titres vendus à bord - disponibilité guides du voyageur - affichage du règlement intérieur Informations taxi : - panneau « cara'bus »
4 Accueil à bord des véhicules et attitude des conducteurs	Le conducteur : - regarde les voyageurs quand ils montent - répond aux demandes d'informations - est attentif à la descente des voyageurs - vend les titres et rend la monnaie le cas échéant (billet maxi de 20 €) - porte une tenue conforme au référentiel		

Annexe 4 - FACE, le label qualité interne du groupe Veolia Transdev



Le label Qualité Sécurité Environnement

VEOLIA TRANSDDEV
TRANSPORT

Excellence

Amélioration Continue

Fondamentaux

Veolia Transdev accompagne les collectivités dans la conception, l'organisation, la gestion et le développement de leurs solutions de mobilité.

Le Département Industrielle et Services accompagne chaque collectivité dans la diffusion et la mise en œuvre d'outils et méthodes, véritablement à l'écoute de ses usagers.

VEOLIA TRANSDDEV
TRANSPORT

Veolia Transdev
32 boulevard Gallieni
CS 50002
92147 Issy-les-Moulineaux

L'engagement de la Direction



VEOLIA TRANSDÉV DÉMONTRE CHAQUE JOUR SA CAPACITÉ À DÉVELOPPER UN ESPRIT DE SERVICE ET À SATISFAIRE SES CLIENTS, À ASSURER LA SÉCURITÉ DE SES PERSONNELS ET SOUS-TRAITANTS, DE SES CLIENTS ET DU PUBLIC, À PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT.

Le programme FACE doit contribuer au respect des exigences OSE légales, réglementaires ou définies par les autorités organisatrices de transport.

Veolia Transdev France s'est engagé à labelliser d'ici 2014, l'ensemble de ses réseaux, au niveau des fondamentaux (Face niveau 1) pour la Qualité, la Sécurité et l'Environnement.

Je souhaite que tous les salariés du groupe s'impliquent et soient les acteurs au quotidien de l'amélioration de nos performances par la mise en œuvre de cette démarche.

DOMINIQUE GAUTHIER,
Directeur Veolia Transdev France



Dans le cadre de ses engagements, Veolia Transdev a décidé de développer, pour ses filiales et ses réseaux, un ambitieux programme de labellisation **Qualité, Sécurité, Environnement** dénommé **FACE**.

Ce programme est une véritable démarche de progrès structurée en trois étapes :

- **Les Fondamentaux** sont les garants du respect des exigences réglementaires et des engagements contractuels.
- **L'Amélioration Continue** garantit le déploiement de plans d'actions dynamiques grâce au suivi de la direction au travers des indicateurs.
- **L'Excellence** permet de se distinguer par des actions prospectives et innovantes.

E
Excellence

AC
Amélioration Continue

F
Fondamentaux

Pourquoi une démarche QSE ?



ALAIN PITTAVINO,
Directeur Direction Industrielle et Services

La satisfaction et la confiance de nos clients sont indispensables pour garantir la pérennité et le développement de notre entreprise.

Mais au-delà de notre souci de qualité et de performance, il nous faut dorénavant faire preuve de notre capacité à « durer » en respectant le futur. Le concept de développement durable et l'écho de celui-ci auprès du grand public nous oblige à démontrer la prise en compte de ces aspects dans le management au quotidien.

Aussi pour VTD, accroître la qualité de nos prestations, préserver l'environnement et à assurer un niveau de santé et de sécurité au travail optimal à nos salariés constituent les bases de notre politique.



La Qualité..

Parce qu'il ne s'agit plus seulement aujourd'hui d'assurer une offre de transport, mais d'en optimiser les résultats et les conditions d'organisation.

La démarche qualité contribue à respecter l'ensemble des spécifications définies contractuellement avec nos donneurs d'ordre.

Elle doit satisfaire durablement les besoins et les attentes des clients voyageurs.

Un SMQ (Système de Management de la Qualité), est avant tout un outil de management qui améliore l'organisation collective et le fonctionnement global de l'entreprise.



La Sécurité..

Parce que la santé et la sécurité au travail sont une préoccupation croissante de notre entreprise.

Au-delà des impératifs humains et sociaux, ces sujets constituent des enjeux économiques et juridiques.

Les accidents du travail et les maladies professionnelles ne doivent plus être perçus comme une fatalité, mais bien comme un dysfonctionnement de l'entreprise. La sécurité des passagers et des tiers qui croisent notre route est également une priorité.



La mise en place d'un Système de management de la santé et de la sécurité sur le lieu de travail entre dans le cadre d'une stratégie de gestion des risques afin de réduire le nombre d'accidents, d'améliorer nos performances générale, et de se conformer à la législation.

L'Environnement..

Parce que la planète n'est pas inépuisable, préserver son environnement devient une priorité. Contribuant par nature à développer une mobilité durable, Veolia Transdev doit également être exemplaire pour la maîtrise de ses impacts environnementaux et la préservation de l'environnement (véhicules propres, dépôts verts, traitement des déchets..)

Le Management Environnemental s'inscrit dans une perspective de développement durable : il implique une interdépendance entre développement économique et qualité de l'environnement.

Quels sont les bénéfices de ces systèmes de management ?

Les procédures mises en place et les outils de contrôle utilisés, visent à réduire les risques QSE dans les activités de l'entreprise et préservent l'environnement de travail pour le personnel, les clients et le grand public.

Leurs principales conséquences sont :

- L'élimination des dysfonctionnements récurrents en qualité, sécurité, environnement.
- Une clarification des responsabilités et de l'autorité de chacun.
- Un management clair par objectifs.
- Une réelle démarche d'amélioration.

C'est un projet d'entreprise qui fédère l'ensemble du personnel.

Pourquoi un label interne ?

Le besoin de démontrer que les activités sont gérées de façon efficace et responsable et qu'elles peuvent fournir un service fiable passe généralement par une reconnaissance sous forme de certification tierce partie selon un référentiel normatif (ISO, NF).

Les certifications sont généralement réalisées par des organismes externes et représentent une charge importante. Ce peut être un frein pour de nombreux établissements et collectivités.

L'ensemble des sociétés Veolia Transdev France s'inscrit dans la démarche FACE à des conditions équivalentes à des certifications, mais à un coût compatible avec l'économie de nos marchés de transport.

Nous avons donc mis au point un label propre à notre activité, compatible avec les normes ISO et NF, dont les exigences portent sur l'organisation et la réalisation du service. Le label est aussi une source de motivation des équipes et de reconnaissance du travail réalisé.

Nous avons lancé ce programme afin de garantir, partout où nous exploitons, un niveau de qualité et d'implication optimal au service des collectivités, du public et de la société.



Trois domaines, trois niveaux			
Une dynamique & des objectifs ambitieux Chacune des sociétés dispose de ses propres objectifs de labellisation. Le plan d'action national 2012-2014 prévoit une couverture totale des exploitations.			
Des engagements internes & externes Pour chacun des 3 labels, les exigences garantissent un réel management de proximité et une ouverture vers les clients institutionnels et voyageurs.			
	QUALITÉ	SECURITÉ	ENVIRONNEMENT
E Excellence	 • Anticipation • Simplicité	 • Anticipation • Transversalité	 • Mobilité durable • Innovations
AC Amélioration Continue	 • Le pilotage des actions • Des contrôles qualité réguliers • La gestion des réclamations • La gestion des situations perturbées • Une revue de direction • Une communication vers l'externe	 • Une revue de direction • L'analyse de tous les accidents • La réalisation d'audits internes • Le suivi des indicateurs	 • Une revue de direction • Le plan d'action annuel • Le suivi des indicateurs • La gestion des situations à risques • La communication externe
F Fondamentaux	 • Une politique Qualité • La sensibilisation via la comm" interne • La maîtrise des enjeux contractuels • Des enquêtes de satisfaction clients • L'engagement en critères de performance	 • Une politique Sécurité • L'analyse interne des procédures • La formalisation des organisations • L'analyse et la maîtrise des risques • Le suivi de nos obligations réglementaires • La gestion des situations graves	 • Une politique Environnementale • L'analyse des aspects environnementaux • La conformité réglementaire • Le suivi des déchets

Une démarche certifiée

Bureau Veritas Certification

a souhaité se positionner auprès de Veolia Transdev dans sa démarche de labellisation FACE comme un partenaire tiers indépendant et reconnu comme expert dans le métier de la certification de service et de la labellisation.

Un Audit Terrain	Une Validation Bureau Veritas Certification	Une Commission Nationale
 Chaque correspondant régional réalise un pré-audit selon la grille de mesure. Cette dernière permet de déclencher l'audit de labellisation. L'audit final, réalisé par des auditeurs internes agréés, se déroule sur une journée.	 Démarche validée par BUREAU VERITAS Certification La démarche est la suivante : » Etude des documents du référentiel "Face" et du processus de labellisation (audits, comités, intervenants). » Accompagnement par échantillonnage des audits réalisés par les auditeurs Veolia Transdev à cette charte en vue de l'attribution d'un label. » Réalisation conjointe avec Veolia Transdev des Comités de Labellisation. » Le label FACE décerné aux réseaux est associé à la marque de Bureau Veritas Certification et à celle de Veolia Transdev.	 La commission de labellisation comprend 6 membres dont un auditeur de Bureau Veritas Certification. Chaque dossier audité est présenté à la commission qui doit statuer à l'unanimité sur le niveau de labellisation. 4 commissions par an.

Des efforts continus

Chacun des 3 labels est obtenu pour une durée de 2 ans.

À l'issue de cette période, un nouvel audit terrain est réalisé. Cependant, tous les ans, la société labellisée doit démontrer le maintien de ses engagements lors d'un audit de suivi.