

2024

# RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE

31 mai 2025



Photo : CPStadhlé

AGGLOMÉRATION  
**ROYAN**  
ATLANTIQUE

**ROYAN**  
ATLANTIQUE

**transdev**  
ROYAN ATLANTIQUE

# Sommaire

1. Le rappel des caractéristiques du contrat .....	p. 3
2. Les principaux événements intervenus en 2024 .....	p. 5
3. Les principaux chiffres clés du service public délégué de 2024 .	p. 8
4. L'offre commerciale de transport .....	p. 10
5. La fréquentation .....	p. 24
6. Le parc de véhicules .....	p. 43
7. Les autres biens nécessaires à l'exploitation .....	p. 47
8. Le personnel .....	p. 49
9. Les tarifs .....	p. 57
10. La politique commerciale, marketing et information des voyageurs .....	p. 64
11. Le respect des engagements contractuels en termes de consistance et de qualité de service délégué .....	p. 81
12. La démarche de développement durable .....	p. 85
13. Le programme annuel d'investissements .....	p. 89
14. Les comptes de la délégation Transport .....	p. 91
15. La méthode statistique employée et source des données .....	p. 93
16. L'assistance du groupe à la filiale .....	p. 95
17. Le bilan des prestations réalisées pour des tiers (article 8 du contrat) .....	p. 102

# 1

**Le rappel des caractéristiques du contrat**

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

**15 octobre 2019**

Date d'entrée en vigueur :

**1<sup>er</sup> janvier 2020**

Durée :

**6 ans**

Date de mise en place du nouveau réseau :

**12 avril 2021**

Avenants signés en 2024 :

**2 avenants ont été signés en 2024**



### **Avenant 13 du 18 janvier 2024**

#### **Bilan de l'année 2022**

L'objet de cet avenant est de faire le bilan de l'année 2022 et d'ajuster les contributions financières en fonction des événements de l'année écoulée à savoir :

- interruption de service public du fait du délégataire (- 438,43 €)
- 18 jours de grève (- 48 456,71 €)
- pénalités diverses (13 600 €)
- modification de service (+ 2 708 €)
- mise à disposition des biens nécessaires à l'exploitation (+ 82 500 €)
- redevance d'usage (426 481,5 €)
- régularisation des services de la ligne 308 depuis le début de la DSP (+ 73 269 €)
- actualisation 2022 (+ 809 036 €).

### **Avenant 14 du 18 décembre 2024**

#### **Bilan de l'année 2023**

L'objet de cet avenant est de faire le bilan de l'année 2023 et d'ajuster les contributions financières en fonction des événements de l'année écoulée à savoir :

- interruption de service public du fait du délégataire (- 65,28 €)
- 2 jours de grève (- 645,42 €)
- pénalités diverses (2 400 €)
- modification de service (+ 3 325 €)
- redevance d'usage (427 692 €)
- actualisation 2023 (+ 1 021 658 €).

# 2

Les principaux événements intervenus en 2024



Tout en comme en 2023, en 2024, l'accent a été mis sur :

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

Janvier	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modification du règlement du voyageur</li> <li>• Création d'un plan schématique du réseau "Cara'bus"</li> <li>• Homogénéisation de l'information voyageur à bord des véhicules afin d'aider les voyageurs à trouver les informations rapidement et facilement</li> </ul>
Février	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participation aux Journées Portes ouvertes des collèges et lycées de la CARA (de février à avril 2024)</li> </ul>
Mars	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participation au forum des jobs d'été de Royan pour : <ul style="list-style-type: none"> <li>- informer les chercheurs d'emploi de l'offre de transport en commun dans la Communauté d'Agglomération Royan Atlantique</li> <li>- recruter un(e) agent(e) de ventes et d'information pour l'agence des mobilités</li> </ul> </li> <li>• Animation du réseau "Cara'bus" autour de la fête de Pâques</li> </ul>
Avril	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en service des lignes de moyenne saison 31 et 32</li> <li>• Ligne 32 : extension de la ligne avec desserte de deux arrêts supplémentaires, « MORTAGNE - OT » et « MORTAGNE - Port »</li> </ul>
Mai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibilisation des élèves des classes de CM2 au bon usage du réseau "Cara'bus" avec mise en situation ludique et mise en avant des règles de sécurité</li> <li>• Présentation du service "Cara'fil" aux résidents du centre Huda Cada à Corme-Ecluse</li> <li>• Promotion du réseau "Cara'bus" et du service "Cara'vel" lors de la manifestation <i>St-Palais-sur-Mer fête sa nature</i></li> </ul>

Juin	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promotion de l'offre "Cara'bus" et des services "Cara'fil" et "Cara'vel" lors de la foire de Saujon et sur le marché de Mortagne-sur-Gironde</li> </ul>
Juillet & Août	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sponsorisation du Violon sur le sable : <ul style="list-style-type: none"> <li>- insertion dans le programme <u>Un violon sur la ville</u></li> <li>- organisation d'un jeu-concours pour faire gagner des places de concerts</li> </ul> </li> <li>• Ligne 5 : <ul style="list-style-type: none"> <li>- extension de la ligne avec desserte de tous les arrêts entre « LES MATHES - Montsouci » et « LES MATHES - Indian Forest »</li> <li>- mise en place d'un doublage sur le tronçon « ST-AUGUSTIN - Bourg » et « ROYAN - Gare » le samedi matin, pour absorber les surcharges générés par les campings</li> </ul> </li> <li>• Ligne 6 : ajout d'un départ à 18h25 en direction de Royan</li> <li>• Promotion de l'offre estivale : <ul style="list-style-type: none"> <li>- habillage des véhicules circulant sur les lignes estivales 30 à 33</li> <li>- identification visuelle des arrêts de bus desservis par les lignes estivales</li> <li>- insertion dans le Guide des animations et dans les plans des communes édités par l'Office de Tourisme Communautaire</li> </ul> </li> </ul>

## Septembre

- Ajustement de l'offre commerciale afin d'adapter le réseau "Cara'bus" aux besoins de déplacement des habitants et aux évolutions du territoire :
- Lancement du nouveau site internet "Cara'bus"
- Présence des agents "Cara'bus" dans les établissements scolaires de la CARA et en gare de Royan
- Participation à la Rentrée du Transport Public, place de Gaulle à Royan :
  - escape game à l'intérieur d'un véhicule "Cara'bus"
  - atelier mobilités
  - promotion de l'accompagnement premier trajet
  - Pass journée à 1€

## Octobre

- Ajustement des horaires de certaines lignes secondaires et adaptation des itinéraires suite aux problèmes de surcharge rencontrés lors de la rentrée de septembre
- Vente de rubans roses à l'agence des Mobilités pour le compte du Ladies'Circle et du Club-Agora de Royan, dans le cadre de l'opération nationale *Octobre rose* de lutte contre le cancer du sein
- Animation du réseau "Cara'bus" à l'occasion de la fête *El día de los muertos*

## Décembre

- Mobilisation du réseau "Cara'bus" autour du Père Noël Vert avec :
  - collecte de jeux, jouets et livres auprès de trois écoles de la Communauté d'Agglomération Royan Atlantique puis distribution aux enfants des familles en difficulté par le Secours Populaire de Royan
  - collation pour les classes participantes
- Animation des fêtes de fin d'année grâce à un calendrier de l'Avent "Cara'bus"



# 3

**Les principaux chiffres clés  
du service public délégué de 2024**



Quelques chiffres 2024...

Population du ressort territorial	
Nombre de communes	33
Population desservie	83 661 habitants
Densité de population	139 hab/km <sup>2</sup>
Kilomètres annuels commerciaux	
dont en propre	925 027
dont sous-traités	574 228
Nombre de voyages annuels	
Nombre de jeunes transportés	3 459
Nombre de voyages / km commercial	0,83
Parc de véhicules	
en propre	22
sous-traité	41
Effectif en ETP	
Transdev Royan Atlantique (dont conducteurs)	40,5 (26)
Transdev Express Sud-Ouest Royan (exclusivement des conducteurs)	26,51
Météreau (dont conducteurs)	18,81 (15,81)
Charges d'exploitation	
	8 080 000 €

Recettes en € HT	
Recettes tarifaires contractuelles	847 866 €
Recettes tarifaires réalisées	738 338 €
Ecart de recettes	- 109 528 €
Total des produits hors contribution de l'autorité délégante	
Refacturation (GO, personnel, maintenance, etc.)	468 666 €
Recettes Publicité et offre VAE	24 188 €
Contribution financière forfaitaire de l'autorité délégante	
CFF + indexation	6 731 181 €
Redevance d'usage 2024	NC
Taux de couverture des charges par les recettes	
	13,47 %
Coût au kilomètre commercial	
	5,95
Recettes au kilomètre commercial	
	0,49
Contribution au kilomètre commercial	
	4,98
Recettes tarifaires par voyage	
	0,59

# 4

## L'offre commerciale de transport





## Zoom sur le plan du réseau "Cara'bus"



# Présentation du réseau et de son maillage

Le réseau "Cara'bus" dessert :

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

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

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

Leurs itinéraires convergent vers la gare de Royan, qui est l'un des deux pôles de correspondance du réseau "Cara'bus". Ces neuf lignes assurent la desserte des pôles générateurs de la CARA : centres-villes, administrations, services de santé, centres commerciaux, plages, etc. ainsi que les collèges et les lycées.

- **52 lignes secondaires, 5 navettes desservant les établissements scolaires royannais et 3 lignes desservant les RPI** d'Arces-sur-Gironde, de Corme-Ecluse et de Mortagne-sur-sur-Gironde.

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

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

- La **ligne 30** circule du lundi au dimanche en juillet et en août. Elle relie le zoo de La Palmyre aux campings de La Fouasse en passant par Indian Forest et le Luna Park. Elle se prolonge jusqu'à La Tremblade une course sur deux. La ligne 30 est en correspondance avec la ligne 5, ce qui permet aux vacanciers sortant du Luna Park de rejoindre leur camping avant minuit. **Evolution 2024** : la correspondance entre les lignes 5 et 30 a été facilitée. Elle se fait à un arrêt commun aux deux lignes : « LES MATHES - Montsouci ».

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

- La **ligne 32** circule du lundi au dimanche (sauf le 1<sup>er</sup> mai) des vacances de Pâques à fin septembre entre la gare de Royan et Talmont-sur-Gironde. Elle continue sur Mortagne-sur-Gironde à raison de 3 allers-retours par jour. Cette ligne dessert les plages et campings de St-Georges-de-Didonne et de Meschers-sur-Gironde, Talmont-sur-Gironde, l'un des beaux villages de France, ainsi que Barzan, Chenac - St-Seurin d'Uzet.

évolution  
2024 !



- La **ligne 33** fonctionne du lundi au dimanche en juillet et en août. Elle relie la plage de La Bouverie au phare de La Coubre en passant par Bonne Anse, l'office de tourisme de La Palmyre et le Luna Park. Elle est en correspondance avec la ligne 31 à l'OT de La Palmyre. Cela permet aux vacanciers des campings de La Fouasse et de St-Augustin de passer la journée sur les plages de la Côte Sauvage.
- A l'été 2024, la **ligne 5** dessert à nouveau les arrêts situés sur le tronçon « LES MATHES - Montsouci / « LES MATHES - Indian Forest ». Cela permet aux vacanciers des campings de St-Augustin au Luna Park ou à Indian Forest.
- **1 service de transport à la demande, "Cara'fil",** pour les personnes qui habitent soit dans une commune non desservie par les lignes de bus soit à plus de 500 mètres d'un arrêt de bus soit qui ont une carte d'invalidité à 80 % et plus.  
Le territoire est découpé en **4 zones** permettant ainsi un rabattement des habitants de chaque zone soit vers la ligne de bus la plus proche de leur domicile soit vers le centre-bourg prédéfini le plus proche de leur domicile.

évolution  
2024 !

## Caractéristiques des lignes

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



# L'offre kilométrique commerciale

Kilomètres réalisés par ligne en 2024

Intitulé	Kilomètres										
	commerciaux		haut-le-pied (HLP)		techniques		totaux		Evolution 2023/2024 des km com	Part haut-le-pied dans km totaux	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023		2024	2023
Lignes en propre	925 027	913 937	129 788	128 456	16 623	16 285	1 071 438	1 058 678	1,21 %	12,11 %	12,13 %
Lignes sous-traitées	574 228	560 003	359 404	352 219	8 762	6 215	942 394	918 437	2,54 %	38,14 %	38,35 %
TOTAL lignes en propre et sous-traitées	1 499 255	1 473 940	489 192	480 675	25 385	22 500	2 013 832	1 977 115	1,72 %	24,29 %	24,31 %
Kilomètres perturbations (déviations, grèves, travaux...)	-	-	-	-	-	-	11 266	55 226	-	-	-
TOTAL réseau “Cara’bus”	1 499 255	1 473 940	489 192	480 675	25 385	22 500	2 025 097	2 032 342	1,72 %	24,16 %	23,65 %

Avec 1 499 255 km, le kilométrage commercial total a légèrement augmenté par rapport à celui enregistré en 2023 (+ 1,72 % soit + 25 315 km).

Cela s'explique, entre autres, par les modifications d'offre apportées à certaines lignes principales, telles :

- l'extension en été de la lignes 5 (desserte de 5 arrêts supplémentaires entre « LES MATHES - Montsouci » et « LES MATHES - Indian Forest ») ou celle de la ligne 32 jusqu'au port de Mortagne-sur-Gironde,
- la mise en place d'un doublage sur la ligne 5 entre « ST-AUGUSTIN - Bourg » et « ROYAN - Gare » le samedi matin,
- l'ajout d'un départ à 18h25 en direction de Royan sur la ligne 6, etc..

A cela s'ajoutent les différentes modifications apportées aux lignes secondaires : desserte de nouveaux arrêts, extension de ligne... (cf. détail précis pages 21 à 24).

Toutes ces modifications ont été menées de façon réfléchie conjointement avec le Service Mobilités, afin de contenir les dépenses publiques.



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

En 2024, la répartition des kilomètres commerciaux entre lignes en propre et lignes sous-traitées est toujours favorable aux lignes en propre.

Avec 925 027 km, ces lignes ont généré 53,20 % du kilométrage commercial total de l'année 2024 (53,55 % en 2023).

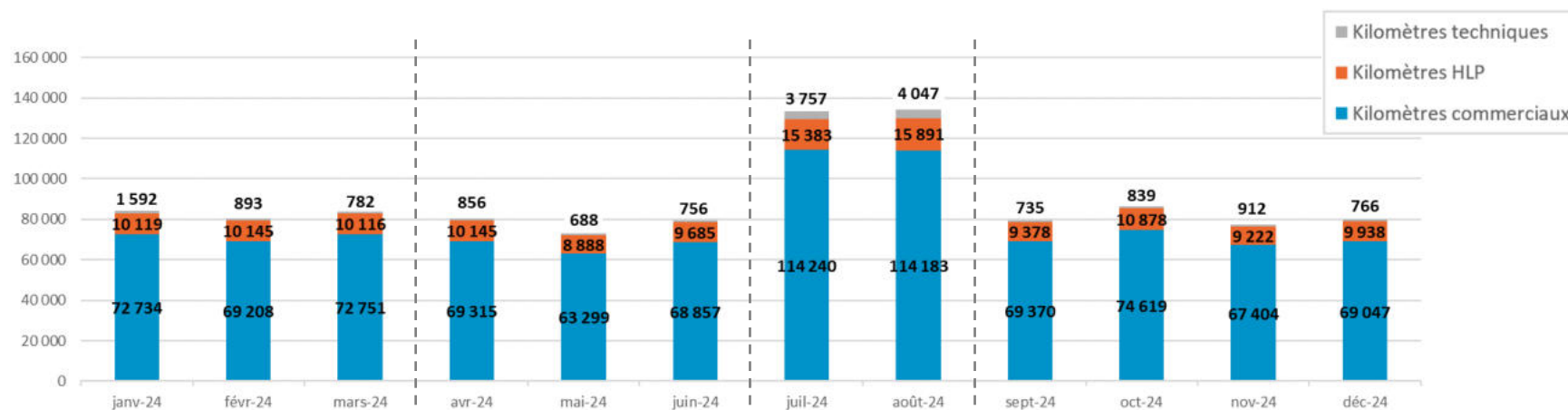
Cela s'explique par les spécificités de l'offre de transport mise en place en 2021 :

- passage des bus toutes les 30 minutes sur les lignes urbaines 1, 2 et 3 qui sont exploitées en direct par Transdev Royan Atlantique. Ce cadencement génère un kilométrage élevé,
- exploitation par Transdev Royan Atlantique -et non plus par les sous-traitants- des lignes 6, 7 et 9 et des lignes estivales 30 à 33.



## Evolution mensuelle de l'offre kilométrique en 2024

Lignes en propre

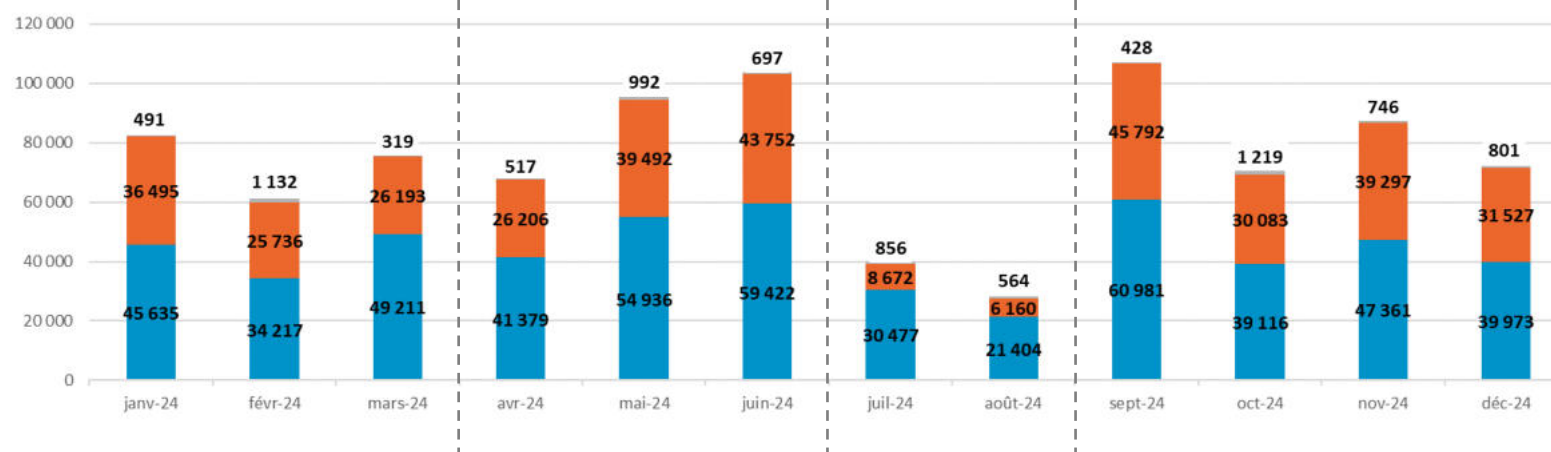


Moyenne saison

Saison estivale

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

Lignes sous-traitées



Répartition du kilométrage commercial en fonction des lignes en propre et des lignes sous-traitées en 2023 et 2024

Lignes en propre			Lignes sous-traitées		
Lignes exploitées par : Transdev Royan Atlantique			Lignes exploitées par : Metereau, Transdev Express Sud-Ouest et taxis ("Cara'fil")		
	Identification des lignes	Km commerciaux	Identification des lignes	Km commerciaux	
2023	• 4 lignes urbaines 1 à 4	580 201	• 2 lignes péri-urbaines 5 et 8	155 562	Kilométrage commercial total
	• 3 lignes périurbaines 6, 7 et 9	269 922	• lignes secondaires	322 358	
	• 4 lignes estivales 30 à 33	60 026	• 2 lignes moyenne saison 31 et 32	37 823	
	• "Cara'fil"	3 788	• "Cara'fil" (sous-traitance taxis)	44 260	
	Total	913 937	Total	560 003	
2024	• 4 lignes urbaines 1 à 4	581 897	• 2 lignes péri-urbaines 5 et 8	161 714	Kilométrage commercial total
	• 3 lignes périurbaines 6, 7 et 9	273 769	• lignes secondaires	314 689	
	• 4 lignes estivales 30 à 33	60 862	• 2 lignes moyenne saison 31 et 32	46 555	
	• "Cara'fil"	8 499	• "Cara'fil" (sous-traitance taxis)	51 270	
	Total	925 027	Total	574 228	1 499 255

L'effet du calendrier scolaire est bien visible sur l'évolution du kilométrage commercial des différentes lignes entre 2023 et 2024. La perte de 6 jours entre les périodes scolaires 2023 et 2024 a eu un impact :

- à la baisse sur les lignes secondaires (- 7 669 km entre 2024 et 2023),
- à la hausse sur les lignes urbaines (+ 1 656 km).

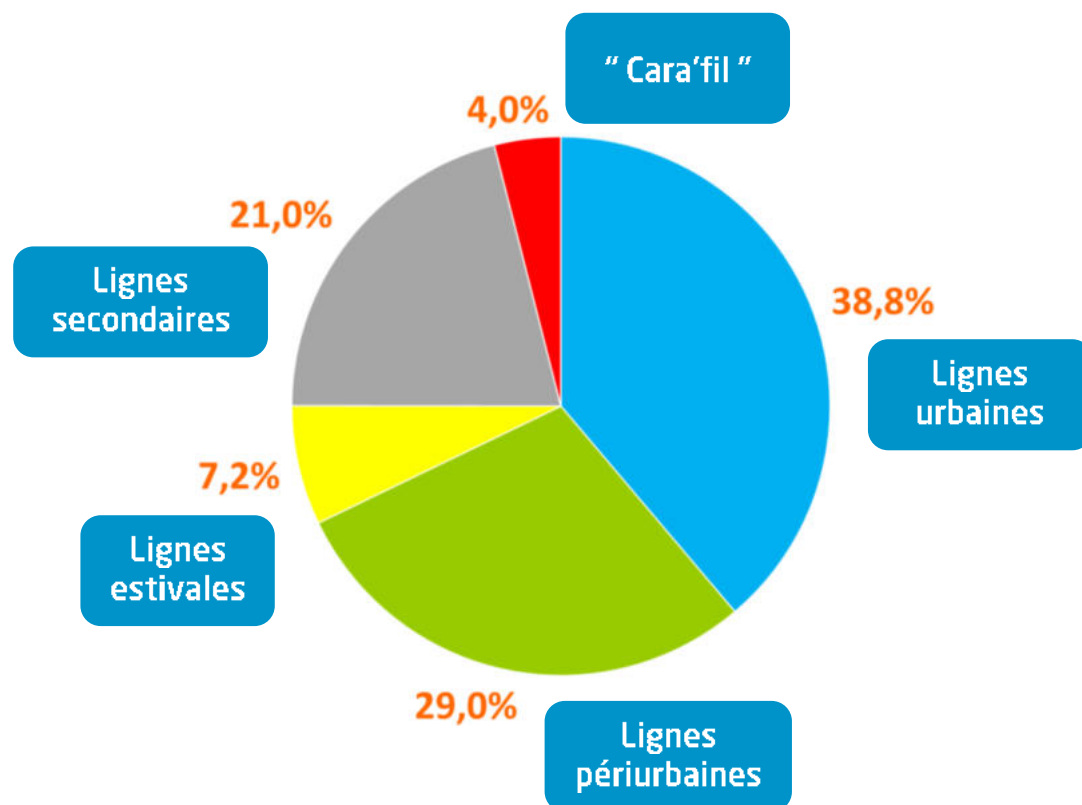


## > La répartition du kilométrage commercial par ligne

En 2024, la répartition du kilométrage par type de lignes est très semblable à celle de 2023 :

- les lignes urbaines (lignes 1 à 4) et les lignes périurbaines (lignes 5 à 9) ont généré, ensemble, les deux tiers des kilomètres,
- la part des lignes secondaires a légèrement baissé (- 0,9 point), atteignant 21 % des kilomètres annuels commerciaux de l'année. Cette diminution est la conséquence logique du moindre nombre de jours d'exploitation scolaire (perte de 6 jours entre 2023 et 2024).

*Répartition du kilométrage commercial par type de lignes en 2024*



## > Les kilomètres haut-le-pied

En 2024, les kilomètres haut-le-pied (HLP) se sont élevés à 489 192 km, soit 24,29 % du kilométrage total du réseau "Cara'bus".

Il y a des disparités entre les familles de lignes :

- lignes urbaines 1, 2, 3 et 4 : la part des kilomètres HLP est faible. Elle représente moins de 10 % du kilométrage total de ces lignes,
- lignes périurbaines 5 à 9 et lignes estivales 30 à 33 : elles enregistrent une part de HLP qui oscille entre 10 % et 35 % du kilométrage total de ces lignes, selon que leur arrêt de départ et leur terminus est plus ou moins éloigné du lieu de remisage des bus,
- les lignes secondaires ont une part de HLP élevée : plus de 50 % du kilométrage total de ces lignes. Ce taux s'explique par le lieu de remisage des véhicules, situé pour beaucoup au dépôt de St-Sulpice-de-Royan, ce qui nécessite la réalisation de deux parcours à vide par jour scolaire pour relier ce site à leur arrêt de départ.

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

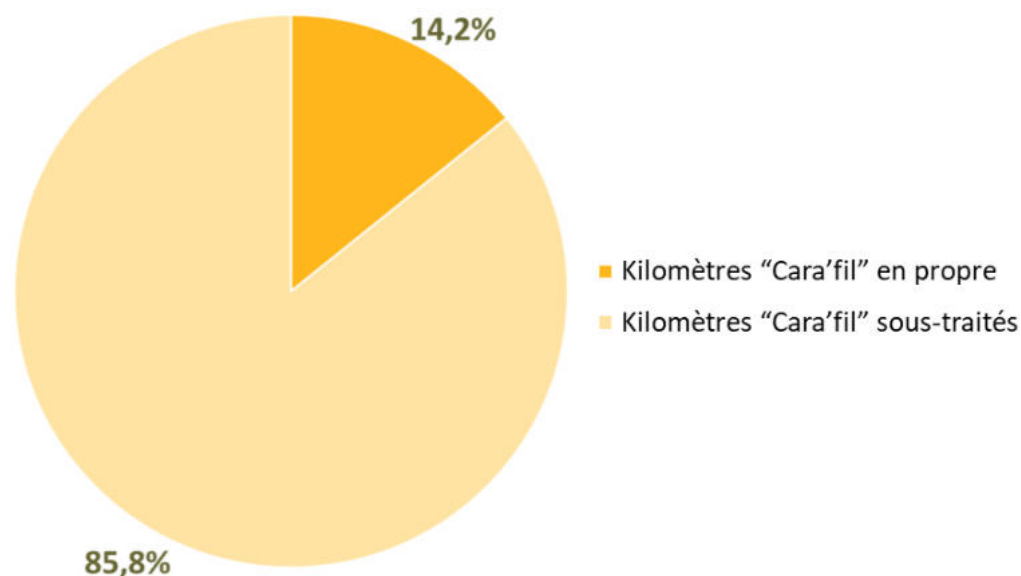
En 2024, "Cara'fil" a totalisé 59 769 km, soit une augmentation de 24,4 % par rapport à 2023 (soit + 11 721 km).

Comme les années précédentes, en cas de réservations multiples sur des créneaux horaires identiques, le délégataire sous-traite une partie de son activité à des artisans-taxis.

Cette année, la part de la sous-traitance aux taxis a diminué de 6,3 points, atteignant 85,8 % du kilométrage total "Cara'fil". Cela a été rendu possible grâce à un conducteur Transdev Royan Atlantique dédié à cette mission.

Les données concernant le nombre de courses déclenchées par origine / destination, le nombre de voyageurs par course... sont consolidées dans le fichier « RA2024-CHAP\_4-Offre\_kilometrique-TAD ».

*Répartition des kilomètres TAD annuels par exploitation en 2024*



## Les modifications de service

En 2024, le réseau “Cara’bus” a fait l’objet d’adaptations tout au long de l’année. Certaines ont eu un impact modéré, voire inexistant, sur l’offre kilométrique.

*Une offre commerciale de transport remaniée tout au long de l’année 2024*

### Modifications en janvier 2024

#### Ligne 114

**Royan / Breuillet / Mornac-sur-Seudre / Chaillevette / Etaules / Arvert**

- Ajustement des horaires entre Mornac et Arvert.

*Incidence sur les temps de parcours.*

#### Ligne 115

**Royan / Breuillet / Mornac-sur-Seudre / Chaillevette / Etaules / Arvert / La Tremblade**

- Modification de l’itinéraire suite à l’aménagement de la zone commerciale Royan 2.

*Incidence sur les temps de parcours et les kilomètres.*

#### Ligne 160

**St-Palais-sur-Mer / St-Augustin / Etaules / Arvert / La Tremblade / Bourcefranc**

- Desserte d’un nouvel arrêt « ARVERT - Beaune ».

#### Ligne 306

**Corme-Ecluse / Grezac / Cozes**

- Desserte de l’arrêt « COZES - Primaire » le mercredi matin ainsi que sur le trajet retour afin d’harmoniser l’offre.

#### Ligne 308

**Thaims / Grezac / Cozes**

- Ajustement des horaires le matin.
- Desserte de l’arrêt « COZES - Primaire » le mercredi matin afin d’harmoniser l’offre.

*Incidence sur les temps de parcours.*

Modifications en mars 2024	<p><b>Ligne 193</b>  <b>Saujon / Le Chay / Semussac / Corme-Ecluse</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Desserte de l'arrêt « CORME-ECLUSE - Nauzelet ».</li> </ul> <p><i>Aucune incidence sur le tracé de la ligne ou les horaires.</i></p>
Modifications en avril 2024	<p><b>Ligne 32</b>  <b>Mortagne-sur-Gironde / Chenac St-Seurin d'Uzet / Barzan / Talmont-sur-Gironde / Meschers-sur-Gironde / St-Georges-de-Didonne / Royan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Modification du terminus à « MORTAGNE-SUR-GIRONDE - Port »</li> <li>Desserte de deux arrêts supplémentaires : « MORTAGNE - OT » et « MORTAGNE - Port »</li> </ul> <p><i>Incidence sur les temps de parcours et les kilomètres.</i></p>
Modifications à l'été 2024	<p><b>Ligne 5</b>  <b>Les Mathes / St-Augustin / Vaux-sur-Mer / Royan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Remise en service de l'extension entre « LES MATHES - Campings » et « LES MATHES - Indian Forest »</li> <li>Mise en place d'un doublage sur le tronçon « ST-AUGUSTIN - Bourg » et « ROYAN - Gare » le samedi matin, pour absorber les surcharges générées par les vacanciers séjournant dans les campings de St-Augustin.</li> </ul> <p><i>Incidence sur les temps de parcours et les kilomètres.</i></p>
	<p><b>Ligne 6</b>  <b>La Tremblade / Arvert / Etaules / Chaillevette / Breuillet / Vaux-sur-Mer / Royan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ajout d'un départ à 18h25 en direction de Royan</li> </ul> <p><i>Incidence sur les temps de parcours et les kilomètres.</i></p>
Modifications à la rentrée scolaire 2024	<p><b>Ligne 1</b>  <b>St-Georges-de-Didonne / Royan / Vaux-sur-Mer / St-Palais-sur-Mer</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Modification d'horaire : le départ de 8h08 en direction de St-Georges-de-Didonne est avancé de 5 minutes pour assurer la correspondance avec le TER de 8h34</li> </ul>
	<p><b>Ligne 2</b>  <b>Médis / Royan / Vaux-sur-Mer</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Modification d'horaire : le départ de 8h11 en direction de Vaux-sur-Mer est avancé de 5 minutes pour assurer la correspondance avec le TER de 8h34</li> </ul>

**Modifications à la rentrée scolaire 2024**  
(suite)

**Autres adaptations**

- Lignes 8, 8D et 308 :
  - modification de l'itinéraire dans Cozes et ajustement des horaires, suite aux aménagements de la rue Neuve
- Ligne 112ext :
  - extension de la ligne avec desserte d'un arrêt supplémentaire : « BRIE-SOUS-MORTAGNE - Mairie »
- Ligne 182 :
  - modification du terminus à l'arrêt « SABLONCEAUX - Mairie »
- Ligne 301 :
  - modification de l'itinéraire dans Cozes et ajustement des horaires, suite aux aménagements de la rue Neuve.
  - création d'un nouvel arrêt : « SEMUSSAC - Château »

**Modifications en octobre 2024**

**Adaptation de l'offre commerciale des lignes secondaires aux réalités du terrain :**

- Lignes 103, 301 et 303 : ajustement des horaires pour éviter les avances
- Ligne 185 : ajustement des horaires du matin afin de garantir la correspondance avec la ligne 7 en gare de Saujon
- Ligne 204 : suppression de l'arrêt « LES MATHES - Résinerie » en raison de la très faible fréquentation et des restrictions de circulation dans la rue où se situe l'arrêt.

**Ajustement de certaines lignes suite aux surcharges enregistrées lors de la rentrée de septembre :**

- Ligne 121 : suppression de la desserte de l'arrêt « VAUX - Chauchamp » (maintenant desservi par la ligne 122)
- Ligne 124 : suppression de la desserte des arrêts « VAUX - Chantemerle » et « ROYAN - La Roche » (desservis désormais la ligne 123)
- Ligne 201 : suppression de la desserte de l'arrêt « ETAULES - Cimetière » (désormais desservi par la ligne 202).

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

En cas d'impact financier (heures de conduite, kilomètres et recettes), ce dernier a été intégré dans les tableaux de suivi du contrat.

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



# 5

## La fréquentation

## La fréquentation par ligne

En 2024, la fréquentation du réseau “Cara’bus” poursuit sa croissance (+ 3,03 % par rapport à 2023), pour atteindre 1 242 456 voyages. Cette croissance continue tend à démontrer que l’offre commerciale est globalement bien adaptée aux besoins de déplacement des habitants et également des vacanciers, même si des améliorations peuvent être apportées.

A noter que la fréquentation présentée dans ce document est la fréquentation réelle, sans traitement, issue de la billettique et de l’application MyBus. Si nous appliquons les taux de mobilité utilisés pour estimer la fréquentation théorique, la fréquentation du réseau “Cara’bus” s’élève à 1 362 956 voyages.

Ce chiffre est inférieur aux prévisions de fréquentation prévues au contrat. Plusieurs hypothèses pourraient expliquer cet écart :

- le coup de frein donné aux déplacements en transports en commun par la pandémie de Covid-19 (fin décembre 2024, le réseau “Cara’bus” a enfin retrouvé son niveau de fréquentation d’avant Covid),
- une certaine tendance à la fraude passive qui est apparue chez les abonnés (ils ont un abonnement en cours de validité mais ils ne le valident pas systématiquement à chaque montée, d’où une perte de fréquentation),
- une sur-estimation de la fréquentation lors du renouvellement du contrat de DSP.

### Comparaison du réalisé par rapport au contrat

Nombre de voyages		Ecart
réalisés	prévus au contrat	
1 362 956	1 609 978	- 15,34 %

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



### Fréquentation “Cara’bus” 2024 avec application du taux de mobilité



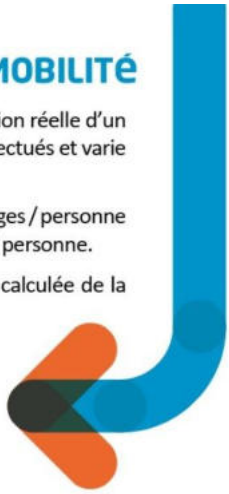
### FRÉQUENTATION RÉELLE vs FRÉQUENTATION AVEC TAUX DE MOBILITÉ

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

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

La fréquentation 2024 “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 2024 du réseau "Cara'bus" par type de ligne et en nombre de voyages

Lignes	Fréquentation annuelle			Ratio V/K*	
	2024	2023	Evolution 2023/2024	2024	2023
Lignes régulières	731 631	696 785	+ 5,0 %	0,71	0,68
<i>dont lignes urbaines</i>	454 115	433 217	+ 4,82 %	0,77	0,74
<i>dont lignes périurbaines</i>	277 516	263 568	+ 5,29 %	0,63	0,61
Lignes estivales	46 349	45 512	+ 1,84 %		0,41
Lignes secondaires	460 904	460 195	+ 0,15 %	1,60	1,38
Transport de substitution "Cara'fil"	2 537	2 018	+ 25,72 %	0,03	0,03
Lignes déviées	1 035	1 365	- 24,18 %	-	-
<b>Fréquentation totale</b>	<b>1 242 456</b>	<b>1 205 875</b>	<b>+ 3,03 %</b>	<b>0,83</b>	<b>0,78</b>

\* V/K : nombre de voyages par kilomètre réalisé

En 2024, tous les types de lignes sont concernés par la hausse de fréquentation.

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

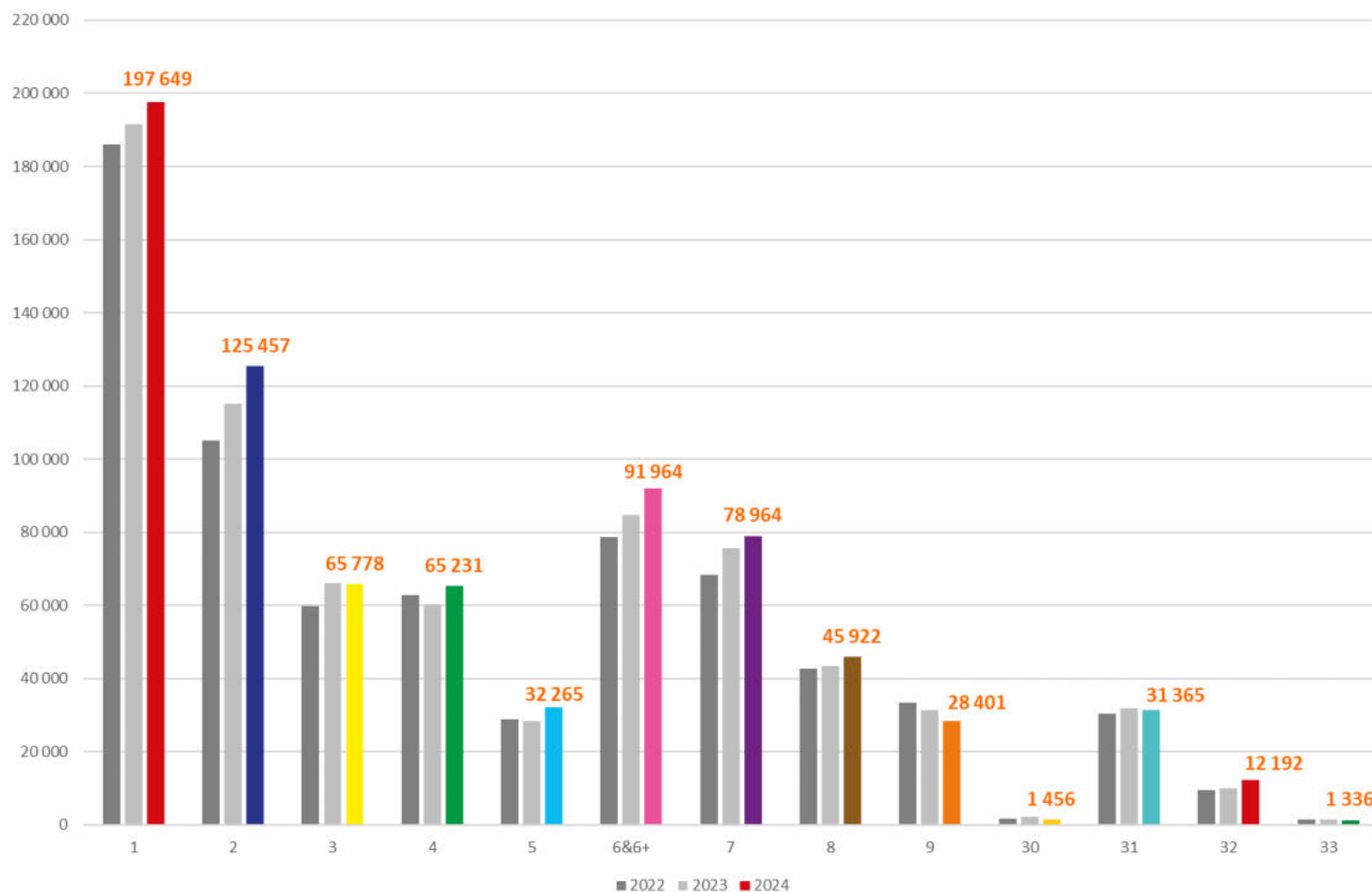
- + 4,61 % de fréquentation en 2023 pour les lignes périurbaines et + 5,29 % en 2024,
- + 5,82 % de fréquentation en 2023 pour les lignes estivales et + 1,84 % en 2024.

Une analyse plus fine, ligne par ligne, laisse apparaître des disparités :

- la ligne 9 continue de voir sa fréquentation diminuer : - 9,52 % entre 2023 et 2024 (pour rappel : - 6 % entre 2022 et 2023). Cela pourrait être un des résultats de la mise en service de la nouvelle offre commerciale en avril 2021. La suppression du départ de 14h30 en direction de Meschers-sur-Gironde ne permet en effet plus aux personnes passant la matinée à Royan de rentrer chez eux en tout début d'après-midi.
- la ligne 5 enregistre, elle, la plus forte hausse de fréquentation de l'année : + 13,34 % entre 2023 et 2024. Cela est dû à la modification de l'offre estivale, la ligne 5 desservant à nouveau les campings de La Fouasse, ainsi que les parcs de loisirs Indian Forest et Luna Park.

A noter que la fréquentation de la ligne 4 augmente à nouveau en 2024 (+ 8,07 %), après une année 2023 marquée par une chute de fréquentation (- 4,06 %) suite aux travaux de voirie avenue de Rochefort à Royan.

*Evolution de la fréquentation des lignes principales et estivales de 2023 à 2024*



## > Un ratio V/K qui augmente en 2024 grâce à une fréquentation dynamique et une offre kilométrique maîtrisée

En 2024, le ratio V/K s'est élevé à 0,83 voyage par kilomètre contre 0,78 en 2023.

Cette évolution s'explique par une augmentation marquée de la fréquentation (+ 3,03 % entre 2023 et 2024) tandis que l'offre kilométrique commerciale diminue légèrement (- 2,4 % sur la même période).

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

- la ligne 9 dont le ratio poursuit sa chute, passant ainsi de 0,61 en 2022 à 0,58 en 2023 et 0,52 en 2024. Cette baisse s'explique par une diminution continue de la fréquentation (- 9,52 % entre 2023 et 2024) et une offre kilométrique stable sur la même période ;
- les lignes estivales 30, 31 et 33 dont les ratios sont passés entre 2023 et 2024, respectivement, de 0,23 à 0,15 pour la ligne 30, de 3,13 à 3,08 pour la ligne 31 et de 0,14 à 0,13 pour la ligne 33. Cette tendance à la baisse est le résultat combiné d'une diminution de la fréquentation et de la stabilité de l'offre kilométrique.



### LE RATIO V/K... EN QUELQUES MOTS

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

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







## Bilan de la fréquentation de l'offre estivale

### > La fréquentation des lignes principales et des lignes estivales

*Fréquentation estivale par type de lignes  
entre juillet-août 2023 et juillet/août 2024\**

Lignes	2024	2023	Evolution 2023/2024	
			En valeur	En %
• urbaines	89 505	82 990	+ 6 515	+ 7,85 %
• périurbaines	44 136	38 531	+ 5 605	+ 14,55 %
• estivales	35 805	35 730	+ 75	+ 0,21 %
• secondaires	1 499	1 303	+ 196	+ 15,04 %
• "Cara'fil"	459	450	+ 9	+ 2,00 %
• déviées	27	46	- 19	- 41,30 %
<b>Total été 2024</b>	<b>171 431</b>	<b>159 050</b>	<b>+ 12 381</b>	<b>+ 7,78 %</b>

\* Données billettiques sans validations MyBus

A l'été 2024, le réseau "Cara'bus" dans son ensemble a transporté 171 431 voyageurs, soit 12 381 voyageurs de plus qu'à la même période 2023.

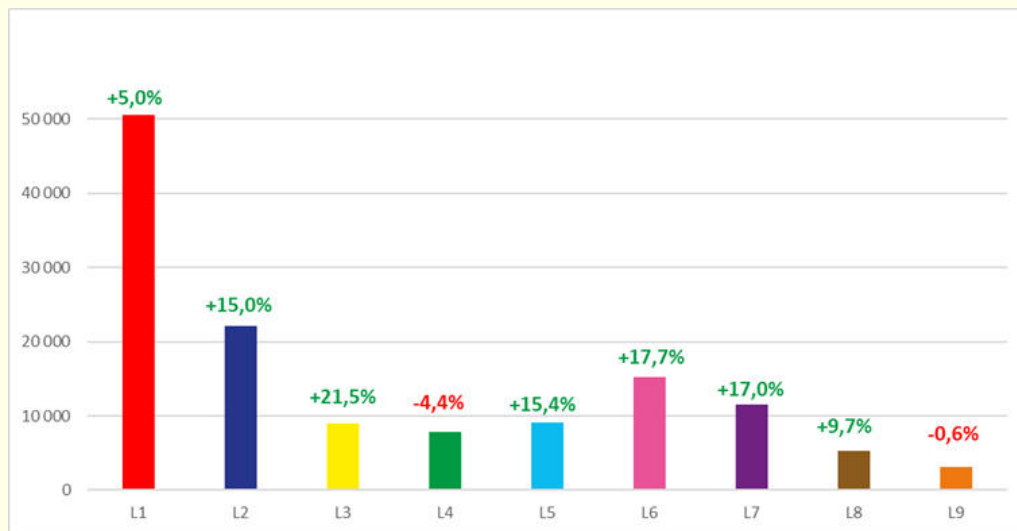
Cette augmentation varie selon la typologie des lignes :

- hausse notable pour les lignes urbaines (+ 7,85 %),
- forte croissance de la fréquentation pour les lignes périurbaines (+ 14,55 %), portée essentiellement par l'extension de la ligne 5 jusqu'à l'arrêt « LES MATHES - Indian Forest » et le départ quotidien supplémentaire à 18h25 vers Royan pour la ligne 6,
- stabilité pour la fréquentation des lignes estivales dans leur ensemble.

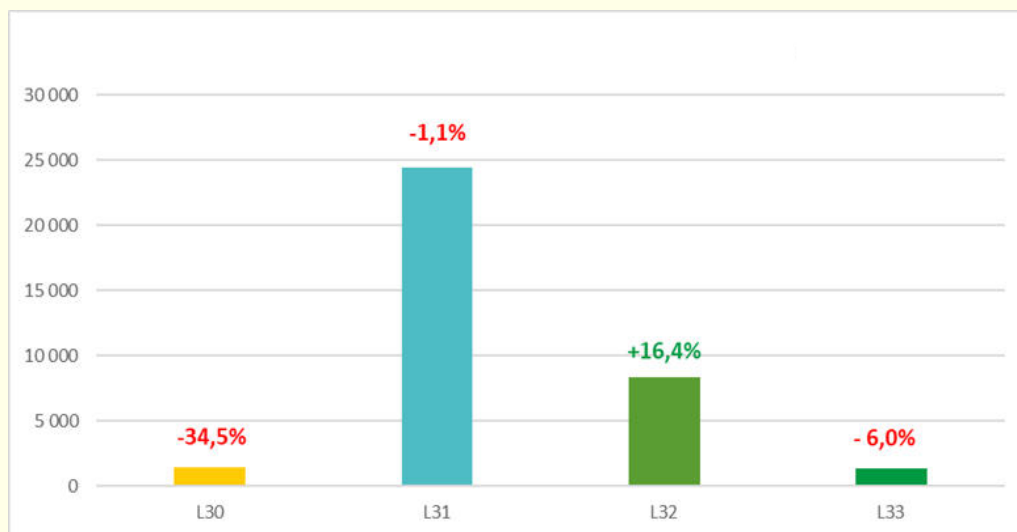




### Fréquentation des lignes régulières - Eté 2024



### Fréquentation des lignes estivales - Eté 2024



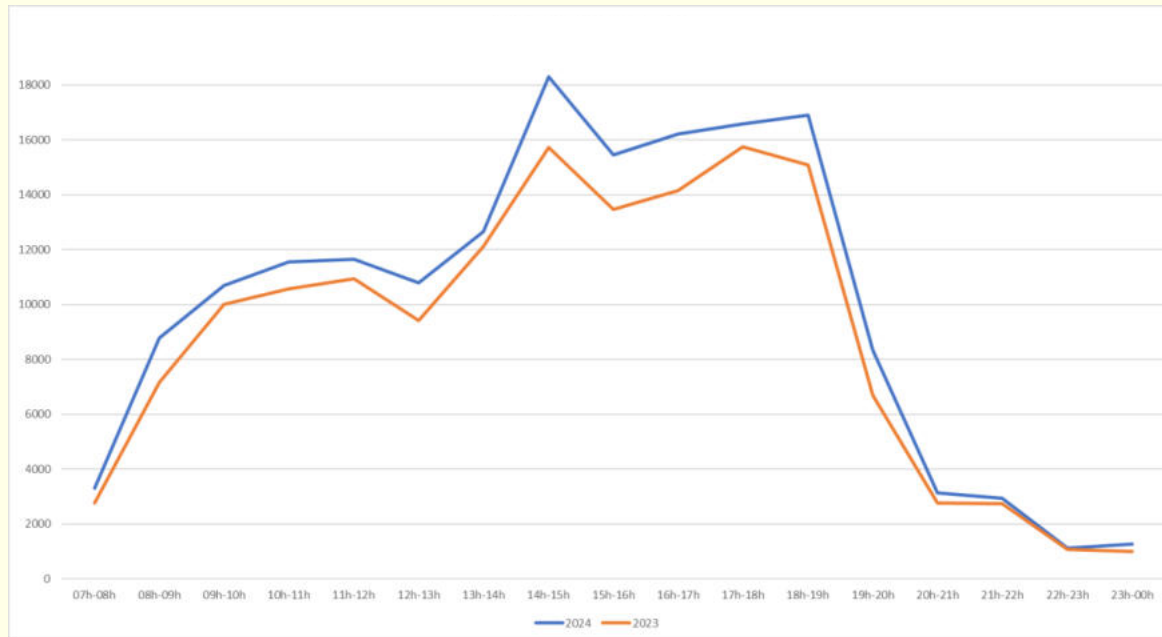
Une analyse plus fine laisse apparaître des disparités suivant les lignes

- pour les **lignes urbaines**, seule la fréquentation de la ligne 4 diminue légèrement (- 363 voyages). Les trois autres lignes enregistrent, elles, une hausse de leur fréquentation (+ 6 878 voyages pour les trois lignes sur la période estivale 2024),
- pour les **lignes périurbaines**, on constate une augmentation significative de la fréquentation dans le secteur Les Mathes / presqu'île d'Arvert (lignes 5 et 6). Les 3 493 voyages supplémentaires confirment l'attractivité de cette zone l'été.  
A noter que sur les lignes 7 et 8, les pôles de Saujon et Cozes ont été, eux aussi, attractifs avec 2 130 voyages supplémentaires.  
Quant à la ligne 9, sa fréquentation est stable malgré un report évident sur la ligne 32 qui dessert les plages entre St-Georges-de-Didonne et Meschers-sur-Gironde,
- pour les **lignes estivales**, la fréquentation de la ligne 31 confirme que cette ligne a atteint sa vitesse de croisière (à offre égale).  
La ligne 32 progresse bien avec 1 189 voyages supplémentaires, notamment grâce à la desserte de Talmont-sur-Gironde.  
En revanche, si la fréquentation de la ligne 33 est relativement stable car très dépendante de la météo, celle de la ligne 30 s'effondre, avec 766 voyages en moins. Cela s'explique par :
  - d'une part, un report de fréquentation de la ligne 30 vers la ligne 5, celle-ci étant plus directe au départ de la gare de Royan (pas de rupture de charge à l'arrêt « LES MATHES - Baraque » contrairement à 2023),
  - d'autre part, une offre commerciale limitée (seulement 4 allers-retours par jour jusqu'à la presqu'île d'Arvert et 2 allers-retours finissant à « LES MATHES - Indian Forest ») avec des horaires probablement peu adaptés aux pôles générateurs de la zone (restaurants du port de la Grève).



## > La fréquentation nocturne estivale

Répartition de la fréquentation par créneau horaire - Eté 2024



Quant à la fréquentation nocturne du réseau “Cara’bus”, elle est stable par rapport à celle de l’été 2023.

Elle représente environ 5 % de la fréquentation totale estivale 2024. Cela semble cohérent avec le niveau d’offre qui représente, lui aussi, environ 5 % des courses totales de l’été.

La fréquentation nocturne de la ligne 5, avec la desserte des parcs de loisirs Indian Forest et Luna Park, double par rapport à 2023.

En revanche, l’offre estivale :

- ne semble pas assez étoffée pour les soirs d’événements : feux d’artifice, spectacles de drones, Violon sur le sable...
- s’arrête trop tôt dans la saison : elle s’arrête au 15 août pour faire place à l’offre de moyenne saison, alors que les vacanciers sont encore présents sur le territoire jusqu’au 25 août.

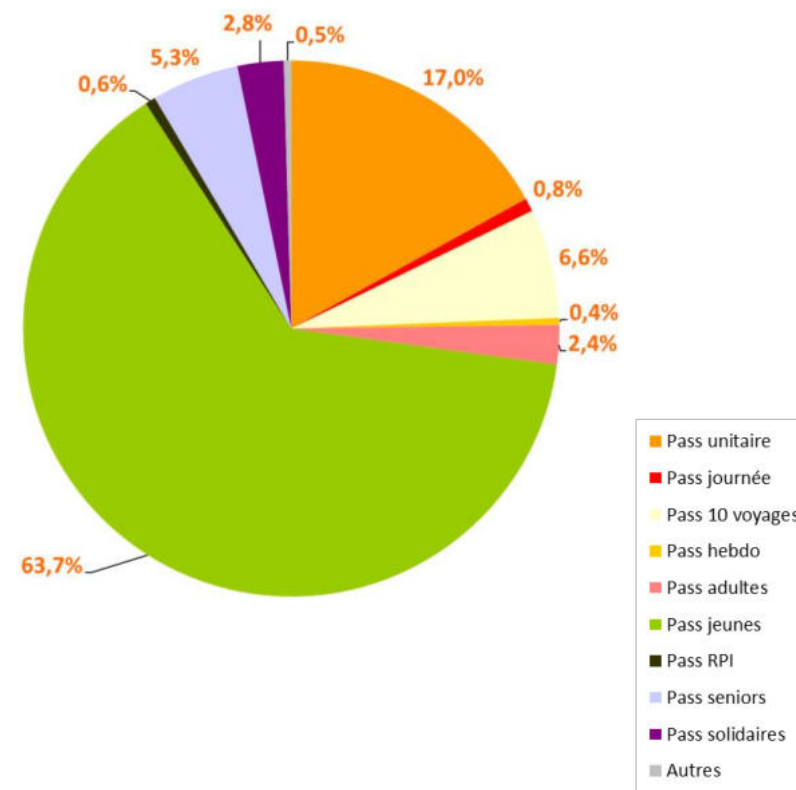
Une simplification du calendrier, avec une seule période estivale, rendrait l’utilisation du réseau “Cara’bus” plus claire aussi bien pour les habitants de la Communauté d’Agglomération Royan Atlantique que pour les vacanciers.

## La fréquentation par titre de transport

Comme les années précédentes, la fréquentation provient de deux catégories de voyageurs qui réalisent, à elles deux, 82,1 % de la fréquentation totale du réseau "Cara'bus" :

- **sans surprise, les abonnés jeunes de moins de 26 ans** sont les plus mobiles. En 2024, ils ont réalisé 799 412 voyages (tout abonnement confondu), ce qui représente 64,34 % des voyages annuels totaux (Pass jeunes & Pass RPI).  
A noter que cette fréquentation est en très légère baisse par rapport à celle de 2023 avec - 0,90 %. Cela s'explique par le calendrier d'exploitation qui compte 173 jours scolaires en 2024 contre 179 en 2023.  
La mobilité des jeunes reste toutefois élevée puisque, malgré ces 6 jours d'exploitation en moins, la baisse du nombre moyen de voyages pour un Pass annuel jeune 1<sup>er</sup> enfant a été contenue, passant de 262,6 en 2023 à 258,12 en 2024. En ce qui concerne les Pass mensuels jeune, le nombre moyen de voyages a augmenté sur la même période (26,99 voyages en 2023 et 29 voyages en 2024) ;
- **les voyageurs occasionnels** (Pass unitaire et journée) sont les plus nombreux. Ils ont généré 17,82 % de la fréquentation totale 2024, soit un niveau supérieur à celui observé en 2023 (pour rappel : 16,54 %).  
Ces voyageurs ont effectué 220 693 voyages cette année, soit 21 781 voyages de plus qu'en 2023.

Répartition de la fréquentation par titre de transport en 2024



## > La fréquentation par titre de transport et par ligne

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

- **Les lignes transportant un public varié**

Sans grande surprise, la ligne 1, qui est la ligne phare du réseau "Cara'bus", présente une fréquentation équilibrée entre les différentes catégories de titres de transport : le Pass unitaire génère 32,51 % des voyages totaux annuels de la ligne, les Pass jeune (mensuel et annuel) 28,79 % et les autres titres de transport confondus 38,71 %.

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

La ligne 2 présente un profil légèrement différent avec :

- une part des voyages faits avec un Pass jeune un peu plus élevée que celle de la ligne 1 (33,88 % des voyages totaux annuels de la ligne),
- une part des abonnements non jeunes la plus élevée de toutes les lignes principales du réseau (28,92 % des voyages totaux annuels de la ligne). Cela pourrait s'expliquer par la desserte des deux principaux centres commerciaux du territoire (Rohan 2 et Val Lumière).

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

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

La desserte directe du lycée Cordouan par les lignes 3, 4 et 7 ou du collège Zola par la ligne 3 contribue certainement à cette situation. En ce qui concerne la ligne 6, l'importance de la fréquentation des abonnés jeunes s'explique par le nombre élevé de jeunes qui continuent à fréquenter le lycée Cordouan de Royan.

A noter que le Pass unitaire représente entre 15 % et 20 % des voyages totaux annuels de chacune de ces quatre lignes.

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

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

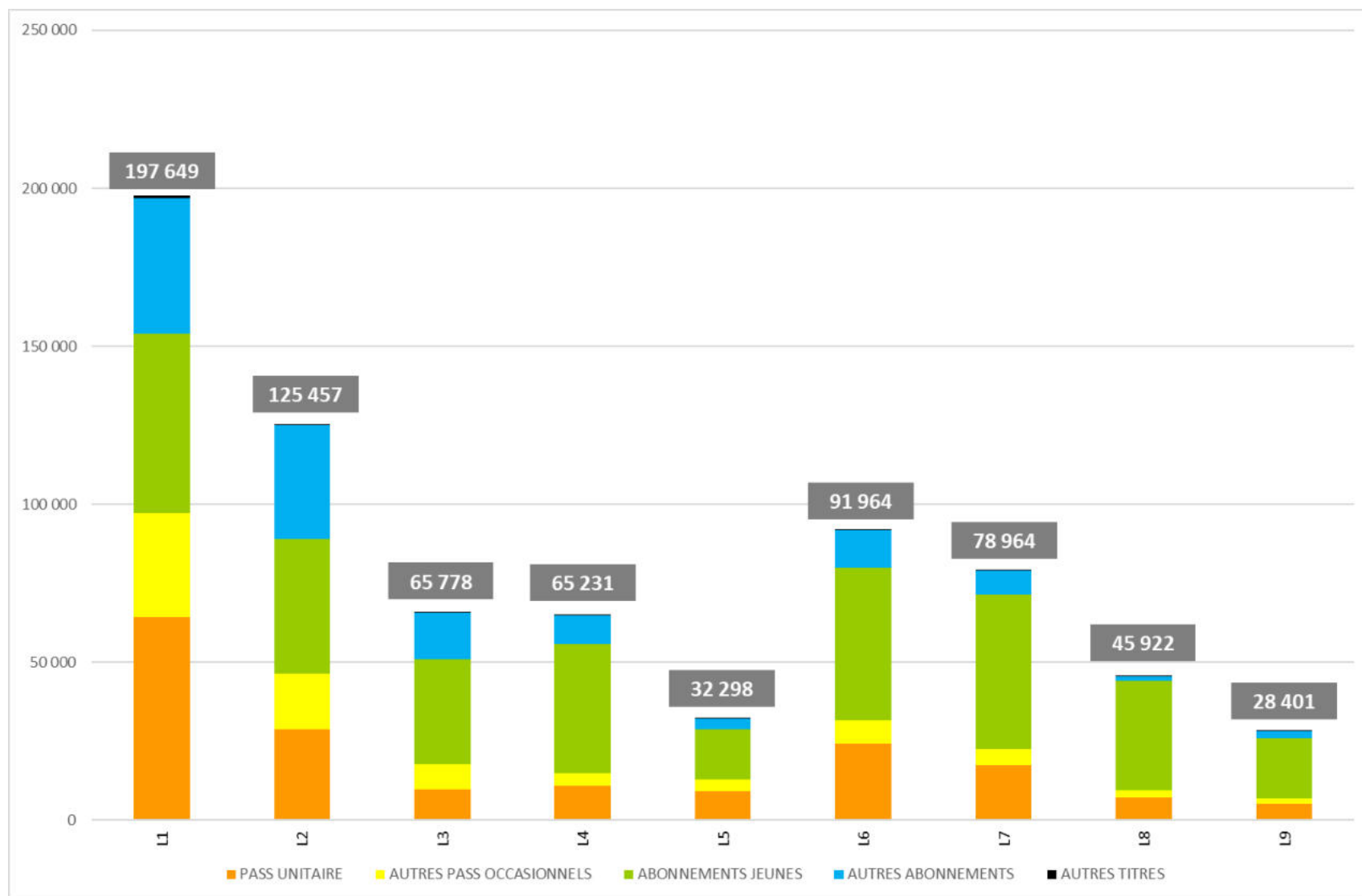
Ces trois lignes ont vocation à relier des communes ayant peu de pôles générateurs en interne aux quatre communes formant la centralité du territoire (Royan, St-Georges-de-Didonne, St-Palais-sur-Mer et Vaux-sur-Mer).

A noter que la ligne 5, depuis qu'elle dessert à nouveau le secteur de La Fouasse, a vu la proportion des clients occasionnels progresser : + 3,87 points entre 2023 et 2024.

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

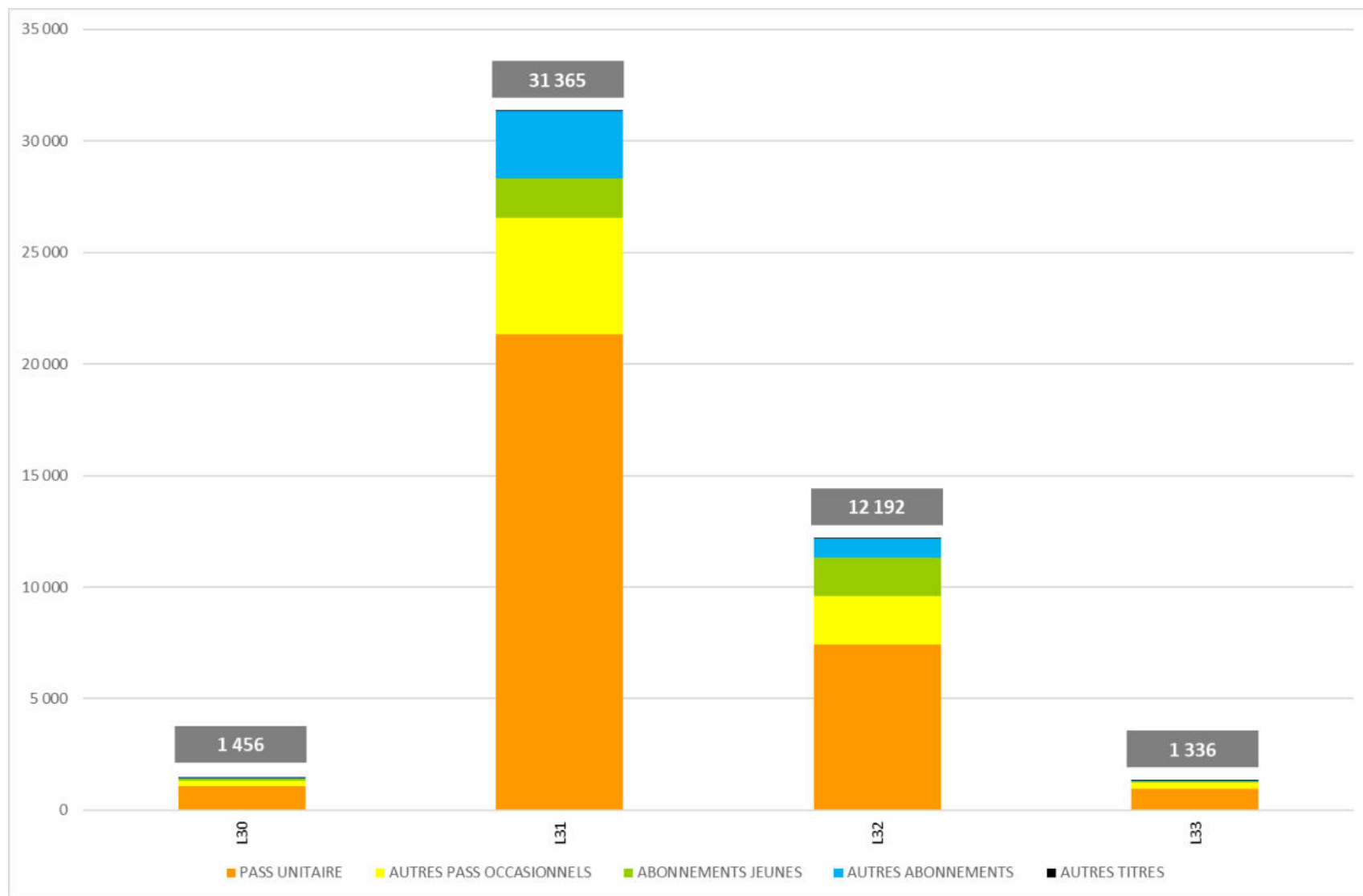
De par leur vocation, les lignes estivales s'adressent aux habitants de la CARA et aux vacanciers. Cela se retrouve dans la fréquentation par titre de transport. Les Pass unitaires et les autres Pass occasionnels (Pass 10 voyages et journée) totalisent de 78 % à 93 % de la fréquentation totale de chaque ligne.

### Répartition des voyages par titre de transport et par ligne en 2024 - Lignes principales





### Répartition des voyages par ligne et par titre de transport en 2024 - Lignes estivales



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

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

- une diminution contenue de la fréquentation provenant des Pass annuels jeune (- 1,4 % entre 2023 et 2024, soit - 10 641 voyages), due probablement au calendrier d'exploitation (- 6 jours en période scolaire),
- l'augmentation de la fréquentation des titres à décompte vendus à bord (+ 10,95 % entre 2023 et 2024). Plusieurs hypothèses peuvent expliquer cette hausse :
  - l'amélioration de l'offre commerciale depuis mai 2022 qui devient plus attractive pour la population et les vacanciers,
  - les effets des contrôles effectués en 2024.

## Evolution du nombre de voyages par titre de transport

Titres de transport	2024	2023	2022	Evolution 2023/2024
Pass unitaire	210 719	190 182	192 944	10,8%
Pass journée	9 974	8 730	10 629	14,2%
Pass 10 voyages	82 013	78 643	69 305	4,3%
Pass hebdo	5 195	4 866	5 274	6,8%
<b>Voyages occasionnels</b>	<b>307 901</b>	<b>282 421</b>	<b>278 152</b>	<b>9,0 %</b>
Pass adulte mensuel	20 803	18 572	16 523	12,0%
Pass adulte annuel	8 671	6 051	5 104	43,3%
Pass jeune mensuel	39 876	37 112	36 030	7,4%
Pass jeune annuel	751 684	762 325	732 817	-1,4%
Pass RPI	7 852	7 268	4 973	8,0%
Pass senior imposable mensuel	10 851	8 944	9 498	21,3%
Pass senior imposable annuel	4 706	5 066	4 258	-7,1%
Pass senior non imposable mens.	34 856	30 980	26 567	12,5%
Pass senior non imposable annuel	15 127	11 336	8 777	33,4%
Pass solidaire	34 494	29 661	21 339	16,3%
<b>Voyages fréquents</b>	<b>928 920</b>	<b>917 315</b>	<b>865 886</b>	<b>1,3 %</b>
Correspondances	111	47	117	136,2%
Pass spécifiques	887	2 137	3 684	-58,5%
Pass intermodaux	425	585	582	-27,4%
Divers	3 821	3 370	2 866	13,4 %
<b>Autres</b>	<b>5 244</b>	<b>6 139</b>	<b>7 249</b>	<b>- 14,6 %</b>
Sans titre	391	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>1 242 456</b>	<b>1 205 875</b>	<b>1 151 287</b>	<b>3,0 %</b>

## Les titres de transport Autres - Explications

En 2024, certaines fréquentations proviennent de titres de transport :

- développés lors d'occasions particulières. C'est le cas des **Pass spécifiques** qui comprennent les fréquentations générées par les gestes commerciaux proposés suite au mouvement social de septembre 2023 (reliquat : 121 validations) et au Covid (reliquat : 10 validations),
- émis par le réseau de transport régional de Nouvelle-Aquitaine et valables également sur le réseau "Cara'bus", tels les **Pass intermodaux** Scolaire + et Modalis Scolaires pour les élèves qui étudient dans un établissement de la CARA et qui habitent en dehors du ressort territorial (425 validations).
- dédiés aux salariés et à leur famille. Ces **Pass divers** ont totalisé 3 821 validations en 2024.

Quant aux **Correspondances**, il s'agit des correspondances effectuées entre le service "Cara'fil" (transport à la demande ou TAD) et le réseau "Cara'bus". Le conducteur du bus enregistre les correspondances de chaque passager "Cara'fil" ayant acheté un titre de transport à bord du véhicule TAD.

> La fréquentation des abonnés jeunes

Au 31 décembre 2024, le réseau “Cara’bus” recensait 3 459 abonnés jeunes de moins de 26 ans, tout abonnement confondu (Pass mensuels et annuels, Pass RPI, etc.). Ils représentent 91,6 % des abonnés “Cara’bus”.

Avec 799 408 validations cette année, les jeunes se déplacent aussi bien sur les lignes secondaires que sur les lignes principales du réseau. Cela démontre une bonne appropriation du réseau “Cara’bus” par les jeunes, soit dans le cadre de leurs études soit dans le cadre d’activités annexes.

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

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

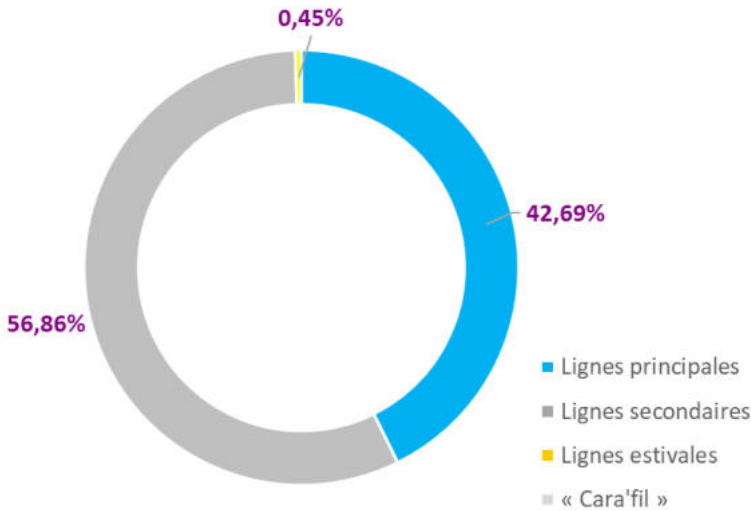
A noter également que ces lignes sont également très empruntées par les jeunes le samedi et pendant les vacances scolaires.

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

Nombre d’abonnements jeunes en 2024

Type d'abonnement	Nombre d'abonnés	Part de chaque abonnement dans le nombre total d'abonnements
Pass annuel jeune 1 <sup>er</sup> enfant	2 809	81,21 %
Pass annuel jeune 2 <sup>ème</sup> enfant	425	12,29 %
Pass annuel jeune 3 <sup>ème</sup> enfant	29	0,84 %
Pass annuel jeune 4 <sup>ème</sup> enfant	4	0,12 %
Pass mensuel jeune	68	1,97 %
Pass RPI	99	2,86 %
Pass RPI gratuit	25	0,72 %
Nombre total d'abonnés jeunes	3 459	100,00 %

Répartition de la fréquentation des abonnés jeunes par type de ligne en 2024



## > "Cara'fil", le transport de substitution

### Bilan "Cara'fil" 2024 en quelques chiffres

Nombre de réservations	Nombre de personnes transportées
<b>1 582</b> + 6,6 % par rapport à 2023	<b>2 529</b> + 25,32 % par rapport à 2023

En 2024, le service "Cara'fil" a :

- enregistré 1 582 réservations, soit une augmentation de 6,6 % par rapport à 2023,
- transporté 2 529 personnes, soit une baisse de 25,32 % par rapport à l'année précédente.

Cette progression s'explique essentiellement par une utilisation accrue du service par les réfugiés demeurant au centre Huda-Cada de Corme-Ecluse et pour qui, bien souvent, "Cara'fil" est le seul moyen dont ils disposent pour se déplacer.

En 2024, ce sont 1 558 personnes de ce centre d'hébergement qui ont été transportées par "Cara'fil", soit une hausse de 76,05 % par rapport à 2023 (+ 673 voyageurs).

Cela représente un peu plus de 5 personnes transportées en moyenne chaque jour.

31,92 % des réservations concernaient le transport simultané de 2 personnes et plus, soit 10,09 points de plus qu'en 2023. Cette hausse est le résultat d'une amélioration de l'optimisation des déplacements.

Cette année, 80,19 % des voyageurs "Cara'fil" ont été transportés par les artisans taxis sous-traitants, les conducteurs du délégataire Transdev Royan Atlantique étant affectés à la fois sur le service "Cara'fil" et sur le réseau "Cara'bus".

C'est toutefois 11,19 points de moins qu'en 2023.

Quant aux origines / destinations (O/D) réservées en 2024 :

- elles se concentrent autour d'un axe majeur entre Corme-Ecluse et Saujon. Cet axe totalise 61,61 % de la fréquentation totale "Cara'fil" en 2024, avec 1 558 voyages (présence d'un centre Huda-Cada à Corme-Ecluse) ;
- les cinq origines / destinations les plus utilisées ont représenté 88,57 % de la fréquentation totale du service en 2024.

# Origines / destinations des réservations "Cara'fil" en 2024

Origines / destinations	Nombre de passagers												
	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
CORME-ECLUSE < > SAUJON	151	188	158	160	64	101	136	183	106	110	102	99	1 558
COZES < > EPARGNES	10	15	22	18	21	18	28	26	13	22	16	10	219
COZES < > MORTAGNE-SUR-GIRONDE	31	36	16	14					4	27	26	9	163
LE CHAY < > SAUJON	10	18	18	10	15	20	19	18	11	12	5	7	163
ST-SULPICE-DE-ROYAN < > ST-SULPICE-DE-ROYAN	20	26	7	9	26	17	16	13	3				137
MORNAC-SUR-SEUDRE < > ST-SULPICE-DE-ROYAN				4	18		3	2	8	11	5	6	57
LA PALMYRE < > LES MATHES	9	9	5	9						6	5	4	47
L'EGUILLE < > ST-SULPICE-DE-ROYAN	9		5		4	4			1	3	2	2	30
BREUILLET < > MORNAC-SUR-SEUDRE	1	11	14			2							28
ARCES < > COZES	2	1	1				1	2		1		10	18
LA TREMBLADE < > MARENNES		2						3	6	6			17
LES MATHES < > LES MATHES				12				4					16
MEDIS < > ROYAN				2	3					5	4		14
ST-PALAIS-SUR-MER < > ST-PALAIS-SUR-MER		8								1	4		13
MEDIS < > MEDIS		1	2	8									11
CORME-ECLUSE < > COZES				2	1					3	2		8
MESCHERS-SUR-GIRONDE < > TALMONT-SUR-GIRONDE	2	2		2									6
ST-PALAIS-SUR-MER < > VAUX-SUR-MER								3	2				5
SEMUSSAC < > SEMUSSAC				4									4
SAUJON < > ST-ROMAIN DE BENET				2							1		3
ARCES < > TALMONT-SUR-GIRONDE							2						2
BARZAN < > MESCHERS-SUR-GIRONDE		2											2
SAUJON < > SAUJON												2	2
COZES < > BRIE-SOUS-MORTAGNE		1											1
MORNAC-SUR-SEUDRE < > SAUJON												1	1
MORTAGNE-SUR-GIRONDE < > SAUJON												1	1
SABLONCEAUX < > SAUJON			1										1
SAUJON < > COZES												1	1
TALMONT-SUR-GIRONDE < > TALMONT-SUR-GIRONDE					1								1
<b>Total mensuel</b>	<b>245</b>	<b>320</b>	<b>249</b>	<b>256</b>	<b>153</b>	<b>162</b>	<b>205</b>	<b>254</b>	<b>154</b>	<b>207</b>	<b>172</b>	<b>152</b>	<b>2 529</b>



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

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

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

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

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

En 2024, on dénombre 335 locations de VAE, soit une hausse de 22,71 % par rapport à 2023.

Au total, cela représente 10 173 € de recettes.

*Evolution des recettes entre 2023 et 2024*

2023	2024	Evolution
7 333,00 €	10 173,00 €	+ 38,73 %

*Tarifs "Cara'vel" en vigueur au 31 décembre 2024*

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

Les tableaux pages suivantes mettent en évidence plusieurs évidences :

- l'impact des nouvelles règles de location, nettement visible dès novembre 2023. On constate une baisse des réservations due à l'action conjuguée des nouvelles conditions de location et des conditions climatiques peu favorables à la pratique du vélo (pluie fréquente fin 2023 et une bonne partie de l'année 2024),
- le faible nombre de locations entre novembre et mars, cette période de l'année étant peu propice aux déplacements à vélo,
- l'importance des réservations de 3 mois entre juin et septembre, tandis que les réservations de 6 mois démarrent dès avril. Cela démontre que les clients réservent leur vélo pour en profiter pendant la bonne saison,
- la faiblesse des réservations des abonnés "Cara'bus" due à un déficit de connaissance du produit ou à un manque d'intérêt ?
- la concentration des clients dans les quatre communes du cœur d'agglomération, St-Georges-de-Didonne, Royan, Vaux-sur-Mer et St-Palais-sur-Mer.

Répartition des locations en cours par mois en 2024

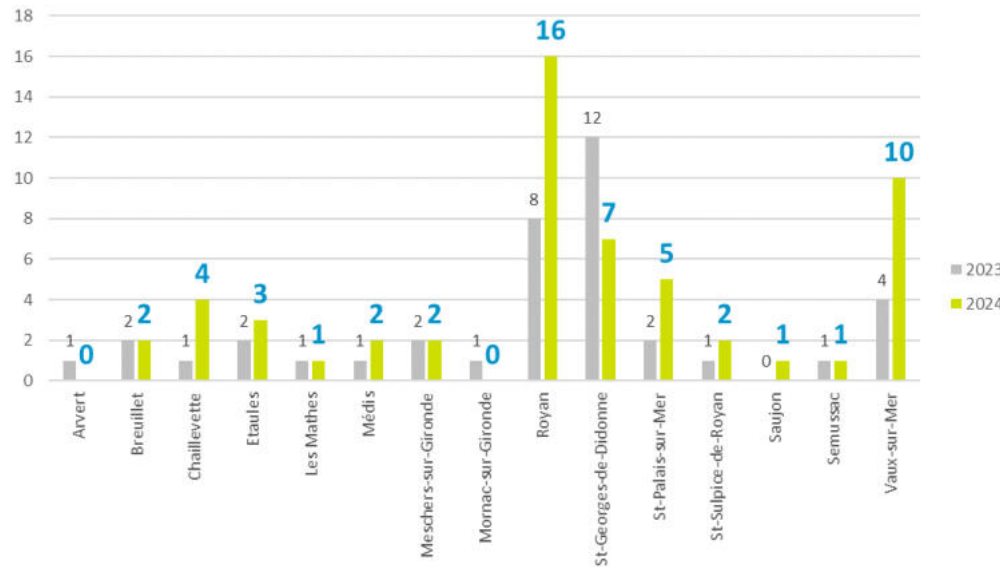
Abonnements		Janv.	Févr.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Total
Abonnés "Cara'bus"	1 mois	0	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	5
	3 mois	0	0	0	0	1	1	3	3	2	2	0	0	12
	6 mois	0	0	1	4	4	2	4	4	4	3	0	0	26
Non abonnés "Cara'bus"	3 mois	1	0	1	5	7	18	28	24	29	16	7	7	143
	6 mois	5	5	8	14	20	11	21	19	20	16	8	2	149
Total		6	6	11	24	32	32	57	51	55	37	15	9	335

Répartition des locations en cours par mois en 2023

Abonnements		Janv.	Févr.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Total
Abonnés "Cara'bus"	1 mois	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	3 mois	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	6 mois	8	10	10	12	10	10	10	9	7	4	0	0	90
Non abonnés "Cara'bus"	3 mois	3	0	2	2	4	8	7	9	10	8	8	4	65
	6 mois	10	10	12	12	11	10	11	10	12	8	5	4	115
Total		24	20	24	26	25	28	28	28	29	20	13	8	273

Quatre communes concentrent les deux tiers des clients : St-Georges-de-Didonne et Royan et, dans une moindre mesure, Vaux-sur-Mer et St-Palais-sur-Mer.

Lieu de résidence des clients en 2024

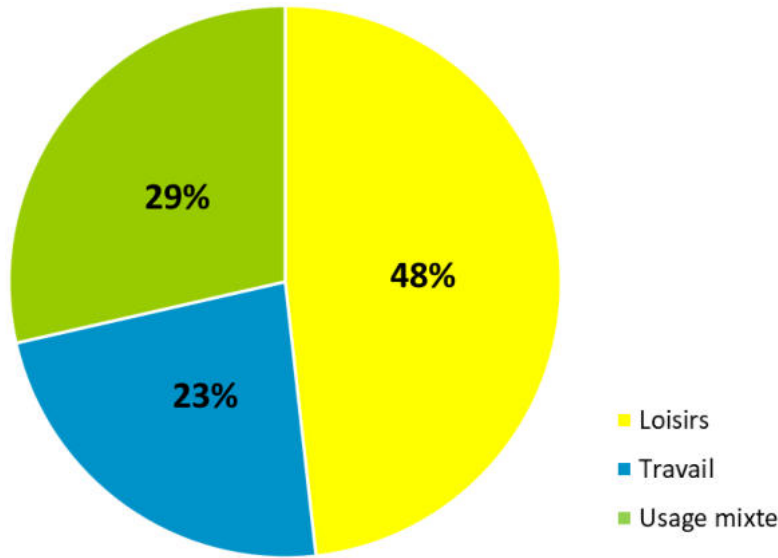


A noter que les communes du Sud de la Communauté d'Agglomération Royan Atlantique sont peu représentées. Afin de remédier à cette situation, l'équipe commerciale "Cara'bus" va à la rencontre des habitants sur les marchés organisés dans ces communes. C'est l'occasion de présenter l'offre de mobilité globale existant sur le territoire de la CARA ("Cara'bus", "Cara'fil") et de faire la promotion du service "Cara'fil", tout en répondant aux questions des personnes rencontrées.

Un VAE est exposé sur le stand mobilité avec possibilité de le tester. Des dépliants sont distribués pour rappeler aux personnes rencontrées l'existence de "Cara'vel" et les conditions de location.

Cette démarche sera reconduite en 2025.

Motifs d'utilisation des VAE "Cara'vel" en 2024



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

- loisirs dans 48 % des cas, soit 7 points de plus qu'en 2023,
- travail pour 23 % des clients (+ 10 points par rapport à l'année précédente)
- loisirs et travail pour les 29 % restants.

# 6

## Le parc de véhicules

## Le parc de véhicules au 31 décembre 2024

En 2024, le parc de véhicules est resté relativement stable :

- sortie de deux véhicules en propre (Renault Tech PMR) remplacés par deux nouveaux véhicules de même catégorie,
- sortie d'un véhicule ancien (1 Récréo) non remplacé par notre sous-traitant Transdev Express Sud-Ouest Royan.

*Parc de véhicules au 31 décembre 2024*

	Transdev Royan Atlantique			Transdev Express Sud-Ouest		Metereau	
	Nombre	dont mis à disposition par la CARA	Age moyen	Nombre	Age moyen	Nombre	Age moyen
<b>Minibus</b>							
Sprinter	2	2	5,0	-	-	-	-
Renault Master PMR	2	-	0,3	-	-	-	-
<b>Midibus</b>							
GX 127	2	-	13,8	-	-	-	-
GX 137	5	3	6,2	-	-	-	-
<b>Cars</b>							
Crossway	1	1	8,3	20	9,5	8	5,6
Crossway LE	5	5	10,3	-	-	-	-
Crossway POP	-	-	-	1	10,5	-	-
Récréo	-	-	-	8	12,3	-	-
SETRA 415 LE	2	2	5,0	-	-	-	-
Intouro	3	3	5,0	-	-	3	5,4
Man	-	-	-	-	-	1	5,2
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>16</b>	<b>7,0</b>	<b>29</b>	<b>10,3</b>	<b>12</b>	<b>5,4</b>



## L'affectation des véhicules par ligne

Sur le réseau “Cara’bus”, les véhicules ne sont pas affectés à une ligne en particulier. Cependant, on retrouve la distinction lignes urbaines et lignes périurbaines.

### > Les lignes urbaines 1 à 4

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

La ligne 1 mobilise 4 véhicules en permanence. Elle est la seule ligne à être pourvue de bus standards (Setra LE et Crossway LE).

Les lignes 2, 3 et 4 sont desservies par des midibus ou des minibus. Elles nécessitent :

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

### > Les lignes périurbaines 5 à 9

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

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

La ligne 8 est du ressort du sous-traitant Metereau qui y engage ses propres cars aux couleurs du réseau “Cara’bus”. Il s’agit essentiellement de Mercedes Intouro.

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

### > Les lignes estivales 30 à 33

Les rotations des lignes estivales 30 à 33 sont couvertes par des autocars. Occasionnellement, la ligne 31 reçoit des véhicules de type Crossway LE.

### > Les lignes secondaires

Sur les lignes secondaires, les clients sont transportés dans des autocars. Pour des raisons de capacités, il est cependant possible d’observer un Crossway LE pour absorber la charge. Cette situation reste l’exception.

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

En 2024, le parc a naturellement vieilli d’un an, sauf chez Transdev Royan Atlantique où l’âge moyen du parc reste stable grâce au remplacement des deux véhicules TPMR par deux Renault Master neufs.

## Le bilan des visites de contrôle effectuées dans l’année

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

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

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

Données demandées à l’annexe 14	Fichiers où trouver les données
<ul style="list-style-type: none"> <li>Affectation des véhicules par lignes (en propre et sous-traitance)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tableaux-cadres - Annexe 5 « Parc Veh en Propre »</li> <li>Tableaux-cadres - Annexe 5 « Parc Veh Co traitance »</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Description de la réserve de véhicules (en propre et sous-traitance)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tableaux-cadres - Annexe 5 « Parc Veh en Propre »</li> <li>Tableaux-cadres - Annexe 5 « Parc Veh Co traitance »</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Présentation des investissements en véhicules et des sorties de véhicules du parc (cession, mise au rebut...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tableaux-cadres - Annexe 9.3 « Etat Parc »</li> <li>Tableaux-cadres - Annexe 9.5 « Financ Invest Dél »</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Un tableau récapitulatif des différentes pièces changées et des interventions effectuées</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tableaux-cadres - Annexe 9.1 « Gros Entretien »</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Un tableau récapitulatif d’entretien et de maintenance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tableaux-cadres - Annexe 9.1 « Gros Entretien »</li> </ul>

# 7

**Les autres biens nécessaires à l'exploitation**

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

Données demandées à l'annexe 14	Fichiers où trouver les données
<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tableaux-cadres - Annexe 9.1 « PPI Dél »</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Un bilan synthétique des travaux de gros entretien</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tableaux-cadres - Annexe 9.1 « Gros Entretien »</li> </ul>

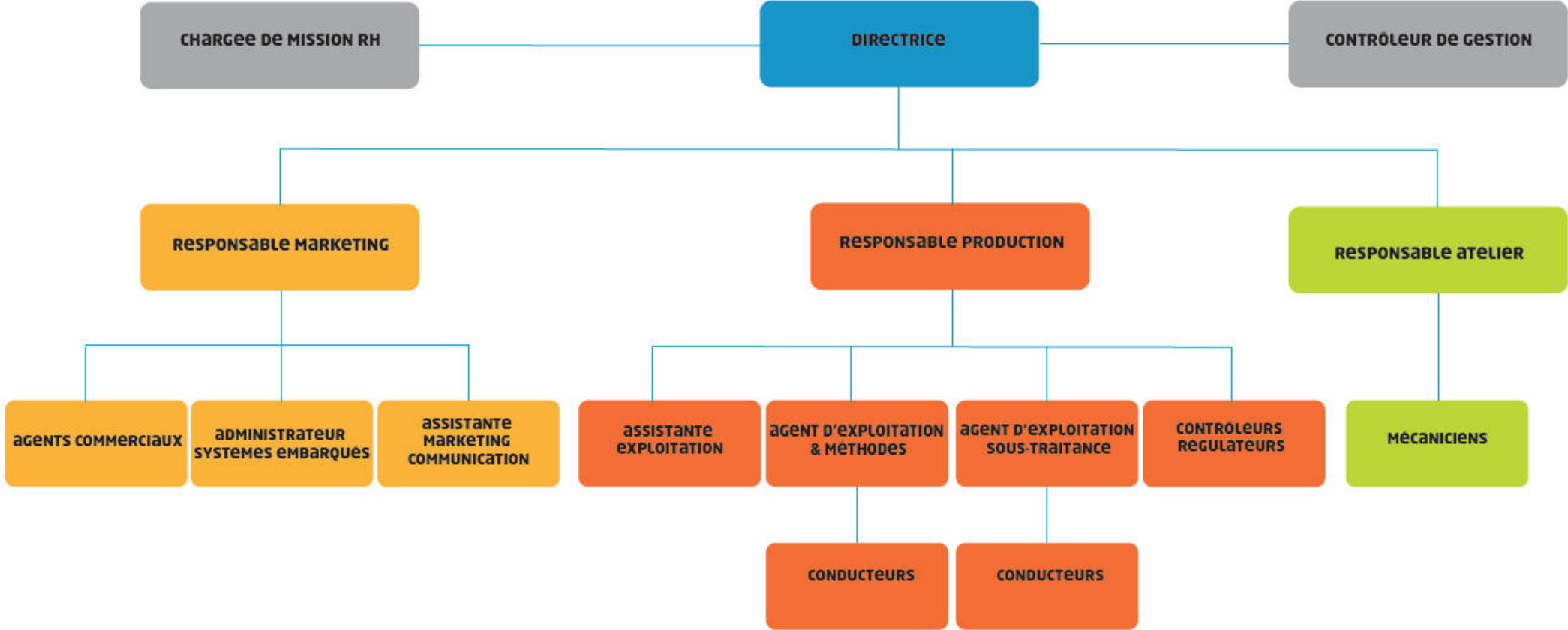
# 8

Le personnel



# L'organigramme de la société délégataire

Organigramme de la gouvernance commune au 31 décembre 2024 - Sociétés Transdev Royan Atlantique et Transdev Express Sud-Ouest Royan



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

Données demandées à l'annexe 14	Fichiers où trouver les données
<ul style="list-style-type: none"> <li>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)</li> </ul>	Fichier Excel « RA2024-RH » : <ul style="list-style-type: none"> <li>onglet « Personnel_de_conduite »</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Répartition des effectifs Equivalent Temps Complet par catégorie de postes (conduite, maintenance, commercial, administratif) (y compris pour la sous-traitance)</li> </ul>	Fichier Excel « RA2024-RH » : <ul style="list-style-type: none"> <li>onglet « Repartition_du_personnel »</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pyramide des âges : nombre d'embauches, de départs à la retraite, et d'autres départs</li> </ul>	Fichier Excel « RA2024-RH » : <ul style="list-style-type: none"> <li>onglet « Repartition_du_personnel »</li> <li>onglet « Embauches_departs »</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicateurs relatifs aux accidents du travail, au taux d'absentéisme par catégorie (conduite, maintenance), et type d'absence (longue maladie, maternité, AT, maladies)</li> </ul>	Fichier Excel « RA2024-RH » : <ul style="list-style-type: none"> <li>onglet « Personnel_de_conduite »</li> </ul>

## Les ressources humaines

L'année 2024 a été marquée par quelques mouvements de personnels chez Transdev Royan Atlantique :

- mutation d'un contrôleur-régulateur vers une autre filiale Transdev. Il a été remplacé par promotion interne,
- départ en retraite de deux conducteurs remplacés par une mutation de chez Transdev Express Sud-Ouest et par un intérimaire sur la fin de la période,
- départ d'un mécanicien non remplacé,
- embauche d'une personne en alternance au service marketing pour 2 ans.

La période estivale a nécessité plusieurs types de recrutement : CDD, intérimaires et mise à disposition de conducteurs de la part des autres centres Transdev.

Outre les méthodes habituelles de recrutement, nous nous sommes déplacés chez nos collègues Transdev de Châtellerault, Cognac et Saintes, pour promouvoir nos postes saisonniers.

Malgré le contexte des Jeux Olympiques, nous avons pu recruter suffisamment de conducteurs pour assurer les services de l'été.

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

- embauche de deux conducteurs chez Metereau, pour compenser deux démissions et un licenciement,
- embauche de deux conducteurs en CDI et un conducteur en mutation interne pour compenser les départs en 2024 (un départ en retraite, deux mutations, une démission) chez Transdev Express Sud-Ouest. La démission avait été anticipée dès la fin de l'année 2023.

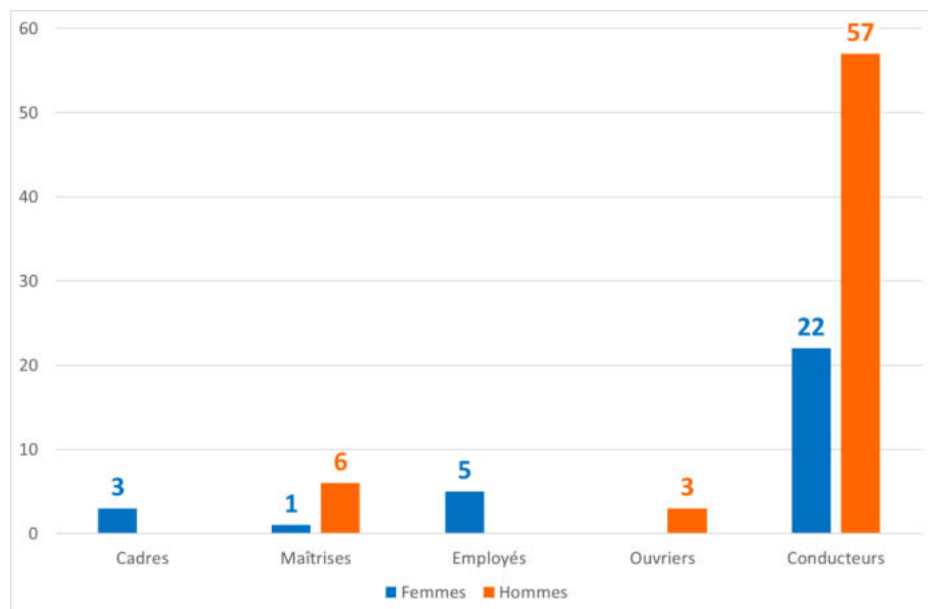
Au 31 décembre 2024, Transdev Royan Atlantique employait 40,5 ETP, dont 26 conducteurs.

Transdev Express Sud-Ouest comptait 26,51 ETP (exclusivement des conducteurs) et Metereau 18,81 ETP, dont 15,81 conducteurs.

*Répartition du personnel ETP par poste  
au 31 décembre 2024*

Postes	TDRA	TESO	Metereau	Total
Cadres	2		1	<b>3</b>
Maîtrises	6		1	<b>7</b>
Employés	4,5			<b>4,5</b>
Ouvriers	2		1	<b>3</b>
Conducteurs	26	26,51	15,81	<b>68,32</b>
<b>Total</b>	<b>40,5</b>	<b>26,51</b>	<b>18,81</b>	<b>85,82</b>

Répartition du personnel par poste au 31 décembre 2024



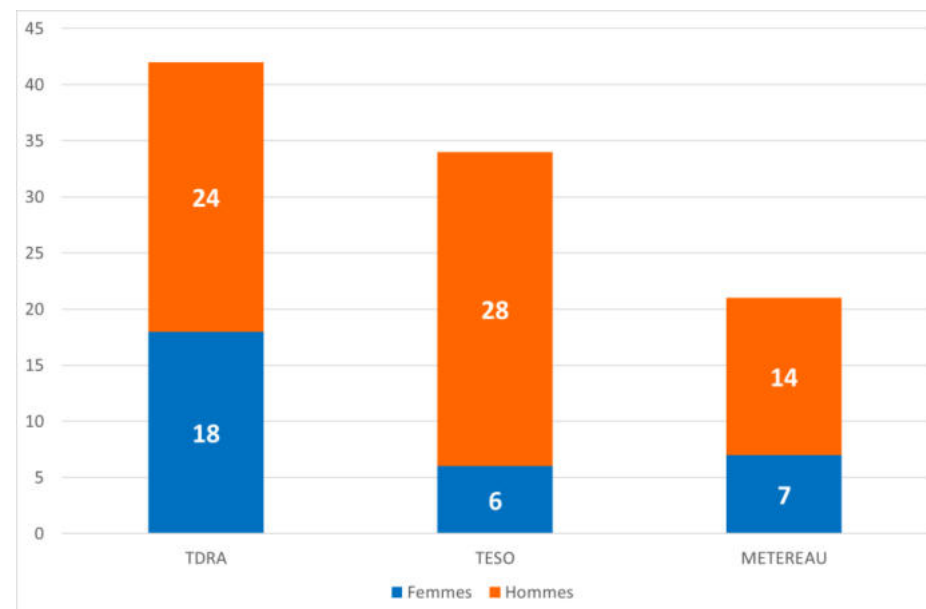
En ce qui concerne la répartition hommes / femmes, ces dernières représentaient 32 % de l'effectif total du réseau.

Des disparités apparaissent non seulement entre les trois entreprises qui assurent les services "Cara'bus" mais également suivant les postes occupés.

Transdev Royan Atlantique fournit un effort particulier dans la féminisation de son personnel : 42,9% de l'effectif total de l'entreprise est féminin.

Cela se vérifie aussi bien pour la conduite (37 % de femmes) que pour les autres postes (53,3 %).

Répartition du personnel par entreprise au 31 décembre 2024



Cette féminisation des administratifs a continué à progresser avec l'arrivée d'une nouvelle alternante en communication.

Chez Metereau et Transdev Express Sud-Ouest Royan, la grande majorité de l'effectif est dédiée à la conduite, ce qui explique la faible représentation des femmes (17,6 % chez Transdev Express Sud-Ouest et 33,3 % chez Metereau).

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

## Les mouvements sociaux

L'année 2024 a été une année très calme socialement.

Il y a eu une alarme sociale chez Transdev Express Sud-Ouest Royan en juillet 2024 qui n'a pas été suivie de jours de grève.

Chez Transdev Royan Atlantique, aucun mouvement social n'a été enregistré. Il en est de même chez Metereau.

## L'absentéisme

En 2024, le nombre de jours d'absence sur le réseau "Cara'bus" s'est élevé à 1 673 jours, soit une baisse de 20 % par rapport à l'année précédente. Les absences pour accident de travail ont baissé de 33 % et les absences pour maladie de 18 %.

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

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

Evolution de l'absentéisme par catégorie de personnel entre 2023 et 2024 (en jour)

	2024				2023				Evolution 2024/2023			
	Total	dont maladie	dont maternité	dont accidents du travail	Total	dont maladie	dont maternité	dont accidents du travail	Total	dont maladie	dont maternité	dont accidents du travail
Ouvriers	1 642	1 548	0	94	2 057	1 916	0	141	- 415	- 368	0	- 47
Employés	25	25	0	0	6	6	0	0	19	19	0	0
Maîtrises	6	6	0	0	18	18	0	0	- 12	- 12	0	0
Total	1 673	1 579	0	94	2 081	1 940	0	141	- 408	- 361	0	- 47

## L'insertion sociale

La clause sociale contractuelle s'inscrit dans le cadre de la compétence obligatoire « politique de la ville » dont l'objectif est la création d'emplois pour un public en situation de précarité et d'exclusion. Cette mesure sociale d'insertion cherche à constituer un des leviers permettant de remobiliser les personnes éloignées de l'emploi par la mise en activité au sein d'entreprises attributaires.

Dans ce cadre, la CARA, les prescripteurs locaux de l'emploi, Transdev et les centres de formation ont monté des préparations opérationnelles à l'emploi individuel (POEI).

Pour rappel, la POEI est une action de formation permettant à plusieurs demandeurs d'emploi d'acquérir les compétences requises pour occuper des emplois correspondant à des besoins identifiés par une branche professionnelle.

*Réunion d'information POEI chez Transdev avec France Travail en 2024*



En 2024, Transdev a continué à collaborer avec les équipes de France Travail - Royan pour intégrer de nouveaux conducteurs. Le processus d'intégration est le suivant :

1. Pôle Emploi sélectionne des demandeurs d'emploi qu'il juge compatible avec les métiers du transport de voyageurs en déployant la Méthode de Mise en Simulation.
2. une information collective est organisée dans l'entreprise avec France Travail. A cette occasion, une présentation des locaux et du métier est faite aux candidats, ce qui leur permet de poser toutes les questions qu'ils souhaitent,
3. les candidats réciproquement retenus sont accueillis en stage d'immersion et d'observation (PMSMP) pour une durée d'une semaine environ,
4. au terme de ce parcours de découverte, les candidats sont formés au permis D et à la FIMO au sein du centre de formation ESTEVE à Rochefort, dans le cadre d'une POEI,
5. à l'obtention de leur permis et de la FIMO, les conducteurs sont intégrés en CDI au sein de notre entreprise.

Grâce à ce processus, une information collective a été organisée dans l’entreprise en novembre 2024. Elle a permis de rencontrer une vingtaine de personnes, dont une a intégré une POEI.

Nous avons également réalisé une POEI en décembre 2023, ce qui a permis d’intégrer un conducteur en contrat période scolaire (CPS) dès janvier 2024.

Tableau récapitulatif des heures de travail des personnes intégrées

	2020	2021	2022	2023	2024	TOTAL
TTE Temps complet	-	-	1 311,51	4 942,27	6 732,20	12 985,98
TTE Contrat Période scolaire	329,00	519,75	776,04	2 092,94	3 583,90	7 301,63
<b>TOTAL</b>	<b>329,00</b>	<b>519,75</b>	<b>2 087,55</b>	<b>7 035,21</b>	<b>10 316,10</b>	<b>20 287,61</b>

A cela, il faut ajouter 130 heures de stages de découverte du métier de conducteur-receveur.

En parallèle, nous avons continué le travail de fond avec la Mission Locale.  
Afin de mieux appréhender la relation avec les adolescents, un médiateur vient échanger pendant 2 heures avec un petit groupe de conducteurs sur leurs difficultés du quotidien.  
Cet échange est l’occasion également de leur donner des clés pour mieux gérer les situations du quotidien.

En 2024, ce sont 10 conducteurs qui ont bénéficié de cet apport bénéfique (soit 20h d’échange au total).

Le réseau “Cara’bus” a également participé à deux journées organisées par France Travail :

- la première était un **job dating** inversé dans le quartier prioritaire de Marne Yeuse à Royan. Le principe : les entreprises participantes devaient convaincre les candidats de les rejoindre. C’était une belle opportunité de présenter le groupe Transdev, la filiale locale et le métier de conducteur-receveur à des demandeurs d’emploi qui découvraient nos activités.
- la deuxième journée nous avons participé à **Handisport & Emploi**, un événement organisé par France Travail en collaboration avec le Comité Départemental Handisport Charente-Maritime. Cette journée riche en rencontres et en échanges s’est déroulée en deux temps forts :
  - une matinée sportive, où recruteurs et demandeurs d’emploi ont partagé des activités en équipe. Cette approche innovante a permis de valoriser les compétences humaines et relationnelles de chacun, au-delà des parcours professionnels,
  - un après-midi dédié au job dating, réunissant six recruteurs et une cinquantaine de demandeurs d’emploi en situation de handicap.



# 9

## Les tarifs

## Les tarifs

La gamme tarifaire a été modifiée en avril 2021 (diminution du prix du Pass unitaire à 1,40 €, voire 1,30 € s'il est acheté via l'application "Cara'bus", et tarif dégressif pour le Pass annuel jeune moins de 26 ans en fonction du nombre d'enfants composant la fratrie). Elle est restée stable depuis.

### Gamme tarifaire "Cara'bus" en vigueur en 2023

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

# Les recettes

## Ventes, voyages et recettes HT par titre de transport en 2024

Titres de transport	Coefficient de mobilité	2024			2023			Evolution 2023/2024
		Nb titres vendus	Voyages	Recettes HT	Nb titres vendus	Voyages	Recettes HT	
<b>Titres Grand Public</b>		<b>212 678</b>	<b>446 233</b>	<b>379 981,64 €</b>	<b>193 320</b>	<b>411 827</b>	<b>351 153,82 €</b>	<b>+ 8,21 %</b>
Pass unitaire (à bord)	1,46	186 941	272 934	237 924,91 €	168 687	246 283	214 695,09 €	+ 10,82 %
Pass unitaire (MTICKET)	1,46	12 062	17 611	14 255,09 €	11 730	17 126	13 862,73 €	+ 2,83 %
Pass journée	3,76	3 998	15 034	13 447,82 €	3 276	12 319	11 019,27 €	+ 22,04 %
Pass journée (MTICKET)	3,76	706	2 655	2 374,73 €	602	2 264	2 024,91 €	+ 17,28 %
Pass journée à 1€ (Journée du transport public)	2,24	551	1 236	500,91 €	458	1 027	416,36 €	+ 20,31 %
Pass 10 voyages	13,06	6 211	81 127	67 756,36 €	6 601	86 221	71 945,45 €	- 5,82 %
Pass 10 voyages (MTICKET)	13,06	1 126	14 708	12 283,64 €	1 018	13 297	11 181,82 €	+ 9,85 %
Pass hebdo	11,35	507	5 755	5 070,00 €	449	5 097	4 490,00 €	+ 12,92 %
Pass mensuel adulte	45,45	545	24 772	16 350,00 €	480	21 817	14 400,00 €	+ 13,54 %
Pass annuel adulte	335,57	31	10 403	10 018,18 €	19	6 376	7 118,18 €	+ 40,74 %
<b>Titres Jeunes Scolaires, Etudiants</b>		<b>4 420</b>	<b>811 539</b>	<b>306 034,55 €</b>	<b>4 383</b>	<b>816 267</b>	<b>310 121,82 €</b>	<b>- 1,32 %</b>
Pass mensuel jeune	27,82	1 437	39 983	20 901,82 €	1 375	38 258	20 014,55 €	+ 4,43 %
Pass annuel jeune 1 <sup>er</sup> enfant	271,25	2 453	665 380	244 036,36 €	2 456	666 194	245 545,45 €	- 0,61 %
Pass annuel jeune 2 <sup>ème</sup> enfant	235,71	381	89 806	34 936,36 €	408	96 170	38 454,55 €	- 9,15 %
Pass annuel jeune 3 <sup>ème</sup> enfant	235,71	22	5 186	2 138,18 €	22	5 186	2 429,09 €	- 11,98 %
Pass annuel jeune 4 <sup>ème</sup> enfant	235,71	3	707	241,82 €	1	236	165,45 €	+ 46,15 %
Pass RPI	84,49	99	8 365	3 780,00 €	92	7 773	3 512,73 €	+ 7,61 %
Pass RPI gratuit	84,49	25	2 112	0,00 €	29	2 450	0,00 €	-
<b>Titres Seniors</b>		<b>1 219</b>	<b>73 548</b>	<b>31 474,55 €</b>	<b>1 085</b>	<b>64 344</b>	<b>27 603,64 €</b>	<b>+ 14,02 %</b>
Pass mensuel senior IMPOSABLE	57,98	277	16 061	7 050,91 €	224	12 988	5 701,82 €	+ 23,66 %
Pass annuel senior IMPOSABLE	411,57	18	7 408	4 772,73 €	16	6 585	4 363,64 €	+ 9,38 %
Pass mensuel senior NON IMPOSABLE	42,89	875	37 527	12 727,27 €	805	34 525	11 709,09 €	+ 8,70 %
Pass annuel senior NON IMPOSABLE	256,17	49	12 552	6 923,64 €	40	10 247	5 829,09 €	+ 18,78 %

### Ventes, voyages et recettes HT par titre de transport en 2024 - Suite

Titres de transport	Coefficient de mobilité	2024			2023			Evolution 2023/2024
		Nb titres vendus	Voyages	Recettes HT	Nb titres vendus	Voyages	Recettes HT	
<b>Titres sociaux</b>		<b>953</b>	<b>31 525</b>	<b>13 861,82 €</b>	<b>819</b>	<b>27 093</b>	<b>11 912,73 €</b>	<b>+ 16,36 %</b>
Pass mensuel Solidaire	33,08	953	31 525	13 861,82 €	819	27 093	11 912,73 €	+ 16,36 %
<b>Titres multimodaux</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00 €</b>	<b>-</b>
Titres intermodaux	0,00	0	0	0,00 €	0	0	0,00 €	-
<b>Autres titres de transport</b>		<b>765</b>	<b>110</b>	<b>6 985,45 €</b>	<b>681</b>	<b>110</b>	<b>6 196,36 €</b>	<b>+ 12,73 %</b>
Duplicata	0,00	747	0	6 790,91 €	663	0	6 027,27 €	+ 12,67 %
Voyages TAD (Inclus dans unitaires)	1,50	0	0	0,00 €	0	0	0,00 €	-
Pass spécifiques	6,10	18	110	194,55 €	18	110	169,09 €	+ 15,05 %
Enfants 0 à 4 ans	0,00	0	0	0,00 €	0	0	0,00 €	-
<b>TOTAL</b>		<b>220 035</b>	<b>1 362 956</b>	<b>738 338,00 €</b>	<b>200 288</b>	<b>1 319 641</b>	<b>706 988,36 €</b>	<b>+ 4,43 %</b>

En 2024, les recettes totales du réseau "Cara'bus" se sont élevées à 738 338,00 € HT, soit une hausse de 4,43 % par rapport à 2023. Malgré tout, elles demeurent inférieures aux prévisions du contrat, en raison :

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

### Comparaison du réalisé par rapport au contrat

	Réalisées	Prévues au contrat	Ecart
Recettes HT	738 338,00 €	847 866,32 €	- 12,92 %
Fréquentation	1 362 956	1 609 978	- 15,34 %
<b>Ratio R/V</b>	<b>0,542</b>	<b>0,527</b>	<b>-</b>

### LE RATIO R/V... EN QUELQUES MOTS

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

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

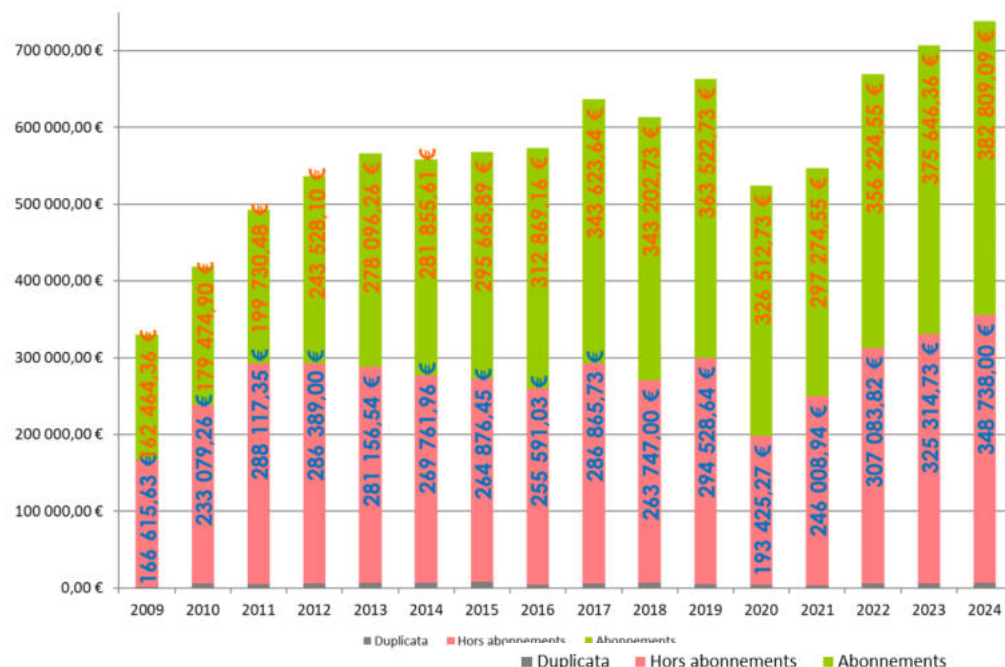
## > La répartition des recettes par titre de transport

En 2024, les recettes générées par les abonnements et celles des titres à décompte ont affiché des taux de progression différents avec, respectivement, + 1,91 % et + 7,20 % par rapport à 2023. Plusieurs hypothèses pourraient expliquer cela :

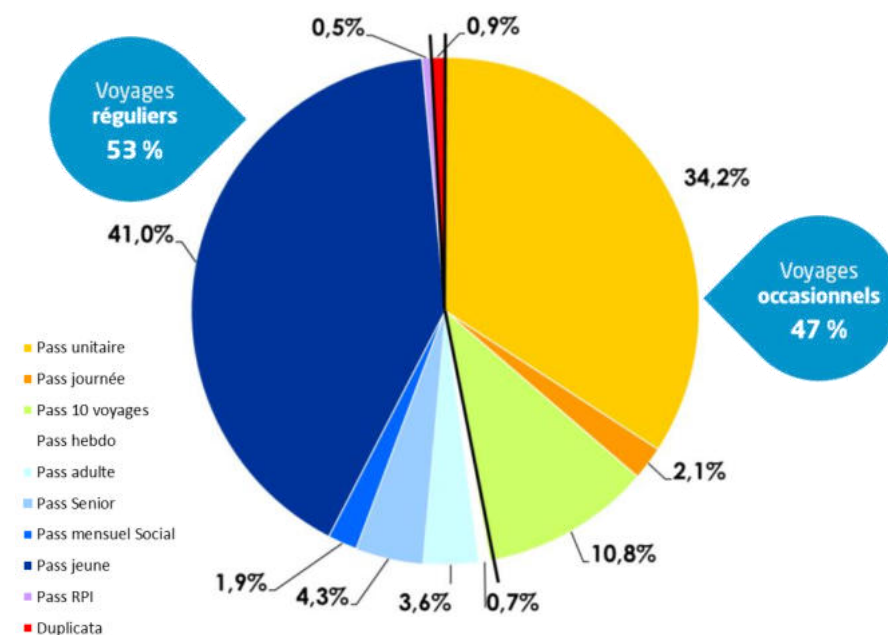
- le retour avéré des voyageurs dans les transports en commun,
- la hausse des chiffres du tourisme 2024 dans la CARA (+ 20 % entre avril et fin août pour la fréquentation de courte durée),
- les campagnes de contrôle anti-fraude menées depuis la rentrée de septembre 2023 (2 670 voyageurs contrôlés pour la seule année 2024).

A noter que la répartition des recettes entre abonnements et titres à décompte tend à profiter à ces derniers. Ils ont ainsi gagné 1,2 point par rapport à 2023. Ils représentent désormais 47,2 % des recettes totales du réseau.

Répartition des recettes entre 2009 et 2024



Répartition des recettes par titre de transport en 2024



Comme les années précédentes, en 2024, trois Pass réalisent plus de 85 % des recettes totales du réseau "Cara'bus" :

- le Pass annuel jeune totalise, à lui seul, 38,11 % des recettes totales, soit 281 352,73 € HT. En 2024, il a perdu 2,43 points par rapport à 2023. Les recettes de ce Pass fluctuant sensiblement d'une année sur l'autre, il est difficile de tirer des conclusions pour cette diminution. Ce titre de transport va donc faire l'objet d'une attention particulière ;

- le Pass unitaire produit 34,16 % des recettes totales, soit 252 180 € HT. En 2024, il a généré environ 23 500 € HT de plus qu'en 2023.
- avec 80 040 € HT de recettes, le Pass 10 voyages occupe la troisième place (10,84 % des recettes totales).

La prédominance de ces trois types de Pass démontre que la clientèle du réseau "Cara'bus" est composée :

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

*Part des recettes estivales des Pass unitaire et 10 voyages en 2024*

Titres de transport	Recettes estivales	Recettes annuelles	Part des recettes estivales dans les recettes annuelles
Pass unitaire	94 937,45 €	252 180,00 €	37,65%
Pass 10 voyages	29 094,55 €	80 040,00 €	36,35%
<b>TOTAL</b>	<b>124 032,00 €</b>	<b>332 220,00 €</b>	<b>37,33%</b>

### > La répartition des recettes par lieu de ventes

Comme les années précédentes, l'agence des mobilités et les conducteurs, de par leurs atouts (immédiateté de l'achat pour les conducteurs, variété des titres vendus pour l'agence, obtention d'informations lors de l'achat, proximité avec les clients...) sont les canaux de ventes qui traitent les niveaux de recettes les plus élevés :

- avec 352 818 € HT, l'agence commerciale génère 48,9 % des recettes totales du réseau, soit - 2,1 points par rapport à 2023,

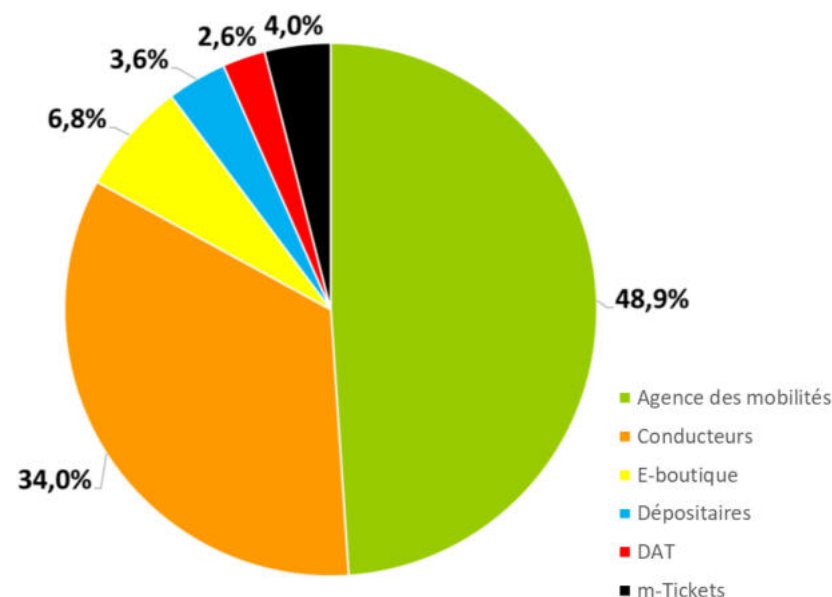
- les conducteurs, bien qu'ils ne vendent que deux titres de transport, totalisent 245 305 € HT de recettes, soit 34 % des recettes totales du réseau (+ 1,4 point par rapport à 2023).

Cette année, la part de l'application mobile dans les recettes totales reste stable par rapport à 2023. Malgré une mise à jour estivale qui a eu des conséquences catastrophiques sur les ventes et les recettes des m-Tickets depuis juillet, l'application "Cara'bus" a produit 4 % des recettes totales de 2024.

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

L'application permet l'achat de trois titres de transport : Pass journée, Pass unitaire et Pass 10 voyages. Ces deux derniers représentent 91,8 % des recettes totales de l'application.

*Répartition des recettes 2023 par canaux de ventes*





Quant au DAT, bien qu'il ait connu des soucis de fonctionnement une semaine en juillet, il a réalisé 2,6 % des recettes totales de l'année, soit une stabilité par rapport à 2023.

Même si cette part est faible, le DAT a trouvé son public parmi les clients qui préfèrent payer par carte bancaire.

Trois Pass totalisent 82,8 % des recettes du DAT :

- le Pass 10 voyages (43,9 % des recettes totales du DAT),
- le Pass unitaire (29,6 %)
- le Pass mensuel jeune (9,2 %).

## La lutte contre la fraude

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

En 2024, elle a intensifié sa présence sur le terrain. Cela s'est traduit par une augmentation du nombre de contrôles :

- de voyageurs : 2 670 personnes contrôlées contre 556 en 2023,
- de courses : 158 courses vérifiées contre 55 l'année précédente,
- des arrêts : 113 points d'arrêt vérifiés (en plus des campagnes régulières de mise à jour de l'information voyageurs) contre 42 en 2023.

Lors des contrôles, les agents privilégient l'approche pédagogique. C'est pourquoi ils ont donné 15 avertissements en 2024 et dressé seulement 4 procès-verbaux.

Deux d'entre eux concernaient une absence de titre de transport et deux autres portaient sur la non-validation du titre.

Le faible taux de contrôle usager (0,21 %) s'explique essentiellement par :

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





# 10

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

## Les actions commerciales, marketing et d'information réalisées en 2024

En 2024, les actions commerciales, marketing et d'information avaient pour objectif de mettre en avant le fait que le réseau "Cara'bus" est un réseau proche de ses clients actuels ou potentiels, quels qu'ils soient : jeunes, adultes, seniors, locaux, vacanciers... deux types d'actions ont été menées :

- d'une part, attirer de nouveaux voyageurs en animant le réseau "Cara'bus",
- d'autre part, aller à la rencontre des habitants et des vacanciers afin de leur faire découvrir les différents services de mobilité : "Cara'bus", "Cara'fil" et "Cara'vel" et de leur apporter une réponse personnalisée.

### > Attirer de nouveaux voyageurs sur le réseau "Cara'bus"

visibilité !  
été

Afin de **promouvoir l'offre de mobilité estivale** auprès des vacanciers et des habitants de la CARA, les actions menées depuis l'été 2022 ont été reconduites en 2024 :

- décoration des véhicules circulant sur les lignes estivales 30 à 33, afin d'attirer l'attention et de susciter l'intérêt ;
- présence d'affiches vantant les avantages du réseau "Cara'bus" dans les abris voyageurs. Elles visent à rendre concret l'usage du bus auprès d'une population non-utilisatrice en mettant en avant quelques motifs de déplacements pouvant être effectués en bus (cinéma, courses, piscine et plage).

Cette campagne de communication a été complétée par :

- la pose de chapeaux jaunes sur les têtes des poteaux d'arrêt situés sur les lignes estivales, permettant d'inscrire physiquement le réseau "Cara'bus" sur le territoire et de mettre en avant la proximité des lignes estivales par rapport aux sites touristiques de la CARA,
- des insertions dans les supports de communication (plans de commune et guide des animations) de l'Office de Tourisme Communautaire, afin de renforcer le lien entre le réseau "Cara'bus" et les activités touristiques proposées sur le territoire de la CARA,
- la sponsoring du Violon sur le Sable avec présence d'une insertion dans le programme Un Violon sur la Ville. Pendant le déroulement du festival, le réseau "Cara'bus" a organisé un jeu concours afin de faire gagner 2 x 20 places de spectacle. Ce jeu a rencontré un très faible succès. Seules 7 personnes ont tenté leur chance et, sur les 20 lots mis en jeu, 5 ont été gagnés.

La campagne de promotion du réseau



## action commerciale ! PÂQUES

Afin d'animer le réseau de transports en commun autour d'une fête familiale, "Cara'bus" a organisé une chasse à l'œuf et au lapin de Pâques dans les véhicules circulant sur les lignes principales 1 à 9.

Des stickers ont été collés sur les vitres de ces véhicules. Les voyageurs qui en trouvaient un étaient invités à le décoller et à le rapporter à l'agence des mobilités jusqu'au vendredi 29 mars. Ils recevaient alors en échange un moulage en chocolat.

40 moulages provenant de la pâtisserie-chocolaterie Praline et bergamote à La Tremblade étaient mis en jeu.

Côté communication, cette opération commerciale a été annoncée :

- sur les réseaux sociaux Facebook, Instagram et X "Cara'bus", puis relayés sur les pages Facebook de la CARA et de certaines mairies du territoire,
- sur le site internet "Cara'bus",
- sur l'écran de télévision présent au sein de l'agence des mobilités,
- via une alerte mail et SMS envoyée à l'ensemble de nos abonnés inscrits à ce service.

*Quelques photos du lapin de Pâques et des gagnantes*



## notoriété ! SEPTEMBRE

Le samedi 14 septembre, "Cara'bus" a participé à la Rentrée du Transport Public et de la Mobilité organisée par la Communauté d'Agglomération Royan Atlantique.

Au programme :

- **Pass journée à 1 €** au lieu de 3,70 €,
- **atelier mobilité** sur la place Charles de Gaulle à Royan. De 10h à 17h, trois agents "Cara'bus" ont répondu aux questions des visiteurs sur la mobilité et ont assuré la promotion :
  - des différents services proposés par le réseau des mobilités : offre bus avec "Cara'bus", transport à la demande avec "Cara'fil" et location de vélos à assistance électrique longue durée avec "Cara'vel". Les visiteurs pouvaient essayer un vélo "Cara'vel",
  - lancement de l'accompagnement premier trajet : un agent commercial proposait aux personnes hésitant à se déplacer en bus un accompagnement personnalisé d'une trentaine de minutes avec un exercice pratique sur le réseau "Cara'bus",
- **escape game dans un bus**. Les participants disposaient de 20 minutes pour résoudre des énigmes et sortir du bus,
- **distribution de goodies** : gobelets aux couleurs "Cara'bus", stylos, sonnettes de vélo...

*Quelques photos de la rentrée du transport public et de la mobilité*

Nombre de personnes rencontrées sur le stand

93

Nombre de participants à l'escape game

7 groupes



visibilité !  
OCTOBRE

Du 1<sup>er</sup> au 31 octobre 2024, le réseau "Cara'bus" a participé à Octobre rose en organisant une vente de rubans roses à l'agence des mobilités pour le compte du Ladies'Circle et du Club-Agora de Royan.

Chaque ruban était vendu à 1 €.

Pour tout achat d'un ruban, "Cara'bus" versait 1 € supplémentaire.

Les fonds collectés ont ensuite été remis à une association de lutte contre le cancer du sein.

Afin de promouvoir cette opération :

- des affiches ont été apposées dans les véhicules des lignes 1 à 9
- une actualité a été publiée sur le site internet "Cara'bus" ainsi que sur les pages Facebook et Instagram du réseau
- un adhésif expliquant l'opération a été collé sur les parois des guichets en agence

chaque mail envoyé par l'agence des mobilités rappelait l'opération.

Nombre de  
rubans vendus

10

Fonds remis à  
une association

20 €



visibilité !  
DECEMBRE

C'est la première année que "Cara'bus" et le Secours Populaire de Royan se mobilisent ensemble autour du Père Noël Vert.

Le but : collecter des jouets et des livres en bon état auprès des enfants des écoles de la Communauté d'Agglomération Royan Atlantique afin de les distribuer ensuite aux enfants des familles en difficulté.

Au total, ce sont plus de 400 élèves qui ont généreusement déposé des jouets et des livres dans un bus spécialement décoré aux couleurs de Noël.

Pour les remercier, le réseau "Cara'bus" leur a offert un goûter composé d'une madeleine, d'une clémentine et d'un jus de pomme.

Tous les jouets et les livres ont été remis au Secours Populaire qui les a ensuite distribués aux enfants en difficulté. Un beau moment de partage et de convivialité à renouveler en 2025 !

3

écoles participantes :

- Jeanne d'Arc à Saujon
- Notre-Dame de Nazareth à Cozes
- Louis Bouchet à Royan

400 élèves

de la Maternelle à la Troisième

Des centaines  
de jouets et de  
livres collectés





action  
commerciale !  
NOËL

A l'occasion des fêtes de fin d'année, le réseau "Cara'bus" a organisé un calendrier de l'Avent sur sa page Facebook et sur son site internet.

Ce jeu, gratuit, était ouvert à tous les habitants de la Communauté d'Agglomération Royan Atlantique.

Chaque jour, un lot offert par des commerçants de la Communauté d'Agglomération Royan Atlantique ou par "Cara'bus" était mis en jeu.

Pour participer, il suffisait de :

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

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

*Photos de quelques gagnant(e)s*



**264**  
participants

**1 245**  
participations

**24**  
abonnés supplémentaires à la  
page Facebook

## > Aller à la rencontre des habitants et des vacanciers

visibilité !  
MARS

En février et mars 2024, le réseau « Cara’bus » a participé aux portes ouvertes organisées par les lycées Atlantique et Cordouan de Royan et par le collège Ste-Marie de Royan.

Comme en 2023, « Cara’bus » a présenté les services du réseau de transport de la Région Nouvelle-Aquitaine au lycée de l’Atlantique.

En réciprocité, celui-ci a assuré la présentation de nos services au lycée de la Mer et du Littoral à Bourcefranc Le Chapus.

“Cara’bus” au lycée Cordouan



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

- **favoriser des relations directes** avec les familles et les jeunes pour les rassurer et pour gagner en convivialité,
- **informer les parents et les jeunes** de l’offre commerciale existante : lignes de bus à emprunter pour se rendre du domicile à l’établissement scolaire, horaires, etc.,
- **développer les relations** avec les représentants des établissements scolaires du territoire.

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

	Collège Ste-Marie Royan	Lycée Cordouan Royan	Lycée de l’Atlantique Royan	Collège Dunant Royan	Collège Zola Royan	Collège Les Vieilles vignes Cozes
	Vendredi 9 février de 17h30 à 19h	Samedi 9 mars de 8h30 à 12h30	Samedi 16 mars de 9h à 12h30	Mardi 4 avril de 17h30 à 19h30	Samedi 4 mai de 9h à 12h	Samedi 21 mai de 17h30 à 20h
Nombre de familles renseignées	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>47</b>	<b>30</b>	<b>65</b>	<b>25</b>
Nombre moyen de familles renseignées par heure	3,3	12,5	13,4	15	21,3	10

En mai et en juin 2024, l'équipe commerciale "Cara'bus" est allée à la rencontre des habitants de la CARA pour :

- expliquer le fonctionnement du service de transport à la demande "Cara'fil" aux migrants accueillis dans le centre Huda-Cada de Corme-Ecluse, suite à une mauvaise utilisation du service (substitution des réservations, inadéquation entre le nombre de réservations et le nombre de voyageurs...)
- faire la promotion de "Cara'fil" auprès des habitants de la Communauté d'Agglomération Royan Atlantique demeurant dans une commune non desservie par une ligne principale, en profitant des marchés qui attirent la population locale, voire des communes environnantes. Cette démarche intègre également les pôles secondaires (Cozes, Saujon...) générateurs de trafic. Mortagne-sur-Gironde et Saujon sont les deux premières communes visitées.
- faire la promotion du réseau "Cara'bus" et des services "Cara'fil" et "Cara'vel" lors de manifestations festives, telles celle organisée à St-Palais-sur-Mer le 25 mai 2024.

Nombre de  
personnes rencontrées

17

Nombre de  
personnes informées

40

Nombre de  
personnes renseignées

15





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

action commerciale !  
année

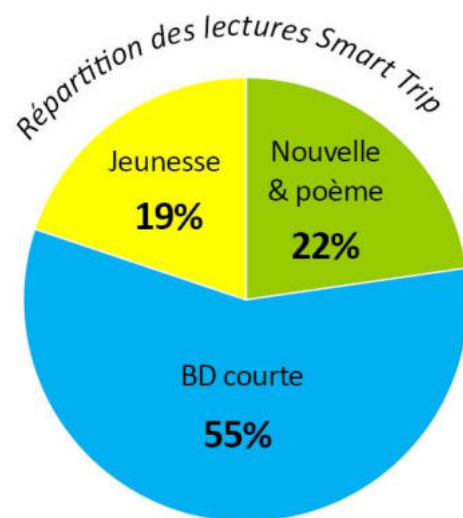
Afin de **rendre le temps de trajet utile et agréable**, le réseau "Cara'bus" a mis en place, à l'été 2023, **Smart Trip**, un service numérique gratuit qui permet aux voyageurs de lire des histoires de courte durée, des BD, des poésies... en attendant le bus et pendant leur trajet.

Ce produit a été proposé aux voyageurs "Cara'bus" tout au long de l'année 2024.

Pour en bénéficier, il suffit de :

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

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



## Bilan Smart Trip 2024

Nombre de connexions	Nombre de lectures
950	1 299

Cet été,  
détendez-vous... lisez !



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

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

**Smart-trip**  
Un service offert par



## > L'apprentissage au réseau "Cara'bus" pour les élèves de CM2 et pour les nouveaux venus

Comme chaque année, "Cara'bus" organise, en mai et juin, des **rencontres d'une heure et demie avec les élèves de CM2** des écoles de la CARA.

Au programme :

- explication des différentes étapes pour voyager en bus en toute sérénité (attendre patiemment à l'arrêt, faire signe au conducteur, avancer vers le fond du véhicule, attendre que le bus ait quitté son arrêt pour traverser la route...) avec présentation d'un épisode de la web-série Transdev dédiée à la sécurité dans les bus,
- manipulation des fiches horaires avec les élèves pour qu'ils s'habituent à la lecture de ces supports d'information,
- participation active des élèves pour qu'ils repèrent les arrêts situés près de leur domicile et de leur établissement scolaire, les horaires qui les concernent...

### Bilan des classes de CM2 en 2024

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



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

- un livret qui récapitule le fonctionnement du réseau étape par étape,
- un goodie "Cara'bus",
- le dossier d'inscription à remplir et à déposer à l'agence des mobilités pour pouvoir voyager en bus à la prochaine rentrée scolaire.

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

Au programme :

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

Le lundi 9 septembre, une équipe allégée s'est répartie entre les deux points nodaux du réseau "Cara'bus" (gare de Royan et lycée Cordouan) afin de vérifier la bonne compréhension des conseils et d'accompagner les élèves qui étaient absents la semaine de la rentrée.



## L'information aux voyageurs

En 2024, le maître-mot en matière d'information aux voyageurs portait sur la simplification de l'accès à l'information afin de faciliter les déplacements et de rassurer les nouveaux clients. Cette démarche repose sur plusieurs actions :

- l'harmonisation de l'information à bord des bus et des cars,
- une information numérique claire, lisible et facile à trouver,
- des réseaux sociaux dynamiques.

### > L'harmonisation de l'information à l'intérieur des véhicules

Afin d'aider les voyageurs à trouver rapidement et facilement les informations utiles à leurs déplacements en bus, un plan de situation des différents supports d'information voyageur présents à bord des véhicules a été déployé dans tous les bus et les cars "Cara'bus" en janvier 2024.

Chaque information voyageur (tarifs, règlement du voyageur, montant des amendes, informations en cas de situations perturbées...) occupe désormais un emplacement identifié et unique, quel que soit le modèle de véhicule.

Cette campagne d'harmonisation de l'information à l'intérieur des véhicules a également été l'occasion de :

- créer un plan schématique du réseau "Cara'bus",
- poser des QR-codes qui permettent aux voyageurs équipés de smartphone de télécharger les différentes fiches horaires du réseau "Cara'bus" directement sur leur mobile... pour plus de praticité et une disponibilité immédiate.

### *L'information voyageurs à l'intérieur des véhicules*



## > Un nouveau site internet accessible et performant

Le lundi 2 septembre, « Cara’bus » a lancé son nouveau site internet, plus moderne, plus intuitif et, surtout, plus pratique. Ce site propose, entre autres :

- un calculateur d’itinéraires performant, basé sur celui de Modalis,
- un encart **Infos trafic** présent sur chaque page et qui suit la navigation des internautes. De plus, l’internaute qui souhaite consulter les horaires d’une ligne perturbée retrouvera une indication de perturbation et le contenu de l’info trafic sur la page des horaires,
- une rubrique **Mon compte** qui permet de :
  - s’inscrire aux alertes mails/SMS afin de recevoir toutes les informations du réseau (perturbations, nouveautés...),
  - choisir les arrêts et les lignes de bus préférés,
- une rubrique **Accessibilité** afin :
  - d’ajuster la taille des lettres utilisées dans le site,
  - d’activer la lecture sonore pour que les malvoyants puissent se repérer sur le site.

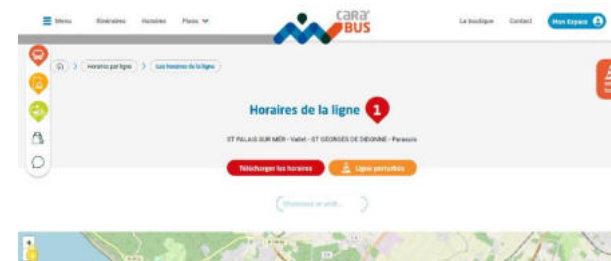
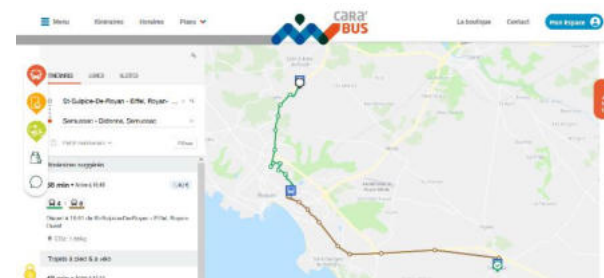
et toujours...

- la boutique en ligne
- les alertes mails et SMS.

Le nouveau site est également accessible aux mal-voyants grâce à un module permettant d’adapter la taille de la police et proposant une lecture sonore du site.

Enfin, le site peut être traduit en différentes langues grâce à *Google Translate*. Cela permet d’informer les vacanciers habitant hors de France et venant sur le territoire de la CARA.

Le nouveau site internet “Cara’bus”





## > "Cara'bus" et les réseaux sociaux

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

- la page Facebook est consacrée à la vie du réseau et à son impact sur le territoire 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,
- plus récente, la page Instagram a pour objectif de toucher un public plus jeune que celui de Facebook. Elle a été lancée en juillet 2023 et fait l'objet de toute notre attention afin d'attirer plus d'abonnés,
- la page X relaie toutes les informations ayant trait à l'exploitation du réseau "Cara'bus" et, plus ponctuellement, à certaines opérations commerciales.

Au 31 décembre 2024 :

- la page Facebook "Cara'bus" compte 3 602 abonnés, soit une progression de + 4,7 % par rapport à 2023,
- la page Instagram progresse lentement : + 8,1 %, soit 9 abonnés gagnés en un an,
- quant au compte X "Cara'bus", le nombre d'abonnés s'élevait à 153, soit une baisse de 1,3 % par rapport à 2023 (perte de 2 abonnés). Une réflexion est actuellement en cours pour voir s'il y a un intérêt à maintenir ce compte.

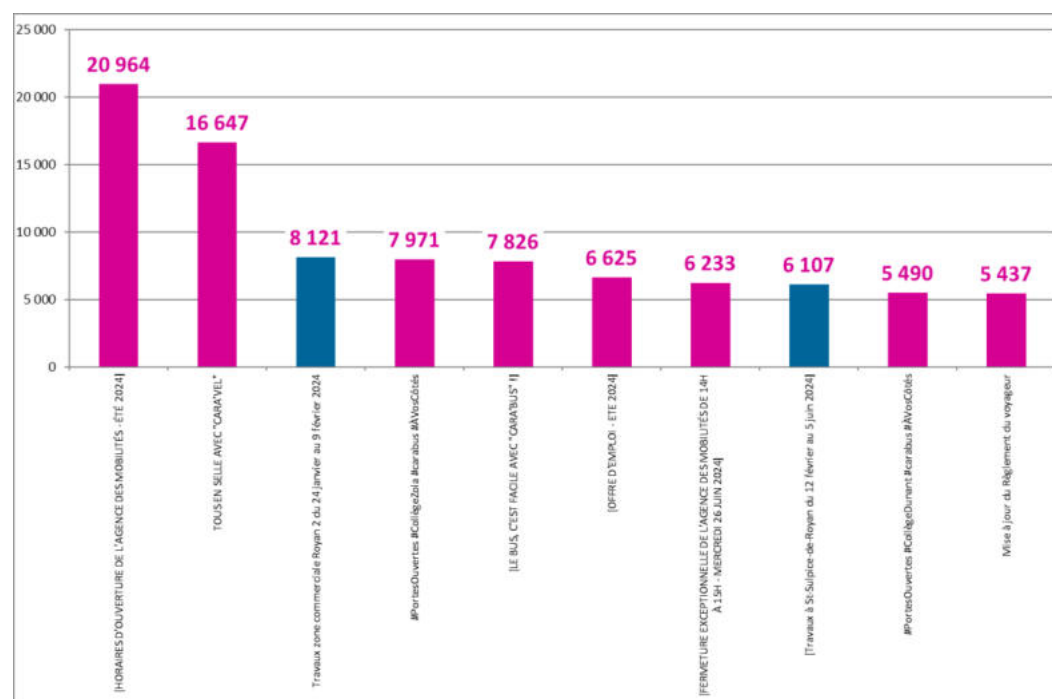
### FOCUS SUR FACEBOOK, INSTAGRAM & TWITTER

#### Quelques chiffres de 2024

<b>f</b> 3 602 abonnés Facebook	<b>ig</b> 147 followers Instagram	<b>X</b> 153 followers Twitter
<b>f</b> 20 964 personnes atteintes	<b>ig</b> 204 personnes atteintes	<b>X</b> 625 impressions du tweet*

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

#### Poids des publications les plus importantes sur Facebook en 2024 (en nombre de personnes touchées)

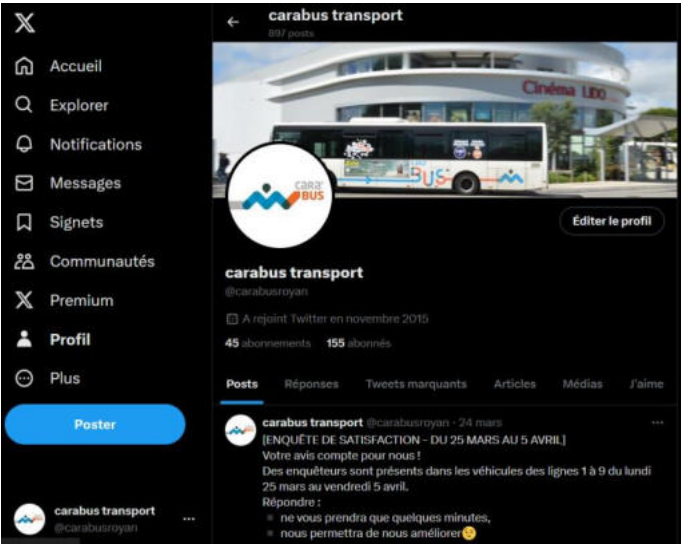
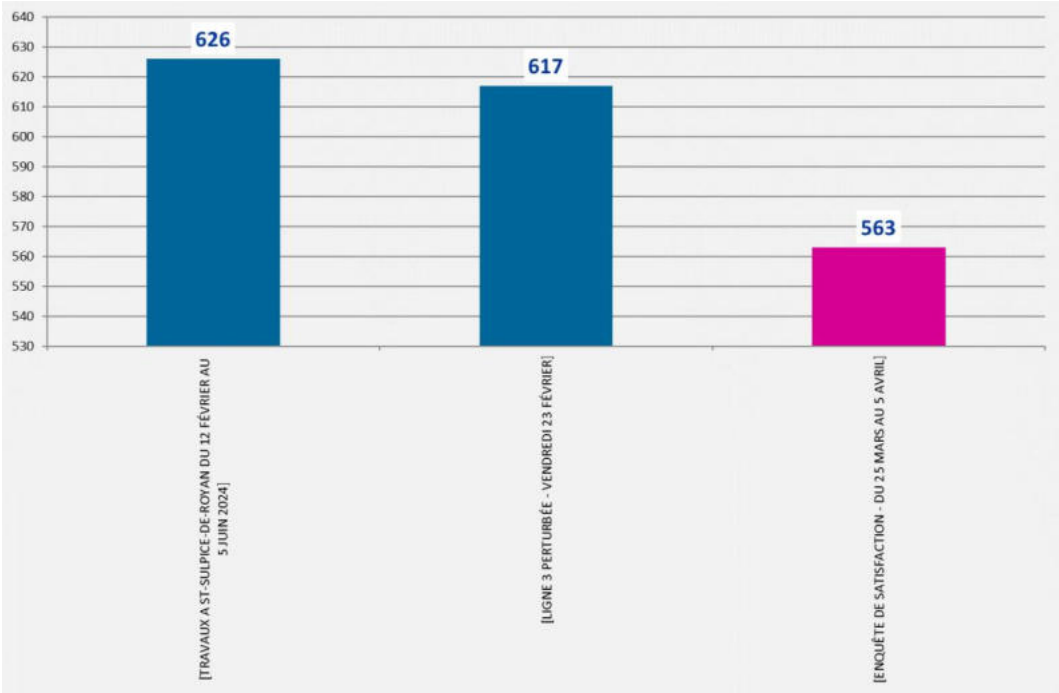


Le compte X “Cara’bus” a pour vocation principale d’informer les followers de la vie du réseau : déviations, conditions météorologiques, mouvement social... mais aussi les différentes étapes qui jalonnent la vie du réseau : participation à des événements locaux, réabonnement pour la rentrée scolaire...

En 2024, seuls 3 tweets ont dépassé les 500 vues, soit 4 tweets de plus qu’en 2023.

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

Poids des publications les plus importantes sur X en 2024  
(en nombre de personnes touchées)



## Les résultats de l'enquête de satisfaction

enquête !  
AVRIL

En avril 2024, le réseau "Cara'bus" a réalisé la deuxième et dernière enquête de satisfaction prévue au contrat.

Cette enquête a touché 196 personnes voyageant sur les lignes principales 1 à 9. Elle s'est déroulée :

- du lundi au vendredi entre le 25 mars et le 5 avril 2024,
- le samedi 13 avril.

Le questionnaire présenté aux voyageurs était identique à celui utilisé lors des précédentes enquêtes de satisfaction menées sur le réseau depuis 2010.

Cette similitude a pour but de comparer l'évolution du niveau de satisfaction des usagers entre les différentes vagues d'enquête.

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

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

### Les objectifs de l'enquête satisfaction

- Mieux connaître l'avis des usagers du réseau "Cara'bus" : accueil téléphonique, ponctualité, fiabilité du matériel, propreté des véhicules et de l'agence commerciale, emplacement des arrêts, qualité des informations dans les bus et à l'agence, temps d'attente au guichet, prix, etc.
- Mesurer l'évolution de leur niveau de satisfaction par rapport à l'enquête de 2022 (méthodologie similaire)
- Améliorer le réseau "Cara'bus" sur les points que les usagers jugent importants.

Les voyageurs enquêtés sont satisfaits à 88,2 % de l'offre proposée par le réseau "Cara'bus", soit + 3,2 points par rapport aux personnes interrogées en novembre 2022. Le taux moyen d'insatisfaits est, quant à lui, stable : 5,4 % en avril 2024 contre 5,2 % en novembre 2022.





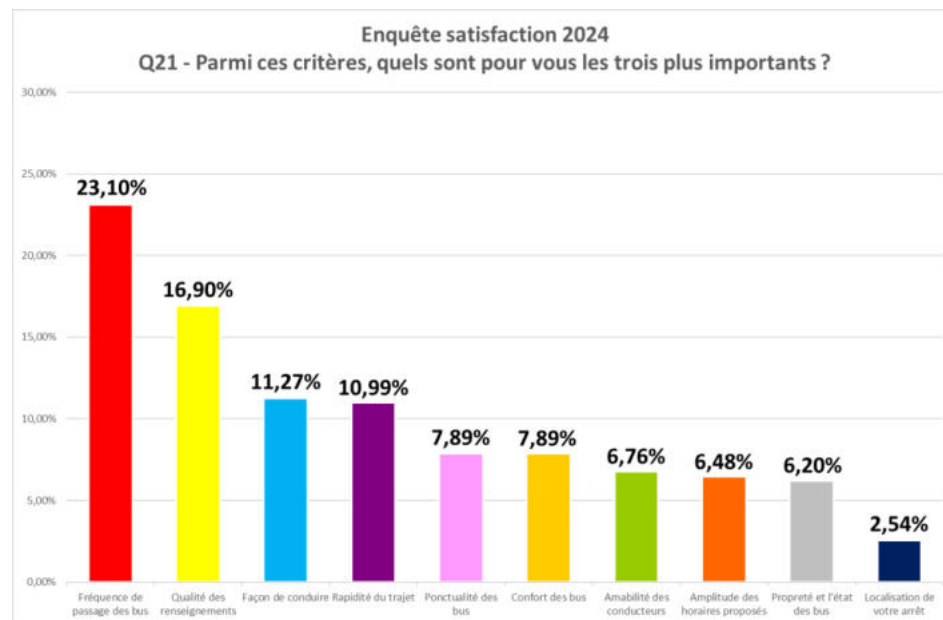


### Les points forts et les points à améliorer sur le réseau "Cara'bus"



Les points forts	Les points à améliorer
<ul style="list-style-type: none"> <li>La <b>sécurité à l'intérieur des véhicules</b> 81,4 % de personnes très satisfaites</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'<b>amplitude horaire</b> 13,9 % de personnes insatisfaites</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>La <b>facilité pour monter à bord des bus</b> 79 % de personnes très satisfaites</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La <b>fréquence de passage des bus</b> 12,6 % de personnes insatisfaites</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>La <b>fiabilité du véhicule</b> 74,9 % de personnes très satisfaites</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La <b>ponctualité des bus</b> 8,6 % de personnes insatisfaites</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>La <b>disponibilité des informations</b> 72,6 % de personnes très satisfaites</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La <b>localisation des arrêts de bus</b> 7,3 % de personnes insatisfaites</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>La <b>sécurité aux arrêts de bus</b> 70,9 % de personnes très satisfaites</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La <b>qualité des informations</b> 5,2 % de personnes insatisfaites</li> </ul>

### Les critères jugés importants par les personnes enquêtées



L'enquête a mis en évidence une inadéquation entre la qualité attendue par les personnes interrogée et la qualité perçue par ces mêmes personnes :

- la fréquence de passage des bus : 23,10 % des personnes interrogées le considèrent comme le critère le plus important et c'est pourtant le deuxième critère qui génère le plus d'insatisfaction (12,6 % des enquêtés sont insatisfaits),
- la qualité des informations : 5,2 % des personnes interrogées sont insatisfaites alors qu'elles sont 16,9 % à considérer que c'est le deuxième critère le plus important.

Ces deux critères vont faire l'objet d'un suivi particulier.

Quant aux autres critères, les résultats montrent un décalage entre ceux qui génèrent le plus d'insatisfaction (amplitude horaire, ponctualité des bus et localisation des arrêts) et ceux qui sont jugés les plus importants par les personnes interrogées (façon de conduire, rapidité du trajet).

## Les problèmes de sécurité

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

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

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

- échanges privilégiés entre le réseau “Cara’bus” et :
  - la police municipale de Royan,
  - la police nationale (circonscription de Royan, Vaux-sur-mer, St-Palais-sur-mer, St-Georges-de-Didonne et St-Sulpice-de-Royan),
  - la gendarmerie de Saujon,
  - la gendarmerie de La Tremblade.

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

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

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

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



## Bilan des réclamations et réponses apportées

En 2024, le réseau “Cara’bus” a reçu 51 réclamations, soit une diminution de 32 % par rapport à 2023.

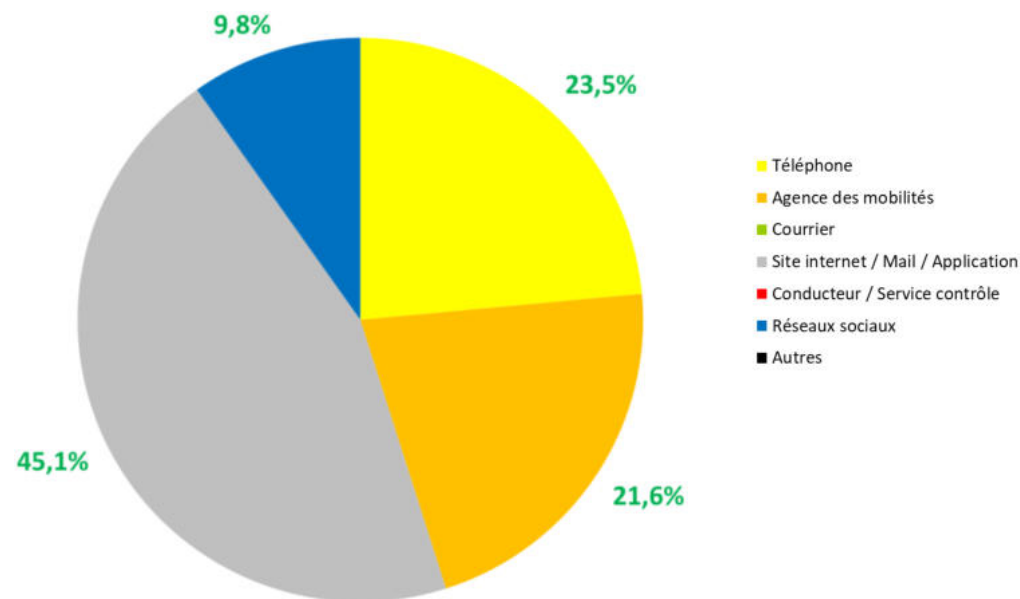
Cette baisse s’explique par la politique managériale bienveillante mise en place à partir de 2023. De plus, dès réception d’une réclamation impliquant un membre de l’équipe, ce dernier est reçu et les attentes en termes de qualité lui sont rappelées si besoin.

Grâce à l’omniprésence du smartphone, les clients utilisent majoritairement les moyens de communication instantanée. Mails, téléphone et réseaux sociaux voient leur part croître. Ils ont ainsi représenté 78,4 % des réclamations totales 2024.

Le délai de réponse reste une piste d’amélioration pour le réseau “Cara’bus”. En 2024, 51 % des réponses ont été envoyées dans un délai de deux semaines.

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

Modes de réception des réclamations en 2024



# 11

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

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

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

## Répartition des contrôles externes réalisés par la SCAT en 2024

Ponctualité	399
Réalisation du nombre de courses	45
Temps de parcours et itinéraires	268
Points d'arrêt	408
Parcours client	24
Visite en agence	4
Appel téléphonique	12
Traitement des réclamations clients	0

Les résultats consolidés sur l'année 2024 par critères sont les suivants :

Critère	2024	2023
Régularité - Ponctualité	95,1%	83,6%
Réalisation du nombre de courses	93,3%	94,3%
Temps de parcours et itinéraires	94,7%	92,5%
Information au point d'arrêt	91,6%	87,3%
Etat / Propreté au point d'arrêt	98,7%	98,1%
Conducteur - Attitude et amabilité (Mystère)	100,0%	97,5%
Contrôleur - Attitude et amabilité (Mystère)	100,0%	100,0%
Etat et propreté du véhicule (Sortie de dépôt)	99,5%	93,2%
Etat des équipements embarqués et informations (En ligne au Terminus)	-	-
Information extérieure et intérieure	100,0%	100,0%
Propreté de l'agence	100,0%	100,0%
Accueil et traitement de la demande	100,0%	100,0%
Accessibilité	100,0%	100,0%
Accueil et information	100,0%	98,6%

Les résultats se sont globalement améliorés entre l'année 2024 et l'année 2023. La sensibilisation des agents est permanente avec des rappels réguliers.

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

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

- service de contrôle et de régulation (2 à 3 rapports journaliers),
- système d'aide à l'exploitation et à l'information voyageurs (SAEIV),
- remontées des conducteurs,
- informations de l'agence des mobilités,
- diagnostics de l'atelier,
- réclamations.

Sur les 616 événements recensés en 2024, 10 ont eu un impact sur la continuité du service (supérieure à 5 minutes) et relèvent de la responsabilité du délégataire.

Le détail de ces incidents se trouve dans le fichier Excel intitulé « RA2024-CHAP\_15-Journal\_evenements-2024 ».

### Contrôles internes réalisés par le délégataire en 2024

Mois	Nombre de contrôleurs (en ETP)	Nombre de voyageurs	Nombre de voyageurs contrôlés	Nombre de courses contrôlées	Nombre total de points d'arrêt	Nombre de points d'arrêt contrôlés	Nombre d'avertissements donnés	Taux de contrôle points d'arrêts	Taux de contrôle voyageurs
Janvier	3	112 412	525	32	785	19	5	2,42%	0,47%
Février	3	85 928	149	13	785	17	1	2,17%	0,17%
Mars	3	123 696	273	17	785	5	0	0,64%	0,22%
Avril	3	90 134	103	8	785	5	0	0,64%	0,11%
Mai	3	112 230	0	0	785	0	0	0,00%	0,00%
Juin	3	100 627	206	11	785	8	6	1,02%	0,20%
Juillet	3	83 836	84	20	785	17	0	2,17%	0,10%
Août	3	87 595	63	3	785	3	0	0,38%	0,07%
Septembre	3	131 298	0	0	785	0	0	0,00%	0,00%
Octobre	3	102 209	824	29	785	8	3	1,02%	0,81%
Novembre	3	116 341	127	9	785	23	0	2,93%	0,11%
Décembre	3	96 150	316	16	785	8	0	1,02%	0,33%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>1 242 456</b>	<b>2670</b>	<b>158</b>	<b>9420</b>	<b>113</b>	<b>15</b>	<b>1,20%</b>	<b>0,21%</b>

En 2024, 2 670 passagers ont été contrôlés et 15 avertissements ont été donnés. 74% de ces procès-verbaux ont été acquittés.

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

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

## Analyse des réclamations

En 2024, le nombre de réclamations a diminué de 32 % par rapport 2023.

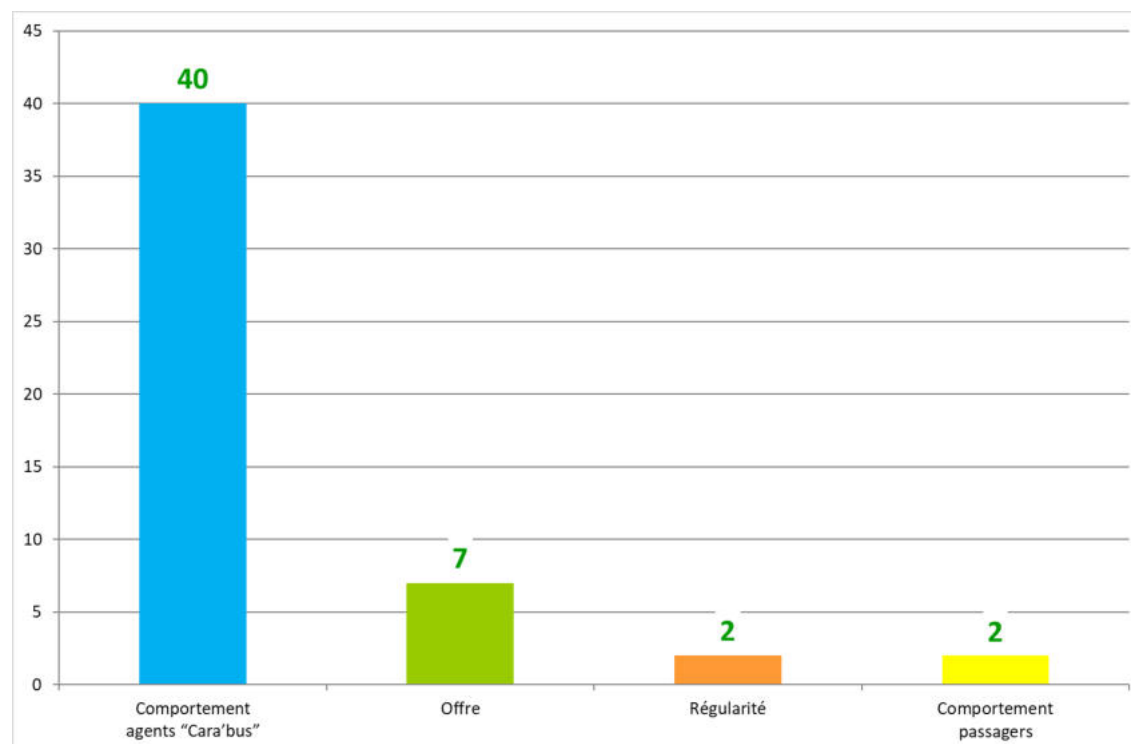
Les principaux thèmes abordés en 2024 sont récurrents. Ils portent sur :

- le comportement des agents “Cara’bus”. Première cause des réclamations, les situations conflictuelles génèrent 78,4 % des réclamations totales de l’année 2024 (soit 40 réclamations) ;
- l’offre représente, elle, 13,7 % des réclamations totales de l’année (soit 7 réclamations).

Chaque réclamation fait l’objet d’un traitement spécifique et personnalisé :

- pour les réclamations portant sur le comportement des agents “Cara’bus”, chaque agent est rencontré pour qu’il explique les événements passés. En cas de responsabilité de l’agent, et selon la fréquence ou la gravité des faits, des mesures correctives sont adoptées : avertissement, sanction au besoin, etc. ;
- en ce qui concerne l’offre, chaque cas étant différent, il est vérifié sur le terrain, auprès des conducteurs et des régulateurs, voire sur les différents systèmes dont dispose le service exploitation. A chaque fois, une réponse avec les éléments d’explication est transmise à la personne qui a déposé une réclamation.

Thème des réclamations reçues en 2024





# 12

La démarche de développement durable

## Le bilan environnemental

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

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

*Emission de GES du réseau "Cara'bus" en 2024*

Conso carburant (L)	Emission de GES (t CO2e)
520 746	1 598

### > 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 2024*

Type de carburant	Facteur émission du gazole à la pompe	Consommation totale de gazole (en litre)	Fréquentation totale	Taux de consommation par passager	Quantité de CO <sub>2</sub> émise par l'ensemble du parc en grammes CO <sub>2</sub> /voyageur
Gazole	3,07	520 746	1 242 456	0,42	1 287

> Triple Certification ISO 9001, 14001 et 45001

Transdev Royan Atlantique et Transdev Express Sud-Ouest Royan ont maintenu le cap engagé en 2022 vers une triple certification ISO 9001, 14001 et 45001. En 2024, les deux entreprises ont été auditées par un auditeur interne au groupe Transdev. L'audit a révélé une bonne maîtrise de l'organisation.



> Traitement des déchets

Transdev Royan Atlantique a poursuivi sa politique en matière d'environnement avec :

- le recyclage des matières usées (hydrocarbures et boues, filtres, batteries, métal ferreux) et des éléments de fonctionnement (piles, néons...),
- le dégraissage des pièces mécaniques au dépôt dans une fontaine biologique,
- la reprise et le recrusage des pneus par Michelin pour prolonger la vie de ces derniers.

> Gestion des Aspects Environnementaux

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

Extrait de l'application Transdev APPLI REGLO

# Aspects et Impacts Environnementaux Significatifs

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

concerné

avancé

Ref. - PROCESS

L - LAVAGE

100%

▼

Ref. - ACTIVITE

L.1 - Lavage Extérieur du véhicule

100%

▼







Ref. - ETAPE / EQUIPEMENTS

L.1.1 - Flotte - Station de Lavage  
Assainissement - Station de Lavage

100%

▼

Enjeux société/site (cliquez ici)

Référence	Situation	Impact	Gravité	Fréquence	Critères Inter	Significatif	Maîtrise	Description de la maîtrise	Critères Externe	Précédé	Compléments d'informations	Nombre actions	Alertes
ASPECT : Utilisation d'Eau													
<input checked="" type="checkbox"/> L-1-1-1	N	Consommation eau	1	4	4	non	1	Récupération de l'eau de pluie + recyclage de l'eau de nettoyage	4	PI		ouvertes : 0 fermées : 0	 
ASPECT : Production d'Eau Sale													
<input checked="" type="checkbox"/> L-1-1-2	N	Pollution des Eaux	1	4	4	non	2	DSH + recyclage	8	PI		ouvertes : 0 fermées : 0	 
<input checked="" type="checkbox"/> L-1-1-3	N	Pollution des Sols	1	4	4	non	2	DSH + recyclage de 2014	8	PI		ouvertes : 0 fermées : 0	 

> Expérimentation de véhicules électriques

En mai 2024, le réseau “Cara’bus” a fait deux expérimentations avec des véhicules électriques :

- la première expérimentation a eu lieu du 29 avril au 16 mai avec un véhicule Iveco GX-337e. Ce véhicule a circulé sur la ligne 1 entre Saint-Palais-sur-Mer et Saint-Georges-de-Didonne,
- la deuxième expérimentation s’est déroulée du 27 mai au 12 juin avec un véhicule Otokar E-centro. Ce véhicule a été affecté sur la ligne 3 principalement et, occasionnellement, sur la ligne 2.

Tout au long de ces expérimentations, les équipes “Cara’bus” ont interrogé les passagers pour avoir leur retour sur ces véhicules. Voici les résultats :

	Expérimentation Iveco GX337e	Expérimentation Otokar E-Centro
Kilomètres parcourus	1 849	1 241
Consommation moyenne	19,50 %	40,30 %
Consommation moyenne au km	0,19 %	0,45 %
Consommation moyenne à l’heure	0,73 %	1,68 %
Nombre de salariés ayant conduit le véhicule	6	5
Nombre de voyageurs interrogés	32	27
Appréciation générale du véhicule	4,16 / 5	4,7 / 5
Les 3 points les plus importants	<ul style="list-style-type: none"><li>• Souplesse</li><li>• Confort</li><li>• Aménagement intérieur</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aménagement intérieur</li><li>• Confort</li><li>• Démarche environnementale</li></ul>
La transition énergétique vous semble :		
• très importante	59 %	56 %
• importante	38 %	41 %
Profil des voyageurs interrogés	<ul style="list-style-type: none"><li>• 75 % voyagent tous les jours</li><li>• -</li><li>• 25 % ont entre 26 et 59 ans</li><li>• 53 % ont plus de 60 ans</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 74 % voyagent tous les jours</li><li>• 44 % ont moins de 18 ans</li><li>• 22 % ont entre 26 et 59 ans</li><li>• 33 % ont plus de 60 ans</li></ul>



# 13

Le programme annuel d'investissements

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

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



# 14

Les comptes de la délégation Transport

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

# 15

La méthode statistique employée  
et source des données

## Source et méthode d'évaluation des kilomètres commerciaux

Grâce à la mise en place des fiches modificatives lancée en 2021, chaque modification du réseau est désormais tracée et quantifiée.

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

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

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

Comme dans toute exploitation, les données kilométriques des rapports mensuels, trimestriels et annuels sont perpétuellement confrontées aux données d'exploitation théoriques, elles aussi confrontées aux relevés des compteurs des véhicules et ainsi de suite.

La difficulté est de retraiter l'ensemble des éléments exceptionnels et non anticipables, tels les déviations, l'activité périscolaire, les kilomètres techniques, les interventions de véhicules, etc..

Le bon suivi des kilomètres commerciaux est donc une analyse continue et multifactorielle.

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

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

Des analyses de ces données sont faites par ligne, par commune, par type de titre de transport, par période et jour de circulation, etc..

Elles permettent ensuite d'aboutir à des modèles qui sont appliqués pour les évaluations. Au besoin, ces modèles sont affinés.

# 16

L'assistance du groupe à la filiale

Les interactions entre le siège de Transdev, son équipe régionale Transdev Nouvelle-Aquitaine et les filiales sont permanentes.

## Marketing

En 2024, l'équipe Marketing du réseau "Cara'bus" a participé mensuellement à des réunions d'échanges entre marketeurs soit au niveau régional soit au niveau national.

Ces réunions permettent de partager des retours d'expérience et des innovations et créent un lien humain entre les différents responsables marketing des réseaux Transdev de la région.

En janvier et en juillet, plusieurs personnes de l'équipe marketing nationale et régionale sont venues étudier l'offre du réseau et les habitudes déplacements des habitants et des vacanciers.

Au printemps, le site internet "Cara'bus" a été changé en profondeur avec l'aide de l'équipe régionale.

## Règlement Général sur la Protection des Données

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

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

L'équipe régionale marketing Transdev accompagne le réseau "Cara'bus" pour vérifier la conformité de ses pratiques en matière de protection des données personnelles et la sécurité de ses outils numériques.

Une révision du registre local de protection des données personnelles a été réalisée par Asklépien en octobre, afin de mettre à jour le registre local de protection des données personnelles.

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

## Parc et Maintenance

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

Deux expérimentations avec des véhicules électriques ont été menées en mai et juin 2024. Elles ont été rendues possibles grâce à l'aide précieuse du responsable Parc & Maintenance régional.





## Contrôle de gestion

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

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

## Support informatique

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

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

## Ressources humaines

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

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

## Transdev Formation

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

Cet organisme interne, certifié Qualiopi, permet une homogénéité du discours auprès de nos différents salariés. Ainsi, en 2024, les formations du tableau page suivante ont été organisées :

*Formations Transdev Royan Atlantique*

Heures de formation	Conducteurs	Ouvriers	Employés	Agents de maîtrise	Cadres	TOTAL
FCO	245h					245h
SST	28h	14h	28h	28h		98h
Sécurité Stockage / Distribution Carburant				3,5h	3,5h	7h
Geste et Posture	14h					14h
Relevé d'identité				14h		14h
Règlementation				7h		7h
Maintenance incendie fogmaker		7h				7h
Incendie	20h	3h	3h	1h		27h
Prévention Harcèlement				35h	21h	56h
Gestion des conflits	14h		24h			38h
Manager de proximité				84h		84h
Conduite responsable	14h					14h
B2XL		42h		14h		56h
Prévention alcool stupéfiants	14h					14h
<b>TOTAL</b>	<b>349h</b>	<b>66h</b>	<b>55h</b>	<b>186,5h</b>	<b>24,5h</b>	<b>681h</b>

*Formations Transdev Express Sud-Ouest - Royan*

Heures de formation	Conducteurs	TOTAL
FCO	245h	245h
Relations adolescents		
Transport d'enfants		
Billettique		
Incendie		
Gestion des conflits		
Prévention alcool stupéfiants	98h	98h
<b>TOTAL</b>	<b>343h</b>	<b>343h</b>

## Qualité-Sécurité-Environnement

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

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

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

Ainsi, les sociétés Transdev Royan Atlantique et Transdev Express Sud-Ouest Royan ont été audités en interne en mai 2024. L'audit a révélé plusieurs pistes d'amélioration mais aucune non-conformité majeure. De ce fait, les deux sociétés sont donc certifiées depuis décembre 2023.

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



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

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

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

## Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE)

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

La direction nationale RSE nous accompagne dans la circulation des bonnes pratiques, dans la réalisation des fresques de la mobilité...

## Performance opérationnelle

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

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

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

## Comité urbain Transdev

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

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

- créer une communauté de professionnels réactive et interactive,
- initier un benchmarking des différents réseaux urbains et un échange de bonnes pratiques,
- offrir une vision nationale de l’activité du Groupe Transdev,
- favoriser l’émulation entre territoires,
- fluidifier les échanges d’informations montantes ou descendantes,
- assister les réseaux face aux défis majeurs de la profession (transition énergétique, digitalisation, etc.).



# 17

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



Durant l'année 2024, Transdev Express Sud-Ouest Royan a utilisé des véhicules "Cara'bus" pour effectuer des services spéciaux occasionnels (activités extra-scolaires : piscine, activité voile, etc.).

Cette prestation s'est élevée à :

- 144 248 € HT pour Transdev Express Sud-Ouest Royan

Pour des raisons de confidentialité, Transdev Express Sud-Ouest Royan et Metereau tiennent à la disposition de la CARA le détail des prestations réalisées, leurs bénéficiaires, leurs dates, les moyens matériels mis en œuvre et le coût de ces prestations.