



Sommaire

1. Rappel des caractéristiques du contrat	p. 3
2. Principaux événements intervenus en 2020	p. 4
3. Principaux chiffres clés du service public délégué de 2020	p. 5
4. L'offre commerciale de transport	p. 6
5. La fréquentation	p. 14
6. Le parc de véhicules	p. 22
7. Les autres biens nécessaires à l'exploitation	p. 25
8. Le personnel	p. 27
9. Les tarifs	p. 32

10. La politique commerciale, marketing et information des voyageurs	p. 38
11. Le respect des engagements contractuels en termes de consistance et de qualité de service délégué	p. 44
12. La démarche de développement durable	p. 46
13. Le programme annuel d'investissements	p. 49
14. Les comptes de la délégation Transport	p. 51
15. Méthode statistique employée et source des données	p. 53
16. L'assistance du groupe à la filiale (CONFIDENTIEL)	p. 55
17. Bilan des prestations réalisés pour des tiers (article 8 du contrat) (CONFIDENTIEL)	p. 56

1. Rappel des caractéristiques du contrat

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

15 octobre 2019

Date d'entrée en vigueur :

1^{er} janvier 2020

Durée :

6 ans

Date de mise en place du nouveau réseau :

12 avril 2021

Avenants signés en 2020 :

Un avenant portant sur le décalage du lancement du nouveau réseau et son chiffrage est en cours de réalisation depuis 2020. Il sera probablement signé en 2021.



2.Principaux événements intervenus en 2020

Cette première année de démarrage du contrat de mobilité urbaine a été marquée par la pandémie de Covid-19 et les divers confinements qui ont émaillé 2020. Résultat : le lancement de la nouvelle offre de mobilité, initialement prévu le 6 juillet 2020, puis repoussé au 13 juillet suite au passage du Tour de France sur le territoire de la CARA, a finalement été décalé au 12 avril 2021.

L'année 2020 a donc été essentiellement marquée par la gestion de la pandémie et la préparation du lancement du nouveau réseau.

Mars	Mi-mars, la pandémie de Covid-19 entraîne la fermeture des établissements scolaires et des lieux publics non-indispensables ainsi que le confinement de toute la population française. Le réseau principal continue de fonctionner aux horaires habituels.
Avril	- Vu la chute de la fréquentation, l'offre « Cara'bus » s'adapte : - arrêt des lignes secondaires et fonctionnement des lignes principales sur réservation, - report de la ligne 31 moyenne saison au 2 juin, - fermeture de la boutique « Cara'bus », - mise en place de mesures pour protéger le personnel de conduite : neutralisation des sièges situés à proximité du poste de conduite, utilisation d'un siège sur deux, limitation du nombre de voyageurs acceptés à bord, montée par les portes médiane et arrière, arrêt de la vente à bord, port du masque obligatoire... - chômage partiel pour une partie du personnel.
Mai	- Le 11 mai, avec la fin du confinement, l'offre de transport revient progressivement à la normale et la boutique « cara'bus » ouvre à nouveau dès le 20 mai. Les gestes barrières sont maintenus. - Le lancement du nouveau réseau des mobilités est décalé d'une semaine (au 13 juillet) suite au passage du Tour de France sur le territoire de la CARA.

Juin	- Le poste de travail des conducteurs est protégé par une paroi en PVC et les voyageurs peuvent désormais acheter leur Pass unitaire et journée sur l'application MyBus. - Le lancement du nouveau réseau des mobilités est à nouveau reporté. C'est la date du 12 avril 2021 qui est retenue.
Juillet	- L'offre estivale est mise en place : - lancement des lignes 31 (Royan / Les Mathes / La Tremblade) et 32 (Royan / Talmont), - ouverture de la boutique « Cara'bus » de 8h à 18h sans interruption, du lundi au samedi, - renforcement et formation des équipes commerciale et de conduite pendant l'été.
Septembre	- La ligne 24 Cozes / Semussac / Royan est désormais exploitée par le co-traitant Météreau et la nouvelle organisation des lignes secondaires est déployée. - Le 8 septembre, le réseau « Cara'bus » s'adapte au passage du Tour de France : - mise en place de 3 lignes de substitution gratuites pour transporter les habitants vers la gare de Royan ou les deux principaux centres commerciaux du territoire, - aucune desserte sur les lignes 10 à 14, 21 à 25 et 41 à 42, entre 8h30 et 17h et suppression de la ligne 31, - maintien des lignes secondaires desservant les établissements scolaires ouverts, - déploiement d'un plan de communication.
Octobre	Mise en service de 2 nouveaux véhicules.
Novembre	Mise en service de 7 nouveaux véhicules.

3.Principaux chiffres clés du service public délégué de 2020

Quelques chiffres...

Population du ressort territorial	
Nombre de communes	33
Population desservie	83 171 habitants
Densité de population	138 hab/km²
Kilomètres annuels commerciaux	1 019 750
dont en propre	390 824
dont sous-traités	628 966
Nombre de voyages annuels	777 925
Nombre de jeunes transportés	4 025
Nombre de km/habitant	11,89
Nombre de voyages / habitant	9,35
Nombre de voyages / km commercial	0,79
Parc de véhicules	
en propre	19
sous-traité	46
Effectif en ETP	
Transdev Royan Atlantique (dont conducteurs)	31,55 (17,64)
TESO (exclusivement des conducteurs)	32,43
Météreau (exclusivement des conducteurs)	4,3
Recettes en € HT	
Recettes tarifaires contractuelles	647 070,60 €
Recettes tarifaires réalisées	524 428,91 €
Ecart de recettes	- 122 641,69 €

- L'écart de recettes ci-contre est engendré par l'addition de deux phénomènes : le retardement du lancement du nouveau réseau et l'impact de la pandémie du Covid-19.
- Cet écart ne tient pas compte de la provision 2020 prévue par la CARA pour le remboursement aux clients de la quote-part de leur abonnement annuel pendant le premier confinement.

4.

L'offre commerciale de transport

Présentation du réseau et de son maillage

Le réseau « Cara'bus » dessert :

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

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

- **10 lignes principales** qui desservent les communes les plus peuplées de la CARA. Les lignes 10 à 14 et 21 à 25 circulent toute l'année du lundi au samedi, hors jours fériés.
Leur itinéraire est centré autour de la gare de Royan, qui est l'un des deux pôles de correspondance du réseau « Cara'bus ». Ces dix lignes assurent la desserte des pôles générateurs classiques comme les centres-villes, les administrations, les centres commerciaux... ainsi que certains établissements scolaires.
- **2 lignes estivales** qui relient les communes de la Communauté d'Agglomération Royan Atlantique à la gare de Royan et aux principaux sites touristiques du territoire.
La ligne 31 fonctionne du lundi au dimanche (sauf le 1er mai) des vacances de Pâques à fin septembre, tandis que la ligne 32 circule tous les jours en juillet et août.

- **54 lignes secondaires et 2 lignes desservant les RPI** d'Arces-sur-Gironde et de Mortagne-sur-sur-Gironde.
Ces lignes fonctionnent du lundi au vendredi uniquement pendant la période scolaire. Elles s'articulent autour des établissements scolaires. Pour des raisons d'exploitation, le lycée Cordouan qui est le plus grand établissement de la CARA sert également de hub pour la desserte des établissements scolaires de Royan.
- **1 service de substitution, « Cara'fil »**, qui s'adresse aux personnes qui habitent dans une commune non desservie par les lignes de bus ou à plus de 500 mètres d'un arrêt de bus, ainsi qu'aux personnes à mobilité réduite.
- **3 lignes à la demande** qui circulent uniquement après réservation téléphonique :
 - La ligne 15 dessert les principaux pôles générateurs de la commune de Saujon : le centre-ville, la gare, la piscine, les thermes, les deux grands magasins de la ville...
 - La ligne 41 relie les communes situées le long de l'axe Cozes / Saujon / La Tremblade. Elle assure la correspondance avec les principaux trains en gare de Saujon et, dans une moindre mesure, avec la ligne de bus 23 Saujon / Royan,
 - La ligne 42 dessert les communes entre Étaules et Marennes. Elle est en correspondance à Marennes avec les cars du réseau de transport régional Nouvelle-Aquitaine.

Evolution annuelle des points d'arrêts

Au 31 décembre 2020, le réseau « Cara'bus » comptait 772 arrêts dont 485 étaient équipés d'un abri voyageurs et/ou d'un poteau relevant de la CARA.

Les 287 arrêts restants sont soit équipés d'un matériel hétérogène (ancien matériel du Conseil Général de Charente-Maritime suite à la reprise des lignes desservant le collège de Saujon par exemple) soit non matérialisés.

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

En 2020, il n'y a eu ni modification ni suppression d'arrêt.



Répartition des abris voyageurs et des poteaux par modèle

	Modèles	Quantité
Poteaux	Bleu & vert	13
	Elite - 500 x 260	242
	Elite - 600 x 400	32
	Elite - 750 x 400	8
	Provisoire K1	24
	TOTAL	319
Abris voyageurs	Amarante - 1220 x 150 mm	17
	Amarante - 1150 x 150 mm	109
	Domus	15
	Spacéo	25
	TOTAL	166

Caractéristiques des lignes

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

L'offre kilométrique

Kilomètres réalisés par ligne en 2020

Intitulé	Kilomètres								
	commerciaux		haut-le-pied (HLP)		totaux		Evolution 2020/2019	Part haut-le-pied dans totaux	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019		2020	2019
Lignes en propre	390 824	424 558	57 662	57 795	448 486	482 353	- 7,02 %	12,86 %	11,98 %
Lignes co-traitées	628 966	774 288	333 258	392 895	962 225	1 167 183	- 17,56 %	34,63 %	33,66 %
TOTAL lignes en propre et co-traitées	1 019 790	1 198 846	390 921	450 690	1 410 711	1 649 536	- 14,48 %	27,71 %	27,32 %
Kilomètres effectués en moins et en plus (grèves, perturbations, déviations...)					1 451	13 916	- 89,57 %		
TOTAL réseau « Cara'bus »	1 019 790	1 198 846	390 921	450 690	1 412 162	1 663 452	- 15,11 %	27,68 %	27,09 %

En 2020, les kilomètres commerciaux totaux se sont élevés à 1 019 790. Sans grande surprise, ce chiffre est inférieur à ce qui était prévu au contrat, Covid-19 et confinement obligent.

Initialement, la nouvelle offre kilométrique sur les lignes en propre aurait dû être déployée en juillet mais la crise sanitaire a reporté le lancement du nouveau réseau en avril 2021, d'où un écart de - 53,7 % entre le réalisé et le contrat.

Comparaison du réalisé par rapport au contrat

Offre...	Kilomètres commerciaux totaux		Ecart
	réalisé	prévu au contrat	
... en propre	390 824	843 915	- 53,7 %
... co-traitée	628 966	531 069	+ 18,4 %
totale	1 019 790	1 374 984	- 25,8 %

Pour les lignes co-traitées, trois lignes (22, 23 et 25) ont été maintenues jusqu'au 31 décembre alors qu'elles devaient passer en lignes urbaines (lignes 6, 7 et 9) en propre à compter du 6 juillet 2020.

A noter que le kilométrage annuel total a diminué de 15,11 % entre 2019 et 2020. Cela s'explique par :

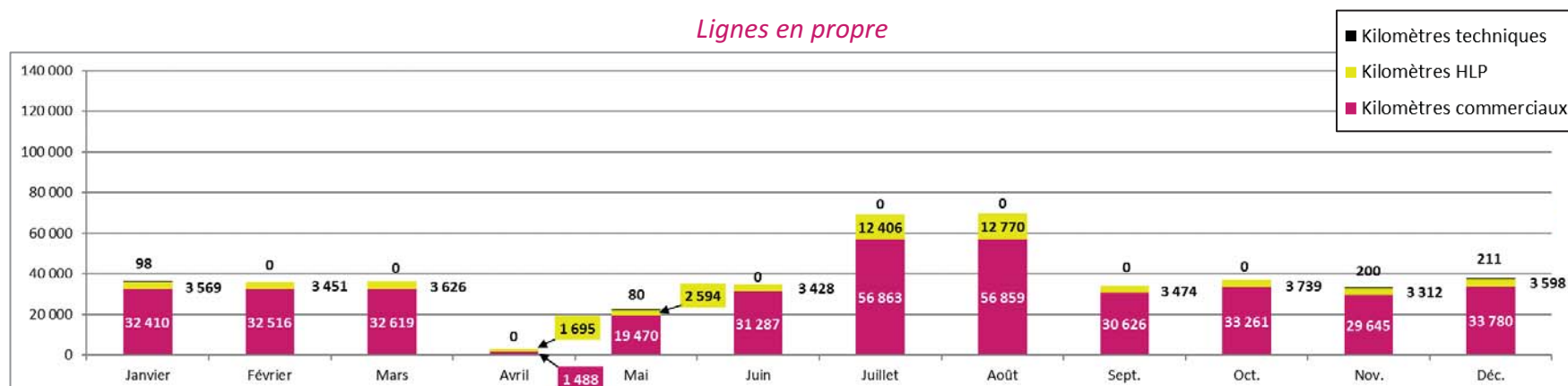
- l'arrêt complet des lignes secondaires pendant le premier confinement, du 17 mars au 10 mai 2020,
- le changement de fonctionnement des lignes principales du 1^{er} avril au 10 mai. Pendant près de six semaines, ces lignes ont fonctionné uniquement sur réservation.

Cela a permis de caler au plus près l'offre sur les besoins de déplacement de la population pendant la crise et de limiter les kilomètres à vide.

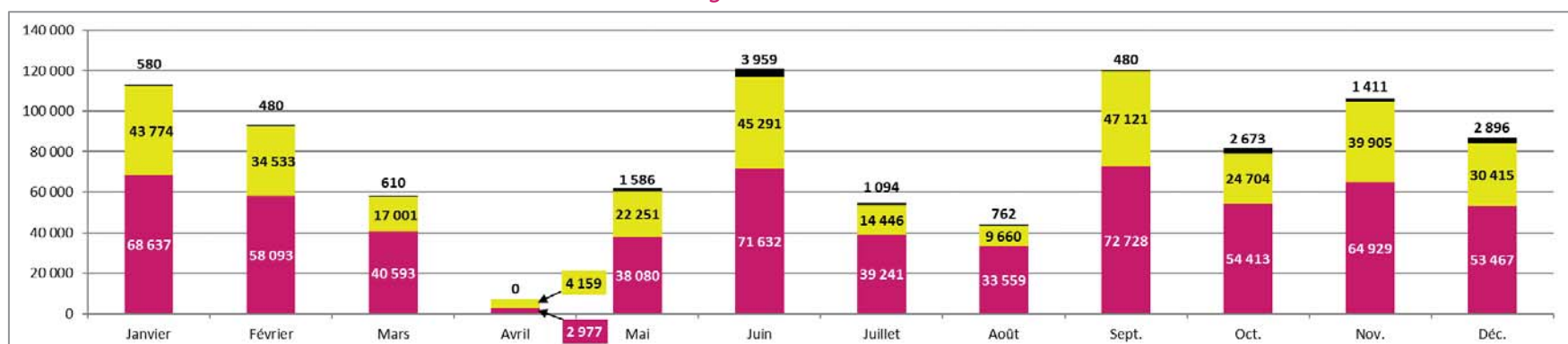
En contrepartie, ce type de fonctionnement a généré, par nature, plus de kilomètres haut-de-pied (HLP) qu'un fonctionnement classique. La part des kilomètres HLP a toutefois été contenue grâce à une optimisation de l'exploitation.

Evolution mensuelle de l'offre kilométrique en 2020

Lignes en propre



Lignes co-traitées



> Les modifications de service

A cette cause sanitaire s'ajoute la réorganisation des lignes secondaires à la rentrée de septembre 2020 :

- 6 lignes ont été supprimées car elles étaient en doublon avec d'autres lignes ou la fréquentation y était très faible,
- 3 nouvelles lignes ont été mises en service,
- une vingtaine de lignes a été modifiée pour optimiser l'offre,

Tous les détails sur les horaires, la fréquence de passage, les kilomètres... se trouvent dans les tableaux-cadres, à l'annexe 1.2 - Offre détaillée.

L'analyse des données ne permet toutefois pas de déterminer précisément les parts respectives de chacun de ces facteurs dans la diminution du kilométrage annuel parcouru.

> La répartition du kilométrage en propre et du kilométrage co-traité

Avec 962 225 km, les lignes co-traitées représentent 68,1 % des kilomètres annuels totaux. Cette prédominance s'explique par l'apport important des lignes secondaires. Cette part est stable d'une année sur l'autre.

Une offre secondaire remaniée à la rentrée de septembre 2020

Lignes supprimées	
Ligne	Intitulé
109	Saujon / Royan
131	St-Palais-sur-mer / Royan
186	Saujon - Collège / Saujon - Jeanne d'Arc
207	La Tremblade - Collège / La Tremblade - Sablière
208	Chaillevette / La Tremblade
COZ7	Corne-Ecluse / Cozes

Lignes mises en service	
Ligne	Intitulé
119	Meschers-sur-Gironde / Royan
193	Saujon / Corne-Ecluse
COZ8	Thaims / Cozes

Lignes en propre ou co-traitées ?

Les lignes en propre

Il s'agit :

- des lignes urbaines **10** à **14**
- des lignes estivales **31** et **32**

Elles sont réalisées par Transdev Royan Atlantique.

Les lignes co-traitées

Il s'agit :

- des lignes péri-urbaines **21** à **25**
- de la ligne moyenne saison **31**
- des lignes secondaires 

Elles sont effectuées par Météreau et Transdev Express Sud-Ouest.

> La répartition du kilométrage commercial par ligne

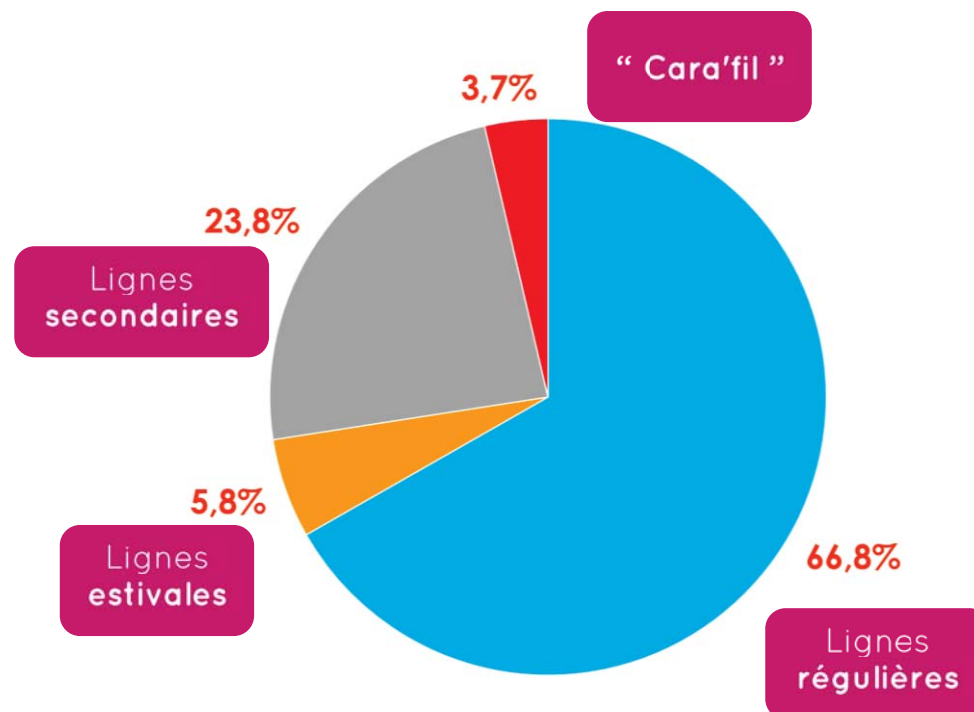
En 2020, les lignes régulières (lignes 10 à 25) ont généré, à elles seules, les deux tiers des kilomètres commerciaux totaux du réseau, soit 3,7 points de plus qu'en 2019.

Corollaire de cette situation : les lignes secondaires -qui n'ont pas pu rouler à cause du confinement- ont vu leur part diminuer à 23,8 % des kilomètres commerciaux totaux parcourus. Cela représente une baisse de 2,4 points par rapport à l'année précédente.

Une analyse plus fine du kilométrage par ligne montre que toutes les lignes du réseau « Cara'bus » sont touchées par cette baisse, à l'exception des lignes estivales 31 et 32 dont le kilométrage commercial annuel est resté relativement stable par rapport à 2019.

A noter la forte diminution de la ligne 31 moyenne saison (- 48,35 % par rapport à 2019). Cela s'explique par sa remise en service tardive (juin au lieu de mi-avril).

Répartition du kilométrage commercial par type de lignes en 2020



Répartition des kilomètres annuels commerciaux par type de ligne

Type de ligne	Kilomètres commerciaux	Part de chaque type de ligne dans le total réseau « Cara'bus »
Lignes régulières	680 774	66,8 %
Lignes estivales	59 041	5,8 %
Lignes secondaires	242 669	23,8 %
Service de substitution « Cara'fil »	37 306	3,7 %
Total réseau « Cara'bus »	1 019 790	100,0 %

> Les kilomètres haut-le-pied

Entre 2019 et 2020, les kilomètres haut-le-pied (HLP) ont diminué de 13,26 %. Ils représentent 27,68 % des kilomètres parcourus, ce qui est un niveau stable par rapport à 2019.

Il y a une disparité entre les lignes en propre et les lignes co-traitées. Les kilomètres HLP sont plus importants pour les lignes co-traitées (34,63 % des kilomètres totaux parcourus) en raison du poids des lignes secondaires. De plus, le lieu de remisage des véhicules des lignes secondaires, principalement situé à St-Sulpice-de-Royan, nécessite la réalisation de deux parcours à vide par jour scolaire pour relier ce site à leur arrêt de départ.

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

En 2020, « Cara'fil » a totalisé 37 306 km, soit 41,10 % de moins qu'en 2019. Cela tend à démontrer que ses utilisateurs ont limité leurs déplacements en raison de la situation sanitaire.

A noter que la distanciation physique s'imposait également dans les véhicules effectuant ce service. Ainsi, chaque véhicule accueillait un seul passager à la fois, rendant impossible l'optimisation des tournées.

En cas de réservations multiples sur des créneaux horaires identiques, le délégataire sous-traite une partie de son activité à des artisans-taxis. En 2020, les artisans-taxis ont réalisé 82,1 % du kilométrage « Cara'fil ».

Les données concernant le nombre de courses déclenchées par origine / destination, le nombre de voyageurs par course... sont consolidées dans le fichier « RA2020-Chap_4-Offre_kilometrique-TAD-V1 ».

> Les événements ayant des conséquences sur le kilométrage

En 2020, les événements ayant des conséquences sur le kilométrage du service « Cara'bus » ont été nombreux, malgré la crise sanitaire. Leur poids cumulé dans le kilométrage parcouru est toutefois resté inférieur à celui observé les années précédentes : 1 451 km supplémentaires contre 13 916 km en 2019 (et 4 687 km en 2018), soit une baisse de 89,57 %. En 2019, certaines déviations avaient généré 16 113 km en plus sur les lignes du réseau « Cara'bus » et d'autres déviations - 2 108 km. A cela s'ajoutaient les kilomètres dus aux non-conformités (- 88 km). En 2020, certaines déviations ont généré 8 595 km en plus sur les lignes du réseau « Cara'bus » et d'autres déviations - 7 144 km.

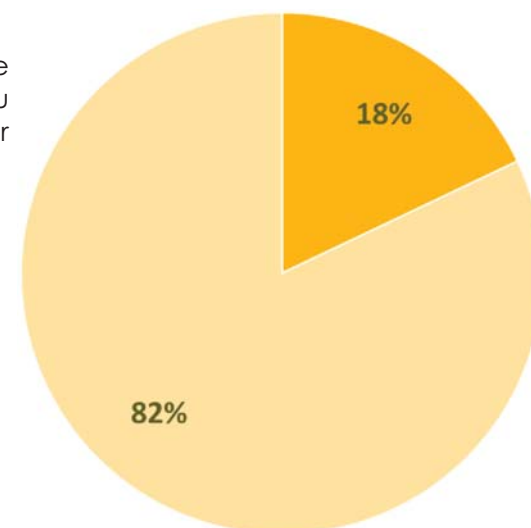
Cette année, les perturbations ont été de courte durée dans l'ensemble et ont touché plus particulièrement les lignes 12, 14, 21 et 22, ainsi que les lignes secondaires. Elles se sont traduites par un kilométrage supplémentaire de 4 997 km.

Quant aux manifestations festives, elles ont été peu nombreuses en raison de la pandémie et se sont concentrées au 3^{ème} trimestre 2020. Elles ont généré un manque de 3 546 km. Le seul Tour de France a représenté, à lui seul, une perte de 2 956 km, le réseau ayant été interrompu de 8h30 à 17h.

Enfin, il est à noter que cette année encore, le réseau « Cara'bus » a été épargné par les intempéries et les grèves.

Répartition des kilomètres TAD annuels par exploitant

- Kilomètres « Cara'fil » en propre
- Kilomètres « Cara'fil » sous-traités



5.

La fréquentation

La fréquentation par ligne

Autre effet de la pandémie : en 2020, le réseau « Cara'bus » a vu sa fréquentation chuter de 37,54 % par rapport à celle de 2019. Avec seulement 777 925 voyages, il atteint l'un des plus bas niveaux enregistrés depuis son lancement en 2009.

La fréquentation présentée dans ce document est la fréquentation réelle, sans traitement, issue de la billettique.

Si nous appliquons les taux de mobilité utilisés pour estimer la fréquentation théorique, comme le font en général les réseaux de transports en commun, la fréquentation du réseau « Cara'bus » s'élèverait à 1 125 848 voyages au lieu des 777 925 voyages énoncés par la billettique.

Le chiffre ainsi obtenu est inférieur aux prévisions de fréquentation prévues au contrat.

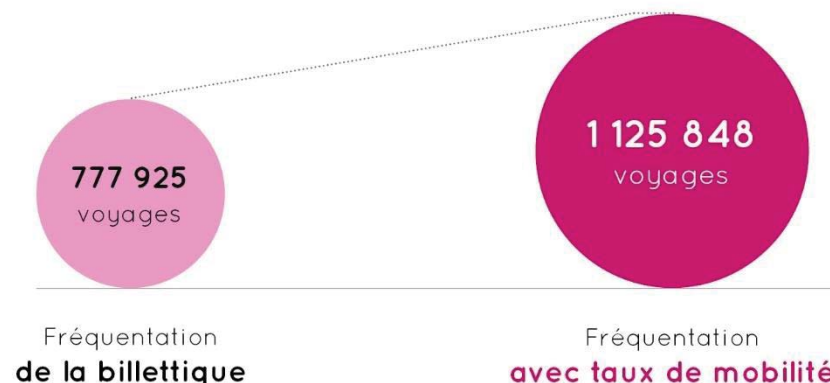
La situation sanitaire est en grande partie responsable de cette situation. Outre le report de la nouvelle offre en 2021, elle a imposé un confinement strict permettant uniquement les déplacements indispensables du 17 mars au 10 mai.

Comparaison du réalisé par rapport au contrat

Nombre de voyages		Ecart
réalisés	prévus au contrat	
1 125 848	1 321 155	- 14,8 %

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

Fréquentation « Cara'bus » 2020 avec application du taux de mobilité



Fréquentation réelle vs Fréquentation avec taux de mobilité

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

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

La fréquentation 2020 "Cara'bus" avec taux de mobilité est calculée de la manière suivante :

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

Fréquentation du réseau « cara'bus » par ligne en 2020, en nombre de voyages

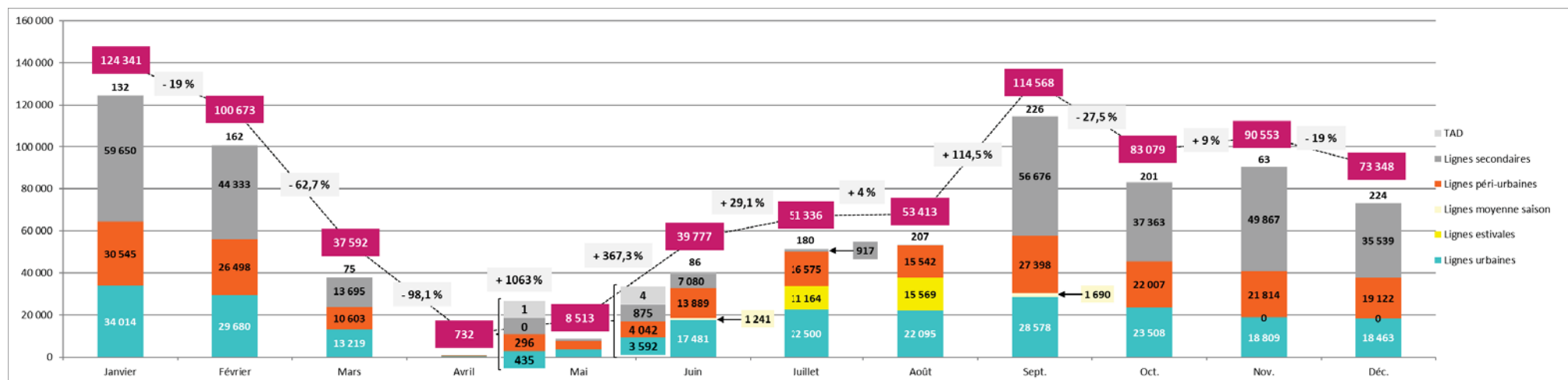
Lignes	Intitulé	Fréquentation annuelle			Ratio V/K*	
		2020	2019	Evolution 2019/2020	2020	2019
10	Médis / Vaux-sur-mer	33 185	53 577	- 38,06 %	0,52	0,67
11	St-Sulpice-de-Royan / Royan	42 872	68 455	- 37,37 %	0,78	0,94
12	St-Palais-sur-mer / Vaux-sur-mer / Royan / St-Georges-de-Didonne	95 393	158 742	- 39,91 %	0,83	1,12
13	Vaux-sur-mer / Royan	23 270	36 730	- 36,65 %	0,46	0,58
14	Royan Cordouan / Royan Perche	37 654	65 323	- 42,36 %	0,77	1,11
21	Arvert / Les Mathes / St-Augustin-sur-mer / Vaux-sur-mer / Royan	21 489	33 282	- 35,43 %	0,36	0,40
22	La Tremblade / Arvert / Etaules/ Breuillet / Royan	63 688	95 432	- 33,26 %	0,55	0,67
23	Saujon / Médis / Royan	58 795	89 114	- 34,02 %	1,13	1,22
24	Cozes /Semussac / St-Georges-de-Didonne / Royan	35 053	55 537	- 36,88 %	0,54	0,68
25	Meschers / Saint-Geroges-de-Didonne / Royan	29 306	48 841	- 40,00 %	0,53	0,64
Total lignes régulières		440 705	705 033	- 37,49 %	0,65	0,81
31	Ronce-les-B. / La Tremblade / Arvert / Les Mathes / Royan	26 190	42 284	- 38,06 %	0,57	0,52
32	Talmont / Meschers / St-Georges-de-Didonne / Royan	3 474	6 024	- 42,33 %	0,26	0,39
Total lignes estivales		29 664	48 308	- 38,59 %	0,50	0,50
Total lignes secondaires		305 995	489 187	- 37,45 %	1,26	0,78
Total transport de substitution « cara'fil »		1 561	2 914	- 46,43 %	-	0,05
Total lignes déviées		-	106	-	-	-
TOTAL		777 925	1 245 548	- 37,54 %	0,79	0,75

* V/K : nombre de voyages par kilomètre réalisé

Toutes les lignes sont concernées par cette baisse, même si l'évolution de la fréquentation mensuelle totale par type de ligne tend à montrer le retour des jeunes sur les lignes secondaires depuis la rentrée de septembre.

Ainsi, fin décembre, alors que la fréquentation totale avait diminué de 22,1 % par rapport à l'année 2019, celle des lignes secondaires limitait ses pertes à - 11 %.

Evolution de la fréquentation mensuelle totale 2020 par type de lignes



> Un ratio V/K qui reste stable malgré la pandémie

En 2020, le ratio V/K a légèrement augmenté, passant de 0,75 à 0,79 voyage par kilomètre. Cette hausse s'appuie sur les bons résultats des lignes secondaires dont le ratio a progressé en un an : + 0,48 point entre 2019 et 2020.

Cette année, seule la ligne 23 a un ratio supérieur à 1. Les lignes 11, 12 et 14 figurent toujours dans les quatre premières places mais leur ratio se situe aux environs de 0,8.

Cela est dû à la pandémie qui a fait chuter la fréquentation dès le 17 mars, alors que les lignes de bus ont continué de rouler jusqu'au 31 mars. Il a donc eu une production de kilomètres supérieure aux besoins des usagers.

A noter également le ratio des lignes secondaires qui s'établit à 1,26. Cela démontre la bonne adéquation qui existe entre le tracé des lignes et la forte fréquentation quotidienne qui repose essentiellement sur le transport des jeunes vers les établissements scolaires.

Le ratio V/K... en quelques mots

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

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

> La fréquentation par ligne

En ramenant la fréquentation à son niveau de 2009, la crise sanitaire a, d'une certaine façon, annulé les efforts de conquête menés auprès de la population.

Une analyse plus fine de chaque ligne confirme que la fréquentation des lignes régulières varie fortement d'une ligne à l'autre.

Cette année, trois lignes ont enregistré une baisse de fréquentation importante : les lignes 14, 25 et 12 avec, respectivement, - 42,36 %, - 40,00 % et - 39,91 % entre 2019 et 2020.

Cette diminution est fortement liée aux profils des clients voyageant sur ces lignes :

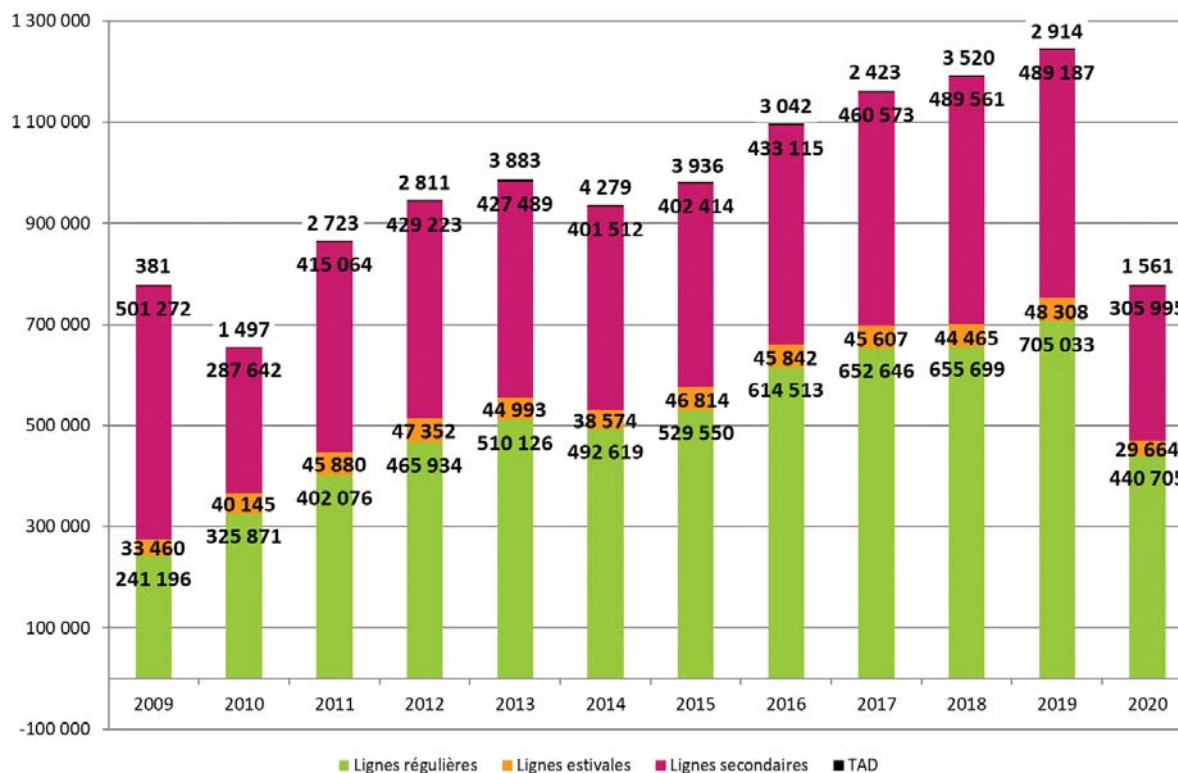
- essentiellement des jeunes qui se rendent en cours pour les lignes 14 et 25,
- une clientèle variée et importante pour la ligne 12.

La fermeture des établissements scolaires pendant deux mois, la condamnation d'un siège sur deux dans les véhicules, la crainte de la contamination dans les bus... ont eu un impact sur la fréquentation de ces trois lignes.

Les lignes secondaires subissent, elles aussi, le contre-coup de la crise sanitaire. Elles ont ainsi perdu 37,45 % de leur fréquentation.

Toutefois, comme leur clientèle est captive, elles ont retrouvé progressivement leur fréquentation à la réouverture des établissements scolaires.

Evolution de la fréquentation par type de ligne de 2009 à 2020



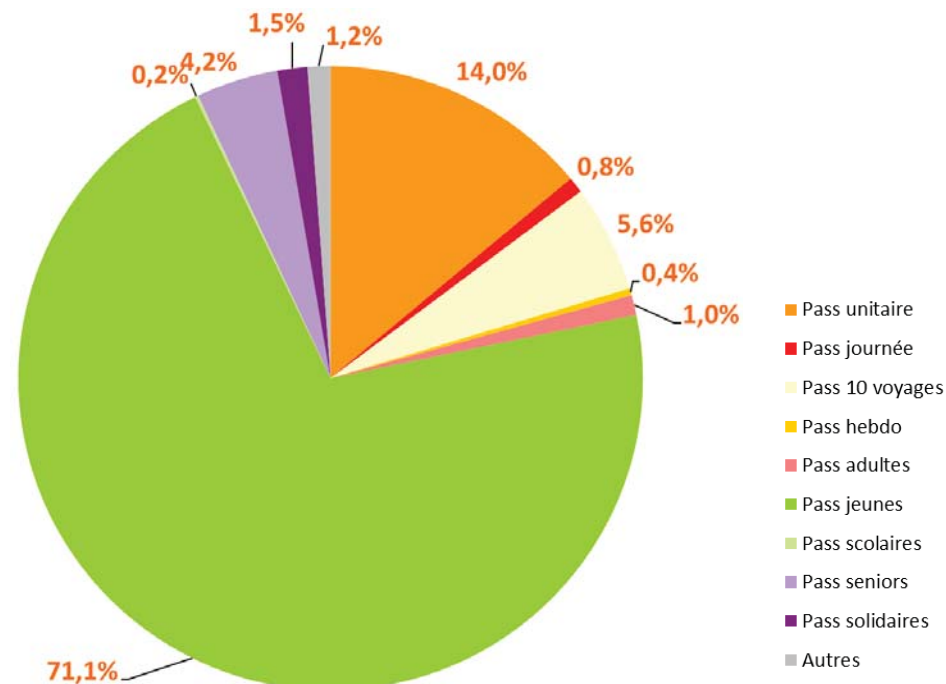
Le service « Cara'fil » a vu sa fréquentation chuter de près de moitié (- 46,43 %) entre 2019 et 2020. Cela tendrait à démontrer que les gens utilisent ce service pour des besoins utilitaires qui n'avaient plus d'objet au moment du confinement.

> La fréquentation par titre de transport

Bien que 2020 soit une année particulière, elle confirme le profil des principaux utilisateurs du réseau « Cara'bus » :

- **les abonnés de moins de 26 ans** sont majoritaires. En 2020, ils ont réalisé 561 256 voyages (tout abonnement confondu), soit 72,14 % des voyages annuels totaux.
Leur part dans la fréquentation totale du réseau reste stable (pour rappel, elle s'élevait à 72,19 % en 2019, 72,77 % en 2018).
- **les voyageurs occasionnels** (Pass unitaires et journée) représentent 14,79 % de la fréquentation totale de 2020, soit un niveau stable par rapport à celui des années précédentes (14,53 % en 2019 et 14,57 % en 2018).
Ces voyageurs ont effectué 115 060 voyages cette année, soit une diminution de 36,4 % par rapport à 2019.

Répartition de la fréquentation par titre de transport, en 2020



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 10 voyages ou d'un Pass hebdo lui revient plus cher au voyage qu'un Pass mensuel ou annuel.

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

Les jeunes abonnés de moins de 26 ans génèrent 72,15 %

L'évolution du nombre de voyages par titre de transport confirme qu'en 2020 la quasi-totalité des titres sont concernés par la baisse de fréquentation.

Cette baisse se double d'une modification légère dans l'usage des titres.

Ainsi, les déplacements avec un abonnement ont légèrement diminué entre 2019 et 2020, passant de 79,6 % de la fréquentation totale 2019 à 78,10 % cette année.

Ce mouvement n'est pas surprenant dans la mesure où la pandémie a limité fortement les déplacements or les abonnements sont la solution la plus économique en cas de déplacements fréquents et réguliers.

Cette fréquentation, rapprochée des ventes des titres de transport, permet de confirmer la bonne lisibilité de la gamme tarifaire.

Les clients se sont bien approprié cette gamme tarifaire ainsi que les avantages des différents titres. Ils rationalisent leurs achats en s'orientant vers les abonnements qui sont les titres les plus avantageux en termes de coût rapporté au voyage.

Evolution du nombre de voyages par titre de transport

Titres de transport	2020	2019	2018	2017	Evolution 2019/2020
Pass unitaire	108 630	171 711	165 295	163 190	- 36,7 %
Pass journée	6 430	9 299	8 753	7 469	- 30,9 %
Voyages occasionnels	115 060	181 010	174 048	170 659	- 36,4 %
Pass 10 voyages	43 275	65 320	61 751	67 214	- 33,7 %
Pass hebdo	2 814	5 980	5 648	5 785	- 52,9 %
Voyages réguliers	46 089	71 300	67 399	72 999	- 35,4 %
Pass adulte mensuel	5 733	10 420	9 623	8 617	- 45,0 %
Pass adulte annuel	2 324	4 743	3 160	2 516	- 51,0 %
Pass jeune mensuel	19 988	30 032	29 274	25 768	- 33,4 %
Pass jeune annuel	533 153	859 295	830 637	797 394	- 38,0 %
Pass RPI	1 328	9 294	9 043	13 503	- 85,7 %
Pass senior imposable mensuel	5 175	15 100	10 714	11 745	- 65,7 %
Pass senior imposable annuel	2 976	5 980	6 693	5 367	- 50,2 %
Pass senior non imposable mens.	18 815	29 360	28 307	25 673	- 35,9 %
Pass senior non imposable annuel	6 032	8 199	4 741	4 676	- 26,4 %
Pass solidaire	12 045	18 860	14 301	14 759	- 36,1 %
Voyages fréquents	607 569	991 243	946 493	910 018	- 38,7 %
Correspondances	1 825	83	26	104	2098,8 %
Pass spécifiques	424	583	716	972	- 27,3 %
Pass intermodaux	6 787	591	405	1 450	1048,4 %
Divers	171	698	5 585	6 085	- 75,5 %
Autres	9 207	1 955	6 732	8 611	370,9 %
TOTAL	777 925	1 245 548	1 194 672	1 162 287	- 37,5 %

> La fréquentation des abonnés jeunes

En 2020, le réseau « Cara'bus » comptait 3 745 abonnés jeunes de moins de 26 ans, tout abonnement confondu (Pass mensuels et annuels, Pass RPI, Pass intermodaux...).

Sans grande surprise, la majorité d'entre eux (94,5 %) achète un Pass annuel car cet abonnement est :

- pratique (déplacements à volonté sur l'ensemble du réseau pendant 1 an),
- économique (100 € pour le 1^{er} enfant puis 90 € pour les autres enfants).

Avec 562 256 validations cette année, les jeunes se déplacent aussi bien sur les lignes secondaires que sur les lignes régulières du réseau, avec une légère préférence pour les premières.

Les cinq lignes les plus empruntées par ces clients sont les lignes régulières 12, 22, 23, 11 et 24.

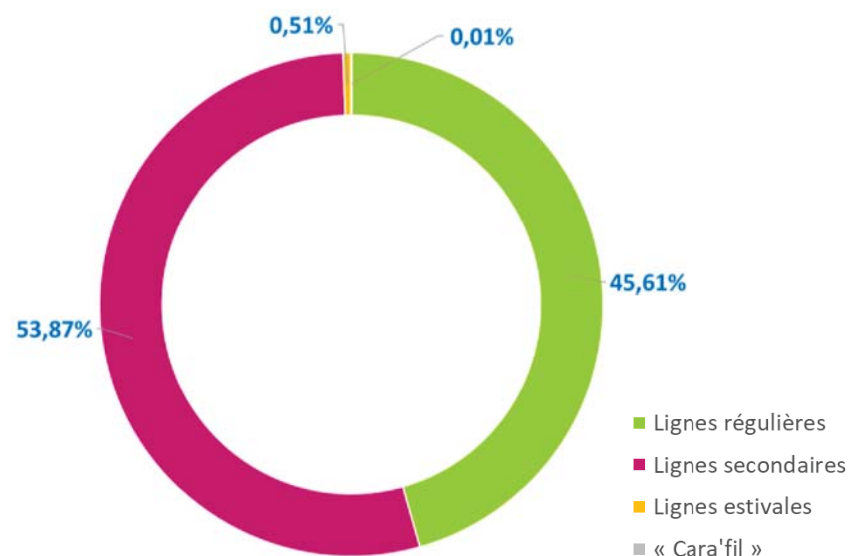
Ces lignes relient en effet les communes périphériques où résident des familles avec des enfants en âge scolaire à Royan où se concentrent les établissements scolaires, dont les deux lycées majeurs du territoire.

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

Nombre d'abonnés jeunes en 2020

Type d'abonnement	Nombre d'abonnés	Part de chaque abonnement dans le nombre total d'abonnements
Pass annuel jeune 1 ^{er} enfant	2 995	79,97%
Pass annuel jeune 2 ^{ème} enfant et plus	544	14,53%
Pass mensuel jeune	94	2,51%
Pass RPI	112	2,99%
Nombre total d'abonnés jeunes	3 745	100,00%

Fréquentation des abonnés jeunes par type de ligne en 2020



6.

Le parc de véhicules

Malgré le report du lancement du nouveau réseau des mobilités, le parc de véhicules a engagé sa transition dès la rentrée scolaire de septembre 2020 et a été significativement renouvelé :

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

A noter que les cinq midibus Heuliez GX127 ont montré des signes d'usure dus à leur âge (12 ans), aux conditions de conduite en milieu urbain et à l'état de certaines chaussées qui accélèrent la dégradation de ce type de véhicules. En 2020, ils ont enregistré de nombreux ennuis mécaniques.

> Les pannes des véhicules

En raison de la restructuration de l'atelier, de l'arrêt de la fabrication des véhicules en raison du Covid-19 et du renouvellement significatif du parc, le taux de disponibilité du parc « Cara'bus » s'est amélioré en 2020.

Parc de véhicules au 31 décembre 2020

	TDRA		TESO		Météreau	
	Nombre	Age moyen	Nombre	Age moyen	Nombre	Age moyen
Minibus						
Sprinter	2	0,3	-	-	-	-
Noventis	1	11,9	-	-	-	-
Midibus						
GX 127	5	12	-	-	-	-
Renault Tech PMR	2	4,5	-	-	-	-
Cars						
Crossway	1	4,3	30	7,97	-	-
Crossway LE	5	6,3	-	-	-	-
SETRA LE	2	0,3	-	-	-	-
Intouro	3	0,3	1	13	12	0,6
TEMSA	-	-	2	14	-	-
TOTAL	21	5,7	33	8,49	12	0,6

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

Données demandées à l'annexe 14	Fichiers où trouver les données
Affectation des véhicules par lignes (en propre et sous-traitance)	- Tableaux-cadres - Annexe 5 « Parc Veh en Propre » - Tableaux-cadres - Annexe 5 « Parc Veh Co traitance »
Description de la réserve de véhicules (en propre et sous-traitance)	- Tableaux-cadres - Annexe 5 « Parc Veh en Propre » - Tableaux-cadres - Annexe 5 « Parc Veh Co traitance »
Présentation des investissements en véhicules et des sorties de véhicules du parc (cession, mise au rebut...)	- Tableaux-cadres - Annexe 9.3 « Etat Parc » - Tableaux-cadres - Annexe 9.5 « Financ Invest Dél »
Un tableau récapitulatif des différentes pièces changées et des interventions effectuées	Fichier Excel « RA2020-Cout_technique_vehicule » : onglet « Détail pièces »
Un tableau récapitulatif d'entretien et de maintenance	Fichier Excel « RA2020-Cout_technique_vehicule » : - onglet « En propre » - onglet « En sous-traitance »
Un bilan des visites de contrôle effectuées dans l'année	Fichier Excel « RA2020-Cout_technique_vehicule » : onglet « Visites réglementaires »
Un tableau récapitulatif et synthétique des accidents et des pannes, sinistres ou contentieux survenus dans le courant de l'exercice	Fichier Excel « RA2020-Sinistralite » : - onglet « TRA » - onglet « TESO »

7.

Les autres biens nécessaires à l'exploitation

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

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

8.

Le personnel

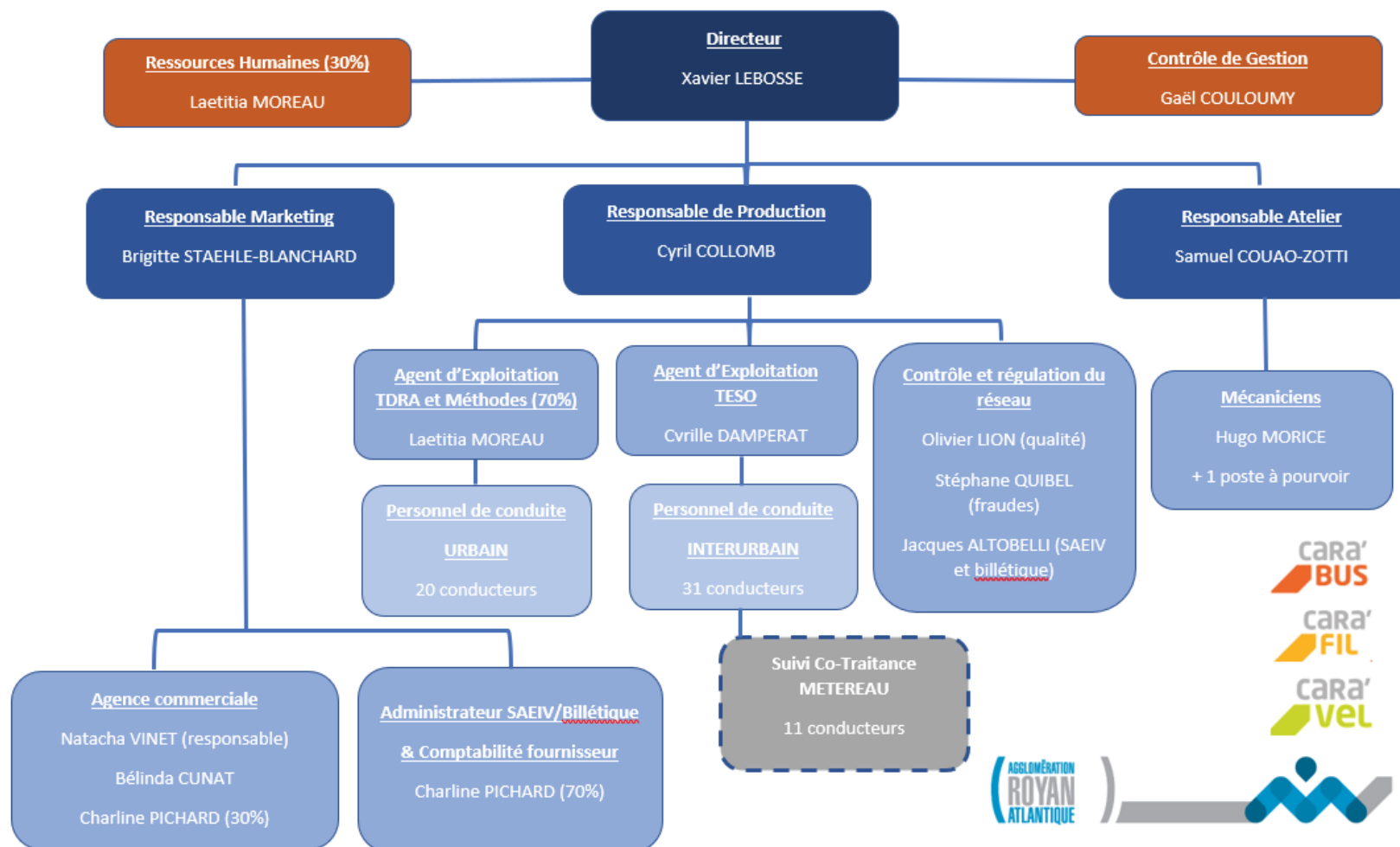
L'organigramme de la société délégataire

ORGANIGRAMME DE LA GOUVERNANCE COMMUNE

SOCIETES TDRA et TESO



Dernière mise à jour : le 14/12/2020



Dans le cadre de la clause sociale prévue au contrat de Délégation de service public, les entreprises exploitantes ont engagé une journée de découverte métier de conducteur de transport en commun.

Cette journée a été organisée le 13 février 2020 au dépôt Transdev de St-Sulpice-de-Royan.

Au terme de cette journée, 15 candidats ont manifesté leur intérêt et ont été reçu en entretien individuel (sur les 40 du départ).

Sur les 15 candidats, 7 ont vu leur profil validé pour intégrer un processus de formation en Titre professionnel à l'AFTRAL de Rochefort, soit 374 heures de formation.

4 sont allés jusqu'au bout de la démarche en prévision d'une embauche dans les entreprise TESO (2) et Météreau (2).

Un seul d'entre eux a finalement réussi l'examen. Il intégrera l'entreprise TESO sous l'égide d'un contrat intérimaire en mai 2021.

C'est donc un bilan mitigé que permet cette clause sociale car il pose la question :

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

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

Données demandées à l'annexe 14	Fichiers où trouver les données
Le personnel affecté au service public, poste occupé, type de contrat (CDI ; CDD ; Intérim), coefficient de salaires, % de temps travaillé (temps partiel ou temps complet) (y compris pour la sous-traitance)	Fichier Excel « RA2020-Absentéisme + Liste Poste » : - onglet « Effectif en propre » - onglet « Effectif en sous-traitance »
Répartition des effectifs Equivalent Temps Complet par catégorie de postes (conduite, maintenance, commercial, administratif) (y compris pour la sous-traitance)	Fichier Excel « RA2020-Absentéisme + Liste Poste » : - onglet « Effectif en propre » - onglet « Effectif en sous-traitance »
Nombre de jours de grèves et importance en poids d'effectifs (préciser les catégories concernées), nombre de jours de droit de retrait	Le réseau n'a eu à déplorer aucun mouvement social sur l'année 2020.
Indicateurs relatifs aux accidents du travail, au taux d'absentéisme par catégorie (conduite, maintenance), et type d'absence (longue maladie, maternité, AT, maladies)	Fichier Excel « RA2020-Absentéisme + Liste Poste » : onglet « Absentéisme TD Royan »

Les ressources humaines

En 2020, le mandataire, Transdev Royan Atlantique (TDRA) a employé 31,35 ETP, dont 17,64 conducteurs.

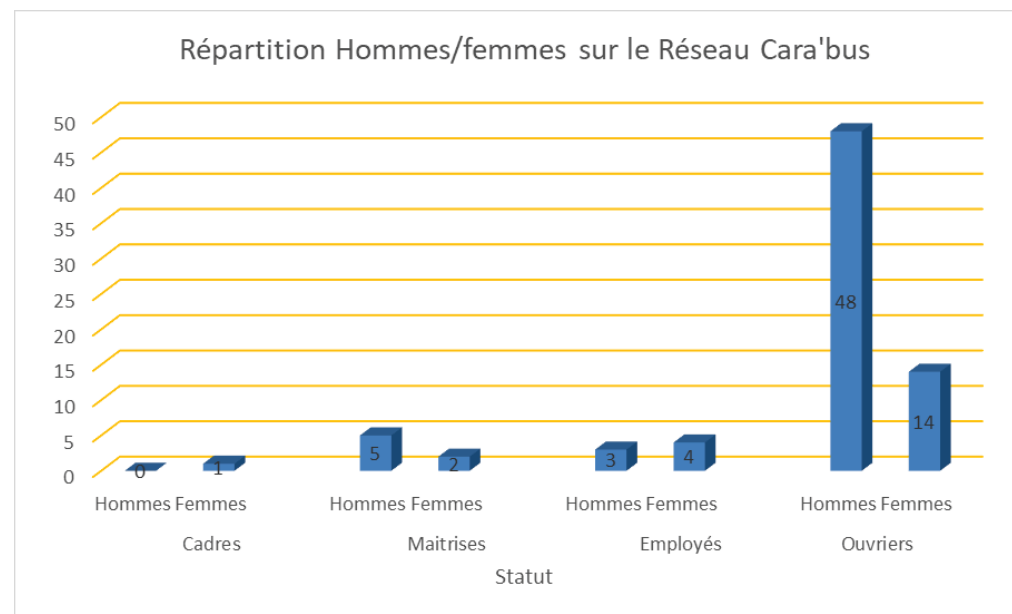
Les entreprises TESO et METEREAU ont, quant à elles, employé respectivement 32,43 ETP et 4,3 ETP, exclusivement dédiés à la conduite.

*Répartition du personnel par poste
au 31 décembre 2020*

Postes	TDRA	TESO	Météreau
Cadres	1	-	-
Maîtrises	6	-	1
Employés	6	-	1
Ouvriers	16	42	4
TOTAL	29	42	6

Les deux co-traitants (Météreau et TESO), qui assurent les lignes 21 à 25, la ligne 31 moyenne saison et les lignes secondaires, emploient à elles deux, 46 conducteurs dont 60% sont employés sous contrat CPS (contrat en période scolaire).

Répartition du personnel par poste au 31 décembre 2020



L'organisation mise en place en septembre 2017 (création d'un poste de référent pour les différents sous-traitants du réseau « Cara'bus » et recrutement d'un agent de planning pour les conducteurs TESO) est toujours d'actualité à ce jour, mais l'entreprise a engagé

L'organisation estivale a, elle aussi, été reconduite. Cette année encore, des conducteurs et des agents commerciaux saisonniers sont venus renforcer les équipes TDRA.

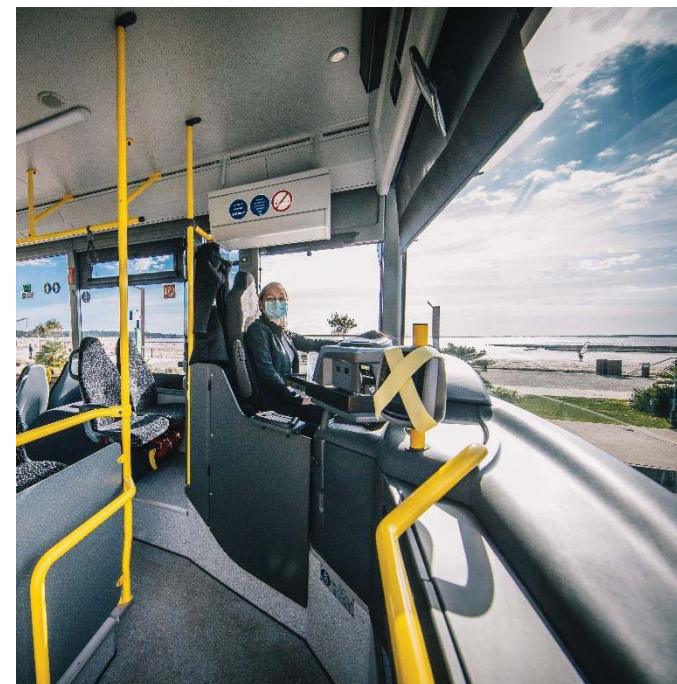
> L'absentéisme

Evolution de l'absentéisme par catégorie de personnel entre 2019 et 2020 (en jour)

	2020				2019				Evolution 2019/2020			
	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	564	471	11	26	846	492	22	332	- 33,33 %	- 4,27 %	- 50,00 %	- 92,17 %
Employés	17	6		0	2	2	0	0	750,00 %	200,00 %	-	-
Maîtrises	171	158		13	85	85	0	0	101,18 %	85,88 %	-	-
Total	752	635	11	39	933	579	22	332	- 19,40 %	9,67 %	- 50,00 %	- 88,25 %

En 2020, le nombre de jours d'absence sur le réseau « Cara'bus » s'est élevé à 752 jours, soit une diminution de 19,4 % par rapport à l'année précédente.

Cet indicateur révèle surtout une baisse d'accidents du travail, mais le réseau a connu un taux d'absence pour maladie similaire aux années antérieures.



9.

Les tarifs

Les tarifs

Cette année encore, la gamme tarifaire et les tarifs sont restés inchangés par rapport aux deux années précédentes.

Gamme tarifaire « cara'bus » en vigueur en 2020

Titre	Spécificités	Tarif
Pass unitaire	Valable 1 heure à compter de la validation, correspondances comprises	1,60 €
Pass journée	Voyages illimités le jour de la validation	3,70 €
Pass 10 voyages	Chaque voyage est valable 1 heure à compter de la validation, correspondances comprises	12 €
Pass hebdo	Voyages illimités sur l'ensemble du réseau 7 jours à compter de la validation.	11 €
Pass mensuel adulte (entre 26 ans et 60 ans)	Voyages illimités sur l'ensemble du réseau 1 mois à compter de la 1^{ère} validation.	33 €
Pass mensuel jeune (moins de 26 ans)	Voyages illimités sur l'ensemble du réseau 1 mois à compter de la 1^{ère} validation.	16 €
Pass mensuel senior (plus de 60 ans)	Voyages illimités sur l'ensemble du réseau 1 mois à compter de la 1^{ère} validation.	
- imposable - non imposable		28 € 16 €
Pass mensuel solidaire	- Pour les personnes justifiant d'un faible niveau de revenus (attestation délivrée par le CCAS) - Voyages illimités sur l'ensemble du réseau 1 mois à compter de la 1^{ère} validation.	16 €
Pass annuel adulte	Voyages illimités sur l'ensemble du réseau 1 an à compter de la 1^{ère} validation.	290 €
Pass annuel jeune	1^{er} enfant 2^{ème} enfant et plus	100 € 90 €
Pass annuel senior (Plus de 60 ans)	- imposable - non imposable	250 € 140 €
Pass RPI	- Pour les élèves des RPI 1 aller-retour par jour du lundi au vendredi, hors vacances d'été	42 €

Les recettes

Ventes, voyages et recettes par titre de transport en 2020 (en HT)

	Coefficient de mobilité	Tarifs TTC	Nb titres vendus	Voyages	Recettes HT	Recettes TTC
Titres Grand Public			102 119	220 897	205 494,36 €	226 043,80 €
Pass unitaire (à bord)	1,46	1,60 €	93 566	136 606	136 096,00 €	149 705,60 €
Pass unitaire (MTICKET)	1,46	1,60 €	1 123	1 635	1 633,45 €	1 796,80 €
Pass journée	3,76	3,70 €	2 178	8 190	7 326,00 €	8 058,60 €
Pass journée (MTICKET)	3,76	3,70 €	104	391	349,82 €	384,80 €
Pass journée à 1€ (Journée du transport public)	2,24	1,00 €	278	624	252,73 €	278,00 €
Pass 10 voyages	13,06	12,00 €	4 325	56 492	47 181,82 €	51 900,00 €
Pass 10 voyages (MTICKET)	13,06	12,00 €	15	196	163,64 €	180,00 €
Pass hebdo	11,35	11,00 €	334	3 791	3 340,00 €	3 674,00 €
Pass mensuel adulte	45,45	33,00 €	182	8 272	5 460,00 €	6 006,00 €
Pass annuel adulte	335,57	290,00 €	14	4 698	3 690,91 €	4 060,00 €
Titres Jeunes Scolaires, Etudiants			4 025	846 842	289 772,73 €	318 750,00 €
Pass mensuel jeune	27,82	16,00 €	851	23 678	12 378,18 €	13 616,00 €
Pass annuel jeune 1er enfant	271,25	100,00 €	2 566	696 032	233 272,73 €	256 600,00 €
Pass annuel jeune 2ème enfant	235,71	90,00 €	501	118 091	40 990,91 €	45 090,00 €
Pass annuel jeune 3ème enfant	235,71	90,00 €	0	0	0,00 €	0,00 €
Pass RPI	84,49	42,00 €	82	6 928	3 130,91 €	3 444,00 €
Pass RPI gratuit	84,49	0,00 €	25	2 112	0,00 €	0,00 €
Titres Seniors			697	43 399	17 834,55 €	19 618,00 €
Pass mensuel senior IMPOSABLE	57,98	28,00 €	111	6 436	2 825,45 €	3 108,00 €
Pass annuel senior IMPOSABLE	411,57	250,00 €	13	5 350	2 954,55 €	3 250,00 €
Pass mensuel senior NON IMPOSABLE	42,89	16,00 €	540	23 160	7 854,55 €	8 640,00 €
Pass annuel senior NON IMPOSABLE	256,17	140,00 €	33	8 454	4 200,00 €	4 620,00 €
Titres sociaux			441	14 588	6 414,55 €	7 056,00 €
Pass mensuel Solidaire	33,08	16,00 €	441	14 588	6 414,55 €	7 056,00 €
Titres multimodaux			0	0	0,00 €	0,00 €
Titres intermodaux	0,00	0,00 €	0	0	0,00 €	0,00 €
Autres titres de transport			514	122	4 912,73 €	5 404,00 €
Duplicata	0,00	10,00 €	494	0	4 490,91 €	4 940,00 €
Voyages TAD (Inclus dans unitaires)	1,50	0,00 €	0	0	0,00 €	0,00 €
Pass spécifiques	6,10	1,00 €	20	122	421,82 €	464,00 €
Enfants 0 à 4 ans	0,00	0,00 €	0	0	0,00 €	0,00 €
TOTAL RECETTES			107 796	1 125 848	524 428,91 €	576 871,80 €

Autre conséquence du Covid-19 et du confinement, en 2020, les recettes totales du réseau « Cara'bus » se sont élevées à 524 428,91 € HT, soit une diminution de 20,95 % par rapport à 2019.

Comparaison du réalisé par rapport au contrat

	Recettes		Ecart
	réalisées	prévues au contrat	
Recettes HT	524 428,91 €	647 070,60 €	-18,95%
Fréquentation	1 125 848	1 321 155	-14,78%
Ratio R/V	0,47	0,49	-

> Des recettes presque équitablement réparties entre les abonnements et les non-abonnements

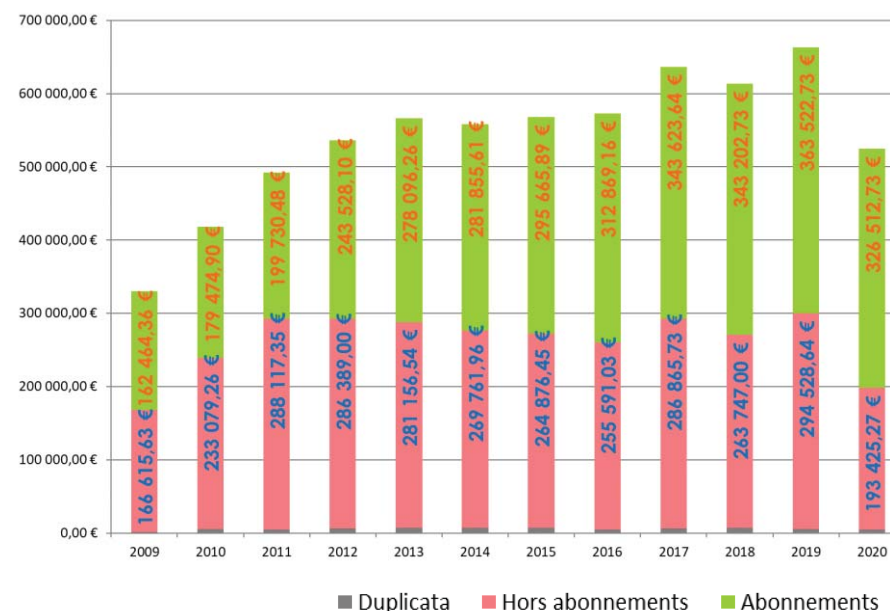
Comme les années précédentes, en 2020, près de 88 % des recettes totales du réseau « Cara'bus » sont réalisées par trois Pass :

- le Pass annuel jeune moins de 26 ans totalise, à lui seul, 52,3 % des recettes totales, soit 274 263,64 € HT,
- le Pass unitaire produit 26,3 % des recettes totales, soit 137 729,45 € HT,
- avec 47 345,45 € HT de recettes, le Pass 10 voyages occupe la troisième place (9,0 % des recettes totales).

Cela démontre que la clientèle du réseau « cara'bus » est composée :

- d'une part, de jeunes qui sont probablement captifs mais qui utilisent le réseau tout au long de l'année, y compris pendant les vacances scolaires et le samedi en période scolaire,
- d'autre part, de personnes qui utilisent ponctuellement le réseau pour des déplacements occasionnels.

Répartition des recettes entre 2009 et 2020



Le ratio R/V... en quelques mots

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

- la **clientèle n'est pas fidélisée**.
Dans ce cas, le nombre d'abonnements vendus est inférieur au nombre de Pass à décompte (Pass unitaire, 10 voyages...). D'autre part, le prix au voyage est naturellement élevé pour les Pass à décompte.
Par exemple : si j'achète un Pass unitaire à 1,60 €, le ratio R/V est de 1,60 € pour 1 voyage. Si j'achète un Pass 10 voyages à 12 €, le ratio passe à 1,20 € pour 1 voyage...
- la clientèle achète un **titre de transport** qui n'est **pas adapté** à ses besoins de déplacements.
Ici, le nombre d'abonnements vendus est élevé mais les abonnés s'en servent peu.
Par exemple, si j'achète un Pass mensuel jeune à 16 € et que j'effectue 20 voyages dans le mois, le ratio R/V s'élève à 0,80 € pour 1 voyage. Si je fais 30 voyages dans le mois, le ratio passe à 0,53.

> La répartition des recettes par titre de transport

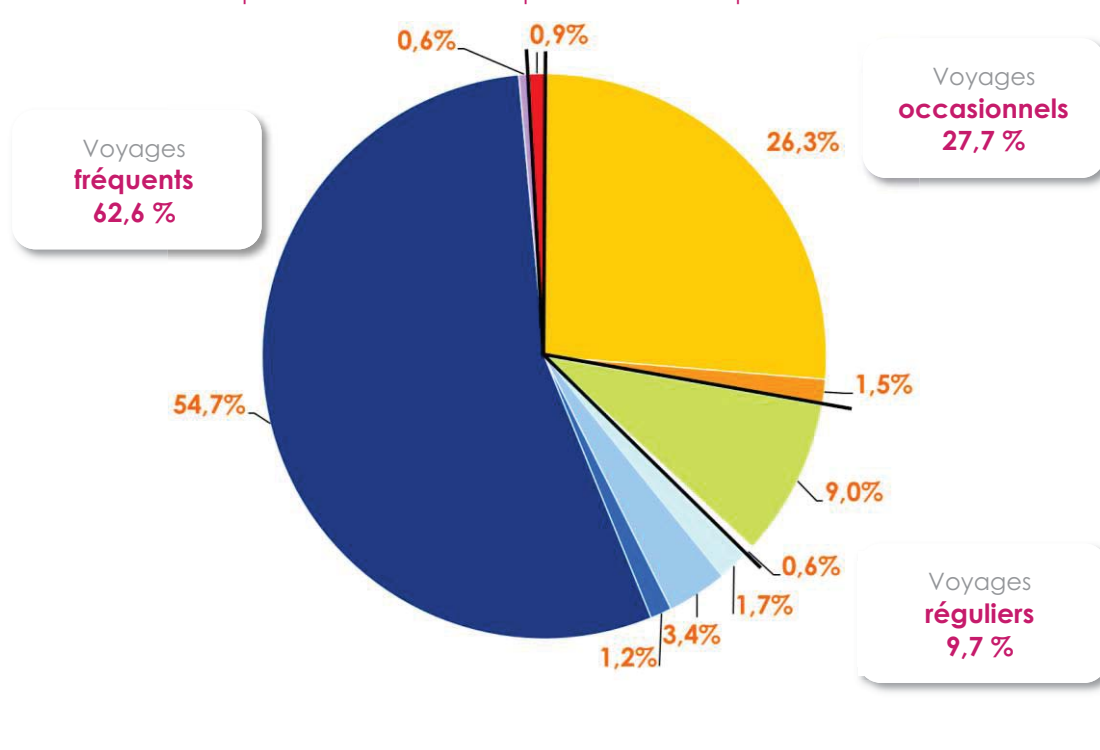
Les recettes liées aux abonnements représentaient, en 2020, 62,6 % des recettes totales du réseau « Cara'bus » (54,7 % des recettes en 2019).

Cette prédominance des abonnements dans les recettes s'explique par la diminution de l'achat des titres occasionnels, impossible pendant le confinement.

La baisse a été plus limitée pour les abonnements car le confinement est intervenu :

- d'une part, en milieu de mois, alors que les abonnements pour le mois de mars avaient déjà été achetés,
- d'autre part, à une période (le début du printemps) relativement creuse pour la vente d'abonnements.

Répartition des recettes par titre de transport en 2020



> Des recettes hors abonnements jeunes en baisse

En 2020, les recettes hors abonnements jeunes de moins de 26 ans ont diminué d'un tiers, tandis que les recettes des abonnements jeunes baissaient de seulement 7 %. Cela s'explique par la date d'achat des abonnements jeunes, principalement à la rentrée de septembre, et donc hors période de Covid. Elles continuent à assurer plus de la moitié des recettes totales du réseau à 51,3 % contre 50,3 % en 2018.

Répartition des recettes HT et de la fréquentation en 2020

		Titres de transport			
		Hors jeunes de moins de 26 ans	Jeunes de moins de 26 ans	Duplicata	Total
Recettes HT	2020	230 165,27 €	289 772,73 €	4 490,91 €	524 428,91 €
	2019	346 375,00 €	311 676,36 €	5 400,00 €	663 451,36 €
	évolution 2019/2020	12,28 %	8,35 %	- 17,84 %	- 20,95 %
Part de chaque titre dans les recettes totales 2020		- 33,6 %	- 7,0 %	- 16,8 %	100,0 %
Fréquentation (en voyages)		279 006	846 842*	-	1 245 548
Ratio R/V		0,82	0,34	-	0,47

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

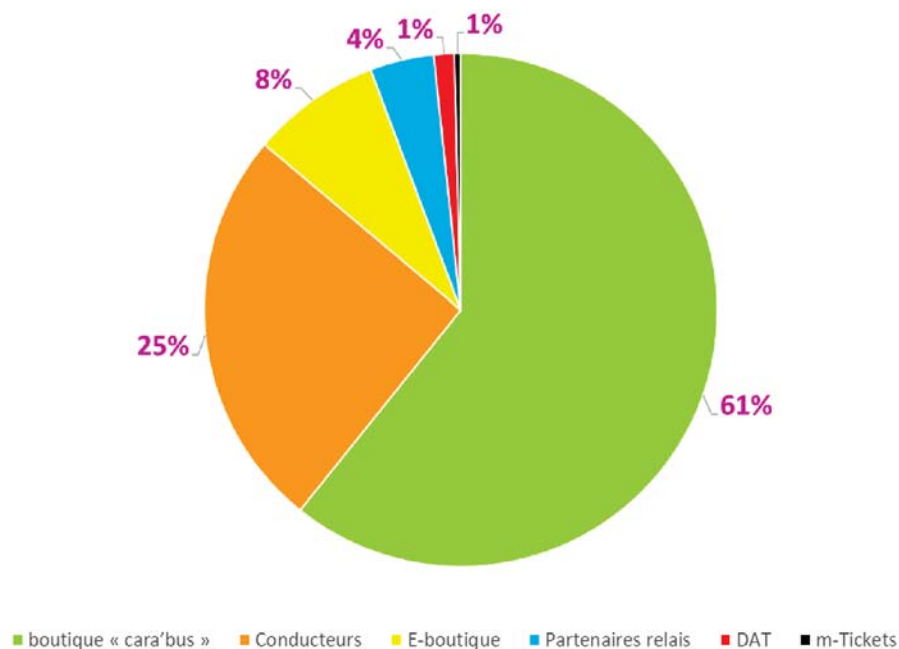
- Pass unitaire
- Pass journée
- Pass 10 voyages
- Pass hebdo
- Pass adulte
- Pass Senior
- Pass mensuel Solidaire
- Pass jeune
- Pass RPI
- Duplicata

> La répartition des recettes par lieux de ventes

En 2020, la boutique « Cara'bus » et les conducteurs demeurent les canaux de ventes les plus porteurs.

La boutique « cara'bus » a ainsi généré 61 % des recettes totales du réseau, soit 6 points de plus qu'en 2019, tandis que les conducteurs, bien qu'ils ne vendent que deux titres de transport et qu'ils aient été très touchés par le confinement, réalisaient un quart des recettes totales du réseau (- 8 points par rapport à 2019).

Répartition des recettes 2020 par canaux de ventes



Depuis le 15 juin, les voyageurs peuvent également acheter un titre de transport (Pass unitaire et journée) dématérialisé : le m-Ticket. Ce titre de transport évite l'échange de monnaie et facilite les déplacements. Il s'achète via MyBus, une application gratuite téléchargeable sur smartphone. A la montée dans le bus, les voyageurs scannent le QR-code présent à l'entrée du véhicule pour valider leur m-Ticket,

Sur ses six premiers mois d'existence, cette solution a totalisé 2 144,00 € HT de recettes.

La lutte contre la fraude

Toutes les équipes du réseau « Cara'bus » ont été mobilisées par les événements majeurs ayant bouleversé 2020 (crise sanitaire et ses impacts sur la mise en place du nouveau réseau).

L'entreprise n'a pas été en mesure d'assurer ses engagements en matière de contrôles, fraude et qualité.

10.

La politique commerciale, marketing
et information des voyageurs

Les actions commerciales, marketing et d'information réalisées en 2020

En 2020, le Covid-19 est venu bouleverser les engagements pris par Transdev pour le réseau « Cara'bus ».

Le plan marketing et communication prévu pour cette première année du contrat a donc été modifié et calé sur les nouvelles priorités nées de cette pandémie.

Trois événements majeurs ont orienté la politique commerciale, marketing et information de l'entreprise :

- le Covid-19, de l'information à la réassurance des clients,
- Le Tour de France,
- le nouveau réseau avec la préparation du lancement des nouveautés mises en place avant le lancement officiel du 12 avril 2021 : outils d'information numérique (site internet et application mobile) et ouverture de la nouvelle agence commerciale dès le 4 janvier 2021, mise en service du service de location de vélos électriques longue durée au printemps 2021.

> La gestion de la pandémie

Le réseau « Cara'bus » s'est concentré, dans un premier temps, sur l'information des clients et des passagers.

L'objectif de la campagne d'information menée jusqu'à la rentrée de septembre était de rassurer les voyageurs en leur expliquant les différentes mesures sanitaires prises par le réseau et applicables à bord des véhicules et à la boutique « cara'bus ».

Cette campagne a mobilisé plusieurs canaux de communication :

- les véhicules et la boutique « cara'bus » avec la mise en place d'une signalétique adaptée et créée par le groupe Transdev afin d'informer les clients de la distanciation physique, du port du masque, du nombre limité des personnes pouvant être accueillies à bord et en agence, du lavage des mains...
- les arrêts de bus où un sticker reprenant les gestes barrière a été collé à proximité des horaires,
- le site internet et les réseaux sociaux pour que les voyageurs préparent leurs déplacements en bus et qu'ils soient informés de l'évolution des mesures mises en place par le réseau.



Pour accompagner de façon ludique les abonnés Facebook pendant cette période d'inquiétude et de confinement complet, le réseau « Cara'bus » a publié des balades virtuelles.

De plus, en été, le réseau a lancé un quizz de l'été avec, pour thème : les bus au cinéma.

Enfin, le Covid-19 ayant eu un impact très important sur la fréquentation des réseaux de transport en commun, le groupe Transdev a imaginé un clip de réassurance en insistant sur le côté sûr, rassurant et innovant du bus. Ce clip, décliné du réseau « Cara'bus », a été diffusé à partir du 17 novembre sur le site internet et la page Facebook.

L'opération CM2...

pour préparer les élèves à l'usage du bus

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

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

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

- un livret qui récapitule le fonctionnement du réseau étape par étape,
- un portefeuille aux couleurs « Cara'bus » qui permet de ranger la carte de transport ainsi qu'un porte-clés à l'effigie des deux fées, Caramel et Caracole.

En 2020, cette opération a été testée auprès de 4 classes de la CARA (écoles de Meschers-sur-Gironde, Royan et St-Sulpice-de-Royan).

La dématérialisation de la rencontre a rendu difficiles les échanges avec les classes pour des raisons techniques. En revanche, les faibles effectifs ont permis de personnaliser ces échanges.

> La préparation du lancement du nouveau réseau des mobilités

Le lancement du nouveau réseau des mobilités a été précédé d'un travail sur la nouvelle charte graphique, mené conjointement avec les services Communication et Mobilité de la CARA.

Vu le report du nouveau réseau à avril 2021, il a été décidé avec la CARA de mener un lancement en plusieurs phases afin d'entretenir l'intérêt de la population pour le nouveau réseau :

- au 4 janvier :
 - évolution du site internet et de l'application mobile gratuite qui proposent désormais une recherche d'itinéraire avec les horaires en temps réel, la visualisation du bus sur son trajet, l'achat dématérialisé de certains titres de transport...
La mise en ligne de ces nouveaux outils numériques a été accompagnée de la mise aux nouvelles couleurs du réseau des supports de communication (fiches horaires et plan du réseau) ;
 - ouverture de la nouvelle agence commerciale avec application de la nouvelle charte graphique.
Une communication spécifique a été menée directement auprès des clients pour les informer des nouvelles fonctionnalités de l'agence et de son déménagement sur le parvis de la gare SNCF de Royan.
- au printemps 2021 :
 - lancement de « Cara'vel », le service de location longue durée de vélos électrique.

Chacune de ces phases a fait l'objet d'une communication menée par la CARA via le magazine Cara'Mag et par le réseau via le site internet et les réseaux sociaux ainsi que par les conducteurs et les agents commerciaux après autorisation de la CARA.

> Le Tour de France

Le 8 septembre 2020, la CARA a accueilli le Tour de France.

A cette occasion, le réseau « Cara'bus » a modifié son offre de transport afin de l'adapter aux contraintes d'organisation de cet événement :

- Les lignes 10 à 14 et 21 à 25 et les lignes sur réservation 41 et 42 n'ont pas circulé entre 8h30 à 17h. Les fiches horaires de ces lignes ont été remaniées pour faire apparaître uniquement les horaires où les lignes fonctionnaient ;
- Seules les lignes secondaires desservant les établissements de Cozes, La Tremblade et Saujon ont circulé ont fonctionné, les établissements scolaires des autres communes étant fermés ;
- La ligne 31 moyenne saison a été interrompue toute la journée.

De plus, des lignes de substitution gratuites ont été mises en service pour transporter les habitants vers la gare de Royan (et, par extension, vers le centre-ville proche) ou les deux grands centres commerciaux de la CARA (Royan 2 et Val Lumière).

Une communication a été menée dès le 2 septembre auprès :

- des mairies et des offices de tourisme de la CARA,
- des dépositaires du réseau « Cara'bus »,
- des établissements scolaires,

afin de les informer de ces mesures.

Le pivot central de l'information voyageur était le site internet « Cara'bus » qui dispensé l'intégralité de l'information.

Les réseaux sociaux « Cara'bus », l'alerte mail / SMS, le communiqué de presse, le message vocal enregistré sur le téléphone de la boutique « Cara'bus » et le message défilant sur le bandeau lumineux à l'intérieur des véhicules des lignes 10 à 25 et de la ligne 31 incitaient les gens à se rendre sur le site internet « Cara'bus » pour obtenir l'information complète.

Le lundi 7 septembre, un rappel sur le fonctionnement du réseau « Cara'bus » a été fait via Facebook et l'alerte mail/SMS.



Source : Sud-Ouest, 2020

cara bus **TOUR DE FRANCE**
Ligne de substitution
Horaires valables le mardi 8 septembre 2020

1 St-Palais-sur-mer / Vaux-sur-mer / Royan

> St-Palais-sur-mer > Vaux-sur-mer > Royan

COMMUNES	ARRÊTS	Horaires valables le mardi 8 septembre 2020															
ST-PALEIS-SUR-MER	Stade	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00								
	Courty	9:02	10:02	11:02	12:02	13:02	14:02	15:02	16:02								
	Bernatze	9:04	10:04	11:04	12:04	13:04	14:04	15:04	16:04								
	Chartrac	9:06	10:06	11:06	12:06	13:06	14:06	15:06	16:06								
	Heine	9:08	10:08	11:08	12:08	13:08	14:08	15:08	16:08								
VAUX-SUR-MER	Courty	9:09	10:09	11:09	12:09	13:09	14:09	15:09	16:09								
	Grosse Pierre	9:12	10:12	11:12	12:12	13:12	14:12	15:12	16:12								
	Chauchamp	9:19	10:19	11:19	12:19	13:19	14:19	15:19	16:19								
	Raie	9:21	10:21	11:21	12:21	13:21	14:21	15:21	16:21								
	Val Lumière	9:23	10:23	11:23	12:23	13:23	14:23	15:23	16:23								
ROYAN	Comet	9:26	10:26	11:26	12:26	13:26	14:26	15:26	16:26								
	Candillac	9:30	10:30	11:30	12:30	13:30	14:30	15:30	16:30								
	Tréle	9:32	10:32	11:32	12:32	13:32	14:32	15:32	16:32								
	Piquenettes	9:34	10:34	11:34	12:34	13:34	14:34	15:34	16:34								
	Heine-Arnaud	9:36	10:36	11:36	12:36	13:36	14:36	15:36	16:36								
ROYAN > Vaux-sur-mer > St-Palais-sur-mer	Bernatze	9:37	10:37	11:37	12:37	13:37	14:37	15:37	16:37								
	Regazzi	9:39	10:39	11:39	12:39	13:39	14:39	15:39	16:39								
	Terrier	9:42	10:42	11:42	12:42	13:42	14:42	15:42	16:42								
	Stade	9:42	10:42	11:42	12:42	13:42	14:42	15:42	16:42								
	St-Palais-sur-mer	9:42	10:42	11:42	12:42	13:42	14:42	15:42	16:42								

L'information aux voyageurs

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

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

En 2020, la page Facebook « Cara'bus » a atteint les 2 280 abonnés, soit une progression de + 14,1 % par rapport au nombre d'abonnés 2019.

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

Focus sur Facebook & Twitter

Quelques chiffres de 2020



2280

abonnés Facebook



141

followers Twitter



531

impressions du tweet*



7725

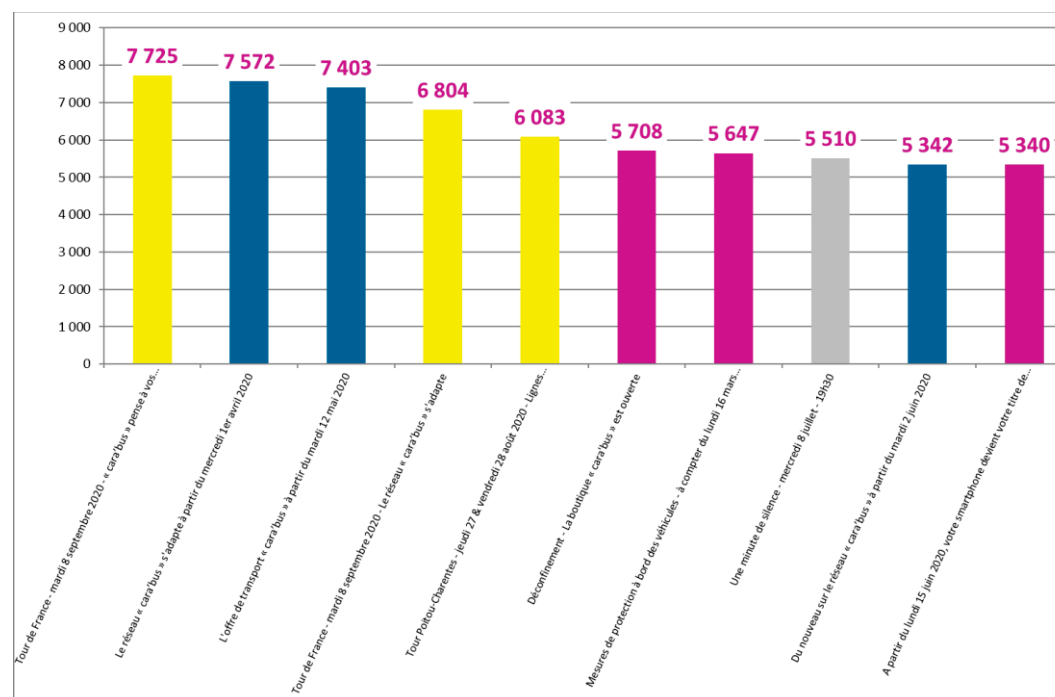
personnes atteintes

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

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

- 3 concernaient le fonctionnement du réseau lors du Tour de France et du Tour Poitou-Charentes,
- 3 traitaient de l'adaptation de l'offre de transport,
- 3 portaient sur les mesures sanitaires applicables sur le réseau.

Poids des publications les plus importantes sur Facebook en 2020
(en nombre de personnes touchées)



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

En 2020, 1 seul tweet ont dépassé les 500 vues. Il concernait la modification des horaires de la boutique « Cara'bus ». L'audience de Twitter est plus faible que celle de Facebook. Cela s'explique par la forme et le fonctionnement de ces deux réseaux sociaux, notamment la taille restreinte des messages de Twitter qui contraint le réseau à diffuser des messages plus laconiques et moins commerciaux.

Le résultat des enquêtes et études

Aucune enquête ou étude n'était prévue au contrat en 2020.

Les problèmes de sécurité

En 2020, le réseau a été marqué par un drame avec le décès accidentel d'une jeune fille en gare de Royan. L'enquête a statué sur une absence de défaillance du conducteur, du transporteur et des équipements.

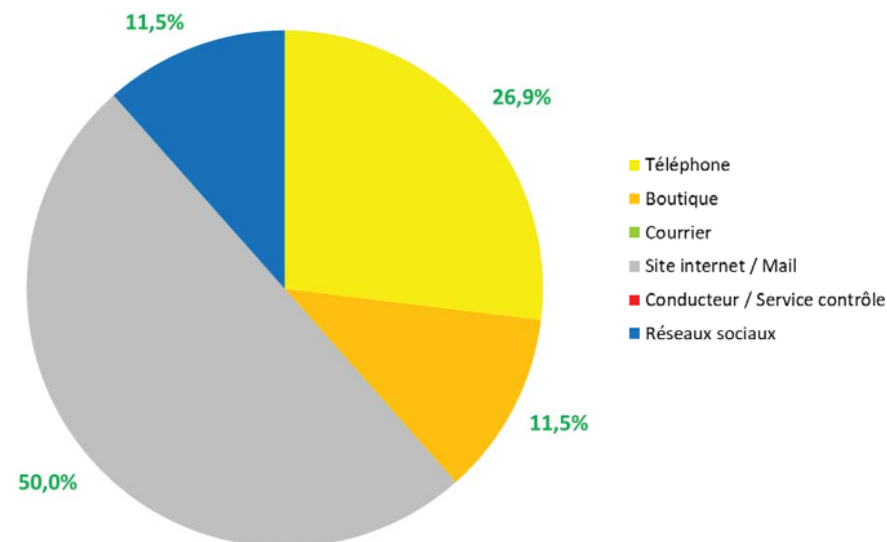
D'autre part, en raison d'incivilités régulières en gare de Royan, une réunion avait été organisée au commissariat de la police municipale de Royan le 2 juillet 2020.

Bilan des réclamations et réponses apportées

En 2020, le réseau « Cara'bus » a reçu 52 réclamations recevables, soit le double de 2019.

Les clients utilisent exclusivement les moyens de communication instantanée : mails, téléphone et réseaux sociaux représentent ainsi 88,5 % des réclamations totales. Avec l'omniprésence des smartphones, le mail est devenu le premier moyen pour déposer une réclamation (50% des réclamations totales).

Modes de réception des réclamations en 2020



Le délai de réponse est une piste d'amélioration pour le réseau « Cara'bus ». En 2020, 75 % des réponses ont été envoyées dans un délai d'une semaine et 7,7 % avec un délai supérieur à 2 semaines.

11.

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

Analyse des réclamations

Les principaux thèmes abordés en 2020 sont récurrents. Ils concernent essentiellement des problèmes portant sur :

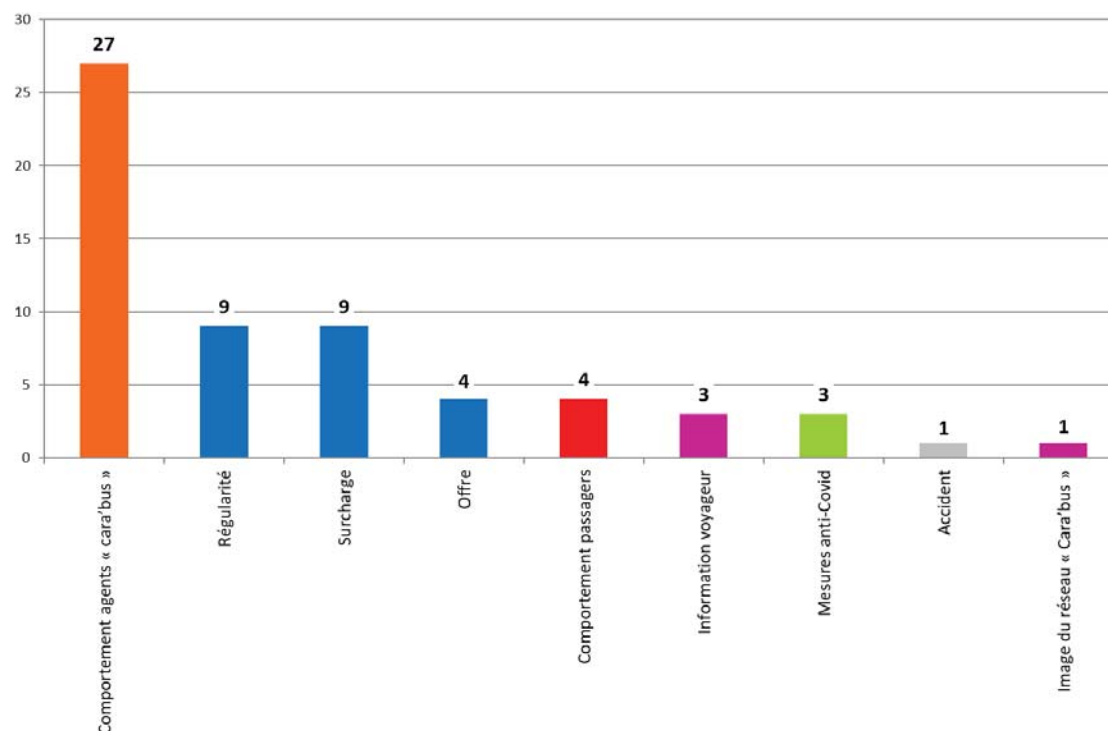
- le comportement des agents « Cara'bus ». Ce motif a fait l'objet de 27 plaintes, soit 51,92 % des réclamations totales.
Chaque fois qu'une réclamation porte sur un membre du réseau « Cara'bus », il est reçu par son chef de service pour recueillir sa version des faits. Au besoin, il est repris afin que la situation ne se reproduise pas.
- la régularité qui représente 17,31 % de l'ensemble des réclamations recevables.
Le réseau « Cara'bus » s'est doté d'un système d'information voyageurs qui permet de géolocaliser les véhicules en temps réel. Ce système facilite grandement le traitement des réclamations de ce type, lorsque le véhicule en est équipé.

Une analyse plus fine, par thème et par ligne, démontre qu'il n'y a pas de récurrence par ligne (cf. fichier Excel « RA2020-Chap_11-Analyse_des_reclamations »).

En revanche, il existe une récurrence pour le thème de la surcharge des véhicules liée au mois. Les deux tiers des réclamations traitant des surcharges parviennent en septembre, lors de la rentrée scolaire.

C'est l'occasion pour le réseau « Cara'bus » d'analyser les données issues de la billettique, de se rapprocher des conducteurs... au besoin, des adaptations d'offre sont faites pour pallier ce problème.

Thèmes des réclamations reçues en 2020



12.

La démarche de développement durable

Le bilan environnemental

En 2020, plus de 84 % du parc total était au minimum à la norme Euro 5, contre 63 % en 2019. Cela représente donc une nette amélioration de la motorisation (et donc des facteurs polluants).

Nombre de véhicules par norme Euro en 2019

	Bus	Car	Total
Norme Euro 4	3	4	7
Norme Euro 5	1	21	22
Norme Euro 6	9	10	19
Total	13	35	48

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

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

Emission de GES du réseau « Cara'bus » en 2020

Conso carburant (L)	Emission de GES (t CO2e)
352 077	4 024,24

> Bilan carbone des usagers du réseau

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

Bilan carbone des voyageurs se déplaçant sur le réseau « Cara'bus » en 2020

Type de carburant	Facteur émission du gazole à la pompe	Litres de gazole total consommés sur 2020	Nombre total de passagers transportés sur 2020	Taux de consommation par passager	Quantité de CO ₂ émise par l'ensemble du parc en grammes CO ₂ /voyageur
Gazole	3,07	352 077	777 925	0,452	1389,44

> Traitement des déchets

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

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

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

> Gestion des Aspects Environnementaux

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

Extrait de l'application Transdev APPLI REGLO

Aspects et Impacts Environnementaux Significatifs

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

concerné avancement

Ref. - PROCESS : L - LAVAGE 100% [Enjeux société/site \(cliquez ici\)](#)

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

Ref. - ETAPE / EQUIPEMENTS : L-1-1 - étape : Station de Lavage , équipements : Station de Lavage 100%

Référence	Situation	Impact	Gravité	Fréquences	Catégorie Initial	Significatif	Maîtrise	Description de la maîtrise	Catégorie Final	Priorité	Compléments d'informations	Nombre actions	Alertes
ASPECT : Utilisation d'Eau													
☒ L-1-1-1	N	Consommation eau	1	4	4	non	1	Récupération de l'eau de pluie + recyclage de l'eau de nettoyage	4	P3		ouvertes : 0 fermées : 0	
ASPECT : Production d'Eau Sale													
☒ L-1-1-2	N	Pollution des Eaux	1	4	4	non	2	DSH + recyclage	8	P3		ouvertes : 0 fermées : 0	
☒ L-1-1-3	N	Pollution des Sols	1	4	4	non	2	DSH + recyclage de 2014	8	P3		ouvertes : 0 fermées : 0	

13.

Le programme annuel d'investissements

Les données concernant les investissements réalisés durant l'année par opération sont disponibles dans les tableaux-cadres joints à ce rapport annuel.

Données demandées à l'annexe 14	Fichiers où trouver les données
présentation des investissements réalisés durant l'année par opération (réalisés par l'Autorité délégante)	Tableaux-cadres - Annexe 9.1 « Annexe 9.1 PP Dél »

14.

Les comptes de la délégation Transport

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

Données demandées à l'annexe 14	Fichiers où trouver les données
Analyse détaillée des comptes de la délégation transport	Fichier Excel « RA2020-Tableaux_cadres-V5 »

15.

Méthode statistique employée
et source de données

16.

L'assistance de groupe à la filiale

(CONFIDENTIEL)

17.

Bilan des prestations réalisées pour des tiers
(article 8 du contrat)

(CONFIDENTIEL)