

2021

RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE TRANSPORT URBAIN

31 mai 2022



Photo : ©YoshiPowerShot



transdev
ROYAN ATLANTIQUE

Sommaire

1. Rappel des caractéristiques du contrat	p. 3	10. La politique commerciale, marketing et information des voyageurs	p. 58
2. Principaux événements intervenus en 2021	p. 5	11. Le respect des engagements contractuels en termes de consistance et de qualité de service délégué	p. 69
3. Principaux chiffres clés du service public délégué de 2021	p. 9	12. La démarche de développement durable	p. 73
4. L'offre commerciale de transport	p. 11	13. Le programme annuel d'investissements	p. 76
5. La fréquentation	p. 25	14. Les comptes de la délégation Transport	p. 78
6. Le parc de véhicules	p. 37	15. Méthode statistique employée et source des données	p. 80
7. Les autres biens nécessaires à l'exploitation	p. 41	16. L'assistance du Groupe à la filiale (CONFIDENTIEL)	p. 83
8. Le personnel	p. 43	17. Bilan des prestations réalisées pour des tiers (article 8 du contrat) (CONFIDENTIEL)	p. 86
9. Les tarifs	p. 50		

1

Rappel des caractéristiques du contrat

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

15 octobre 2019

Date d'entrée en vigueur :

1^{er} janvier 2020

Durée :

6 ans

Date de mise en place du nouveau réseau :

12 avril 2021

Avenants signés en 2021 :

Aucun avenant n'a été signé en 2021.



2

Principaux événements intervenus en 2021

L'année 2021 a été marquée par deux événements qui ont mobilisé l'ensemble des équipes « Cara'bus » :

- la gestion au quotidien de la pandémie et des différentes mesures sanitaires prises tout au long de l'année,
- le lancement du nouveau réseau qui s'est déroulé en plusieurs étapes.

Janvier	<ul style="list-style-type: none">• Arrivée du responsable de production, Cyril Collomb.• Ouverture de la nouvelle agence des mobilités, accessible depuis le parvis de la gare SNCF de Royan.• Déploiement progressif de la nouvelle charte graphique du réseau sur les véhicules, les supports d'information voyageurs, etc.• Lancement du nouveau site internet et de la nouvelle application « Cara'bus ». Ces deux produits numériques proposent entre autres :<ul style="list-style-type: none">- une recherche d'itinéraire avec les horaires en temps réel- l'offre de transport disponible à proximité- la visualisation du bus sur son trajet- l'achat en ligne de certains titres de transport.
Mars	<ul style="list-style-type: none">• Lancement de « Cara'vel », le service de location longue durée de vélos, ouvert à tous les habitants majeurs de la CARA :<ul style="list-style-type: none">- des vélos 100% électrique- une location longue durée : 3 ou 6 mois- des tarifs adaptés selon la durée de l'abonnement- un kit sécurité prêté lors de la location- aucun frais d'entretien- une livraison à domicile sur simple demande.
Avril	<ul style="list-style-type: none">• Le guide du voyageur est entièrement refondu. Il est distribué chez les dépositaires « Cara'bus », dans les mairies, offices de tourisme, campings et tous les lieux stratégiques du territoire

Avril	<p>Du 5 avril au 2 mai :</p> <ul style="list-style-type: none">• Suite aux annonces gouvernementales décrétant un confinement national pour les scolaires, suspension des lignes secondaires et des navettes scolaires. Les élèves des écoles primaires reprennent le chemin de l'école une semaine plus tôt, le 26 avril. <p>12 avril :</p> <ul style="list-style-type: none">• Lancement du nouveau réseau « Cara'bus » :<ul style="list-style-type: none">- nouveaux horaires avec passage des bus toutes les 30 minutes sur les lignes 1, 2 et 3- création d'une ligne express entre La Tremblade et Royan- mise en service des lignes de moyenne saison 31 et 32- baisse du prix du Pass unitaire : 1,40€ dans les bus et 1,30€ sur l'application mobile- création d'un tarif annuel dégressif pour les familles ayant plus de 2 enfants- transport à la demande pour tous et sur tout le territoire- offre estivale plus riche : 5 lignes estivales et des horaires élargis en soirée sur les lignes principales- temps réel sur tout le réseau- WIFI gratuit en gare de Royan <p>Les animations commerciales prévues pour accompagner le lancement du nouveau réseau des mobilités ont été allégées en raison des protocoles sanitaires en vigueur à ces dates.</p>
-------	--

Mai
&
Juin

Du 17 mai au 17 juin :

Présentation du nouveau réseau « Cara'bus » dans les classes de CM2 de la CARA.

Du 31 mai au 5 juin :

- Promotion du nouveau réseau des mobilités :
 - jeu-concours gratuit pendant toute la semaine
 - gratuité du réseau le samedi 5 juin
 - spot publicitaire sur Demoiselle.fm et France Bleu La Rochelle
 - présence des agents commerciaux en gare de Royan et sur les marchés de Saujon et de Royan afin d'informer et de renseigner les habitants, de distribuer un flyer publicitaire...

Juillet
&
Août

- Modification de l'itinéraire de la ligne 3.
Le terminus est déplacé de l'arrêt « Platanes » à l'arrêt « Notre-Dame ».
- Mise en place d'un aller/retour expérimental sur la ligne 6 avec un aller à 10h10 de Royan vers La Tremblade et un retour à 12h09 de La Tremblade vers Royan.
- Lancement de la nouvelle offre estivale :
 - 5 lignes estivales -circulant du lundi au dimanche- viennent compléter l'offre des lignes principales :
 - * 31 - Royan / Vaux-sur-Mer / St-Palais-sur-Mer / Les Mathes / Arvert / La Tremblade
 - * 32 - Royan / St-Georges-de-Didonne / Meschers-sur-Gironde / Talmont-sur-Gironde / Barzan / Chenac-St-Seurin d'Uzet / Mortagne-sur-Gironde
 - * 33 - Saujon / Breuillet
 - * 34 - La Tremblade / Arvert / Les Mathes

Septembre

- * 35 - Vaux-sur-Mer / St-Palais-sur-Mer / St-Augustin / Etaules / Les Mathes
- horaires plus tardifs sur les lignes principales 1 à 9 avec des départs à 21h. Du 14 juillet au 15 août, les lignes 1 à 4 fonctionnent jusqu'à 23h.
- ouverture en continu de l'agence des mobilités de 9h à 18h, du lundi au samedi, hors jours fériés.
- Mouvement social de 4 jours chez un des sous-traitants du réseau « Cara'bus » (revendications salariales et organisation des nouveaux services).
- Adaptation de l'offre de transport :
 - décalage de 5 minutes du départ de 13h20 au lycée Cordouan le mercredi midi,
 - décalage de 5 minutes du départ de 13h40 au lycée de Bourcefranc le mercredi midi,
 - décalage de 2 minutes du départ des navettes scolaires de la gare de Royan à 9h10
 - ajout d'une course commerciale à 14h30 le mercredi en période scolaire sur la ligne 7 en direction de Saujon,
 - desserte d'un nouvel arrêt par la ligne 306.
- Journée du transport public le samedi 18 septembre :
 - le Pass journée coûte 1 € au lieu de 3,70 €,
 - les agents commerciaux sont présents dans les galeries marchandes des deux principaux centres commerciaux de la CARA afin d'informer la population de cet événement en amont.

Septembre

- Travaux avenue Regazzoni à Royan générant un fort impact sur trois lignes principales (lignes 3, 5 et 6) et 5 lignes secondaires (lignes 104, 107, 108, 127 et 141) du 24 septembre au 18 novembre.

Novembre

- Travaux rue de La Roche à Vaux-sur-mer générant un impact sur les lignes 103, 107, 123 et 126 du 8 novembre 2021 au 31 janvier 2022.

Décembre

- Jeu-concours sous forme d'un calendrier de l'Avent à destination des clients du réseau des mobilités et de tous les habitants de la CARA. 1 lot à gagner chaque jour.
- Fermeture anticipée de l'agence des mobilités à 17h les 24 et 31 décembre.



3

**Principaux chiffres clés
du service public délégué de 2021**

Queques chiffres ? 2021...

Population du ressort territorial		Recettes en € HT	
Nombre de communes	33	Recettes tarifaires contractuelles	696 205
Population desservie	83 661 habitants	Recettes tarifaires réalisées	546 674
Densité de population	139 hab/km ²	Ecart de recettes	- 149 531
Kilomètres annuels commerciaux		Total des produits hors contribution de l'autorité délégante	
dont en propre	1 441 210	Refacturation (GO, personnel, maintenance, etc.)	366 533
dont sous-traités	830 280	Recettes Publicité et offre VAE	17 318
Nombre de voyages annuels		Contribution financière forfaitaire de l'autorité délégante	
Nombre de jeunes transportés	1 007 936	CFF + indexation	6 017 054
Nombre de voyages / km commercial	4 147	Redevance d'usage 2020 - 2021	571 584
Parc de véhicules		Taux de couverture des charges par les recettes	
en propre	0,70		15,44 %
sous-traité	18		
Effectif en ETP		Coût au kilomètre commercial	
Transdev Royan Atlantique (dont conducteurs)	47		5,22
TESO (exclusivement des conducteurs)	39,3 (25,5)	Recettes au kilomètre commercial	
Météreau (exclusivement des conducteurs)	29,03		0,38
Charges d'exploitation		Contribution au kilomètre commercial	
	7 499 003		4,58
		Recettes tarifaires par voyage	
			0,54

4

L'offre commerciale de transport

Zoom sur le plan du réseau « Cara'bus »



Présentation du réseau et de son maillage

Le réseau « Cara'bus » dessert :

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

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

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

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

- **54 lignes secondaires, 5 navettes desservant les établissements scolaires royannais et 2 lignes desservant les RPI** d'Arces-sur-Gironde et de Mortagne-sur-sur-Gironde.

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

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

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

- La **ligne 32**, outre un fonctionnement dès la moyenne saison, est prolongée jusqu'à Mortagne-sur-Gironde. Elle dessert ainsi les plages et les campings de St-Georges-de-Didonne et de Meschers-sur-Gironde, le port de Chenac - St-Seurin d'Uzet et de Mortagne, ainsi que Talmont-sur-Gironde, l'un des beaux villages de France.

- La **ligne 33** fonctionne du lundi au samedi en juillet et en août. Elle dessert non seulement le centre de Saujon avec la place Richelieu mais aussi la gare SNCF, les thermes et le Train des Mouettes. Elle est également en correspondance avec les lignes 6 et 6+ à Breuillet, permettant ainsi aux habitants et aux vacanciers résidant à Saujon de se rendre à La Tremblade et sur la presqu'île d'Arvert.

- La **ligne 34** relie La Tremblade au port de La Palmyre en passant à proximité des campings des Mathes, Arvert et La Tremblade, du lundi au dimanche.

- La **ligne 35** relie la plage de Vaux-sur-Mer au port de La Palmyre offrant ainsi aux touristes qui séjournent dans les campings de St-Augustin la possibilité de se rendre sur les plages de Vaux ou de La Palmyre. Cette ligne fonctionne, elle aussi, du lundi au dimanche.

nouveauté
2021 !

nouveauté
2021 !

nouveauté
2021 !

nouveauté
2021 !

- **1 service de substitution, « Cara'fil »,** pour les personnes qui habitent dans une commune non desservie par les lignes de bus ou à plus de 500 mètres d'un arrêt de bus, ainsi qu'aux personnes à mobilité réduite.

Nouveauté 2021 : le territoire est découpé en **4 zones** permettant ainsi un rabattement des habitants de chaque zone soit vers la ligne de bus la plus proche de leur domicile soit vers le centre-bourg prédéfini le plus proche de leur domicile.

A noter une **zone TAD estivale** dans le Sud de la CARA qui permet aux touristes de se rendre sur les plages entre Meschers-sur-Gironde et Royan soit à la gare de Royan.

nouveauté
2021!

Evolution annuelle des points d'arrêts

Au 31 décembre 2021, le réseau « Cara'bus » comptait 768 arrêts physiques dont 484 étaient équipés d'un abri voyageurs et/ou d'un poteau relevant de la CARA.

Les 285 arrêts restants sont soit équipés d'un matériel hétérogène (ancien matériel du Conseil Général de Charente-Maritime suite à la reprise des lignes desservant le collège de Saujon par exemple) soit non matérialisés.

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

En 2021, l'essentiel des travaux réalisés sur les arrêts a porté sur l'homogénéisation des abris voyageurs (remplacement des abris Spacéo par des abris Amarante, suppression des poteaux qui étaient en doublon avec des abris voyageurs).

A noter que l'impact du nouveau réseau des mobilités sur la création ou la suppression des points d'arrêt a été mineure : suppression de 12 arrêts qui a été compensée par la desserte de 12 nouveaux arrêts.

Répartition des abris voyageurs et des poteaux par modèle en 2021

	Modèles	Quantité
Poteaux	Bleu & vert	12
	Elite - 500 x 260	233
	Elite - 600 x 400	32
	Elite - 750 x 400	8
	Provisoire K1	24
	TOTAL	309
Abris voyageurs	Amarante - 1220 x 150 mm	36
	Amarante - 1150 x 150 mm	119
	Domus	11
	Spacéo	9
	TOTAL	175

Evolution annuelle des points d'arrêts en 2021

Arrêts supprimés		Nouveaux arrêts desservis	
ROYAN - Hélios	Ligne 14	ROYAN - Platanes	Ligne 3
ROYAN - Marché Parc	Ligne 14	SAUJON - Bois Blanc	Ligne 33
ROYAN - Mission Loc	Ligne 13	SAUJON - Mouettes	Ligne 33
ROYAN - Oasis	Ligne 14	ST-GEORGES - Mal Juin	Ligne 1
ROYAN - Violette	Ligne 13	LES MATHES - Palmyre Port	Lignes 34 + 35
ST-GEORGES - Lavigne	Ligne 12	CORME-ECLUSE - Becterie	Ligne 306

Caractéristiques des lignes

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

L'offre kilométrique commerciale

Kilomètres réalisés par ligne en 2021

Intitulé	Kilomètres								
	commerciaux		haut-le-pied (HLP)		totaux		Evolution 2021/2020	Part haut-le-pied dans totaux	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020		2021	2020
Lignes en propre	830 280	390 824	131 273	57 662	961 553	448 486	114,40 %	13,65 %	12,86 %
Lignes co-traitées	610 930	628 966	328 879	333 258	939 809	962 225	- 2,33 %	34,99 %	34,63 %
TOTAL lignes en propre et co-traitées	1 441 210	1 019 790	460 152	390 921	1 901 362	1 410 711	34,78 %	24,20 %	27,71 %
Kilomètres effectués en moins et en plus (grèves, perturbations, déviations...)	-	-	-	-	- 12 398	1 451	- 954,48 %	-	-
TOTAL réseau « Cara'bus »	1 441 210	1 019 790	460 152	390 921	1 888 964	1 412 162	33,76 %	24,38 %	27,68 %

En 2021, le kilométrage commercial annuel total a atteint 1 441 210 km, soit 1,06 % de moins que ce qui était prévu au contrat.

Cette différence mineure est le résultat des mesures sanitaires appliquées du 3 avril au 2 mai 2021 et qui se sont traduites par la fermeture des établissements scolaires, entre autres.

La desserte scolaire a donc été suspendue pendant deux semaines, les deux autres semaines composant cette période de confinement étant des vacances scolaires.

L'impact de ces mesures a donc été faible sur les kilomètres des lignes secondaires.

Ces chiffres démontrent également une bonne maîtrise du calcul prévisionnel et de la production journalière.

Comparaison du réalisé par rapport au contrat

Offre...	Kilomètres commerciaux totaux		Ecart
	réalisé	prévu au contrat	
... en propre	830 280	830 280	0 %
... co-traitée	610 930	626 406	- 2,47 %
Totale	1 441 210	1 456 686	- 1,06 %

Le kilométrage commercial annuel total a fortement augmenté entre 2020 et 2021 : + 41,32 %. Cela s'explique par :

- l'impact des mesures sanitaires anti-Covid sur l'offre de transport en 2020 :
 - arrêt complet des lignes secondaires du 17 mars au 10 mai 2020,
 - nécessité d'adapter le fonctionnement des lignes principales du 1^{er} avril au 10 mai en raison du confinement imposé à l'ensemble de la population française. Pendant près de six semaines, les lignes principales ont fonctionné uniquement sur réservation, d'où une perte importante des kilomètres en 2020 ;
- l'offre commerciale plus étoffée mise en place lors du lancement du nouveau réseau des mobilités :
 - depuis le 12 avril 2021, fréquences à la demi-heure sur les lignes 1, 2 et 3, mise en service d'une ligne express (ligne 6+) entre La Tremblade et Royan,
 - de mai à juin et en septembre 2021, fonctionnement de la ligne 32 et prolongement de cette ligne jusqu'à Mortagne-sur-Gironde du lundi au dimanche,
 - à l'été 2021, mise en service de trois lignes estivales supplémentaires (lignes 33, 34 et 35).

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

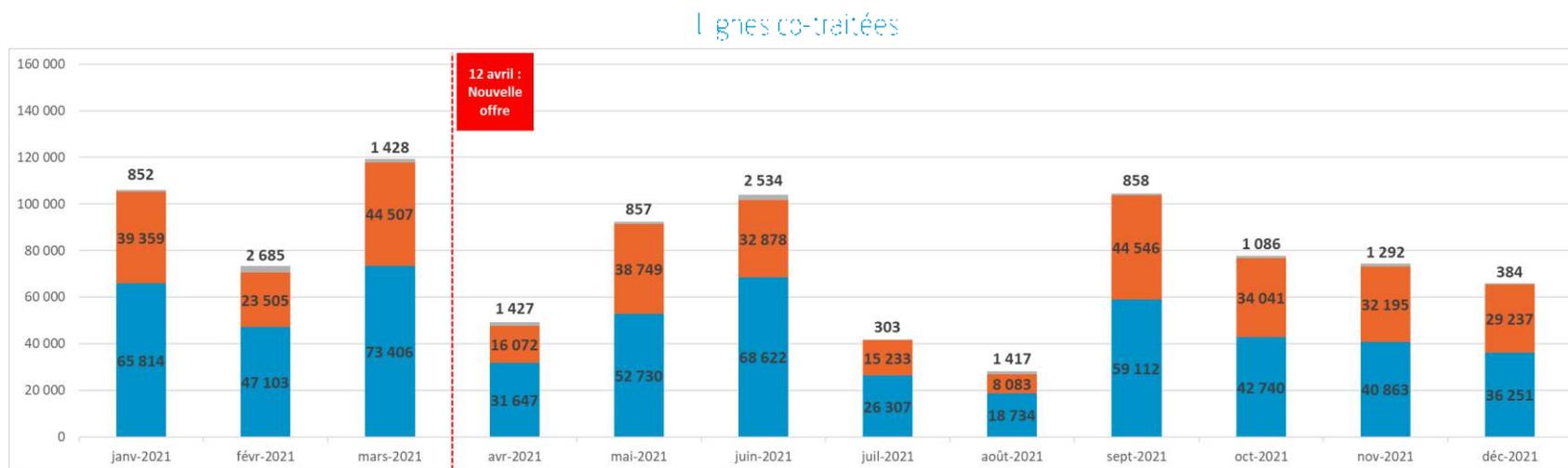
En 2021, la répartition des kilomètres commerciaux entre lignes en propre et lignes co-traitées est différente de celle observée en 2020.

Avec 830 280 km, les lignes en propre ont ainsi généré 57,6 % du kilométrage commercial total de l'année 2021.

Ce taux s'élevait à seulement 38,3 % sur la même période 2020, soit 390 824 km.

Cela s'explique par la nouvelle exploitation du réseau « Cara'bus » où les lignes 6, 6+, 7 et 9 sont désormais gérées par le délégataire Transdev Royan Atlantique et non plus par les sous-traitants.

Evolution mensuelle de l'offre kilométrique en 2021



Répartition du kilométrage commercial en fonction des lignes en propre et des lignes co-traitées en 2020 et 2021 :

	Lignes en propre		Lignes co-traitées		
	Lignes exploitées par : Transdev Royan Atlantique		Lignes exploitées par : Météreau, TESO Royan et taxis (« Cara'fil »)		
	Identification des lignes	Km commerciaux	Identification des lignes	Km commerciaux	
2020	• 5 lignes urbaines 10 à 14	333 178	• 5 lignes péri-urbaines 21 à 25	347 596	Kilométrage commercial total
	• 2 lignes estivales 31 et 32	50 959	• lignes secondaires	242 669	
	• « Cara'fil »	6 687	• 1 ligne moyenne saison 31	8 082	
	Total	390 824	• « Cara'fil » (sous-traitance taxis)	30 619	
			Total	628 966	1 019 790
2021	• 5 lignes urbaines 10 à 14 (avant le 12 avril) + 4 lignes urbaines 1 à 4 (à partir du 12 avril)	542 550	• 5 lignes péri-urbaines 21 à 25 (avant le 12 avril) + 2 lignes péri-urbaines 5 et 8 (à partir du 12 avril)	226 322	Kilométrage commercial total
	• 4 lignes péri-urbaines 6, 6+, 7 et 9	179 807	• lignes secondaires	307 803	
	• 5 lignes estivales 31 à 35	70 136	• 2 lignes moyenne saison 31 et 32	39 266	
	• « Cara'fil »	37 786	• « Cara'fil » (sous-traitance taxis)	37 538	
	Total	830 280	Total	610 930	

L'évolution du kilométrage total des lignes en propre est le résultat de la nouvelle exploitation mise en place sur le réseau « Cara'bus » depuis le 12 avril 2021 :

- cadencement à la demi-heure sur les lignes 1, 2 et 3, gestion en propre des cinq lignes estivales, ce qui augmente mécaniquement l'offre kilométrique commerciale et totale des lignes en propre,
- gestion par Transdev Royan Atlantique des lignes 6, 6+, 7 et 9 et non plus par les sous-traitants.

> La répartition du kilométrage commercial par ligne

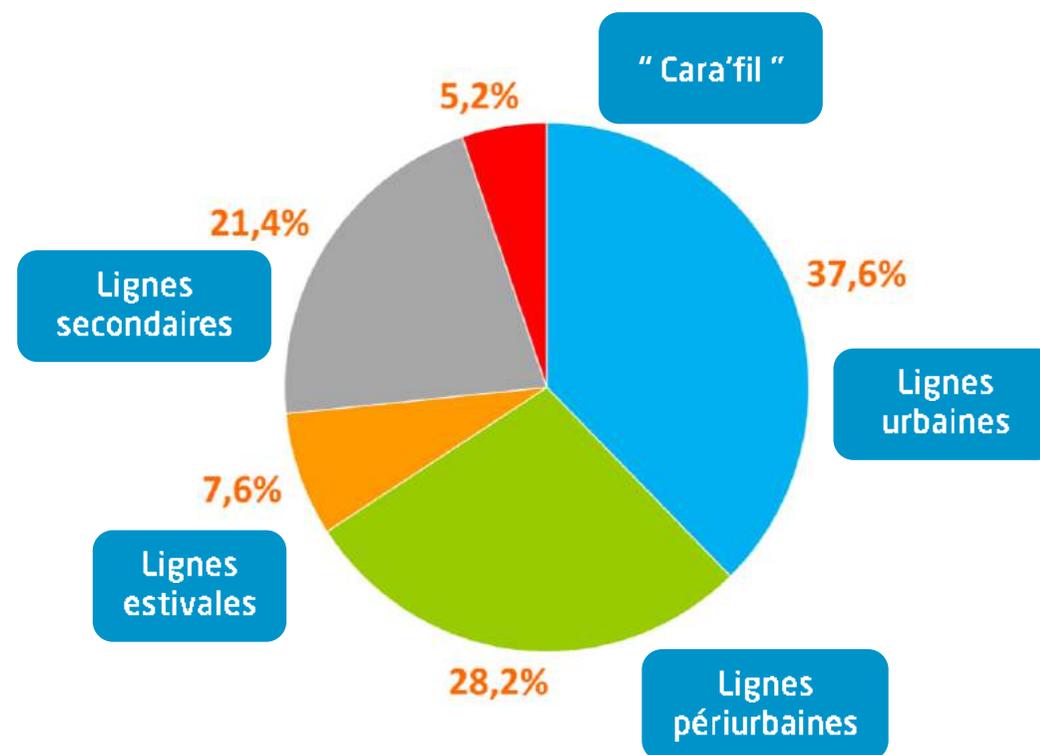
En 2021, les lignes urbaines (lignes 10 à 14 du 1^{er} janvier au 11 avril | lignes 1 à 4 du 12 avril au 31 décembre) et les lignes périurbaines (lignes 21 à 25 avant le 12 avril | lignes 5 à 9 à partir du 12 avril) ont généré, ensemble, près des deux tiers des kilomètres commerciaux totaux du réseau, soit 1 point de moins qu'en 2020.

De même, la part des lignes secondaires a perdu 2,4 points sur la même période.

Ce déséquilibre apparent s'explique par le renforcement de l'offre estivale qui a vu son kilométrage commercial croître de 85,30 % entre 2020 et 2021 (suite à la mise en service des lignes 33, 34 et 35 cet été, sans oublier l'exploitation de la ligne 32 en moyenne saison et à son prolongement jusqu'à Mortagne-sur-Gironde). Leur part dans le kilométrage commercial total est ainsi passée de 5,8 % en 2020 à 7,6 % du 2021.

La modification de la répartition s'explique donc par des raisons mécaniques.

Répartition du kilométrage commercial par type de lignes en 2021



Répartition des kilomètres annuels commerciaux par type de ligne

Type de ligne	Kilomètres commerciaux	Part de chaque type de ligne dans le total réseau « Cara'bus »
Lignes urbaines	542 550	37,6 %
Lignes périurbaines	406 130	28,2 %
Lignes estivales	109 403	7,6 %
Lignes secondaires	307 803	21,4 %
Service de substitution « Cara'fil »	75 324	5,2 %
Total réseau « Cara'bus »	1 441 210	100,0 %

> Les kilomètres haut-le-pied

A l'instar des kilomètres commerciaux, les kilomètres haut-le-pied (HLP) ont augmenté de 17,71 % entre 2020 et 2021, l'offre commerciale de transport ayant fortement évolué sur la même période.

Elle est le résultat conjoint de :

- la nouvelle offre commerciale mise en place depuis le 12 avril, comme le prouvent les augmentations observées sur les lignes urbaines, périurbaines et estivales,
- la relativement faible production kilométrique de 2020 due à la pandémie de Covid-19 et aux différents confinements. Le volume de ces augmentations doit donc être relativisé.

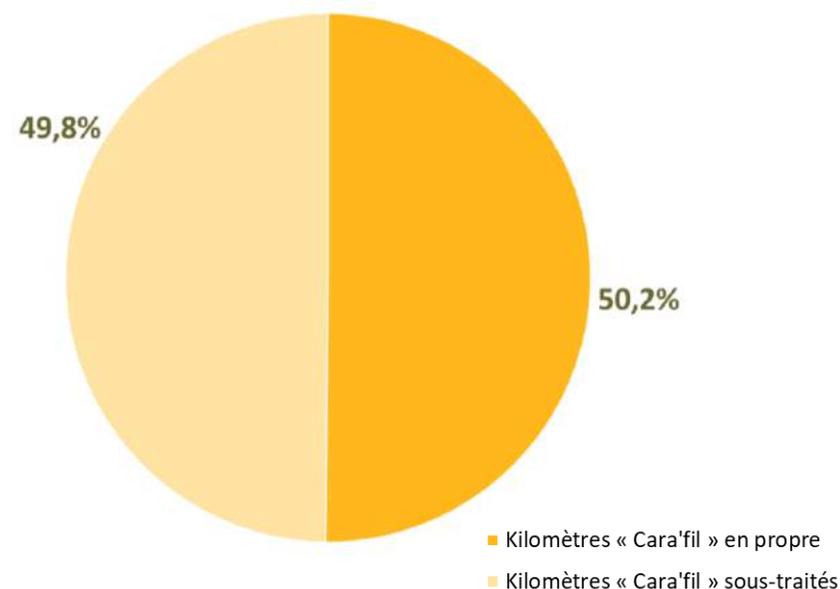
> L'offre kilométrique du transport à la demande « Cara'fil »

En 2021, « Cara'fil » a totalisé 75 324 km, soit un doublement du kilométrage 2020.

Cela tend à démontrer que ses utilisateurs ont repris leurs habitudes de déplacement.

Comme l'année dernière, en cas de réservations multiples sur des créneaux horaires identiques, le délégataire sous-traite une partie de son activité à des artisans-taxis. Cette année, la sous-traitance aux taxis a été contenue ; ceux-ci ont réalisé 49,8 % du kilométrage total « Cara'fil ».

Répartition des kilomètres TAD annuels par exploitation



Les données concernant le nombre de courses déclenchées par origine / destination, le nombre de voyageurs par course... sont consolidées dans le fichier « RA2021-Chap_4-Offre_kilometrique-TAD-V1 ».

Les modifications de service

Une offre commerciale enrichie en 2021 pour le réseau « Cara'bus »



Les plus du réseau des mobilités toute l'année depuis le 12 avril 2021

« Cara'bus »

- Un bus toutes les 30 minutes pour les lignes 1 et 2 et pour la ligne 3 dans la desserte du centre de Royan
- Une ligne supplémentaire entre La Tremblade et Royan : la ligne 6+
- En moyenne saison, fonctionnement de la ligne 32 et prolongement jusqu'à Mortagne-sur-Gironde.

« Cara'fil »

Pour les personnes répondant à l'une des conditions suivantes :

- soit habiter une commune de la CARA non desservie par une ligne de bus « Cara'bus »,
- soit habiter à plus de 500 mètres d'un arrêt,
- soit être titulaire d'une carte d'invalidité.

Une offre disponible toute l'année du lundi au samedi

Des déplacements de 8h à 18h avec rabattement sur des arrêts de bus prédéfinis ou à l'arrêt de bus le plus proche de la prise en charge et vice-versa

Le territoire de la CARA découpé en 4 zones de TAD

« Cara'vel »

- Un service de location longue durée de vélos à assistance électrique pour les habitants de la CARA
- Livraison du vélo à domicile sur demande, dans un délai de 48 heures
- Des tarifs de 3 à 6 mois renouvelables
- Des tarifs préférentiels pour les abonnés « Cara'bus »

Les plus du réseau des mobilités en été du 7 juillet au 29 août 2021

« Cara'bus »

Des départs plus tardifs en été :

- Lignes 1, 2, 3 et 4
 - du 7 juillet au 29 août : dernier départ de Royan vers 20h30
 - du 15 juillet au 4 août : dernier départ de Royan vers 22h30
- Lignes 5, 6, 7, 8 et 9
 - du 7 juillet au 29 août : dernier départ de Royan vers 21h
- Ligne 6+
 - du 7 juillet au 29 août : dernier départ de La Tremblade vers 20h30.

Un départ supplémentaire le samedi à 14h30 sur les lignes 5, 7 et 8 et du lundi au samedi sur la ligne 6 proposé par le délégataire et à sa charge.

Un itinéraire prolongé du lundi au dimanche entre La Palmyre et Les Mathes pour la ligne 31.

Trois lignes estivales supplémentaires :

- la ligne 33 dessert Saujon et relie Saujon à Breuillet. Elle circule du lundi au samedi, à raison de 2 allers-retours quotidiens,
- la ligne 34 relie La Tremblade au port de La Palmyre et dessert certains campings des Mathes, Arvert et La Tremblade. Elle fonctionne du lundi au dimanche à raison de 3 allers-retours par jour,
- la ligne 35 relie la plage de Vaux-sur-mer à celle de La Palmyre via les campings de St-Augustin, du lundi au dimanche. Elle offre 3 allers-retours par jour.

« Cara'fil »

Une zone de TAD estivale dans le Sud-Est de la CARA pour les vacanciers dont le lieu de villégiature n'est pas desservi par une ligne de bus.

Tous les détails sur les horaires, le nombre de courses, les périodes de fonctionnement... se trouvent dans les tableaux-cadres, à l'annexe 1.2 - Offre détaillée.

Parallèlement à la nouvelle offre de mobilité déployée le 12 avril 2021, le réseau « Cara'bus » a fait l'objet d'adaptations au lancement de la période estivale et à l'occasion de la rentrée scolaire.

Une offre commerciale de transport remaniée dès l'été 2021

Modifications au 7 juillet 2021

Ligne 3

ROYAN - Cordouan / ROYAN - Platanes

- Déplacement du terminus, de l'arrêt « Platane » à l'arrêt « Notre Dame ».
- Modification de l'itinéraire suivi depuis le 12 avril :
 - la ligne 3 ne passe plus par la rue Alsace-Lorraine car cela posait des problèmes aux riverains.
 - l'arrêt « Europe » n'est plus desservi.

Ligne 6

Royan / Breuillet / Chaillevette / Etaules / Arvert / La Tremblade

- Mise en place d'un aller-retour à titre expérimental :
 - départ de Royan vers La Tremblade à 10h10
 - départ de La Tremblade vers Royan à 12h09.

Cette expérimentation a été faite suite à des réclamations d'habitants de Breuillet, d'Etaules et d'Arvert qui ne pouvaient plus aller au marché de La Tremblade le matin.

Modifications au 2 septembre 2021

Ligne 7

Saujon / Médis / Royan

- Ajout d'un départ à 14h30 de la gare de Royan vers Saujon, uniquement le mercredi en période scolaire.
- Changement d'horaire le mercredi en période scolaire sur le départ de 13h10 de la gare de Royan vers Saujon. Le bus attend 5 minutes au lycée Cordouan afin d'être calé sur les horaires de sortie des élèves.

Ligne 306

Corme-Ecluse / Grézac / Cozes

- Modification de l'itinéraire :
 - desserte d'un nouvel arrêt « Becterie »

Modifications au 2 septembre 2021
(suite)

Navettes scolaires de 9h10 entre la gare de Royan et les établissements royannais

- Modification de l'horaire :
 - départ repoussé de 9h10 à 9h12 afin d'assurer les correspondances en gare

Desserte du lycée Cordouan à Royan

- Le départ du mercredi à 13h20 en période scolaire est repoussé à 13h25 afin d'être calé sur les horaires de sortie des élèves.

Desserte du lycée de la Mer et du Littoral à Bourcefranc Le Chapus

- Le départ du mercredi à 13h40 en période scolaire est repoussé à 13h45 afin d'être calé sur les horaires de sortie des élèves.

Modifications au 13 septembre 2021

Ligne 110

Saujon / Le Chay / Semussac / Médis / St-Georges-de-Didonne / Royan

- Ajustement de l'itinéraire et adaptation des horaires suite à la modification de giration dans la commune du Chay

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

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

5

La fréquentation

La fréquentation par ligne

En 2021, le réseau « Cara'bus » a totalisé 1 007 936 voyages, soit une augmentation de 29,57 % par rapport à 2020.

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

Si nous appliquons les taux de mobilité utilisés pour estimer la fréquentation théorique, la fréquentation du réseau « Cara'bus » s'élève à 1 114 382 voyages.

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

Plusieurs hypothèses peuvent expliquer cet écart :

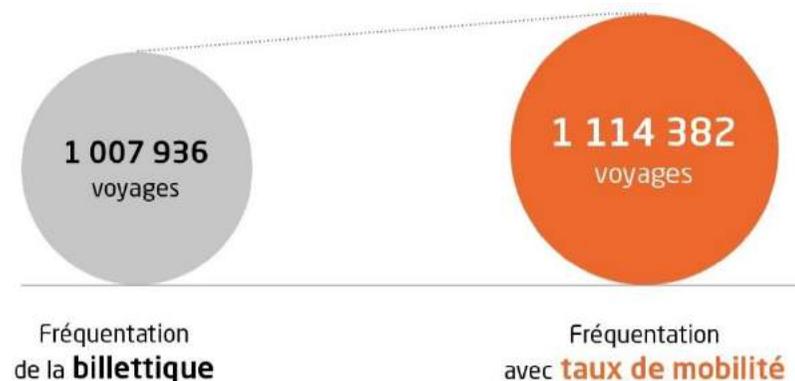
- la situation sanitaire persistante qui pousse la population à éviter les déplacements en transports en commun par peur de la contamination dans un milieu clos,
- la nécessité de présenter un Pass sanitaire pour les activités de loisirs : aller au cinéma ou dans un parc d'attraction, manger au restaurant, etc..
- la pertinence de certaines lignes ?
- des ambitions de fréquentation trop fortes ?

Comparaison du réel sé par rapport au contrat :

Nombre de voyages		
réalisés	prévus au contrat	Ecart
1 114 382	1 407 194	- 20,8 %

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

Fréquentation « Cara'bus » 2021 avec application du taux de mobilité



FRÉQUENTATION RÉELLE vs FRÉQUENTATION AVEC TAUX DE MOBILITÉ

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

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

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

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

Fréquentation 2021 du réseau « Cara'bus » par type de ligne et en nombre de voyages

Lignes	Fréquentation annuelle			Ratio V/K*		Evolution de l'offre kilométrique commerciale entre 2020 et 2021
	2021	2020	Evolution 2020/2021	2021	2020	
Lignes régulières	531 689	440 705	20,65 %	0,56	0,65	+ 39,35 %
<i>dont lignes urbaines</i>	313 860	232 374	35,07 %	0,58	0,70	+ 62,84 %
<i>dont lignes périurbaines</i>	217 829	208 331	4,56 %	0,54	0,60	+ 16,84 %
Lignes estivales	34 351	29 664	15,80 %	0,31	0,50	+ 85,30 %
Lignes secondaires	429 674	305 995	40,42 %	1,40	1,26	+ 26,84 %
Transport de substitution « cara'fil »	1 669	1 561	6,92 %	0,02	0,23	+ 101,91 %
Lignes déviées	554	-	-	-	-	-
> Fréquentation via l'application « Cara'bus »	9 999	-	-	-	-	-
Fréquentation totale	1 007 936	777 925	29,57 %	0,69	0,79	+ 41,32 %

* V/K : nombre de voyages par kilomètre réalisé

Cette année, l'analyse fine de la fréquentation par ligne s'avère impossible car l'ancienne offre et la nouvelle offre coexistent et rendent impossible toute comparaison.

Tous les types de lignes sont concernés par la hausse de fréquentation. Cela démontre le retour des clients sur le réseau « Cara'bus », essentiellement sur les derniers mois de l'année 2021.

Cette augmentation est surtout visible sur :

- les lignes urbaines qui transportent une clientèle variée pour des motifs de déplacement variés,
- les lignes secondaires qui sont empruntées par une clientèle captive qui se rend dans les établissements scolaires de la CARA.

A noter que les lignes périurbaines sont à la traîne avec une progression de seulement 4,56 % entre 2020 et 2021.

Cela tend à démontrer que l'offre commerciale proposée sur ces lignes correspond moins aux attentes des jeunes qui les utilisaient précédemment pour se rendre dans leur établissement scolaire ou sortir le mercredi après-midi et pendant les vacances scolaires et aux attentes des clients qui souhaitaient faire un aller-retour en matinée ou en après-midi.

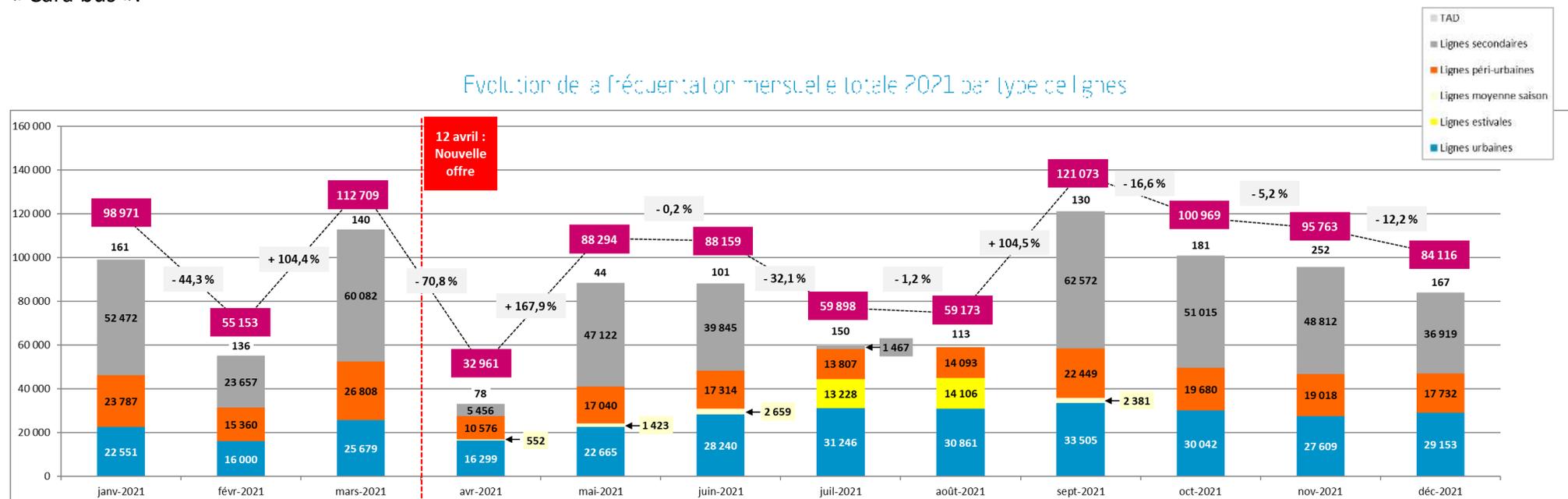
A cela s'ajoute l'impact du Covid sur les déplacements en transports en commun.

Quant aux lignes estivales, leur fréquentation a augmenté de 15,80 % entre 2020 et 2021 quand l'offre commerciale mise en place augmentait de 85,30 %.

Dans le contexte actuel de pandémie, il est difficile de mesurer l'impact de la nouvelle offre de transport sur la fréquentation totale du réseau « Cara'bus ».

Les chiffres doivent mettre en lumière une réalité : la fréquentation 2021 n'a pas encore retrouvé son niveau d'avant le Covid. Elle représente ainsi 80,1 % de la fréquentation totale 2019 (sur l'ancien réseau).

A noter toutefois que cet écart se réduit sur le dernier trimestre 2021 où ce taux était de 87,01 %.



> Un ratio V/K qui diminue depuis le lancement du nouveau réseau des mobilités

En 2021, le ratio V/K s'est élevé à 0,69 voyage par kilomètre contre 0,79 en 2020.

Cette baisse s'explique par une augmentation importante de l'offre kilométrique commerciale (+ 41,32 % entre 2020 et 2021) tandis que la fréquentation augmentait dans des proportions moindres sur la même période (+ 29,57 % entre 2020 et 2021).

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

Deux exceptions :

- la ligne 4 dont le ratio est resté stable entre 2020 et 2021 (0,78 voyage par kilomètre), la ligne étant restée inchangée entre ces deux années,
- les lignes secondaires dont le ratio s'est établi à 1,40 contre 1,26 en 2020. Cela est dû à la bonne adéquation qui existe entre le tracé de ces lignes et la forte fréquentation quotidienne qui repose essentiellement sur le transport des jeunes vers les établissements scolaires. De plus, ces lignes ont été optimisées à la rentrée de septembre 2020, ce qui améliore de fait le ratio V/K.

Comme l'année dernière, seule la ligne 7 a un ratio supérieur à 1. Il a cependant diminué par rapport à 2020 avec, respectivement, 1,04 contre 1,13.

Cette baisse s'explique par la désaffection provoquée par les nouveaux horaires des lignes périurbaines.

Quant au ratio de la ligne 1, il a fortement diminué, passant de 0,83 en 2020 (ratio de la ligne 12) à 0,64 cette année.

Cela est dû à l'augmentation notable de l'offre kilométrique commerciale mise en place au 12 avril 2021 (+ 84,09 % entre 2020 et 2021) avec le passage d'un bus toutes les 30 minutes cette année contre toutes les heures en 2020.

Le ratio V/K... EN QUELQUES MOTS

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

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



> La fréquentation par ligne

En 2021, la fréquentation totale est repartie à la hausse par rapport à 2020. Elle est désormais revenue au niveau de 2015.

Toutes les lignes principales sont concernées par cette augmentation, à l'exception de la ligne 7 dont la fréquentation est restée stable (- 0,16 % entre 2020 et 2021).

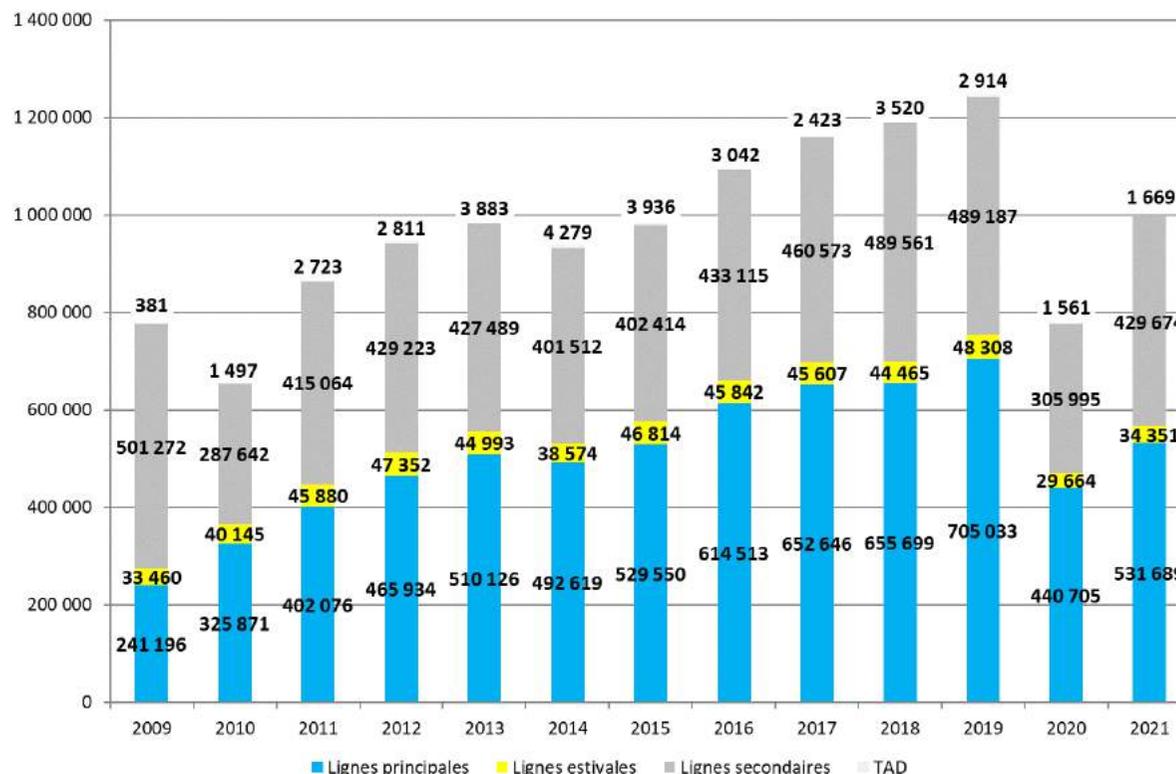
Alors que la fréquentation des lignes 1 et 4 augmentait fortement (avec respectivement, + 43,98 % et + 25,80 % entre 2020 et 2021), les lignes périurbaines enregistraient une hausse de fréquentation plus contenue, variant entre 4 % pour la ligne 6 et 9 % pour la ligne 8.

Cette hausse contenue peut s'expliquer par la restructuration des horaires qui a abouti, entre autres, à la suppression des retours de 14h30 de Royan vers les communes extérieures (lignes périurbaines).

Quant au transport à la demande (TAD), il a vu sa fréquentation augmenter légèrement (+ 5,89 % entre 2020 et 2021).

Cela démontre que la suppression des lignes virtuelles 41 et 42 n'a pas eu d'impact négatif sur le fonctionnement du TAD.

Evolution de la fréquentation par type de ligne de 2009 à 2021



Les lignes estivales 31 et 32 ont évolué, quant à elles, de façon inégale. Tandis que la ligne 31 voyait sa fréquentation baisser (- 4,15 % entre 2020 et 2021), la fréquentation de la ligne 32 s'envolait (+ 128,84 %). Cette dernière hausse est le résultat de :

- la réouverture des campings et des villages-vacances à l'été 2021,
- l'assouplissement, voire l'abandon, de certaines mesures sanitaires (interdiction de sortir du département de résidence, fermeture des restaurants, etc.)
- la restructuration de l'itinéraire de la ligne 25 qui est désormais dissocié de celui de la ligne 32.



Bilan de la fréquentation de l'offre estivale

> Lignes principales et offre de soirée

La fréquentation urbaine et périurbaine du 7 juillet au 29 août 2021

Lignes	Fréquentation (en nombre de voyages)		Part de la fréquentation de soirée dans la fréquentation totale de l'été
	totale de l'été	de soirée	
1	32 308	2 909	9,00%
2	12 500	799	6,39%
3	4 694	255	5,43%
4	5 037	355	7,05%
5	4 452	525	11,79%
6	7 058	518	7,34%
6+	666	97	14,56%
7	5 917	558	9,43%
8	3 830	422	11,02%
9	2 380	217	9,12%
Total	78 842	6 655	6,33%

L'offre de soirée a globalement démontré son utilité, malgré la fermeture de certaines boîtes de nuit et la nécessité de présenter un Pass sanitaire pour accéder aux restaurants, à certains sites touristiques, etc..

L'analyse des flux des lignes 5, 6, 7, 8 et 9 montre une disparité entre les flux en provenance de Royan et ceux à destination de Royan.

Les départs de Royan vers les communes extérieures à 19h45 et 21h transportent plus de voyageurs que les départs des communes extérieures vers Royan à 20h15-20h20.

Cela tend à démontrer que les habitants et les touristes utilisent les départs tardifs pour rentrer chez eux, dans les communes extérieures, après avoir passé la journée à Royan.





> Les lignes estivales

Fréquentation et kilomètres commerciaux par ligne estivale

Lignes	Nombre de voyages	Kilomètres commerciaux	Nombre de voyageurs par course
31	18 842	33 747	<ul style="list-style-type: none">• 14 du lundi au samedi• 45 les dimanches et jours fériés
32	5 046	17 004	8
33	48	3 658	0,2
34	390	5 759	1
35	859	6 676	2
Total	25 185	66 844	

Cet été, les lignes estivales ont transporté 25 185 voyageurs.

Deux lignes génèrent 94,85 % de la fréquentation totale des lignes estivales : les lignes 31 et 32, à savoir des lignes qui existaient déjà les années précédentes et qui desservent certains des sites touristiques majeurs du territoire : zoo de La Palmyre, Talmont-sur-Gironde, les plages de Royan et St-Georges-de-Didonne, les campings des Mathes, de la Fouasse, etc..

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

La ligne 35 totalise, quant à elle, 3,41 % de la fréquentation totale des lignes estivales. Cette ligne mériterait d'être adaptée afin de déposer les vacanciers des campings de St-Augustin au plus près du zoo de La Palmyre qui était la destination privilégiée par les voyageurs.

Les lignes 33 et 34 n'ont, quant à elles, pas rencontré le succès attendu.

La présence d'un tronçon commun entre ces lignes et la ligne 31 pourrait expliquer des transferts de fréquentation entre ces trois lignes. Ce constat appelle une analyse plus poussée.



> Les départs de 14h30

Fréquentation des départs de 14h30 en juillet et en août :

Lignes	Nombre de voyageurs		Part de la fréquentation du départ de 14h30 dans la fréquentation totale de chaque ligne
	totaux	par départ	
5	271	34	6,09%
6	Samedi : 109	14	1,54%
	Semaine : 424	11	6,01%
7	41	5	0,69%
8	19	2	0,50%

Afin de garantir le transport des vacanciers qui arrivent en train le samedi vers leur lieu de villégiature, Transdev Royan Atlantique a ajouté un départ à 14h30 le samedi sur les lignes 5, 7 et 8.

La ligne 6 a fait l'objet d'un traitement particulier avec la mise en place d'un départ à 14h30 tous les jours, du lundi au samedi. Cette amélioration de l'offre fait suite aux demandes des habitants de la presqu'île d'Arvert qui souhaitent se déplacer jusqu'à La Tremblade.

L'ajout de ce départ supplémentaire trouve toute sa pertinence :

- sur la ligne 5, chaque course ayant transporté 34 personnes. Cela s'explique par la présence de campings qui accueillent des vacanciers ayant des revenus faibles et qui sont envoyés par les CCAS,
- sur la ligne 6, chaque course véhiculant entre 11 personnes (en semaine) et 14 personnes (le samedi).

Cette offre d'été, financée par Transdev Royan Atlantique, a pour but de vérifier l'utilité d'un rajout d'offre expérimentale jusqu'au 29 août 2021 et de permettre à la CARA de prendre des décisions étayées.

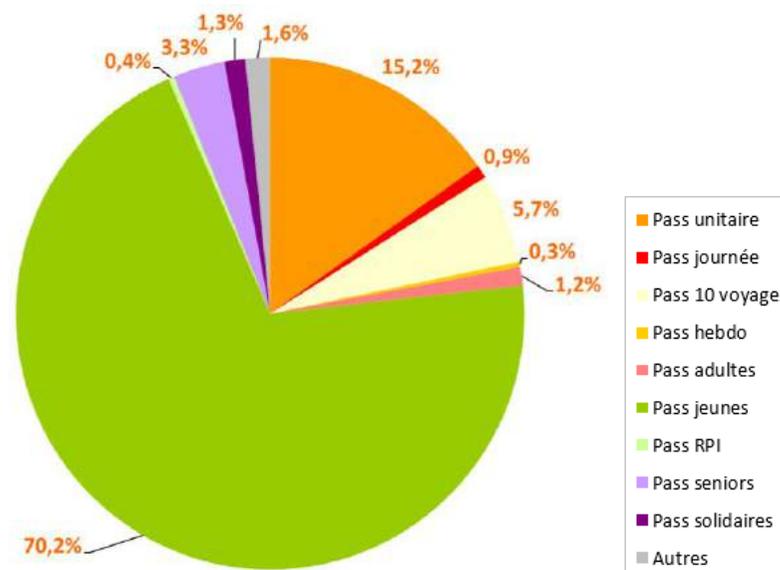
Cette initiative pourrait également apporter une réponse concrète aux réclamations des voyageurs de la ligne 6 désireux de se rendre au marché de La Tremblade.

La fréquentation par titre de transport

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

- **les abonnés de moins de 26 ans** sont les plus mobiles. En 2021, ils ont réalisé 707 544 voyages (tout abonnement confondu), ce qui représente :
 - 70,20 % des voyages annuels totaux,
 - une augmentation de 27,91 % entre 2020 et 2021. Cette hausse tend à démontrer que les abonnés jeunes utilisent à nouveau le bus pour se déplacer, ce qui n'est pas surprenant car c'est une clientèle captive pour un réseau de transports en commun ;
- **les voyageurs occasionnels** (Pass unitaires et journée) sont les plus nombreux. Ils ont généré 16,07 % de la fréquentation totale de 2021, soit un niveau légèrement supérieur à celui observé les années précédentes (pour rappel : 14,79 % en 2020 et 14,53 % en 2019).
Ces voyageurs ont effectué 161 964 voyages cette année, soit une hausse de 40,76 % par rapport à 2020.

Répartition de la fréquentation par titre de transport, en 2021



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

L'évolution du nombre de voyages par titre de transport montre qu'en 2021 tous les titres sont concernés par la hausse de fréquentation, à l'exception du Pass senior annuel non imposable qui a perdu 19 % de sa fréquentation entre 2020 et 2021.

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

La part de chaque titre de transport dans la fréquentation totale 2021 reste stable.

Seule celle du Pass unitaire augmente légèrement : + 1,38 point entre 2020 et 2021. Cette hausse se fait aux dépens de l'ensemble des autres titres de la gamme tarifaire, d'où l'impression d'une relative stabilité des autres titres.

Evolution du nombre de voyages par titre de transport

Titres de transport	2021	2020	2019	Evolution 2020/2021
Pass unitaire	154 570	108 630	171 711	42,3 %
Pass journée	8 593	6 430	9 299	33,6 %
Pass 10 voyages	57 282	43 275	65 320	32,4 %
Pass hebdo	3 308	2 814	5 980	17,6 %
Voyages occasionnels	223 753	161 149	252 310	38,8 %
Pass adulte mensuel	9 330	5 733	10 420	62,7 %
Pass adulte annuel	2 419	2 324	4 743	4,1 %
Pass jeune mensuel	22 859	19 988	30 032	14,4 %
Pass jeune annuel	684 685	533 153	859 295	28,4 %
Pass RPI	3 833	1 328	9 294	188,6 %
Pass senior imposable mensuel	5 754	5 175	15 100	11,2 %
Pass senior imposable annuel	3 100	2 976	5 980	4,2 %
Pass senior non imposable mens.	19 521	18 815	29 360	3,8 %
Pass senior non imposable annuel	4 883	6 032	8 199	- 19,0 %
Pass solidaire	13 260	12 045	18 860	10,1 %
Voyages fréquents	769 644	607 569	991 283	26,7 %
Correspondances	6 125	1 825	83	235,6 %
Pass spécifiques	5 089	424	583	1 100,2 %
Pass intermodaux	902	6 787	591	- 86,7 %
Divers	2 423	171	698	1 317,0 %
Autres	14 539	9 207	1 955	57,9 %
TOTAL	1 007 936	777 925	1 245 548	29,6 %

> La fréquentation des abonnés jeunes

En 2021, le réseau « Cara’bus » a vendu 3 748 abonnements jeunes de moins de 26 ans, tout abonnement confondu (Pass mensuels et annuels, Pass RPI, etc.), soit 72,65 % des abonnements totaux.

Cette année, les abonnements annuels représentent à peine 72,65 % des ventes annuelles totales d’abonnements contre 94,5 % en 2020. Cela s’explique en grande partie par le geste commercial mis en place suite au confinement sanitaire de 2020 et qui permettait à tous les abonnés annuels de bénéficier de 3 mois supplémentaires gratuits. Cette décision ayant été prise après la rentrée scolaire de septembre 2020, les abonnés n’ont pas pu en profiter l’année dernière. Cette année, au lieu de se réabonner entre juillet et septembre 2021, ils préfèrent consommer d’abord les 3 mois gratuits puis se réabonner en fin d’année 2021, voire en début d’année 2022.

Avec 707 544 validations cette année, les jeunes se déplacent aussi bien sur les lignes secondaires que sur les lignes régulières du réseau, avec une nette préférence pour les premières.

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

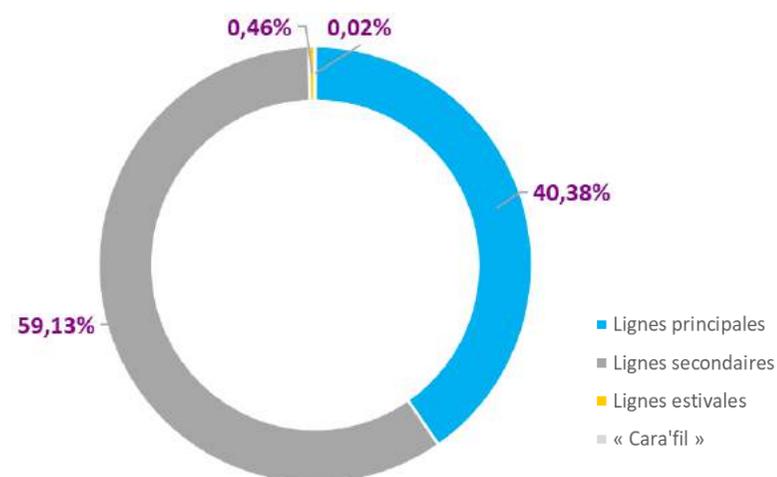
Ces lignes relient en effet les communes périphériques où résident des familles avec des enfants en âge scolaire à Royan où se concentrent les établissements scolaires, dont les deux lycées majeurs du territoire.

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

Nombre d'abonnements jeunes en 2021

Type d'abonnement	Nombre d'abonnés	Part de chaque abonnement dans le nombre total d'abonnements
Pass annuel jeune 1 ^{er} enfant	2 272	60,62 %
Pass annuel jeune 2 ^{ème} enfant	407	10,86 %
Pass annuel jeune 3 ^{ème} enfant	36	0,96 %
Pass annuel jeune 4 ^{ème} enfant	4	0,11 %
Pass mensuel jeune	916	24,44 %
Pass RPI	84	2,24 %
Pass RPI gratuit	29	0,77 %
Nombre total d'abonnés jeunes	3 748	100,00%

Fréquentation des abonnés jeunes par type de ligne en 2021



6

Le parc de véhicules

Le parc de véhicules au 31 décembre 2021

A la rentrée de septembre 2020, le parc de véhicules a été significativement renouvelé :

- réception de 7 véhicules neufs achetés par la CARA : 2 Crossway LOW ENTRY, 3 Mercedes INTOURO et 2 Mercedes SPRINTER afin de remplacer les véhicules Noventis,
- achat de 2 véhicules neufs (Crossway) par notre sous-traitant TESO,
- arrivée de 11 véhicules chez notre sous-traitant Météreau (Mercedes INTOURO et Crossway). Ces véhicules sont récents, les plus anciens véhicules datant de 2019.

3 nouveaux GX 137 sont venus le compléter en juillet 2021.

Parc de véhicules au 31 décembre 2021

	TDRA		TESO		Météreau	
	Nombre	Age moyen	Nombre	Age moyen	Nombre	Age moyen
Minibus						
Sprinter	2	1,54	-	-	-	-
Renault Tech PMR	2	5,47	-	-	-	-
Midibus						
GX 127	1	8,61	-	-	-	-
GX 137	3	0,44	-	-	-	-
Cars						
Crossway	1	5,28	14	7,87	8	3
Crossway LE	4	7,3	-	-	-	-
Récréo	-	-	11	8,99	-	-
SETRA 415 LE	2	1,55	-	-	-	-
Intouro	3	1,85	1	14	3	3
Man	-	-	-	-	1	4
TOTAL	18	3,73	26	8,58	12	3,08

L'affectation des véhicules par ligne

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

> Les lignes urbaines 1 à 4

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

La ligne 1 mobilise 4 véhicules en permanence. Elle est la seule ligne à être pourvue de bus standards, éventuellement de midibus (GX 127 ou GX 137).

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

Elles nécessitent :

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

> Les lignes périurbaines 5 à 9

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

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

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

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

> Les lignes estivales 31 à 35

Les rotations des lignes estivales 31 à 35 est couverte par des autocars. Occasionnellement, la ligne 31 reçoit des véhicules de type Crossway LE.

> Les lignes secondaires

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

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

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

En 2021, le parc a fortement rajeuni grâce au matériel investi par la CARA en septembre 2020. Le rajeunissement s'est poursuivi en 2021 avec l'arrivée de 3 nouveaux GK 137.

Le bilan des visites de contrôle effectuées dans l'année

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

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

Données demandées à l'annexe 14	Fichiers où trouver les données
<ul style="list-style-type: none"> Affectation des véhicules par lignes (en propre et sous-traitance) 	<ul style="list-style-type: none"> Tableaux-cadres - Annexe 5 « Parc Veh en Propre » Tableaux-cadres - Annexe 5 « Parc Veh Co traitance »
<ul style="list-style-type: none"> Description de la réserve de véhicules (en propre et sous-traitance) 	<ul style="list-style-type: none"> Tableaux-cadres - Annexe 5 « Parc Veh en Propre » Tableaux-cadres - Annexe 5 « Parc Veh Co traitance »
<ul style="list-style-type: none"> Présentation des investissements en véhicules et des sorties de véhicules du parc (cession, mise au rebut...) 	<ul style="list-style-type: none"> Tableaux-cadres - Annexe 9.3 « Etat Parc » Tableaux-cadres - Annexe 9.5 « Financ Invest Dél »
<ul style="list-style-type: none"> Un tableau récapitulatif des différentes pièces changées et des interventions effectuées 	<ul style="list-style-type: none"> Tableaux-cadres - Annexe 9.1 « Gros Entretien »
<ul style="list-style-type: none"> Un tableau récapitulatif d'entretien et de maintenance 	Fichier Excel « RA2021-Cout_technique_vehicule » : <ul style="list-style-type: none"> onglet « En propre » onglet « En sous-traitance »
<ul style="list-style-type: none"> Un bilan des visites de contrôle effectuées dans l'année 	Fichier Excel « RA2021-Cout_technique_vehicule » : <ul style="list-style-type: none"> onglet « Visites réglementaires »
<ul style="list-style-type: none"> Un tableau récapitulatif et synthétique des accidents et des pannes, sinistres ou contentieux survenus dans le courant de l'exercice 	Fichier Excel « RA2021-Sinistralite » : <ul style="list-style-type: none"> onglet « TRA » onglet « TESO »

7

Les autres biens nécessaires à l'exploitation

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

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

8

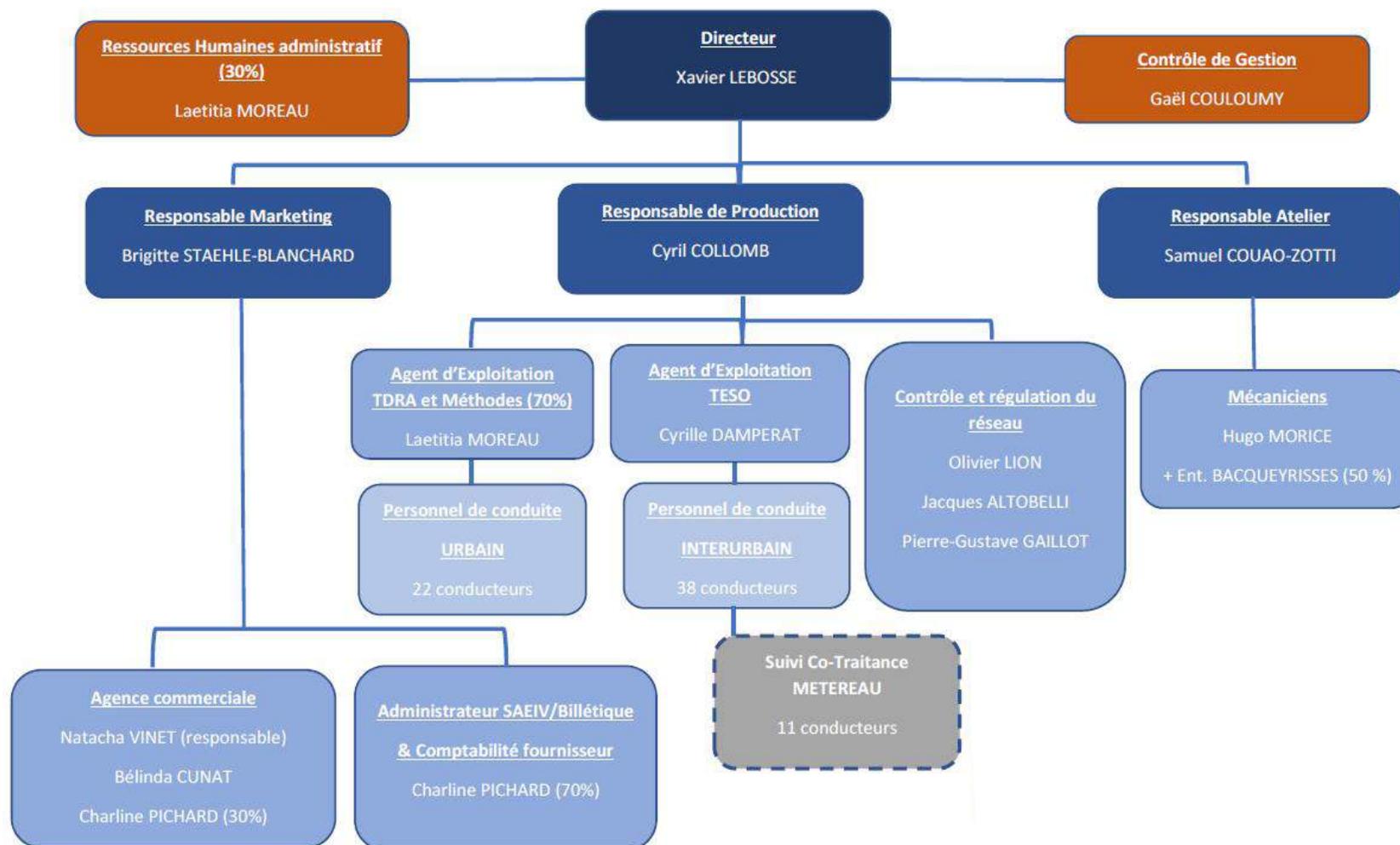
Le personnel

L'organigramme de la société délégataire

ORGANIGRAMME DE LA GOUVERNANCE COMMUNE

SOCIETES TDRA et TESO

Dernière mise à jour : le 06/09/2021



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

Données demandées à l'annexe 14	Fichiers où trouver les données
<ul style="list-style-type: none"> Le personnel affecté au service public, poste occupé, type de contrat (CDI ; CDD ; Intérim), coefficient de salaires, % de temps travaillé (temps partiel ou temps complet) (y compris pour la sous-traitance) 	Fichier Excel « RA2021-Absentéisme + Liste Poste » : <ul style="list-style-type: none"> onglet « Effectif en propre » onglet « Effectif en sous-traitance »
<ul style="list-style-type: none"> Répartition des effectifs Equivalent Temps Complet par catégorie de postes (conduite, maintenance, commercial, administratif) (y compris pour la sous-traitance) 	Fichier Excel « RA2021-Absentéisme + Liste Poste » : <ul style="list-style-type: none"> onglet « Effectif en propre » onglet « Effectif en sous-traitance »
<ul style="list-style-type: none"> Pyramide des âges : nombre d'embauches, de départs à la retraite, et d'autres départs 	Fichier Excel « RA2021-Pyramide_des_ages »
<ul style="list-style-type: none"> Indicateurs relatifs aux accidents du travail, au taux d'absentéisme par catégorie (conduite, maintenance), et type d'absence (longue maladie, maternité, AT, maladies) 	Fichier Excel « RA2021-Absentéisme + Liste Poste » : <ul style="list-style-type: none"> onglet « Absentéisme TD Royan »

Les ressources humaines

En 2021, le mandataire, Transdev Royan Atlantique (TDRA) a vu son effectif augmenter suite à la mise en place du nouveau réseau :

- en janvier, un responsable de production est venu renforcer l'équipe existante,
- en avril, l'exploitation du nouveau réseau a engendré la création de 8 emplois de conducteurs à temps complet. Ce phénomène a notamment permis de faire évoluer socialement des salariés à temps partiel.

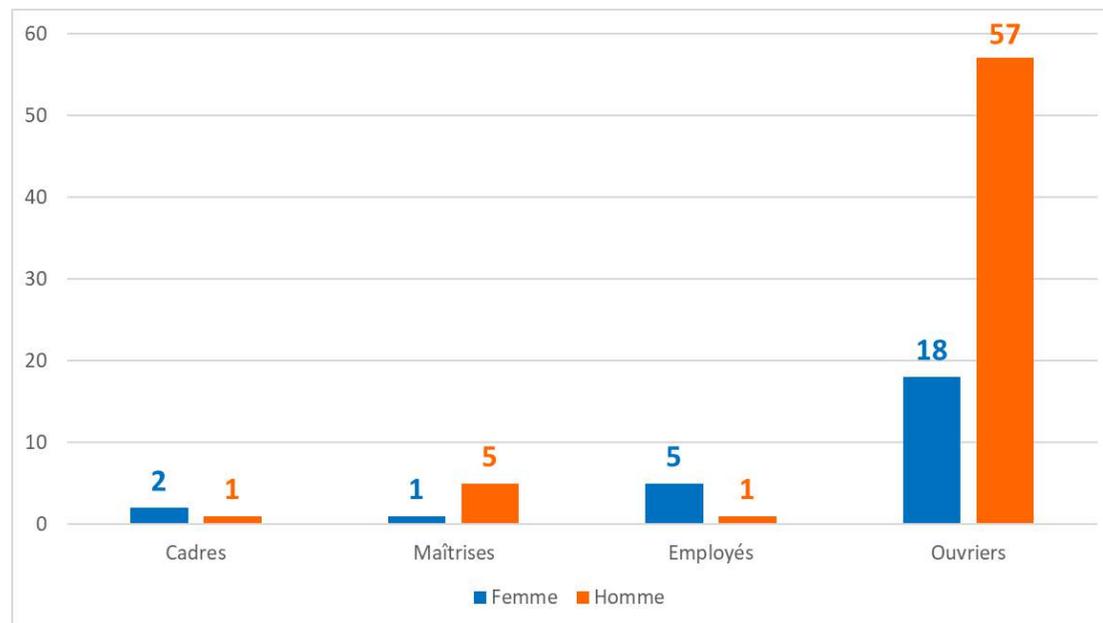
Au 31 décembre 2021, l'entreprise employait 38,61 ETP, dont 25,03 conducteurs.

La période estivale a, elle aussi, un impact notable sur l'effectif de l'entreprise. Transdev Royan Atlantique enregistre à cette période de l'année une hausse de 25 % de son effectif total en raison des renforts saisonniers.

Répartition du personnel par poste au 31 décembre 2021

Postes	TDRA	TESO	Météreau
Cadres	2	-	1
Maîtrises	5	-	1
Employés	5	-	1
Ouvriers	27	35	13
TOTAL	39	35	16

Répartition du personnel par poste au 31 décembre 2021



A noter que les femmes représentent moins d'un tiers (29 %) de l'effectif total du réseau « Cara'bus ».

Les mouvements sociaux

A l'été 2021, les instances syndicales de l'entreprise TESO Royan ont déposé un préavis de grève portant sur des revalorisations salariales et sur une demande d'adaptation de l'organisation du travail engendrée par les services du nouveau réseau.

Ce mouvement s'est traduit par :

- 4 jours de grève, du 7 au 10 juillet inclus,
- 14 conducteurs grévistes (ayant un contrat temps complet ou un contrat temps partiel annualisé), soit 68 % des conducteurs TESO travaillant à cette période de l'année,
- un impact sur les lignes 5, 6, 6+, 7 et 9, 58 % de ces cinq lignes n'ayant pas pu être effectués.

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

- le maintien de 50 % de l'offre commerciale sur les lignes 5, 6, 7 et 9, a minima aux heures stratégiques des matin, midi et soir,
- la suspension totale de la ligne 6+.

L'impact de cette grève sur le réseau s'est élevé à 2 841,19 km commerciaux non effectués.



> L'absentéisme

Evolution de l'absentéisme par catégorie de personne entre 2020 et 2021 (en jour)

	2021				2020				Evolution 2020/2021			
	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	999	872	0	127	564	527	11	26	+ 77,13 %	+ 65,46 %	-	+ 388,46 %
Employés	13	13	0	0	6	6	0	0	+ 116,67 %	+ 116,67 %	-	-
Maîtrises	25	25	0	0	171	158	0	13	- 85,38 %	- 84,18 %	-	-
Total	1 037	910	0	127	741	691	11	39	+ 39,95 %	+ 31,69 %	-	+ 225,64 %

En 2021, le nombre de jours d'absence sur le réseau « Cara'bus » s'est élevé à 1 037 jours, soit une hausse de 39,95 % par rapport à l'année précédente.

Cet indicateur révèle non seulement une augmentation des arrêts pour accidents du travail (avec un triplement des jours d'arrêt pour ce motif entre 2020 et 2021) mais aussi une hausse des arrêts maladie (+ 31,69 % entre 2020 et 2021).

L'insertion sociale

L'année 2021 a été marquée par une pénurie nationale, structurelle et grandissante de conducteurs de bus et de cars. Cette pénurie a été accentuée par la 5^{ème} vague de l'épidémie de COVID, dont les effets ont durablement pesé sur l'exploitation du réseau « Cara'bus » (arrêts maladie, procédures isolement, salariés indisponibles pour garde d'enfant malade ou fermeture d'écoles).

La conjoncture était une occasion de mettre à profit la clause sociale du contrat de délégation de service public qui lie le groupement des entreprises Transdev Royan Atlantique, TESO Royan et Météreau à la CARA. Malheureusement, cette conjoncture n'a pas favorisé l'insertion.

Pour rappel, cette clause sociale s'inscrit dans le cadre de la compétence obligatoire « politique de la ville » et illustre une politique volontariste de création d'emplois pour un public en situation de précarité et d'exclusion. Cette mesure sociale d'insertion, inscrite dans les contrats publics de la CARA, cherche à constituer un des leviers permettant de remobiliser les personnes éloignées de l'emploi par la mise en activité au sein d'entreprises attributaires.

Dans ce cadre, la CARA, les prescripteurs locaux de l'emploi, Transdev et l'AFTRAL de Rochefort ont monté une préparation opérationnelle à l'emploi collective (POIEC).

La POEIC est une action de formation permettant à des demandeurs d'emploi d'acquérir les compétences requises pour occuper des emplois correspondant à des besoins identifiés par une branche professionnelle.

Cette POEIC était destinée à accompagner des candidats ciblés jusqu'à l'obtention d'un titre professionnel conducteur du transport routier interurbain de voyageurs (diplôme de niveau V délivré par le Ministère du Travail).

Cette POEIC était destinée à accompagner des candidats ciblés jusqu'à l'obtention d'un titre professionnel conducteur du transport routier interurbain de voyageurs (diplôme de niveau V délivré par le Ministère du Travail).

Une campagne de recrutement initiée en 2020 a préalablement permis de rencontrer 40 personnes proposées par le Pôle Emploi de Royan, la Mission locale, CAP Emploi (Service d'action sociale de la CARA). Sept d'entre elles, appelées à intégrer l'une des entreprises du groupement, ont suivi le cursus du titre professionnel débuté en octobre 2020 (périodes d'immersion et stages d'observation en entreprise).

Malgré les efforts et les moyens déployés par toutes les parties prenantes à cette opération, seul un candidat a obtenu l'examen du Titre Professionnel, après un rattrapage. Il est actuellement salarié de l'entreprise TESO Royan dans laquelle il officie en tant que conducteur en période scolaire. Son intégration est satisfaisante.

Cette formation était co-financée par le Pôle Emploi et les futures entreprises accueillantes.

Le bilan de cette clause sociale est donc mitigé. Il pose en effet la question :

- de la pertinence du cursus du Titre Professionnel dans le cadre du contrat (durée de la formation trop longue qui nécessite une vision trop anticipée de l'entreprise sur les postes vacants à pourvoir sur le territoire),
- des aptitudes des candidats en situation de retour/éloignement à l'emploi.

Malgré ce contexte difficile, le groupement des entreprises Transdev Royan Atlantique, TESO Royan et Météreau a pu honorer ses engagements contractuels vis-à-vis de la CARA.

9

Les tarifs

Les tarifs

Afin de rendre le nouveau réseau des mobilités plus attractif, la gamme tarifaire « Cara'bus » a été modifiée à partir du 12 avril 2021. Le prix de ses deux titres de transport phares a diminué :

- le Pass unitaire coûte désormais 1,40 € (soit une diminution de 12,5 %) lors de l'achat à bord des véhicules et 1,30 € s'il est acheté via l'application « Cara'bus » (baisse de 18,75 % par rapport au tarif en vigueur avant le 12 avril),
- un tarif dégressif a été mis en place pour les familles nombreuses. Elles bénéficient ainsi de 10 % de réduction sur le prix du 2^{ème} Pass annuel jeune acheté, de 20 % sur le prix du 3^{ème} Pass annuel jeune, de 30 % sur le prix du 4^{ème} Pass annuel jeune, etc..



Camme tarifaire « cara'bus » en vigueur en 2021

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

Les recettes

Ventes, voyages et recettes par ligne de transport en 2021 (en HT)

Titres de transport	Coefficient de mobilité	Du 1 ^{er} janvier au 11 avril		Du 12 avril au 31 décembre		Du 1 ^{er} janvier au 31 décembre		Recettes HT
		Tarifs HT	Nb titres vendus	Tarifs HT	Nb titres vendus	Nb titres vendus	Voyages	
Titres Grand Public			23 264		119 933	143 197	302 460	261 061,36 €
Pass unitaire (à bord)	1,46	1,45 €	20 600	1,27 €	108 143	128 743	187 965	167 600,18 €
Pass unitaire (MTICKET)	1,46	1,45 €	432	1,18 €	4 577	5 009	7 313	6 037,55 €
Pass journée	3,76	3,36 €	424	3,36 €	1 916	2 340	8 799	7 870,91 €
Pass journée (MTICKET)	3,76	3,36 €	48	3,36 €	282	330	1 241	1 110,00 €
Pass journée à 1€ (Journée du transport public)	2,24	0,91 €		0,91 €	355	355	796	322,73 €
Pass 10 voyages	13,06	10,91 €	1 633	10,91 €	3 647	5 280	68 966	57 600,00 €
Pass 10 voyages (MTICKET)	13,06	10,91 €	52	10,91 €	443	495	6 466	5 400,00 €
Pass hebdo	11,35	10,00 €	21	10,00 €	319	340	3 859	3 400,00 €
Pass mensuel adulte	45,45	30,00 €	52	30,00 €	242	294	13 363	8 820,00 €
Pass annuel adulte	335,57	263,64 €	2	263,64 €	9	11	3 691	2 900,00 €
Titres Jeunes Scolaires, Etudiants			305		3 443	3 748	756 681	259 249,09 €
Pass mensuel jeune	27,82	14,55 €	225	14,55 €	691	916	25 487	13 323,64 €
Pass annuel jeune 1 ^{er} enfant	271,25	90,91 €	68	90,91 €	2 204	2 272	616 284	206 545,45 €
Pass annuel jeune 2 ^{ème} enfant	235,71	81,82 €	7	81,82 €	400	407	95 934	33 300,00 €
Pass annuel jeune 3 ^{ème} enfant	235,71			72,73 €	36	36	8 486	2 618,18 €
Pass annuel jeune 4 ^{ème} enfant	235,71			63,64 €	4	4	943	254,55 €
Pass RPI	84,49	38,18 €	4	38,18 €	80	84	7 097	3 207,27 €
Pass RPI gratuit	84,49	0,00 €	1	0,00 €	28	29	2 450	0,00 €
Titres Seniors			131		568	699	41 680	16 985,45 €
Pass mensuel senior IMPOSABLE	57,98	25,45 €	21	25,45 €	122	143	8 291	3 640,00 €
Pass annuel senior IMPOSABLE	411,57	227,27 €	2	227,27 €	10	12	4 939	2 727,27 €
Pass mensuel senior NON IMPOSABLE	42,89	14,55 €	106	14,55 €	414	520	22 302	7 563,64 €
Pass annuel senior NON IMPOSABLE	256,17	127,27 €	2	127,27 €	22	24	6 148	3 054,55 €

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

Titres de transport	Coefficient de mobilité	Du 1 ^{er} janvier au 11 avril		Du 12 avril au 31 décembre		Du 1 ^{er} janvier au 31 décembre		
		Tarifs HT	Nb titres vendus	Tarifs HT	Nb titres vendus	Nb titres vendus	Voyages	Recettes HT
Titres sociaux			88		319	407	13 464	5 920,00 €
Pass mensuel Solidaire	33,08	14,55 €	88	14,55 €	319	407	13 464	5 920,00 €
Titres multimodaux			0		0	0	0	0,00 €
Titres intermodaux	0,00	0,00 €		0,00 €		0	0	0,00 €
Autres titres de transport			87		302	389	98	3 458,48 €
Duplicata	0,00	9,09 €	83	9,09 €	290	373	0	3 390,91 €
Voyages TAD (Inclus dans unitaires)	1,50	0,00 €		0,00 €		0	0	0,00 €
Pass spécifiques	6,10	0,91 €	4	0,91 €	12	16	98	67,58 €
Enfants 0 à 4 ans	0,00					-	-	0,00 €
TOTAL			23 875		124 565	148 440	1 114 382	546 674,39 €

En 2021, les recettes totales du réseau « Cara'bus » ont augmenté de 4,24 % par rapport à 2020, malgré la baisse du prix du Pass unitaire (1,40 € à bord et 1,30 € sur l'application).

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

- une moindre ventes de Pass jeunes en raison du geste commercial lié notamment à la crise sanitaire,
- les effets de la pandémie sur la demande de transport en commun et sur le Pass unitaire malgré la baisse de son prix.

Comparaison du réalisé par rapport au contrat

	Réalisées	Prévues au contrat	Ecart
Recettes HT	546 674,39 €	696 205 €	- 21,48 %
Fréquentation	1 114 382	1 407 194	- 20,81 %
Ratio R/V	0,491	0,495	-

Le RATIO R/V... EN QUELQUES MOTS

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

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

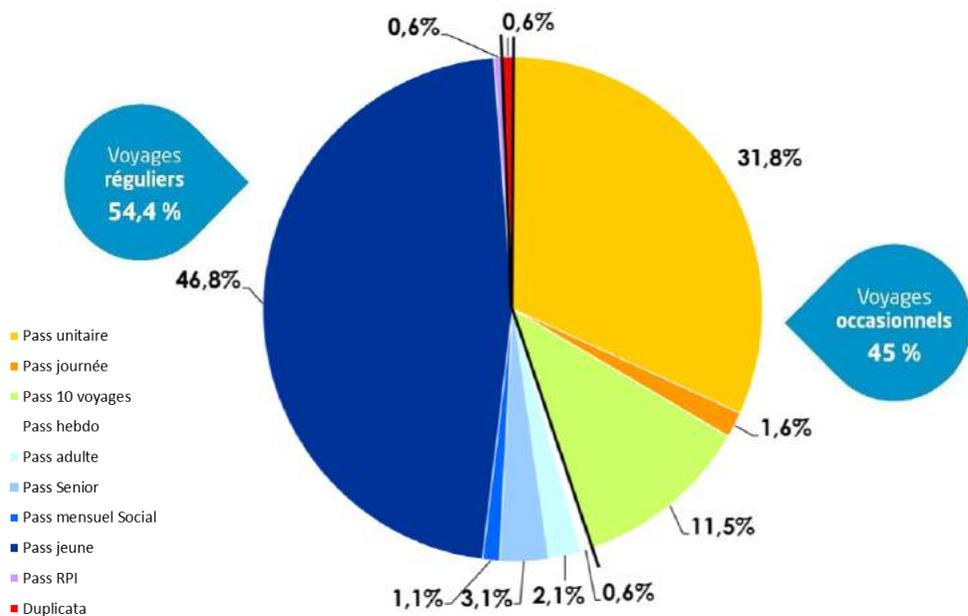
> La répartition des recettes par titre de transport

En 2021, les abonnements représentent 54,4 % des recettes totales du réseau contre 62,3 % en 2020.

Plusieurs hypothèses sont envisageables :

- l'intérêt d'utiliser le réseau occasionnellement s'accroît surtout en période de pandémie,
- d'anciens abonnés ont peut-être opté pour une autre gestion de leur budget transport et ont préféré délaissé les abonnements,
- le réseau « Cara'bus » est perçu comme une solution ponctuelle de mobilité plutôt que comme une solution pérenne.

Répartition des recettes par titre de transport en 2021



Répartition des recettes entre 2009 et 2021



Comme les années précédentes, en 2021, près de 88 % des recettes totales du réseau « Cara'bus » sont réalisées par trois Pass :

- avec 242 718,18 € HT, le Pass annuel jeune ne représente plus que 44,4 % des recettes totales, soit une baisse de 11,9 points par rapport à 2020,
- le Pass unitaire produit 31,8 % des recettes totales, soit 173 637,73 € HT. Il gagne donc 5,5 points par rapport à 2020 malgré la baisse du tarif,
- avec 63 000 € HT de recettes, le Pass 10 voyages occupe la troisième place (11,5 % des recettes totales, soit +5 points par rapport à 2020).

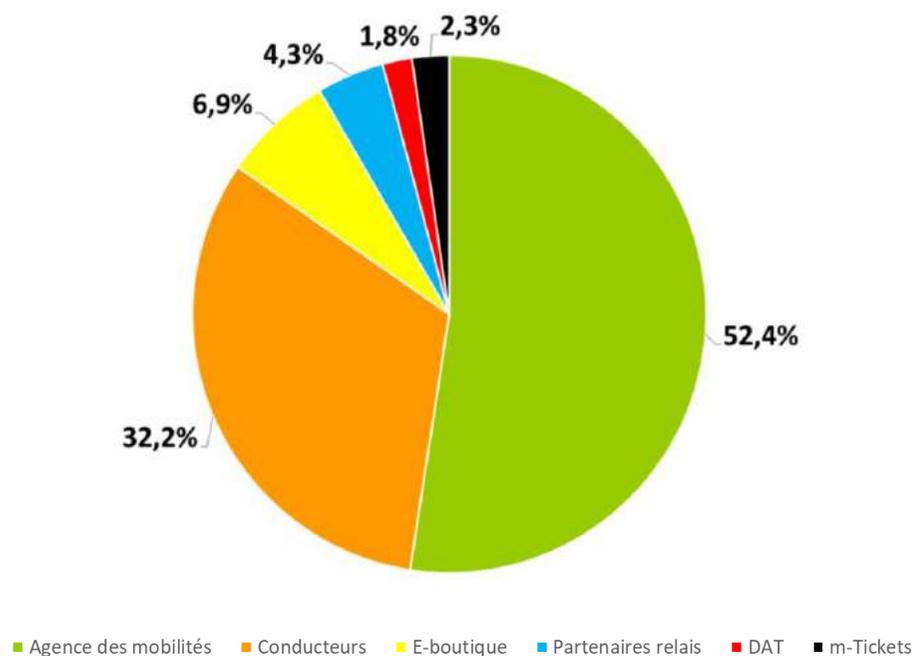
> La répartition des recettes par lieux de ventes

En 2021, l'Agence des mobilités et les conducteurs demeurent les canaux de ventes les plus porteurs.

Ils représentent 52,4 % et 32,2 % des recettes.

L'Agence des mobilités a généré 52,4 % des recettes totales du réseau, soit une baisse de 9 points par rapport à 2020. Quant aux conducteurs, bien qu'ils ne vendent que deux titres de transport, ils réalisaient près du tiers des recettes totales du réseau (+ 7,2 points par rapport à 2020).

Répartition des recettes 2021 par canaux de ventes



A noter que l'application mobile progresse bien depuis sa mise en service en juin 2020. Elle a ainsi généré 2,3 % des recettes totales de cette année 2021.

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

L'application permet l'achat de trois titres de transport : Pass journée, Pass unitaire et Pass 10 voyages. Ces deux derniers représentent 91,2 % des recettes totales de l'application.

Quant au DAT, bien qu'il ait été en panne du 28 avril au 9 juillet 2021, il a réalisé 1,8 % des recettes totales de l'année. Il a ainsi trouvé son public parmi les clients qui préfèrent payer par carte bancaire.

Trois Pass totalisent près de 83 % des recettes du DAT : le Pass 10 voyages (40,6 % des recettes totales du DAT), le Pass annuel 1^{er} enfant (21,9 %) et le Pass unitaire (20,3 %).

La lutte contre la fraude

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

En 2021, les trois contrôleurs du réseau « Cara'bus » ont contrôlé :

- 1 336 voyageurs,
- 183 courses,
- 116 points d'arrêt.

Au total, 13 avertissements ont été décernés, dont 1 amende. Le taux de fraude s'est donc établi à 0,07 %, ce qui est très bas pour un réseau urbain.

Cette situation s'explique par :

- la montée des passagers par les portes avant qui permet aux conducteurs de vérifier que tout voyageur a bien un titre de transport valide. Ils peuvent alors inviter le voyageur sans titre à régulariser sa situation,
- la fiabilité et la réactivité de la billettique qui est reconnue par les conducteurs qui n'hésitent pas à signaler au contrôle toute personne voyageant avec un titre de transport périmé ou défectueux,
- 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 vers le répressif,
- la majorité de nos voyageurs sont des abonnés ; ils n'ont donc pas d'intérêt à frauder.



10

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

Les actions commerciales, marketing et d'information réalisées en 2021

En 2021, l'essentiel des actions marketing et de communication de l'année a porté sur le nouveau réseau dont la mise en place s'est faite en plusieurs étapes afin d'entretenir l'intérêt de la population pour ce nouveau réseau :

- au 4 janvier :
 - ouverture de la nouvelle agence des mobilités, accessible directement à partir du parvis de la gare, et installation du wifi gratuit en gare de Royan,
 - déploiement progressif de la nouvelle charte graphique sur les véhicules et les supports de communication,
 - évolution du site internet et de l'application mobile gratuite « Cara'bus »,
- au printemps : lancement de « Cara'vel », le service de location de vélos électriques longue durée,
- le 12 avril : lancement officiel du nouveau service de bus « Cara'bus » et de « Cara'fil », le transport de substitution,
- le 7 juillet : déploiement de l'offre estivale.

En fin d'année, des actions de notoriété ont été menées via les outils numériques du réseau « Cara'bus » (site internet ainsi que les pages Facebook et Twitter « Cara'bus »).

Le plan marketing et communication prévu pour cette deuxième année du contrat a donc été modifié et centré sur le lancement du réseau.

> Un lancement de réseau échelonné dans le temps

nouveau réseau !
JANVIER

Première étape du lancement du réseau des mobilités, avec l'ouverture de la nouvelle agence qui a eu lieu le 31 décembre 2020, le **site web** et la **nouvelle application mobile gratuite** ont été mis en ligne le 4 janvier 2021.

Outre la recherche d'itinéraires, les horaires en temps réel et la géolocalisation des bus, ces deux canaux d'information proposent :

- l'achat en ligne pour le site web,
- les horaires des arrêts situés à proximité et l'achat de Pass unitaires, journée et 10 voyages dématérialisés pour l'application.

La recherche d'itinéraires et le temps réel sont les points faibles de ces deux outils numériques. La résolution des problèmes de pertinence des réponses et d'exactitude des horaires en temps réel est, à l'heure actuelle, toujours en cours. Tout devrait rentrer dans l'ordre en 2022.

La mise en ligne de ces nouveaux outils numériques a été accompagnée de la mise aux nouvelles couleurs du réseau des supports de communication : fiches horaires et plan du réseau.



nouveau réseau !
FÉVRIER

Autre étape importante : l'encodage et l'envoi des nouvelles cartes à puce aux abonnés du réseau « Cara'bus ».

Le mois de février a été choisi afin de gêner le moins possible les abonnés scolaires, ceux-ci recevant leur nouvelle carte pendant les vacances.

Au total, ce sont 3240 cartes qui ont été encodées et envoyées par courrier avec un étui de protection.

L'encodage des nouvelles cartes



nouveau réseau !
MARS

Le 22 mars, le réseau des mobilités a lancé « Cara'vel », le service de location de vélos électriques longue durée.

30 vélos à assistance électrique pouvaient être loués pour une durée de trois ou six mois renouvelable, à des tarifs variant en fonction de la durée de location. Les abonnés « Cara'bus » bénéficiaient d'un tarif préférentiel.

Les tarifs du service « Cara'vel »

Type d'abonnement	Tarifs	Nb de vélos loués par type d'abonnement
3 mois - Abonné	60 €	1
6 mois - Abonné	100 €	4
3 mois - Non abonné	120 €	15
6 mois - Non abonné	230 €	14

Ce service repose sur un partenariat avec le loueur de vélos Cyclo-Jet Royan qui assure l'établissement du contrat, la livraison des vélos chez les clients et l'entretien du matériel.

Une campagne de promotion a été menée. Elle utilisait des dépliants distribués dans les mairies et les offices de tourisme de la CARA, une affiche dédiée dans les abris voyageurs, une actualité sur le site internet et la page Facebook du réseau. Enfin, le magazine Cara'Mag a publié un article sur ce service.

Le service a connu un succès immédiat. Trois jours après son lancement, tous les vélos étaient loués et 5 d'entre eux étaient déjà réservés pour la période mai-juin. Notre partenaire a même été obligé de refuser des réservations par manque de vélos.

La campagne de promotion « Cara'vel »



nouveau réseau !
MARS

Parallèlement au lancement du service « Cara'vel », une **campagne d'affichage des nouveaux services** du réseau des mobilités a été menée **dans les abris voyageurs**.

6 affiches différentes ont été créées et réparties sur l'ensemble du territoire.

Au total, ce sont 92 abris voyageurs mis gratuitement à disposition du réseau qui ont ainsi été habillés.

La campagne de promotion des nouveaux services du réseau.



nouveau réseau !
AVRIL

Le 12 avril, le **nouveau réseau des mobilités** est mis en service.

Suite à l'entrée en vigueur du confinement, le samedi 3 avril 2021, les animations commerciales prévues pour accompagner le lancement du nouveau réseau des mobilités ont malheureusement dû être allégées en raison des contraintes sanitaires en vigueur.

Au programme :

- spots radio sur Demoiselle.fm et France Bleu La Rochelle,
- publicité interstitielle,
- informations personnalisées des voyageurs sur le parvis de la gare et dans les véhicules par des ambassadeurs aux couleurs du réseau, avec distribution de flyers et d'objets publicitaires,

du 6 au 17 avril.

La communication a également été relayée sur le site internet, les réseaux sociaux et l'écran présent en agence commerciale.



Le flyer et la publicité interstitielle

nouveau réseau !
JUIN

Du 31 mai au 5 juin, des animations commerciales ont été organisées pour fêter le lancement du réseau des mobilités :

- stand avec présence des agents commerciaux sur les marchés de Royan et de Saujon,
- jeu-concours gratuit et sans obligation d'achat durant toute la semaine. A gagner : 2 trottinettes électriques, 4 montres connectées et 6 abonnements annuels,
- gratuité du réseau le samedi 5 juin.

Une campagne de communication a accompagné ces animations :

- affiche apposée dans tous les véhicules,
- spot radio sur Demoiselle.fm et France Bleu La Rochelle,
- distribution d'un flyer en gare de Royan et sur les marchés,
- envoi d'un SMS aux abonnés à ce service,
- publication sur le site internet et les pages Facebook et Twitter « Cara'bus ».

Au total :

- 1 342 voyages ont été enregistrés le 5 juin, soit une augmentation de 7,6 % par rapport à la fréquentation du samedi précédent,
- 459 personnes ont participé au jeu-concours. 342 bulletins ont été remis aux conducteurs et 117 personnes ont joué directement sur le site internet « Cara'bus ».

Les lots ont été remis le 7 juillet, jour du lancement de la saison estivale, par Monsieur Baudin, le vice-président au Transport et à la Mobilité de la CARA, et Monsieur Diallo, le technicien chargé de la DSP au service Transport de la CARA.



Le jeu-concours
organisé pour fêter le
lancement du nouveau
réseau des mobilités

nouveau réseau |
SEPTEMBRE

Le réseau « Cara’bus » a participé à la journée du Transport Public, le samedi 18 septembre 2021.

A cette occasion, le Pass journée a bénéficié d’un tarif préférentiel : 1 € (au lieu de 3,70 €).

L’opération était annoncée par :

- une présence de l’équipe commerciale en amont de la manifestation :
 - sur le marché de Saujon le samedi 11 septembre,
 - dans les centres commerciaux Royan 2 à Royan et Val Lumière à Vaux-sur-mer, le mercredi 15 septembre.
 Au programme : présentation de l’offre de mobilité sur le territoire de la CARA, invitation à découvrir le réseau « Cara’bus » et à profiter du tarif à 1 €, distribution d’un flyer faisant la promotion des avantages du réseau et distribution de goodies,
- une publication sur le site internet et la page Facebook « Cara’bus »,
- une insertion publicitaire dans l’édition des lundi 13 et jeudi 16 septembre du journal Sud-Ouest ainsi que sur le site et l’appli du Sud-Ouest du 13 au 18 septembre.

La présence de l’équipe commerciale dans les centres commerciaux de Royan et Vaux-sur-mer

Fréquentation et ventes du Pass journée à 1 € en 2020 et 2021

	2020	2021	Evolution 2021 / 2020
Vente de Pass journée à 1 €	279	355	+ 27,24 %
Fréquentation du Pass journée à 1 €	424	604	+ 42,45 %
Nombre de voyage par Pass journée à 1 €	1,52	1,70	+ 11,84 %
Fréquentation totale lors de la journée du Transport Public	1 137	1 229	+ 8,09 %
Part des Pass journée à 1 € sans la fréquentation totale	37,29 %	49,15 %	-



Nombre de personnes rencontrées par l’équipe commerciale au marché de Saujon et dans les centres commerciaux

191

notoriété | NOVEMBRE

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

Des bonbons ont également été distribués aux clients qui venaient à l'agence entre le 27 et le 30 octobre 2021.

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

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



notoriété | DÉCEMBRE

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

- l'agence a été décorée sur le thème des fêtes de fin d'année : flocons de neige, guirlandes lumineuses, couronne de Noël, etc.
- le 17 décembre, les agents commerciaux ont revêtu un pull de Noël et un bonnet.

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



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

	Halloween	Journée mondiale du pull de Noël
Nombre de personnes touchées	1 426	1 438
Nombre de 👍	49	62
Nombre de ❤️	9	14
Nombre de 😂	3	8
Nombre de partages	8	4

action commerciale !
DÉCEMBRE

à l'occasion des fêtes de fin d'année, Le réseau « Cara'bus » a proposé un calendrier sous forme d'un jeu gratuit, ouvert à tous les habitants de la CARA.

Chaque jour, un lot était mis en jeu.

Pour participer, il suffisait de :

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

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



Participants
626

Participations
3 614

Abonnés supplémentaires à la page Facebook
61



L'information aux voyageurs

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

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

En 2021, la page Facebook « Cara'bus » comptait 2 605 abonnés, soit une progression de + 14,2 % par rapport au nombre d'abonnés 2020.

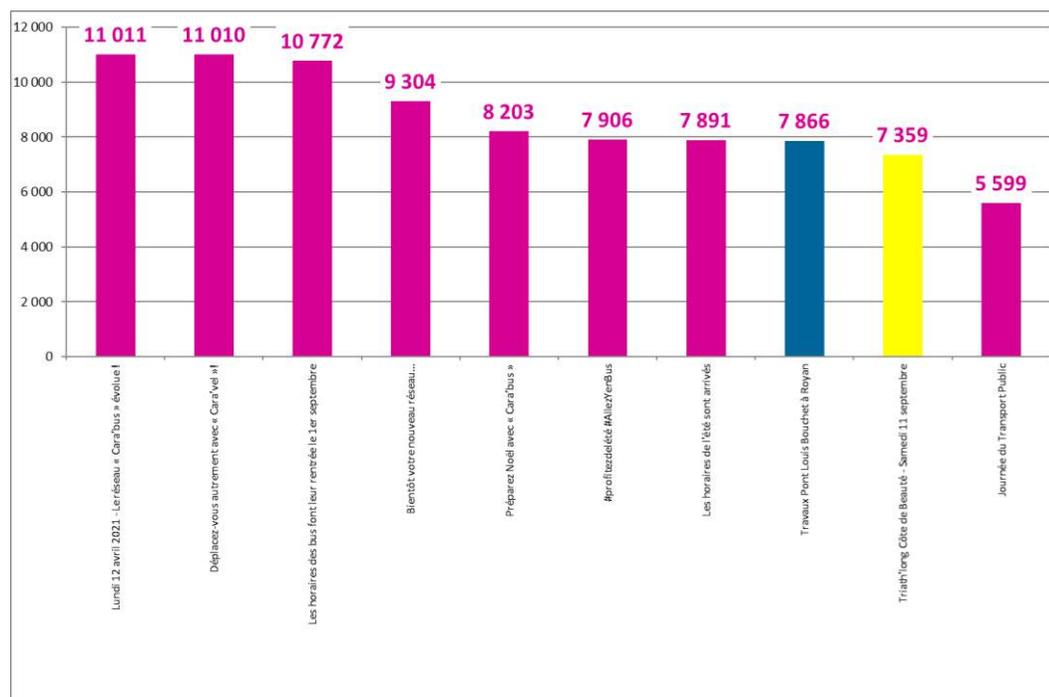
Quant au compte Twitter « Cara'bus », le nombre d'abonnés demeure stable malgré les efforts répétés qui sont menés pour le développer.



Cette année, sur la page Facebook « Cara'bus », 10 publications ont dépassé les 5 000 vues :

- 3 concernaient le nouveau réseau des mobilités,
- 2 traitaient du changement des horaires de bus,
- 2 portaient sur des opérations commerciales organisées par le réseau,
- 2 concernaient des perturbations (travaux et manifestation sportive).

Posts des publications les plus importantes sur Facebook en 2021
(en nombre de personnes touchées)



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

En 2021, 10 tweets ont dépassé les 500 vues :

- 7 concernaient des perturbations sur le réseau « Cara'bus » dues à des travaux,
- 2 portaient sur le nouveau réseau des mobilités,
- 1 traitait des changements apportés à une ligne secondaire.

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

Le résultat des enquêtes et études

Aucune enquête ou étude n'était prévue au contrat en 2021.

Les problèmes de sécurité

Le réseau « Cara'bus » doit parfois faire face à des situations difficiles à bord des véhicules, essentiellement aux heures de rentrée et de sorties scolaires ou lors des vacances d'été.

Durant les mois précédant la saison estivale 2021, des rencontres ont été organisées entre la direction et :

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

Seule la gendarmerie de Cozes n'a pas pu être rencontrée.

Ces rencontres ont permis de :

- présenter aux forces de l'ordre le fonctionnement de notre réseau et ses spécificités,
- faire connaissance et échanger les coordonnées du responsable de l'entreprise et des forces de l'ordre,
- comprendre l'action des forces de l'ordre sur le territoire du réseau (répartition des interventions, fonctionnement nominal, renforts estivaux, etc.)
- définir la procédure d'urgence (niveau de gravité, fonctionnement centre d'appels du 17, etc.).

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

Bilan des réclamations et réponses apportées

En 2021, le réseau « Cara’bus » a reçu 133 réclamations recevables, soit 155,8 % de plus qu’en 2020.

Cette hausse s’explique par la mise en service de la nouvelle offre de transport qui a généré 49,2 % des réclamations totales 2021.

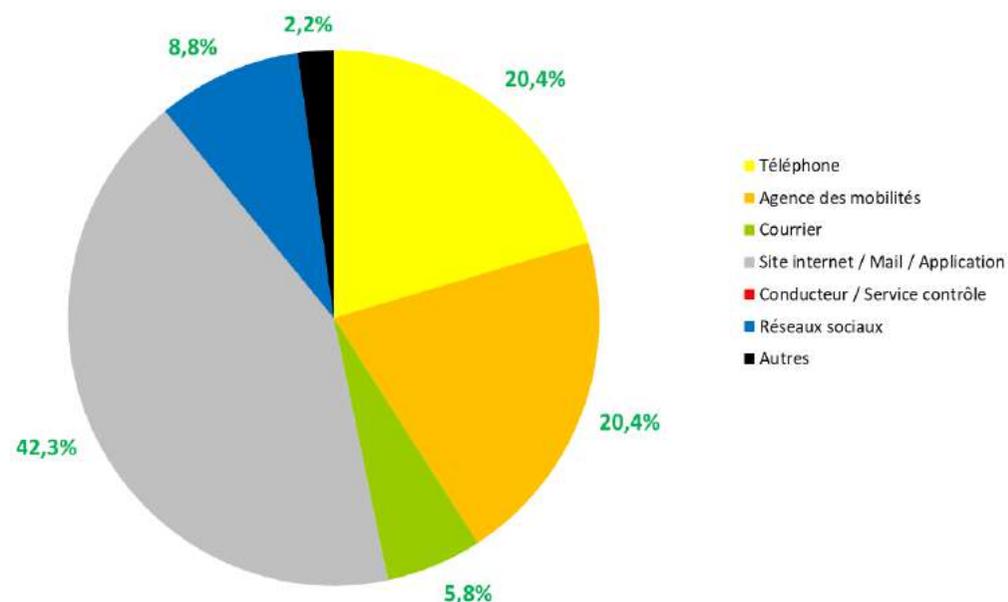
Les clients utilisent exclusivement les moyens de communication instantanée : mails, téléphone et réseaux sociaux représentent ainsi 70 % des réclamations totales. Avec l’omniprésence des smartphones, le mail est devenu le premier moyen pour déposer une réclamation (40,9 % des réclamations totales).

Le délai de réponse s’est considérablement amélioré par rapport à 2020.

Cette année, seuls 10 % des réponses ont été envoyées dans un délai supérieur à une semaine. Le réseau poursuivra ses efforts pour que ce délai soit encore réduit.

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

Modes de réception des réclamations en 2021



11

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

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

Pour cette première année du nouveau réseau, la CARA n'a pas contractualisé avec un prestataire de contrôle. Les éléments de contrôle ci-après sont fournis par le prestataire lui-même. Ils sont donc déclaratifs.

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

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

- service de contrôle et de régulation (2 rapports journaliers),
- remontées des conducteurs,
- informations de l'agence des mobilités,
- diagnostics de l'atelier,
- réclamations.

Sur les 1 480 événements recensés, 104 ont eu un impact sur la continuité du service (supérieure à 5 minutes) et relèvent de la responsabilité du délégataire. Le détail de ces 104 incidents se trouve dans le fichier Excel intitulé « CHAP_15-Journal_evenements-2021 ».

Parmi les plus notables, on note 10 courses qui ont été partiellement couvertes ou non-couvertes.

Contrôles internes réalisés par le délégataire en 2021

2021	Total des contrôleurs en ETP	Nb d'heures contractuelles	Nb d'heures de présence mensuelle sur le terrain	Nb d'usagers	Nb d'usagers contrôlés	Total courses réalisées	Nb courses contrôlées	Total Points d'arrêt	Nb Points d'arrêt contrôlés	Nombre d'avertissements donnés	Taux de contrôle courses	Taux de contrôle points d'arrêts	Taux de contrôle usagers
JANVIER	3			98 846	128		22	785	14	0	-	1,78%	0,13%
FÉVRIER	3			55 057	231		32	785	27	3	-	3,44%	0,42%
MARS	3			112 634	62		6	785	3	0	-	0,38%	0,06%
AVRIL	3			32 911	80		12	785	5	1	-	0,64%	0,24%
MAI	3			88 262	80		15	785	10	0	-	1,27%	0,09%
JUIN	3			88 096	6		3	785	3	0	-	0,38%	0,01%
JUILLET	3			59 801	0		0	785	0	0	-	0,00%	0,00%
AOÛT	3			59 060	0		0	785	0	0	-	0,00%	0,00%
SEPTEMBRE	3			120 982	39		10	785	8	4	-	1,02%	0,03%
OCTOBRE	3			100 843	267		40	785	21	3	-	2,68%	0,26%
NOVEMBRE	3			95 589	41		7	785	7	0	-	0,89%	0,04%
DÉCEMBRE	3			83 984	402		36	785	18	2	-	2,29%	0,48%
TOTAL	36	0	0	996 065	1 336	0	183	9 420	116	13	-	1,23%	0,13%

L'organisation interne de Transdev Royan Atlantique a évolué dès le 4 janvier 2021, avec le recrutement d'un collaborateur cadre, responsable de production.

Dans le même temps, l'ingénierie de l'exploitation a dû s'adapter à la nouvelle offre de transport et aux fréquences associées (cadencement des lignes urbaines 1 à 3 à 30 minutes, rotations estivales tardives, etc.).

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

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

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

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

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

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

En 2021, malgré la multiplicité de leurs tâches, l'équipe de contrôle « Cara'bus » a :

- assuré le contrôle de 0,2% des courses commerciales,
- mené 1 336 opérations de contrôle des clients du réseau,
- contrôlé 116 points d'arrêt (en plus des campagnes régulières de mise à jour de l'information voyageurs).

Analyse des réclamations

En 2021, trois thèmes ont constitué les principaux motifs des réclamations :

- l'offre de transport a généré 62 réclamations, soit près de la moitié des réclamations totales reçues.

Chaque réclamation a fait l'objet d'une analyse poussée, afin de voir quelle solution de transport était la plus pertinente.

Pour les réclamations portant la nouvelle offre commerciale mise en service en avril 2021, des solutions expérimentales ont ainsi été apportées :

- transport à la demande pour les quelques habitants de St-Georges-de-Didonne qui prenaient le bus à l'arrêt « Lavigne » pour aller faire leurs courses au magasin Super U. Cet arrêt ayant été supprimé et ces personnes ayant des difficultés pour se déplacer, elles ont reçu une dérogation exceptionnelle de la CARA pour emprunter le service « Cara'fil » ;
- ajout d'un aller-retour expérimental sur la ligne 6 -supporté financièrement par le délégataire- afin de permettre à certains habitants de Breuillet, Etaules et Arvert d'aller au marché de La Tremblade...

Chacune de ces adaptations a fait l'objet d'une analyse conjointe entre Transdev Royan Atlantique et la CARA.

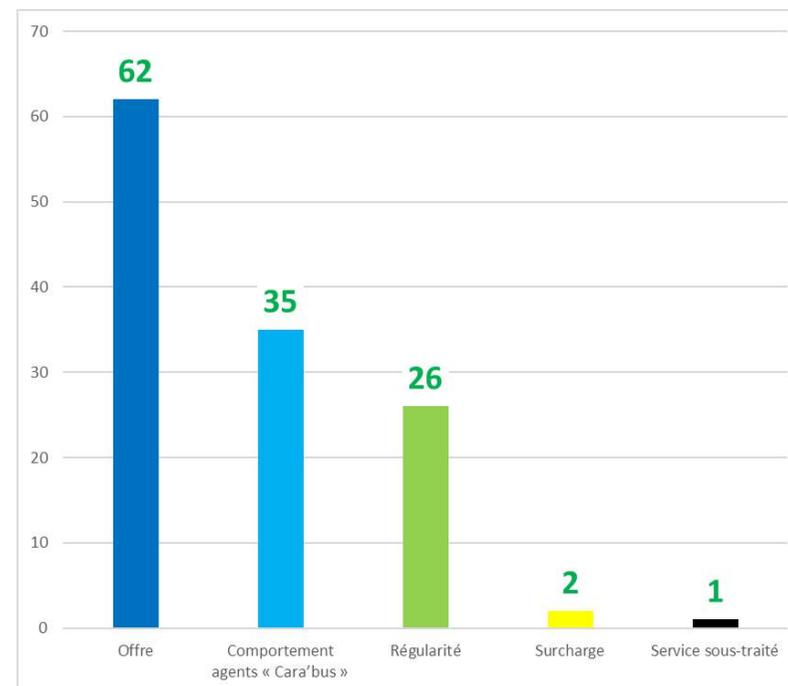
- le comportement des agents « Cara'bus ». Ce motif a fait l'objet de 35 réclamations, soit 27,78 % des réclamations totales.

Chaque fois qu'une réclamation porte sur un membre du réseau « Cara'bus », il est reçu par son chef de service pour recueillir sa version des faits. Certains cas font l'objet d'un suivi disciplinaire le cas échéant.

- la régularité qui représente 20,63 % de l'ensemble des réclamations recevables.

Le réseau « Cara'bus » s'est doté d'un système d'information voyageurs qui permet de géolocaliser les véhicules en temps réel. Ce système facilite grandement le traitement des réclamations de ce type, lorsque le véhicule en est équipé.

Thèmes des réclamations reçues en 2021



12

La démarche de développement durable

Le bilan environnemental

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

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

Emission de GES du réseau « Cara'bus » en 2021

Conso carburant (L)	Emission de GES (t CO2e)
456 741	1 402,19

> Bilan carbone des usagers du réseau

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

Bilan carbone des voyageurs se déplaçant sur le réseau « Cara'bus » en 2021

Type de carburant	Facteur émission du gazole à la pompe	Consommation totale de gazole (en litre)	Fréquentation totale	Taux de consommation par passager	Quantité de CO ₂ émise par l'ensemble du parc en grammes CO ₂ /voyageur
Gazole	3,07	456 741	1 007 936	0,458	1 407

> Traitement des déchets

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

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

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

> Gestion des Aspects Environnementaux

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

Extrait de l'application Transdev APPLI REGLO

Aspects et Impacts Environnementaux Significatifs

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

concerné : avancé :

Ref. - PROCESS : L - Lavage 100% Enjeux société/site (cliquez ici)

Ref. - ACTIVITE : L.1 - Lavage Extérieur du véhicule 100%

Ref. - ETAPE / EQUIPEMENTS : L.1.1 - Autre : Station de lavage équipement : Station de lavage 100%

Référence	Situation	Impact	Gravité	Fréquence	Catégorie Inhérent	Significatif	Niveau	Description de la maîtrise	Catégorie Environ	Projeté	Compléments d'informations	Nombre actions	Statut
ASPECT : Utilisation d'Eau													
<input checked="" type="checkbox"/>	L-1-1-1	N	Consommation eau	1	4	4	non	1	Récupération de l'eau de pluie + recyclage de l'eau de nettoyage	4	73	Ouvertes : 0 Fermees : 0	
ASPECT : Production d'eau Sale													
<input checked="" type="checkbox"/>	L-1-1-2	N	Pollution des Eaux	1	4	4	non	2	DEH + recyclage	8	73	Ouvertes : 0 Fermees : 0	
<input checked="" type="checkbox"/>	L-1-1-3	N	Pollution des Sols	1	4	4	non	2	DEH + recyclage de 2014	8	73	Ouvertes : 0 Fermees : 0	

13

Le programme annuel d'investissements

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

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

14

Les comptes de la délégation Transport

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

15

La méthode statistique employée
et source des données

Source et méthode d'évaluation des kilomètres commerciaux

> Suivi des modifications durables du service

L'année 2021 a permis la création de fiches modificatives élaborées en collaboration entre la CARA et Transdev Royan Atlantique.

Ces fiches font la synthèse de chaque modification durable d'une ligne, notamment lorsque la CARA :

- demande au délégataire de créer ou de supprimer des services, d'apporter des modifications à la consistance et aux modalités d'exploitation du service,
- procède à des aménagements, des installations et équipements.

En cas de modification durable, la procédure suivante est appliquée. Elle a été testée pendant l'année 2021 et est désormais validée depuis le conseil communautaire du 15 avril 2022.

Le délégataire fait des propositions visant perpétuellement à améliorer les performances du service public et les recettes commerciales inhérentes. Ces propositions peuvent donc avoir un impact sur l'équilibre économique et financier du contrat.

Lorsqu'une solution est retenue, le délégataire élabore une fiche de modification (cf. le fichier « CHAP_15-Fiche_de_modification.pdf » joint avec le rapport d'activité) contenant les détails suivants :

- nature de la modification : itinéraire, horaire, changement d'offre, création d'arrêt, etc.,
- lignes, courses, jours et période concernés,
- les motifs ayant conduit à la proposition,
- la date de mise en œuvre de la proposition,
- une illustration cartographique de la modification (ex : ancien et nouvel itinéraire),
- l'identité de l'exploitant (mandataire ou son sous-traitant),
- les coûts et les économies pour l'exploitant (cf. les coûts marginaux en annexe 16).

Un engagement de recettes de la part de Transdev Royan Atlantique peut également figurer dans ces fiches modificatives lorsque la modification du service le justifie.

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

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

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

> Cas des modifications ayant une durée limitée dans le temps

L'équipe locale de Transdev procède au suivi d'une main courante, reprenant les modifications provisoires : déviations et grèves notamment.

L'analyse de cette main courante figure en page 71 de ce présent document.

Ce document est également fourni en fichier joint « CHAP_15-Journal_evenements-2021 ».

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

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

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

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

16

L'assistance du groupe à la filiale
CONFIDENTIEL

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

Marketing

A l'occasion du lancement du nouveau réseau, l'équipe Marketing régionale Transdev Nouvelle-Aquitaine a participé activement, en collaboration avec le service marketing local, à :

- la réalisation des visuels de la campagne de promotion du nouveau réseau : certaines des affiches posées dans les abris voyageurs du réseau, flyers distribués aux clients et à la population, kakémonos et stand utilisés sur les marchés de Saujon et de Royan,
- la création des dépliants dédiés aux produits « Cara'fil » et « Cara'vel »,
- la conception de la maquette des horaires aux arrêts,
- la recherche de fournisseurs pour les goodies distribués lors du lancement.

Cette aide a été apportée de février à avril 2021.

Parc et Maintenance

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

L'atelier Transdev de Royan a intégré un nouveau chef d'atelier en 2020. L'intégration de ce collaborateur -clé de l'entretien du matériel et de la sécurité qui en découle- nécessite un suivi rapproché et des formations régulières tant managériales que techniques.

Outre son suivi de la performance globale des ateliers régionaux, l'équipe régionale Parc & Maintenance Transdev Nouvelle-Aquitaine a été sollicitée à 10 reprises et à intervalles réguliers pour intervenir physiquement à Royan auprès du chef d'atelier. L'objectif était de faire monter en compétence le chef d'atelier avec :

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

Ressources humaines

Durant la pandémie de COVID, les équipes régionale et nationale Ressources humaines de Transdev ont assuré une veille juridique.

Au quotidien, cette expertise a permis aux exploitants d'avoir des réponses actualisées et d'adopter les bons réflexes pour guider les salariés confrontés à leur maladie, celle d'un proche ou à la fermeture de l'école de leurs enfants.

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

Qualité, sécurité et environnement (QSE)

Durant l'année 2021, la totalité du parc exploité par les sociétés Transdev Royan Atlantique et TESO Royan a été équipé de boules anti-feu, ce qui représente un coût de 350 € HT par véhicule.

A l'échelle du réseau « Cara'bus », c'est une dépense de 17 000 € HT qui a été engagée.

Cet équipement a été financé par le Siège Transdev et a été relayé localement par la Région Transdev Nouvelle-Aquitaine.

A l'échelle du groupe Transdev en France, 3 incendies ont été évités dans les six premiers mois de l'installation de ce dispositif.

Contrôle de gestion

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

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

Support informatique

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

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

17

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

Durant l'année 2021, les entreprises TESO Royan et Météreau ont utilisé des véhicules « Cara'bus » pour effectuer des services spéciaux occasionnels (activités extra-scolaires : piscine, activité voile, etc.).

Cette prestation s'est élevée à :

- 91 918,75 € HT pour TESO Royan,
- 9 164 € HT pour Météreau.

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