

986 500
voyages
effectués

Un parc
de véhicules
fiable à
99,9 %

1 367 650
km
parcours

Rapport d'activités

2013

72
salariés
dont
61
conducteurs

enquête
auprès des
actifs

Sommaire

Introduction p. 3

Les faits marquants de l'année 2013 p. 4

Chapitre 1 - Usage et offre p. 6

L'offre kilométrique p. 7

La fréquentation p. 11

Les recettes p. 18

La vitesse commerciale p. 21

Les tarifs p. 22

Chapitre 2 - Exploitation p. 24

L'organisation fonctionnelle du délégataire p. 25

Les ressources humaines p. 26

La politique formation p. 28

La sécurité sur le réseau p. 29

La lutte contre la fraude p. 30

Le parc de véhicules p. 34

Le bilan environnemental p. 35

La qualité de service p. 36

L'enquête auprès des actifs p. 39

Chapitre 3 - Actions commerciales p. 40

Le bus info, pour aller à la rencontre de la population p. 41

Le site internet p. 42

Des opérations commerciales pour faire connaître « cara'bus » ... p. 44

Les opérations de partenariat p. 50

Chapitre 4 - Partie financière p. 51

Les dépenses d'exploitation p. 52

Les recettes d'exploitation p. 58

Le compte d'exploitation p. 62

La rémunération de l'exploitant p. 64

Conclusion p. 65

Annexes p. 66

Annexe 1 p. 67

Annexe 2 p. 72

Annexe 3 p. 87

Annexe 4 p. 88

I Introduction

Alors que l'année 2012 fut celle de la mise en œuvre de la ligne 13, l'année 2013 se caractérise par son ancrage dans le réseau « cara'bus ».

Le réseau est arrivé à maturité, même si de nombreux ajustements sur les lignes 11, 31, 32, 110, 111, 112 et 113 ont été adoptés pour améliorer le service à la population.

Le réseau a été utilisé massivement avec près d'un million de voyageurs sur cette année 2013. Cette fréquentation a ainsi augmenté de + 4,56 % par rapport à 2012. La saison estivale est, quant à elle, restée stable avec une légère baisse sur le mois de juillet et un volume de passagers important au mois d'août.

Les actions de communication et marketing intenses (en moyenne une par mois), la fiabilité du parc (près de 99,9%) et le travail effectué par le personnel sur le terrain contribuent encore et toujours très fortement à la notoriété du réseau.

L'équipe d'exploitation a été renforcée grâce au recrutement complémentaire d'un agent d'exploitation en charge de la qualité de service avec l'objectif d'être encore plus présent auprès de notre personnel de conduite et de notre clientèle tout au long de l'année.

La démarche qualité qui constitue un marqueur important de notre implication pour la réussite du contrat est restée au cœur de nos préoccupations. Les contrôles qualité, entrepris par la CARA et ceux exécutés en interne, continuent à mettre en lumière les bons points de l'entreprise mais également permettent de cerner les axes de progression.

Le partenariat entamé en 2008 avec la CARA est empreint de confiance mutuelle et d'un dynamisme permettant de travailler dans les meilleures conditions avec le souci, pour nos équipes, d'être réactives et de toujours proposer un éventail de solutions facilitant l'exploitation quotidienne.

C'est le résultat d'un travail important de réflexion et d'études, mené entre les services de la Communauté d'Agglomération Royan Atlantique (CARA) et le délégataire Transdev Royan Atlantique. Il s'appuie sur le cahier des charges, pensé et voulu par la CARA, et sur les propositions du délégataire pour maintenir un véritable service public de transports en commun sur le territoire de l'agglomération.

A l'heure du bilan de cette année 2013, il est évident que la population de l'agglomération Royan Atlantique continue de s'approprier le réseau « cara'bus » et nous conforte ainsi dans notre démarche d'amélioration continue.

Les faits marquants de l'année 2013

Janvier	Obtention du deuxième niveau, « Amélioration continue », du label qualité FACE.
Février	Opération « Flashez, gagnez ! » pour inciter les jeunes à voyager en bus pendant les vacances scolaires.
Mars	Départ en retraite du chef de centre.
Avril	- Participation à la Semaine du Développement durable les 3 et 4 avril : - le Pass journée est à 1 € et toute personne qui voyage en bus reçoit un « ticket qui pousse ». D'un format identique à un titre de transport, ce ticket contient des graines de fleurs ; il suffit de le planter pour que les fleurs poussent ; - le bus info, présent sur le parking de la CARA, informe les visiteurs sur l'offre de transport en commun existante dans la CARA et ses avantages. - Lancement de la ligne 31 « allégée » entre Royan, Vaux-s/-mer, St-Palais-s/-mer et le zoo de La Palmyre (fonctionnement jusqu'au 29 septembre 2013).
Mai	- Lancement de la campagne de présentation du réseau « cara'bus » dans les classes de CM2 de la CARA. - Opération « Le Pass annuel « cara'bus », c'est magique ! » visant à développer les achats de Pass annuel. Les hôtesses de la boutique « cara'bus » vantent aux clients les avantages de ce Pass qui permet également de bénéficier de remises chez 28 commerçants de la CARA.
Juin	- Envoi du dossier d'inscription pour la rentrée scolaire de septembre 2013. Les options « achat sur le site Internet » et « Alerte SMS » sont mises en évidence dans le dossier. - Distribution de la nouvelle édition du guide du voyageur dans les campings de la CARA et du Verdon.

Juillet	- Mise en vente d'un nouveau Pass à destination des élèves des Regroupements Pédagogiques Intercommunaux : le Pass RPI à 40 €. - Renforcement de l'équipe exploitation avec la présence d'un « assureur » sur le réseau durant les mois de juillet et août. Il s'assure que la qualité de service offerte aux clients est conforme aux engagements du réseau et vérifie les titres de transport. - Renforcement de l'équipe conducteurs et accueil boutique pendant la saison estivale et formation des nouveaux venus au réseau. - Mise en service de l'offre estivale : - lancement des lignes 31 (Royan / Vaux-s/-mer / St-Palais-s/-mer / Les Mathes / Arvert / La Tremblade / Ronce-les-Bains) et 32 (Royan / St-Georges-de-Didonne / Meschers-sur-Gironde / Talmont-sur-Gironde) ; - ouverture de la boutique « cara'bus » de 8h à 18h sans interruption, du lundi au samedi. - Campagne de communication auprès des vacanciers afin de les inciter à utiliser le bus plutôt que la voiture.
----------------	--



Août	- Le réseau « cara'bus » fonctionne le 15 août à titre d'essai. Une communication spécifique est mise en place dans les véhicules, à la boutique « cara'bus » et aux arrêts du réseau. - Participation au Jumping International de Royan : - mise en place d'une navette gratuite entre, d'une part, la place Charles de Gaulle et le parking des Jardins du Monde à Royan et, d'autre part, le site du Jumping tandis qu'une autre navette gratuite circule sur le site ; - réduction de 50 % sur le prix d'entrée au Jumping en présentant un sticker aux couleurs « cara'bus » collé en « une » du journal <u>Sud-Ouest</u>. - Information du personnel sur les nouveautés de la rentrée scolaire.
Septembre	- Desserte du RPI de Corme-Ecluse et mise en service de la ligne 113 entre Semussac, Meschers-sur-Gironde, St-Georges-de-Didonne et Royan. - Organisation de la Journée du Transport Public 2013 le 18 septembre : - Pass Journée à 1 €, - stand intermodal place Charles de Gaulle à Royan.
Octobre	- Changement de dénomination sociale pour Veolia Transport Royan Atlantique qui devient Transdev Royan Atlantique. - Remplacement de la norme NF service pour les lignes 11 et 12 et la boutique « cara'bus » par le label FACE qui s'applique à l'ensemble du réseau « cara'bus »
Novembre	Mise en service de 7 nouveaux véhicules équipés PMR* sur les lignes 21 à 25 et les lignes secondaires
Décembre	- Réalisation d'une enquête auprès de 300 actifs habitant et travaillant dans la CARA. - Nouveaux horaires pour les lignes 41 et 42 suite aux changements d'horaires de la SNCF et du réseau départemental de cars <i>Les Mouettes</i>.

* PMR : Personnes à Mobilité Réduite



Chapitre 1

Usage et offre

L'offre kilométrique

Kilomètres réalisés par ligne en 2013

Lignes	Intitulé	Kilomètres								
		commerciaux		haut-le-pied		totaux			Part haut-le-pied dans totaux	
		2013	2012	2013	2012	2013	2012	Evolution 2012/2013		
									2013	2012
1	Ecole de musique / Le Parc / Gare Intermodale / Chevalier / La Perche	51 881	51 881	671	671	52 552	52 552	0,00 %	1,28 %	1,28 %
2	Ecole de musique / Bd Lamy / Gare Intermodale / Port / La Perche	43 655	43 655	2 657	2 657	46 312	46 311	0,00 %	5,74 %	5,74 %
3	Gare Intermodale / Alsace-Lorraine Marché / Mairie / Phare du Chay	0	24 932	0	628	0	25 560	- 100,00 %	-	2,46 %
11	St-Sulpice-de-Royan / Royan	64 739	66 630	3 148	3 148	67 887	69 778	- 2,71 %	4,64 %	4,51 %
12	St-Palais-sur-mer / Vaux-sur-mer / Royan / St-Georges-de-Didonne	124 166	124 166	7 225	7 225	131 391	131 391	0,00 %	5,50 %	5,50 %
13	Vaux-sur-mer / Royan	73 932	35 875	1 220	592	75 152	36 467	106,08 %	1,62 %	1,62 %
21	Les Mathes / St-Augustin / Vaux-sur-mer / Royan	53 969	53 969	9 791	9 791	63 760	72 411	- 11,95 %	15,36 %	16,90 %
21	Version courte - Val Lumière / Royan	0	6 202	0	2 449					
22	La Tremblade / Arvert / Etaules / Breuillet / Royan	115 240	115 240	8 662	8 662	123 902	123 902	0,00 %	6,99 %	6,99 %
23	Saujon / Médis / Royan	44 408	44 408	6 680	6 680	51 088	51 088	0,00 %	13,08 %	13,07 %
24	Cozes / Semussac / St-Georges-de-Didonne / Royan	69 110	69 110	7 747	7 747	76 857	76 857	0,00 %	10,08 %	10,08 %
25	Meschers-sur-Gironde / St-Georges-de-Didonne / Royan	56 700	56 700	11 041	11 041	67 741	67 741	0,00 %	16,30 %	16,30 %
Total lignes régulières		697 800	692 765	58 842	61 291	756 642	754 055	0,34 %	7,78 %	8,13 %
Total ligne moyenne saison (ligne 31)		16 572	16 320	444	480	17 016	16 800	1,29 %	2,61 %	2,86 %
31	Ronce-les-Bains / La Tremblade / Arvert / Les Mathes / Royan	38 604	37 006	2 643	2 784	41 247	39 790	3,66 %	6,41 %	7,00 %
32	Talmont-s/-G. / Meschers-s/-G. / St-Georges-de-D. / Royan	14 058	14 567	656	696	14 714	15 263	- 3,60 %	4,46 %	4,56 %
Total lignes estivales		52 662	51 574	3 299	3 480	55 961	55 054	1,65 %	5,90 %	6,32 %
Total lignes secondaires		246 530	253 047	237 487	240 527	484 017	493 574	- 1,94 %	49,07 %	48,73 %
Transport à la demande (TAD)		-	-	-	-	57 974	52 944	9,50 %	Part HLP hors TAD et kilomètres effectués en moins et en plus	
TOTAL		1 013 564	1 013 705	300 072	305 778	1 371 610	1 372 427	- 0,06 %		
Kilomètres effectués en moins et en plus (grèves, perturbations, déviations...)		-	-	-	-	- 3 974	289	-	2013	2012
TOTAL réseau réel		1 013 564	1 013 705	300 072	305 778	1 367 636	1 372 716	- 0,37 %	21,94 %	22,28 %

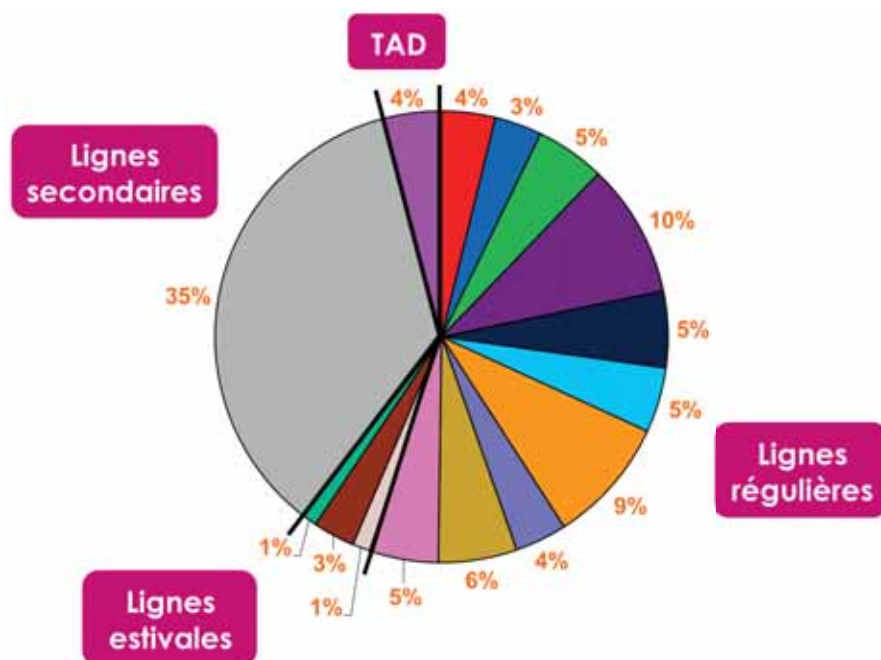
En 2013, les kilomètres parcourus se sont élevés à un peu moins de 1,370 million, ce qui est conforme au cahier des charges.

Ce niveau reste contenu par rapport à celui observé les années précédentes (- 0,37 % par rapport à 2012), ce qui s'explique essentiellement par :

- un nombre de jours d'exploitation des lignes secondaires plus faible en 2013 (173 jours) qu'en 2012 (179 jours). Le kilométrage total de ces lignes s'en ressent donc (- 9 500 km sur cette période) ;
- des modifications qui bénéficient du constat précédent associé à des ajustements d'offre réalisés à coût constant.

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

Répartition du kilométrage par type de lignes en 2013



> Répartition du kilométrage par ligne

Les lignes régulières (lignes 1 à 25) et estivales (lignes 31 et 32) réalisent plus de la moitié des kilomètres, avec 60,5 % du kilométrage total. Cette part reste relativement stable depuis 2010, ces lignes évoluant peu dans leur ensemble.

Trois lignes ont vu leur kilométrage évoluer de façon plus significative que les autres :

TAD

+ 9,50 %

Après une année 2012 calme, le TAD enregistre à nouveau, en 2013, une hausse des kilomètres. Cela s'explique par trois phénomènes :

- les habitués, qui demeurent principalement dans la CARA, se sont bien appropriés ce service et l'utilisent de plus en plus,
- les touristes en moyenne saison et en été ont recours au TAD pour se rendre dans les campings éloignés d'un arrêt, dans les sites non desservis, à Marennes...
- certains habitants des communes intégrées à la CARA en janvier 2013 ont testé le service. Pour l'instant toutefois, ce type de déplacements est très faible.

Ligne 11

- 2,71 %

Entre 2012 et 2013, la ligne 11 a perdu plus de 2,5 % de ses kilomètres.

Un de ses terminus, initialement situé dans la ZAC Belmont de Médis et très peu emprunté depuis le déménagement des ASSEDIC, a été déplacé rue Lavoisier à Royan, dans la zone commerciale.

Ligne 32

- 3,60 %

L'arrêt « BARZAN - Site Archéologique du Fâ », finalement très peu fréquenté, n'est plus desservi par la ligne 32 depuis l'été 2013, d'où une baisse de 3,6 % des kilomètres effectués par cette ligne entre 2012 et 2013.

Certaines lignes secondaires, dont l'ensemble représente plus d'un tiers des kilomètres, ont également été touchées par des modifications notables qui ont généré une augmentation des kilomètres :

- mise en service de la ligne 113 entre Semussac, Meschers-sur-Gironde, St-Georges-de-Didonne et Royan et restructuration des lignes 111 (Grézac / Arces / Meschers-sur-Gironde / Royan) et 112 (Epargnes / Chenac St-Seurin d'Uzet / Barzan / Talmont-sur-Gironde / Royan), afin d'absorber une fréquentation en croissance continue sur ce secteur ces dernières années et d'anticiper les surcharges de véhicules inhérentes ;
- intégration de la desserte du Regroupement Pédagogique Intercommunal (RPI) Grézac / Corme-Ecluse qui était géré, jusqu'en juin 2013, par Les Mouettes, le réseau de transport de la Charente-Maritime ;
- desserte de l'école de La Sablière à La Tremblade le mercredi, suite à l'application des nouveaux rythmes scolaires.

A noter que la hausse des kilomètres générés par ces événements est peu visible dans les statistiques pour plusieurs raisons :

- l'organisation des lignes a parfois été partiellement retouchée pour optimiser les services et les distances parcourues,
- certaines nouvelles lignes sont de faible importance,
- le nombre de jours d'exploitation des lignes secondaires en 2013 est inférieur à celui de 2012, d'où un impact sur le kilométrage total.

Toutefois, rapporté au nombre de kilomètres par jour d'exploitation, l'ensemble des modifications apportées aux lignes secondaires s'est traduit par un surplus de 41 km par jour.

> Des kilomètres haut-le-pied stables

La part des kilomètres haut-le-pied (HLP) dans le kilométrage total a très légèrement diminué entre 2012 et 2013, retrouvant son niveau de 2011. Elle représente ainsi, toutes lignes confondues, 21,9 % du kilométrage total, contre 22,3 % en 2012.

Cette moyenne cache des disparités entre lignes :

- les lignes régulières de centre-ville (lignes 1 et 2), urbaines (lignes 11 à 13) et la ligne 32 sont caractérisées par une part de HLP très faible, inférieure à 5-6 % du kilométrage total.
Cela s'explique par la proximité entre le dépôt « cara'bus » où les bus sont remisés et le lieu de départ de ces lignes, en gare intermodale de Royan.
- les lignes péri-urbaines (lignes 21 à 25) et la ligne 31 ont une part de HLP très variable, due au lieu de remisage des bus qui est parfois éloigné de l'arrêt de départ des lignes.
Elle se situe entre 6 % et 16 % du kilométrage total.
- les lignes secondaires ont une part de HLP très élevée, plus de 49 % du kilométrage total.
Cela s'explique par l'organisation des services où, bien souvent, les véhicules effectuent deux parcours à vide par jour de fonctionnement.

> Les événements ayant des conséquences sur le kilométrage

En 2013, les événements ayant des conséquences sur le kilométrage du service « cara'bus » ont été moins nombreux qu'en 2012 mais ont généré plus de jours de perturbations.

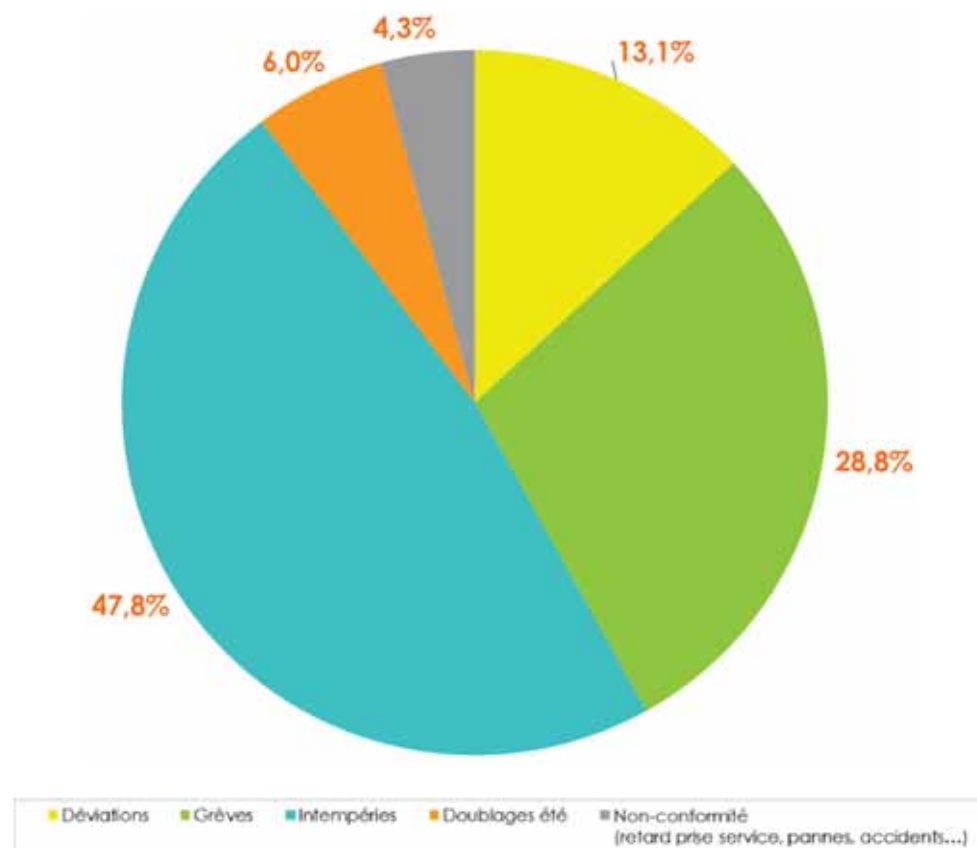
Ils ont également eu un impact kilométrique moins important qu'en 2012, puisque ce sont 3 974 km qui n'ont pas été effectués cette année, contre 289 km effectués en plus en 2012.

Deux types d'événements ont marqué 2013 :

- avec 37 jours de déviation de plus qu'en 2012, les travaux de voirie n'ont pourtant généré que 676 km supplémentaires, soit une nette diminution par rapport aux années précédentes (1 256 km en 2012, 1 431,9 km en 2011 et 1 461,4 km en 2010). Ceci s'explique par la présence de quatre déviations sur les lignes 1, 24 et 111 qui ont duré environ une cinquantaine de jours chacune et se sont traduites par un raccourcissement du trajet habituel.
- trois jours de grève ont été recensés cette année, d'où une perte de 1 485 km.
- en janvier, le réseau « cara'bus » a été contraint d'interrompre son service une journée en raison des intempéries (- 2 462 km).

L'intervention suivie des contrôleurs aux prises et fins de service des conducteurs a permis de diminuer de manière très significative la perte de kilomètres pour services manqués : - 27,5 km en 2013 contre - 95,1 km en 2012, - 54,9 km en 2011 et - 115,7 km en 2010. En revanche, 145 km n'ont pu être effectués suite à des problèmes mécaniques.

Répartition du kilométrage par type d'événements en 2013



La fréquentation

En 2013, le réseau « cara'bus » a totalisé 986 491 voyages, ce qui reste inférieur aux prévisions de fréquentation prévues dans la convention avec la CARA (1 495 574 voyages).

Cette fréquentation ne reflète toujours pas l'utilisation réelle qui est faite du réseau, les problèmes de fiabilité dus à la vétusté du système billettique et la saisie manuelle des correspondances par les conducteurs -et les risques d'erreur qui en découlent- étant toujours d'actualité.

Fréquentation du réseau « cara'bus » par ligne en 2013, en nombre de voyages

Lignes	Intitulé	Fréquentation annuelle			Ratio V/K*	
		2013	2012	Evolution 2012/2013	2013	2012
1	Ecole de musique / Le Parc / Gare Intermodale / Chevalier / La Perche	40 886	30 192	35,42 %	0,78	0,57
2	Ecole de musique / Bd Lamy / Gare Intermodale / Port / La Perche	24 338	22 482	8,26 %	0,53	0,49
3	Gare Intermodale / Alsace-Lorraine Marché / Mairie / Phare du Chay	-	9 829	-	-	0,38
11	St-Sulpice-de-Royan / Royan	55 091	51 999	5,95 %	0,81	0,75
12	St-Palais-sur-mer / Vaux-sur-mer / Royan / St-Georges-de-Didonne	117 052	106 021	10,40 %	0,89	0,81
13	Vaux-sur-mer / Royan	34 288	15 426	122,27 %	0,46	0,42
21	Les Mathes / St-Augustin / Vaux-sur-mer / Royan	33 715	39 505	- 14,66 %	0,53	0,55
22	La Tremblade / Arvert / Etaules / Breuillet / Royan	69 325	68 788	0,78 %	0,56	0,56
23	Saujon / Médis / Royan	51 622	47 085	9,64 %	1,01	0,92
24	Cozes / Semussac / St-Georges-de-Didonne / Royan	46 802	45 938	1,88 %	0,61	0,60
25	Meschers-sur-Gironde / St-Georges-de-Didonne / Royan	37 007	28 669	29,08 %	0,55	0,42
Total lignes régulières		510 126	465 934	9,48 %	0,67	0,62
31	Ronce-les-B. / La Tremblade / Arvert / Les Mathes / Royan	39 167	41 516	-5,66%	0,67	0,73
32	Barzan / Talmont / Meschers / St-Georges-de-Didonne / Royan	5 826	5 836	-0,17%	0,40	0,38
Total lignes estivales		44 993	47 352	- 4,98 %	0,62	0,66
Total lignes secondaires		427 489	429 223	- 0,40 %	0,88	0,87
Transport à la demande (TAD)		3 883	2 811	38,14 %	0,07	0,05
TOTAL		986 491	945 320	4,36 %	0,72	0,69

* V/K : nombre de voyages par kilomètre réalisé

Pour voir la fréquentation par ligne et par mois, vous pouvez vous reporter à l'annexe 1, pages 67 à 71

Le changement du système de billettique actuel, prévu pour 2015, permettra un meilleur suivi statistique de la fréquentation.

En 2013, la hausse de fréquentation qui caractérisait le réseau « cara'bus » depuis son lancement s'est ralentie, atteignant 4,36 % par rapport à 2012.

Une évolution du réseau s'avère désormais nécessaire pour adapter l'offre de transport proposée aux mutations du territoire de la CARA et donc augmenter la fréquentation.

Quant au ratio voyage / kilomètre (V/K), il continue de progresser, passant de 0,69 en 2012 à 0,72 en 2013.

Deux lignes se détachent des autres : les lignes 12 et 23 avec un ratio V/K de, respectivement, 0,89 et 1,01.

Ces lignes sont caractérisées par :

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

A cela s'ajoute une longueur relativement faible pour la ligne 23 (11,200 km) qui compense sa fréquentation et une fréquentation très élevée pour la ligne 12 (117 052 voyages) ce qui annihile les effets de sa longueur.

A noter, également, le ratio de la ligne 1 qui a fortement augmenté : + 0,21 point entre 2012 et 2013, cette ligne étant utilisée aux heures de pointe par de nombreux élèves du collège Zola et du lycée Cordouan.

La surcharge qui en résulte a d'ailleurs nécessité le remplacement des minibus de la marque Noventis par des véhicules de plus grande capacité le matin et le soir en période scolaire.

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

A l'opposé, le ratio du TAD demeure très bas (0,07), les distances à parcourir étant élevées en comparaison du nombre de personnes transportées qui est, lui, très faible.

Ratio V/K... quelques explications

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

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

L'augmentation observée chez « cara'bus » est due uniquement à l'augmentation de la fréquentation, le nombre de kilomètres parcourus étant resté stable entre 2012 et 2013.



> La fréquentation par ligne

Une analyse plus fine de la fréquentation montre que :

- toutes les lignes régulières ont vu leur fréquentation augmenter, à l'exception de la ligne 21 qui a enregistré une baisse de - 14,7 % entre 2012 et 2013. Cette diminution est due à la restructuration de l'offre (suppression des trajets entre la gare intermodale de Royan et la zone commerciale de Val Lumière à Vaux-sur-mer) et à la présence d'horaires proposés uniquement en période scolaire.

Trois lignes se signalent par une très forte augmentation de leur fréquentation :

- la ligne 1 qui poursuit la progression entamée en 2012 (+ 35,4 %), due essentiellement à son utilisation assidue par les lycéens de Cordouan et les collégiens de Zola,
- la ligne 25 qui, après une année 2012 globalement à la baisse, enregistre une hausse de près de 30 % du nombre de voyages,
- la ligne 13, mise en service en juillet 2012, et dont le niveau de fréquentation montre la pertinence, surtout en période scolaire.
- la fréquentation des lignes estivales 31 et 32 a diminué de près de 5 % entre 2012 et 2013, alors que la fréquentation globale sur cette période a augmenté. Cette baisse est le résultat d'un mois de juillet peu porteur (- 10,7 %), avec des touristes moins nombreux et plus économes qu'en 2012, et d'un mois d'août caractérisé par une stabilité de la fréquentation : + 0,9 % par rapport à 2012.

Evolution de la fréquentation par type de ligne de 2009 à 2013



- les lignes secondaires sont caractérisées par une stabilisation de la fréquentation, quel que soit le secteur géographique, les lignes desservant l'Est et le Sud-est de la CARA (Epargnes, Chenac - St-Seurin d'Uzet, Barzan, Grézac, Arces...) ayant été remaniées à la rentrée de septembre 2013. Toutefois, il est bon de remarquer que les jeunes habitant la presqu'île d'Arvert, qui se sont bien appropriés le réseau « cara'bus », utilisent indistinctement les lignes régulières ou secondaires. En septembre 2013, des problèmes de surcharge sont apparus sur la ligne 22 à certaines heures de la journée, ce qui a nécessité des ajustements en termes d'horaires afin d'assainir la situation.
- quant au TAD, sa fréquentation reste faible (moins de 4 000 voyages) même si elle se développe fortement : + 37,1 % entre 2012 et 2013. A noter des disparités entre le TAD de rabattement dont la fréquentation augmente (+ 73,65 % en un an), la ligne 41 qui reste stable (+ 0,77 %)...

> La fréquentation par titre de transport

En 2013, le profil des utilisateurs « cara'bus » évolue peu par rapport à l'année précédente :

- **les abonnements jeunes**, avec plus de 700 000 voyages, génèrent 71,3 % de la fréquentation totale du réseau.

La modification de la structure de la fréquentation s'est poursuivie en 2013, la part des demi-pensionnaires diminuant de 7,5 points au profit de celle des abonnés annuels jeunes (+ 7,65 points).

On retrouve cette tendance dans la structure des ventes. Cela est dû à l'évolution du prix des abonnements pour la clientèle jeune : augmentation du prix du Pass demi-pensionnaire et diminution du prix du Pass annuel jeune.

- **les titres occasionnels** (Pass unitaire et journée) représentent 14 % de la fréquentation totale (soit 137 650 voyages).

A noter, toutefois, que ces titres voient leur influence diminuer (-1 point depuis 2012) au profit des abonnements.

Voyages réguliers, fréquents... quelques explications

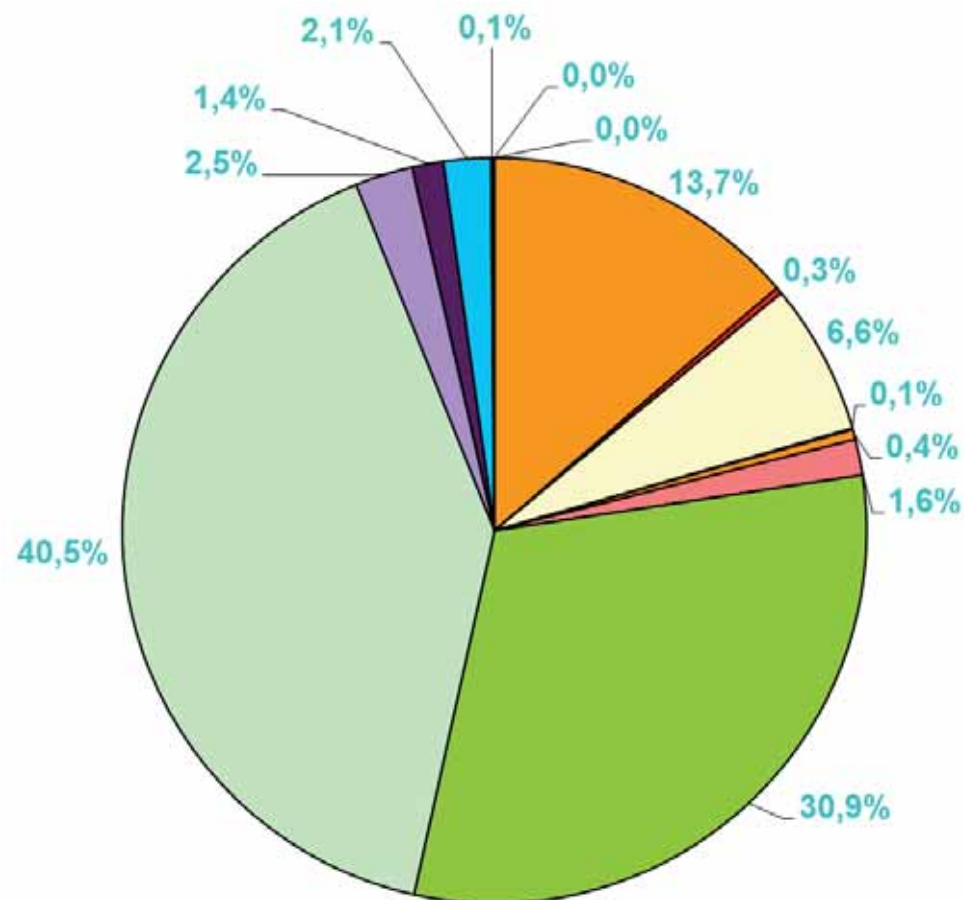
La différence entre « régulier » et « fréquent » repose à la fois sur le nombre de voyages effectués pendant un laps de temps et le titre de transport choisi.

Ainsi, une personne voyage régulièrement lorsqu'elle utilise le bus plusieurs fois par jour pendant un laps de temps court (par exemple, ses vacances) ou de temps en temps pendant une longue période (par exemple, une fois par semaine pendant un an).

Economiquement, elle n'a pas intérêt à acheter un Pass unitaire ou journée, trop cher au voyage, ni un Pass mensuel car elle ne le rentabiliserait pas.

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

Répartition de la fréquentation par titre de transport, en 2013



Voyages occasionnels

- Pass unitaire
- Pass journée

Voyages réguliers

- Pass 5 et 15 voyages
- Pass 3 jours
- Pass hebdo

Voyages fréquents

- Pass adultes
- Pass jeunes
- Pass scolaires
- Pass seniors
- Pass solidaires

Autres

- Correspondances
- Pass spéciaux
- Pass intermodaux

Le tableau concernant l'évolution du nombre de voyages par titre de transport confirme ce qui est observé depuis 2011, à savoir une fréquentation des abonnements qui continue d'augmenter : + 5,3 % entre 2012 et 2013.

En revanche, nouveauté : les autres titres de transport ont vu leur fréquentation diminuer (- 4 %).

La hausse de la fréquentation des abonnements permet :

- de confirmer la fidélisation de la clientèle « cara'bus » : le nombre de Pass mensuels et annuels vendus continue d'augmenter, à l'exception du Pass mensuel adulte,
- d'observer une optimisation de certains Pass : les abonnés annuels et mensuels jeunes et les abonnés seniors utilisent plus fréquemment leur Pass,
- de noter une appropriation de la gamme tarifaire et une meilleure compréhension des atouts des différents titres.

Deux titres de transport méritent une attention particulière :

- **le Pass adulte annuel**

La fréquentation paraît certes faible mais le taux d'utilisation est très important, même s'il a diminué depuis 2012. Il s'est établi, en 2013, à 288 voyages par Pass et par an, soit près d'un voyage par jour ouvré.

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

Leur utilisation est très faible sur le réseau « cara'bus » et a, de plus, diminué par rapport à 2012. Cela confirme le problème de la notoriété de ces Pass et pose la question de la pratique de l'intermodalité sur le réseau « cara'bus ».

Evolution du nombre de voyages par titre de transport

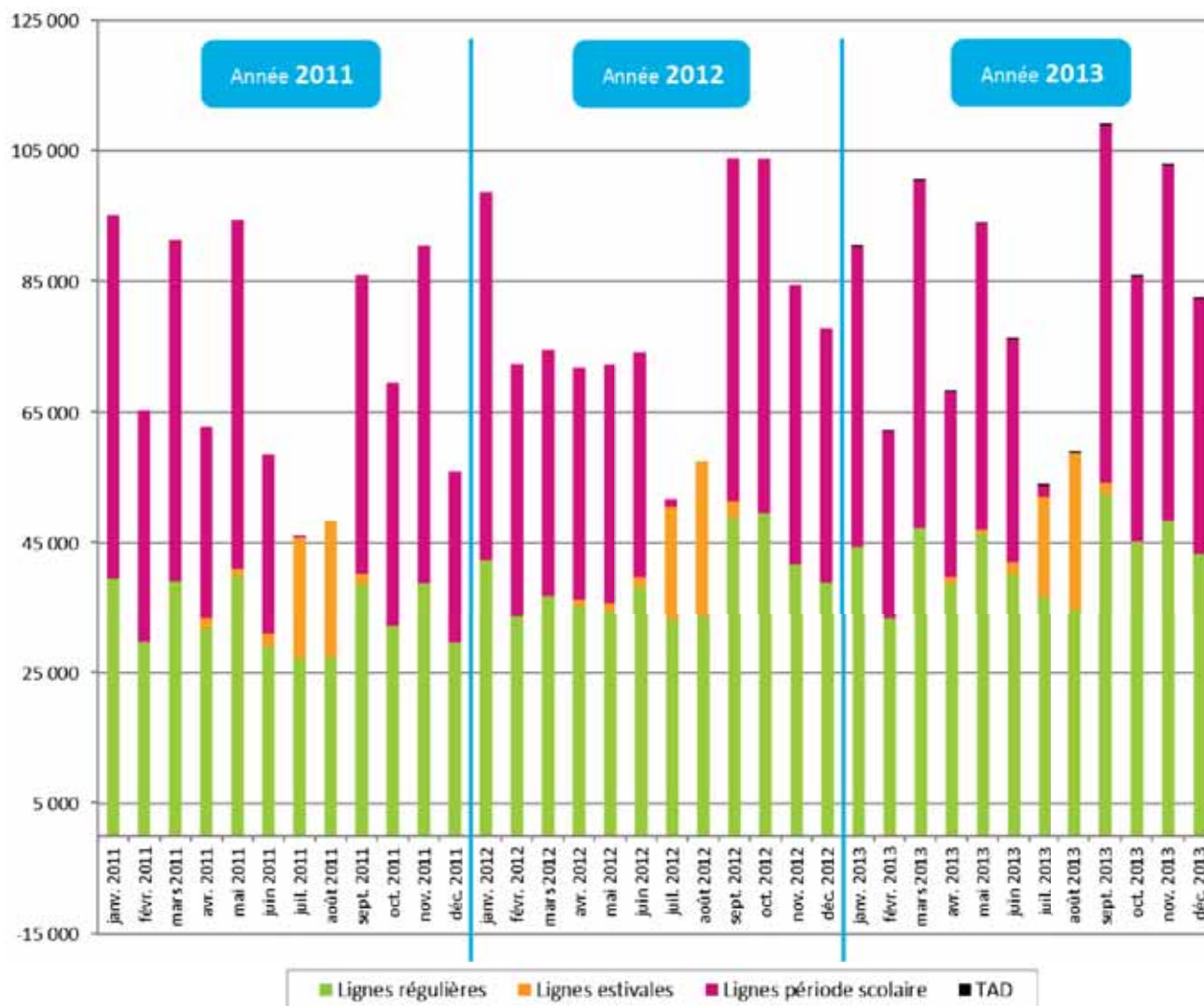
Titres de transport	2013	2012	2011	2010	Evolution 2012/2013
Pass unitaire	134 840	139 302	133 006	113 674	-3,2 %
Pass journée	2 810	2 428	2 351	2 091	15,7 %
Voyages occasionnels	137 650	141 730	135 357	115 765	- 2,9 %
Pass 5 voyages	6 536	6 254	6 197	5 873	4,5 %
Pass 15 voyages	58 079	57 904	56 347	51 951	0,3 %
Pass 3 jours	611	645	370	530	- 5,3 %
Pass hebdo	4 207	5 432	5 210	3 200	- 22,6 %
Voyages réguliers	69 433	70 235	68 124	61 554	- 1,1 %
Pass adulte mensuel	9 830	10 287	8 812	6 491	- 4,4 %
Pass adulte annuel	5 468	4 419	3 007	587	23,7 %
Pass jeune mensuel	17 810	15 461	14 215	9 469	15,2 %
Pass jeune annuel	285 726	203 546	150 202	85 473	40,4 %
Pass demi-pensionnaire	397 850	452 645	458 358	352 369	- 12,1 %
Pass interne	56	164	169	227	- 65,9 %
Pass senior imposable	8 907	4 512	3 282	3 290	97,4 %
Pass senior non imposable	15 702	14 104	12 146	8 654	11,3 %
Pass solidaire	13 409	11 939	8 712	10 332	12,3 %
Voyages fréquents	754 758	717 077	658 903	475 892	5,3 %
Correspondances	20 227	12 565	555	551	61,0 %
Pass spéciaux	974	1 281	553	500	- 24,0 %
Pass intermodaux	413	596	624	50	- 30,7 %
Pass personnel CARA	-	11	18	32	-
Divers	3 036	1 825	1 609	811	66,4 %
Autres	24 650	16 278	3 359	1 944	51,4 %
TOTAL	986 491	945 320	865 743	655 155	4,4 %

> La fréquentation par mois

La fréquentation par mois permet de mettre en évidence quatre périodes :

1. **de septembre à mars** (hors vacances scolaires), la fréquentation est composée majoritairement de jeunes et d'habitants de la CARA, le mois de septembre se caractérisant également par la présence des vacanciers d'arrière-saison ;
2. les mois d'**été**, la fréquentation fléchit car elle perd une partie non négligeable des abonnés jeunes qui n'est pas compensée par les déplacements des touristes ;
3. les mois de **petites vacances** (octobre, décembre, février et avril), la fréquentation diminue également car les abonnés jeunes sont moins nombreux à voyager en bus même si leur mobilité augmente chaque année ;
4. en **mai et juin**, la part des touristes est plus faible qu'en été et s'ajoute à une population locale importante et à une présence des jeunes qui tend toutefois à diminuer avec l'arrivée des beaux jours (séjours linguistiques, fermeture d'établissements pour préparation aux examens, organisation du bac et du BEPC dans certains établissements centres d'examens...)

Répartition de la fréquentation mensuelle en 2013



> Répartition de la fréquentation par arrêt

En 2013, les arrêts « Collège » à Cozes et « Ch. de Gaulle » à Royan ont rejoint la liste des dix arrêts les plus fréquentés du réseau.

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

« ROYAN - Gare Intermodale » est un arrêt à part puisqu'il est également arrêt de correspondance pour l'ensemble des lignes régulières et estivales, d'où une fréquentation très importante (22,4 % de la fréquentation totale « cara'bus ») qui ne cesse de se renforcer.

En 2013, les dix premiers arrêts ont totalisé un peu moins de 480 000 montées, soit une augmentation de fréquentation de 17,6 % par rapport aux dix premiers arrêts de 2012.

Cette année, leur poids dans la fréquentation totale du réseau s'est encore accru ; ils représentent 48,5 % de cette fréquentation, contre 46,6 % en 2012, 43,9 % en 2011, 44,8 % en 2010 et 45,2 % en 2009.

Fréquentation des 10 arrêts les plus importants du réseau en 2013

Rang	Arrêt	Montées	Proportion de la fréquentation totale
1	ROYAN - Gare Intermodale	221 116	22,4 %
2	ROYAN - Lycée Cordouan	60 038	6,1 %
3	ROYAN - Collège Dunant	59 149	6,0 %
4	ROYAN - Eglise du Parc Zola	26 480	2,7 %
5	LA TREMBLADE - Collège	24 578	2,5 %
6	COZES - Collège	21 748	2,2 %
7	ROYAN - Collège Ste-Marie	20 058	2,0 %
8	ROYAN - Ch. de Gaulle	15 945	1,6 %
9	ARCES - Bourg	14 874	1,5 %
10	LA TREMBLADE - Eglise	14 310	1,5 %
Total		478 296	48,5 %

Pour voir la fréquentation par ligne et par arrêt,
vous pouvez vous reporter à l'annexe 2, pages 72 à 86

Les recettes

Evolution des recettes par titre de transport entre 2009 et 2013 (en HT)

Produit	Recettes					Evolution 2012/2013	Part des titres dans les recettes totales 2013	Voyageurs 2013	Ratio R/V*
	2013	2012	2011	2010	2009				
Pass unitaire	197 242,62 €	206 063,40 €	197 711,24 €	163 608,14 €	127 057,50 €	- 4,28 %	34,8 %	134 840	1,46
Pass journée	9 419,44 €	8 290,70 €	8 161,07 €	7 015,51 €	5 589,50 €	13,61 %	1,7 %	2 810	3,35
Pass journée à 1€ (Journée transport public)	789,72 €	1 159,80 €	381,34 €	244,68 €	255,00 €	- 31,91 %	0,1 %	845	0,93
Pass 15 voyages	61 265,89 €	59 935,20 €	68 815,93 €	52 326,28 €	27 795,95 €	2,22 %	10,8 %	58 079	1,05
Pass 5 voyages	9 788,97 €	8 482,00 €	11 313,08 €	8 366,60 €	5 917,68 €	15,41 %	1,7 %	6 536	1,50
Pass 3 jours	1 971,03 €	2 173,30 €	1 432,01 €	1 336,61 €	-	- 9,31 %	0,3 %	611	3,23
Pass hebdo	4 415,89 €	4 715,90 €	5 005,08 €	3 070,45 €	-	- 6,36 %	0,8 %	4 207	1,05
Pass adulte mensuel	8 419,63 €	8 715,00 €	7 722,13 €	6 355,84 €	2 986,16 €	- 3,39 %	1,5 %	9 830	0,86
Pass adulte annuel	5 327,10 €	3 899,10 €	3 821,34 €	1 136,07 €	-	36,62 %	0,9 %	5 468	0,97
Pass senior mensuel	12 097,20 €	9 386,00 €	7 602,96 €	7 166,63 €	4 383,81 €	28,89 %	2,1 %	24 609	0,49
Pass Solidaire mensuel	7 207,48 €	6 265,40 €	4 623,74 €	5 419,35 €	3 020,03 €	15,04 %	1,3 %	13 409	0,54
Pass jeune mensuel	10 781,31 €	9 495,30 €	9 342,82 €	8 090,64 €	3 209,36 €	13,54 %	1,9 %	17 810	0,61
Pass jeune annuel	125 202,80 €	90 406,60 €	60 773,04 €	61 629,75 €	53 090,00 €	38,49 %	22,1 %	285 726	0,44
Pass scolaire annuel demi-pensionnaire	101 084,11 €	109 981,30 €	100 723,34 €	86 026,42 €	95 355,00 €	- 8,09 %	17,9 %	397 850	0,25
Pass scolaire annuel interne	130,84 €	168,20 €	99,31 €	564,20 €	420,00 €	- 22,21 %	0,0 %	56	2,34
Pass RPI	2 691,59 €	-	-	-	-	-	0,5 %	-	-
Duplicata	7 018,69 €	6 233,60 €	4 607,02 €	5 685,62 €	1 149,00 €	12,59 %	1,2 %	0	-
Pass spécifiques	678,88 €	284,60 €	302,68 €	181,44 €	-	138,54 %	0,1 %	3 165	2,22
Pass intermodaux	738,32 €	495,30 €	16,72 €	15,55 €	-	49,06 %	0,1 %	413	1,64
Pass personnel CARA	-	-	346,15 €	519,23 €	-	-	-	-	-
Correspondances	-	-	-	-	-	-	-	20 227	-
Total	566 271,50 €	536 150,70 €	492 801,00 €	418 759,00 €	330 229,00 €	5,62%	100,0 %	986 491	0,57

* R/V : recettes par voyage

En 2013, les recettes totales du réseau « cara'bus » ont atteint 566 272 € HT, soit une hausse de 5,6 % par rapport à 2012.

Elles demeurent toutefois inférieures aux prévisions budgétaires (668 575 € HT).

Quant au ratio R/V, stable depuis 2011 (0,57), il est supérieur au ratio prévu (0,45).

Ratios R/V prévu et réel en 2013

	Prévu	Réel	Différentiel
Recettes HT	668 575,28 €	566 271,50 €	- 102 303,78 €
Fréquentation	1 495 574 voy.	986 491 voy.	- 509 083 voy.
Ratio R/V	0,45	0,57	-

Ratio R/V... quelques explications

Le ratio R/V mesure la recette moyenne générée pour un voyage.

En 2013, ce ratio est plus élevé que le ratio prévu, ce qui tend à démontrer que les voyageurs utilisent des Pass à décompte (Pass unitaire, 5 ou 15 voyages...) au lieu d'abonnements longue durée. Cela implique une part de clientèle fidélisée plus faible que celle prévue.

Un travail sur la gamme tarifaire devra probablement être mené dans les années à venir.

> Les recettes hors abonnements jeunes

En 2013, pour la première fois depuis le lancement du réseau « cara'bus », les recettes hors abonnements jeunes stagnent (- 0,2 % par rapport à 2012). Avec 319 362 € HT, elles ne génèrent plus que 56,4 % des recettes totales, soit une nette diminution par rapport à 2012 (- 3,3 points).

Bien que le Pass unitaire et le Pass 15 voyages se détachent toujours très nettement des autres titres, leur part dans les recettes totales continue de diminuer.

Elle atteint désormais un peu moins de 46 %, contre 49,6 % en 2012 et 54,1 % en 2011.

■ Abonnements jeunes
■ Hors abonnements jeunes
■ Duplicata

Répartition des recettes et de la fréquentation en 2013

		Titres de transport			
		Hors jeunes	Jeunes	Duplicata	Total
Recettes HT	2013	319 362,15 €	239 890,65 €	7 018,69 €	566 271,50 €
	2012	319 865,70 €	210 051,40 €	6 233,60 €	536 150,70 €
	évolution 2012/2013	- 0,2 %	14,2 %	12,6 %	5,6 %
Part de chaque titre dans les recettes totales 2013		56,4 %	42,4 %	1,2 %	100,0 %
Fréquentation (en voyages)		285 049	701 442*	-	986 491
Ratio R/V		1,12	0,34	-	0,57

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

Répartition des recettes entre 2009 et 2013



> Les recettes des abonnements jeunes

Comme en 2011 et 2012, les deux principaux abonnements dédiés aux jeunes génèrent des recettes très importantes.

Mais pour la première fois depuis le lancement du réseau « cara'bus », le Pass annuel jeune produit, en 2013, des recettes supérieures à celles du Pass demi-pensionnaire.

Avec plus de 125 200 € HT, il représente 22,1 % des recettes totales, soit 5,2 points de plus qu'en 2012.

Quant au Pass demi-pensionnaire, qui s'adresse aux jeunes habitant à plus de 3 km de leur établissement scolaire de référence et utilisant les transports en commun à raison d'un aller-retour par jour, il a totalisé, en 2013, 101 000 € HT, soit une diminution de 8,09 % par rapport à 2012.

La part des recettes de cet abonnement n'est plus que de 17,9 % des recettes totales, soit une perte de 2,6 points en un an.

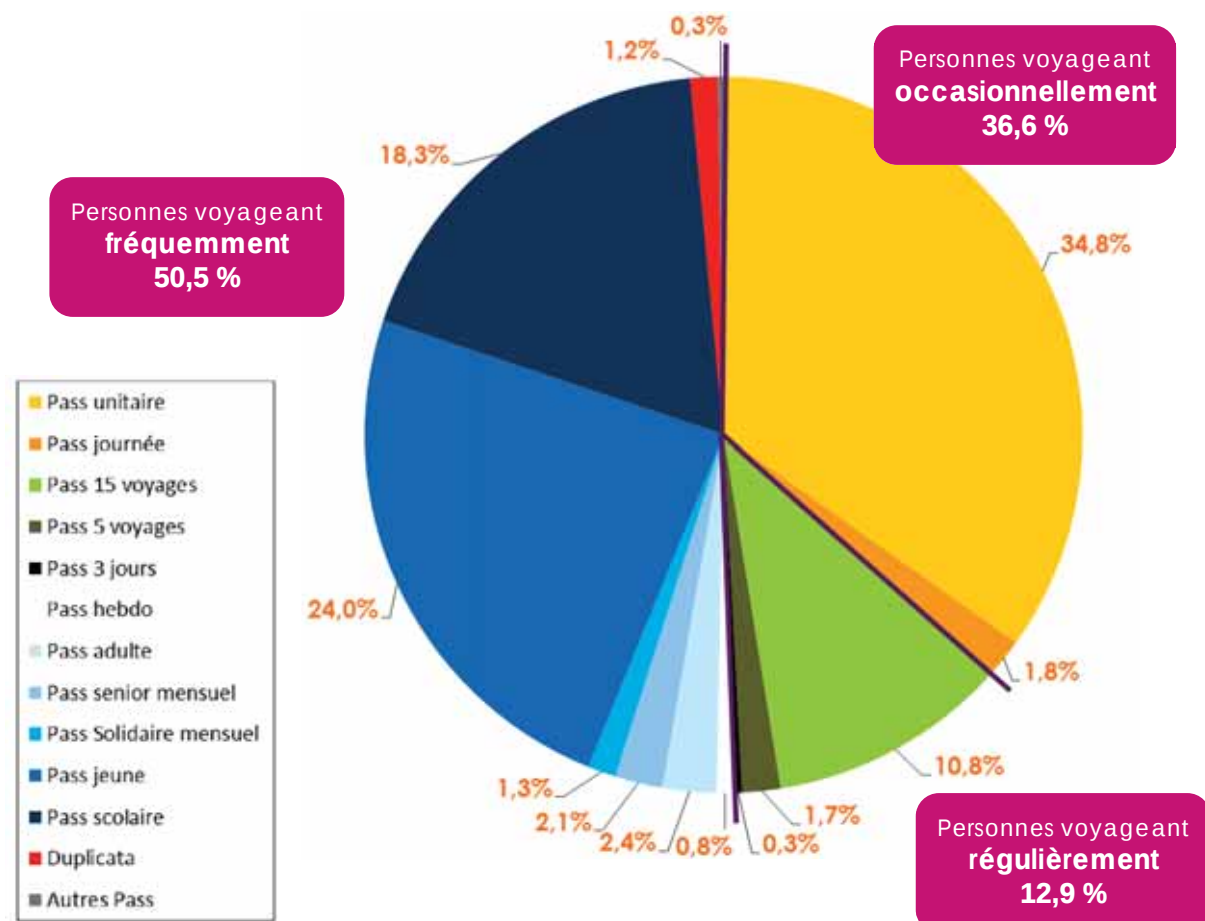
Ces fluctuations de recettes s'expliquent en partie :

- par la baisse des tarifs du Pass annuel jeune (qui est passé de 109 € à 104 € pour le premier enfant) au détriment du prix du Pass demi-pensionnaire qui, lui, augmente (passant de 70 € à 80 €),
 - par un report des achats d'un Pass vers l'autre, le Pass annuel devenant en effet plus intéressant pour les jeunes qui peuvent se déplacer à volonté sur l'ensemble du réseau, même pendant les vacances d'été.
- En 2013, les ventes de ce Pass se sont élevées à 1 204, soit une hausse de 39 % par rapport à 2012.

> La répartition des recettes par titre de transport

Les Pass unitaires, journée, 5 et 15 voyages et 3 jours ont vu leurs recettes augmenter modérément cette année, voire diminuer pour certains titres, au profit des recettes des abonnements qui ont enregistré, elles, une hausse de plus de 14 % entre 2012 et 2013.

Répartition des recettes par titre de transport en 2013



La vitesse commerciale

En 2013, la vitesse commerciale moyenne théorique du réseau a diminué par rapport à 2012 et s'est établie à 25 km / h pour l'ensemble des lignes régulières et estivales.

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

Cette moyenne cache des disparités entre lignes qu'il est possible de regrouper en deux catégories, selon que leur vitesse commerciale est inférieure ou supérieure à 25 km / h.

Le **premier groupe** (vitesse commerciale inférieure à 25 km / h) comprend deux types de lignes :

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

Vitesse commerciale théorique des lignes régulières et estivales au 31 décembre 2013

Ligne	Kilomètres commerciaux pour 1 aller	Temps moyen pour 1 aller (en minutes)	Vitesse commerciale (en km/heure)
1	8,1	31	16
2	6,3	27	14
11	9,9	30	20
12	17,7	56	19
13	10,1	27	22
21	17,4	30	35
22	27,4	48	34
23	11,2	22	31
24	17,4	22	48
25	14,3	24	36
31 moyenne saison	17,0	35	29
31 - ROYAN / LA PALMYRE	16,9	44	23
31 - ROYAN / RONCE-LES-BAINS	39,6	86	28
31 - ROYAN / LA FOUASSE	27,1	70	23
31 - ROYAN / LES MATHES	21,5	55	23
32 - ROYAN / TALMONT-SUR-G.	18,1	35	31

 Groupe 1

 Groupe 2

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

Le **second groupe** (vitesse commerciale supérieure à 25 km / h) comprend les lignes qui desservent des zones moyennement denses et dont le kilométrage commercial est relativement élevé (plus de 10 km).

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

Les tarifs

Gamme tarifaire « cara'bus » en vigueur en 2013

Titre	Spécificités	Tarif
Pass unitaire	Valable 1 heure à compter de la validation, correspondances comprises, hors retour	1,60 €
Pass journée	Voyages illimités le jour de la validation	3,70 €
Pass 5 voyages	Chaque voyage valable 1 heure à compter de la validation, correspondances comprises	6,60 €
Pass 15 voyages	Chaque voyage valable 1 heure à compter de la validation, correspondances comprises	16,50 €
Pass 3 jours	Voyages illimités sur l'ensemble du réseau 72 heures à partir de la 1^{ère} validation.	7,40 €
Pass hebdo	Voyages illimités sur l'ensemble du réseau du lundi au dimanche.	10,50 €
Pass annuel adulte	Voyages illimités sur l'ensemble du réseau 1 an à compter de la 1^{ère} validation.	300 €
Pass mensuel adulte (entre 21 ans et 60 ans)	Voyages illimités sur l'ensemble du réseau du 1^{er} au dernier jour du mois.	33 €
Pass mensuel jeune (moins de 21 ans)	Voyages illimités sur l'ensemble du réseau du 1^{er} au dernier jour du mois.	16 €
Pass mensuel senior (plus de 60 ans)	Voyages illimités sur l'ensemble du réseau du 1^{er} au dernier jour du mois.	
- imposable - non imposable		28 € 16 €
Pass mensuel social	- Pour les personnes justifiant d'un faible niveau de revenus (attestation délivrée par le CCAS) - Voyages illimités sur l'ensemble du réseau du 1^{er} au dernier jour du mois.	16 €
Pass annuel jeune		
1^{er} enfant 2^{ème} enfant et plus	Voyages illimités sur l'ensemble du réseau 1 an à compter de la 1^{ère} validation.	104 € 90 €
Pass Scolaire annuel		
- demi-pensionnaire - interne	- Pour les élèves allant à leur établissement scolaire de référence et habitant à plus de 3 km de leur établissement scolaire 1 aller-retour par jour du lundi au samedi, hors vacances d'été	80 € 70 €
Pass RPI	- Pour les élèves des RPI 1 aller-retour par jour du lundi au samedi, hors vacances d'été	40 €

L'année 2013 a été marquée par deux événements :

- la **création d'un nouveau titre** de transport, le Pass RPI, qui s'adresse aux enfants suivant leur scolarité dans un Regroupement Pédagogique Intercommunal (RPI).

Ce Pass a été spécialement créé suite à l'intégration du RPI Grézac / Corme-Ecluse dans les services « cara'bus » car il existait une distorsion de traitement entre :

- d'une part, les élèves de ce RPI qui relevaient du Conseil Général de Charente-Maritime et qui voyageaient auparavant gratuitement,
- d'autre part, les élèves des RPI gérés par la CARA qui se déplaçaient avec un Pass demi-pensionnaire à 70 €.

Ce nouveau Pass s'est donc substitué à ces deux tarifications, afin d'homogénéiser le traitement des élèves.

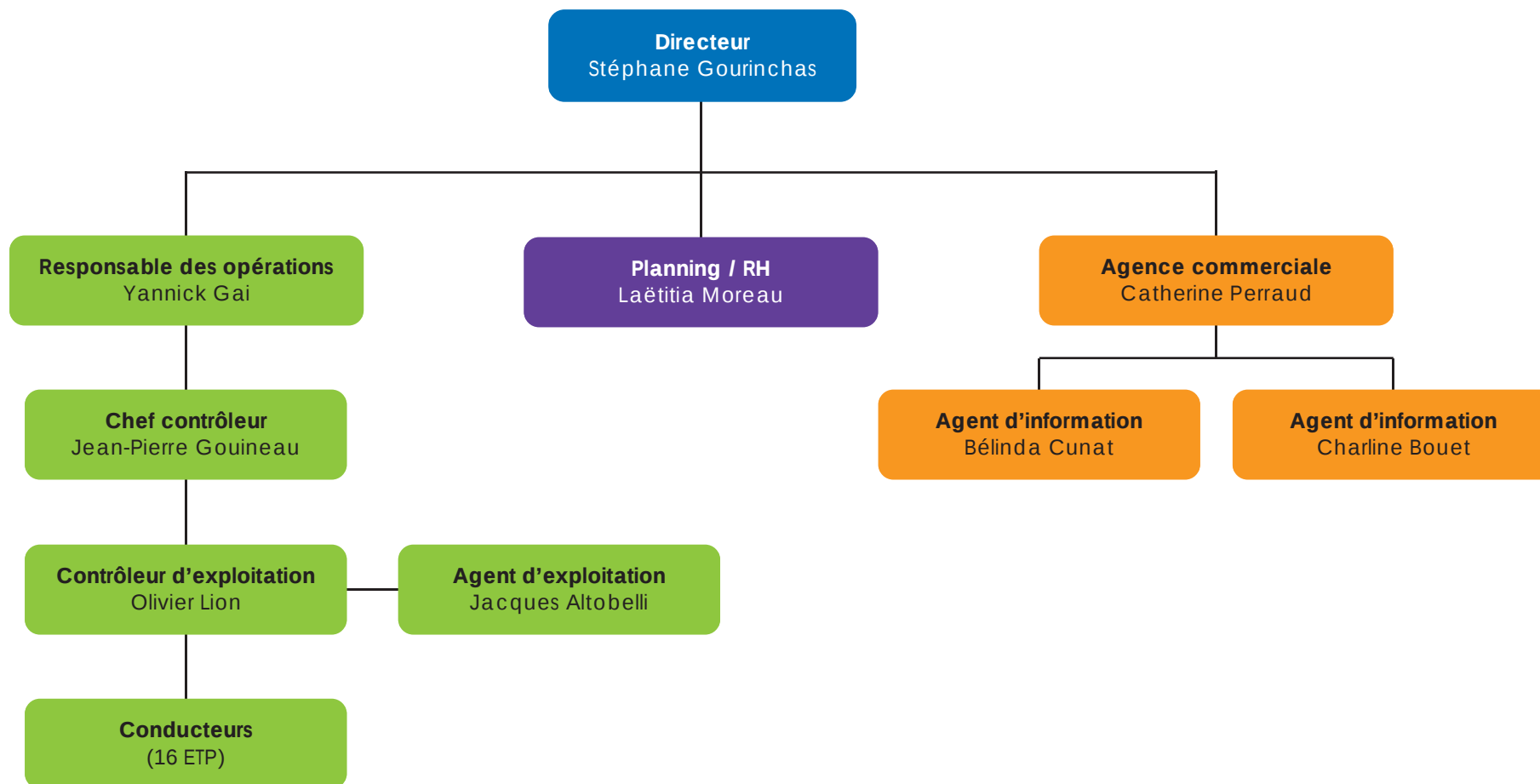
85 élèves ont bénéficié de ce tarif à la rentrée de septembre 2013.

- la **mise en place progressive de la tarification jeune unique** qui se traduit par :
 - une augmentation du prix des Pass demi-pensionnaire et interne qui valent, respectivement, 80 € et 70 €,
 - une diminution de celui du Pass annuel jeune 1^{er} enfant qui est ainsi passé de 109 € à 104 €.

Chapitre 2

Exploitation

L'organisation fonctionnelle du délégataire



Les ressources humaines

L'organisation mise en place en 2011 a été reconduite en 2013 :

- un service contrôle / qualité composé de trois contrôleurs assermentés pour assurer une présence terrain proche des conducteurs ainsi que la continuité des missions de ce service.
En juillet et août, un conducteur, nommé « assureur », a été retiré de la conduite pour renforcer le service contrôle / qualité.
Outre des missions de contrôle pures, ces quatre agents veillaient au respect de la ponctualité du réseau et à son bon fonctionnement.
- une équipe commerciale étoffée de mai à septembre pour faire face aux périodes d'affluence (été et rentrée scolaire).
Cela a permis d'assurer un service de qualité pendant les congés d'une partie du personnel commercial et de gérer efficacement les abonnements jeunes et scolaires.
Pour la rentrée de septembre, la totalité des dossiers reçus étaient traités.

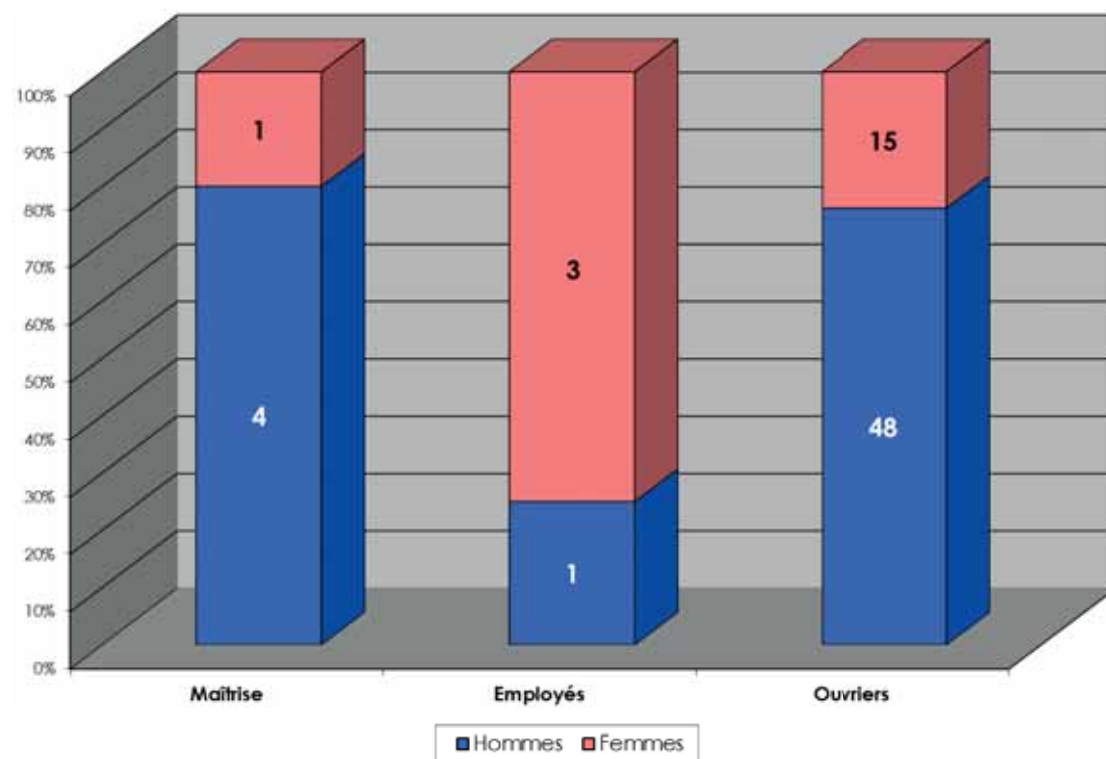
L'entreprise TDRA proprement dite comportait ainsi, au 31 décembre 2013, 24 salariés tandis que la SEMAAAS, son sous-traitant, en employait 48 (= 29,15 ETP) dans le cadre de son contrat, dont 45 conducteurs assurant les lignes secondaires et les lignes 21 à 25.

Des apports en assistance technique venant de la SEMAAAS (comptabilité, marketing, formation, qualité) complètent la structure dans un souci d'optimisation des moyens.

Répartition du personnel par poste au 31 décembre 2013 en ETP

Postes	TDRA	SEMAAAS
Maîtrise	4	1
Employés	4	-
Ouvriers	16	28,15
TOTAL	24	29,15

Répartition du personnel par poste au 31 décembre 2013



> L'absentéisme

Evolution de l'absentéisme par catégorie de personnel entre 2012 et 2013 (en jour)

	2013				2012				Evolution 2012/2013			
	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	861	798	0	63	101	101	0	0	752,48 %	690,10%	-	-
Employés	72	72	0	0	30	2	28	0	140,00 %	3 500,00%	-100,00%	-
Maîtrises	4	4	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-
Total	937	874	0	63	131	103	28	0	615,27 %	748,54 %	- 100,00 %	--

En 2013, le nombre de jours d'absence sur le réseau « cara'bus », toutes catégories de personnel confondues, a fortement augmenté (+ 615,3 %), passant de 131 jours d'arrêt en 2012 à 937 jours en 2013.

Sur ces 937 jours d'absence, 452 ont été générés par des salariés TDRA et 485 par le sous-traitant SEMAAAS.

Cette situation s'explique par le fait qu'un salarié TDRA a été concerné par un arrêt de travail supérieur à 30 jours.

Chez le sous-traitant SEMAAAS, cinq salariés ont eu un arrêt maladie supérieur à 30 jours et un salarié a été arrêté plus de 30 jours à cause d'un accident du travail.

La politique formation

En 2013, nous avons poursuivi des formations initiées en 2011 et 2012 dans un souci de maintien des connaissances par le personnel et dans le respect des obligations légales :

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

A cela s'ajoute un pan sur la sécurité avec la pratique de la manipulation d'extincteurs.

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

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

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

Formations proposées en 2013

Formation	Nombre	
	de salariés	d'heures
Sensibilisation PMR	9	27,00
Qualité de service	19	85,50
Utilisation des extincteurs	12	30,00
FCO	8	280,00
EAD et rappel chrono	14	38,00
Perfectionnement de la conduite	4	10,00
Intégration nouveau conducteur	7	67,66
FDS	2	6,00
Winatel	1	12,00
Découverte nouveau véhicule	9	28,00
Hub	2	5,00
Reconnaissance itinéraire	4	10,00
Total	91	599,16

La sécurité sur le réseau

> Les incidents sur le réseau

En 2013, les incivilités à bord des véhicules ont diminué, la présence continue de nos contrôleurs sur le terrain et les discussions avec les voyageurs et les conducteurs en cas de problème de comportements, essentiellement dans les cars des lignes secondaires, permettant de réagir immédiatement.

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

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

> Les accidents sur le réseau

En 2013, il y a eu une recrudescence du nombre d'accidents impliquant des véhicules TDRA.

Parmi les accidents répertoriés, il n'y a pas eu d'accident corporel et on ne dénombre qu'un seul accident matériel où notre responsabilité n'était pas engagée (un véhicule a dérapé et est entré en collision avec un de nos bus).

Au final, les accidents sont certes plus nombreux mais ils sont de gravité moindre. Il s'agit essentiellement d'accrochages liés au gabarit des véhicules.

Type d'accidents responsables en 2013

	Nombre		Coût	
	2013	2012	2013	2012
Collision avec un obstacle fixe (barrière, véhicule en stationnement...)	2	0	1 203 €	-
Collision avec un obstacle en mouvement (voiture)	2	1	712 €	-
Autre	3	1	380 €	-
TOTAL	7	2	2 295 €	-

La lutte contre la fraude

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

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

Récapitulatif des contrôles menés en 2013

	2013	2012	Evolution 2012/2013
Fréquentation du réseau	986 491	943 495	4,6 %
Nombre de contrôles	1 679	1 453	15,6 %
Nombre de personnes contrôlées	40 535	28 570	41,9 %
Taux de contrôle	4,11 %	3,03 %	-
Nombre d'incidents relevés (absence de titres de transport...)	2	21	- 90,5 %
Nombre de PV établis	0	2	- 100,0 %
Taux de fraude	0,005 %	0,07 %	-

En 2013, le taux de fraude sur le réseau « cara'bus » est quasi-inexistant. Il est inférieur à 0,1 %, ce qui est très bas pour un réseau urbain.

Plusieurs raisons expliquent ce très bon résultat :

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

Les missions du contrôleur

Elles se composent, entre autres :

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

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

En 2013, les contrôles se sont répartis comme suit :

Nombre de personnes contrôlées en 2013 sur les lignes régulières et estivales

Ligne	Janv.	Févr.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Total
1	193	53	139	51	160	138	21	92	237	326	270	320	2 000
2	24	38	38	23	31	9	37	55	54	27	31		367
11	243	129	97	160	192	90	92	137	104	289	180	95	1 808
12	309	551	377	283	327	782	380	507	784	860	412	168	5 740
13	133	75	114	19	76	43	38	11	317	243	138	71	1 278
21	138	132	152	190	340	225	83	5	484	286	575	281	2 891
22	112	56	152	167	121	158	99	125	422	363	155	82	2 012
23	129	188	131	58	97	185	74	80	28	298	177	230	1 675
24	245	88	180	137	107	137	57	7	125	346	315	286	2 030
25	103	25	56	143	96	64	10	30	120	172	279	22	1 120
31				117	91	32	349	398	13				1 000
32							55	89					144
Total	1 629	1 335	1 436	1 348	1 638	1 863	1 295	1 536	2 688	3 210	2 532	1 555	22 065

Nombre de personnes contrôlées en 2013 sur les lignes secondaires

Ligne	Janv.	Févr.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Total
101	25	38	75	7	15					77	8		245
102	26	42	83	56	10				233	104	188	49	791
103	13	10		15						55			93
104	16	20	46	60	18					47	9		216
105	12		104		45				215	170	71		617
106	12	18	77	10					55	299	109	29	609
107	53	7	40	14	6					47	11	12	190
108	6	39			13					44	11	8	121
109	29	23	83		42	2				61		161	401
110	72	24	89		29	13				45		23	295
111	20	41	48		42					38	10	24	223
112	20	28	152	53	61					46			360
113										41		16	57
114	36		25		3								64
115			37		22								59
116					25								25
121	32	65	28	39	70				87	44	41	31	437
122	43	36	36	43	75				178	87	86	31	615
123	53	52	61	45	100	87			262	217	125	43	1 045
124	48	73	60	45	92	110			133	128	46	30	765
125	46	96	35	41	41	45			175	84	38	34	635
126	71	34	47	51	53	87			154	52			549
127	29	12	41	19	73	84			110	19	30	21	438
131	8	18	7		16							27	76
140	20	13	59	23	46					42	114		317
141	8	8	8	9	23					17	33		106
142	29	27	48	39	83				68	199	70		563
143	28		39	28	65				21	36	66		283

Nombre de personnes contrôlées en 2013 sur les lignes secondaires - suite

Ligne	Janv.	Févr.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Total
200					402					71			473
300			62		83				48				193
400		114	59			109				92	14	24	412
500	333	73	331	297	350	261			682	695	578	256	3 856
Coz 1	35	30	62	33		27			47	57	84		375
Coz 2	42	29	51			42			46	96	120		426
Coz 3	27	33	69	40		49			30	49	41		338
Coz 4	35	28	43	27		32			44		25		234
Coz 5	32	46	66	35		24			21		44		268
Coz 6	18	35	22			36			46		53		210
LT 1			31	17						72	50		170
LT 2	44	48	23	15					29		68		227
LT 3	40	41	28	48		72			24		68	34	355
LT 4		49	31	16		22			28	46	59		251
LT 5	2	30	29	15		23			22		46		167
LT 6		27	24	14					68	92	61	34	320
Total	1 363	1 307	2 259	1 154	1 903	1 125	0	0	2 826	3 269	2 377	887	18 470

Le parc de véhicules

En 2013, le parc de véhicules circulant sur le réseau « cara'bus » a été rajeuni :

- TDRA a retiré de la circulation le GX 77 qui avait été transformé en bus info en 2012. C'est désormais le microbus Gruau qui sillonne les communes de la CARA dans le cadre d'opérations commerciales. Le deuxième GX 77 a, quant à lui, été remplacé par un GX 123.
- Le sous-traitant SEMAAAS continue, pour sa part, la politique de rajeunissement et de mise en accessibilité de son parc.
A cette occasion, quatre véhicules Crossway et trois véhicules Récréo, accessibles aux PMR, ont été mis en circulation en novembre 2013. Ils ont remplacé des Safari Temsa et des Tracer.

> Les pannes des véhicules

En 2013, le taux de disponibilité du parc s'est maintenu au niveau de 2012 soit à 99,9 % pour l'ensemble du parc employé pour le réseau « cara'bus » (TDRA + SEMAAAS).

Ce maintien s'explique par l'acquisition de nouveaux véhicules et par la restructuration de l'atelier.

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

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

Parc de véhicules au 31 décembre 2013

	TDRA		SEMAAAS	
	Nombre	Age moyen	Nombre	Age moyen
Microbus				
Gruau	1	8	-	-
Minibus				
Noventis	3	3,9	-	-
Midibus				
GX 117	1	8,1	-	-
GX 123	1	0,6	-	-
GX 127	4	5,1	-	-
Cars				
Recreo	-	-	17	3,9
Safari Temsa	-	-	9	8,5
Crossway	-	-	10	1,3
Illiade	-	-	1	14
Tracer	-	-	3	13,3
TOTAL	10	4,9	40	8,14

Le bilan environnemental

En 2013, près de 60 % du parc total (TDRA + SEMAAAS) était au minimum à la norme Euro 4.

De plus, 7 véhicules Euro 2 et 3 ont été remplacés par des Euro 5.

Nombre de véhicules par norme Euro en 2013

	Norme Euro 2	Norme Euro 3	Norme Euro 4	Norme Euro 5	Total
TDRA	-	2	4	4	10
SEMAAAS	4	15	-	21	40
Total	4	17	4	25	50

> Traitement des déchets

TDRA et la SEMAAAS poursuivent leur politique en matière d'environnement :

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

> Consommation de carburant

Malgré les formations à la conduite rationnelle, l'année 2013 s'est soldée par une augmentation de la consommation de carburant plus ou moins marquée selon le type de véhicule.

La consommation des autocars cache des disparités flagrantes selon le type de véhicule ; les Récréo et les Crossway sont peu énergivores (29,65 litres pour 100 km) contrairement aux Safari Temsa, plus puissants et plus anciens, qui consomment plus de 35 litres pour 100 km.

Evolution de la consommation par type de véhicule entre 2009 et 2013 (en litre pour 100 km)

	Petits véhicules	Véhicules de moyenne capacité	Autocars
2009	21	31	29
2010	13	33	31
2011	17	34	30
2012	12,4	31,3	29,4
2013	12,49	32,4	31,29
Evolution 2012 / 2013	+ 0,73 %	+ 3,51 %	+ 6,43 %

La qualité de service

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

Trois démarches ont été menées en parallèle sur le réseau « cara'bus » tout au long de l'année 2013 :

- une **démarche en externe** qui implique des contrôles menés par un cabinet d'études indépendant, la SCAT, mandatée par TDRA, et qui vise à conserver la **certification NF Services** pour les lignes 11 et 12 du réseau et pour la boutique « cara'bus ».

Cette certification, obtenue en octobre 2011, a été **abandonnée** en octobre 2013 car :

- une restructuration des lignes de bus est prévue pour 2014. Elle ne permettra pas, lors de son application, d'être en phase avec les critères de certification ;
- des travaux de réaménagement sont prévus à l'intérieur de la gare de Royan courant 2014. Ils auront un impact sur les agences commerciales et guichets des différents transporteurs présents en gare : SNCF, réseau départemental de cars Les Mouettes et, bien entendu, « cara'bus ».

A l'issue de ces travaux, l'agence commerciale « cara'bus » devrait être remplacée par un guichet situé au même niveau que les guichets des autres transporteurs et donc difficilement identifiable.

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

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

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

> La démarche qualité conjointe CARA / TDRA

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

La situation, qui s'était bien améliorée dès 2012 grâce à la mise en place de procédures plus rigoureuses et d'un suivi régulier de l'entreprise de nettoyage qui gère les véhicules TDRA et des conducteurs de la SEMAAAS qui nettoient eux-mêmes leur car, continue de progresser, même s'il reste encore un point qui pose problème : la propreté extérieure des véhicules.

Afin de s'assurer du respect des différents critères et de l'implication du personnel, des contrôles internes sont effectués chaque mois, tout au long de l'année.

Une prime de 15 € par mois est accordée à chaque salarié qui remplit les critères contrôlés (cf. Annexe 3, page 87).

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

Fin mars 2014, le montant de ce bonus / malus n'était pas encore connu, certains critères nécessitant un traitement pointu et concerté entre la CARA et TDRA.

Modes de réception des réclamations en 2013

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

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



Focus sur les réclamations

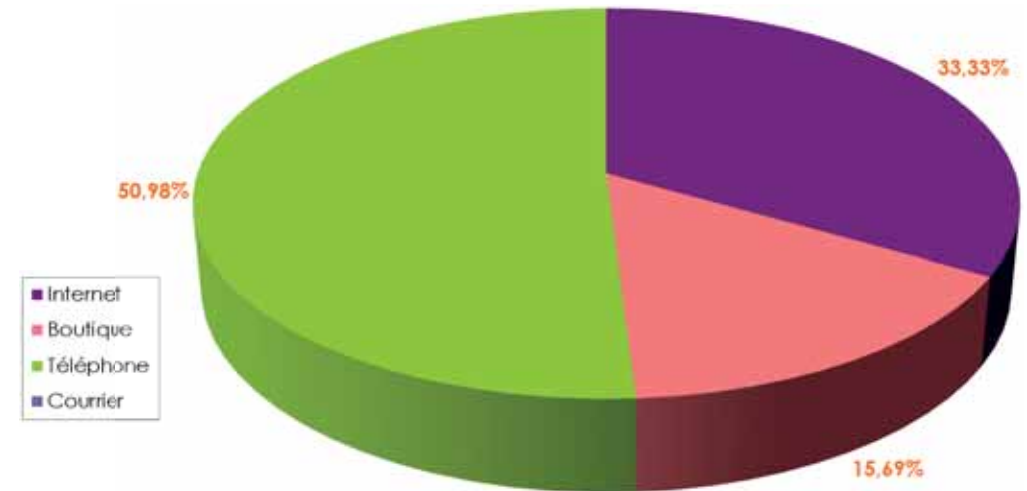
En 2013, le réseau « cara'bus » a traité 51 réclamations dont certaines portaient sur plusieurs motifs.

Le téléphone reste le moyen préféré pour déposer une réclamation (51 % des cas), suivi du site internet (33 %) et de la boutique « cara'bus » (16 %).

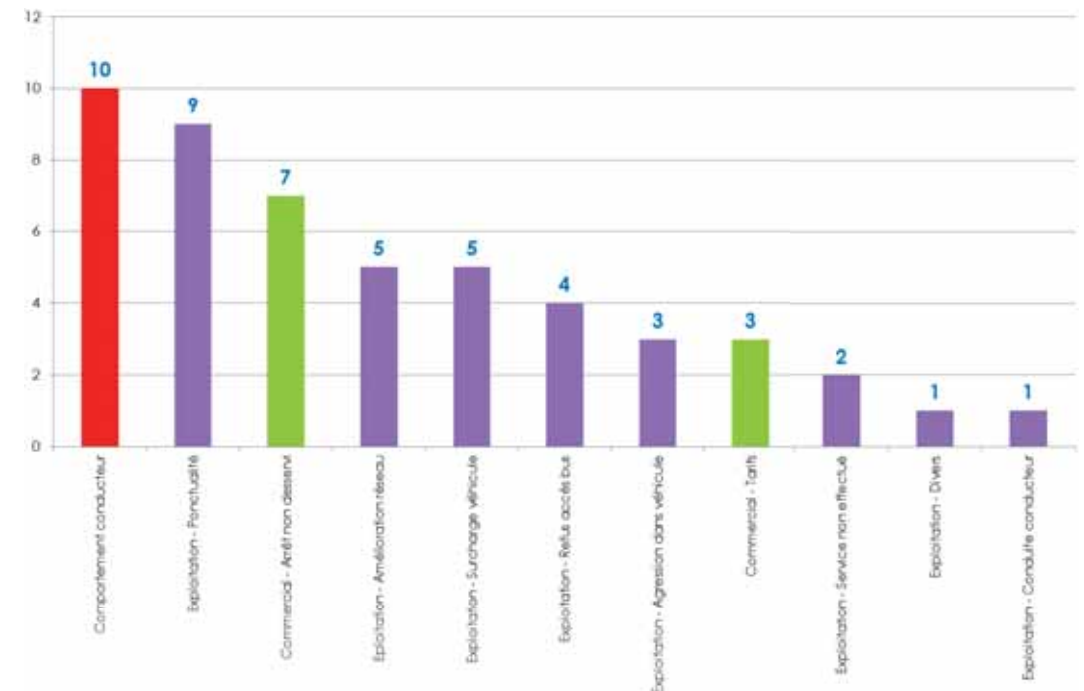
Chaque réclamation fait l'objet d'un traitement propre et d'une réponse personnalisée qui doit être transmise au plaignant dans les 5 jours ouvrés. En cas d'enquête plus poussée, un message d'attente et d'explication est transmis au réclamant. « cara'bus » dispose alors de 10 jours ouvrés pour clôturer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

Les principaux thèmes abordés concernent essentiellement des problèmes :

- de comportement du conducteur et, plus particulièrement, les problèmes de conflit entre un passager et le conducteur. Les conducteurs concernés sont alors contactés afin de fournir une explication. La situation est alors analysée et, au besoin, le conducteur est rappelé à l'ordre.
- de ponctualité des bus et d'arrêts non desservis. Ces deux points sont difficiles à traiter car il est difficile d'avoir un suivi en temps réel de la ponctualité des bus et de l'itinéraire suivi par les véhicules, le réseau « cara'bus » n'étant pas équipé d'un Système d'Aide à l'Exploitation.



Motifs des réclamations reçues en 2013



> FACE, le label qualité interne du groupe Transdev

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

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

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

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

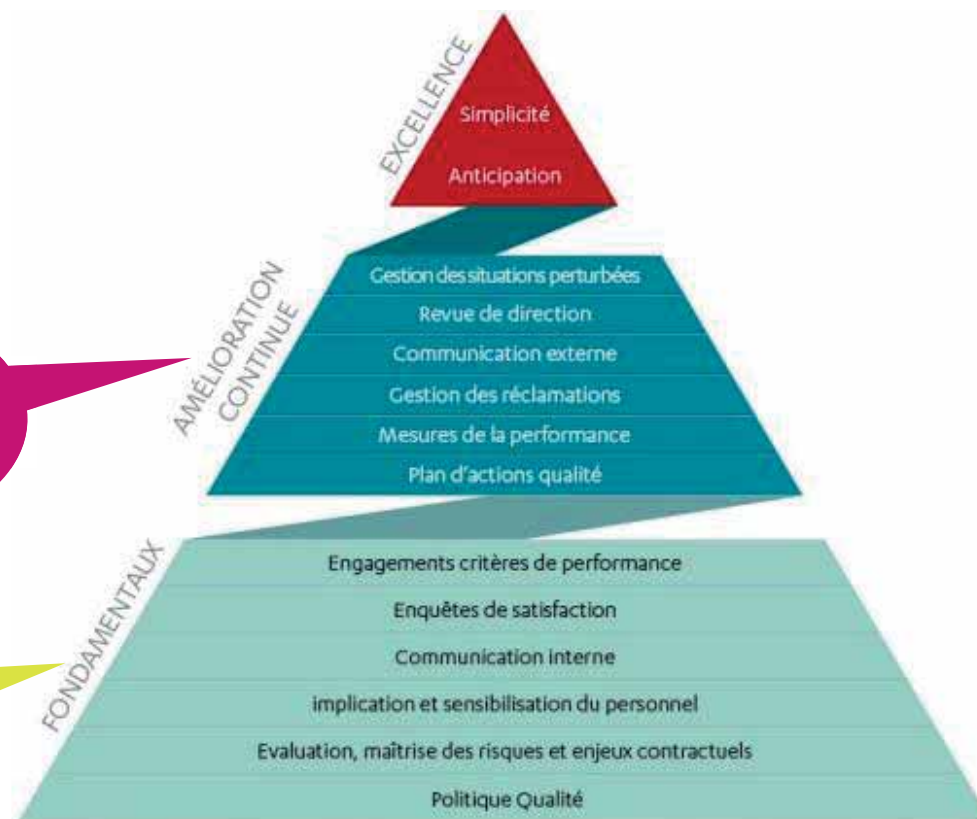
C'est le bureau Veritas qui audite les réseaux et qui décerne, quand les différents degrés de chaque niveau sont atteints, un prix qui se présente sous la forme d'un papillon.

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

2^{ème} niveau
obtenu en janvier 2013

1^{er} niveau
obtenu en juin 2010

Les trois niveaux de la pyramide FACE



Pour voir le détail des critères, vous pouvez vous reporter à l'annexe 4, pages 88 à 91

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

L'enquête auprès des actifs

Début décembre 2013, le réseau « cara'bus » a fait réaliser une enquête téléphonique auprès de 300 actifs résidant et travaillant sur le territoire de la CARA, pour :

1. mieux connaître cette cible potentielle et ses habitudes de déplacement,
2. définir la proportion des actifs utilisant les transports en commun et, pour les non utilisateurs, voir quels sont les freins à cet usage,
3. déterminer la part des actifs susceptibles d'utiliser le bus pour leurs déplacements professionnels,
4. mettre en place une stratégie marketing adaptée aux différents profils des actifs, si besoin.

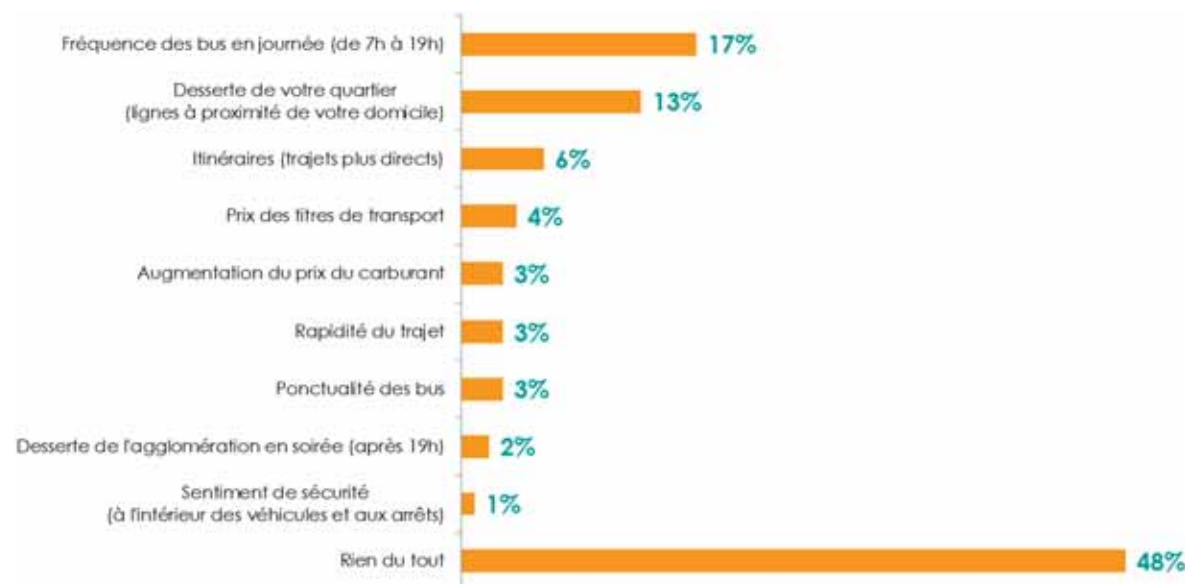
Les résultats obtenus montrent de faibles perspectives de développement, les actifs de la CARA présentant six caractéristiques défavorables aux transports en commun :

- **94 %** des personnes interrogées conduisent et **disposent d'un véhicule personnel** pour effectuer leurs déplacements domicile / travail,
- **72 %** des personnes sont **réfractaires aux transports en commun**,
- seul **2 %** des actifs interrogés **utilise le réseau « cara'bus »**... très ponctuellement,
- les actifs n'expriment **aucune attente forte et réelle** dans l'hypothèse d'une utilisation future du réseau,
- ils **se déplacent sur toutes les tranches horaires** avec un fort étalement des heures d'embauche le matin et de débauche le soir,
- seuls **27 %** des actifs interrogés connaissent la **prise en charge à 50 % par l'employeur du coût d'un abonnement transport**.

Les raisons de la non-utilisation du réseau « cara'bus » par les actifs



Les raisons susceptibles d'inciter les actifs à utiliser le réseau « cara'bus »



Chapitre

3

Actions commerciales

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

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

Le bus GX77 qui avait été reconverti pour accueillir du public a été remplacé, en 2013, par un microbus Gruau, plus maniable et dont le profil marque mieux les esprits.

En 2013, à l'exception de la Journée du Transport Public, les sorties du bus info ont été associées à des événements menés par les mairies de la CARA : forum des associations, apéritif d'accueil des camping-caristes en vacances à Mortagne-sur-Gironde.

Participation de « cara'bus »
à l'apéritif organisé par l'office de tourisme de Mortagne-sur-Gironde



Sorties du bus info en 2013

Opérations	Lieu	Date	Nombre de visiteurs
Apéritif camping-caristes	Mortagne-sur-Gironde	24 juillet	20
		31 juillet	25
Forum des associations	Médis	9 septembre	3
Journée du Transport Public	Place Ch. de Gaulle - Royan	18 septembre	41

2014 s'inscrit dans la continuité afin de renforcer les liens entre le réseau et les différentes mairies de la CARA.

Le site internet

En 2013, le site internet « cara'bus » a atteint :

- 198 583 visiteurs, soit une moyenne de 543 visiteurs par jour,
- 538 709 pages consultées, soit une moyenne de 2,7 pages vues par visiteur.

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

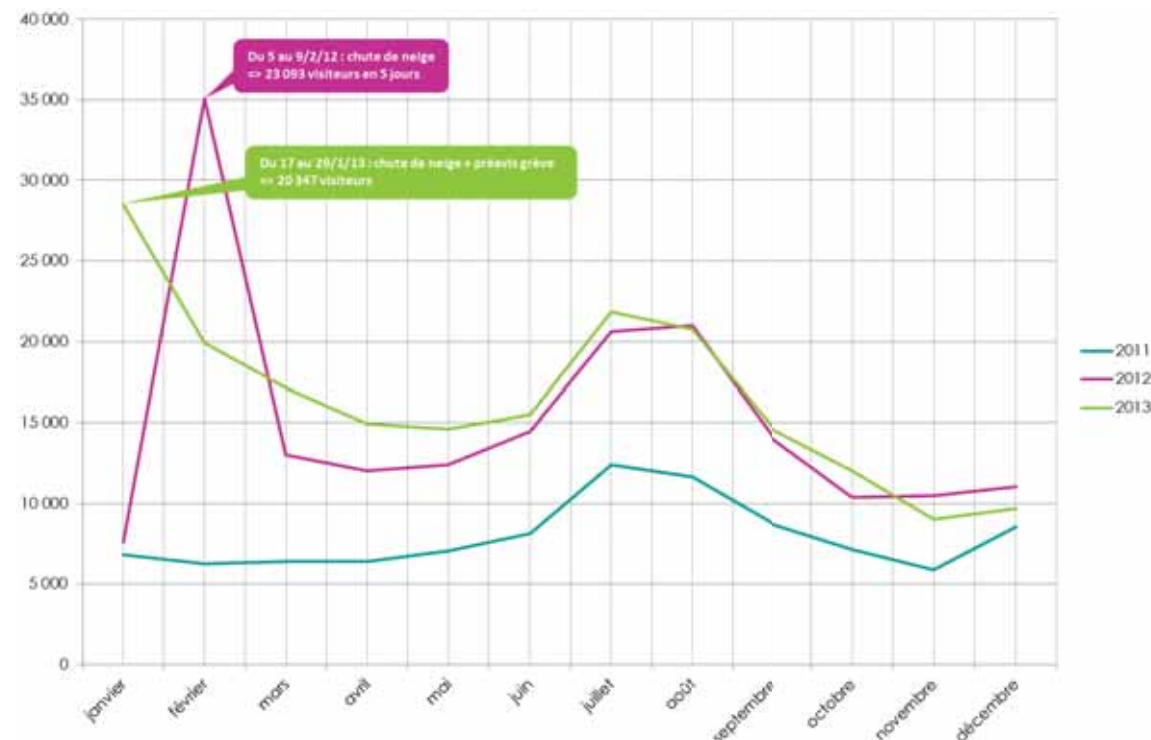
- en moyenne saison (avril, mai, juin et septembre), où la fréquentation dépasse les 14 500 visiteurs par mois.
Deux raisons expliquent ce niveau : d'une part, les modifications des horaires et des tarifs disponibles en ligne vers la mi-juin, d'autre part, la rentrée de septembre.
- l'été avec une fréquentation qui dépasse les 20 500 visiteurs.

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

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

Le site est alors consulté par la population locale qui s'est bien approprié ce mode d'information. Ainsi, lors des intempéries de janvier 2013, ce sont plus de 20 000 visiteurs qui ont consulté le site « cara'bus » en deux semaines.

Fréquentation mensuelle du site internet « cara'bus » de 2011 à 2013



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

Les rubriques les plus consultées en 2013 sont :

- les perturbations,
- les tarifs,
- l'actualité et l'événementiel,

preuve que le site est bien visible auprès des utilisateurs habitués et potentiel du réseau « cara'bus ».

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

Ainsi, en 2013, **393 abonnements** ont été vendus en ligne, soit 7,7 % de plus qu'en 2012.

Il est vrai que la vente par correspondance des titres de transport existe également par courrier, système qui fonctionne très bien et qui peut parasiter l'achat en ligne.

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

Les deux mois d'été totalisent, à eux deux, 73,3 % des ventes annuelles.

Ces achats portent quasi-exclusivement sur les abonnements jeunes : 96,2 % des achats totaux.

Répartition des achats d'abonnements par mois, en 2013



Des opérations commerciales pour faire connaître « cara'bus »

Sept opérations commerciales ou de communication ont été menées au cours de l'année 2013.

> Février « Flashez, gagnez ! »

Pendant les vacances de février 2013, « cara'bus » a organisé un jeu pour :

- inciter les jeunes à se déplacer en bus pendant les vacances scolaires,
- mieux faire connaître l'offre complète « cara'bus » via les questions posées dans le jeu.

Des QR codes ont été apposés dans les bus des lignes régulières, à la boutique « cara'bus » et sur certains poteaux d'arrêt.

Lorsqu'une personne les flashait avec son Smartphone, elle accédait à un formulaire-questionnaire qu'elle devait remplir en répondant à cinq questions sur l'offre « cara'bus » et les avantages des transports en commun. Des indices étaient donnés sur le site internet.

Si elle répondait correctement aux questions, elle participait à un tirage au sort qui lui permettait de gagner une tablette, des chèques-cadeaux...

Une communication spécifique a été mise en place :

- affichage dans les bus et à la boutique « cara'bus »,
- présence de l'information dans la rubrique « Événementiel » du site internet,
- insertion publicitaire dans le gratuit *Vidici* et *Le Colporteur*.

La **participation** à ce jeu a été **faible** ; seules **13 personnes** ont répondu aux questions.

> Avril « Avec le ticket qui pousse, cultivons notre avenir... »

Les mercredi 3 avril et jeudi 4 avril 2013, « cara'bus » s'est associé à l'Agglomération Royan Atlantique pour participer à la Semaine du Développement Durable.

Diverses actions ont été menées par le réseau au cours de ces deux jours :

- Pass journée à 1 € au lieu de 3,70 €,
- bus info devant la CARA où un agent de la boutique « cara'bus » informait les visiteurs sur l'offre de transport en commun existante dans la CARA et ses avantages,
- distribution d'un « Ticket qui pousse » à toute personne qui achetait un Pass journée à 1 €.

Cette opération a bénéficié de la communication initiée par la CARA ainsi que d'encarts publicitaires dans *Le Colporteur* et le *Vidici*.

450 personnes ont bénéficié du **tarif à 1 €** pendant ces deux jours.

Affiche pour
la Semaine
du Développement Durable



> Mai

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

Afin d'augmenter les ventes des Pass annuels, « cara'bus » a renouvelé son opération dès le mois de mai, afin de toucher les clients en amont de leur acte d'achat.

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

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

Côté communication, plusieurs actions ont été menées conjointement :

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

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

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

Ventes de Pass annuels entre 2010 et 2013

	2013	2012	2011	2010	Evolution 2012/2013
1 ^{er} enfant	1 020	773	476	370	31,95%
2 ^{ème} enfant et plus	193	130	68	66	48,46%
Total Pass annuel jeune	1 213	903	544	436	34,33%
Pass annuel adulte	16	14	13	4	14,29%

Chéquier offert pour tout achat d'un Pass annuel



> Mai & juin

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

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

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

Pour ce faire, « cara'bus » a organisé, en mai et juin 2013, des rencontres d'une heure et demie au cours de laquelle une hôtesse de la boutique « cara'bus » s'est déplacée en classe. Chaque rencontre comprenait :

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

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

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

Bilan des classes de CM2 pour 2013

Nombre d'écoles contactées	32
Nombre d'écoles visitées	21
Nombre de classes rencontrées	23
Nombre d'élèves formés	614

Cette opération sera reconduite en 2014.

> Juin

« En juin, tentez votre chance avec les partenaires-relais
« cara'bus » ! »

Tout au long du mois de juin, « cara'bus » a organisé un jeu accessible uniquement chez ses partenaires-relais.

Le principe en était simple : toute personne qui achetait son Pass 5 ou 15 voyages chez un des partenaires-relais du réseau se voyait remettre par le commerçant un ticket à gratter avec possibilité de gagner dès le grattage et aussi par tirage au sort.

Cette opération avait pour but :

- de développer le réseau de partenaires-relais en le faisant connaître des usagers (habitants de la CARA et, à terme, vacanciers),
- de faciliter le réseau pour ces usagers et renforcer la proximité entre eux et le réseau en s'appuyant sur les partenaires-relais,
- d'alléger la charge de travail de la boutique « cara'bus » pour que le personnel s'oriente vers d'autres tâches,
- de réduire les risques de retard sur le réseau, certains voyageurs achetant leur titre lors des correspondances en gare.

Elle a été relayée :

- dans les bus et chez les partenaires-relais,
- à la boutique via la distribution systématique d'un flyer à tous les clients qui venaient y acheter un pass 5 ou 15 voyages,
- dans le gratuit Vidici
- à la radio via un spot sur Demoiselle.fm.

213 personnes ont participé à la **première phase** de ce jeu (grattage) et **42 personnes** à la **deuxième phase** (tirage au sort).

Les partenaires-relais... qui sont-ils ?

Proches de leurs clients, les partenaires-relais disposent d'un savoir-faire dans la vente de produits et services, sont présents au cœur des communes, y compris les plus petites, et sont souvent très écoutés de leur clientèle. Ils sont, pour le réseau « cara'bus », à la fois relais d'information et relais de vente auprès de la population de la CARA.

Aujourd'hui, 34 partenaires-relais sont répartis sur 16 des 34 communes de la CARA. Il s'agit essentiellement de presse.

Supports de communication pour l'opération commerciale de juin



> Juillet

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

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

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

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

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

Enfin, comme en 2011 et en 2012, « cara'bus » était également présent dans un guide de sorties destiné aux jeunes et distribué, en juillet et août, sur les plages entre Meschers-sur-Gironde et Ronces-Bains.



Affiches de l'été

> Juillet / août

« Cet été, direction la p(l)age avec « cara'bus » ! »

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

En flashant avec leur Smartphone le QR code présent sur les affiches placardées dans les bus et sur les accroche-barres disponibles dans les véhicules, les voyageurs pouvaient lire sur leur mobile une dizaine d'histoires tout au long de l'été 2013.

Cette opération visait à :

- profiter du trajet en bus et des vacances pour lire,
- donner une image positive et moderne de notre réseau à nos voyageurs.

Plusieurs actions ont été mises en place à cette occasion :

- affichage dans les bus et à la boutique « cara'bus »,
- insertion publicitaire dans le mensuel gratuit Vidici et dans Le Colporteur,
- insertion publicitaire dans l'édition en ligne du Sud-Ouest,
- campagne radio sur Demoiselle.fm,
- petites pancartes sur les barres des bus et des cars « cara'bus ».

> Septembre

Semaine du Transport Public

Le mercredi 18 septembre 2013, « cara'bus » a participé pour la cinquième année consécutive à la Journée du Transport Public.

A cette occasion, le réseau a :

- proposé une offre tarifaire préférentielle permettant de se déplacer à volonté sur l'ensemble du réseau « cara'bus » pour seulement 1 € la journée, le mercredi 18 septembre ;
- installé un stand sur la place Charles de Gaulle à Royan de 9h à 17h afin de rencontrer les habitants et de leur présenter l'offre de transport en commun.

Cette année, nous avons cherché à favoriser l'information intermodale en organisant un stand où étaient également présents le réseau du Département, *Les Mouettes*, ainsi qu'un représentant du SYMOD afin que l'intégralité de l'offre transport en commun existant sur le périmètre de la CARA soit accessible à la population.

Le mauvais temps n'a cependant pas été favorable à cette opération :

- le stand n'a accueilli que **41 visiteurs**,
- seules **384** personnes ont bénéficié du **Pass journée à 1€**, soit - 5,2 % par rapport à 2012.

Les opérations de partenariat

En 2013, le réseau « cara'bus » a reconduit son partenariat avec le Jumping International à Saint-Palais-sur-mer qui s'est déroulé du 2 au 4 août 2013.

L'organisation mise en place les années précédentes a été reconduite en 2013 :

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

En contrepartie, toute personne qui prenait le bus le week-end bénéficiait de 50 % de réduction sur le prix d'entrée au jumping, sur présentation d'un stick collé dans l'édition du journal Sud-Ouest du 31 juillet 2013.

Nouveauté 2013 : la navette reliant les Jardins du Monde au centre équestre proposait également un départ de la place Charles de Gaulle à Royan.

Côté fréquentation, en 2013, **100 personnes** ont utilisé les navettes « cara'bus » au départ de la **place Ch. de Gaulle**, contre **28** au départ des **Jardins du Monde**.

Fréquentation de la navette Royan / Maine Gaudin en 2013



Ce type de partenariats sera reconduit en 2014 et devrait même être développé dans les années à venir.

Chapitre

Partie financière

Les dépenses d'exploitation

Compte de gestion

	2013 (en K€)	2012 (en K€)	2011 (en K€)	2010 (en K€)	2009 (en K€)	Evolution 2012 / 2013	Evolution 2009 / 2013
Achats	158	152	133	110	155	3,95 %	1,94 %
Services extérieurs	2 729	2 555	2458	2 230	2 370	6,81 %	15,15 %
Autres services extérieurs	564	562	530	449	275	0,36 %	105,09 %
Impôts et taxes	99	72	75	62	97	37,50 %	2,06 %
Frais de personnel	1 008	967	852	826	804	4,24 %	25,37 %
Autres charges	2	3	3	9	1	- 33,33 %	100,00 %
TOTAL	4 560	4 311	4 051	3 686	3 702	5,78 %	23,18 %

Les postes les plus significatifs ont enregistré les évolutions suivantes :

Sous-traitance :	+ 7,18 %	Effets mécaniques de l'actualisation associés aux évolutions du réseau
Location de véhicules :	+ 30 K€	Deux véhicules supplémentaires loués en 2013, un neuf et un d'occasion
Charges de personnel intérimaire :	+ 13 K€	Remplacement d'un salarié en arrêt maladie de fin 2012 à fin 2013

DESIGNATION		CONCESSION ENSEMBLE 2013	CONCESSION ENSEMBLE 2012	CONCESSION ENSEMBLE 2011	CONCESSION ENSEMBLE 2010	CONCESSION ENSEMBLE 2009	Evolution 2012 / 2013	Evolution 2009 / 2013
602	<u>ACHATS</u>							
602	Carburant	118	106	91	87	103	11,32%	14,56%
602	Lubrifiants	1						
602	Pneumatiques							
602	Pièces de rechange véhicules	2	4	5	4	10	-50,00%	-80,00%
602	Petit outillage							
602	Tickets	14	12	7	2	12	16,67%	16,67%
602	Uniformes							
		135	122	103	93	125	10,66%	8,00%
606	<u>ACHATS</u>							
606	Eau	2	2	2	1	3	0,00%	-33,33%
606	Electricité	2	5	3		6	-60,00%	-66,67%
606	GNV							
606	Fournitures et Petit équipement							
606	Petit mobilier					1		
606	Fournitures de bureau	5	3	4	4	4	66,67%	25,00%
606	Achats imprimés de bureau					2		
606	Fournitures informatiques	0	0	2	3	4	-	-
606	Vêtements de travail	12	19	18	9	10	-36,84%	20,00%
606	Autres carburants							
606	Pneumatiques	0	1				-100,00%	-
606	Achats divers	2						
		23	30	29	17	30	-23,33%	-23,33%

DESIGNATION		CONCESSION ENSEMBLE 2013	CONCESSION ENSEMBLE 2012	CONCESSION ENSEMBLE 2011	CONCESSION ENSEMBLE 2010	CONCESSION ENSEMBLE 2009	Evolution 2012 / 2013	Evolution 2009 / 2013
61	SERVICES EXTERIEURS							
611	Sous-traitance transports scolaires	16	8				100,00%	-
611	Sous-traitance taxi TAD	71	64	45	15		10,94%	-
611	Autres sous-traitance	2 227	2 087	2 056	1 887	2 009	6,71%	10,85%
613	Autres locations	256	226	225	214	181	13,27%	41,44%
614	Charges loc. Chauffage							
615	Entretien & rép./biens immo.	4	5	4	3	8	-20,00%	-50,00%
615	Entretien & rép./mat.&outillage							
615	Entretien & rép./mat. bureau	1					-	-
615	Entretien & rép./mat. transp.	115	159	92	94	132	-27,67%	-12,88%
615	Entretien & rép./divers	5				10	-	-50,00%
615	Maintenance matériels informatiques	13	9	5			44,44%	-
615	Maintenance logiciels informatiques	-	5	1		4	-100,00%	-100,00%
616	Assurances véhicules exploitation	17	9	8	5	14	88,89%	21,43%
616	Assurances dommages aux biens							
616	Assurances diverses							
616	indemnisations des tiers	3	- 20	20	11	8	-115,00%	-62,50%
616	Assur. diverses							
618	Frais de colloque, sémin., conf.							
618	Documentation générale	1	1	1	1	4	0,00%	-75,00%
	Déduction transfert de charges assurance							
		2 729	2 553	2 458	2 230	2 370	6,89%	15,15%

	DESIGNATION	CONCESSION ENSEMBLE 2013	CONCESSION ENSEMBLE 2012	CONCESSION ENSEMBLE 2011	CONCESSION ENSEMBLE 2010	CONCESSION ENSEMBLE 2009	Evolution 2012 / 2013	Evolution 2009 / 2013
62	<u>AUTRES SERV. EXTERIEURS</u>							
621	Personnel intérimaire	26	14	29	22	9	85,71%	188,89%
621	Salaires refacturés	175	143	157	135		22,38%	-
622	Commissions dépositaires							
622	Autres commissions et honoraires	227	208	176	141	148	9,13%	53,38%
623	Publicité	98	156	118	120	93	-37,18%	5,38%
624	Transport sur achats							
625	Déplacements, Missions	7	13	14	7	12	-46,15%	-41,67%
626	Frais postaux et Télécom.	19	17	21	16	11	11,76%	72,73%
627	Services bancaires et assimilés	2	1	3	1	1	100,00%	100,00%
628	Cotisations & frais de recrutement	10	10	12	7	1	0,00%	900,00%
		567	562	530	449	275	0,36%	105,09%
63	<u>IMPOTS ET TAXES</u>							
633	Versement transport	6	5	4	3	3	20,00%	100,00%
633	Formation prof continue	13	7	7	9	20	85,71%	-35,00%
633	Effort construction	6		3	3	3	-	100,00%
633	Taxe apprentissage	5	5	4	4	4	0,00%	25,00%
635	Taxe professionnelle	7	5	7	11	19	40,00%	-63,16%
635	Taxe véhicules tourisme vignettes	3	1	1			200,00%	-
635	Timbres fiscaux, droits enregistr.					5		
637	Contribution solidarité	-	-1	1	-4	6	-100,00%	-100,00%
637	Visites techniques & Cst ctdt							
637	Divers	59	50	49	36	37	18,00%	59,46%
		99	72	75	62	97	37,50%	2,06%

DESIGNATION		CONCESSION ENSEMBLE 2013	CONCESSION ENSEMBLE 2009	CONCESSION ENSEMBLE 2010	CONCESSION ENSEMBLE 2011	CONCESSION ENSEMBLE 2012	Evolution 2012 / 2013	Evolution 2009 / 2013
64	<u>CHARGES DE PERSONNEL</u>							
	Charges Exploitation	1 008	804	826	852	949	6,22%	25,37%
	Charges Atelier							
	Charges Commercial							
	Charges Frais généraux							
	Dédution transfert de charges		- 45					-100,00%
		1 008	759	826	852	949	6,22%	32,81%
65	<u>AUTRES CHARGES GESTION</u>							
651	Redevance SACEM	2	1	1	1	3	-33,33%	100,00%
654	Pertes s/créances irrécouvrables							
658	Charges diverses gestion courante							
658	Autres charges	-		8	2	-	-	-
		2	1	9	3	3	-33,33%	100,00%
66	<u>CHARGES FINANCIERES</u>							
666	Pertes de change							
	Autres charges financières							

DESIGNATION		CONCESSION ENSEMBLE 2013	CONCESSION ENSEMBLE 2009	CONCESSION ENSEMBLE 2010	CONCESSION ENSEMBLE 2011	CONCESSION ENSEMBLE 2012	Evolution 2012 / 2013	Evolution 2009 / 2013
67	<u>CHARGES EXCEPTIONNELLES</u>							
671	Charges exceptionnelles sur opération de gestion	-				1	-	-
675	Valeur comptable des éléments d'actif cédés	1	173				-	-99,42%
		1	173			1	-	-99,42%
68	<u>DOTATIONS AMORTISSEMENTS ET PROVISIONS</u>							
681	DAP : Charges d'exploitation	83	58	74	80	83	0,00%	43,10%
687	DAP : Charges exceptionnelles	-	2	42	12	-5	-	-
		83	60	116	92	78	6,41%	38,33%
69	<u>PARTICIPATION DES SALAIRES & IMPOTS SUR LES BENEFICES</u>							
691	Participation des salariés	4	30	26	19	5	-20,00%	-86,67%
695	CICE	-27					-	-
695	Impôts sur les bénéfices	11	60	54	37	12	-8,33%	-81,67%
		-12	90	80	56	17	-170,59%	-113,33%

Les recettes d'exploitation

Recettes de trafic HT du 1^{er} janvier au 31 décembre 2013

	Urbain 2013 en €	Urbain 2012 en €	Urbain 2011 en €	Urbain 2010 en €	Urbain 2009 en €	Evolution 2012 / 2013	Evolution 2009 / 2013
Pass unitaire	197 243	206 064	197 711	163 608	127 058	- 4,28 %	55,24 %
Pass journée	9 419	8 291	8 161	7 260	5 845	13,61 %	61,15 %
Pass 5 voyages	9 789	8 482	11 313	8 367	5 918	15,41 %	65,41 %
Pass 15 voyages	61 266	59 935	68 816	52 326	27 796	2,22 %	120,41 %
Pass 3 jours	1 971	2 173	1 432	1 337	-	- 9,30 %	-
Pass hebdo	4 416	4 716	5 005	3 070	-	- 6,36 %	-
Pass mensuel	8 420	8 715	7 722	6 356	2 986	- 3,38 %	181,98 %
Pass mensuel jeunes	10 781	9 495	9 343	8 091	3 209	13,54 %	235,96 %
Pass mensuel seniors	12 097	9 386	7 603	7 167	4 384	28,88 %	175,94 %
Pass mensuel solidaire	7 207	6 265	4 624	5 419	3 020	15,04 %	138,64 %
Pass annuel adulte	5 327	3 899	3 821	1 136	-	36,62 %	-
Pass annuel jeunes	125 203	90 692	60 773	61 630	53 090	38,05 %	135,83 %
Pass RPI	2 692	-	-	-	-	-	-
Duplicata	7 019	6 234	4 607	5 686	1 149	12,59 %	510,88 %
Pass spéciaux	1 469	1 160	684	181	-	26,64 %	-
Pass intermodaux	738	495	17	16	-	49,09 %	-
Pass personnel CARA	-	-	346	519	-	-	-
SOUS-TOTAL	465 057	426 002	391 978	332 169	234 455	9,17 %	98,36 %
Pass demi-pensionnaires et internes	101 215	110 149	100 823	86 591	95 775	- 8,11 %	5,68 %
Refacturation RPI effectués en taxi	11 408	6 860				66,30 %	-
TOTAL RECETTES EN €	577 680	543 011	492 801	418 759	330 229	6,38 %	74,93 %

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

	2013 (en €)	2012 (en €)	2011 (en €)	2010 (en €)	2009 (en €)	Evolution 2012/2013	Evolution 2009/2013
Etablissement dossiers							%
Recettes de publicité							%
Mise à disposition personnel		14	13	5	45	7.67 %	- 68.89 %
Infractions							%
Remboursement TIPP		2	2	2	4	0.00 %	-50.00 %
Remboursement assurances							%
		16	15	7	49	6.67 %	- 67.35 %

DESIGNATION		CONCESSION ENSEMBLE 2013	CONCESSION ENSEMBLE 2012	CONCESSION ENSEMBLE 2011	CONCESSION ENSEMBLE 2010	CONCESSION ENSEMBLE 2009	Evolution 2012 / 2013	Evolution 2009 / 2013
70	<u>VENTES PROD. & PREST.</u>							
706	Urbain Chauffeurs							
706	Urbain Dépositaires							
706	Urbain agence commerciale							
706	Urbain Pass mensuel							
706	Urbain Pass mensuel jeunes							
706	Urbain Pass mensuel seniors							
706	Urbain Pass mensuel social							
706	Pass journée							
706	Ticket unitaire							
706	Carte 5 voyages							
706	Carte 15 voyages							
706	Transports occasionnels							
706	Affrêt. scolaires Royan							
706	Affrêt. Conseil Général							
706	Recettes de publicité							
704	Travaux							
708	Recettes de publicité							
		566	543	492	419	330	4,23%	71,52%

DESIGNATION		CONCESSION ENSEMBLE 2013	CONCESSION ENSEMBLE 2012	CONCESSION ENSEMBLE 2011	CONCESSION ENSEMBLE 2010	CONCESSION ENSEMBLE 2009	Evolution 2012 / 2013	Evolution 2009 / 2013
75	AUTRES PROD. GESTION Produits divers de gestion (infract.)							
76	PRODUITS FINANCIERS							
768	Autres produits financiers	3	5	10	6	6	-40,00%	-50,00%
		3	5	10	6	6	-40,00%	-50,00%
77	PRODUITS EXCEPTIONNELS							
775	Produit des cessions des éléments d'actifs	1				135	-	-99,26%
		1				135	-	-99,26%
79	TRANSFERT DE CHARGES							
	Transfert charges expl. divers	30	14	18	-3	2	114,29%	1 400,00%
	Transfert charges expl. rembt TIPP	-	2	2	2	4	-100,00%	-100,00%
		30	16	20	-1	6	87,50%	400,00%
	TOTAL DES PRODUITS	642	564	522	427	477	13,83%	34,59%
	TOTAL DES CHARGES	4 631	4387	4 198	3 883	3 980	5,56%	16,36%
	Charges engagement coût	13,86%	12,86 %	12,43 %	10,99 %	11,98 %	7,80%	15,72%
	Résultat	-3 989	- 3 823	- 3 676	- 3 456	- 3 503	4,34%	13,87%

Le compte d'exploitation

En euros	Réal					Evolution	Evolution
	2009	2010	2011	2012	2013	2012/2013	2009/2013
* RECETTES D'ACTIVITE	3 915 362	4 000 069	4 247 260	4 405 918	4 631 736	5,13 %	19,30 %
* PRODUITS ACCESSOIRES		13			20	-	-
* Sous traitance	-2 008 564	-1 902 403	- 2 101 730	- 2 158 465	- 2 315 549	7,28 %	15,28 %
*** RECETTES D'EXPLOIT.	1 906 798	2 097 679	2 145 530	2 247 452	2 316 207	3,06 %	21,47 %
* PERSONNEL DE CONDUITE	620 343	636 686	705 893	706 879	763 857	8,06 %	23,13 %
* CONSOMMATIONS	107 042	106 893	95 621	109 604	121 022	10,42 %	13,06 %
* ENTRETIEN VEHICULES	139 082	89 387	84 977	150 750	116 124	-22,97 %	-16,51 %
* AUT. CHARGES VEHICULES	22 722	27 916	36 099	162	21 815	13 366,05 %	-3,99 %
* AUTRES CHARGES DIRECTES	38 770	44 570	39 000	-717	-	-100,00 %	-100,00 %
** DEPENSES DIRECTES	927 959	905 452	961 590	966 678	1 022 818	5,81 %	10,22 %
% des recettes	48,67 %	43,16 %	44,82 %	43,01 %	44,16 %		
*** MARGE / COUTS DIRECTS	978 839	1 192 227	1 183 940	1 280 774	1 293 389	0,98 %	32,14 %
% des recettes	55,18 %	56,84 %	51,33 %	56,99 %	55,84 %		
* PERSONNEL D'EXPLOITATION	242 242	384 020	365 703	415 617	401 045	-3,51 %	65,56 %
* MARKETING/COMMERCIALISATION	74 620	81 860	99 213	197 258	153 234	-22,32 %	105,35 %
* AUT. CHARGES INDIRECTES	51 583	30 331	13 558	22 246	40 531	82,19 %	-21,43 %
* FRAIS REPARTIS	122 208	137 077	231 000	210 646	255 105	21,11 %	108,75 %
** DEPENSES INDIRECTES	490 653	633 288	709 474	845 767	849 915	0,49 %	73,22 %
% des recettes	33,06 %	30,19 %	25,73 %	37,63 %	36,69 %		
*** MARGE BRUTE	488 186	558 939	474 466	435 007	443 474	1,95 %	-9,16 %
% des recettes	22,11 %	26,65 %	25,60 %	19,36 %	19,15 %		

Le compte d'exploitation (suite)

En euros	Réel					Evolution	Evolution
	2009	2010	2011	2012	2013	2012/2013	2009/2013
* AMORTISSEMENTS	60 433	116 550	92 067	83 496	81 425	- 2,48 %	34,74 %
* LOC. LLD & CREDIT-BAIL	161 264	176 862	181 681	209 737	214 972	2,50 %	33,30 %
** TOTAL AMORTIS, LLD, CB	221 697	293 412	273 748	293 233	296 397	1,08 %	33,69 %
% des recettes	11,63 %	13,99 %	12,76 %	13,05 %	12,80 %		
* PLUS-VALUE DE CESSION	-37 494				39	-	- 100,10 %
*** REX Avant Assist techn	228 995	265 527	200 718	141 774	147 116	3,77 %	- 35,76 %
% des recettes	12,01%	12,66 %	9,35 %	6,31 %	6,35 %		
* SOLDE FINANCIER	-6 391	- 5 865	- 9 978	- 4 519	- 3 003	- 33,55 %	- 53,01 %
*** MARGE NETTE Avant Assist tech & Except	235 386	271 392	210 696	146 293	150 119	2,62 %	- 36,22 %
* ASSISTANCE TECHNIQUE	93 109	95 420	93 990	100 000	108 727	8,73 %	16,77 %
% des recettes	4,88 %	4,55 %	4,38 %	4,45 %	4,69 %		
*** MARGE NETTE Après Assist techn	142 277	175 972	116 706	46 293	41 392	- 10,59 %	- 70,91 %
% des recettes	7,46 %	8,39 %	5,44 %	2,06 %	1,79 %		
* SOLDE EXCEPT. (hors +value cession véhicules)	- 60 728	- 54 495	- 37 045	- 7 533	- 10 803	43,41 %	- 82,21 %
% des recettes	- 3,18 %	- 2,60 %	- 1,73 %	-0,34%	- 0,47 %		
*** MARGE NETTE ANALYTIQUE	81 549	121 477	79 611	38 760	30 589	- 21,08 %	- 62,49 %
% des recettes	4,28 %	5,79 %	3,71 %	1,72%	1,32 %		

La rémunération de l'exploitant

1) Engagement sur les charges

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

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

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

On obtient le coefficient de révision : $C =$ **1,0168** Ce coefficient est provisoire ; il faut attendre les indices officiels.

Le montant de la Contribution Financière Forfaitaire s'établit à : **4 264 898 €**

2) Engagement sur les recettes

L'engagement recettes pour l'année 2013 est de : **668 575 €**

Les recettes réelles liées à la vente des titres de transport pour l'année 2013 sont de : **577 680 €**

3) Engagement sur la qualité

La démarche Qualité a été mise en œuvre en 2010. Fin mars 2014, le montant du bonus / malus n'était pas encore connu, certains critères nécessitant un traitement pointu et concerté entre la CARA et TDRA.

C Conclusion

L'année 2014 sera une année de transition bien qu'aucune création de ligne ne soit prévue sur le réseau « cara'bus ».

L'intégration de trois communes (Sablonceaux, St-Romain-de-Benet et Corme-Ecluse) dans la CARA ne produira pas d'effet en 2014.

Il en est de même pour la desserte du collège de Saujon pour laquelle un bureau d'étude mandaté par la CARA travaillera sur les dessertes du territoire.

Nous devons donc en profiter pour réfléchir avec le Service Transports de la CARA et la Commission Transport à la réorganisation découlant des éléments ci-dessus, couplée à la desserte même de la ville de Saujon pour laquelle cette même étude va être menée.

La mise à plat des lignes du réseau secondaire est également indispensable dans l'objectif de redonner de la lisibilité au réseau et d'engager une démarche de réduction substantielle des coûts de production.

Les travaux du nouveau dépôt de St-Sulpice-de-Royan, commencés au premier trimestre 2013 pour une mise en exploitation en avril 2014, vont entraîner une réorganisation des services conducteurs, notamment à cause de l'augmentation conséquente des kilomètres non commerciaux.

L'année 2014 marquera également les cinq années d'existence du réseau « cara'bus ». A cette occasion, un véhicule sera habillé d'une livrée commémorative en phase avec les spécificités du territoire. Celle-ci dans l'esprit « cara'bus » présentera un côté « mer » et un côté « terre ».

La loi de 2005 sur l'égalité des chances impose la mise en accessibilité totale du parc roulant des réseaux urbains à l'horizon 2015. Cette obligation implique également la mise en accessibilité visuelle et sonore. Transdev Royan Atlantique a engagé cette démarche et travaille actuellement sur les aménagements des véhicules.

Le délégataire insiste encore cette année sur les actions destinées à améliorer la vitesse commerciale sur le réseau et reproduit donc ci-dessous ses souhaits.

Les actions pour améliorer la vitesse commerciale du réseau et rendre le réseau « cara'bus » attractif pour la population étaient décrites dans la réponse à l'appel d'offre. La plupart d'entre elles étaient concentrées sur la ville de Royan où la quasi-totalité des lignes du réseau aboutissent ou démarrent.

Il s'agissait essentiellement de procéder à des aménagements favorisant la circulation et le passage des bus dans certains secteurs.

A ce jour, aucun d'entre eux n'a été mis en œuvre si ce n'est à la gare de Royan avec ce qui peut être considéré comme une étape transitoire avant la réalisation de la future gare intermodale, prévue en 2015.

Nous rappelons que l'exploitant n'a absolument aucune possibilité d'action sur les aménagements urbains et qu'il est dépendant des décisions prises par les élus des communes de l'Agglomération Royan Atlantique. A ce titre, la convention prévoit une compensation financière liée à la dégradation de la vitesse commerciale.

Transdev Royan Atlantique est, bien entendu, entièrement disposé à discuter avec les élus des aménagements en faveur des transports en commun et leur apporter toute expertise utile qui permette de faire évoluer le réseau « cara'bus ».

A nnexes

		L1 Ecole de musique / La Perche	L11 St-Sulpice-de-Royan / Royan	L12 St-Palais-sur-mer / Royan	L13 Vaux-sur-mer / Royan	L2 La Perche / Ecole de musique	L21 Les Mathes / Royan	L22 Ronce-les-Bains / Royan	L23 Saujon / Royan	L24 Cozes / Royan	L25 Meschers-sur-Gironde / Royan	L3 Gare Intermodale / Mairie-Phare du Chay	TAD Ligne 41	Total réseau Lignes régulières
Janvier	2012	2 716	5 383	7 544	0	1 785	5 252	6 191	4 441	4 949	2 283	1 698	115	42 357
	2013	2 959	4 946	9 037	3 010	1 832	3 376	6 355	4 660	5 425	2 658	0	89	44 347
	évolution	8,95%	-8,12%	19,79%	0,00%	2,63%	-35,72%	2,65%	4,93%	9,62%	16,43%	-100,00%	-22,61%	4,70%
Février	2012	2 159	3 942	6 547	0	1 461	3 791	5 325	3 385	3 661	1 900	1 396	103	33 670
	2013	2 332	3 898	7 747	2 392	1 569	2 411	5 255	3 779	1 823	2 166	0	49	33 421
	évolution	8,01%	-1,12%	18,33%	0,00%	7,39%	-36,40%	-1,31%	11,64%	-50,20%	14,00%	-100,00%	-52,43%	-0,74%
Mars	2012	2 287	4 666	7 789	0	1 778	3 745	5 561	3 741	3 803	1 922	1 484	99	36 875
	2013	3 678	5 556	9 904	3 338	2 161	3 585	7 300	4 491	4 343	2 884	0	80	47 320
	évolution	60,82%	19,07%	27,15%	0,00%	21,54%	-4,27%	31,27%	20,05%	14,20%	50,05%	-100,00%	-19,19%	28,33%
Avril	2012	2 052	4 247	7 842	0	1 654	3 573	5 337	3 468	3 463	2 073	1 545	55	35 309
	2013	2 843	4 091	8 883	2 564	1 894	2 367	5 640	3 604	4 160	2 741	0	61	38 848
	évolution	38,55%	-3,67%	13,27%	0,00%	14,51%	-33,75%	5,68%	3,92%	20,13%	32,22%	-100,00%	10,91%	10,02%
Mai	2012	2 194	3 680	7 767	0	1 703	2 940	5 392	3 622	3 498	1 982	1 606	71	34 455
	2013	3 556	4 781	9 165	3 010	2 158	3 340	6 062	4 635	5 660	3 946	0	79	46 392
	évolution	62,08%	29,92%	18,00%	0,00%	26,72%	13,61%	12,43%	27,97%	61,81%	99,09%	-100,00%	11,27%	34,65%
Juin	2012	2 521	4 063	9 747	0	1 754	3 679	5 505	3 799	2 753	2 531	1 805	81	38 238
	2013	3 104	4 429	9 738	2 616	1 998	2 519	5 269	4 331	3 534	2 547	0	64	40 149
	évolution	23,13%	9,01%	-0,09%	0,00%	13,91%	-31,53%	-4,29%	14,00%	28,37%	0,63%	-100,00%	-20,99%	5,00%
Juillet	2012	1 788	3 567	10 284	1 648	1 895	1 992	4 295	2 604	1 852	3 000	284	79	33 288
	2013	1 658	4 363	11 650	2 341	1 929	1 657	4 588	3 425	2 121	2 829	0	98	36 659
	évolution	-7,27%	22,32%	13,28%	42,05%	1,79%	-16,82%	6,82%	31,53%	14,52%	-5,70%	-100,00%	24,05%	10,13%
Août	2012	1 573	3 245	11 521	1 959	1 666	1 802	4 348	3 089	1 641	2 735	0	49	33 628
	2013	1 670	3 597	11 824	2 207	1 943	1 758	3 889	2 928	1 948	2 884	0	30	34 678
	évolution	6,17%	10,85%	2,63%	12,66%	16,63%	-2,44%	-10,56%	-5,21%	18,71%	5,45%	-	-38,78%	3,12%
Septembre	2012	3 316	5 017	10 478	2 907	2 238	3 598	7 329	5 029	5 538	3 329	0	83	48 862
	2013	4 918	5 015	11 313	3 558	2 295	3 514	6 888	5 726	4 694	4 228	0	76	52 225
	évolution	48,31%	-0,04%	7,97%	22,39%	2,55%	-2,33%	-6,02%	13,86%	-15,24%	27,01%	-	-8,43%	6,88%
Octobre	2012	3 809	5 009	10 118	3 346	2 303	3 607	7 673	5 278	5 923	2 379	11	125	49 581
	2013	4 557	4 862	10 161	2 976	2 160	2 934	6 149	3 874	4 182	3 308	0	54	45 217
	évolution	19,64%	-2,93%	0,42%	-11,06%	-6,21%	-18,66%	-19,86%	-26,60%	-29,39%	39,05%	-	-56,80%	-8,80%
Novembre	2012	2 909	4 533	8 627	2 887	2 146	2 829	6 306	4 476	4 610	2 313	0	69	41 705
	2013	5 092	4 805	8 882	3 267	2 306	3 551	6 380	5 395	4 877	3 756	0	89	48 400
	évolution	75,04%	6,00%	2,96%	13,16%	7,46%	25,52%	1,17%	20,53%	5,79%	62,39%	-	28,99%	16,05%
Décembre	2012	2 868	4 647	7 757	2 679	2 099	2 697	5 526	4 153	4 247	2 222	0	57	38 952
	2013	4 519	4 748	8 748	3 009	2 093	2 703	5 550	4 774	4 035	3 060	0	77	43 316
	évolution	57,57%	2,17%	12,78%	12,32%	-0,29%	0,22%	0,43%	14,95%	-4,99%	37,71%	-	35,09%	11,20%
Année	2012	30 192	51 999	106 021	15 426	22 482	39 505	68 788	47 085	45 938	28 669	9 829	986	466 920
	2013	40 886	55 091	117 052	34 288	24 338	33 715	69 325	51 622	46 802	37 007	0	846	510 972
	évolution	35,42%	5,95%	10,40%	122,27%	8,26%	-14,66%	0,78%	9,64%	1,88%	29,08%	-100,00%	-14,20%	9,43%

		L31 - MOY SAISON La Palmyre / Royan	L31 - ETE Ronce-les-Bains / Royan	L32 - ETE Talmont-sur-Gironde / Royan	Total réseau Lignes estivales
Janvier	2012	0	0	0	0
	2013	0	0	0	0
	évolution	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Février	2012	0	0	0	0
	2013	0	0	0	0
	évolution	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Mars	2012	0	0	0	0
	2013	0	0	0	0
	évolution	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Avril	2012	927	0	0	927
	2013	915	0	0	915
	évolution	-1,29%	0,00%	0,00%	-1,29%
Mai	2012	1 231	0	0	1 231
	2013	623	0	0	623
	évolution	-49,39%	0,00%	0,00%	-49,39%
Juin	2012	1 484	0	0	1 484
	2013	1 879	0	0	1 879
	évolution	26,62%	0,00%	0,00%	26,62%
Juillet	2012	0	14 760	2 512	17 272
	2013	0	13 249	2 178	15 427
	évolution	0,00%	-10,24%	-13,30%	-10,68%
Août	2012	0	20 760	3 170	23 930
	2013	0	20 522	3 616	24 138
	évolution	0,00%	-1,15%	14,07%	0,87%
Septembre	2012	2 354	0	154	2 508
	2013	1 979	0	32	2 011
	évolution	-15,93%	0,00%	-79,22%	-19,82%
Octobre	2012	0	0	0	0
	2013	0	0	0	0
	évolution	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Novembre	2012	0	0	0	0
	2013	0	0	0	0
	évolution	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Décembre	2012	0	0	0	0
	2013	0	0	0	0
	évolution	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Année	2012	5 996	35 520	5 836	47 352
	2013	5 396	33 771	5 826	44 993
	évolution	-10,01%	-4,92%	-0,17%	-4,98%

		L101 Ronce-les-Bains / Royan	L102 La Tremblade / Royan	L103 Arvert / Royan	L104 Arvert / Les Mathes / Royan	L105 Chaillevette / Royan	L106 St-Palais-sur-mer La Palud / Royan	L107 Chaillevette / Breuille / Royan	L108 L'Eguille / Royan	L109 Saujon / Royan	L110 Saujon / Le Chay / Royan	L111 Grézac / Royan	L112 Cozes / Epargnes / Royan	L113 Semussac / Royan	L114 Royan-C / Arvert
Janvier	2012	1 527	1 355	1 112	757	1 366	1 251	1 267	903	1 358	1 611	1 175	1 896	0	257
	2013	893	966	798	1 021	1 227	980	902	516	924	1 323	1 000	1 620	0	351
	évolution	-41,52%	-28,71%	-28,24%	34,87%	-10,18%	-21,66%	-28,81%	-42,86%	-31,96%	-17,88%	-14,89%	-14,56%	0,00%	36,58%
Février	2012	1 211	895	845	657	651	874	791	641	955	1 178	794	1 412	0	33
	2013	507	611	476	578	520	592	547	310	572	750	711	720	0	175
	évolution	-58,13%	-31,73%	-43,67%	-12,02%	-20,12%	-32,27%	-30,85%	-51,64%	-40,10%	-36,33%	-10,45%	-49,01%	0,00%	430,30%
Mars	2012	1 108	845	692	581	809	780	836	605	724	1 131	779	1 277	0	0
	2013	947	1 116	967	1 078	1 293	1 029	782	617	843	1 356	1 275	1 258	0	276
	évolution	-14,53%	32,07%	39,74%	85,54%	59,83%	31,92%	-6,46%	1,98%	16,44%	19,89%	63,67%	-1,49%	0,00%	0,00%
Avril	2012	1 121	851	607	682	824	795	771	577	774	1 099	655	1 152	0	36
	2013	491	567	528	591	669	556	500	337	518	663	716	927	0	198
	évolution	-56,20%	-33,37%	-13,01%	-13,34%	-18,81%	-30,06%	-35,15%	-41,59%	-33,07%	-39,67%	9,31%	-19,53%	0,00%	450,00%
Mai	2012	863	886	747	670	817	775	798	530	880	1 223	768	1 232	0	158
	2013	819	918	926	1 134	1 042	897	819	590	872	1 207	1 117	1 676	0	250
	évolution	-5,10%	3,61%	23,96%	69,25%	27,54%	15,74%	2,63%	11,32%	-0,91%	-1,31%	45,44%	36,04%	0,00%	58,23%
Juin	2012	645	560	439	455	289	330	366	229	269	370	506	989	0	53
	2013	359	397	523	384	341	268	229	179	288	610	522	991	0	40
	évolution	-44,34%	-29,11%	19,13%	-15,60%	17,99%	-18,79%	-37,43%	-21,83%	7,06%	64,86%	3,16%	0,20%	0,00%	-24,53%
Juillet	2012	6	10	10	9	8	2	8	1	2	20	6	4	0	1
	2013	0	6	15	7	14	6	8	1	2	27	45	10	0	0
	évolution	-100,00%	-40,00%	50,00%	-22,22%	75,00%	200,00%	0,00%	0,00%	0,00%	35,00%	650,00%	150,00%	0,00%	-100,00%
Août	2012	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	2013	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	évolution	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Septembre	2012	951	1 091	825	1 036	1 293	921	967	588	913	371	1 343	1 841	0	273
	2013	783	1 099	1 014	981	1 298	1 083	904	844	1 038	1 133	936	1 189	1 150	255
	évolution	-17,67%	0,73%	22,91%	-5,31%	0,39%	17,59%	-6,51%	43,54%	13,69%	205,39%	-30,31%	-35,42%	0,00%	-6,59%
Octobre	2012	1 070	1 247	825	1 197	1 437	1 082	928	581	1 045	0	1 533	1 780	0	411
	2013	792	896	685	786	955	897	745	643	694	849	728	913	864	278
	évolution	-25,98%	-28,15%	-16,97%	-34,34%	-33,54%	-17,10%	-19,72%	10,67%	-33,59%	0,00%	-52,51%	-48,71%	0,00%	-32,36%
Novembre	2012	790	883	677	878	1 014	820	788	462	827	1 175	1 043	1 514	0	299
	2013	793	1 126	1 001	1 010	1 267	1 171	1 011	859	1 063	1 231	861	1 255	1 053	368
	évolution	0,38%	27,52%	47,86%	15,03%	24,95%	42,80%	28,30%	85,93%	28,54%	4,77%	-17,45%	-17,11%	0,00%	23,08%
Décembre	2012	689	777	696	836	922	773	574	368	791	1 030	899	1 444	0	190
	2013	534	742	776	815	876	865	662	624	802	901	626	908	793	239
	évolution	-22,50%	-4,50%	11,49%	-2,51%	-4,99%	11,90%	15,33%	69,57%	1,39%	-12,52%	-30,37%	-37,12%	0,00%	25,79%
Année	2012	9 981	9 400	7 475	7 758	9 430	8 403	8 094	5 485	8 538	9 208	9 501	14 541	0	1 711
	2013	6 918	8 444	7 709	8 385	9 502	8 344	7 109	5 520	7 616	10 050	8 537	11 467	3 860	2 430
	évolution	-30,69%	-10,17%	3,13%	8,08%	0,76%	-0,70%	-12,17%	0,64%	-10,80%	9,14%	-10,15%	-21,14%	0,00%	42,02%

		L115 collège Ste-Marie - SPECIAL mercredi midi	L121 St-Palais-sur-mer Maine Bertrand / Royan-D	L122 St-Palais-sur-mer / Royan-D	L123 Breuillel / Royan-D	L124 St-Sulpice-de-R / Royan-D	L125 St-Sulpice-de-R Aubat / Royan-D	L126 Mornac / Royan-D	L127 Royan-Cordouan / Royan-Dunant	L131 St-Palais-sur-mer / Royan-D 9h00
Janvier	2012	413	1 150	1 096	1 618	1 880	1 864	942	771	172
	2013	210	978	943	1 410	948	1 251	417	945	183
	évolution	-49,15%	-14,96%	-13,96%	-12,86%	-49,57%	-32,89%	-55,73%	22,57%	6,40%
Février	2012	322	787	886	261	1 213	1 177	642	540	131
	2013	44	591	698	889	751	803	458	537	131
	évolution	-86,34%	-24,90%	-21,22%	240,61%	-38,09%	-31,78%	-28,66%	-0,56%	0,00%
Mars	2012	292	715	868	1 039	1 301	1 158	598	512	144
	2013	211	1 322	1 426	1 913	1 702	1 510	940	1 081	172
	évolution	-27,74%	84,90%	64,29%	84,12%	30,82%	30,40%	57,19%	111,13%	19,44%
Avril	2012	298	744	754	1 085	1 038	1 165	451	484	124
	2013	29	752	651	1 047	947	902	478	673	92
	évolution	-90,27%	1,08%	-13,66%	-3,50%	-8,77%	-22,58%	5,99%	39,05%	-25,81%
Mai	2012	310	871	557	1 183	1 203	1 376	635	534	134
	2013	73	1 155	1 159	1 599	1 596	1 291	0	1 139	187
	évolution	-76,45%	32,61%	108,08%	35,16%	32,67%	-6,18%	-100,00%	113,30%	39,55%
Juin	2012	321	965	945	1 366	1 227	1 492	603	599	172
	2013	114	927	977	1 284	1 383	1 219	634	820	243
	évolution	-64,49%	-3,94%	3,39%	-6,00%	12,71%	-18,30%	5,14%	36,89%	41,28%
Juillet	2012	0	20	29	24	30	26	2	12	0
	2013	1	24	38	30	28	35	15	77	5
	évolution	0,00%	20,00%	31,03%	25,00%	-6,67%	34,62%	650,00%	541,67%	0,00%
Août	2012	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	2013	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	évolution	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Septembre	2012	127	1 413	1 458	1 912	1 645	1 426	936	886	198
	2013	153	1 388	1 521	1 715	1 542	1 596	934	935	247
	évolution	20,47%	-1,77%	4,32%	-10,30%	-6,26%	11,92%	-0,21%	5,53%	24,75%
Octobre	2012	132	1 433	1 313	1 999	1 773	1 592	1 001	1 026	209
	2013	98	1 017	1 164	1 280	1 095	1 112	678	636	153
	évolution	-25,76%	-29,03%	-11,35%	-35,97%	-38,24%	-30,15%	-32,27%	-38,01%	-26,79%
Novembre	2012	143	1 073	1 235	1 208	1 392	1 276	502	864	164
	2013	70	1 441	1 560	1 877	1 519	1 577	912	883	239
	évolution	-51,05%	34,30%	26,32%	55,38%	9,12%	23,59%	81,67%	2,20%	45,73%
Décembre	2012	130	955	971	1 343	477	1 055	638	519	153
	2013	63	1 065	1 096	1 394	1 193	1 106	667	702	164
	évolution	-51,54%	11,52%	12,87%	3,80%	150,10%	4,83%	4,55%	35,26%	7,19%
Année	2012	2 488	10 126	10 112	13 038	13 179	13 607	6 950	6 747	1 601
	2013	1 066	10 660	11 233	14 438	12 704	12 402	6 133	8 428	1 816
	évolution	-57,15%	5,27%	11,09%	10,74%	-3,60%	-8,86%	-11,76%	24,91%	13,43%

		L140 Royan-D / Vaux-sur-mer 16h00	L141 Royan-D / St-Palais-sur-mer 16h00	L142 Royan-D / St-Sulpice-de-R 16h00	L143 Royan-D / Mornac / St-Sulpice-de-R 16h00	Lignes 200 Collège de La Tremblade	Lignes 300 Collège de Cozes	Lignes 400 Ecoles primaires	Lignes 500 Navettes	Total réseau Lignes secondaires
Janvier	2012	581	362	638	85	8 337	6 193	2 617	11 731	56 285
	2013	355	163	506	484	6 506	5 454	1 649	11 071	45 994
	évolution	-38,90%	-54,97%	-20,69%	469,41%	-21,96%	-11,93%	-36,99%	-5,63%	-18,28%
Février	2012	392	219	299	200	6 041	5 169	1 955	7 583	38 754
	2013	270	107	379	285	4 463	3 893	1 214	6 082	28 664
	évolution	-31,12%	-51,14%	26,76%	42,50%	-26,12%	-24,69%	-37,90%	-19,79%	-26,04%
Mars	2012	312	232	346	241	5 209	5 110	2 010	7 510	37 764
	2013	370	183	642	538	7 013	7 342	2 296	11 668	53 166
	évolution	18,59%	-21,12%	85,55%	123,24%	34,63%	43,68%	14,23%	55,37%	40,78%
Avril	2012	380	231	361	284	4 979	4 699	1 667	6 966	35 654
	2013	265	95	392	240	3 299	3 647	1 166	6 486	28 422
	évolution	-30,26%	-58,87%	8,59%	-15,49%	-33,74%	-22,39%	-30,05%	-6,89%	-20,28%
Mai	2012	374	197	387	134	5 137	4 464	1 752	7 121	36 716
	2013	431	213	610	533	6 259	5 290	1 924	11 101	46 827
	évolution	15,24%	8,12%	57,62%	297,76%	21,84%	18,50%	9,82%	55,89%	27,54%
Juin	2012	404	222	481	456	6 449	5 063	2 523	5 726	34 514
	2013	354	168	491	521	6 349	5 434	2 101	6 110	34 260
	évolution	-12,38%	-24,32%	2,08%	14,25%	-1,55%	7,33%	-16,73%	6,71%	-0,74%
Juillet	2012	6	6	4	8	279	168	337	107	1 145
	2013	10	7	17	6	330	318	386	189	1 657
	évolution	66,67%	16,67%	325,00%	-25,00%	18,28%	89,29%	14,54%	76,64%	44,72%
Août	2012	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	2013	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	évolution	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Septembre	2012	435	208	597	440	7 839	6 557	1 888	12 089	52 467
	2013	500	136	514	457	7 650	7 351	1 491	12 863	54 700
	évolution	14,94%	-34,62%	-13,90%	3,86%	-2,41%	12,11%	-21,03%	6,40%	4,26%
Octobre	2012	395	184	586	260	7 704	6 760	2 190	12 524	54 217
	2013	249	114	339	343	5 933	5 517	1 255	8 768	40 476
	évolution	-36,96%	-38,04%	-42,15%	31,92%	-22,99%	-18,39%	-42,69%	-29,99%	-25,34%
Novembre	2012	269	150	449	364	5 482	5 755	1 621	9 616	42 733
	2013	478	149	568	432	7 636	6 885	1 705	12 385	54 385
	évolution	77,70%	-0,67%	26,50%	18,68%	39,29%	19,64%	5,18%	28,80%	27,27%
Décembre	2012	292	137	481	262	6 058	4 982	1 615	8 917	38 974
	2013	346	100	387	352	5 736	4 999	1 216	8 189	38 938
	évolution	18,49%	-27,01%	-19,54%	34,35%	-5,32%	0,34%	-24,71%	-8,16%	-0,09%
Année	2012	3 840	2 148	4 629	2 734	63 514	54 920	20 175	89 890	429 223
	2013	3 628	1 435	4 845	4 191	61 174	56 130	16 403	94 912	427 489
	évolution	-5,52%	-33,19%	4,67%	53,29%	-3,68%	2,20%	-18,70%	5,59%	-0,40%

Annexe 2 - Fréquentation mensuelle par arrêt et par ligne

Ligne 1

Commune	Arrêt	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	oct.	nov.	déc.	Total
ROYAN	Aliénor	51	43	51	66	96	92	80	56	71	58	82	61	807
ROYAN	ANPE/Atlantique	86	69	60	54	86	50	29	46	221	113	75	90	979
ROYAN	Av. de Rochefort	60	30	33	15	9	17	56	36	93	55	57	35	496
ROYAN	Belette	48	35	35	47	44	27	26	31	37	37	27	38	432
ROYAN	CARA	36	80	98	110	119	114	97	125	136	174	190	135	1 414
ROYAN	Carel/Jardins du Monde	34	28	13	14	32	27	6	22	30	21	64	40	331
ROYAN	Chevalier	53	53	47	7	18	27	28	38	91	79	74	59	574
ROYAN	D. Hedde	97	72	140	159	214	185	99	120	146	143	122	133	1 630
ROYAN	Ecole de Musique	670	373	746	569	661	628	163	159	1 101	1 089	1 264	1 124	8 547
ROYAN	Eglise du Parc / Zola	232	186	289	215	311	223	41	69	513	406	435	377	3 297
ROYAN	Fief	14	15	19	27	28	9	5	13	69	49	77	103	428
ROYAN	Fief Rossignol	67	59	59	48	62	49	33	37	67	42	53	46	622
ROYAN	Gare Intermodale	1 089	916	1 567	1 104	1 279	1 125	589	610	1 752	1 743	1 966	1 639	15 379
ROYAN	Impôts	73	68	65	62	69	73	68	44	33	64	50	62	731
ROYAN	La Perche	117	56	58	122	176	128	128	87	138	154	144	208	1 516
ROYAN	Marché du Parc	40	37	50	40	29	51	47	32	53	37	77	96	589
ROYAN	Oasis/EDF	26	24	47	28	32	42	23	20	55	69	72	58	496
ROYAN	Orangerie	73	72	126	70	136	98	49	28	123	98	129	84	1 086
ROYAN	Pitorie	18	54	70	41	50	44	32	24	61	43	41	57	535
ROYAN	Squash	35	28	54	26	52	51	38	49	48	33	49	25	488
ROYAN	Trésor Public	40	34	51	19	53	44	21	24	80	50	44	49	509
Total		2 959	2 332	3 678	2 843	3 556	3 104	1 658	1 670	4 918	4 557	5 092	4 519	40 886

Annexe 2 - Fréquentation mensuelle par arrêt et par ligne

Ligne 2

Commune	Arrêt	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	oct.	nov.	déc.	Total
ROYAN	Baillet Centre Cial.	36	18	33	45	46	46	62	52	75	61	81	78	633
ROYAN	Baillet Gate Bourse	114	81	126	59	132	106	36	44	121	95	115	65	1 094
ROYAN	Bd Cordouan	53	38	62	50	68	49	59	47	31	44	35	31	567
ROYAN	Bd Lamy	25	21	26	25	27	23	51	55	44	28	40	18	383
ROYAN	Besançon Billois	16	11	27	21	11	15	23	30	49	19	57	13	292
ROYAN	Briand	114	139	114	147	113	111	182	196	132	142	102	119	1 611
ROYAN	Ch. de Gaulle	159	103	160	160	112	125	154	191	165	159	140	159	1 787
ROYAN	Ecole de Musique	217	136	217	126	328	224	121	106	301	239	240	296	2 551
ROYAN	Europe	26	24	23	29	20	35	44	29	40	53	41	45	409
ROYAN	Gare Intermodale	301	248	381	290	361	381	350	350	395	356	409	403	4 225
ROYAN	Hélios	85	56	72	73	74	88	71	89	54	64	63	50	839
ROYAN	Joliot-Curie	98	114	165	149	173	161	143	142	130	152	202	173	1 802
ROYAN	La Perche	126	101	100	107	73	56	84	82	106	98	133	81	1 147
ROYAN	Louis Bouchet	24	27	25	20	30	22	17	19	25	20	20	21	270
ROYAN	Mairie	55	32	58	58	75	78	67	54	40	56	55	61	689
ROYAN	Marne Billois	224	235	298	299	289	235	239	207	277	364	364	287	3 318
ROYAN	Marne Yeuse	43	73	128	114	108	99	64	81	110	79	67	70	1 036
ROYAN	Notre-Dame	52	43	46	41	29	37	65	60	57	47	51	35	563
ROYAN	Poste	43	58	69	68	74	85	85	87	121	53	68	63	874
ROYAN	Trésor Public	21	11	31	13	15	22	12	22	22	31	23	25	248
Total		1 832	1 569	2 161	1 894	2 158	1 998	1 929	1 943	2 295	2 160	2 306	2 093	24 338

Annexe 2 - Fréquentation mensuelle par arrêt et par ligne

Ligne 11

Commune	Arrêt	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	oct.	nov.	déc.	Total
MEDIS	ZAC Belmont	129	74	89	51	75	141	149	101	-	-	-	-	2 384
ROYAN	ANPE/Atlantique	118	101	118	65	106	101	71	25	118	134	194	184	809
ROYAN	Carel/Jardins du Monde	37	13	37	12	13	31	37	45	27	25	57	23	1 335
ROYAN	Cerisiers	146	113	153	143	135	140	146	118	158	143	130	147	2 420
ROYAN	Clinique	170	146	186	168	196	167	294	330	204	206	146	171	2 251
ROYAN	Collège	193	189	265	148	201	236	241	153	213	166	188	227	2 655
ROYAN	Coquelicots	234	150	226	178	156	182	150	154	203	194	240	184	18 543
ROYAN	Faupigné	325	217	428	245	340	178	100	95	152	170	200	205	1 672
ROYAN	Gare Intermodale	1 579	1 383	1 863	1 419	1 668	1 365	1 420	1 171	1 754	1 649	1 689	1 583	351
ROYAN	La Robinière	26	27	23	36	36	44	25	26	32	22	28	26	1 745
ROYAN	Lavoisier	114	51	102	90	59	91	135	103	242	336	254	238	1 815
ROYAN	Libération	69	51	116	67	73	77	86	64	98	57	47	46	851
ROYAN	Reutin	160	114	153	133	138	147	166	120	116	162	175	161	357
ROYAN	Royan 2	391	387	374	341	336	290	411	347	416	434	367	530	4 624
ROYAN	Rte de Bordeaux	72	33	72	33	22	49	38	52	45	30	24	39	509
ROYAN	Trésor Public	32	38	49	51	58	60	51	63	74	30	47	43	596
ST-SULPICE-DE-R.	Centre	698	447	707	503	638	656	490	264	796	753	700	632	1 750
ST-SULPICE-DE-R.	Centre Commercial	277	201	381	251	353	251	112	133	219	181	170	152	2 681
ST-SULPICE-DE-R.	Jaffe	151	141	179	119	152	171	163	185	113	130	117	129	7 284
ST-SULPICE-DE-R.	Z.A. Queue de l'Ane	25	22	35	38	26	52	78	48	35	40	32	28	459
Total		4 946	3 898	5 556	4 091	4 781	4 429	4 363	3 597	5 015	4 862	4 805	4 748	55 091

Annexe 2 - Fréquentation mensuelle par arrêt et par ligne

Ligne 12

Commune	Arrêt	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	oct.	nov.	déc.	Total
ROYAN	Av. de Bordeaux	132	94	152	153	87	102	127	121	176	187	152	131	1 614
ROYAN	Bd de l'Océan	98	112	110	92	86	144	176	133	125	154	146	129	1 505
ROYAN	Ch. de Gaulle	827	884	968	897	763	963	1 201	1 292	885	843	711	789	11 023
ROYAN	Foncillon	93	62	80	139	107	79	207	169	85	138	164	143	1 466
ROYAN	Gambetta	229	167	209	215	176	186	221	276	220	215	217	180	2 511
ROYAN	Gare Intermodale	3 398	2 630	3 636	2 875	3 446	3 028	2 984	2 734	3 651	3 270	3 306	2 903	37 861
ROYAN	Le Paradou	304	263	291	206	255	238	198	171	295	245	242	163	2 871
ROYAN	Lido	92	22	47	92	76	91	97	102	89	42	63	85	898
ROYAN	Mairie	157	106	101	81	108	120	121	129	97	135	99	110	1 364
ROYAN	Pasteur	30	41	81	91	116	158	101	128	94	78	44	64	1 026
ROYAN	Pigeonnier	80	55	76	84	106	94	108	96	84	99	97	65	1 044
ROYAN	Pl. Foch	109	124	158	165	114	150	254	261	216	118	87	102	1 858
ROYAN	Pontailiac	356	314	370	447	326	414	828	862	484	358	274	313	5 346
ROYAN	Port	73	99	145	136	144	191	264	324	197	177	93	193	2 036
ROYAN	Porte Océane	78	68	89	106	130	104	133	147	169	98	117	107	1 346
ROYAN	Poste	195	179	203	198	201	284	467	316	298	194	183	226	2 944
ST-GEORGES-DE-D.	Camus	212	196	261	185	208	206	139	146	277	278	279	242	2 629
ST-GEORGES-DE-D.	Centre Commercial	37	40	46	28	48	55	104	106	76	69	33	32	674
ST-GEORGES-DE-D.	Lavigne	32	30	45	85	44	57	49	52	73	31	40	64	602
ST-GEORGES-DE-D.	Mairie	271	271	317	288	313	232	356	281	426	377	303	233	3 668
ST-GEORGES-DE-D.	Mal. Juin	34	20	24	21	25	33	22	23	42	16	17	22	299
ST-GEORGES-DE-D.	Margite	100	47	105	50	90	65	52	76	90	88	82	105	950
ST-GEORGES-DE-D.	Office de Tourisme	145	101	159	183	109	128	308	423	215	201	103	129	2 204
ST-GEORGES-DE-D.	Parasols	104	102	93	126	118	154	115	121	109	198	110	148	1 498
ST-GEORGES-DE-D.	Plume-la-Poule	118	96	116	105	118	106	222	211	179	135	120	92	1 618
ST-GEORGES-DE-D.	Polyclinique	104	74	133	108	114	207	235	272	236	207	116	148	1 954
ST-GEORGES-DE-D.	Relais Côte de Beauté	150	181	153	67	173	164	181	236	195	139	97	142	1 878
ST-GEORGES-DE-D.	Vallières	52	54	56	70	69	120	135	147	127	59	56	84	1 029

... / ...

Annexe 2 - Fréquentation mensuelle par arrêt et par ligne

Ligne 12 (suite)

... / ...

Commune	Arrêt	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	oct.	nov.	déc.	Total
ST-PALAIS-SUR-M.	Bernezac	73	53	44	55	54	61	74	49	104	70	71	77	785
ST-PALAIS-SUR-M.	Centre Commercial	153	129	143	151	144	148	169	225	158	152	132	143	1 847
ST-PALAIS-SUR-M.	Courlay Château d'eau	220	210	299	198	207	267	253	283	435	391	354	294	3 411
ST-PALAIS-SUR-M.	Les Mouillières	29	34	27	56	37	42	80	95	58	37	28	36	559
ST-PALAIS-SUR-M.	M. Vallet	138	153	226	230	215	347	525	672	333	292	154	190	3 475
ST-PALAIS-SUR-M.	Terre Nègre	135	167	190	195	171	192	288	257	244	292	153	162	2 446
VAUX-SUR-M.	Centre Hospitalier	235	188	294	225	233	283	296	257	289	301	269	252	3 122
VAUX-SUR-M.	Chantaco	45	38	87	73	79	50	40	77	80	59	52	61	741
VAUX-SUR-M.	Mairie	117	80	24	110	102	174	190	228	126	118	68	125	1 462
VAUX-SUR-M.	Place Courtot	170	154	229	191	175	199	201	221	196	189	162	175	2 262
VAUX-SUR-M.	Stade	112	109	117	106	78	102	129	105	80	111	88	89	1 226
Total		9 037	7 747	9 904	8 883	9 165	9 738	11 650	11 824	11 313	10 161	8 882	8 748	117 052

Annexe 2 - Fréquentation mensuelle par arrêt et par ligne

Ligne 13

Commune	Arrêt	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	oct.	nov.	déc.	Total
ROYAN	Belette	44	30	57	60	66	53	84	75	62	63	43	57	694
ROYAN	Cendrilles	60	47	66	70	61	58	81	69	56	64	63	58	753
ROYAN	Chatelard	193	179	211	155	142	143	73	78	218	163	234	211	2 000
ROYAN	Cimetière	40	17	43	40	31	29	22	11	51	36	39	58	417
ROYAN	Fief	16	24	19	17	10	11	30	30	40	42	24	38	301
ROYAN	Fonr de Cherves	42	54	69	67	54	75	53	93	77	64	43	69	760
ROYAN	Gare Intermodale	1 337	1 008	1 432	1 102	1 446	1 116	822	774	1 559	1 262	1 470	1 185	14 513
ROYAN	Loti	126	70	157	115	110	105	67	66	146	139	123	123	1 347
ROYAN	Maine Arnaud	178	133	213	138	170	126	86	79	204	148	152	180	1 807
ROYAN	Marché Central	82	70	118	102	104	118	87	108	158	125	113	143	1 328
ROYAN	Mission Locale	77	73	75	29	7	52	54	36	53	25	22	4	507
ROYAN	Pâquerettes	63	62	93	53	56	54	34	46	86	102	96	82	827
ROYAN	Pasteur	122	93	154	63	29	91	58	51	161	76	110	126	1 134
ROYAN	St-Pierre	66	32	60	60	31	56	22	17	44	26	14	4	432
ROYAN	Thibaudeau	55	45	58	33	60	43	43	33	34	70	65	56	595
ROYAN	Treille	83	73	104	88	114	79	92	93	144	85	46	56	1 057
VAUX-SUR-MER	Carrelet	33	40	42	37	54	22	75	53	54	35	29	48	522
VAUX-SUR-MER	Chauchamp	15	19	5	7	17	37	33	32	20	41	22	28	276
VAUX-SUR-MER	Grosse Pierre	108	75	128	89	166	77	148	107	62	84	277	57	1 378
VAUX-SUR-MER	La Roche	22	33	65	23	61	60	90	77	59	65	51	49	655
VAUX-SUR-MER	Mairie	51	21	1	20	60	41	46	74	72	43	38	48	515
VAUX-SUR-MER	Place Courtot	50	36	21	25	12	23	29	31	42	33	25	32	359
VAUX-SUR-MER	Reines des Prés	27	28	8	21	38	22	41	45	27	49	42	57	405
VAUX-SUR-MER	Val Lumière	120	130	139	150	111	125	171	129	129	136	126	240	1 706
Total		3 010	2 392	3 338	2 564	3 010	2 616	2 341	2 207	3 558	2 976	3 267	3 009	34 288

Annexe 2 - Fréquentation mensuelle par arrêt et par ligne

Ligne 21

Commune	Arrêt	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	oct.	nov.	déc.	Total
ETAULES	La Passe	12	1	6	7	0	2	21	12	6	14	5	1	87
LES MATHES	Cimetière	122	84	116	85	125	75	24	26	155	104	133	95	1 144
LES MATHES	Eglise	611	431	658	434	563	467	285	294	691	584	655	530	6 203
ROYAN	Cimetière	14	15	30	34	23	14	11	1	29	17	27	26	241
ROYAN	Dunant	473	239	411	262	444	338	11	0	503	290	506	411	3 888
ROYAN	Fief	9	9	17	4	17	8	3	4	19	33	21	23	167
ROYAN	Gare Intermodale	1 373	1 012	1 447	896	1 319	1 024	628	661	1 308	1 120	1 422	994	13 204
ROYAN	Le Terrier	40	57	45	60	32	37	23	36	32	13	21	29	425
ROYAN	Regazzoni	34	6	12	10	6	8	5	14	28	28	21	18	190
ROYAN	St-Pierre	57	26	99	73	113	55	10	16	65	91	50	32	687
ST-AUGUSTIN	L'Aire de l'Yeuse	44	44	62	38	80	53	33	24	77	47	63	43	608
ST-AUGUSTIN	Lafont	64	50	93	66	64	56	11	12	89	75	70	79	729
ST-AUGUSTIN	Le Bourg	54	33	61	64	67	56	394	455	87	69	61	46	1 447
ST-AUGUSTIN	Le Gois Châtenet	23	12	41	13	41	35	16	7	19	20	49	9	285
ST-AUGUSTIN	Le Temple	114	64	107	78	85	47	12	26	38	32	33	17	653
ST-AUGUSTIN	Les Breuils	204	188	233	114	195	134	36	11	193	135	213	188	1 844
ST-AUGUSTIN	Mairie	62	58	65	46	79	55	22	39	93	90	104	86	799
VAUX-SUR-M.	La Source	15	53	43	17	54	12	8	10	34	108	26	18	398
VAUX-SUR-M.	Val Lumière	51	29	39	66	33	43	104	110	48	64	71	58	716
Total		3 376	2 411	3 585	2 367	3 340	2 519	1 657	1 758	3 514	2 934	3 551	2 703	33 715

Annexe 2 - Fréquentation mensuelle par arrêt et par ligne

Ligne 22

Commune	Arrêt	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	oct.	nov.	déc.	Total
ARVERT	Les Fouilloux	169	101	186	146	167	108	101	85	126	149	145	114	782
ARVERT	L'Etrade	107	103	115	89	133	85	79	51	110	71	94	74	247
ARVERT	Mairie	221	184	219	191	165	221	188	131	260	303	293	333	2 605
BREUILLET	Garage	14	52	51	65	79	64	29	38	136	98	76	80	1 401
BREUILLET	Le Magarin	9	23	19	19	26	29	29	12	23	20	13	25	482
BREUILLET	Lot. La Simandière	6	14	27	16	17	24	52	12	16	30	17	14	1 030
BREUILLET	Pl. du Marché	239	212	213	203	234	239	248	179	243	227	203	165	240
BREUILLET	Taupignac	17	12	13	4	10	13	12	18	36	34	60	11	2 640
CHAILLEVETTE	Rond-point D14	120	92	146	129	127	127	88	74	123	143	107	125	2 951
ETAULES	Cimetière	30	42	32	25	45	57	38	52	34	38	45	44	2 010
ETAULES	Eglise	68	90	95	100	100	86	81	79	85	88	73	85	8 043
ETAULES	Le Maine Giraud	220	178	244	210	211	216	170	113	267	282	287	242	245
ETAULES	Office de Tourisme	248	237	306	224	223	231	253	170	261	259	270	269	1 597
LA TREMBLADE	Casino	88	92	196	146	142	171	379	371	188	83	82	72	2 104
LA TREMBLADE	Eglise	645	631	813	702	732	706	600	508	725	596	690	695	599
LA TREMBLADE	Foyer Culturel	163	132	228	151	171	167	127	117	223	227	193	205	182
LA TREMBLADE	Le Petit Pont	76	74	90	58	60	46	40	50	56	65	67	61	896
LA TREMBLADE	Les Riveaux	91	44	105	74	77	83	69	54	80	89	110	114	743
LA TREMBLADE	RONCE-LES-B. Campings	23	30	30	24	19	67	112	110	40	31	32	21	99
ROYAN	ANPE/Atlantique	413	225	493	238	289	128	41	14	410	283	291	260	1 111
ROYAN	Belette	18	20	23	20	12	17	9	5	14	9	8	10	990
ROYAN	Carel/Jardins du Monde	20	5	5	13	5	8	11	1	6	5	12	30	539
ROYAN	Gare Intermodale	3 003	2 340	3 329	2 509	2 681	2 091	1 561	1 395	3 074	2 674	2 859	2 216	3 085
ROYAN	Impôts	31	26	34	25	75	25	23	19	48	22	22	43	165
ROYAN	Le Terrier	76	79	44	52	69	33	37	17	59	57	50	26	121
ROYAN	Regazzoni	14	13	21	16	17	20	11	7	15	15	11	22	29 732
ROYAN	Reutin	87	71	101	70	84	80	50	34	67	103	88	61	2 709
ROYAN	Trésor Public	10	6	5	15	7	11	11	8	6	6	8	6	393
VAUX-SUR-MER	La Source	13	28	30	21	9	13	18	29	26	19	13	17	236
VAUX-SUR-MER	Val Lumière	116	99	87	85	76	103	121	136	131	123	161	110	1 348
Total		6 355	5 255	7 300	5 640	6 062	5 269	4 588	3 889	6 888	6 149	6 380	5 550	69 325

Annexe 2 - Fréquentation mensuelle par arrêt et par ligne

Ligne 23

Commune	Arrêt	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	oct.	nov.	déc.	Total
MEDIS	Centre Bourg	213	186	230	183	161	187	169	173	220	174	232	217	914
ROYAN	Collège	87	78	69	48	70	69	96	78	69	74	88	88	3 195
ROYAN	Faupigné	354	204	313	187	332	190	59	51	460	239	440	366	2 345
ROYAN	Gare Intermodale	2 418	1 975	2 343	1 828	2 519	2 372	1 613	1 325	3 108	2 017	2 888	2 371	26 777
ROYAN	La Robinière	6	7	9	25	20	38	7	11	22	15	24	24	211
ROYAN	Lavoisier	40	33	54	43	48	73	34	87	51	42	29	82	208
ROYAN	Libération	34	27	62	9	9	16	23	9	13	6	0	3	616
ROYAN	Royan 2	337	266	297	258	248	286	362	319	297	292	263	327	3 552
ROYAN	Rte de Bordeaux	41	35	74	25	62	16	8	10	21	25	14	4	335
SAUJON	Gare SNCF	132	101	126	173	165	132	200	148	209	158	205	177	7 191
SAUJON	Mairie	443	357	356	304	444	387	275	212	463	270	476	365	1 926
SAUJON	Pl. Richelieu	555	510	558	521	557	565	579	505	793	562	736	750	4 352
Total		4 660	3 779	4 491	3 604	4 635	4 331	3 425	2 928	5 726	3 874	5 395	4 774	51 622

Annexe 2 - Fréquentation mensuelle par arrêt et par ligne

Ligne 24

Commune	Arrêt	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	oct.	nov.	déc.	Total
COZES	Ancienne Gare	757	235	486	716	808	571	497	467	750	706	687	702	2 178
COZES	Centre Commercial	206	77	173	219	202	218	146	153	208	173	209	194	5 031
ROYAN	Aliénor	563	374	845	505	1 040	368	89	111	318	296	287	235	24 139
ROYAN	Gare Intermodale	2 962	917	2 132	1 981	2 629	1 670	884	709	2 670	2 258	2 922	2 405	535
ROYAN	Libération	46	2	120	15	119	41	13	31	12	13	81	42	660
ROYAN	Stade	91	14	23	111	124	41	10	10	68	66	52	50	2 695
SEMUSSAC	Centre Bourg	429	96	382	346	460	358	295	205	48	11	47	18	68
SEMUSSAC	Chez Mouchet	1	0	0	1	7	8	11	3	17	0	18	2	1 968
SEMUSSAC	Z.A.	76	46	33	57	76	65	89	124	391	404	346	261	396
ST-GEORGES-DE-D.	Camus	51	8	29	34	25	29	15	41	50	64	34	16	512
ST-GEORGES-DE-D.	Lt. Colonel Tourtet	150	40	84	86	135	143	40	51	121	144	152	92	7 382
ST-GEORGES-DE-D.	Z.A. Les Brandes	93	14	36	89	35	22	32	43	41	47	42	18	1 238
Total		5 425	1 823	4 343	4 160	5 660	3 534	2 121	1 948	4 694	4 182	4 877	4 035	46 802

Annexe 2 - Fréquentation mensuelle par arrêt et par ligne

Ligne 25

Commune	Arrêt	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	oct.	nov.	déc.	Total
MESCHERS-SUR-G.	Cimetière	250	207	249	190	246	216	259	363	359	339	368	287	3 333
MESCHERS-SUR-G.	La Longée	438	292	430	345	482	415	286	259	587	415	498	420	4 867
MESCHERS-SUR-G.	L'Arnèche	3	3	3	9	26	135	289	289	115	2	2	6	882
MESCHERS-SUR-G.	Les Ribes	9	16	46	16	12	13	18	8	28	7	7	20	200
MESCHERS-SUR-G.	Les Vergnes	17	28	30	19	23	27	25	69	5	15	15	18	291
MESCHERS-SUR-G.	Ombrage	2	1	8	3	0	17	41	23	6	4	5	0	110
MESCHERS-SUR-G.	Plage de Suzac	0	1	3	2	0	4	51	17	1	0	0	3	82
MESCHERS-SUR-G.	Pompiers	275	213	323	203	327	239	159	102	323	303	314	257	3 038
MESCHERS-SUR-G.	Rond Point	83	65	75	100	111	91	78	67	59	74	44	57	904
ROYAN	Aliénor	134	116	149	120	160	57	41	19	83	74	61	64	1 078
ROYAN	Gare Intermodale	1 130	910	1 214	1 462	2 173	1 073	1 225	1 269	2 299	1 822	2 146	1 707	18 430
ROYAN	Libération	7	6	7	8	0	4	2	1	0	3	1	6	45
ROYAN	Stade	13	5	36	1	42	6	3	0	5	2	6	2	121
ST-GEORGES-DE-D.	Didonne	90	102	83	75	77	53	67	62	123	132	113	60	1 037
ST-GEORGES-DE-D.	Le Chata	47	41	59	36	70	48	49	42	66	6	55	86	605
ST-GEORGES-DE-D.	Les Oliviers	76	66	94	63	81	50	99	92	54	29	29	5	738
ST-GEORGES-DE-D.	Lt. Colonel Tourtet	58	79	54	52	57	30	26	36	32	42	48	36	550
ST-GEORGES-DE-D.	Œillet des Pains	22	4	9	23	28	45	74	104	42	15	19	12	397
ST-GEORGES-DE-D.	Parc de l'Estuaire	4	11	12	14	31	24	37	62	41	24	25	14	299
Total		2 658	2 166	2 884	2 741	3 946	2 547	2 829	2 884	4 228	3 308	3 756	3 060	37 007

Annexe 2 - Fréquentation mensuelle par arrêt et par ligne

Ligne 31

Commune	Arrêt	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	Total
ARVERT	L'Etrade	0	0	0	3	2	0	5
ARVERT	Les Fouilloux	0	0	0	3	6	0	9
ARVERT	Mairie	0	0	0	49	28	0	77
LA FOUASSE	Campings	0	0	0	112	193	0	305
LA TREMBLADE	Eglise	0	0	0	87	96	1	184
LA TREMBLADE	Foyer Culturel	0	0	0	11	13	0	24
LA TREMBLADE	Le Petit Pont	2	0	0	2	26	0	30
LA TREMBLADE	Les Riveaux	0	0	0	8	13	0	21
LA TREMBLADE	RONCE-LES-B. Campings	0	0	0	17	71	0	88
LA TREMBLADE	RONCE-LES-B. Casino	1	10	13	114	175	6	319
LES MATHES	Bois de Joubert	0	0	0	54	89	0	143
LES MATHES	Campings	0	0	0	81	150	0	231
LES MATHES	Eglise	0	0	0	121	205	0	326
LES MATHES	Indian Forest	0	0	0	48	67	0	115
LES MATHES	La Palmyre Campings	0	0	0	83	104	8	195
LES MATHES	La Palmyre Office de Tourisme	95	61	280	1 510	2 725	280	4 951
LES MATHES	La Palmyre Zoo	187	122	211	1 992	3 439	239	6 190
LES MATHES	Le Néré	0	0	0	22	28	0	50
LES MATHES	Luna Park	0	0	0	23	45	1	69
LES MATHES	Montsouci	0	0	0	4	48	0	52
LES MATHES	Rond-point des Valdotains	0	0	2	3	25	0	30

... / ...

Annexe 2 - Fréquentation mensuelle par arrêt et par ligne

Ligne 31 (suite)

... / ...

Commune	Arrêt	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	Total
ROYAN	A v. de Bordeaux	27	16	22	95	128	38	326
ROYAN	Bd de l'Océan	7	7	22	107	118	27	288
ROYAN	Ch. de Gaulle	84	89	205	1 099	1 453	205	3 135
ROYAN	Foncillon	12	10	24	148	212	25	431
ROYAN	Gambetta	15	6	43	259	322	57	702
ROYAN	Gare Intermodale	141	106	308	1 954	2 833	274	5 616
ROYAN	Mairie	6	6	34	122	117	13	298
ROYAN	Pigeonnier	8	2	24	78	154	22	288
ROYAN	Plage du Conseil	7	2	28	63	92	22	214
ROYAN	Pontailiac	46	22	137	662	842	96	1 805
ROYAN	Port	128	83	159	1 472	3 221	171	5 234
ST-PALAIS-SUR-M.	Club Med	6	2	26	106	131	41	312
ST-PALAIS-SUR-M.	Grande Côte	6	8	54	399	449	60	976
ST-PALAIS-SUR-M.	Le Clocher	9	12	28	214	251	39	553
ST-PALAIS-SUR-M.	Les Combots Plage	4	0	14	117	127	26	288
ST-PALAIS-SUR-M.	Les Mouillières	5	10	13	101	109	32	270
ST-PALAIS-SUR-M.	M. Vallet	21	19	75	557	784	92	1 548
ST-PALAIS-SUR-M.	Nauzan Plage	15	9	55	374	557	31	1 041
ST-PALAIS-SUR-M.	Plage de la Lède	10	3	15	104	105	23	260
ST-PALAIS-SUR-M.	Puits de l'Auture	39	3	26	174	257	55	554
ST-PALAIS-SUR-M.	Terre Nègre	6	2	11	316	259	23	617
VAUX-SUR-M.	Côte de Beauté	7	4	18	79	93	31	232
VAUX-SUR-M.	Frégate	16	4	14	105	139	22	300
VAUX-SUR-M.	Les Fées	4	2	8	114	113	11	252
VAUX-SUR-M.	St-Sordelin	1	3	10	83	108	8	213
Total		915	623	1 879	13 249	20 522	1 979	39 167

Annexe 2 - Fréquentation mensuelle par arrêt et par ligne

Ligne 32

Commune	Arrêt	juillet	août	sept.	Total
MESCHERS-SUR-G.	Cimetière	160	207	2	460
MESCHERS-SUR-G.	La Longée	96	226	0	96
MESCHERS-SUR-G.	L'Arnèche	181	275	4	322
MESCHERS-SUR-G.	Les Ribes	20	76	0	159
MESCHERS-SUR-G.	Les Vergnes	45	112	2	249
MESCHERS-SUR-G.	L'Ombrage	109	140	0	258
MESCHERS-SUR-G.	Pompier	55	201	2	132
MESCHERS-SUR-G.	Rond Point	23	109	0	73
ROYAN	Aliénor	15	56	2	1 861
ROYAN	Gare Intermodale	644	1 204	13	29
ROYAN	Libération	2	27	0	7
ROYAN	Stade	3	4	0	67
ST-GEORGES-DE-D.	Béteille	31	36	0	193
ST-GEORGES-DE-D.	Les Oliviers	64	128	1	264
ST-GEORGES-DE-D.	Les Roches Blanches	32	16	0	90
ST-GEORGES-DE-D.	Lt. Colonel Tourtet	31	66	0	369
ST-GEORGES-DE-D.	Mairie	153	111	0	48
ST-GEORGES-DE-D.	Œillet des Pins	117	110	1	97
ST-GEORGES-DE-D.	Parc de l'Estuaire	56	34	0	228
ST-GEORGES-DE-D.	Plage de Suzac	47	58	2	107
TALMONT-SUR-G.	Place	294	420	3	717
Total		2 178	3 616	32	5 826

Annexe 2 - Fréquentation mensuelle par arrêt et par ligne

Ligne 41

Commune	Arrêt	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	oct.	nov.	déc.	Total
ARVERT	L'Etrade	0	0	0	0	0	0	0	0	6	13	0	0	19
ARVERT	Le Maine Giraud	13	0	14	12	30	14	7	5	0	0	20	10	125
ARVERT	Les Fouilloux	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
ARVERT	Mairie	19	0	0	0	0	0	0	6	7	15	8	18	73
COZES	Ancienne Gare	0	17	0	20	0	0	8	8	25	0	31	0	109
ETAULES	Cimetière	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	7
LA TREMBLADE	Le Petit Pont	0	0	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
LA TREMBLADE	Les Riveaux	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
LA TREMBLADE	RONCE-LES-B. Campings	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
LA TREMBLADE	RONCE-LES-B. Casino	6	11	7	5	6	9	47	2	5	0	0	0	98
SAUJON	Gare SNCF	50	14	45	24	43	41	36	9	26	26	30	49	393
Total		89	49	80	61	79	64	98	30	76	54	89	77	846

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

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

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

FACE
LE LABEL QUALITÉ SÉCURITÉ ENVIRONNEMENT

transdev
INVENTONS VOTRE MOBILITÉ

Transdev accompagne les collectivités dans la conception, l'opération, la gestion et le développement de leur système de mobilité. La Direction Métiers accompagne chaque fonction dans la définition et la mise en œuvre d'usages et méthodes, contribuant à l'excellence de nos métiers.

transdev
INVENTONS VOTRE MOBILITÉ

Direction Métiers
Rôle Q.S.E.
80, rue de la Villeme
BP 40373
44021 LYON CEDEX 3
Tél : +33 (0)4 37 49 44 97
www.transdev.net

L'engagement de la Direction



En s'appuyant à la fois sur ses savoir-faire métiers, ses capacités d'innovation, ses valeurs de responsabilité et d'intérêt public, Transdev s'attache à créer de la valeur durable, économique, sociétale et environnementale.

Le programme FACE contribue en France à garantir l'atteinte de ces objectifs.

Transdev France s'est engagé à labelliser sous trois ans, l'ensemble de ses réseaux, au niveau des fondamentaux (FACE niveau 1) pour la Qualité et la Sécurité et une part significative pour l'Environnement.

D'ores et déjà, **près de 200 labels** ont été attribués à ce jour.

Je compte sur la mobilisation des différents acteurs internes concernés, et sur la qualité du travail réalisé par chacun d'entre nous pour contribuer à la réussite de cette démarche.

LAURENCE BROSETA,
Directrice Transdev France

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

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

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



POURQUOI UNE DEMARCHE QSE ?



ALAIN PITTAVINO,
Directeur de la Direction Métiers

La satisfaction et la confiance de nos clients sont indispensables pour garantir la pérennité et le développement de notre entreprise. Aussi pour TRANSDEV, accroître la qualité de nos prestations, préserver l'environnement et assurer un niveau de santé et de sécurité au travail optimal à nos salariés constituent les bases de notre politique.



LA QUALITÉ

La démarche qualité contribue à respecter l'ensemble des spécifications définies contractuellement avec nos donneurs d'ordre et de satisfaire durablement les besoins et les attentes des clients voyageurs.

Un SMQ (Système de Management de la Qualité), est avant tout un outil de management qui améliore l'organisation collective et le fonctionnement global de l'entreprise. L'engagement qualité de TRANSDEV est une garantie, souvent attestée par une reconnaissance (norme ISO, NF notamment) et des clauses contractuelles de Bonus-Malus.

LA SÉCURITÉ

La santé et la sécurité au travail sont une préoccupation constante de notre entreprise.

Les accidents du travail et les maladies professionnelles ne doivent plus être perçus comme une fatalité, mais bien comme un dysfonctionnement de l'entreprise.

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

L'ENVIRONNEMENT

Puisque la planète n'est pas inépuisable, préserver son environnement devient une priorité. Contribuant par nature à développer une mobilité durable, TRANSDEV doit également être exemplaire pour la maîtrise des impacts environnementaux liés à ses activités et la préservation de l'environnement (limitation de la consommation d'énergie, véhicules propres, dépôts verts).

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



QUELS SONT LES BÉNÉFICES DE CES SYSTÈMES DE MANAGEMENT ?

Ils permettent de mettre en place des procédures formelles visant à réduire les risques QSE dans les activités de l'entreprise et l'environnement de travail pour le personnel, les clients et le grand public.

- l'élimination des dysfonctionnements récurrents en qualité, sécurité, environnement,
- une clarification des responsabilités et de l'autorité de chacun,
- un management clair par objectifs,
- une réelle démarche d'amélioration formalisée,
- des outils de contrôle du bon fonctionnement du / des système(s) garantissant sa pérennité,
- des bénéfices en terme de productivité, de confort et de sécurité dans le travail,
- un langage commun en matière de qualité, sécurité et / ou environnement,
- un projet d'entreprise qui fédère l'ensemble du personnel.

POURQUOI UN LABEL INTERNE ?

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

Les certifications sont généralement réalisées par des organismes externes dont les prestations sont payantes. Ce peut être un frein pour de nombreux établissements et collectivités.

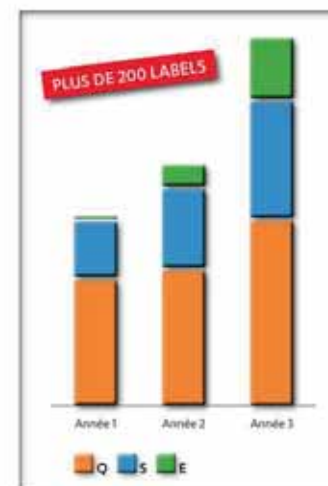
TRANSDEV a décidé que l'ensemble de ses sociétés s'inscrivent dans une démarche qualité, sécurité ou environnement, à des conditions équivalentes des certifications, mais à un coût compatible avec l'économie de nos marchés de transport. Nous avons donc mis au point un label propre à notre activité, compatible avec les normes ISO et NF, dont les exigences portent sur l'organisation et sur la réalisation du service.

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

VERS UNE DÉMARCHE INTÉGRÉE ET ÉLARGIE À LA RSE

Pour disposer d'un système de management évolutif, adaptable aux futures exigences et orienté Développement Durable, nous encourageons, là où c'est possible, l'intégration de ces démarches QSE.

En parallèle, la création d'un quatrième pilier FACE RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) permettra prochainement de traduire l'investissement de TRANSDEV, au-delà des domaines Q, S et E, dans le capital humain et les relations avec les parties intéressées: salariés, clients, partenaires, sous-traitants, fournisseurs. Les réseaux qui le souhaiteront pourront ainsi avoir une reconnaissance de leurs actions dans ce domaine.



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

Une démarche validée

Bureau Veritas Certification

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

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

Des efforts continus

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

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