

rapport d'activité

2016

1 097 239
voyages



1 502 966
km



navette
estivale



appli
« iti »



enquête
satisfaction



Sommaire

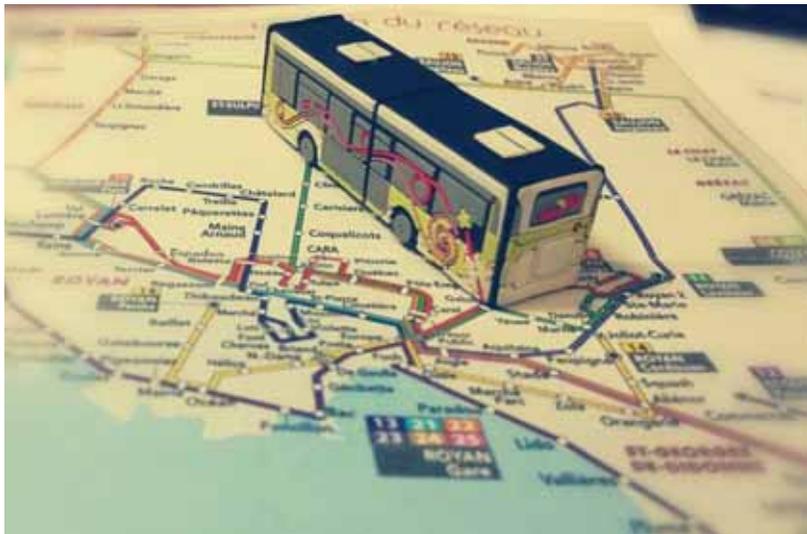
Introduction	p. 3	Chapitre 3 - Actions commerciales	p. 42
Les faits marquants de l'année 2016	p. 4	Le site internet	p. 43
Chapitre 1 - Usage et offre	p. 6	Une politique commerciale pour promouvoir les services « cara'bus »	p. 45
L'offre kilométrique	p. 7	Chapitre 4 - Partie financière	p. 51
La fréquentation	p. 11	Les dépenses d'exploitation	p. 52
Les recettes	p. 18	Les recettes d'exploitation	p. 58
Les tarifs	p. 22	Le compte d'exploitation	p. 61
Chapitre 2 - Exploitation	p. 23	La rémunération de l'exploitant	p. 63
L'organisation fonctionnelle du délégataire	p. 24	Conclusion	p. 64
Les ressources humaines	p. 25	Annexes	p. 65
La politique formation	p. 27	Annexe 1	p. 66
La sécurité sur le réseau	p. 27	Annexe 2	p. 72
La lutte contre la fraude	p. 28	Annexe 3	p. 90
Le parc de véhicules	p. 32	Annexe 4	p. 91
Le bilan environnemental	p. 33	Annexe 5	p. 95
La qualité de service	p. 34		
L'enquête satisfaction	p. 37		

Introduction

Le transport public est en profonde mutation.

A ce titre, Transdev Royan Atlantique s'emploie quotidiennement à faire évoluer ses métiers :

- en plaçant l'innovation et les progrès des nouvelles technologies au cœur de sa stratégie de développement,
- en se positionnant comme un véritable partenaire de la CARA, grâce à une organisation de proximité tournée vers les attentes du territoire, de ses élus et des usagers du réseau « cara'bus ».



Le rapport annuel constitue pour les équipes de Transdev Royan Atlantique l'occasion de présenter les différentes composantes techniques, économiques, sociales et environnementales qui structurent la gestion de la délégation de service public transport.

Il constitue ainsi un outil de synthèse et de pilotage intelligent permettant de juger et de s'approprier en toute transparence la performance du service.

Soyez assurés que nous veillons jour après jour à respecter, renforcer et aller au-delà des engagements que nous avons pris dans le cadre du contrat qui nous lie.

Nous avons à cœur de conserver votre confiance dans nos équipes et celles-ci sont à votre disposition pour vous apporter toute précision utile et en détail du bilan annuel qui constitue ce rapport.

Avenants signés en 2016

Avenant n° **20** : Amplitude de fonctionnement des lignes urbaines

Avenant n° **21** : Modification de la ligne 21

Les faits marquants de 2016

Février	<ul style="list-style-type: none"> Lancement d'une nouvelle ligne de bus, la ligne 15, qui dessert les lieux importants de la commune de Saujon. Ses horaires ont été conçus pour assurer des correspondances avec les trains en gare de Saujon et avec la ligne de bus 23 entre Saujon et Royan. Audit de suivi du réseau, dans le cadre de la démarche de labellisation FACE.
Mars	<ul style="list-style-type: none"> Réalisation de la quatrième et dernière enquête de satisfaction prévue au contrat. Elle permet d'analyser l'évolution régulière du niveau de satisfaction des usagers sur le service produit par « cara'bus ». Présentation des horaires, des tarifs... lors de la journée portes ouvertes au lycée de l'Atlantique.
Avril	<ul style="list-style-type: none"> Lancement de la ligne 31 « allégée » entre Royan, Vaux-s/-mer, St-Palais-s/-mer et le zoo de La Palmyre (fonctionnement jusqu'au 25 septembre 2016). Modification de l'itinéraire de la ligne 23 à Saujon suite à la fermeture du pont de Ribérou. Présentation des horaires, des tarifs... lors de la journée portes ouvertes au collège Zola de Royan.

Mai	<ul style="list-style-type: none"> Lancement du service de substitution « cara'fil » qui assure le transport des personnes habitant loin d'une ligne de bus mais aussi des personnes à mobilité réduite (PMR). Présentation du réseau « cara'bus » dans les classes de CM2 de la CARA. Un bus se déplace dans cinq écoles pour des exercices pratiques de sécurité.
Juin	<ul style="list-style-type: none"> Présence de « cara'bus » sur les réseaux sociaux Facebook et Twitter. Envoi du dossier d'inscription pour la rentrée scolaire de septembre 2016. L'accent est mis sur l'achat en ligne des abonnements de bus pour les jeunes. Distribution de la nouvelle édition du guide du voyageur dans les offices de tourisme, les campings de la CARA et du Verdon.



Juillet	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en service d'une navette estivale électrique et gratuite entre les parkings de Royan et les lieux importants de la cité balnéaire : centre-ville, marché central, église Notre-Dame, port, front de mer, gare... • Extension des horaires des lignes 10 à 14 avec un dernier départ plus tardif en adéquation avec les horaires de fermeture des commerces de Royan. • Simplification de la gamme tarifaire avec la suppression des Pass annuels réservés aux scolaires. • Disponibilité des données « cara'bus » en Open Data. • Mise en place de l'offre estivale : <ul style="list-style-type: none"> - lancement des lignes d'été 31 (Royan / Les Mathes / Ronce-les-Bains) et 32 (Royan / Talmont), - ouverture de la boutique « cara'bus » de 8h à 18h sans interruption, du lundi au samedi, - renforcement de l'équipe exploitation avec des « assureurs » qui vérifient que la qualité de service offerte aux clients est conforme aux engagements du réseau, - renforcement des équipes commerciale et de conduite pendant l'été, - formation des nouveaux venus au réseau.
Septembre	<ul style="list-style-type: none"> • Adaptation de l'offre de transport avec, entre autres, la création du circuit LT8 pour desservir le collège de La Tremblade. • Nouvelle campagne de promotion du réseau « cara'bus » dans les abris voyageurs. • Organisation de la Journée du Transport Public 2016 le samedi 17 septembre, en partenariat avec le service Transport de la CARA : <ul style="list-style-type: none"> - Pass Journée à 1 €, - stand place Charles de Gaulle à Royan avec présentation en avant-première de l'appli « iti » et exposition sur les habitudes de déplacements des habitants de la CARA, - marquage de vélos, - essai de vélos électriques.
Novembre	<ul style="list-style-type: none"> • Lancement de l'appli « iti », réservée au réseau « cara'bus » et accessible sur Smartphone et iPhone.



Chapitre 1

Usage et offre

L'offre kilométrique

Kilomètres réalisés par ligne en 2016

Lignes	Intitulé	Kilomètres								
		commerciaux		haut-le-pied		totaux			Part haut-le-pied dans totaux	
		2016	2015	2016	2015	2016	2015	Evolution 2016/2015	2016	2015
10	Royan / Vaux-sur-mer	67 064	68 344	3 920	3 930	70 983	72 274	- 1,79 %	5,52 %	5,44 %
11	St-Sulpice-de-Royan / Royan	65 710	64 914	6 877	7 251	72 586	72 165	0,58 %	9,47 %	10,05 %
12	St-Palais-sur-mer / Vaux-sur-mer / Royan / St-Georges-de-Didonne	130 311	124 469	12 903	12 738	143 214	137 207	4,38 %	9,01 %	9,28 %
13	Vaux-sur-mer / Royan	72 062	69 528	5 813	6 261	77 875	75 789	2,75 %	7,46 %	8,26 %
14	Royan Cordouan / Royan Perche	55 687	56 106	4 734	4 592	60 421	60 698	- 0,46 %	7,84 %	7,57 %
15	Saujon Hôpiteau / Saujon Gare	32 073	-	5 310	-	37 383	-	-	14,20 %	-
21	Arvert / Les Mathes / St-Augustin / Vaux-sur-mer / Royan	65 705	63 747	14 140	12 129	79 844	75 876	5,23 %	17,71 %	15,99 %
22	La Tremblade / Arvert / Etaules / Breuillet / Royan	119 254	118 548	20 708	22 565	139 963	141 113	- 0,82 %	14,80 %	15,99 %
23	Saujon / Médis / Royan	47 509	49 332	11 057	10 841	58 566	60 173	- 2,67 %	18,88 %	18,02 %
24	Cozes / Semussac / St-Georges-de-Didonne / Royan	75 267	74 740	8 445	8 523	83 712	83 263	0,54 %	10,09 %	10,24 %
25	Meschers-sur-Gironde / St-Georges-de-Didonne / Royan	62 876	61 793	15 993	16 153	78 869	77 946	1,18 %	20,28 %	20,72 %
Total lignes régulières		793 517	751 521	109 900	104 983	903 417	856 504	5,48 %	12,16 %	12,26 %
Total ligne moyenne saison (ligne 31)		14 039	15 099	4 657	7 972	18 696	23 071	- 18,97 %	24,91 %	34,55 %
31	Ronce-les-Bains / La Tremblade / Arvert / Les Mathes / Royan	34 657	36 616	8 614	9 511	43 271	46 127	- 6,19 %	19,91 %	20,62 %
32	Talmont-s/-G. / Meschers-s/-G. / St-Georges-de-D. / Royan	13 282	13 793	3 354	3 690	16 636	17 483	- 4,85 %	20,16 %	21,11 %
Total lignes estivales		47 939	50 409	11 967	13 201	59 906	63 610	- 5,82 %	19,98 %	20,75 %
Total lignes secondaires		239 929	231 154	249 842	247 550	489 771	478 704	2,31 %	51,01 %	51,71 %
Total transport de substitution « cara'fil »		-	-	-	-	32 053	64 292	- 50,14 %	Part HLP hors kilomètres effectués en moins et en plus	
TOTAL		1 095 424	1 048 183	376 366	373 706	1 503 843	1 486 181	1,19 %		
Kilomètres effectués en moins et en plus (grèves, perturbations, déviations...)		-	-	-	-	- 877	- 1 332	- 34,16 %	2016	2015
TOTAL réseau réel		1 095 424	1 048 183	376 366	373 706	1 502 966	1 484 849	1,22 %	25,03 %	25,15 %

En 2016, les kilomètres parcourus se sont élevés à plus de 1,5 million, ce qui est légèrement inférieur aux engagements du contrat.

Après la forte augmentation observée en 2015 (+ 8,06 % par rapport à 2014), l'offre kilométrique a été contenue cette année : + 1,19 % de hausse entre 2015 et 2016.

Les modifications réalisées sur le réseau en 2016 (ajout d'un départ à 19h45 pour les lignes 10 à 14, mise en service de la ligne 15 à Saujon...) ont en effet été compensées par des recherches d'économie sur d'autres lignes. Ainsi, bien que les horaires de fonctionnement de la ligne 31 en moyenne saison soient identiques à ceux de 2015, l'organisation du travail des conducteurs a permis de gagner plus de 41 % de kilomètres haut-le-pied.

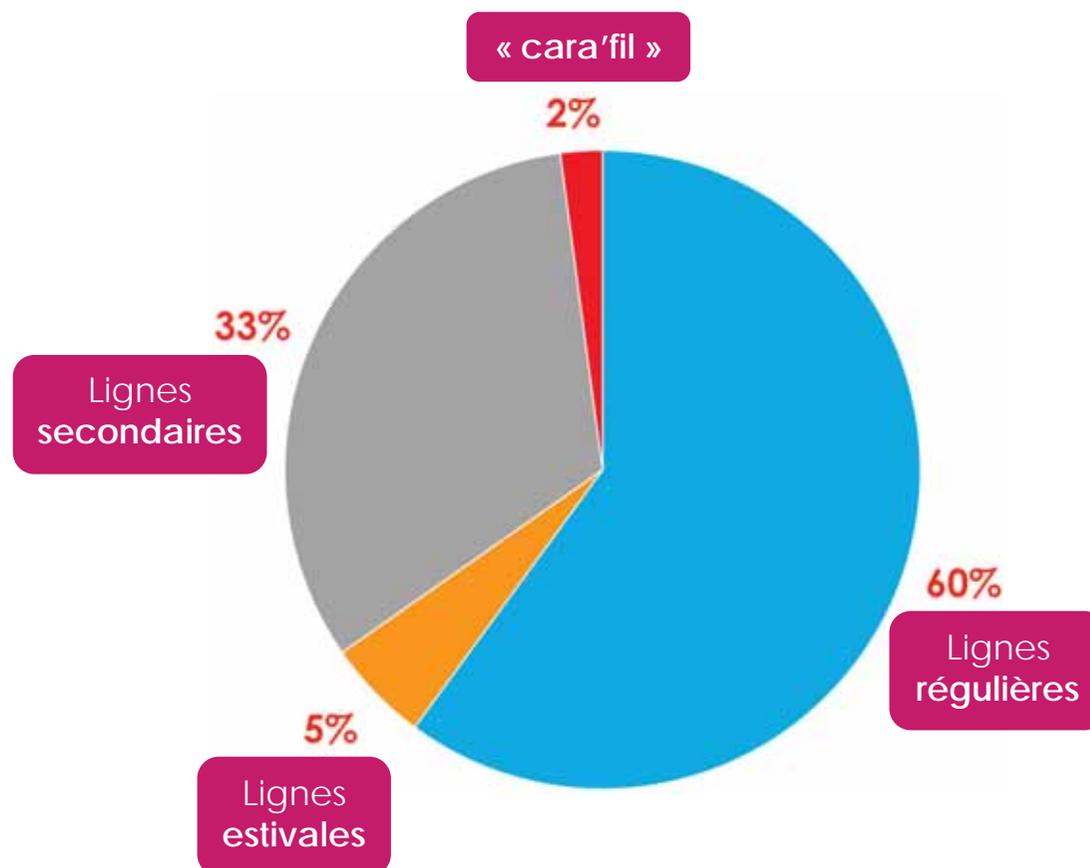
A noter également :

- la forte diminution des kilomètres effectués dans le cadre du transport à la demande (TAD) malgré l'intégration des communes de Corme-Ecluse, Sablonceaux et Saint-Romain de Benet dans le dispositif. Le lancement du service de substitution « cara'fil », en mai 2016, a été l'occasion de corriger des situations non conformes au mode d'emploi du service ;
- la faible augmentation du kilométrage des lignes 10 à 14 (+ 1,66 % entre 2015 et 2016), malgré la mise en place d'un départ plus tardif en juillet 2016. Une réflexion a été menée afin de proposer une offre adaptée aux besoins de la cible visée (personnes travaillant dans le centre-ville de Royan) ; elle s'est parfois traduite par un remaniement de l'offre commerciale proposée avant juillet 2016.

> Répartition du kilométrage par ligne

Les lignes régulières (lignes 1 à 25) et estivales (lignes 31 et 32) ont généré, en 2016, près des deux tiers des kilomètres, avec 65 % du kilométrage total, soit une légère augmentation par rapport à 2015 (+ 2 points).

Répartition du kilométrage par type de lignes en 2016



Une analyse plus fine démontre que les kilomètres de la ligne 21 continuent de croître : + 5,23 % entre 2015 et 2016. Ceci s'explique en partie par une amélioration de l'offre commerciale. En effet, avant juillet 2016, les départs de 7h22 (vers Royan) et 17h22 (vers Arvert) ne fonctionnaient qu'en période scolaire. Depuis, ils sont proposés toute l'année, même pendant les vacances scolaires.

Les lignes secondaires ne sont pas en reste, des ajustements ayant été apportés après la rentrée scolaire pour absorber des surcharges observées plus particulièrement dans le secteur de La Tremblade. Il a ainsi été nécessaire de doubler la ligne 101 (La Tremblade / lycée Cordouan) entre Arvert et Royan et de mettre en service un circuit supplémentaire au départ de Chaillevette et à destination du collège de La Tremblade.

> Des kilomètres haut-le-pied stables

Le volume de kilomètres haut-le-pied (HLP) et leur part dans le kilométrage total est resté stable entre 2015 et 2016 avec, respectivement, + 0,71 % et - 0,12 point.

Les disparités entre lignes observées les années précédentes se vérifient encore en 2016 :

- les lignes régulières (lignes 10 à 14) sont caractérisées par une part de HLP inférieure à 10 % du kilométrage total.

Ce taux s'est stabilisé par rapport à 2015, année du déménagement du dépôt « cara'bus » à St-Sulpice-de-Royan, grâce à la mise en place d'une navette qui achemine les conducteurs le midi entre le dépôt et la gare de Royan, d'où partent la majorité de ces lignes.

A noter la ligne 15 qui est une exception avec une part de HLP qui dépasse les 14 %, du fait de l'éloignement entre le dépôt « cara'bus » et la commune desservie : Saujon.

- les lignes péri-urbaines (lignes 21 à 25) et estivales (lignes 31 et 32) ont une part de HLP qui varie entre 10 % et 20 % du kilométrage total, ce qui s'explique par le lieu de remisage des bus qui est parfois éloigné de l'arrêt de départ des lignes.

La ligne 31 moyenne saison conserve un taux de HLP élevé (un peu moins de 25 % du kilométrage total) qui a toutefois perdu près de 10 points par rapport à 2015. Cette amélioration relative repose sur l'organisation du travail des conducteurs qui a été optimisée.

- les lignes secondaires enregistrent une part de HLP stable (51 % du kilométrage total) mais très élevée car pour la majorité des lignes, les véhicules sont stationnés au dépôt de St-Sulpice-de-Royan et doivent effectuer deux parcours à vide par jour scolaire pour relier le dépôt à leur arrêt de départ.

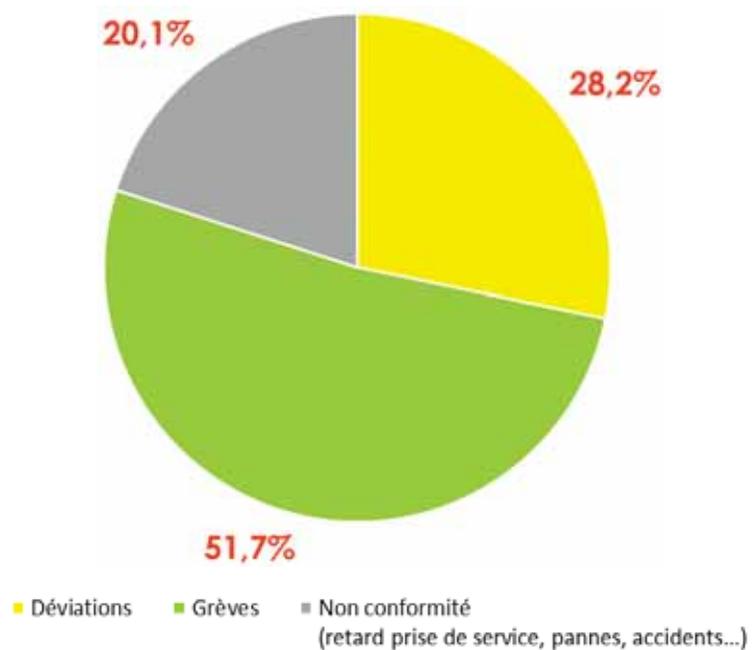
> Les événements ayant des conséquences sur le kilométrage

En 2015, les événements ayant des conséquences sur le kilométrage du service « cara'bus » ont été nombreux mais leur poids cumulé dans le kilométrage parcouru est inférieur à celui observé les années précédentes. Ainsi, plus de 875 km n'ont pas été effectués cette année, soit une baisse de 34,13 % par rapport à 2015.

Trois types d'événements ont marqué 2016 :

- les grèves (2 jours) ont représenté une perte de 1 041 kilomètres,
- les non-conformités pour retards, pannes, accidents... ont généré un manque supérieur à 400 km,
- les déviations pour travaux ont touché plus particulièrement les lignes 10, 11, 12 et les lignes secondaires et se sont traduites par un kilométrage supplémentaire de 567 kilomètres.

Répartition du kilométrage par type d'événements en 2016



La fréquentation

Pour la première fois depuis son lancement en janvier 2009, le réseau « cara'bus » a dépassé le million de voyages, soit une hausse de 11,65 % par rapport à 2015. Cette fréquentation demeure toutefois inférieure aux prévisions de trafic de la convention avec la CARA (1 544 639 voyages).

Fréquentation du réseau « cara'bus » par ligne en 2016, en nombre de voyages

Lignes	Intitulé	Fréquentation annuelle			Ratio V/K*	
		2016	2015	Evolution 2016/2015	2016	2015
10	Royan / Vaux-sur-mer	30 625	24 987	22,56 %	0,43	0,35
11	St-Sulpice-de-Royan / Royan	59 569	51 765	15,08 %	0,82	0,72
12	St-Palais-sur-mer / Vaux-sur-mer / Royan / St-Georges-de-Didonne	130 017	114 348	13,70 %	0,91	0,83
13	Vaux-sur-mer / Royan	41 137	32 623	26,10 %	0,53	0,43
14	Royan Cordouan / Royan Perche	57 780	48 316	19,59 %	0,96	0,80
15	Saujon Hôpitéau / Saujon Gare	2 642	-	-	0,07	-
21	Arvert / Les Mathes / St-Augustin-sur-mer / Vaux-sur-mer / Royan	34 509	31 947	8,02 %	0,43	0,42
22	La Tremblade / Arvert / Etaules/ Breuillet / Royan	88 293	79 033	11,72 %	0,63	0,56
23	Saujon / Médis / Royan	63 695	56 273	13,19 %	1,09	0,94
24	Cozes /Semussac / St-Georges-de-Didonne / Royan	50 973	43 456	17,30 %	0,61	0,52
25	Meschers / Saint-Geroges-de-Didonne / Royan	55 273	46 802	18,10 %	0,70	0,60
Total lignes régulières		614 513	529 550	16,04 %	0,68	0,62
31	Ronce-les-B. / La Tremblade / Arvert / Les Mathes / Royan	40 027	40 650	- 1,53 %	0,65	0,59
32	Barzan / Talmont / Meschers / St-Georges-de-Didonne / Royan	5 815	6 164	- 5,66 %	0,35	0,35
Total lignes estivales		45 842	46 814	- 2,08 %	0,58	0,54
Total lignes secondaires		433 115	402 414	7,63 %	0,88	0,84
Total transport de substitution « cara'fil »		3 042	3 936	- 22,71 %	0,09	0,06
Total lignes déviées		727	-	-	-	-
TOTAL		1 097 239	982 714	11,65 %	0,73	0,66

* V/K : nombre de voyages par kilomètre réalisé

Pour voir la fréquentation par ligne et par mois, vous pouvez vous reporter à l'annexe 1, pages 66 à 71

Cette augmentation s'explique par :

- la mise en place de la nouvelle billettique en novembre 2015 qui a entraîné une hausse mathématique de la fréquentation grâce à sa plus grande fiabilité,
- un été dont les conditions climatiques se sont finalement révélées satisfaisantes et favorables au tourisme ; la fréquentation en juillet et août 2016 a ainsi augmenté de plus de 10,75 % par rapport à la même période 2015,
- un usage accru des Pass 10 voyages (+ 89,6 %), Pass journée (+ 136,8 %) et Pass hebdo (+ 64,5 %), sans oublier les Pass dédiés aux jeunes de moins de 26 ans (+ 45 % pour la version annuelle et + 34,2 % pour la version mensuelle par rapport à 2015).

Le ratio V/K traduit bien cette hausse, la fréquentation ayant progressé dans des proportions plus importantes que l'offre kilométrique.

Il passe donc, cette année, à 0,73 voyage par kilomètre contre 0,66 en 2015.

Les lignes 12, 14 et 23 se détachent des autres lignes grâce à leur ratio V/K supérieur à 0,9. A noter que la ligne 23 est la seule ligne du réseau dont le ratio dépasse 1.

Elles sont suivies de près par la ligne 11 avec un ratio légèrement supérieur à 0,8.

Ces quatre lignes présentent des similitudes de profil. Elles desservent :

- des pôles générateurs de trafic notables : les centres-villes de Royan, St-Georges-de-Didonne, St-Palais-sur-mer et Vaux-sur-mer, le centre hospitalier, la polyclinique, le front de mer... pour la ligne 12, le lycée Cordouan, le collège Zola et le centre-ville de Royan pour la ligne 14, le centre de Saujon et la zone commerciale Royan 2 pour la ligne 23, la clinique Pasteur et Royan 2 pour la ligne 11 ;
- une population importante qui se développe et qui travaille ou est scolarisée à Royan : Saujon avec 7 221 habitants (ligne 23) est la deuxième commune de l'Agglomération Royan Atlantique, St-

Georges-de-Didonne, St-Palais-sur-mer et Vaux-sur-mer avec près de 13 000 habitants (ligne 12) constituent le noyau central de l'Agglomération avec Royan, ou encore St-Sulpice-de-Royan, dans une moindre proportion, avec ses 2 081 habitants.

Les lignes secondaires sont elles aussi caractérisées par un ratio élevé, proche de 0,9.

Ce ratio s'explique par une bonne adéquation entre le tracé des lignes -qui s'adapte chaque année à la population à transporter- et la forte fréquentation quotidienne qui repose sur le transport d'élèves vers leurs établissements scolaires.

A l'opposé, le ratio du TAD reste très bas (inférieur à 0,1) même s'il a légèrement augmenté par rapport à 2015. Les distances à parcourir pour prendre en charge les utilisateurs sont en effet élevées alors que le nombre de personnes transportées demeure très faible.

A noter un cas particulier : celui de la ligne 15 qui transporte seulement 0,07 voyageur pour 1 kilomètre parcouru, ce qui est très faible.

Une réflexion sera menée courant 2017 afin d'adapter cette ligne aux besoins de la population saujonnaise.

? Le ratio V/K... quelques explications

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

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

L'augmentation observée chez « cara'bus » est due à une progression importante de la fréquentation entre 2015 et 2016 alors que les kilomètres parcourus restent stables sur la même période.

Depuis le lancement du réseau, la fréquentation présentée est la fréquentation réelle donnée par la billettique. Nous n'y appliquons donc pas les taux de mobilité qui avaient été utilisés pour estimer la fréquentation théorique.

Si nous l'appliquions, comme le font en général les réseaux de transports en commun, la fréquentation du réseau « cara'bus » serait plus importante.

Fréquentation « cara'bus » 2016 avec application du taux de mobilité



? **Fréquentation réelle vs fréquentation avec taux de mobilité**

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

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

La fréquentation 2016 « cara'bus » avec taux de mobilité a été calculée de la manière suivante :

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


> La fréquentation par ligne

Une analyse plus fine de la fréquentation montre que :

- l'ensemble des lignes régulières ont vu leur fréquentation augmenter dans des proportions plus ou moins importantes.

Deux lignes se signalent par une forte augmentation de leur fréquentation :

- la ligne 25 qui poursuit la progression observée depuis 2014 : + 25,7 % entre 2014 et 2015 et + 18,1 % entre 2015 et 2016. Cette évolution se vérifie tout au long de l'année car les lycéens de Cordouan et les touristes l'utilisent de plus en plus, les premiers pendant l'année scolaire, les seconds en été ;
- la ligne 13 qui confirme sa pertinence à certaines heures de la journée. Elle a en effet enregistrée une forte augmentation de sa fréquentation, + 26,1 % par rapport à 2015, due, en partie, à une hausse de la clientèle jeune (moins de 26 ans).

Deux lignes ont évolué moins rapidement :

- la ligne 22 qui a vu sa croissance ralentir après une année 2015 record : + 11,7 % entre 2015 et 2016. Une partie des jeunes de moins de 26 ans qui l'utilisent pendant l'année scolaire ont à leur disposition la ligne 101 qui est maintenant assurée par deux véhicules. Cela permet d'absorber le flux important de voyageurs sur l'axe La Tremblade / Royan ;
- la ligne 21 qui demeure peu fréquentée, malgré la hausse de sa fréquentation (+ 8 % par rapport à 2015). Elle a toutefois bénéficié, à l'été 2016, d'un report des vacanciers

bénéficiant des aides du CCAS et hébergés dans les campings de Saint-Augustin.

- les lignes estivales 31 et 32 enregistrent à nouveau une diminution de leur fréquentation avec, respectivement, - 1,9 % et - 5,7 % par rapport à 2015. Cette baisse s'explique en partie par la désaffectation de sites comme le camping de L'Arnèche, à Meschers-sur-Gironde, desservi par la ligne 32, qui a vu une partie de sa clientèle être reportée vers les campings desservis par la ligne 21.

Evolution de la fréquentation par type de ligne de 2009 à 2016



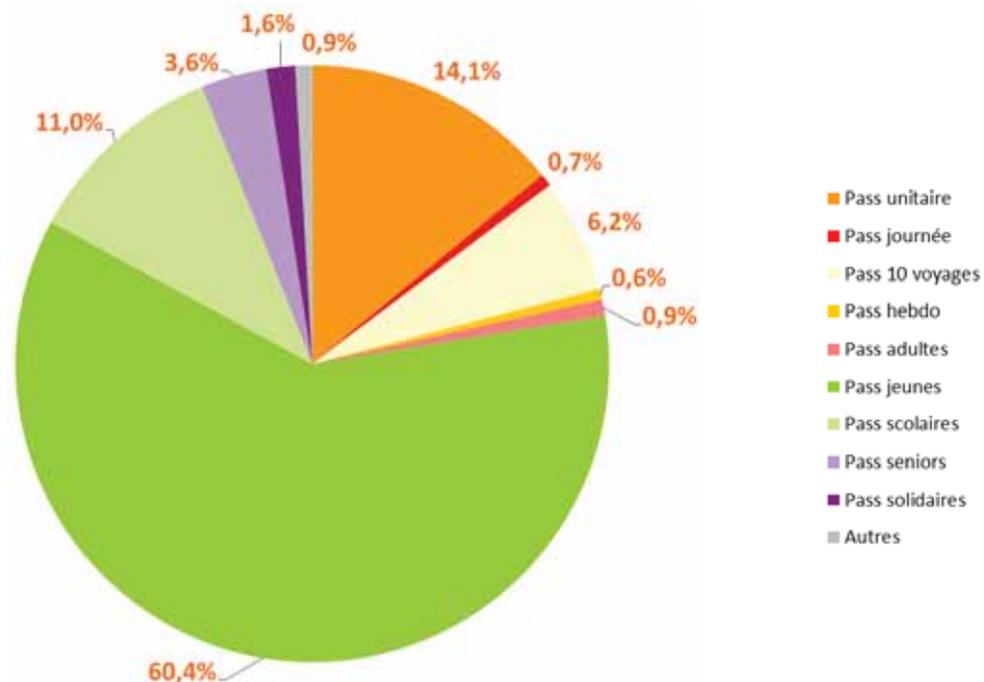
- les lignes secondaires sont elles aussi concernées par cette hausse générale de la fréquentation. Deux points sont à noter :
 - la progression fulgurante de la ligne 117 entre St-Sulpice-de-Royan et le collège Zola : + 93,7 % entre septembre-décembre 2015 et la même période 2016,
 - la diminution continue de la fréquentation des lignes desservant le secteur de St-Palais-sur-mer / Vaux-sur-mer et, dans une moindre mesure, celui de St-Sulpice-de-Royan. Cette situation est due principalement à deux raisons : d'une part, la population jeune de ces secteurs fortement peuplés tend à vieillir et utilise donc moins le bus et, d'autre part, des travaux et une circulation importante ont généré de nombreux retards sur ces lignes qui deviennent moins attractives.
- quant à la fréquentation du service « cara'fil », elle poursuit la baisse amorcée en 2014 : - 8 % entre 2014 et 2015, - 22,7 % entre 2015 et 2016.

> La fréquentation par titre de transport

En 2016, le profil des utilisateurs « cara'bus » se confirme par rapport à ce qui est observée depuis plusieurs années :

- **les abonnés ayant moins de 26 ans**, avec près de 785 000 voyages, génèrent 73,5 % de la fréquentation totale du réseau. Leur part reste stable par rapport à 2014. Ils continuent d'utiliser le réseau « cara'bus » essentiellement pendant l'année scolaire. A l'été 2016, ils ne totalisaient que 21,8 % de la fréquentation totale estivale, soit un petit mieux par rapport à 2015 (+ 1,2 point).
- **les voyageurs occasionnels**, qui utilisent des Pass unitaires et journée, représentent, eux, 14,9 % de la fréquentation totale en 2016, soit 162 247 voyages. Leur part reste stable depuis 4 ans.

Répartition de la fréquentation par titre de transport, en 2016



? Voyages réguliers, fréquents... quelques explications

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

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

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

Une personne voyage fréquemment lorsque l'achat d'un Pass 10 voyages lui revient plus cher au voyage qu'un Pass mensuel ou annuel.

Le tableau concernant l'évolution du nombre de voyages par titre de transport confirme l'augmentation générale de la fréquentation tout type de titre confondu.

Cette augmentation est relativement homogène entre les différents groupes de voyageurs :

- les voyageurs occasionnels (Pass unitaire et journée) ou réguliers (Pass 10 voyages et hebdo), qui génèrent plus d'un cinquième de la fréquentation totale du réseau, ont encore vu leur fréquentation augmenter avec, respectivement, + 19,9 % et + 15 % par rapport à 2015 ;
- les abonnés, majoritaires sur le réseau « cara'bus », ont également enregistré une augmentation de leur fréquentation mais dans une moindre mesure : + 11,3 % entre 2015 et 2016.

Cette fréquentation, rapprochée aux ventes des titres de transport, met en évidence les points suivants :

- l'acte d'achat d'un titre de transport est de plus en plus rationalisé : les clients s'orientent désormais vers le titre de transport qui, d'une part, répond le mieux à leurs besoins de déplacement et, d'autre part, s'avère le plus avantageux en termes de coût rapporté au nombre de voyages à effectuer ;
- les utilisateurs du réseau « cara'bus » se sont bien approprié la gamme tarifaire et ils maîtrisent mieux les avantages des différents titres,
- l'utilisation des Pass est optimisée : les jeunes de moins de 26 ans, les seniors et les personnes bénéficiant du Pass solidaire rentabilisent davantage leur abonnement en 2016.

Evolution du nombre de voyages par titre de transport

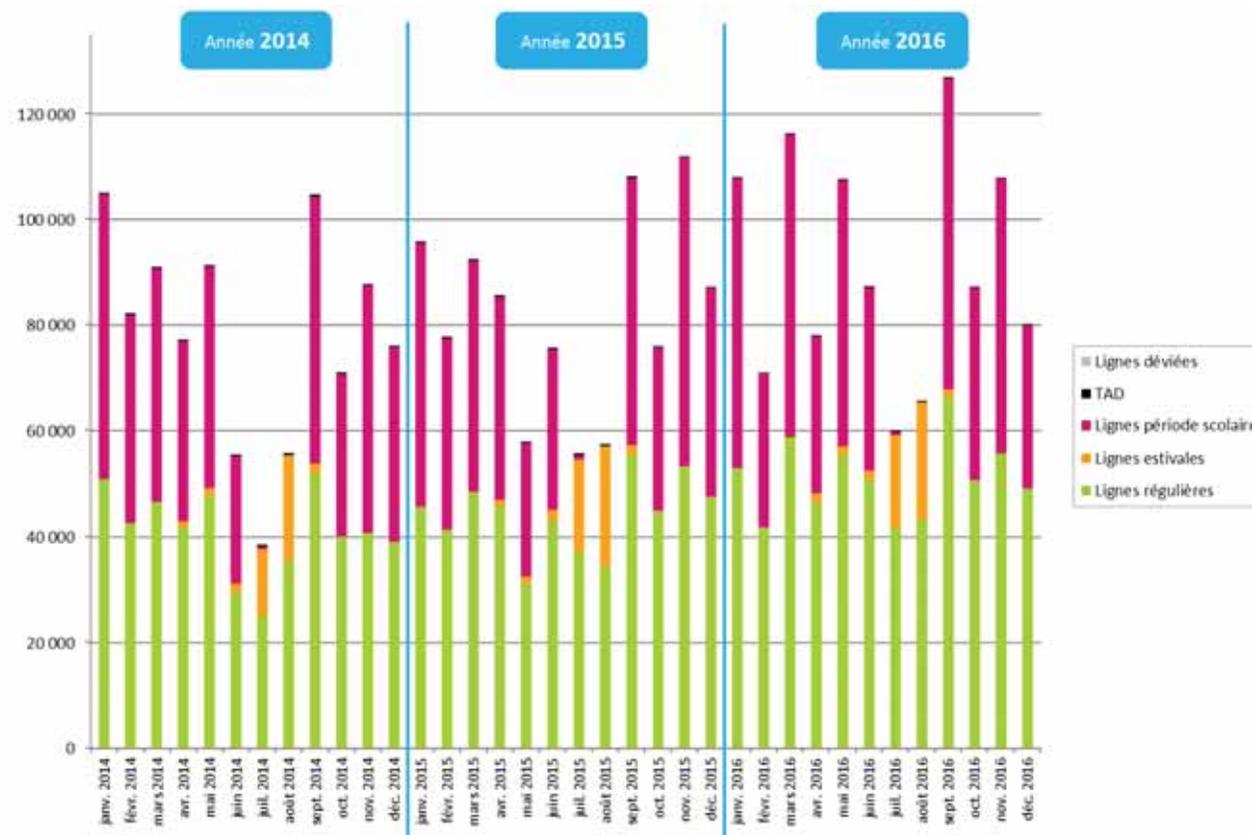
Titres de transport	2016	2015	2014	2013	2012	Evolution 2016/2015
Pass unitaire	154 863	132 235	120 542	134 840	139 302	17,1 %
Pass journée	7 384	3 119	2 241	2 810	2 428	136,7 %
Voyages occasionnels	162 247	135 354	122 783	137 650	141 730	19,9 %
Pass 5 voyages	-	2 705	5 644	6 536	6 254	supprimé
Pass 15 voyages	-	29 573	52 974	58 079	57 904	supprimé
Pass 10 voyages	67 860	28 080	-	-	-	-
Pass 3 jours	-	280	564	611	645	supprimé
Pass hebdo	6 254	3 802	2 949	4 207	5 432	64,5 %
Voyages réguliers	74 114	64 440	62 131	69 433	70 235	15,0 %
Pass adulte mensuel	5 626	6 692	7 371	9 830	10 287	- 15,9 %
Pass adulte annuel	4 090	4 445	4 904	5 468	4 419	- 8,0 %
Pass jeune mensuel	23 750	17 693	17 789	17 810	15 461	34,2 %
Pass jeune annuel	639 509	443 475	341 632	285 726	203 546	44,2 %
Pass scolaire demi-pensionnaire	101 238	247 156	320 246	397 850	452 645	- 59,0 %
Pass scolaire interne	106	90	55	56	164	17,8 %
Pass RPI	19 867	-	-	-	-	-
Pass senior imposable mensuel	9 081	9 675	9 935	8 907	4 512	- 6,1 %
Pass senior imposable annuel	5 555	549	-	-	-	-
Pass senior non imposable mens.	21 323	18 187	15 181	15 702	14 104	17,2 %
Pass senior non imposable annuel	3 525	156	-	-	-	-
Pass solidaire	17 116	16 207	14 602	13 409	11 939	5,6 %
Voyages fréquents	850 786	764 325	731 715	754 758	717 077	11,3 %
Correspondances	316	14 074	16 088	20 227	12 565	- 97,8 %
Pass spécifiques	614	388	485	974	1281	58,2 %
Pass intermodaux	2 565	913	354	413	596	180,9 %
Divers	6 597	3 220	3428	3036	1836	104,9 %
Autres	10 092	18 595	20 355	24 650	16 278	- 45,7 %
TOTAL	1 097 239	982 714	936 984	986 491	945 320	11,7 %

> La fréquentation par mois

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

1. **de septembre à mars** (hors vacances scolaires), la fréquentation est composée majoritairement de jeunes et d'habitants de la CARA, le mois de septembre se caractérisant également par la présence des vacanciers d'arrière-saison ;
2. les mois d'**été**, la fréquentation fléchit car elle perd une partie non négligeable des jeunes de moins de 26 ans qui n'est pas compensée par les déplacements des touristes ;
3. les mois de **petites vacances** (octobre, décembre, février et avril), la fréquentation diminue également car les jeunes de moins de 26 ans sont moins nombreux à voyager en bus même si leur mobilité augmente peu à peu chaque année ;
4. en **mai et juin**, la part des touristes est plus faible qu'en été et s'ajoute à une population locale importante et à une présence des jeunes qui tend toutefois à diminuer avec l'arrivée des beaux jours (séjours linguistiques, fermeture d'établissements pour préparation aux examens, organisation du bac et du BEPC dans les établissements qui sont centres d'examens...)

Répartition de la fréquentation mensuelle de 2014 à 2016



2016 est la première année exploitée avec le nouveau système billettique. Elle confirme les quatre grandes périodes mises en évidence les années précédentes.

Il sera toutefois utile de s'assurer que les données 2017 confirment cette analyse.

Les recettes

Evolution des recettes par titre de transport entre 2010 et 2016 (en HT)

Produit	Recettes							Evolution 2016/2015	Part des titres dans les recettes totales 2016	Voyageurs 2016	Ratio R/V*
	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010				
Pass unitaire	207 467,66 €	194 245,98 €	180 814,95 €	197 242,62 €	206 063,40 €	197 711,24 €	163 608,14 €	6,81%	36,2%	154 863	1,34
Pass journée	8 956,07 €	9 184,30 €	7 749,25 €	9 419,44 €	8 290,70 €	8 161,07 €	7 015,51 €	-2,48%	1,6%	7 384	1,21
Pass journée à 1€	371,03 €	337,38 €	357,01 €	789,72 €	1 159,80 €	381,34 €	244,68 €	9,97%	0,1%	614	0,60
Pass 10 voyages	38 265,42 €	35 887,85 €						6,63%	6,7%	67 860	0,56
Pass 15 voyages	-	21 588,79 €	68 881,31 €	61 265,89 €	59 935,20 €	68 815,93 €	52 326,28 €	-	-	-	-
Pass 5 voyages	-	2 424,11 €	9 662,99 €	9 788,97 €	8 482,00 €	11 313,08 €	8 366,60 €	-	-	-	-
Pass 3 jours	-	615,51 €	1 846,54 €	1 971,03 €	2 173,30 €	1 432,01 €	1 336,61 €	-	-	-	-
Pass hebdo	6 342,99 €	4 081,78 €	2 698,60 €	4 415,89 €	4 715,90 €	5 005,08 €	3 070,45 €	55,40%	1,1%	6 254	1,01
Pass adulte mensuel	5 458,88 €	6 137,38 €	5 613,08 €	8 419,63 €	8 715,00 €	7 722,13 €	6 355,84 €	-11,06%	1,0%	5 626	0,97
Pass adulte annuel	3 252,34 €	3 000,00 €	4 485,98 €	5 327,10 €	3 899,10 €	3 821,34 €	1 136,07 €	8,41%	0,6%	4 090	0,80
Pass senior mensuel	12 157,01 €	12 373,83 €	9 147,66 €	12 097,20 €	9 386,00 €	7 602,96 €	7 166,63 €	-1,75%	2,1%	30 404	0,40
Pass senior annuel	4 691,59 €	2 785,05 €						68,46%	0,8%	9 080	0,52
Pass Solidaire mensuel	7 895,33 €	7 760,75 €	5 607,48 €	7 207,48 €	6 265,40 €	4 623,74 €	5 419,35 €	1,73%	1,4%	17 116	0,46
Pass jeune mensuel	13 906,54 €	11 543,93 €	8 598,13 €	10 781,31 €	9 495,30 €	9 342,82 €	8 090,64 €	20,47%	2,4%	23 750	0,59
Pass jeune annuel	255 626,17 €	181 543,93 €	136 938,32 €	125 202,80 €	90 406,60 €	60 773,04 €	61 629,75 €	40,81%	44,6%	639 509	0,40
Pass scol. demi-pensionn.	84,11 €	62 056,07 €	104 897,20 €	101 084,11 €	109 981,30 €	100 723,34 €	86 026,42 €	-99,86%	0,0%	101 238	0,00
Pass scol. interne	-	373,83 €	196,26 €	130,84 €	168,20 €	99,31 €	564,20 €	-	-	106	-
Pass RPI	3 454,21 €	3 571,96 €	3 177,57 €	2 691,59 €	-	-	-	-3,30%	0,6%	19867	0,17
Duplicata	4 345,79 €	7 345,79 €	6 803,74 €	7 018,69 €	6 233,60 €	4 607,02 €	5 685,62 €	-40,84%	0,8%		-
Correspondances	-	-	-	-	-	-	-	-	-	316	-
Pass spécifiques	530,84 €	592,52 €	449,91 €	678,88 €	284,60 €	302,68 €	181,44 €	-10,41%	0,1%	4 211	0,13
Pass intermodaux	-	437,38 €	495,33 €	738,32 €	495,30 €	16,72 €	15,55 €	-	-	2 565	-
Divers	-	-	-	-	-	346,15 €	519,23 €	-	-	2 386	-
Total	572 805,98 €	567 888,13 €	558 421,31 €	566 271,50 €	536 150,70 €	492 801,00 €	418 759,00 €	0,87 %	100,00%	1 097 239	0,52

*Recettes hors TAD * R/V : recettes par voyage

En 2016, les recettes totales du réseau « cara'bus » se sont élevées à 572 806 € HT, soit une augmentation de 0,87 % par rapport à 2015. Elles demeurent toutefois inférieures aux prévisions budgétaires (709 210 € HT).

Le ratio R/V s'établit à 0,52 ; il demeure supérieur au ratio prévu (0,46).

Ratios R/V prévu et réel en 2016

	Prévu	Réel	Différentiel
Recettes HT	709 910,46 €	572 805,98 €	- 138 039,05 €
Fréquentation	1 544 639 voy.	1 097 239 voy.	- 447 400 voy.
Ratio R/V	0,46	0,52	-

> Les recettes hors abonnements jeunes

En 2016, les recettes hors abonnement jeune de moins de 26 ans ont diminué de 2 %. Alors qu'en 2013, elles représentaient 57,6 % des recettes totales, elles ne génèrent plus, en 2016, que 51,57 % des recettes totales du réseau.

Cela s'explique en partie par la suppression des Pass 5 et 15 voyages dont les recettes n'ont pas été totalement compensées par celles du Pass 10 voyages.

A l'instar d'autres réseaux de transports en commun, un Pass est omniprésent dans cette catégorie : le Pass unitaire qui totalise plus de 36 % des recettes globales.

Sa part ne cesse de progresser depuis 2014. Il a ainsi gagné près de 4 points depuis cette date.

Le ratio R/V... quelques explications

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

En 2016, ce ratio est plus élevé que le ratio prévu. Cela signifie :

- que les voyageurs achètent des Pass à décompte (Pass unitaire, 10 voyages...) au lieu des abonnements, le prix au voyage étant plus élevé pour les Pass à décompte : le voyage revient à 1,60€ pour un Pass unitaire, à 1,20€ pour un Pass 10 voyages...
- que la clientèle fidélisée est plus faible que celle prévue.

Répartition des recettes HT et de la fréquentation en 2016

		Titres de transport			
		Hors jeunes de moins de 26 ans	Jeunes de moins de 26 ans	Duplicata	Total
Recettes HT	2016	295 389,16 €	273 071,03 €	4 345,79 €	572 805,98 €
	2015	301 452,62 €	259 089,72 €	7 345,79 €	567 888,13 €
évolution 2016/2015		-2,01 %	5,40 %	- 40,84 %	0,87 %
Part de chaque titre dans les recettes totales 2016		51,6 %	47,7 %	0,8 %	100,0 %
Fréquentation (en voyages)		310 204	787 035*	-	1 097 239
Ratio R/V		0,95	0,35	-	0,52

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

> Les recettes des abonnements pour les moins de 26 ans

Depuis juillet 2016, il n'existe plus qu'un seul abonnement pour les jeunes de moins de 26 ans qui se décline en versions mensuelle ou annuelle.

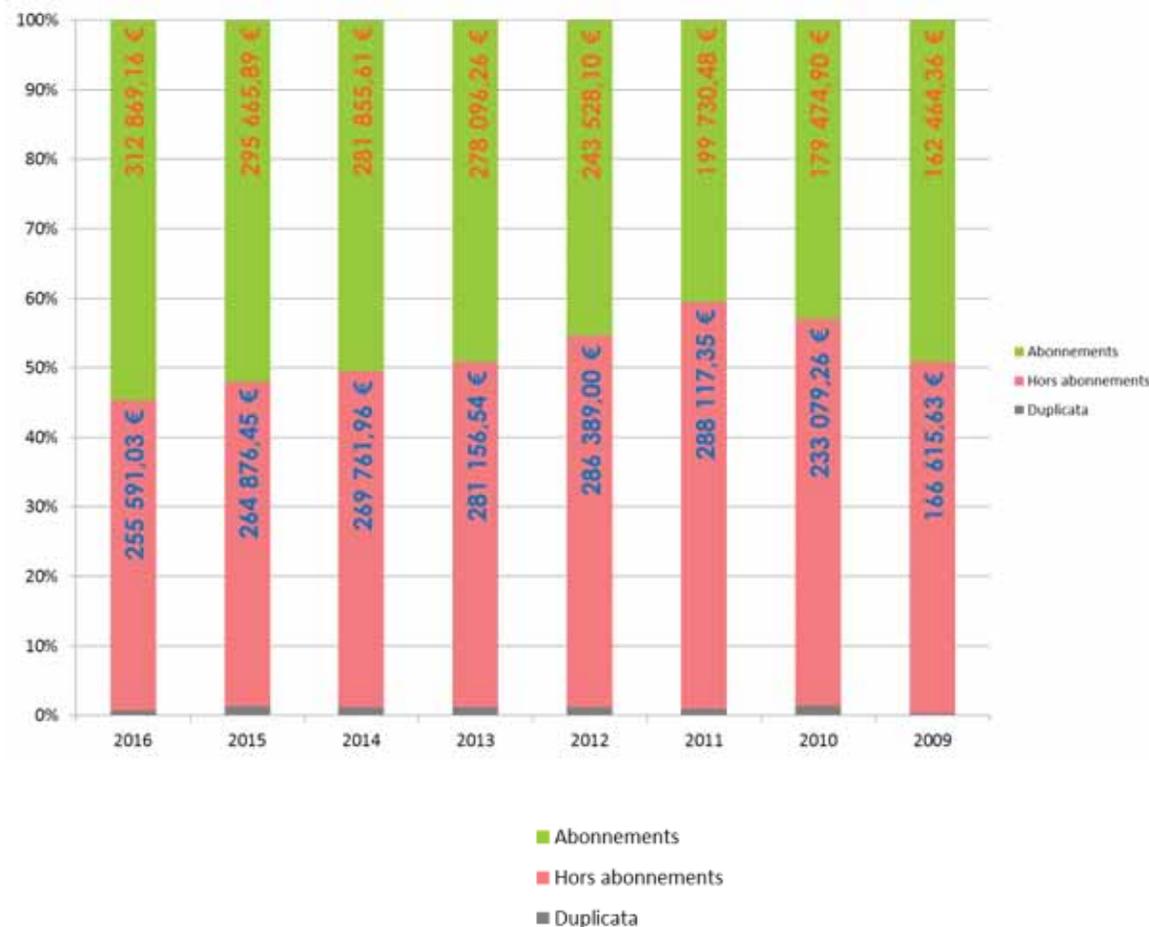
Le Pass annuel jeune génère des recettes très importantes : plus de 255 600 € HT, soit 44,6 % des recettes totales.

Les recettes du Pass mensuel jeune, même si elles ont beaucoup augmenté depuis 2014, arrivent loin derrière.

Cette périodicité est en effet :

- plus contraignante puisqu'il est nécessaire d'acheter son abonnement tous les mois,
- moins avantageuse d'un point de vue financier : le Pass mensuel coûte 16 € contre 100 € pour les douze mois que compte le Pass annuel (soit 8,33 € / mois).

Répartition des recettes entre 2009 et 2016



> La répartition des recettes par titre de transport

Depuis 2014, les recettes liées aux abonnements progressent régulièrement.

En 2016, elles totalisaient plus de 54,5 % des recettes globales, soit 2,5 points de plus que l'année précédente.

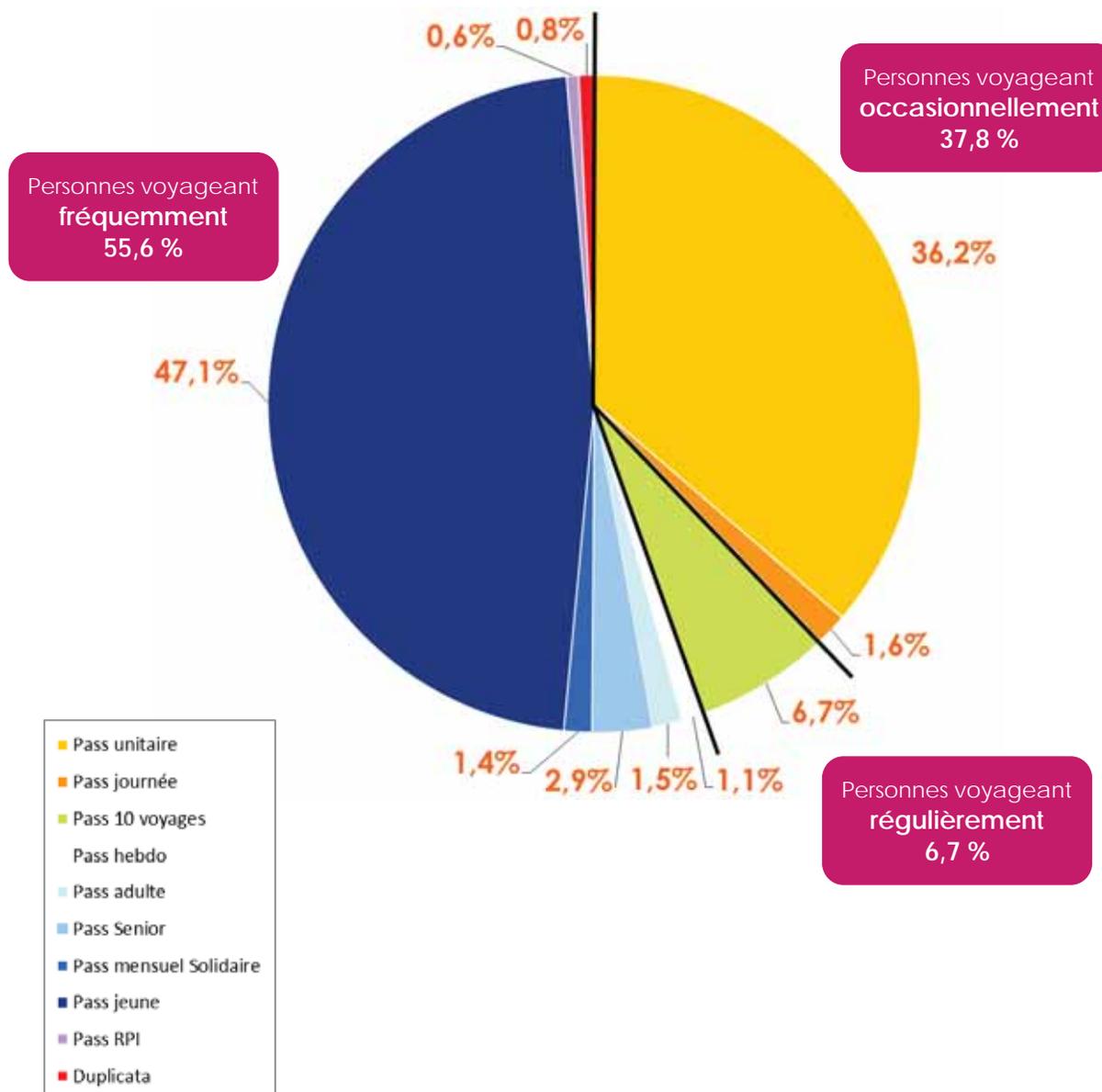
Cela confirme la tendance à la fidélisation de la clientèle du réseau, surtout chez les jeunes de moins de 26 ans.

Chez les adultes et les seniors, c'est plutôt la rentabilité du titre qui s'impose ; c'est la raison pour laquelle les recettes des Pass mensuels de ces deux catégories de clients ont diminué entre 2015 et 2016 avec, respectivement, - 11,06 % et - 1,75 %.

Ces profils de clients ont eu tendance à se reporter soit sur les Pass 10 voyages quand ils voyagent peu en bus, soit sur le Pass annuel quand ils ne souhaitent pas se déplacer chaque mois pour acheter leur abonnement.

Depuis le lancement des Pass annuels seniors, 9 abonnements ont été achetés par des seniors imposables et 18 par des seniors non imposables, ce qui est supérieur aux prévisions de ventes.

Répartition des recettes par titre de transport en 2016



Les tarifs

En 2016, les tarifs des titres de transport « cara'bus » sont resté identiques à ceux de 2015.

En revanche, la gamme tarifaire a été simplifiée grâce à la suppression des Pass scolaires annuels demi-pensionnaire et interne en juillet 2016.

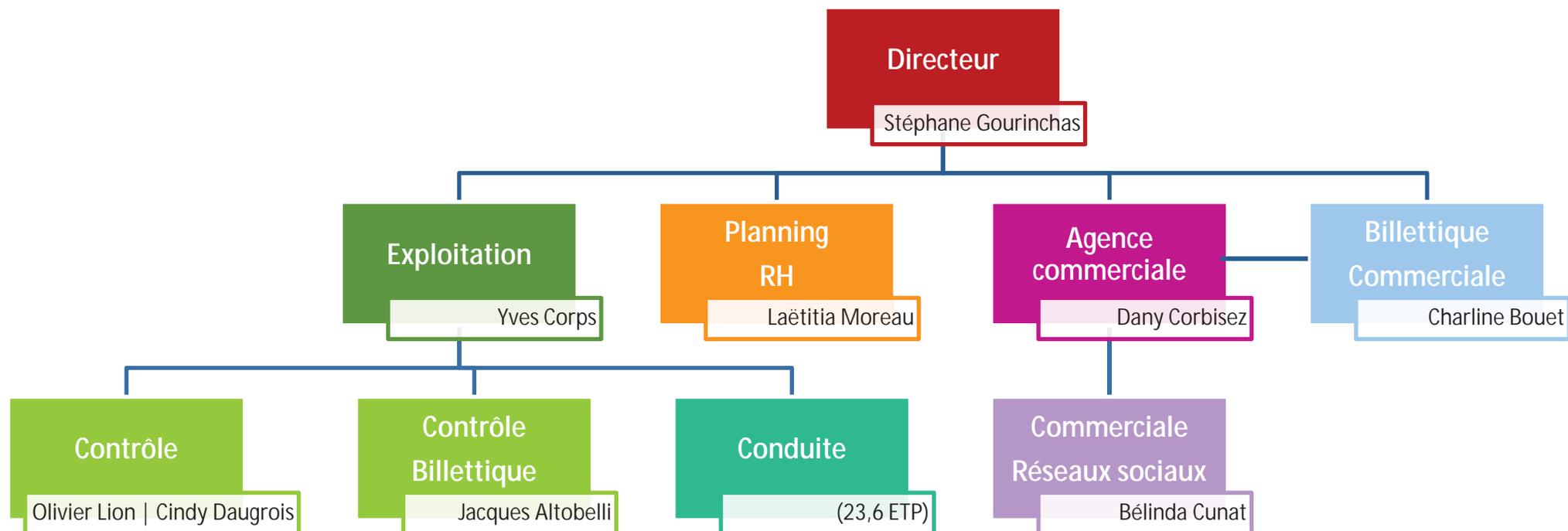
Gamme tarifaire « cara'bus » en vigueur en 2016

Titre	Spécificités	Tarif
Pass unitaire	<ul style="list-style-type: none"> Valable 1 heure à compter de la validation, correspondances comprises 	1,60 €
Pass journée	<ul style="list-style-type: none"> Voyages illimités le jour de la validation 	3,70 €
Pass 10 voyages	<ul style="list-style-type: none"> Chaque voyage valable 1 heure à compter de la validation, correspondances comprises 	12 €
Pass hebdo	<ul style="list-style-type: none"> Voyages illimités sur l'ensemble du réseau du lundi au dimanche. 	11 €
Pass mensuel adulte (entre 26 ans et 60 ans)	<ul style="list-style-type: none"> Voyages illimités sur l'ensemble du réseau du 1^{er} au dernier jour du mois. 	33 €
Pass mensuel jeune (moins de 26 ans)	<ul style="list-style-type: none"> Voyages illimités sur l'ensemble du réseau du 1^{er} au dernier jour du mois. 	16 €
Pass mensuel senior (plus de 60 ans)	<ul style="list-style-type: none"> Voyages illimités sur l'ensemble du réseau du 1^{er} au dernier jour du mois. 	
<ul style="list-style-type: none"> imposable non imposable 		28 € 16 €
Pass mensuel social	<ul style="list-style-type: none"> Pour les personnes justifiant d'un faible niveau de revenus (attestation délivrée par le CCAS) Voyages illimités sur l'ensemble du réseau du 1^{er} au dernier jour du mois. 	16 €
Pass annuel adulte	<ul style="list-style-type: none"> Voyages illimités sur l'ensemble du réseau 1 an à compter de la 1^{ère} validation. 	290 €
Pass annuel jeune	<ul style="list-style-type: none"> Voyages illimités sur l'ensemble du réseau 1 an à compter de la 1^{ère} validation. 	
<ul style="list-style-type: none"> 1^{er} enfant 2^{ème} enfant et plus 		100 € 90 €
Pass annuel senior (Plus de 60 ans)	<ul style="list-style-type: none"> Voyages illimités sur l'ensemble du réseau 1 an à compter de la 1^{ère} validation. 	
<ul style="list-style-type: none"> imposable non imposable 		250 € 140 €
Pass RPI	<ul style="list-style-type: none"> Pour les élèves des RPI 1 aller-retour par jour du lundi au samedi, hors vacances d'été 	42 €

Chapitre 2

Exploitation

L'organisation fonctionnelle de Transdev Royan Atlantique



Les ressources humaines

L'organisation mise en place en 2011 a été reconduite en 2016 :

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

Outre des missions de contrôle pur, ces cinq agents veillent au respect de la ponctualité du réseau et à son bon fonctionnement.

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

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

Le délégataire, Transdev Royan Atlantique, employait, au 31 décembre 2016, 32,68 ETP, dont 23,6 conducteurs.

Ce chiffre est plus important qu'en 2015, la mise en place du service « cara'fil » ayant nécessité le recrutement de conducteurs supplémentaires.

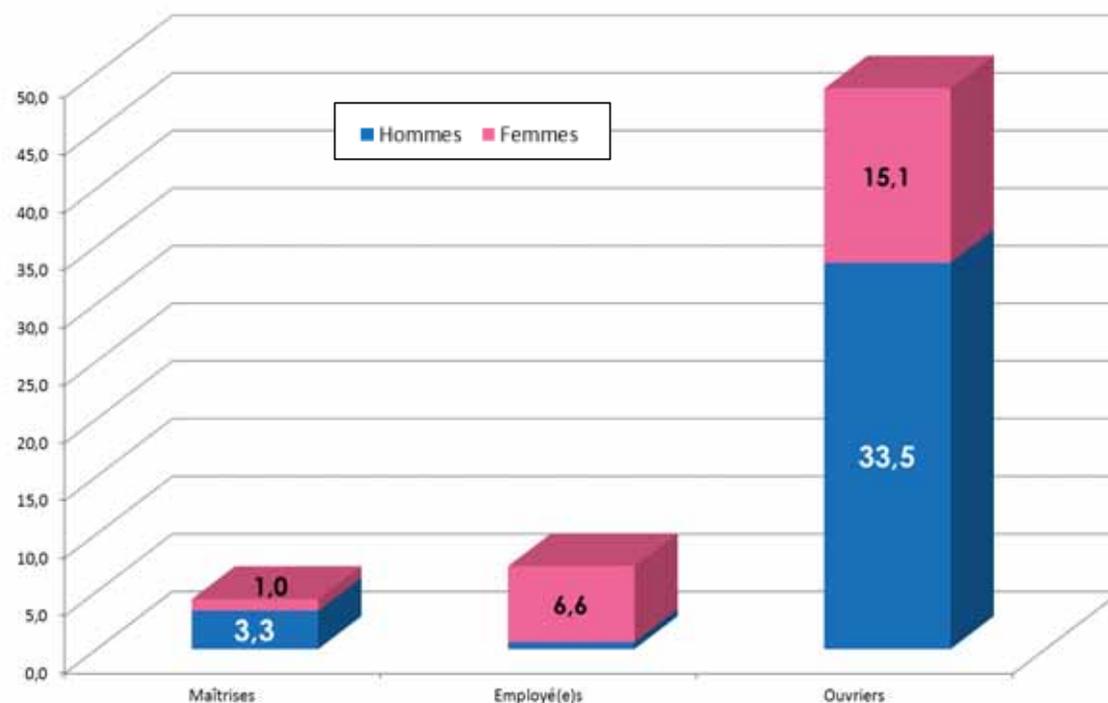
Son sous-traitant, la SEMAAAS, comptait 27,49 ETP, dont 25,07 conducteurs qui assurent les lignes 21 à 25 et les lignes secondaires.

Des apports en assistance technique venant de la SEMAAAS complètent la structure dans un souci d'optimisation des moyens.

Répartition du personnel par poste au 31 décembre 2016 en ETP

Postes	TDRA	SEMAAAS
Maîtrise	4,33	-
Employés	4,77	2,42
Ouvriers	23,58	25,07
TOTAL	32,68	27,49

Répartition du personnel par poste au 31 décembre 2016



> L'absentéisme

Evolution de l'absentéisme par catégorie de personnel entre 2015 et 2016 (en jour)

	2016				2015				Evolution 2016/2015			
	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	1 808	1 697		111	861	861	-	-	109,99 %	97,10%	-	-
Employés	310	310			658	546	112	-	- 52,89 %	-43,22%	-	-
Maitrises	23	23			32	32	-	-	- 28,13 %	-28,13%	-	-
Total	2 141	2 030	-	111	1 551	1 439	112	-	38,04 %	41,07 %	- 100,0 %	-

En 2016, le nombre de jours d'absence sur le réseau « cara'bus » continue d'augmenter dans des proportions importantes : + 38,04 % par rapport à 2015.

Sur ces 2 141 jours, 1 202 concernaient des salariés TDRA et 939 des salariés du sous-traitant.

Cette augmentation du nombre de jours d'absence s'explique par de nombreux arrêts de travail pour longue maladie (supérieurs à 100 jours). Quatre salariés sont concernés, dont trois personnes qui ont été arrêtées l'année complète.

Malgré l'augmentation du nombre de jours d'absence, le taux d'absentéisme se maintient chez TDRA et chez son sous-traitant.

La politique formation

En 2016, nous avons poursuivi les formations initiées depuis 2011 dans un souci de maintien des connaissances pour le personnel et dans le respect des obligations légales, telle la FCO ou les formations SST et incendie.

Des formations plus spécifiques ont également été dispensées dans les domaines :

- du transport des personnes à mobilité réduite (PMR, les conducteurs devant maîtriser le maniement des équipements et le comportement à adopter vis-à-vis de ce public,
- de la fraude et de l'insécurité, un des trois contrôleurs devant désormais s'assurer que les dossiers sont suivis et traités jusqu'à règlement,
- des réseaux sociaux, un des agents commerciaux s'assurant de la gestion et du suivi de Facebook et Twitter...

Formations proposées en 2016

Formation salariés	Nombre	
	de salariés	d'heures
FCO	5	175
Community management	1	21
SST - recyclage	6	42
Accompagnateur PMR	7	98
PSC1	7	49
Formation incendie	4	10
Initiation aux méthodes urbaines	2	28
Fraude et insécurité	1	14
Méthode d'exploitation	1	14
Total	34	451

La sécurité sur le réseau

> Les incidents sur le réseau

Malgré la présence continue de nos contrôleurs sur le terrain, le réseau « cara'bus » a dû faire face à des situations conflictuelles entre des voyageurs jeunes et des conducteurs, essentiellement dans les cars des lignes secondaires.

L'intervention des contrôleurs a calmé ponctuellement ce problème.

Une solution pérenne a toutefois été trouvée, début 2016, avec la signature d'un partenariat avec l'association Equilibre. Des agents de prévention et de médiation interviennent désormais sur le réseau à la demande de l'équipe de contrôle.

> Les accidents sur le réseau

Cette année encore, les accidents sont de moindre gravité ; il s'agit essentiellement d'accrochages liés au gabarit des véhicules.

A noter toutefois, qu'ils sont plus nombreux qu'en 2015.

Type d'accidents responsables en 2016

	Nombre		Coût	
	2016	2015	2016	2015
Collision avec un obstacle fixe (barrière, véhicule en stationnement...)	2	3	342 €	8 600 €
Collision avec un obstacle en mouvement (voiture)	16	9	5 903 €	136 €
Autre	12	26	6 970 €	8 367 €
TOTAL	30	30	13 215 €	17 103 €

La lutte contre la fraude

L'équipe de contrôle du réseau « cara'bus » est composée de trois contrôleurs et de deux assureurs.

Quatre de ces personnes sont dédiées toute l'année au contrôle, tandis qu'un assureur vient renforcer l'équipe en été ou lors des périodes d'affluence sur le réseau et de congés de l'équipe titulaire.

Récapitulatif des contrôles menés en 2016

	2016	2015	Evolution 2016/2015
Fréquentation du réseau	1 097 239	982 714	%
Nombre de contrôles	416	967	%
Nombre de personnes contrôlées	8 053	25 690	%
Taux de contrôle	0,73 %	2,61 %	%
Nombre d'incidents relevés (absence de titres de transport...)	14	0	-
Nombre de PV établis	14	0	-
Taux de fraude	0,17 %	0,0 %	-

En 2016, le nombre de personnes contrôlées n'a pas été atteint (1 % de la fréquentation totale de l'année n-1), l'équipe de contrôle étant également accaparée par d'autres tâches : gestion du trafic et des perturbations, suivi de la billettique et du SAE, encadrement des conducteurs et, plus particulièrement, des conducteurs de la ligne 15 et du service « cara'fil » qui demandaient une attention particulière vu les spécificités de ces deux nouvelles offres.

Cette année, le taux de fraude sur le réseau « cara'bus » demeure très faible, ce qui est très rare pour un réseau urbain.

Plusieurs raisons expliquent ce très bon résultat :

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

Les missions du contrôleur

Elles se composent, entre autres :

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

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

En 2016, les contrôles se sont répartis comme suit :

Nombre de personnes contrôlées en 2016 sur les lignes régulières et estivales

Ligne	Janv.	Févr.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Total
10	9		45	1	1	6		10	4	9		17	102
11	25	25	150	41	12	15		29	20	7	111	6	441
12	64	77	256	64	16	67		203	13	54	26	20	860
13	5	6	56	7	7	16		14	2	14			127
14	31	19	147	39	16	36		19	51	3	91	59	511
15			7	2					3				12
21		82	60	27	6					112	68	40	395
22		173	111	66	61	55		48	25	102		58	699
23	19	49	94	12		55		18		35		53	335
24		15	20	60	74					56		3	228
25		25	23	92	18	83		99		35		33	408
31				25	18	7	114	206					370
32							36	52					88
Total	153	471	969	436	229	340	150	698	118	427	296	289	4 576

Nombre de personnes contrôlées en 2016 sur les lignes secondaires

Ligne	Janv.	Févr.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Total
101										40		50	90
103											19	22	41
104				32						66			98
105				51		28			17				96
106											41		41
107				33					94				127
108													-
109											38		38
110				60									60
111												68	68
112												40	40
113										66			66
114													-
115													-
116													-
117			12							17	35		64
121					25					154	51		230
122			11		24					59	54		148
123			51		8	65				112	61		297
124			10		6					55			71
125					10					87	65		162
126										32			32
127			54	7	8					50	111		230
131													-
140													-
141			13										13
142			21										21
143			19							54			73

Nombre de personnes contrôlées en 2016 sur les lignes secondaires - suite

Ligne	Janv.	Févr.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Total
500	34	49	2		103	63				75	36	32	394
Cozes 1			30									73	103
Cozes 2			27								26	86	139
Cozes 3		6	41							20		44	111
Cozes 4			19									29	48
Cozes 5			24									41	65
Cozes 6										13		22	35
Trembl 1											75		75
Trembl 2											87		87
Trembl 3										79			79
Trembl 4													-
Trembl 5													-
Trembl 6													-
Trembl 7													-
RPI Mortagne													-
RPI Arces													-
N-LOC	5	8	53	10	28	4		1	29	54	43		235
Total	39	63	387	193	212	160	-	1	140	1033	742	507	3477

Le parc de véhicules

Le parc de véhicules qui circule sur le réseau « cara'bus » est relativement jeune, TDRA ayant acheté des Crossway LE en décembre 2014 et son sous-traitant renouvelant régulièrement une partie de ses véhicules (mise en service de 4 nouveaux Crossway en septembre 2016).

> Les pannes des véhicules

En 2016, le taux de disponibilité du parc de TDRA s'est maintenu à 99,6 %.

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

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



Parc de véhicules au 31 décembre 2016

	TDRA		SEMAAAS	
	Nombre	Age moyen	Nombre	Age moyen
Minibus				
Noventis	3	6,9	-	-
Midibus				
GX 127	5	7,1	-	-
Renault Tech PMR	2	0,4	-	-
Cars				
Recreo	-	-	17	7,1
Safari Tamsa	-	-	8	11,5
Crossway	-	-	15	3,8
Crossway LE	2	2,3	3	2,3
Tracer	-	-	2	16,4
TOTAL	11	6,6	45	6,8

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

Le bilan environnemental

Un effort particulier est fait sur le choix des véhicules affectés au réseau « cara'bus ».

Ainsi, en 2016, un peu moins de 70 % du parc total (TDRA + SEMAAAS) est au minimum à la norme Euro 5, voire même 17,2 % des véhicules sont Euro 6.

Nombre de véhicules par norme Euro en 2016

	Norme Euro 2	Norme Euro 3	Norme Euro 4	Norme Euro 5	Norme Euro 6	Total
TDRA	1	1	-	9	2	13
SEMAAAS	-	9	7	21	8	45
Total	1	10	7	30	10	58

> Traitement des déchets

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

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

> Consommation de carburant

Les progrès en termes de réduction de la consommation de carburant observés en 2015 se sont confirmés cette année et ce, quel que soit le type de véhicules.

C'est le résultat de la politique volontariste de l'entreprise visant la réduction des dépenses et la maîtrise de l'énergie.

Evolution de la consommation par type de véhicule entre 2009 et 2016 (en litre pour 100 km)

	Petits véhicules	Véhicules de moyenne capacité	Autocars
2009	21	31	29
2010	13	33	31
2011	17	34	30
2012	12,4	31,3	29,4
2013	12,49	32,4	31,29
2014	12,49	32,54	29,32
2015	12,16	34,49	30,36
2016	11,54	34,02	27,82
Evolution 2016 / 2015	- 5,10 %	- 1,36 %	- 8,37 %

La qualité de service

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

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

- une **démarche en interne** qui comprend à la fois des contrôles conjoints CARA / TDRA et des contrôles effectués par la SCAT et commandités par la CARA.

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

- une **démarche interne à l'entreprise** qui repose sur des contrôles réalisés par les contrôleurs « cara'bus ».
- une **démarche interne au groupe Transdev**, le label FACE. Elle repose sur un système interne de management de la qualité et sur un audit validé par le bureau Veritas.

Début 2015, Transdev Royan Atlantique a obtenu le niveau 2 en qualité, ainsi que le niveau 1 en sécurité et en environnement, sur une échelle qui compte 3 niveaux. L'audit de suivi mené courant 2016 a confirmé ce classement.

Un audit de renouvellement aura lieu en mai 2017 pour confirmer ou non le maintien du label FACE chez le réseau « cara'bus ».

> La démarche qualité conjointe CARA / TDRA

Sur l'ensemble des critères contrôlés depuis la mise en place de la démarche qualité (ponctualité, propreté intérieure et extérieure, réponses aux demandes écrites, accueil téléphonique en agence...), le point qui posait problème, à savoir la propreté des véhicules, s'était amélioré en 2015.

Fin avril 2017, nous ne disposons pas du résultat global des contrôles effectués en 2016.

En parallèle, Transdev Royan Atlantique mène ses propres contrôles, afin de motiver le personnel de l'entreprise.

Ces contrôles qualité reposent sur les critères définis dans la démarche conjointe CARA / TDRA et assurent une prime de 15 € par mois pour chaque salarié qui remplit les critères contrôlés.

Les résultats des contrôles qualité internes sont présentés chaque mois aux salariés par le biais de tableaux de bord.

Outre l'information des salariés, ces tableaux de bord visent à remercier le personnel pour les critères qui ont atteint les objectifs et à les inciter à améliorer les critères déficients.



Focus sur les réclamations

En 2016, le réseau « cara'bus » a traité 25 réclamations, contre 34 en 2015.

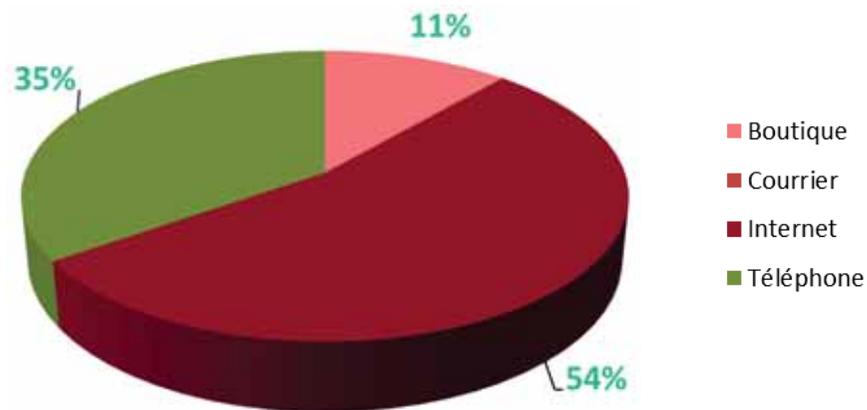
Pour la première année, le site internet devance le téléphone pour déposer une réclamation. Quant au passage en Boutique et au courrier, ils sont exceptionnels.

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

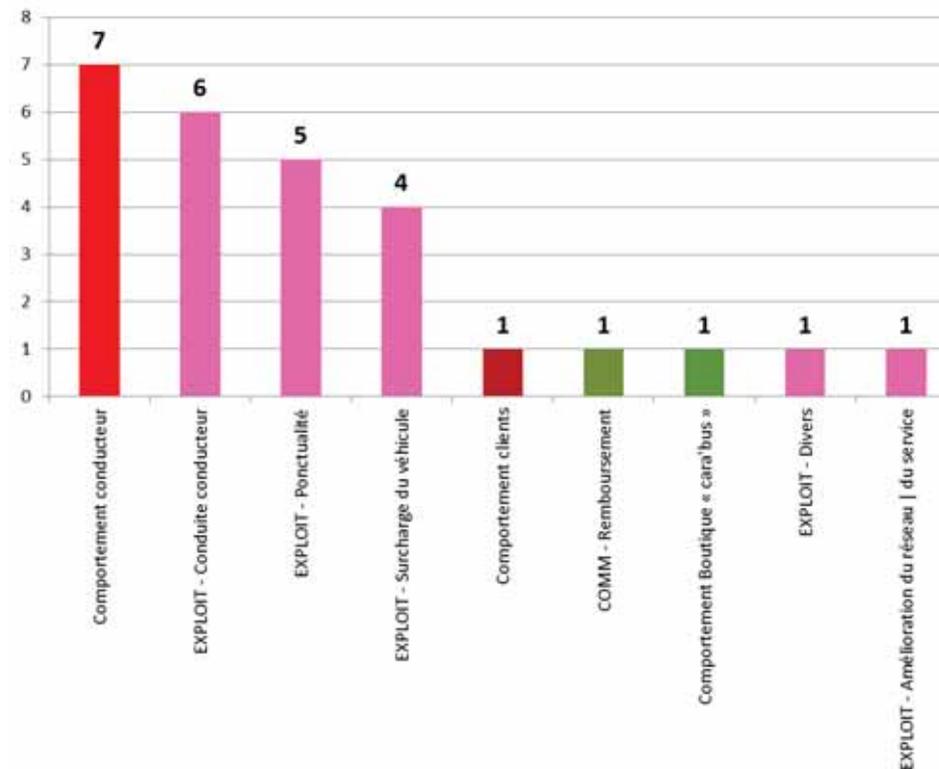
Les principaux thèmes abordés concernent essentiellement des problèmes portant sur :

- la conduite ou le comportement des conducteurs. Chaque fois qu'une réclamation touche un conducteur -ou un membre du réseau « cara'bus »-, celui-ci est interrogé pour recevoir sa version des faits. Au besoin, il est repris afin que la situation ne se reproduise pas ;
- la ponctualité des bus. Le réseau « cara'bus » s'est doté d'un système d'information voyageurs qui permet de géolocaliser les véhicules en temps réel. Ce système facilite grandement le traitement des réclamations de ce type lorsque le véhicule en est équipé, ce qui n'est pas toujours le cas des cars du sous-traitant ;
- la surcharge des véhicules. La billettique nous permet de vérifier le taux de charge de chaque ligne incriminée et d'adapter les moyens ou l'offre afin de résoudre ce problème.

Modes de réception des réclamations en 2016



Motifs des réclamations reçues en 2016



> FACE, la labellisation interne du groupe Transdev

Depuis 2010, Transdev a développé, dans les réseaux de transport qu'il gère en France, un programme de labellisation qualité, sécurité et environnement appelé FACE.



Ce programme repose sur un système interne de management de la qualité, de la sécurité et de l'environnement structuré autour de trois niveaux :

1. les **f**ondamentaux qui s'assurent que les exigences réglementaires et les engagements contractuels sont bien respectés,
2. l'**a**mélioration **c**ontinue qui garantit la mise en place de plans d'actions dynamiques,
3. l'**e**xcellence qui incite à des actions prospectives et innovantes.

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

C'est le bureau Veritas qui audite les réseaux et qui décerne, quand les différents degrés de chaque niveau sont atteints, un label valable deux ans.

À l'issue de cette période, un nouvel audit est réalisé sur le réseau.

En complément, et afin de prouver que les engagements qualité, sécurité et environnement sont respectés, un audit de suivi a lieu chaque année.

« cara'bus », un réseau labellisé FACE qualité, sécurité et environnement



FACE qualité

« cara'bus » a obtenu le 1^{er} niveau de FACE qualité dès juin 2010.

En janvier 2013, le réseau atteignait le 2^{ème} niveau. Afin de conserver ce niveau, il a été à nouveau audité en décembre 2014 puis en 2016. Résultat : le 2^{ème} niveau a été reconduit.



FACE sécurité et FACE environnement

Pour la première fois, le réseau « cara'bus » a été audité en décembre 2014 afin d'obtenir le 1^{er} niveau des labels internes FACE sécurité et de FACE environnement.

C'est chose faite depuis janvier 2015.

Un audit de suivi a eu lieu courant 2016 ; il a confirmé le 1^{er} niveau.



Pour voir le détail des critères, vous pouvez vous reporter à l'annexe 4, pages 91 à 94

L'enquête satisfaction

En mars 2016, le réseau « cara'bus » a réalisé la quatrième et dernière enquête satisfaction prévue au contrat.

A cette occasion :

- 296 voyageurs ont été interrogés sur l'ensemble des lignes du réseau,
 - 27 clients à la boutique « cara'bus » nous ont donné leur avis,
- sur leur ressenti du réseau « cara'bus ».

> Dans les bus

Dans les bus, le questionnaire présenté aux voyageurs était identique à celui utilisé lors des enquêtes satisfaction menées tous les deux ans 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 bus et des arrêts,
- les tarifs pratiqués sur le réseau...

Comme lors des enquêtes précédentes, le taux de satisfaction moyen demeure très élevé et a retrouvé son niveau de 2012 avec 96,3 % de personnes satisfaites ou très satisfaites de l'offre proposée par le réseau « cara'bus ».

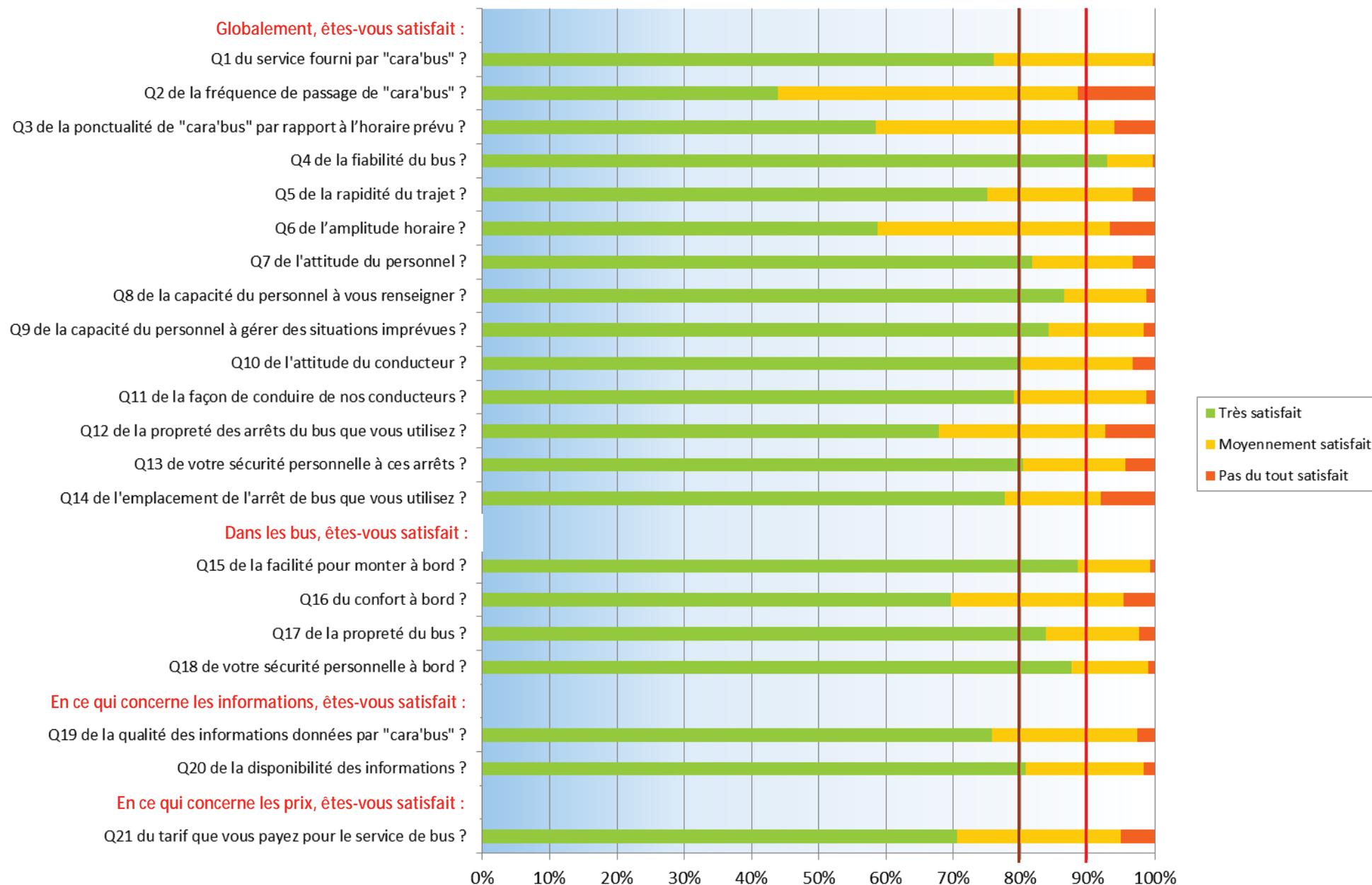
Paradoxalement, une étude plus fine des réponses apportées à chaque question met en évidence un niveau d'exigence plus élevé. Ainsi, alors qu'en 2012 neuf critères obtenaient une note d'au-moins 8/10, ils ne sont plus que quatre en 2016. De même, les critères qui génèrent plus de 5 % d'insatisfaits sont plus nombreux en 2016 qu'en 2012.



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

Les 4 points forts du réseau « cara'bus »	Les 6 points à améliorer sur le réseau « cara'bus »
<ul style="list-style-type: none"> • la fiabilité des véhicules 99,7% de personnes satisfaites et très satisfaites • la facilité pour monter à bord des bus 99,3% de personnes satisfaites et très satisfaites • la sécurité à l'intérieur des véhicules 99% de personnes satisfaites et très satisfaites • la capacité du personnel à renseigner 98,7% de personnes satisfaites et très satisfaites 	<ul style="list-style-type: none"> • la fréquence de passage des bus 11,5% de personnes insatisfaites • la localisation des arrêts de bus 8,1% de personnes insatisfaites • la propreté des arrêts de bus 7,4% de personnes insatisfaites • l'amplitude horaire de l'offre 6,8% de personnes insatisfaites <ul style="list-style-type: none"> • la ponctualité des bus 6,1% de personnes insatisfaites • les tarifs 5,1% de personnes insatisfaites

Résultats de l'enquête satisfaction menée en 2016 - Dans les bus



> A la boutique « cara'bus »

L'enquête satisfaction menée à la Boutique « cara'bus » comportait seize questions portant sur :

- le temps d'attente au guichet,
- la qualité de l'information et des réponses obtenues,
- la propreté de la boutique,
- l'accueil téléphonique...

Chaque personne enquêtée devait :

- noter, de 1 à 10, chacun de ces items,
- choisir, dans une liste de dix critères, les trois plus importants pour elle et les classer par ordre d'importance.

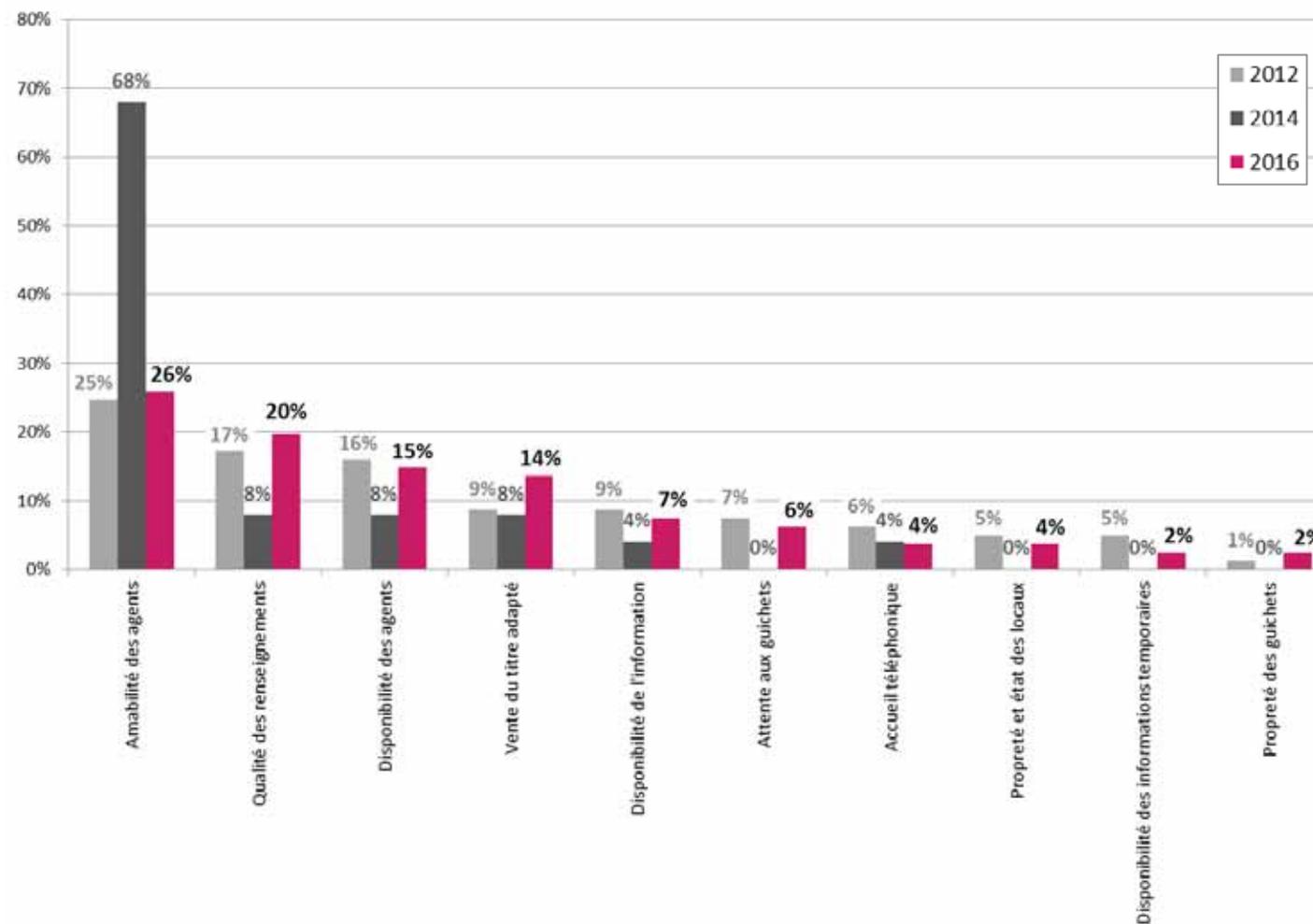
Les résultats obtenus montrent que les clients sont très satisfaits de la Boutique « cara'bus », à l'exception de la signalisation vers les guichets. Il s'agit en fait d'un problème de visibilité de la Boutique « cara'bus » dans l'enceinte de la gare SNCF et non pas le repérage des guichets à l'intérieur de l'agence commerciale.



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

Les 6 points forts à la Boutique « cara'bus »	Le seul point à améliorer à la Boutique « cara'bus »
<p>100% de personnes très satisfaites par :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'accueil téléphonique <p>96,3% de personnes très satisfaites par :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la propreté de l'agence et l'état des locaux <ul style="list-style-type: none"> • l'accueil en agence commerciale • la qualité de l'information obtenue • l'accueil suite à une demande d'information ou de renseignements • les réponses obtenues à une demande d'information 	<p>11,1% de personnes insatisfaites par :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la signalisation qui guide vers les guichets

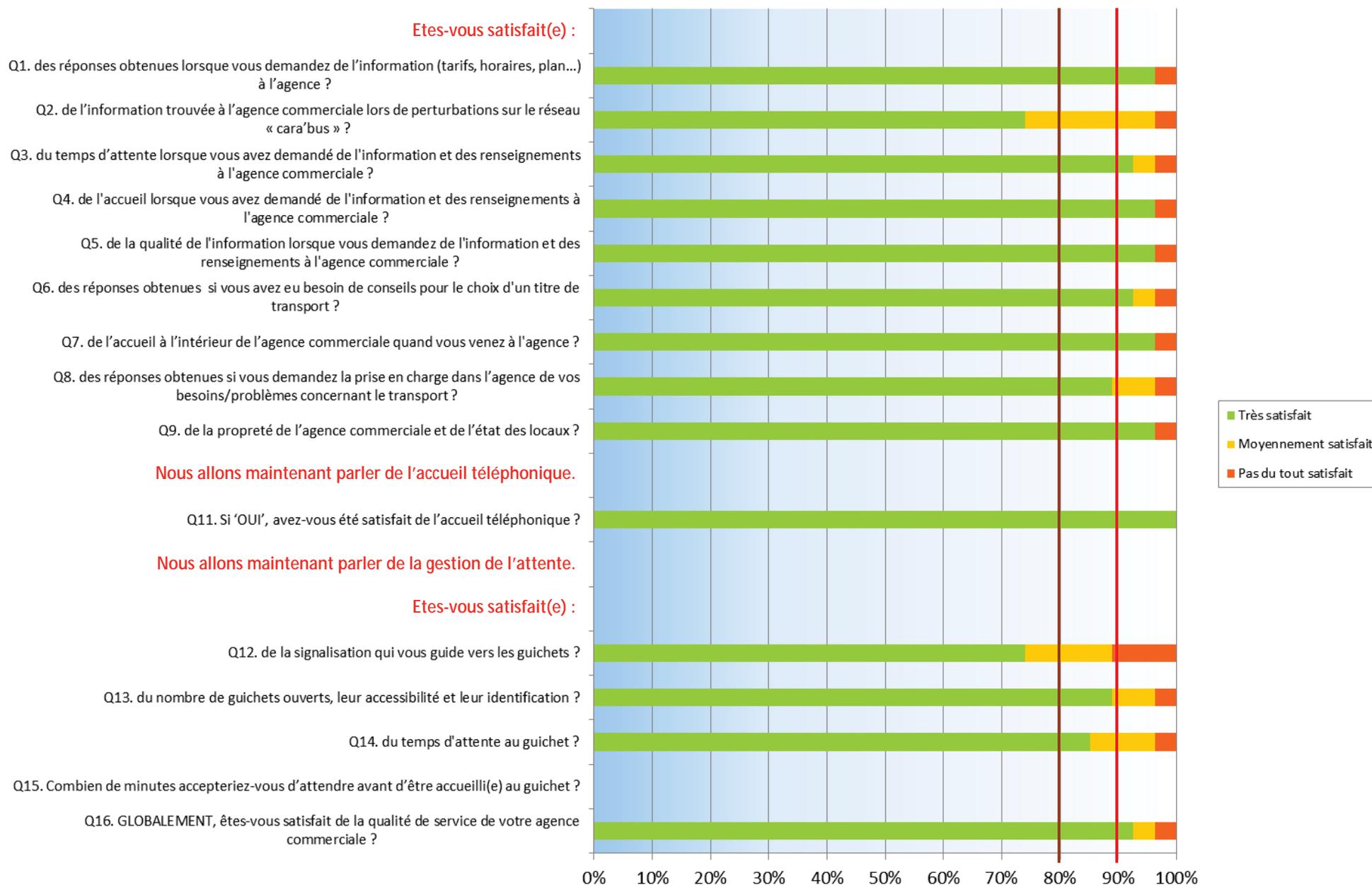
Parmi ces 10 critères, quels sont les plus importants pour vous ?



Le graphique ci-dessus confirme les deux familles de critères qui s'avèrent importantes pour les clients qui se déplacent à la Boutique « cara'bus » :

1. les critères relationnels qui sont basés sur l'accueil des clients,
2. l'expertise du réseau qui implique l'exactitude des renseignements obtenus et la bonne adéquation entre les besoins de déplacement des clients et le titre de transport qui leur sera vendu.

Résultats de l'enquête satisfaction menée en 2016 - A la boutique « cara'bus »



Chapitre

Actions commerciales

Le site internet

En 2016, le site internet « cara'bus » a enregistré :

- 122 185 visiteurs, soit une moyenne de 335 visiteurs par jour,
- 347 769 pages consultées, soit une moyenne de 2,8 pages vues par visiteur.

Une analyse plus fine de la fréquentation mensuelle du site confirme les trois périodes mises en évidence les années précédentes :

- la moyenne saison (avril, mai, juin et septembre) dont la fréquentation atteint les 10 300 visiteurs par mois.

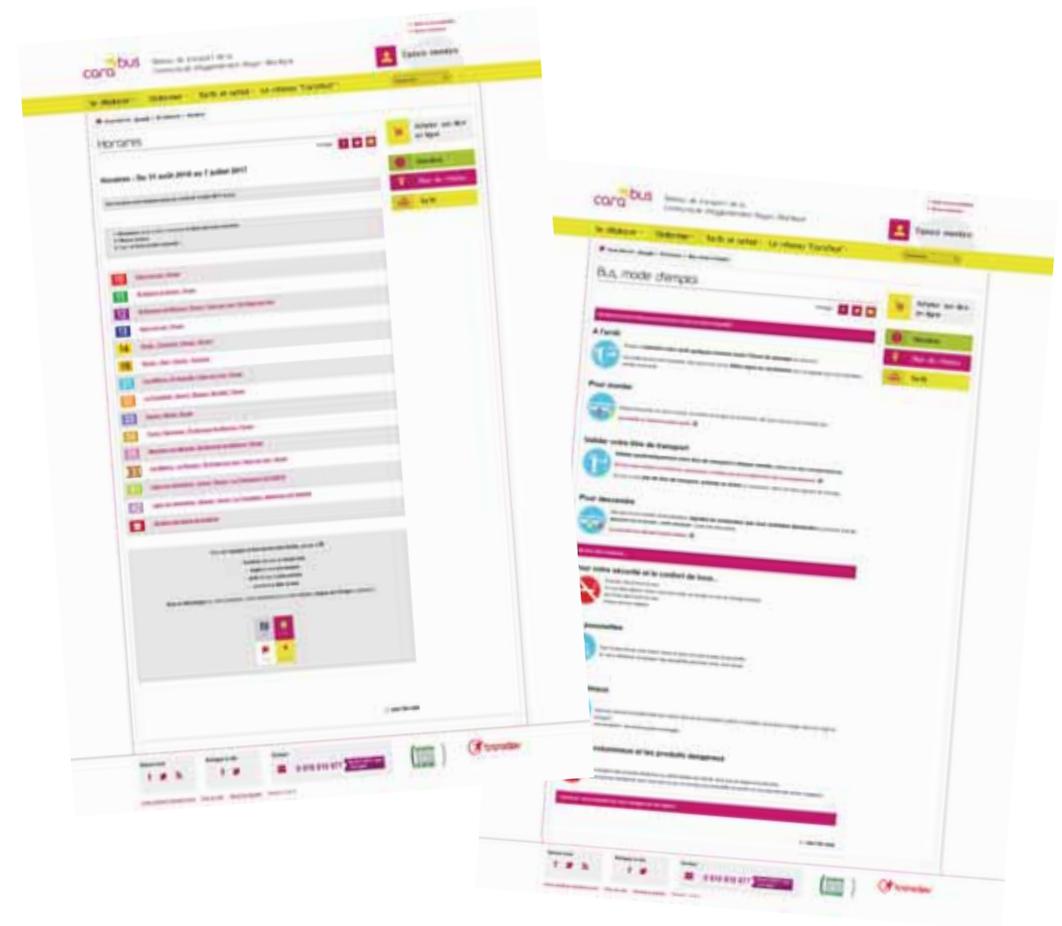
Deux raisons expliquent ce niveau : d'une part, les modifications des horaires et des tarifs disponibles en ligne vers la mi-juin, d'autre part, la rentrée de septembre.

- l'été avec une fréquentation qui frôle les 19 000 visiteurs mensuels.

Ces visiteurs sont essentiellement composés de touristes qui maîtrisent bien les média d'information, dont internet.

- le reste de l'année où la fréquence est relativement stable, autour des 7 000 visiteurs par mois.

Le site est alors consulté par la population locale qui s'est bien approprié ce mode d'information comme le démontrent les fréquentations atteintes lors d'événements particuliers : plus de 20 000 visiteurs lors des intempéries de 2012 et 2013...



Les rubriques les plus consultées en 2016 ont évolué par rapport à 2014.

Désormais, ce sont les horaires, le plan et le mode d'emploi du bus qui sont les rubriques les plus consultées par les internautes.

La rubrique « Acheter son titre en ligne », qui permet aux clients qui ne souhaitent pas ou ne peuvent pas se déplacer en agence d'acheter leur abonnement sur le site internet et de le payer en ligne, en toute sécurité, progresse très lentement malgré les incitations répétées en direction des utilisateurs du réseau « cara'bus ».

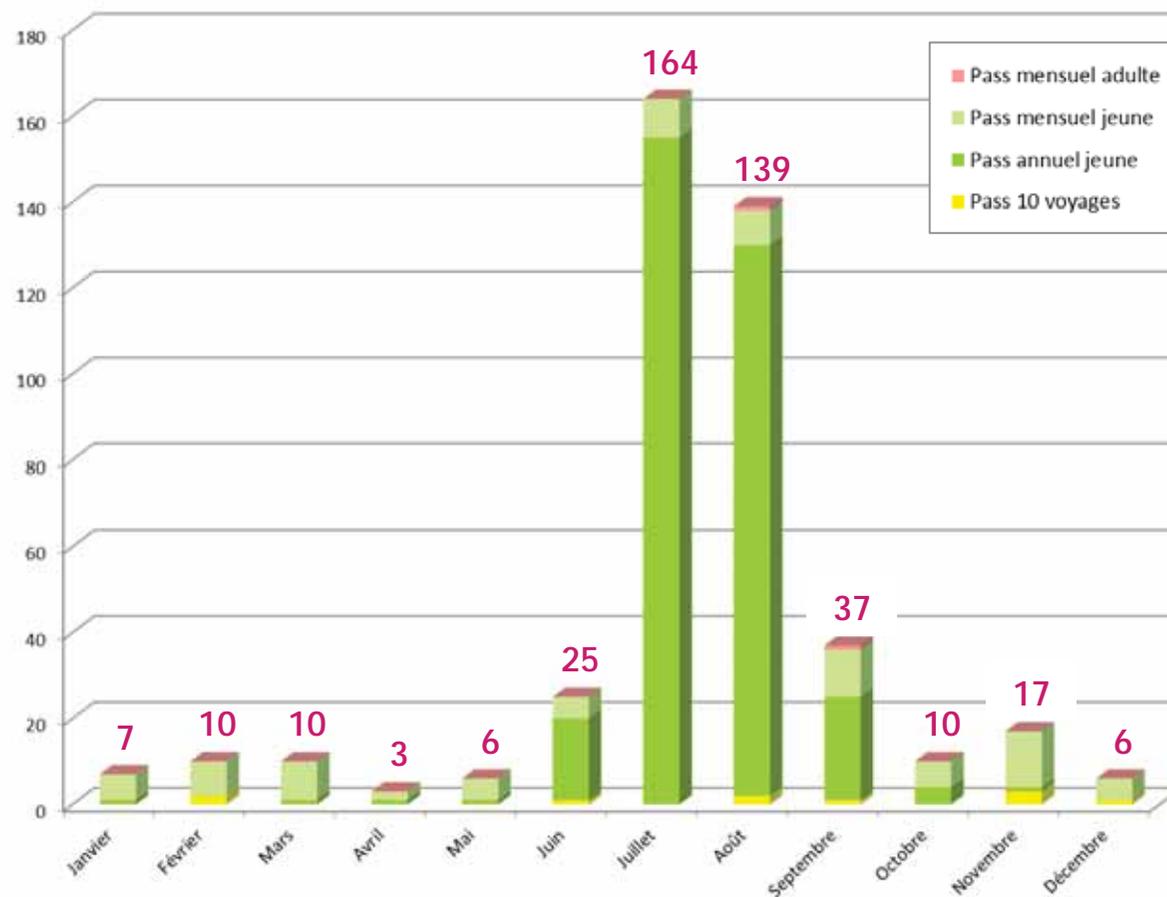
Ainsi, en 2016, seuls **434 abonnements** ont été vendus en ligne, soit 24 % de plus qu'en 2014.

Ce mode d'achat est fortement concurrencé par la vente par correspondance classique (par courrier) qui fonctionne très bien et qui peut parasiter l'achat en ligne.

L'essentiel des ventes se fait entre juin et septembre (84,1 % des ventes totales par internet), avec une forte concentration sur les deux mois d'été.

La quasi-totalité (97,24 %) des achats en ligne concernent des abonnements jeunes annuels (77,19 % des achats totaux sur le site) et, dans une moindre mesure, mensuels (20,05 %).

Répartition des achats d'abonnements par mois, en 2016



Une politique commerciale pour promouvoir les services « cara'bus »

En 2016, l'essentiel des actions commerciales s'est porté sur cinq événements :

- la mise en service de la ligne 15 qui dessert Saujon,
- le lancement du service de substitution « cara'fil »,
- la présence du réseau « cara'bus » sur les réseaux sociaux Facebook et Twitter,
- la desserte estivale de Royan avec une navette électrique,
- la diffusion de l'appli « iti ».

Deux opérations nécessitant un investissement moindre en personnel ont été menées avant la rentrée de septembre :

- l'initiation des élèves de CM2 à l'utilisation du bus pour le passage en 6^{ème},
- le renouvellement de la campagne de promotion du réseau « cara'bus » sur les abris voyageurs.

> Février

Mise en service de la ligne 15 à Saujon

Avec près de 7 250 habitants, Saujon est la deuxième commune la plus peuplée de la CARA or elle n'était desservie que par une seule ligne de bus, la ligne 23, qui la reliait à Royan.

Cette ligne, qui desservait le centre de la commune (gare SNCF, mairie et place Richelieu), ne permettait pas aux habitants des quartiers périphériques de se déplacer en bus.

En février 2016, c'est chose faite grâce à la ligne 15 qui relie les points stratégiques de Saujon (mairie, gare, piscine, thermes, centres commerciaux...) entre eux au moyen de 5 allers et 6 retours par jour.

La communication de cette ligne auprès de la population a été confiée à la Mairie de Saujon, tandis que le réseau « cara'bus » gérait la conception d'un livret contenant les informations de la ligne : horaires, tarifs, fonctionnement du TAD...

Livret édité à l'occasion du lancement de la ligne 15



Après une année d'exploitation, la fréquentation n'est pas à la hauteur des attentes ; la ligne n'a transportée que 2 642 personnes en 2016, ce qui est très peu. C'est pourquoi une réflexion sera engagée en 2017 pour améliorer la situation.

> Mai Lancement du service de substitution « cara'fil »

Le service « cara'fil » répond, à l'origine, à la loi relative à la mobilité des personnes à mobilité réduite (PMR).

Pour des raisons de compréhension de la clientèle, le nom « cara'fil » comprend non seulement le transport des PMR bénéficiant d'une carte d'invalidité à 80 % minimum mais aussi le transport à la demande classique ainsi que les lignes 41 et 42, le fonctionnement de ces services et de ces deux lignes étant très proche :

- réservation nécessaire la veille du déplacement à un numéro de téléphone unique,
- prise en charge du bénéficiaire à son domicile,
- dépose à l'arrêt de bus le plus proche -et accessible si l'utilisateur est une personne à mobilité réduite,
- tarif identique à celui du réseau « cara'bus »...

Le transport des PMR présentant des particularités (comportements à adopter vis-à-vis du client, principe de prise en charge et de dépose, maniement de la rampe d'accès au véhicule et du fauteuil roulant...), une formation adaptée a été dispensée aux cinq conducteurs affectés à ce service.

Les personnes bénéficiant de « cara'fil » sont acheminées par :

- deux véhicules accessibles et pouvant transporter jusqu'à 8 personnes,
- des taxis qui assurent les déplacements en complément lorsque les véhicules du réseau sont déjà réservés.

Un travail conjoint avec les associations représentatives des PMR a été mené afin de faire connaître ce service aux habitants de la CARA concernés.

Un mode d'emploi complet a été édité et diffusé par le biais de ces associations.

Mode d'emploi édité pour le service « cara'fil »



En 2016, le service « cara'fil » a représenté un peu plus de 3 000 voyages, dont 27 concernent des personnes à mobilité réduite.

> **Mai & juin**
« Le bus, c'est facile avec Caramel et Caracole ! »

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

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

Pour ce faire, « cara'bus » a organisé, en mai et juin 2016, des rencontres d'une heure et demie au cours de laquelle une hôtesse de la boutique « cara'bus » s'est déplacée en classe. Chaque rencontre comprenait :

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

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

- un livret où deux petites fées (Caracole et Caramel) expliquent le fonctionnement du réseau étape par étape,
- une pochette aux couleurs « cara'bus » qui permet de ranger un téléphone portable et la carte de transport ainsi qu'un porte-clés Caracole ou Caramel,
- un dossier d'inscription à remplir et à déposer à la boutique « cara'bus » pour pouvoir voyager en bus à la prochaine rentrée scolaire.

Nouveauté de 2016 : un véhicule « cara'bus » est allé à la rencontre des élèves dans trois écoles. Le but était de permettre aux élèves d'effectuer des exercices grandeur nature et de leur expliquer concrètement les bons gestes à avoir dans un bus.

Quelques illustrations...



Bilan des classes de CM2 en 2016

Nombre d'écoles contactées	32
Nombre d'écoles visitées	18
Nombre de classes rencontrées	19
Nombre d'élèves formés	481

> Juin

Présence de « cara'bus » sur les réseaux sociaux

Afin d'améliorer la visibilité du réseau « cara'bus », de l'offre de transport en commun dans la CARA et des services proposés mais aussi pour se rapprocher de ses clients, « cara'bus » est présent sur Facebook et Twitter.

Les publics visés par ces deux réseaux sont différents :

- Facebook propose un contenu à la fois informatif (perturbations, mise en service des lignes et de la navette estivales, conseils pour bien prendre le bus...) et ludique (organisation de petits jeux en lien avec le réseau),
- Twitter se concentre sur l'information réactive : perturbations, lancement de nouveaux produits...

Fin 2016, « cara'bus » comptait :

- plus de 400 abonnés Facebook,
- une quarantaine de followers sur Twitter.

Le bilan à l'issue des six mois de présence sur les réseaux sociaux n'est pas totalement satisfaisant :

- les publications sont peu suivies avec une moyenne de 210 portées par publication chez Facebook, même si des pointes ont été observées sur certains sujets ;
- les résultats sont irréguliers : 81 personnes atteintes par une publication concernant une perturbation et 879 pour une photo atypique du réseau. Ce sont d'ailleurs les publications ludiques qui génèrent le plus de portées sur Facebook.

La gestion de la présence de « cara'bus » sur ces réseaux va donc être retravaillée en 2017 et l'accent sera également mis sur la communication auprès de nos usagers.



> Juillet

Desserte estivale de Royan avec une navette électrique

Pour faciliter les déplacements dans le centre de Royan, « cara'bus » a mis en place une navette gratuite, électrique et accessible aux PMR du 23 juillet au 3 septembre 2016.

Cette navette :

- fonctionnait du lundi au samedi (hors jours fériés) en pleine saison estivale, cette période étant idéale pour prendre son temps, se laisser aller... et donc se laisser transporter,
- s'adressait aussi bien à la population royannaise qu'aux touristes, d'où des horaires adaptés à leurs habitudes pendant la saison estivale : 9h45-12h45 et 16h-19h,
- s'arrêtait à la demande, sur un signe de la main, afin de simplifier le plus possible la vie des Royannais et des touristes en été,
- reliait toutes les 20 minutes les principaux parkings de Royan aux lieux stratégiques de la ville : gare, centre-ville, marché central, front de mer et ses plages, église Notre-Dame...



Une grande campagne de communication a été organisée à l'occasion du lancement de la navette :

- distribution de tracts sur le marché de Royan au moyen de gyropode, un véhicule facilement repérable,
- dépose de tracts à l'office de tourisme de Royan,
- présence de bannières sur les candélabres le long du parcours,
- circulation d'un véhicule dédié et pelliculé donc facilement identifiable visuellement... et auditivement,
- diffusion sur Facebook d'une vidéo courte réalisée par deux adolescentes qui ont mis en avant leur perception de la navette...

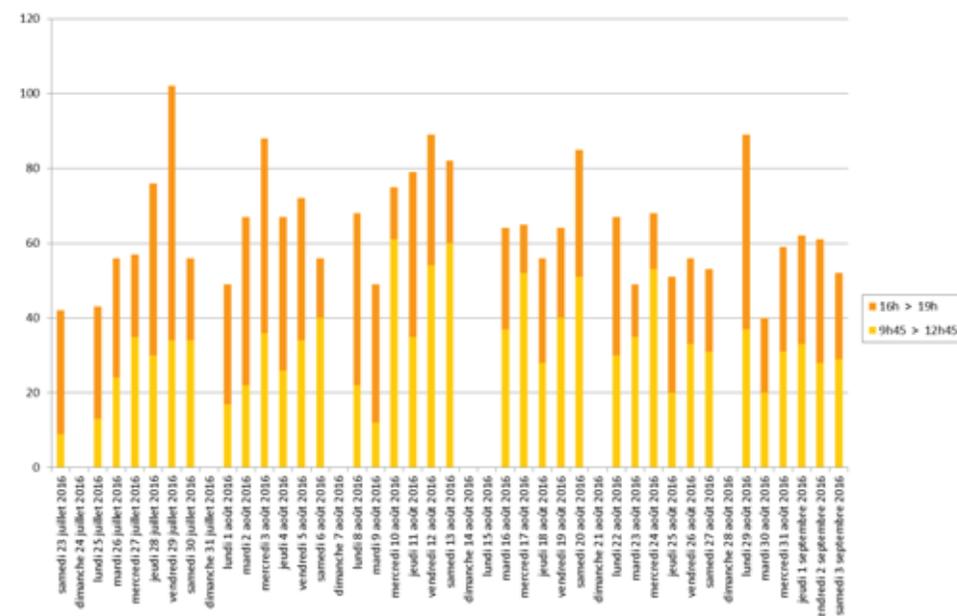
Au total, ce sont 2 314 personnes qui ont été transportées pendant cette période, soit plus de 60 personnes par jour en moyenne.

Une analyse plus fine montre qu'ils l'utilisaient plus l'après-midi que le matin, à l'exception des mercredis et des samedis qui sont les jours où le marché de Royan est le plus étendu.

Quelques illustrations...



Evolution de la fréquentation de la navette estivale en 2016



> **A partir d'août**
Promotion du réseau « cara'bus »

La mise en accessibilité des arrêts de bus initiée par la CARA s'est traduite, pour les arrêts les plus fréquentés et répondant aux spécificités techniques, par l'installation d'un abri-voyageurs.

Certains de ces abris sont équipés de faces publicitaires réservées à la communication de la CARA et du réseau « cara'bus ».

Une campagne de communication générique, initiée en août 2015 et renouvelée chaque année, est déployée dans ces abris.

En 2016, le thème choisi pour la campagne fait le lien entre des activités de la vie de tous les jours (faire des courses, aller à la plage, rendre visite à un malade, aller en cours...) et les lignes de bus qui permettent de les pratiquer.

Cette campagne restera en place toute l'année 2017.

Campagne de promotion du réseau « cara'bus » sur les abris-voyageurs



> **Novembre**
Diffusion de l'appli « iti »

Afin de montrer que prendre le bus est facile, « cara'bus » a mis en place une application gratuite et accessible sur iPhone et Smartphone, « iti ».

Elle permet d'améliorer la visibilité du réseau tout en mettant en avant ses atouts : facilité d'utilisation, pertinence des réponses proposées.

Véritable aide au déplacement, elle :

- donne les horaires de chaque ligne de bus,
- localise l'utilisateur et lui propose un trajet sur-mesure pour se rendre à destination le plus rapidement possible,
- trouve l'arrêt de bus le plus proche, indique les lignes de bus s'y arrêtant et guide l'utilisateur jusqu'à l'arrêt,
- fournit toutes les informations nécessaires pour se rendre en bus dans les différents points d'intérêt de la CARA (mairies, administrations, campings, cinémas...)

Exemple de requête et de réponse



Chapitre

Partie financière

Les dépenses d'exploitation

En K€	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Evolution 2015/2016	Evolution 2009/2016	Commentaires
Achats	155	110	133	152	158	131	161	176	9,32%	13,55%	Cette hausse provient de 2 éléments, le prix du gazoil qui est reparti à la hausse en milieu d'année 2016 et par l'attribution des vêtements de travail + 14k€
Services extérieurs	2 370	2 230	2 458	2 555	2 729	2 859	3 022	2 953	-2,28%	24,60%	Baisse des coûts de location des véhicules, qui s'explique par la fin du contrat de financement auprès de Natixis (au bout des 8 ans), les véhicules sont repris
Autres services extérieurs	275	449	530	562	564	499	568	604	6,34%	119,64%	Augmentation de l'intérim du fait de l'absentéisme
Impôts et taxes	97	62	75	72	99	85	91	99	8,79%	2,06%	Augmentation de la taxe d'apprentissage et des frais de formation continue
Frais de personnel	804	826	852	967	1 008	984	1 072	1 139	6,25%	41,67%	Hausse des frais de personnel par l'embauche d'une nouvelle personne
Autres charges	1	9	3	3	2	8	7	13	85,71%	1200,00%	Appurement des comptes clients, et des impayés qui sont passés en pertes
TOTAL	3 702	3 686	4 051	4 311	4 560	4 565	4 921	4 984	1,28%	34,63%	

DESIGNATION	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Evolution 2015/2016	Evolution 2009/2016
602 ACHATS										
602 Carburant	103	87	91	106	118	123	122	136	11,48%	32,04%
602 Lubrifiants					1	1	3	4	33,33%	
602 Pneumatiques										
602 Pièces de rechange véhicules	10	4	5	4	2					
602 Petit outillage										
602 Tickets	12	2	7	12	14		11	5	-54,55%	-58,33%
602 Uniformes										
SOUS TOTAL	125	93	103	122	135	124	136	145	7%	16%
606 ACHATS										
606 Eau	3	1	2	2	2	3	3	3	0,00%	0,00%
606 Electricité	6		3	5	2	3	3	3	0,00%	-50,00%
606 GNV										
606 Fournitures et Petit équipement							2	1		
606 Petit mobilier	1						0			
606 Fournitures de bureau	4	4	4	3	5	2	4	2	-50,00%	-50,00%
606 Achats imprimés de bureau	2									
606 Fournitures informatiques	4	3	2	0		1	1	3		-25,00%
606 Vêtements de travail	10	9	18	19	12	-2	5	19	280,00%	90,00%
606 Autres carburants										
606 Pneumatiques				1						
606 Achats divers					2		7	0		
SOUS TOTAL	30	17	29	30	23	7	25	31	24%	3%

DESIGNATION	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Evolution 2015/2016	Evolution 2009/2016
61 SERVICES EXTERIEURS										
611 Sous-traitance transports scolaires				8	16	26	31	32	3,23%	
611 Sous-traitance taxi TAD		15	45	64	71	76	69	41	-40,58%	
611 Autres sous-traitance	2 009	1 887	2 056	2 087	2 227	2 189	2 280	2 314	1,49%	15,18%
613 Autres locations	181	214	225	226	256	379	429	339	-20,98%	87,29%
614 Charges loc. Chauffage										
615 Entretien & rép./biens immo.	8	3	4	5	4	15	9	18	100,00%	125,00%
615 Entretien & rép./mat.&outillage							5	9	80,00%	
615 Entretien & rép./mat. bureau					1	0	0	1		
615 Entretien & rép./mat. transp.	132	94	92	159	115	120	121	128	5,79%	-3,03%
615 Entretien & rép./divers	10				5	7	7	2	-71,43%	-80,00%
615 Maintenance matériels informatiques			5	9	13	16	28	28	0,00%	
615 Maintenance logiciels informatiques	4		1	5						
616 Assurances véhicules exploitation	14	5	8	9	17	14	14	16	14,29%	14,29%
616 Assurances dommages aux biens										
616 Assurances diverses										
616 indemnisations des tiers	8	11	20	-20	3	19	14	9	-35,71%	12,50%
616 Assur. diverses										
617 Etudes et recherches							15	15	0,00%	
618 Frais de colloque, sémin., conf.										
618 Documentation générale	4	1	1	1	1			1		-75,00%
Déduction transfert de charges assurance										
SOUS TOTAL	2 370	2 230	2 458	2 553	2 729	2 859	3 022	2 953	-2%	25%

DESIGNATION	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Evolution 2015/2016	Evolution 2009/2016
62 AUTRES SERV. EXTERIEURS										
621 Personnel intérimaire	9	22	29	14	26	45	56	82	46,43%	811,11%
621 Salaires refacturés		135	157	143	175	138	158	163	3,16%	
622 Commissions dépositaires										
622 Autres commissions et honoraires	148	141	176	208	227	197	215	218	1,40%	47,30%
623 Publicité	93	120	118	156	98	79	56	74	32,14%	-20,43%
624 Transport sur achats										
625 Déplacements, Missions	12	7	14	13	7	11	20	21	5,00%	75,00%
626 Frais postaux et Télécom.	11	16	21	17	19	16	23	16	-30,43%	45,45%
627 Services bancaires et assimilés	1	1	3	1	2	2	2	3	50,00%	200,00%
628 Cotisations & frais de recrutement	1	7	12	10	10	11	38	27	-28,95%	2600,00%
SOUS TOTAL	275	449	530	562	564	499	568	604	6%	120%

63 IMPOTS ET TAXES										
633 Versement transport	3	3	4	5	6	6	6	6	0,00%	100,00%
633 Formation prof continue	20	9	7	7	13	13	9	11	22,22%	-45,00%
633 Effort construction	3	3	3		6	3	3	4	33,33%	33,33%
633 Taxe apprentissage	4	4	4	5	5	5	1	6	500,00%	50,00%
635 Taxe professionnelle	19	11	7	5	7	6	7	7	0,00%	-63,16%
635 Taxe véhicules tourisme vignettes			1	1	3	-1	1	1	0,00%	
635 Timbres fiscaux, droits enregist.	5						0			
637 Contribution solidarité	6	-4	1	-1						
637 Visites techniques & Cst ctdt										
637 Divers	37	36	49	50	59	53	64	64	0,00%	72,97%
SOUS TOTAL	97	62	75	72	99	85	91	99	9%	2%

DESIGNATION	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Evolution 2015/2016	Evolution 2009/2016
64 CHARGES DE PERSONNEL										
Charges Exploitation	804	826	852	949	1008	984	1 072	1 139	6,25%	41,67%
Charges Atelier										
Charges Commercial										
Charges Frais généraux										
Déduction transfert de charges	-45									
SOUS TOTAL	759	826	852	949	1 008	984	1 072	1 139	6%	50%
65 AUTRES CHARGES GESTION										
651 Redevance SACEM	1	1	1	3	2	2	1	1	0,00%	0,00%
654 Pertes s/créances irrécouvrables										
658 Charges diverses gestion courante										
658 Autres charges		8	2			6	6	12		
SOUS TOTAL	1	9	3	3	2	8	7	13	86%	1200%
66 CHARGES FINANCIERES										
666 Pertes de change						0	0			
Autres charges financières								1		
SOUS TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	1		

DESIGNATION	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Evolution 2015/2016	Evolution 2009/2016
67 CHARGES EXCEPTIONNELLES										
671 Charges exceptionnelles sur opération de gestion				1		0				
675 Valeur comptable des éléments d'actif cédés	173				1					
SOUS TOTAL	173	0	0	1	1	0	0	0		-100%
68 DOTATIONS AMORTISSEMENTS ET PROVISIONS										
681 DAP : Charges d'exploitation	58	74	80	83	83	80	82	120	46,34%	106,90%
687 DAP : Charges exceptionnelles	2	42	12	-5	-15	-19	-17			
SOUS TOTAL	60	116	92	78	68	61	65	120	85%	100%
69 PARTICIPATION DES SALARIES & IMPOTS SUR LES BENEFICES										
691 Participation des salariés	30	26	19	5	4	14	16	41	156,25%	36,67%
695 CICE					-27	-40	-44	-47	6,82%	
695 Impôts sur les bénéfices	60	54	37	12	11	32	25	84	236,00%	40,00%
SOUS TOTAL	90	80	56	17	-12	5	-3	78	-2700%	-13%

Les recettes d'exploitation

Recettes de trafic du 1^{er} janvier au 31 décembre 2016 en € HT

	Urbain 2016	Urbain 2015	Urbain 2014	Urbain 2013	Urbain 2012	Urbain 2011	Urbain 2010	Urbain 2009	Evolution 2015 / 2016	Evolution 2009 / 2016
Pass unitaire	207 468	194 246	180 815	197 243	206 064	197 711	163 608	127 058	7,43 %	52,88 %
Pass journée	8 956	9 184	7 749	9 419	8 291	8 161	7 260	5 845	18,52 %	57,13 %
Pass 10 voyages	38 265	35 888	-	-	-	-	-	-	-	-
Pass 5 voyages	-	2 424	9 663	9 789	8 482	11 313	8 367	5 918	- 74,91 %	- 59,04 %
Pass 15 voyages	-	21 589	68 881	61 266	59 935	68 816	52 326	27 796	- 68,66 %	- 22,33 %
Pass 3 jours	-	616	1 847	1 971	2 173	1 432	1 337	-	- 66,65 %	-
Pass hebdo	6 343	4 082	2 699	4 416	4 716	5 005	3 070	-	51,24 %	-
Pass mensuel	5 459	6 137	5 613	8 420	8 715	7 722	6 356	2 986	9,34 %	105,53 %
Pass mensuel jeunes	13 907	11 544	8 598	10 781	9 495	9 343	8 091	3 209	34,26 %	259,74 %
Pass mensuel seniors	12 157	12 374	9 148	12 097	9 386	7 603	7 167	4 384	35,26 %	182,25 %
Pass mensuel solidaire	7 895	7 761	5 607	7 207	6 265	4 624	5 419	3 020	38,42 %	156,99 %
Pass annuel adulte	3 252	3 000	4 486	5 327	3 899	3 821	1 136	-	- 33,13 %	-
Pass annuel jeunes	254 692	181 544	136 938	125 203	90 692	60 773	61 630	53 090	32,57 %	241,96 %
Pass annuel senior	4 692	2 785	-	-	-	-	-	-	-	-
Pass RPI	3 454	3 572	3 178	2 692	-	-	-	-	12,40 %	-
Duplicata	4 346	7 346	6 804	7 019	6 234	4 607	5 686	1 149	7,97 %	539,34 %
Pass spéciaux	902	930	807	1 469	1 160	684	181	-	15,24 %	-
Pass intermodaux	-	437	495	738	495	17	16	-	- 11,72 %	-
Pass personnel CARA	-	-	-	-	-	346	519	-	-	-
SOUS-TOTAL	571 788	505 458	453 328	465 057	426 002	391 978	332 169	234 455	11,50 %	115,59 %
Pass demi-pensionnaires et internes	84	62 430	104 897	101 215	110 149	100 823	86 591	95 775	- 40,18 %	- 34,82 %
Refacturation RPI effectués en taxi	-	-	210	11 408	6 860				- 100,00 %	-
TOTAL RECETTES EN €	571 871	567 888	558 435	577 680	543 011	492 801	418 759	330 229	1,69 %	71,97 %

DESIGNATION	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Evolution 2015/2016	Evolution 2009/2016
70 VENTES PROD. & PREST.										
706 Urbain Chauffeurs										
706 Urbain Dépositaires										
706 Urbain agence commerciale										
706 Urbain Pass mensuel										
706 Urbain Pass mensuel jeunes										
706 Urbain Pass mensuel seniors										
706 Urbain Pass mensuel social										
706 Pass journée										
706 Ticket unitaire										
706 Carte 5 voyages										
706 Carte 15 voyages										
706 Transports occasionnels										
706 Affrêt. scolaires Royan										
706 Affrêt. Conseil Général										
706 Recettes de publicité										
704 Travaux										
708 Recettes de publicité										
SOUS TOTAL	330	419	492	543	608	433	610	601	-1%	82%

DESIGNATION	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Evolution 2015/2016	Evolution 2009/2016
75 AUTRES PROD. GESTION										
Produits divers de gestion (infract.)						1	1	2	100,00%	
SOUS TOTAL						1	1	2	100%	
76 PRODUITS FINANCIERS										
768 Autres produits financiers	6	6	10	5	3	3	2		-100,00%	-100,00%
SOUS TOTAL	6	6	10	5	3	3	2	0	-100%	-100%
77 PRODUITS EXCEPTIONNELS										
775 Produit des cessions des éléments d'actifs	135				1			3		-97,78%
SOUS TOTAL	135	0	0	0	1	0	0	0		-100%
79 TRANSFERT DE CHARGES										
Transfert charges expl. divers	2	-3	18	14	30	15	56	43	-23,21%	2050,00%
Transfert charges expl. rembt TIPP	4	2	2	2		4	8	14	75,00%	250,00%
SOUS TOTAL	6	-1	20	16	30	20	64	57	-11%	850%
TOTAL DES PRODUITS	477	427	522	564	642	456	677	662	-2,22%	38,78%
TOTAL DES CHARGES	3 980	3 883	4 198	4 387	4 617	4 632	4 981	5 183	4,06%	30,23%
Charges engagement coût	11,98%	10,99%	12,43%	12,86 %	13,91%	9,86%	13,59%	12,77%		
Résultat	-3 503	-3 456	-3 676	-3 823	-3 975	-4 175	-4 304	-4 521	5%	29%

Le compte d'exploitation

En Euros	Réel								Evolution 2015/2016	Evolution 2009/2016
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016		
* RECETTES D'ACTIVITE	3 915 362	4 000 069	4 247 260	4 405 918	4 631 736	4 703 343	5 003 970	5 306 955	6,1%	35,5%
* PRODUITS ACCESSOIRES		13			20	1 758	4 779	2 122	-55,6%	
* Sous traitance	-2 008 564	-1 902 403	-2 101 730	-2 158 465	-2 315 549	-2 290 245	-2 376 080	-2 387 152	0,5%	18,8%
*** RECETTES D'EXPLOIT.	1 906 798	2 097 679	2 145 530	2 247 452	2 316 207	2 414 856	2 632 669	2 921 925	11%	53%
* PERSONNEL DE CONDUITE	620 343	636 686	705 893	706 879	790 047	761 344	851 707	956 821	12,3%	54,2%
<i>y compris retraitements</i>					763 857	717 274	795 027	905 883	13,9%	
* CONSOMMATIONS	107 042	106 893	95 621	109 604	121 022	121 281	122 156	129 704	6,2%	21,2%
* ENTRETIEN VEHICULES	139 082	89 387	84 977	150 750	116 124	117 826	121 264	126 276	4,1%	-9,2%
* AUT. CHARGES VEHICULES	22 722	27 916	36 099	162	21 815	33 767	40 956	25 465	-37,8%	12,1%
* AUTRES CHARGES DIRECTES	38 770	44 570	39 000	-717						-100,0%
** DEPENSES DIRECTES	927 959	905 452	961 590	966 678	1 049 008	1 034 218	1 136 083	1 238 266	9%	33%
% des recettes	48,67%	43,16%	44,82%	43,01%	45,29%	42,83%	43,15%	42,38%		
*** MARGE / COUTS DIRECTS	978 839	1 192 227	1 183 940	1 280 774	1 267 199	1 380 638	1 496 586	1 683 659	12%	72%
% des recettes	55,18%	56,84%	51,33%	56,99%	54,71%	57,17%	56,85%	57,62%		
* PERSONNEL D'EXPLOITATION	242 242	384 020	365 703	415 617	401 045	419 333	449 232	474 715	5,7%	96,0%
* MARKETING/COMMERCIALISATION	74 620	81 860	99 213	197 258	153 234	77 528	92 472	105 917	14,5%	41,9%
* AUT. CHARGES INDIRECTES	51 583	30 331	13 558	22 246	40 531	36 445	28 249	36 825	30,4%	-28,6%
* FRAIS REPARTIS	122 208	137 077	231 000	210 646	239 782	306 534	380 633	424 643	11,6%	247,5%
<i>y compris retraitements</i>					255 105	327 304	397 580	424 643	6,8%	
** DEPENSES INDIRECTES	490 653	633 288	709 474	845 767	834 592	839 841	950 586	1 042 100	10%	112%
% des recettes	33,06%	30,19%	25,73%	37,63%	36,03%	34,78%	36,11%	35,66%		
*** MARGE BRUTE	488 186	558 939	474 466	435 007	432 607	540 797	546 000	641 559	18%	31%
% des recettes	22,11%	26,65%	25,60%	19,36%	18,68%	22,39%	20,74%	21,96%		

Le compte d'exploitation (suite)

En Euros	Réel								Evolution	Evolution
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2015/2016	2009/2016
* AMORTISSEMENTS	60 433	116 550	92 067	83 496	81 425	80 256	82 038	120 010	46,3%	98,6%
* LOC. LLD & CREDIT-BAIL	161 264	176 862	181 681	209 737	214 972	255 831	260 138	157 068	-39,6%	-2,6%
** TOTAL AMORTIS, LLD, CB	221 697	293 412	273 748	293 233	296 397	336 087	342 176	277 078	-19%	25%
% des recettes	11,63%	13,99%	12,76%	13,05%	12,80%	13,92%	13,00%	9,48%		
* PLUS-VALUE DE CESSION	-37 494				39			2 520		
*** REX Avant Assist techn	228 995	265 527	200 718	141 774	136 249	204 710	203 824	367 001	80%	60%
% des recettes	12,01%	12,66%	9,35%	6,31%	5,88%	8,48%	7,74%	12,56%		
* SOLDE FINANCIER	-6 391	-5 865	-9 978	-4 519	-3 499	-2 676	-2 124	1 250	-158,9%	-119,6%
<i>y compris retraitements</i>					-3 003	-2 161	-1 863	1 282	-168,8%	
*** MARGE NETTE Avant Assist tech & Except	235 386	271 392	210 696	146 293	139 748	207 386	205 948	365 751	78%	55%
* ASSISTANCE TECHNIQUE	93 109	95 420	93 990	100 000	108 727	120 691	132 228	142 874	8,1%	53,4%
% des recettes	4,88%	4,55%	4,38%	4,45%	4,69%	5,00%	5,02%	4,89%		
*** MARGE NETTE Après Assist techn	142 277	175 972	116 706	46 293	31 021	86 695	73 720	222 877	202%	57%
% des recettes	7,46%	8,39%	5,44%	2,06%	1,34%	3,59%	2,80%	7,63%		
* SOLDE EXCEPT. (hors +value cession véhicules)	-60 728	-54 495	-37 045	-7 533	16 197	8 521	19 536	-35 143	-279,9%	-42,1%
<i>y compris retraitements</i>					-10 803	-31 913	-24 714	-83 816	239,1%	
% des recettes	-3,18%	-2,60%	-1,73%	-0,34%	0,70%	0,35%	0,74%	-1,20%		
*** MARGE NETTE ANALYTIQUE	81 549	121 477	79 611	38 760	47 220	95 216	93 256	187 734	101%	130%
% des recettes	4,28%	5,79%	3,71%	1,72%	2,04%	3,94%	3,54%	6,43%		

La rémunération de l'exploitant

1) Engagement sur les charges

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

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

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

On obtient le coefficient de révision : $C =$ **0,996108442151832** Coefficient d'indexation négatif du fait de la baisse du prix du gasoil

Le montant de la Contribution Financière Forfaitaire s'établit à : **4 708 000** CFF 2016 actualisée avec l'avenant 21

2) Engagement sur les recettes

L'engagement recettes pour l'année 2016 est de :

709 910 €

Les recettes réelles liées à la vente des titres de transport pour l'année 2016 sont de :

571 871 €

3) Engagement sur la qualité

La démarche Qualité a été mise en œuvre en 2010. Fin avril 2017, le montant du bonus / malus n'était pas encore connu, certains critères nécessitant un traitement plus poussé et concerté entre la CARA et TDRA.

Conclusion

Cette année encore, le délégataire informe la CARA que ses capacités à surmonter les conséquences sur l'exploitation des flux importants de circulation sur le territoire sont limitées.

La mesure des enjeux de la nécessité à aider la progression des transports publics et notamment les lignes noyées dans les flux denses doivent rester une priorité de réflexion.

S'engager pour la mise en place de solutions innovantes adaptées aux spécificités et contraintes du territoire est pour nous essentiel.

Se rapprocher de nos usagers en les inscrivant au cœur de nos projets de développement locaux fait de cette proximité une valeur incontestable à partager avec vous pour réussir les challenges de développement du réseau « cara'bus ».

Dans un même temps, et alors que le contrat de délégation de service public arrive prochainement à terme, ces ambitions s'inscrivent dans un contexte qui doit vous permettre d'être assurés que, chaque jour, nous sommes pleinement engagés à vos côtés et que nous avons à cœur de conserver et de renforcer votre confiance dans nos équipes.



Annexes

		L10 Vaux-sur-mer / Royan	L11 St-Sulpice-de-Royan / Royan	L12 St-Palais-sur-mer / Royan	L13 Vaux-sur-mer / Royan	L14 Royan Perche/ Royan Cordouan	L15 Saujon Hôpiveau / Saujon Gare □ Ligne mise en service en juillet 2016	L21 Arvert / Les Mathes / Royan	L22 Ronce-les-Bains / Royan	L23 Saujon / Royan	L24 Cozes / Royan	L25 Meschers-sur-Gironde / Royan	Total réseau Lignes régulières
Janvier	2015	2 169	4 852	8 663	3 083	4 436	0	3 041	7 244	3 761	4 527	4 029	45 805
	2016	2 187	4 980	9 051	3 296	5 469	5	3 329	7 873	6 173	5 095	5 670	53 128
	évolution	0,83%	2,64%	4,48%	6,91%	23,29%	-	9,47%	8,68%	64,13%	12,55%	40,73%	15,99%
Février	2015	1 979	4 220	7 861	2 700	4 300	0	2 483	6 092	4 435	3 616	3 794	41 480
	2016	2 022	4 236	8 583	2 800	3 786	192	2 237	6 230	4 646	3 492	3 692	41 916
	évolution	2,17%	0,38%	9,18%	3,70%	-11,95%	-	-9,91%	2,27%	4,76%	-3,43%	-2,69%	1,05%
Mars	2015	2 423	4 828	9 285	2 951	5 064	0	2 797	7 209	5 350	4 433	4 296	48 636
	2016	2 959	5 160	10 663	3 776	6 490	316	3 526	8 507	6 150	5 308	5 924	58 779
	évolution	22,12%	6,88%	14,84%	27,96%	28,16%	-	26,06%	18,01%	14,95%	19,74%	37,90%	20,85%
Avril	2015	2 429	4 323	9 730	2 885	4 628	0	2 734	7 113	4 327	3 364	4 343	45 876
	2016	2 270	4 417	9 854	3 293	4 258	236	2 404	6 718	4 999	3 868	4 380	46 697
	évolution	-6,55%	2,17%	1,27%	14,14%	-7,99%	-	-12,07%	-5,55%	15,53%	14,98%	0,85%	1,79%
Mai	2015	1 614	2 601	5 947	1 782	2 614	0	2 299	5 795	2 790	2 843	2 938	31 223
	2016	2 817	5 046	10 291	3 503	5 994	214	3 394	8 035	5 704	5 093	5 686	55 777
	évolution	74,54%	94,00%	73,05%	96,58%	129,30%	-	47,63%	38,65%	104,44%	79,14%	93,53%	78,64%
Juin	2015	1 936	3 973	10 739	2 318	4 059	0	2 420	6 227	5 365	2 667	3 291	42 995
	2016	2 718	4 833	11 639	3 653	5 015	275	2 517	7 134	5 773	3 422	3 804	50 783
	évolution	40,39%	21,65%	8,38%	57,59%	23,55%	-	4,01%	14,57%	7,60%	28,31%	15,59%	18,11%
Juillet	2015	1 633	4 031	11 674	2 537	1 910	0	2 096	5 025	3 886	2 029	2 289	37 110
	2016	2 196	4 378	11 920	3 401	2 168	273	2 776	5 994	3 860	2 463	2 388	41 817
	évolution	34,48%	8,61%	2,11%	34,06%	13,51%	-	32,44%	19,28%	-0,67%	21,39%	4,33%	12,68%
Août	2015	1 738	3 765	10 738	2 159	1 832	0	2 265	4 504	3 556	1 944	2 015	34 516
	2016	2 330	4 964	12 657	3 131	2 600	286	2 929	5 800	3 660	2 436	2 556	43 349
	évolution	34,06%	31,85%	17,87%	45,02%	41,92%	-	29,32%	28,77%	2,92%	25,31%	26,85%	25,59%
Septembre	2015	2 538	4 882	11 417	3 311	6 203	0	3 307	8 151	5 900	4 219	5 747	55 675
	2016	3 007	5 911	13 328	4 097	6 881	275	3 587	9 433	6 619	6 047	7 060	66 245
	évolution	18,48%	21,08%	16,74%	23,74%	10,93%	-	8,47%	15,73%	12,19%	43,33%	22,85%	18,99%
Octobre	2015	1 920	4 371	9 844	2 878	3 957	0	2 376	6 833	4 974	3 957	3 944	45 054
	2016	2 419	5 167	10 596	3 323	4 861	230	2 469	7 688	5 313	4 294	4 507	50 867
	évolution	25,99%	18,21%	7,64%	15,46%	22,85%	-	3,91%	12,51%	6,82%	8,52%	14,27%	12,90%
Novembre	2015	2 251	4 955	9 036	3 222	5 172	0	3 568	7 854	6 131	5 506	5 760	53 455
	2016	2 872	5 249	10 592	3 668	5 667	148	3 108	7 930	5 704	5 258	5 695	55 891
	évolution	27,59%	5,93%	17,22%	13,84%	9,57%	-	-12,89%	0,97%	-6,96%	-4,50%	-1,13%	4,56%
Décembre	2015	2 357	4 964	9 414	2 797	4 141	0	2 561	6 986	5 798	4 351	4 356	47 725
	2016	2 828	5 228	10 843	3 196	4 591	192	2 233	6 951	5 094	4 197	3 911	49 264
	évolution	19,98%	5,32%	15,18%	14,27%	10,87%	-	-12,81%	-0,50%	-12,14%	-3,54%	-10,22%	3,22%
Année	2015	24 987	51 765	114 348	32 623	48 316	0	31 947	79 033	56 273	43 456	46 802	529 550
	2016	30 625	59 569	130 017	41 137	57 780	2 642	34 509	88 293	63 695	50 973	55 273	614 513
	évolution	22,56%	15,08%	13,70%	26,10%	19,59%	-	8,02%	11,72%	13,19%	17,30%	18,10%	16,04%

		« cara'fil » - Ligne 41	« cara'fil » - Ligne 42	« cara'fil » - Rabattement	Total TAD
Janvier	2015	136	8	142	286
	2016	64	22	110	196
	évolution	-52,94%	175,00%	-22,54%	-31,47%
Février	2015	124	24	201	349
	2016	59	36	91	186
	évolution	-52,42%	50,00%	-54,73%	-46,70%
Mars	2015	119	25	213	357
	2016	65	29	146	240
	évolution	-45,38%	16,00%	-31,46%	-32,77%
Avril	2015	163	24	205	392
	2016	86	46	152	284
	évolution	-47,24%	91,67%	-25,85%	-27,55%
Mai	2015	129	18	130	277
	2016	84	19	147	250
	évolution	-34,88%	5,56%	13,08%	-9,75%
Juin	2015	139	29	196	364
	2016	93	20	169	282
	évolution	-33,09%	-31,03%	-13,78%	-22,53%
Juillet	2015	174	37	238	449
	2016	134	54	203	391
	évolution	-22,99%	45,95%	-14,71%	-12,92%
Août	2015	98	44	286	428
	2016	135	57	115	307
	évolution	37,76%	29,55%	-59,79%	-28,27%
Septembre	2015	148	31	193	372
	2016	67	31	174	272
	évolution	-54,73%	0,00%	-9,84%	-26,88%
Octobre	2015	103	39	120	262
	2016	45	20	153	218
	évolution	-56,31%	-48,72%	27,50%	-16,79%
Novembre	2015	70	21	79	170
	2016	52	10	124	186
	évolution	-25,71%	-52,38%	56,96%	9,41%
Décembre	2015	75	28	127	230
	2016	81	24	125	230
	évolution	8,00%	-14,29%	-1,57%	0,00%
Année	2015	1 478	328	2 130	3 936
	2016	965	368	1 709	3 042
	évolution	-34,71%	12,20%	-19,77%	-22,71%

		L31 - MOY SAISON La Palmyre / Royan	L31 - ETE Ronce-les-Bains / Royan	L32 - ETE Talmont-sur-Gironde / Royan	Total réseau Lignes estivales
Janvier	2015	0	0	0	0
	2016	0	0	0	0
	évolution	-	-	-	-
Février	2015	0	0	0	0
	2016	0	0	0	0
	évolution	-	-	-	-
Mars	2015	0	0	0	0
	2016	0	0	0	0
	évolution	-	-	-	-
Avril	2015	1 224	0	0	1 224
	2016	1 625	0	0	1 625
	évolution	32,76%	-	-	32,76%
Mai	2015	1 303	0	0	1 303
	2016	1 424	0	0	1 424
	évolution	9,29%	-	-	9,29%
Juin	2015	2 196	0	0	2 196
	2016	1 846	0	0	1 846
	évolution	-15,94%	-	-	-15,94%
Juillet	2015	0	14 799	2 807	17 606
	2016	0	14 564	2 735	17 299
	évolution	-	-1,59%	-2,57%	-1,74%
Août	2015	0	19 362	3 357	22 719
	2016	0	18 953	3 080	22 033
	évolution	-	-2,11%	-8,25%	-3,02%
Septembre	2015	1 766	0	0	1 766
	2016	1 615	0	0	1 615
	évolution	-8,55%	-	-	-8,55%
Octobre	2015	0	0	0	0
	2016	0	0	0	0
	évolution	-	-	-	-
Novembre	2015	0	0	0	0
	2016	0	0	0	0
	évolution	-	-	-	-
Décembre	2015	0	0	0	0
	2016	0	0	0	0
	évolution	-	-	-	-
Année	2015	6 489	34 161	6 164	46 814
	2016	6 510	33 517	5 815	45 842
	évolution	0,32%	-1,89%	-5,66%	-2,08%

		L101 Ronce-les-Bains / Royan	L103 Arvert / Royan	L104 Arvert / Les Mathes / Royan	L105 Chaillevette / Royan	L106 St-Palais-sur-mer La Palud / Royan	L107 Chaillevette / Breuille / Royan	L108 L'Eguille / Royan	L109 Saujon / Royan	L110 Saujon / Le Chay / Royan	L111 Grézac / Royan	L112 Cozes / Epargnes / Royan	L113 Semussac / Royan
Janvier	2015	2 327	1 205	1 251	1 774	1 223	786	800	827	1 439	973	1 031	1 295
	2016	2 446	1 057	985	1 471	1 208	1 179	968	1 248	1 680	1 016	1 218	1 052
	évolution	5,11%	-12,28%	-21,26%	-17,08%	-1,23%	50,00%	21,00%	50,91%	16,75%	4,42%	18,14%	-18,76%
Février	2015	1 739	801	800	1 295	782	768	520	842	931	565	729	823
	2016	1 323	518	505	779	586	587	473	590	845	556	635	538
	évolution	-23,92%	-35,33%	-36,88%	-39,85%	-25,06%	-23,57%	-9,04%	-29,93%	-9,24%	-1,59%	-12,89%	-34,63%
Mars	2015	1 920	959	699	1 335	963	848	627	944	1 165	800	895	947
	2016	2 496	1 050	961	1 407	1 200	1 150	932	1 358	1 612	1 080	1 335	1 173
	évolution	30,00%	9,49%	37,48%	5,39%	24,61%	35,61%	48,64%	43,86%	38,37%	35,00%	49,16%	23,86%
Avril	2015	1 799	863	852	1 443	936	756	615	990	1 067	775	754	814
	2016	1 254	524	490	688	607	513	549	671	882	506	639	592
	évolution	-30,29%	-39,28%	-42,49%	-52,32%	-35,15%	-32,14%	-10,73%	-32,22%	-17,34%	-34,71%	-15,25%	-27,27%
Mai	2015	870	593	580	742	630	287	393	736	796	335	466	524
	2016	2 183	838	721	1 168	977	975	751	1 274	1 262	893	1 155	967
	évolution	150,92%	41,32%	24,31%	57,41%	55,08%	239,72%	91,09%	73,10%	58,54%	166,57%	147,85%	84,54%
Juin	2015	1 180	459	463	716	414	406	306	423	765	381	469	660
	2016	1 074	228	285	375	322	314	342	423	572	348	492	648
	évolution	-8,98%	-50,33%	-38,44%	-47,63%	-22,22%	-22,66%	11,76%	-	-25,23%	-8,66%	4,90%	-1,82%
Juillet	2015	1	0	5	1	7	0	0	0	17	62	21	15
	2016	13	1	2	9	1	6	6	1	4	5	5	4
	évolution	1200,00%	-	-60,00%	800,00%	-85,71%	-	-	-	-76,47%	-91,94%	-76,19%	-73,33%
Août	2015	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	2016	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	évolution	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Septembre	2015	2 258	997	1 023	1 970	1 127	1 216	790	1 562	831	1 158	947	978
	2016	2 308	858	978	1 446	1 162	1 378	973	1 338	1 233	1 083	1 517	1 202
	évolution	2,21%	-13,94%	-4,40%	-26,60%	3,11%	13,32%	23,16%	-14,34%	48,38%	-6,48%	60,19%	22,90%
Octobre	2015	1 227	578	584	1 035	667	639	523	658	971	555	607	579
	2016	1 209	472	666	859	693	772	581	803	785	671	982	684
	évolution	-1,47%	-18,34%	14,04%	-17,00%	3,90%	20,81%	11,09%	22,04%	-19,16%	20,90%	61,78%	18,13%
Novembre	2015	2 412	1 064	980	1 704	1 266	1 251	910	1 281	1 555	878	1 320	1 367
	2016	1 751	678	975	1 314	855	1 189	764	1 230	1 194	967	1 369	1 059
	évolution	-27,40%	-36,28%	-0,51%	-22,89%	-32,46%	-4,96%	-16,04%	-3,98%	-23,22%	10,14%	3,71%	-22,53%
Décembre	2015	1 521	757	674	926	852	790	724	890	1 071	760	889	868
	2016	1 041	382	614	802	630	726	448	658	713	560	822	646
	évolution	-31,56%	-49,54%	-8,90%	-13,39%	-26,06%	-8,10%	-38,12%	-26,07%	-33,43%	-26,32%	-7,54%	-25,58%
Année	2015	17 254	8 276	7 911	12 941	8 867	7 747	6 208	9 153	10 608	7 242	8 128	8 870
	2016	17 098	6 606	7 182	10 318	8 241	8 789	6 787	9 594	10 782	7 685	10 169	8 565
	évolution	-0,90%	-20,18%	-9,22%	-20,27%	-7,06%	13,45%	9,33%	4,82%	1,64%	6,12%	25,11%	-3,44%

		L114 Rohan-C / Arvert	L115 college Ste-Marie - SPECIAL mercredi midi	Ligne 116 Collège Zola / St-Georges-de-D. / Meschers	Ligne 117 St-Sulpice-de-Rohan / collège Zola □ Ligne mise en service en septembre 2015	L121 St-Palais-sur-mer Maine Bertrand / Rohan-D	L122 St-Palais-sur-mer / Rohan-D	L123 Breuillet / Rohan-D	L124 St-Sulpice-de-R / Rohan-D	L125 St-Sulpice-de-R Aubat / Rohan-D	L126 Mornac / Rohan-D	L127 Rohan-Cordouan / Rohan-Dunant	L131 St-Palais-sur-mer / Rohan-D 9h00
Janvier	2015	334	52	0	0	1 334	1 160	1 799	1 481	1 211	781	1 296	153
	2016	358	65	111	565	1 573	746	2 033	1 262	1 135	705	1 343	103
	évolution	7,19%	25,00%	-	-	17,92%	-35,69%	13,01%	-14,79%	-6,28%	-9,73%	3,63%	-32,68%
Février	2015	216	43	0	0	923	708	1 111	1 081	879	543	927	141
	2016	185	31	45	303	754	413	1 017	618	568	372	719	68
	évolution	-14,35%	-27,91%	-	-	-18,31%	-41,67%	-8,46%	-42,83%	-35,38%	-31,49%	-22,44%	-51,77%
Mars	2015	240	28	0	0	1 240	1 045	1 465	1 468	1 081	742	1 149	194
	2016	315	81	127	615	1 551	777	2 265	1 196	1 067	784	1 475	139
	évolution	31,25%	189,29%	-	-	25,08%	-25,65%	54,61%	-18,53%	-1,30%	5,66%	28,37%	-28,35%
Avril	2015	201	48	0	0	1 040	838	546	1 341	919	688	1 138	183
	2016	166	8	54	320	846	494	1 178	717	640	489	856	39
	évolution	-17,41%	-83,33%	-	-	-18,65%	-41,05%	115,75%	-46,53%	-30,36%	-28,92%	-24,78%	-78,69%
Mai	2015	160	30	0	0	782	370	295	1 035	314	497	798	137
	2016	274	58	97	538	1 531	917	2 384	1 230	1 134	758	1 288	91
	évolution	71,25%	93,33%	-	-	95,78%	147,84%	708,14%	18,84%	261,15%	52,52%	61,40%	-33,58%
Juin	2015	45	34	0	0	1 036	679	877	1 108	707	535	913	190
	2016	43	24	86	451	1 415	695	1 925	863	882	628	1 066	78
	évolution	-4,44%	-29,41%	-	-	36,58%	2,36%	119,50%	-22,11%	24,75%	17,38%	16,76%	-58,95%
Juillet	2015	0	0	0	0	25	15	22	16	8	5	21	3
	2016	0	0	0	6	15	1	9	9	0	1	13	0
	évolution	-	-	-	-	-40,00%	-93,33%	-59,09%	-43,75%	-100,00%	-80,00%	-38,10%	-100,00%
Août	2015	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	2016	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	évolution	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Septembre	2015	268	55	0	541	1 618	914	2 134	984	1 136	822	1 388	62
	2016	410	62	113	1 205	1 505	895	2 429	1 205	1 114	762	1 590	78
	évolution	52,99%	12,73%	-	122,74%	-6,98%	-2,08%	13,82%	22,46%	-1,94%	-7,30%	14,55%	25,81%
Octobre	2015	215	19	0	349	946	576	1 246	714	708	528	815	39
	2016	240	39	83	739	966	606	1 496	711	659	433	1 046	50
	évolution	11,63%	105,26%	-	111,75%	2,11%	5,21%	20,06%	-0,42%	-6,92%	-17,99%	28,34%	28,21%
Novembre	2015	410	42	98	536	1 758	989	2 491	1 223	1 199	873	1 127	91
	2016	354	68	127	971	1 432	896	2 089	1 016	990	617	1 441	93
	évolution	-13,66%	61,90%	29,59%	81,16%	-18,54%	-9,40%	-16,14%	-16,93%	-17,43%	-29,32%	27,86%	2,20%
Décembre	2015	272	37	89	406	1 113	600	1 612	921	758	562	972	64
	2016	216	22	61	634	846	523	1 274	606	610	417	897	40
	évolution	-20,59%	-40,54%	-31,46%	56,16%	-23,99%	-12,83%	-20,97%	-34,20%	-19,53%	-25,80%	-7,72%	-37,50%
Année	2015	2 361	388	187	1 832	11 815	7 894	13 598	11 372	8 920	6 576	10 544	1 257
	2016	2 561	458	904	6 347	12 434	6 963	18 099	9 433	8 799	5 966	11 734	779
	évolution	8,47%	18,04%	383,42%	246,45%	5,24%	-11,79%	33,10%	-17,05%	-1,36%	-9,28%	11,29%	-38,03%

		L140 Royan-D / Vaux-sur-mer 16h00	L141 Royan-D / St-Palais-sur-mer 16h00	L142 Royan-D / St-Sulpice-de-R 16h00	L143 Royan-D / Mornac / St-Sulpice-de-R 16h00	Lignes 200 Collège de La Tremblade	Lignes 300 Collège de Cozes	Lignes 400 Ecoles primaires	Lignes 500 Navettes	Total réseau Lignes secondaires
Janvier	2015	223	226	592	53	7 005	6 086	1 808	9 267	49 792
	2016	367	251	495	581	6 339	9 072	2 544	9 460	54 636
	évolution	64,57%	11,06%	-16,39%	996,23%	-9,51%	49,06%	40,71%	2,08%	9,73%
Février	2015	277	130	445	64	4 985	4 865	1 859	6 173	35 965
	2016	179	124	227	280	3 784	5 096	1 429	4 780	28 927
	évolution	-35,38%	-4,62%	-48,99%	337,50%	-24,09%	4,75%	-23,13%	-22,57%	-19,57%
Mars	2015	287	169	447	82	6 001	5 977	2 155	7 632	43 504
	2016	308	235	435	525	7 414	9 856	2 870	9 504	57 293
	évolution	7,32%	39,05%	-2,68%	540,24%	23,55%	64,90%	33,18%	24,53%	31,70%
Avril	2015	262	154	406	0	5 066	4 685	2 152	6 867	38 198
	2016	195	125	267	288	3 510	4 608	1 478	5 276	29 469
	évolution	-25,57%	-18,83%	-34,24%	-	-30,71%	-1,64%	-31,32%	-23,17%	-22,85%
Mai	2015	258	117	302	299	3 926	3 224	1 136	4 686	25 318
	2016	275	229	461	439	6 166	7 981	2 464	8 721	50 200
	évolution	6,59%	95,73%	52,65%	46,82%	57,06%	147,55%	116,90%	86,11%	98,28%
Juin	2015	302	175	392	0	4 872	5 089	1 736	4 824	30 156
	2016	228	181	344	383	5 370	6 631	2 600	5 136	34 452
	évolution	-24,50%	3,43%	-12,24%	-	10,22%	30,30%	49,77%	6,47%	14,25%
Juillet	2015	4	1	5	0	125	134	185	67	765
	2016	2	0	2	2	136	63	187	64	567
	évolution	-50,00%	-100,00%	-60,00%	-	8,80%	-52,99%	1,08%	-4,48%	-25,88%
Août	2015	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	2016	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	évolution	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Septembre	2015	161	201	471	322	7 873	5 527	2 120	8 948	50 402
	2016	375	220	441	718	10 520	7 693	1 969	10 052	58 832
	évolution	132,92%	9,45%	-6,37%	122,98%	33,62%	39,19%	-7,12%	12,34%	16,73%
Octobre	2015	160	128	266	184	5 086	3 522	825	5 725	30 674
	2016	223	97	257	392	6 723	4 360	1 192	6 699	36 188
	évolution	39,38%	-24,22%	-3,38%	113,04%	32,19%	23,79%	44,48%	17,01%	17,98%
Novembre	2015	388	243	508	628	9 557	7 065	2 316	10 833	58 363
	2016	340	209	361	549	9 494	6 355	1 847	9 250	51 844
	évolution	-12,37%	-13,99%	-28,94%	-12,58%	-0,66%	-10,05%	-20,25%	-14,61%	-11,17%
Décembre	2015	239	204	288	418	6 756	4 667	1 838	6 739	39 277
	2016	210	126	222	368	4 969	3 992	1 145	5 487	30 707
	évolution	-12,13%	-38,24%	-22,92%	-11,96%	-26,45%	-14,46%	-37,70%	-18,58%	-21,82%
Année	2015	2 561	1 748	4 122	2 050	61 252	50 841	18 130	71 761	402 414
	2016	2 702	1 797	3 512	4 525	64 425	65 707	19 725	74 429	433 115
	évolution	5,51%	2,80%	-14,80%	120,73%	5,18%	29,24%	8,80%	3,72%	7,63%

Annexe 2 - Fréquentation mensuelle par arrêt et par ligne

Ligne 10

Commune	Arrêt	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	oct.	nov.	déc.	Total
ROYAN	Ampère	74	92	90	89	73	93	76	51	62	77	58	56	891
ROYAN	Arago	73	92	72	26	130	69	64	53	25	22	71	90	787
ROYAN	Belette	43	26	24	36	21	39	34	30	60	49	42	24	428
ROYAN	CARA	117	146	160	156	160	152	94	91	111	118	149	77	1 531
ROYAN	Carel	10	33	4	23	5	8	46	10	35	26	13	4	217
ROYAN	Chevalier	33	29	22	38	46	59	56	42	56	56	47	55	539
ROYAN	Espadon	66	50	106	60	84	59	16	38	91	100	130	143	943
ROYAN	Gaboriau	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1	2	4	9
ROYAN	Gare	1 005	683	1 284	983	1 191	1 163	901	977	1 316	1 007	1 161	1 141	12 750
ROYAN	Hedde	135	130	190	113	165	124	86	120	107	123	159	133	1 585
ROYAN	Impôts	88	63	113	81	99	96	56	73	97	90	103	80	1 039
ROYAN	Pitorie	117	160	162	124	122	123	97	117	141	91	126	118	1 498
ROYAN	Plain	43	24	108	31	54	43	30	22	49	41	35	35	515
ROYAN	Pôle Emploi	120	121	245	84	156	80	23	13	201	121	179	136	1 479
ROYAN	Québec	14	9	16	10	42	47	9	12	17	31	48	26	281
ROYAN	Regazzoni	24	16	29	22	19	14	24	38	23	20	74	46	349
ROYAN	Branly	-	-	2	1	1	8	4	2	4	2	6	11	41
ROYAN	Royan 2	8	-	60	165	150	282	351	397	334	262	245	358	2 612
ROYAN	Trésor Public	16	186	13	1	4	-	6	5	6	5	6	7	255
VAUX-SUR-MER	Tulipe	73	44	71	59	100	60	50	60	110	4	26	98	755
VAUX-SUR-MER	Val Lumière	128	118	188	168	195	199	173	179	160	173	192	186	2 059
Total		2 187	2 022	2 959	2 270	2 817	2 718	2 196	2 330	3 007	2 419	2 872	2 828	30 625

Annexe 2 - Fréquentation mensuelle par arrêt et par ligne

Ligne 11

Commune	Arrêt	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	oct.	nov.	déc.	Total
L'EGUILLE	Fêtes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ROYAN	Billois	-	-	-	4	-	-	2	-	-	-	-	-	6
ROYAN	Carel	18	16	17	36	12	16	7	24	12	17	14	12	201
ROYAN	Cerisiers	118	62	107	113	109	129	137	107	128	91	89	67	1 257
ROYAN	Clinique	167	131	149	98	130	121	237	421	152	136	126	144	2 012
ROYAN	Coquelicots	270	189	225	190	272	215	148	236	281	206	214	228	2 674
ROYAN	Danube	76	59	108	108	109	107	61	54	138	94	96	126	1 136
ROYAN	Eiffel	-	-	-	-	-	-	-	-	31	32	31	19	113
ROYAN	Gaboriau	-	-	-	-	-	-	-	2	1	1	-	-	4
ROYAN	Gare	1 861	1 348	2 080	1 685	1 982	1 869	1 649	1 764	2 477	2 124	2 278	2 031	23 106
ROYAN	Lavoisier	39	6	45	108	86	91	101	157	85	112	63	62	955
ROYAN	Marne	116	124	170	121	170	97	125	131	116	99	118	153	1 540
ROYAN	Pôle Emploi	216	108	198	115	193	113	39	29	164	115	148	136	1 574
ROYAN	Québec	13	14	18	13	17	28	12	13	18	17	18	19	200
ROYAN	Reutin	179	174	130	130	153	220	173	178	185	218	202	219	2 161
ROYAN	Robinière	145	146	107	63	100	76	52	43	46	51	59	79	967
ROYAN	Royan 2	29	-	112	366	334	475	442	535	461	515	495	622	4 386
ROYAN	Ste Marie	405	462	373	175	204	121	105	124	115	76	59	129	2 348
ROYAN	Trésor Public	2	285	21	7	1	5	11	13	17	13	1	3	379
ROYAN	Yeuse	45	36	37	38	19	25	36	20	37	32	35	34	394
ST-SULPICE-DE-R.	Aubat	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3
ST-SULPICE-DE-R.	Centre	643	581	651	533	597	590	516	545	686	601	513	453	6 909
ST-SULPICE-DE-R.	Commerces	421	295	389	302	342	310	258	252	507	389	490	480	4 435
ST-SULPICE-DE-R.	Crèche	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ST-SULPICE-DE-R.	Fontbedeau	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ST-SULPICE-DE-R.	Grolier	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ST-SULPICE-DE-R.	Jaffe	202	173	208	197	209	204	252	316	254	228	200	209	2 652
ST-SULPICE-DE-R.	Maries	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ST-SULPICE-DE-R.	Petit Aubat	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ST-SULPICE-DE-R.	Queue d'âne	15	27	15	15	7	21	15	-	-	-	-	-	115
Total		4 980	4 236	5 160	4 417	5 046	4 833	4 378	4 964	5 911	5 167	5 249	5 228	59 569

Annexe 2 - Fréquentation mensuelle par arrêt et par ligne

Ligne 12

Commune	Arrêt	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	oct.	nov.	déc.	Total
ROYAN	Bac	65	98	114	154	185	211	315	377	240	134	85	88	2 066
ROYAN	de Gaulle	1 070	1 255	1 253	1 222	1 061	1 485	1 358	1 624	1 405	1 329	1 050	1 628	15 740
ROYAN	Etoiles	118	97	122	135	132	144	108	100	182	179	166	133	1 616
ROYAN	Foch	85	80	119	99	82	120	197	247	112	124	88	107	1 460
ROYAN	Foncillon	56	48	51	62	49	86	94	114	81	90	73	94	898
ROYAN	Gambetta	212	141	201	145	139	125	114	169	166	133	137	152	1 834
ROYAN	Gare	3 361	2 945	3 900	3 395	3 713	3 735	3 694	3 552	4 682	3 549	3 964	3 777	44 262
ROYAN	Lido	26	19	24	20	25	32	103	118	67	66	40	26	566
ROYAN	Mairie	50	59	83	97	59	81	112	92	65	93	82	129	1 002
ROYAN	Océan	48	45	68	50	57	68	72	78	58	81	72	101	798
ROYAN	Paradou	289	164	357	245	326	425	191	224	612	542	708	517	4 600
ROYAN	Pigeonnier	25	22	31	30	39	18	62	92	48	50	39	40	496
ROYAN	Pontailiac	251	333	341	338	380	644	819	891	648	444	360	358	5 807
ROYAN	Poste	147	200	178	219	203	299	275	409	201	220	180	234	2 765
ST-GEORGES-DE-D.	Camus	457	333	474	308	385	316	169	191	563	349	423	324	4 292
ST-GEORGES-DE-D.	Commerces	82	94	78	118	120	106	156	103	93	103	71	72	1 196
ST-GEORGES-DE-D.	Créa	65	57	73	128	137	136	257	328	171	123	83	63	1 621
ST-GEORGES-DE-D.	Lavigne	6	4	23	18	25	14	13	14	26	16	36	30	225
ST-GEORGES-DE-D.	Mairie	344	307	419	305	347	321	292	333	494	305	344	339	4 150
ST-GEORGES-DE-D.	Margite	123	107	159	82	121	107	49	83	144	134	167	116	1 392
ST-GEORGES-DE-D.	Parasols	110	106	118	87	83	102	130	158	159	77	91	73	1 294
ST-GEORGES-DE-D.	Plage	163	178	228	262	292	400	471	473	337	228	224	279	3 535
ST-GEORGES-DE-D.	Plume	207	159	187	182	177	162	193	196	209	172	131	139	2 114
ST-GEORGES-DE-D.	Polyclinique	236	205	236	255	293	251	342	332	210	215	212	264	3 051
ST-GEORGES-DE-D.	Vallières	8	8	7	10	18	56	104	149	47	38	63	58	566

... / ...

Annexe 2 - Fréquentation mensuelle par arrêt et par ligne

Ligne 12 (suite)

... / ...

Commune	Arrêt	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	oct.	nov.	déc.	Total
ST-PALAIS-SUR-M.	Bernezac	60	82	82	67	59	76	93	112	82	82	86	105	986
ST-PALAIS-SUR-M.	Commerces	101	109	163	170	154	220	218	252	196	144	127	169	2 023
ST-PALAIS-SUR-M.	Courlay	275	257	338	282	361	320	265	232	393	328	376	290	3 717
ST-PALAIS-SUR-M.	Vallet	376	458	514	628	575	733	747	663	676	504	306	381	6 561
VAUX-SUR-M.	Chantaco	52	53	35	44	46	43	49	67	50	38	36	46	559
VAUX-SUR-M.	Courtot	187	204	200	207	193	232	267	280	257	174	195	178	2 574
VAUX-SUR-M.	Hôpital	203	206	197	176	230	240	178	182	285	219	235	221	2 572
VAUX-SUR-M.	Mairie	20	4	71	100	66	155	152	162	130	91	105	86	1 142
VAUX-SUR-M.	Pasteur	29	33	56	50	65	74	42	41	38	46	40	33	547
VAUX-SUR-M.	Porte Océane	104	62	105	73	33	13	104	119	103	87	98	125	1 026
VAUX-SUR-M.	Stade	40	51	58	91	61	89	115	100	98	89	99	68	959
Total		9 051	8 583	10 663	9 854	10 291	11 639	11 920	12 657	13 328	10 596	10 592	10 843	130 017

Annexe 2 - Fréquentation mensuelle par arrêt et par ligne

Ligne 13

Commune	Arrêt	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	oct.	nov.	déc.	Total
ROYAN	Belette	90	79	107	105	152	130	110	124	153	115	136	113	1 414
ROYAN	Cendrilles	124	112	141	121	129	117	122	99	122	144	217	184	1 632
ROYAN	Châtelard	72	47	68	52	71	54	46	27	17	30	38	30	552
ROYAN	Cimetière	38	31	52	35	33	40	51	35	112	106	234	110	877
ROYAN	Fief	131	69	105	67	102	84	54	72	134	87	134	89	1 128
ROYAN	Font Cherves	91	114	152	168	115	190	213	202	151	120	125	167	1 808
ROYAN	Gare	1 456	1 167	1 623	1 308	1 462	1 402	1 127	1 098	1 804	1 348	1 454	1 153	16 402
ROYAN	Loti	33	44	84	85	94	109	150	80	111	67	86	134	1 077
ROYAN	Maine Arnaud	183	156	237	183	219	190	122	128	243	190	195	149	2 195
ROYAN	Marche	143	119	142	131	118	139	176	148	122	131	101	114	1 584
ROYAN	Mission loc	123	70	140	119	111	134	89	72	121	95	85	51	1 210
ROYAN	Pâquerettes	131	85	121	107	122	121	120	54	117	121	102	97	1 298
ROYAN	Roche	26	33	22	24	9	29	17	11	38	27	35	28	299
ROYAN	St-Pierre	61	39	62	28	49	53	41	43	73	44	51	51	595
ROYAN	Thibaudeau	23	36	42	52	50	59	58	87	80	92	55	81	715
ROYAN	Treille	67	83	92	95	71	83	169	152	107	65	66	57	1 107
ROYAN	Violette	77	51	78	58	68	42	20	34	100	66	102	56	752
VAUX-SUR-M.	Carrelet	40	59	66	69	70	128	134	136	59	55	45	47	908
VAUX-SUR-M.	Chauchamp	4	1	15	39	33	26	22	37	22	26	36	29	290
VAUX-SUR-M.	Courtot	84	101	54	70	69	69	83	97	41	44	49	58	819
VAUX-SUR-M.	Grosse Pierre	59	50	56	63	41	78	65	100	58	76	43	62	751
VAUX-SUR-M.	Mairie	10	-	64	62	68	65	98	56	61	60	82	112	738
VAUX-SUR-M.	Reine	16	-	38	30	20	30	20	18	30	23	27	17	269
VAUX-SUR-M.	Val Lumière	214	254	215	222	227	281	294	221	221	191	170	207	2 717
Total		3 296	2 800	3 776	3 293	3 503	3 653	3 401	3 131	4 097	3 323	3 668	3 196	41 137

Annexe 2 - Fréquentation mensuelle par arrêt et par ligne

Ligne 14

Commune	Arrêt	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	oct.	nov.	déc.	Total
ROYAN	Aliénor	45	60	72	67	44	58	72	81	48	54	52	67	720
ROYAN	Baillet	110	81	148	120	121	99	109	116	171	127	131	124	1 457
ROYAN	Briand	129	131	209	129	176	227	257	314	253	266	220	241	2 552
ROYAN	Cordouan	1 626	883	1 650	906	1 399	954	187	217	1 851	1 136	1 343	998	13 150
ROYAN	de Gaulle	341	296	360	323	303	356	234	273	448	311	360	396	4 001
ROYAN	Eglise Parc	475	290	498	267	605	468	57	74	948	562	793	489	5 526
ROYAN	Europe	9	12	12	13	8	15	4	4	24	10	11	22	144
ROYAN	Gare	1 610	1 094	2 010	1 301	1 930	1 578	490	582	1 927	1 285	1 521	1 317	16 562
ROYAN	Gatebourse	139	89	146	106	168	124	63	82	143	139	162	111	1 472
ROYAN	Hélios	114	87	161	163	159	137	112	101	105	111	106	102	1 458
ROYAN	Joliot Curie	77	83	134	119	114	93	45	56	94	131	131	51	1 128
ROYAN	Mairie	89	77	117	83	153	101	62	85	104	107	124	103	1 205
ROYAN	Marché Parc	35	28	57	40	42	22	11	27	30	24	12	15	343
ROYAN	Notre-Dame	110	90	148	112	168	113	35	44	94	67	112	73	1 166
ROYAN	Oasis	14	17	4	5	12	24	20	16	8	12	11	14	157
ROYAN	Océan	46	45	68	49	40	67	51	66	61	51	54	42	640
ROYAN	Orangerie	76	62	120	99	124	116	47	36	31	30	28	27	796
ROYAN	Perche	284	238	386	208	270	299	182	244	375	290	246	263	3 285
ROYAN	Poste	102	97	107	104	123	100	84	147	117	90	86	96	1 253
ROYAN	Squash	38	26	83	44	35	64	46	35	49	58	164	40	682
Total		5 469	3 786	6 490	4 258	5 994	5 015	2 168	2 600	6 881	4 861	5 667	4 591	57 780

Annexe 2 - Fréquentation mensuelle par arrêt et par ligne

Ligne 15

Commune	Arrêt	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	oct.	nov.	déc.	Total
SAUJON	Brûlot	-	28	43	40	18	16	33	34	18	29	22	21	302
SAUJON	Croix Bourdon	-	2	4	1	2	3	40	27	39	16	8	24	166
SAUJON	Gare	1	25	47	35	48	53	22	53	54	50	33	27	448
SAUJON	Guynemer	-	7	2	4	3	7	4	6	2	-	-	-	35
SAUJON	Hopitau	2	25	29	35	18	45	50	30	20	34	26	40	354
SAUJON	Jean Jaurès	-	-	-	-	-	-	9	3	3	1	2	3	21
SAUJON	Justice	-	5	1	2	5	2	4	7	-	-	-	-	26
SAUJON	Mairie	-	8	3	3	4	2	4	1	4	4	3	-	36
SAUJON	Peudrit	2	9	23	7	8	25	6	1	1	1	-	2	85
SAUJON	Piscine	-	-	-	-	-	3	10	33	41	15	3	-	105
SAUJON	Ribérou	-	40	55	36	42	54	23	6	10	12	8	22	308
SAUJON	Richelleu	-	38	76	56	54	54	44	50	39	42	25	36	514
SAUJON	Salicorne	-	4	4	2	5	3	12	8	3	8	4	7	60
SAUJON	Sauzes	-	1	29	15	7	8	4	15	3	2	2	5	91
SAUJON	Thermes	-	-	-	-	-	-	8	12	38	16	12	5	91
Total		5	192	316	236	214	275	273	286	275	230	148	192	2 642

Annexe 2 - Fréquentation mensuelle par arrêt et par ligne

Ligne 21

Commune	Arrêt	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	oct.	nov.	déc.	Total
LES MATHES	Cimetière	139	95	157	126	122	103	28	72	134	86	124	67	1 253
LES MATHES	Palmyre OT	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
LES MATHES	Résinerie	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ROYAN	Cimetière	4	7	14	4	9	6	2	12	6	6	5	14	89
ROYAN	Dunant	538	293	531	253	422	398	7	-	595	369	514	326	4 246
ROYAN	Fief	55	43	57	33	72	30	14	13	65	31	54	34	501
ROYAN	Gare	1 413	936	1 446	985	1 482	999	1 061	1 069	1 522	1 018	1 290	868	14 089
ROYAN	Regazzoni	12	18	13	11	11	17	16	23	17	23	20	16	197
ROYAN	St-Pierre	12	17	19	11	29	18	24	29	20	14	18	17	228
ROYAN	Terrier	27	16	37	15	25	20	3	6	21	43	85	66	364
ST-AUGUSTIN	Bourg	27	35	47	58	44	64	593	645	122	79	100	55	1 869
ST-AUGUSTIN	Breuils	232	149	260	168	237	182	69	42	208	144	180	122	1 993
ST-AUGUSTIN	Eglise	529	388	560	478	614	386	255	375	506	384	425	398	5 298
ST-AUGUSTIN	Halle	12	9	6	6	5	7	398	356	5	11	4	16	835
ST-AUGUSTIN	Lafont	55	38	56	31	57	32	1	4	87	36	46	20	463
ST-AUGUSTIN	Mairie	86	57	76	33	61	55	22	46	107	46	51	19	659
ST-AUGUSTIN	Néré	4	-	1	4	1	8	5	7	2	4	5	15	56
ST-AUGUSTIN	Passe	66	21	57	43	71	40	18	67	61	62	47	42	595
ST-AUGUSTIN	Temple	40	29	49	23	42	45	5	13	15	12	19	17	309
ST-AUGUSTIN	Yeuse	22	46	59	51	48	60	51	57	57	53	41	59	604
ST-PALAIS-SUR-M.	Gois	4	4	2	10	2	3	2	6	-	4	18	15	70
VAUX-SUR-M.	Source	6	1	6	1	7	3	2	-	9	10	7	6	58
VAUX-SUR-M.	Val Lumière	46	35	73	60	33	41	200	87	28	34	55	41	733
Total		3 329	2 237	3 526	2 404	3 394	2 517	2 776	2 929	3 587	2 469	3 108	2 233	34 509

Annexe 2 - Fréquentation mensuelle par arrêt et par ligne

Ligne 22

Commune	Arrêt	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	oct.	nov.	déc.	Total
ARVERT	Bataille	336	251	346	225	270	272	184	158	213	230	263	251	2 999
ARVERT	Etrade	86	67	82	59	68	71	35	54	76	65	64	60	787
ARVERT	Fouilloux	118	71	89	107	158	108	84	73	108	77	97	68	1 158
ARVERT	Halle	279	283	349	278	232	278	192	201	285	263	312	322	3 274
BREUILLET	Garage	126	65	108	67	82	61	44	42	55	41	42	38	771
BREUILLET	Lt Simandière	62	54	91	61	62	61	37	57	82	61	59	62	749
BREUILLET	Magarin	26	29	21	26	22	29	15	14	62	76	70	57	447
BREUILLET	Marché	278	233	225	322	260	314	239	177	265	357	286	353	3 309
BREUILLET	Taupignac	47	66	61	73	41	71	34	64	48	57	52	71	685
CHAILLEVETTE	Cabane	200	180	219	199	183	255	158	173	226	242	224	224	2 483
ETAULES	Cimetière	133	94	117	108	149	123	92	55	130	146	163	138	1 448
ETAULES	Eglise	145	151	158	108	156	166	139	127	145	151	229	157	1 832
ETAULES	OT	246	202	268	219	280	303	186	133	248	248	276	232	2 841
LA TREMBLADE	Eglise	714	683	798	732	784	788	583	574	707	633	602	694	8 292
LA TREMBLADE	Foyer	291	236	305	225	354	376	127	104	205	204	296	197	2 920
LA TREMBLADE	Petit Pont	151	131	170	96	110	74	54	87	89	80	101	80	1 223
LA TREMBLADE	Riveaux	69	73	69	75	76	66	40	30	96	83	87	54	818
LA TREMBLADE	Ronce Camping	35	26	19	40	21	53	27	86	54	29	67	39	496
LA TREMBLADE	Ronce Casino	205	176	171	181	256	330	1 207	1 232	675	458	171	171	5 233

... / ...

Annexe 2 - Fréquentation mensuelle par arrêt et par ligne

Ligne 22 (suite)

... / ...

Commune	Arrêt	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	oct.	nov.	déc.	Total
ROYAN	Atlantique	269	153	305	192	410	83	-	-	411	260	303	161	2 547
ROYAN	Belette	10	20	13	9	4	9	6	2	39	31	24	29	196
ROYAN	Carel	22	55	31	58	38	18	17	9	30	72	103	11	464
ROYAN	Gare	3 369	2 487	3 840	2 763	3 490	2 660	2 230	2 107	4 281	3 277	3 427	2 923	36 854
ROYAN	Impôts	39	26	48	28	41	64	22	14	14	19	35	36	386
ROYAN	Pôle Emploi	184	70	183	122	127	110	22	11	142	89	121	79	1 260
ROYAN	Québec	44	20	57	34	25	20	10	6	46	26	20	16	324
ROYAN	Regazzoni	23	11	21	25	17	20	6	14	69	38	25	17	286
ROYAN	Reutin	151	126	139	100	102	84	56	58	135	136	170	123	1 380
ROYAN	Terrier	61	32	52	45	52	59	17	40	42	56	62	67	585
ROYAN	Trésor Public	-	-	-	-	-	-	-	4	334	17	1	2	358
VAUX-SUR-M.	Source	5	1	13	6	9	11	5	5	6	1	4	5	71
VAUX-SUR-M.	Val Lumière	149	158	139	135	156	197	126	89	115	165	174	214	1 817
Total		7 873	6 230	8 507	6 718	8 035	7 134	5 994	5 800	9 433	7 688	7 930	6 951	88 293

Annexe 2 - Fréquentation mensuelle par arrêt et par ligne

Ligne 23

Commune	Arrêt	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	oct.	nov.	déc.	Total
MEDIS	Centre	275	211	266	254	262	334	367	280	439	336	315	254	3 593
ROYAN	Aigle	13	2	11	8	10	12	10	17	30	35	36	44	228
ROYAN	Aquitaine	25	16	22	67	100	48	16	10	18	14	13	10	359
ROYAN	Faupigné	885	521	860	469	547	216	44	48	447	250	268	176	4 731
ROYAN	Gare	2 785	2 082	2 794	2 349	2 737	2 776	1 723	1 633	3 307	2 599	2 983	2 484	30 252
ROYAN	Lavoisier	100	43	54	61	76	60	46	38	44	56	45	63	686
ROYAN	Robinière	54	51	53	48	61	231	58	51	189	109	157	131	1 193
ROYAN	Royan 2	417	293	361	329	244	408	337	373	284	369	331	458	4 204
ROYAN	Ste Marie	70	82	87	64	59	61	53	36	34	35	33	46	660
ROYAN	Ste-Marie	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SAUJON	Gare	139	98	270	229	321	279	171	267	411	308	290	250	3 033
SAUJON	Mairie	524	420	514	317	15	37	40	16	71	35	4	38	2 031
SAUJON	Richelieu	886	827	858	804	1 272	1 311	995	891	1 345	1 167	1 229	1 140	12 725
SEMUSSAC	Trignac	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SEMUSSAC	Valade	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total		6 173	4 646	6 150	4 999	5 704	5 773	3 860	3 660	6 619	5 313	5 704	5 094	63 695

Annexe 2 - Fréquentation mensuelle par arrêt et par ligne

Ligne 24

Commune	Arrêt	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	oct.	nov.	déc.	Total
CHENAC ST-SEURIN D'U.	Bourg	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CHENAC ST-SEURIN D'U.	StSeurin Port	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
COZES	Commerces	261	186	283	229	293	184	168	262	350	317	263	225	3 021
COZES	Garde	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
COZES	Gare	713	563	760	646	744	723	626	562	838	717	763	723	8 378
COZES	Gorce	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
COZES	Groix	25	12	22	15	23	4	5	12	6	14	18	7	163
EPARGNES	Centre	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
EPARGNES	Soullignac	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
MORTAGNE	Gambetta	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
MORTAGNE	OT	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ROYAN	Aigle	3	4	29	40	6	14	10	31	23	9	3	7	179
ROYAN	Alléonor	245	150	447	170	228	159	31	44	579	289	395	268	3 005
ROYAN	Cordouan	806	447	640	464	794	281	-	-	882	484	795	533	6 126
ROYAN	Gare	2 216	1 496	2 145	1 546	2 138	1 333	1 001	998	2 620	1 862	2 399	1 855	21 609
ROYAN	Stade	17	20	96	39	69	32	46	21	21	3	10	11	385
SEMUSSAC	Bourg	562	365	543	408	529	397	312	262	491	341	365	289	4 864
SEMUSSAC	Rivière	-	1	-	1	-	-	2	-	3	2	1	1	11
SEMUSSAC	Z A	108	102	153	115	106	150	124	130	105	100	107	118	1 418
ST-GEORGES-DE-D.	Brandes	66	78	78	92	70	47	45	36	77	66	45	57	757
ST-GEORGES-DE-D.	Camus	19	28	41	40	34	50	46	38	22	47	41	52	458
ST-GEORGES-DE-D.	Tourtet	54	40	71	63	59	48	47	40	30	43	53	51	599
Total		5 095	3 492	5 308	3 868	5 093	3 422	2 463	2 436	6 047	4 294	5 258	4 197	50 973

Annexe 2 - Fréquentation mensuelle par arrêt et par ligne

Ligne 25

Commune	Arrêt	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	oct.	nov.	déc.	Total
ARCES	Brézillas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ARCES	Liboulas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ARCES	Mairie	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
BARZAN	Bourg	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
MESCHERS-SUR-G.	Arnèche	9	9	27	62	26	116	182	249	195	30	21	20	946
MESCHERS-SUR-G.	Cimetière	257	191	296	290	254	230	276	213	496	272	365	287	3 427
MESCHERS-SUR-G.	Forêt	120	118	128	101	124	146	86	93	134	117	110	100	1 377
MESCHERS-SUR-G.	Longée	575	373	723	513	622	555	174	216	632	503	552	349	5 787
MESCHERS-SUR-G.	Ombrage	-	2	2	4	1	11	14	57	15	4	3	1	114
MESCHERS-SUR-G.	Pompier	330	214	280	251	252	209	180	215	318	217	227	182	2 875
MESCHERS-SUR-G.	Ribes	19	20	31	15	25	32	4	19	29	40	35	30	299
MESCHERS-SUR-G.	Suzac	1	-	2	-	3	20	14	2	7	19	2	1	71
MESCHERS-SUR-G.	Vergnes	12	37	38	17	36	18	27	20	38	23	37	25	328
ROYAN	Aigle	19	24	15	9	3	11	8	221	51	13	6	8	388
ROYAN	Aliénor	226	179	157	139	175	113	34	51	327	214	298	141	2 054
ROYAN	Cordouan	717	412	800	460	782	214	2	-	833	324	650	477	5 671
ROYAN	Gare	2 992	1 873	3 098	2 177	2 917	1 676	1 048	824	3 317	2 327	2 933	1 942	27 124
ROYAN	Stade	20	11	12	7	8	22	3	12	87	2	9	5	198
ST-GEORGES-DE-D.	Châta	85	60	103	65	85	55	33	27	102	76	82	65	838
ST-GEORGES-DE-D.	Didonne	140	85	120	111	174	157	101	113	240	200	219	159	1 819
ST-GEORGES-DE-D.	Œillet	5	16	3	13	30	68	90	82	47	11	17	30	412
ST-GEORGES-DE-D.	Oliviers	44	16	33	79	70	90	74	89	68	25	31	33	652
ST-GEORGES-DE-D.	Parc Estuaire	80	36	35	31	69	31	19	21	33	8	17	3	383
ST-GEORGES-DE-D.	Tourtet	19	16	21	36	30	30	19	32	91	82	81	53	510
TALMONT	Place	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total		5 670	3 692	5 924	4 380	5 686	3 804	2 388	2 556	7 060	4 507	5 695	3 911	55 273

Annexe 2 - Fréquentation mensuelle par arrêt et par ligne

Ligne 31

Commune	Arrêt	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	Total
ARVERT	Etrade	-	-	-	-	1	-	1
ARVERT	Fouilloux	-	-	-	1	2	-	3
ARVERT	Halle	-	-	-	-	-	-	-
LA TREMBLADE	Foyer	-	-	-	1	-	-	1
LA TREMBLADE	Petit Pont	-	-	-	2	-	-	2
LA TREMBLADE	Riveaux	-	-	-	-	-	-	-
LA TREMBLADE	Ronce Camping	-	-	-	9	5	-	14
LA TREMBLADE	Ronce Casino	-	-	-	15	14	-	29
LES MATHES	Campings	-	-	-	54	66	-	120
LES MATHES	Club Med	21	51	63	120	206	68	529
LES MATHES	Eglise	-	-	-	348	333	-	681
LES MATHES	Fouasse	-	-	-	121	148	-	269
LES MATHES	Hippodrome	-	-	-	83	114	-	197
LES MATHES	Indian Forest	-	-	-	28	55	-	83
LES MATHES	Joubert	-	-	-	74	133	-	207
LES MATHES	Luna Park	-	-	-	72	167	-	239
LES MATHES	Montsouci	-	-	-	27	34	-	61
LES MATHES	Néré	-	-	-	-	-	-	-
LES MATHES	Palmyre OT	127	136	180	1 442	1 629	189	3 703
LES MATHES	Palmyre Zoo	314	207	253	2 104	3 148	149	6 175
LES MATHES	Valdotains	-	-	-	4	12	-	16

... / ...

Annexe 2 - Fréquentation mensuelle par arrêt et par ligne

Ligne 31 (suite)

... / ...

Commune	Arrêt	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	Total
ROYAN	Bac	242	141	198	1 712	2 476	119	4 888
ROYAN	de Gaulle	280	235	275	1 582	1 969	242	4 583
ROYAN	Etoiles	9	14	15	104	191	29	362
ROYAN	Foncillon	4	8	15	189	269	22	507
ROYAN	Gambetta	29	25	29	157	264	20	524
ROYAN	Gare	169	182	226	1 794	2 282	182	4 835
ROYAN	Mairie	12	10	16	121	142	20	321
ROYAN	Océan	18	29	26	117	140	30	360
ROYAN	Pigeonnier	8	13	13	73	121	18	246
ROYAN	Pontaillac	95	89	162	1 021	1 272	150	2 789
ST-PALAIS-SUR-M.	Auture	50	35	38	211	408	43	785
ST-PALAIS-SUR-M.	Clocher	19	36	32	352	527	36	1 002
ST-PALAIS-SUR-M.	Combots	1	8	17	106	147	21	300
ST-PALAIS-SUR-M.	Grande Côte	54	34	39	481	462	47	1 117
ST-PALAIS-SUR-M.	Lède	-	7	18	106	113	18	262
ST-PALAIS-SUR-M.	Mouillères	10	5	2	48	55	12	132
ST-PALAIS-SUR-M.	Nauzan	42	34	60	502	462	39	1 139
ST-PALAIS-SUR-M.	Terre Nègre	13	21	32	161	167	16	410
ST-PALAIS-SUR-M.	Vallet	61	66	112	865	1 027	120	2 251
VAUX-SUR-M.	Conseil	11	10	10	43	44	5	123
VAUX-SUR-M.	Côte Beauté	16	12	10	86	85	5	214
VAUX-SUR-M.	Fées	14	8	3	100	140	8	273
VAUX-SUR-M.	Frégate	4	5	-	67	72	5	153
VAUX-SUR-M.	St-Sordelin	2	3	2	61	51	2	121
Total		1 625	1 424	1 846	14 564	18 953	1 615	40 027

Annexe 2 - Fréquentation mensuelle par arrêt et par ligne

Ligne 32

Commune	Arrêt	juillet	août	Total
MESCHERS-SUR-G.	Arnèche	380	365	745
MESCHERS-SUR-G.	Cimetière	193	296	489
MESCHERS-SUR-G.	Forêt	89	90	179
MESCHERS-SUR-G.	Longée	94	120	214
MESCHERS-SUR-G.	Ombage	59	17	76
MESCHERS-SUR-G.	Pompiers	51	102	153
MESCHERS-SUR-G.	Ribes	11	11	22
MESCHERS-SUR-G.	Suzac	6	13	19
MESCHERS-SUR-G.	Vergnes	16	38	54
ROYAN	Aigle	38	20	58
ROYAN	Aliénor	86	15	101
ROYAN	Gare	841	956	1 797
ROYAN	Stade	-	8	8
ST-GEORGES-DE-D.	Mairie	158	155	313
ST-GEORGES-DE-D.	Oeillet	106	165	271
ST-GEORGES-DE-D.	Oliviers	132	200	332
ST-GEORGES-DE-D.	Parc Estuaire	62	30	92
ST-GEORGES-DE-D.	Roche Blanche	12	26	38
ST-GEORGES-DE-D.	Théâtre	68	77	145
ST-GEORGES-DE-D.	Tourtet	11	26	37
TALMONT	Place	322	350	672
Total		2 735	3 080	5 815

Annexe 2 - Fréquentation mensuelle par arrêt et par ligne

Ligne 41

(données issues de la billettique)

Commune de départ	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	oct.	nov.	déc.	Total
ARVERT	9	4	8	7	6	5	2	-	-	-	-	3	44
BREUILLET	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3
CHAILLEVETTE	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
COZES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2
EPARGNES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ETAULES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GREZAC	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
LA TREMBLADE	-	-	-	-	-	-	-	-	6	-	-	2	8
LE CHAY	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SAUJON	34	23	16	24	39	22	6	-	20	-	5	14	203
ST-SULPICE-DE-R.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	4
Total commune	43	27	24	31	45	27	8	-	26	-	5	28	264

Annexe 2 - Fréquentation mensuelle par arrêt et par ligne

Ligne 42

(données issues de la billettique)

Commune	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	oct.	nov.	déc.	Total
ARVERT	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
BREUILLET	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CHAILLEVETTE	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ETAULES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7	-	15	22
LA TREMLADE	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3
MARENNES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7	-	4	11
SAUJON	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total commune	-	-	-	-	-	-	-	-	-	14	-	22	36

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

Critère	Items à contrôler	Critère	Items à contrôler
1 Netteté et propreté des véhicules	<p>Propreté extérieure :</p> <ul style="list-style-type: none"> absence de coulure de gasoil absence de poussière baies vitrées livrée <p>Propreté intérieure :</p> <ul style="list-style-type: none"> poste de conduite sol sièges vitres barres de maintien appui de fenêtres (latérales et arrière) porte bagage 	5 Accueil au point d'information	<p>Accueil téléphonique :</p> <ul style="list-style-type: none"> nombre de sonneries accueil téléphonique réponse à la demande conformité de la réponse prise de congé <p>Réponses aux demandes écrites : dans un délai maxi de 5 jours ouvrés hors délai courrier et gestion des PV</p>
2 Régularité et ponctualité	<p>Autobus au départ de l'arrêt : entre l'heure affichée H et H+5 minutes</p> <p>Autobus à l'arrivée au terminus : avant H + 5 minutes</p>	6 Information aux arrêts et dans l'autobus	<p>Informations aux arrêts poteau aluminium :</p> <ul style="list-style-type: none"> nom de l'arrêt et de la commune indice de ligne et direction plan du réseau plan de ligne coordonnées commerciales horaires gamme tarifaire date de validité des informations logo CARA marque commerciale <p>Informations extérieures véhicules :</p> <ul style="list-style-type: none"> indice de ligne et direction logo CARA panneau « cara'bus » <p>Informations intérieures véhicules :</p> <ul style="list-style-type: none"> affichage des titres vendus à bord disponibilité guides du voyageur affichage du règlement intérieur <p>Informations taxi :</p> <ul style="list-style-type: none"> panneau « cara'bus »
3 Fiabilité des véhicules	Pas de voyageurs immobilisés plus de 5 minutes suite à une avarie technique		
4 Accueil à bord des véhicules et attitude des conducteurs	<p>Le conducteur :</p> <ul style="list-style-type: none"> regarde les voyageurs quand ils montent répond aux demandes d'informations est attentif à la descente des voyageurs vend les titres et rend la monnaie le cas échéant (billet maxi de 20 €) porte une tenue conforme au référentiel 		

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

FACE
LE LABEL QUALITÉ SÉCURITÉ ENVIRONNEMENT

transdev
INVENTONS VOTRE MOBILITÉ

transdev
INVENTONS VOTRE MOBILITÉ

transdev accompagne les collectivités dans la conception, l'organisation, la gestion et le développement de leurs systèmes de mobilité.
La Direction Métiers accompagne chaque fonction dans la définition et la mise en œuvre d'outils et méthodes, contribuant à l'excellence de nos métiers.

transdev
INVENTONS VOTRE MOBILITÉ

Direction Métiers
Pôle Q.S.E.
85 rue de la Villeme
BP 60172
49078 L'ORCHÈRE-CEDEX 3
Tél. : +33 (0)4 87 87 66 97
www.transdev.net

L'engagement de la Direction



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

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

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

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

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

LAURENCE BROSETA,
Directrice Transdev France

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

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

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



POURQUOI UNE DEMARCHE QSE ?



ALAIN PITTAVINO,
Directeur de la Direction Métiers

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



ENGAGEMENTS QUALITE

LA QUALITE

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

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



ENGAGEMENTS SECURITE

LA SECURITE

La santé et la sécurité au travail sont une préoccupation constante de notre entreprise. Les accidents du travail et les maladies professionnelles ne doivent plus être perçus comme une fatalité, mais bien comme un dysfonctionnement de l'entreprise. La mise en place d'un système de management de la santé et de la sécurité sur le lieu de travail entre dans le cadre d'une stratégie de gestion des risques afin de réduire le nombre d'accidents, de se conformer à la législation et d'améliorer nos performances générales.



MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL

L'ENVIRONNEMENT

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

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



QUELS SONT LES BÉNÉFICES DE CES SYSTÈMES DE MANAGEMENT ?

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

Les conséquences principales sont :

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

POURQUOI UN LABEL INTERNE ?

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

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

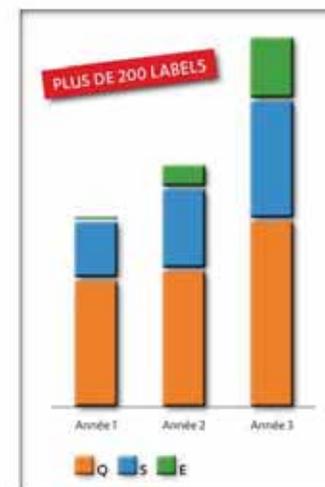
TRANSDEV a décidé que l'ensemble de ses sociétés s'inscrit dans une démarche qualité, sécurité ou environnement, mais à un coût compatible avec l'économie de nos marchés de transport. Nous avons donc mis au point un label propre à notre activité, compatible avec les normes ISO et NF, dont les exigences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

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

VERS UNE DÉMARCHE INTÉGRÉE ET ÉLARGIE À LA RSE

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

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



Trois domaines, trois niveaux

Une dynamique & des objectifs ambitieux

Chacune des sociétés dispose de ses propres objectifs de labellisation.
Le plan d'action national 2012-2014 prévoit une couverture totale des exploitations.

Des engagements internes & externes

Pour chacun des 3 labels, les exigences garantissent un réel management de proximité et une ouverture vers les clients institutionnels et voyageurs.

	QUALITÉ	SECURITÉ	ENVIRONNEMENT
E Excellence	 <ul style="list-style-type: none"> • Pérennité • Anticipation • Simplicité • Résultats 	 <ul style="list-style-type: none"> • Pérennité • Anticipation • Transversalité • Résultats 	 <ul style="list-style-type: none"> • Pérennité • Mobilité durable • Innovations • Résultats
AC Amélioration continue	 <ul style="list-style-type: none"> • Une revue de direction • Le pilotage des actions • Des contrôles qualité réguliers • La gestion des réclamations • La gestion des situations perturbées • Une communication vers l'externe 	 <ul style="list-style-type: none"> • Une revue de direction • Le plan d'actions annuel • L'analyse de tous les accidents • La réalisation d'audits internes • Le suivi des indicateurs 	 <ul style="list-style-type: none"> • Une revue de direction • Le plan d'actions annuel • Le suivi des indicateurs • La gestion des situations à risques • La communication externe
F Fondamentaux	 <ul style="list-style-type: none"> • Une politique Qualité • La sensibilisation via la communication interne • La maîtrise des enjeux contractuels • Des enquêtes de satisfaction clients • L'engagement en critères de performance 	 <ul style="list-style-type: none"> • Une politique Sécurité • La communication interne des procédures • La formalisation des organisations • L'analyse et la maîtrise des risques • Le suivi de nos obligations réglementaires • La gestion des situations graves 	 <ul style="list-style-type: none"> • Une politique Environnementale • L'analyse des impacts et risques environnementaux • La conformité réglementaire • Le suivi de la consommation des ressources

Annexe 5 - « cara'bus » dans la presse

Février 2016

Le bus 15 desservira toute la ville

Publié le 02/02/2016 Mis à jour le par Carine Mayau

S'ABONNER À PARTIR DE 1€



0 COMMENTAIRE



▲ Béline Cunat avec Gérard, qui découvre avec intérêt les perspectives qu'offre la ligne 15. © PHOTO CARINE MAYAU

Le sourire est là, les explications complètes et rassurantes. Béline Cunat, dite « la fée Cara'Bus » était présente samedi 30 janvier au marché pour...

Le sourire est là, les explications complètes et rassurantes. Béline Cunat, dite « la fée Cara'Bus » était présente samedi 30 janvier au marché pour présenter la nouvelle ligne de bus. « La n° 15 » est mise en service ce mois-ci, proposant une desserte plus complète de la ville en bus.

Explications au marché

Et ce samedi, malgré un temps pluvieux, les habitués et curistes en séjour sont bien présents au marché. Les Saujonnois s'arrêtent, intrigués par cette fée à la baguette rose. Pour faire ses courses, se balader, prendre le train, rejoindre la ligne Z3 et Royan... Béline a réponse à toutes les questions. Le transport à la

demande semble intéresser cette dame de Corme-Écluse pour assurer ses visites. Une curiste en a entendu parler aux thermes et saisit un prospectus, « pour avoir tous les horaires ».

« Le transport à la demande, c'est nouveau ? » demande ce monsieur avant de féliciter la jeune femme pour sa bonne humeur et l'action menée sur le terrain. « On vient du Gua, du coup ce n'est pas pour nous, tant pis », commente cette dame.

Correspondances pensées

Côté pratique, les horaires de la ligne 15 sont identiques toute l'année, avec des correspondances. Au départ de la gare, un véhicule de vingt places va parcourir le centre-ville pour permettre à tous de rejoindre les principaux pôles d'activité de la ville : les thermes, les secteurs commerciaux, l'aire de la Lande et l'espace aquatique. Soit quinze arrêts au total, desservis onze fois par jour entre 8 h 52 et 17 h 45. Pour ceux qui habitent Corme-Écluse, le Chay, l'Eguille-sur-Seudre, Saint-Romain-de-Benet et Sablonceaux, Cara'Bus passe à domicile, afin de rejoindre la gare de Saujon, sur réservation au plus tard une demi-journée avant le déplacement souhaité.

Ces nouveaux dispositifs représentent un investissement d'environ 118 000 € pour les quelque 20 000 habitants du bassin de vie de Saujon.

Carine Mayau

Réseau Cara'Bus : horaires, tarifs et transport à la demande sur www.carabus-transport.com et à la boutique Cara'Bus 08 10 81 09 77 (0,08 € l'appel) du lundi au vendredi de 8 à 12 heures et de 14 à 18 heures.

Source : *Sud-Ouest* du 2 février 2016

Le réseau « cara'bus » s'étend au bassin de vie de Saujon

Depuis le 1^{er} février, une nouvelle ligne de bus dessert Saujon, deuxième commune de l'agglomération avec 7 200 habitants. Le transport à la demande est également étendu aux communes de Corme-Écluse, Le Chay, l'Éguille, Sablonceaux et Saint-Romain-de-Benet.



Ce qui est bien pratique, quand 20% des Saujonnois n'ont pas le permis ou pas de voiture, selon une enquête réalisée en 2013 auprès de 600 personnes résidant dans le bassin de vie de Saujon.

Les habitants de Corme-Écluse, Le Chay, L'Éguille, Sablonceaux et Saint-Romain-de-Benet ne sont pas oubliés. Ils bénéficient depuis le 1^{er} février du service de transport à la demande, qui leur permet d'aller à Saujon et d'en revenir, avec une correspondance à la gare avec la ligne 15, la ligne 23 vers Royan et les TER à certains moments de la journée. La mise en place de ces nouveaux dispositifs représente un investissement estimé à 118 000 euros, réalisé en faveur des 20 000 habitants du bassin de vie de Saujon.

Comment se déplacer quand on n'a pas de voiture ? Depuis le 1^{er} février, la nouvelle ligne 15 du réseau de transports urbains « cara'bus » permet aux habitants de Saujon de rejoindre tous les principaux pôles d'activité de la ville. Au départ de la gare, un véhicule de vingt places parcourt le centre-ville en passant par les thèmes, les secteurs commerciaux, la piscine et l'aire de la Lande. Quinze arrêts au total, desservis onze fois par jour entre 8h52 (premier départ d'Hopiteau) et 17h45 (dernière arrivée du bus à la gare). Des emplacements provisoires ont été créés pour les arrêts de bus. Leur implantation définitive sera déterminée en fonction de la fréquentation constatée, après une première année d'exploitation.

fréquence et d'horaires réguliers pour répondre aux besoins de plus grand nombre, des jeunes aux personnes âgées. Des nouveaux arrivants nous l'ont dit, ils attendent des services urbains. Avec ce minibus, on peut désormais aller travailler, se soigner, effectuer des démarches ou faire ses courses sans prendre sa voiture. »

➤ Informations et horaires sur : www.carabus-transport.com

Pour les Saujonnois, cette nouvelle ligne permet également de se rendre plus facilement à Royan, une correspondance étant assurée place Richelieu avec la ligne 23 en direction de la gare intermodale de Royan. « La création de cette ligne 15 est le fruit d'un long travail, souligne Pascal Ferchaud, le maire de Saujon. Elle dispose d'une bonne



(10)

Source : Cara'Mag n°23 page 10 - printemps 2016

Le transport à la demande : simple comme un coup de fil

Le bus n'est pas réservé qu'à ceux qui habitent en ville. Si vous résidez à plus de 500 mètres d'un arrêt de bus, le service de transport à la demande « cara'bus » vous permet d'emprunter les transports en commun pour tous vos déplacements en appelant au 0 810 810 977.

Tous les habitants du territoire ont accès au réseau de transport urbain « cara'bus », même ceux qui n'ont pas de ligne de bus desservant leur commune. Un service de transport à la demande complète en effet les lignes régulières. Il s'adresse à toutes les personnes qui habitent à plus de 500 mètres de l'un des 365 arrêts de bus du réseau principal.

Comment ça marche ? Le service de transport à la demande « cara'bus » vient vous chercher devant chez vous, dans un véhicule de type taxi ou minibus, pour vous conduire à l'arrêt de bus le plus proche, où vous pourrez poursuivre votre voyage sur les lignes de bus. Ce service assure vos déplacements du lundi au samedi, de 8 heures à 18 heures (sauf jours fériés). Pour cela, il suffit de téléphoner à la boutique « cara'bus » au 0 810 810 977 (0,08€ par appel + prix d'un appel local), du lundi au vendredi, de 8 heures à 12 heures et de 14 heures à 18 heures, au plus tard une demi-journée avant votre déplacement. Pour utiliser le transport à la demande le samedi, pensez à réserver votre déplacement le vendredi avant 17 heures maximum.

Combien ça coûte ? La tarification est celle du réseau « cara'bus » : 1,60 euro pour un pass unitaire, qui vous permet ensuite de voyager sur l'ensemble du réseau, correspondances comprises. Avec le Pass journée à 3,70 euros, vous pouvez effectuer un nombre illimité de déplacements dans la journée. Le Pass 10 voyages coûte 12 euros, le Pass mensuel 33 euros et le Pass annuel 290 euros. La mise en place de ce service pour les habitants de

de Come-Ecluse, Le Chay, l'Eguille, Sablonceaux et Saint-Romain-de-Benet représente un investissement de 45 000 euros par an.

Le transport à la demande, c'est aussi :

- **la ligne 41** pour les habitants de Cozes, Grézac, Le Chay, Saujon, Saint-Sulpice-de-Royan, Breuillet, Étaules, Arvert ou La Tremblade qui souhaitent prendre le train à Saujon,
- **la ligne 42** pour les habitants d'Étaules, Arvert ou La Tremblade qui doivent prendre le TGV à Surgères ou se rendre à La Rochelle.

Ces deux lignes fonctionnent toute l'année du lundi au samedi (sauf les jours fériés) sur réservation. Les horaires sont en correspondance avec les trains à Saujon et les cars du réseau départemental *Les Mouettes* à Marennes. Un véhicule vient vous chercher à l'arrêt de bus et à l'heure indiqués lors de votre réservation.



SANS VOITURE, JE VAIS PARTOUT

- **Mardi après-midi : je dois rentrer au Chay, depuis la gare de Royan :** j'appelle la boutique au 0810 810 977 avant 10 heures pour réserver mon retour. Je prends la ligne 23 à la gare intermodale de Royan à 17h22 en direction de Saujon, où j'arrive à la gare à 17h38. Un véhicule m'attend et me dépose chez moi.
- **Jeu**di matin : j'habite Saint-Romain-de-Benet et veux me rendre à Royan 2 : j'appelle la boutique mercredi avant 18 heures. Jeudi matin, un véhicule vient me chercher devant chez moi et me dépose à la gare de Saujon. Je prends la ligne 23 à 8h42 et descends à l'arrêt « Royan 2 » à 8h53.
- **Samedi** matin : je veux aller aux Thermes de Saujon depuis l'Eguille : j'appelle la boutique le vendredi avant 18 heures. Le samedi, un véhicule vient me chercher et me dépose à la gare de Saujon. Je prends la nouvelle ligne 15 à 8h29 en direction de « Hopiteau » et descends à l'arrêt « Thermes » à 8h33.

(11)

Source : Cara'Mag n°23, page 11 - printemps 2016

Une navette gratuite expérimentée cet été

TRANSPORT

Cara'bus a prévu de mettre en service un minibus électrique de 23 places

STÉPHANE DURAND

s.durand@sudouest.fr

Une navette gratuite mise à disposition des touristes et des Royannais pendant l'été en centre-ville de Royan. C'est l'idée de Cara'bus validée par la Communauté d'agglomération et son président Jean-Pierre Tallieu. « J'ai tout de suite dit oui. C'est un service qui va, je pense, être utile », indique-t-il. Le maire de Royan Didier Quentin est sur la même longueur d'onde. « On ne peut qu'approuver une telle initiative », souligne l'élu. Surtout que financièrement, c'est une opération de communication du transporteur.

Cette navette électrique aura une capacité de 23 places et tournera selon un circuit bien défini entre la gare, le marché, le boulevard Briand, le front de mer, les rues commerçantes... « Le parcours reste encore à affûter, mais les rotations seront de l'ordre d'une vingtaine de minutes », renseigne Stéphane Gourinchas, le directeur de Cara'bus.

Pas d'arrêts déterminés

Il n'y aura pas d'arrêts prédéterminés. Chacun pourra héler le conducteur sur le trajet du bus, monter et demander d'être déposé quelques centaines de mètres plus loin. L'idée est que la navette s'arrête à la demande.

« L'utilisation sera très souple, promet le transporteur. Et surtout gratuite. Il est bien clair que ce sera



C'est le groupe Bolloré qui a mis sur le marché ces bus 100 % électriques appelés Bluebus.

PHOTO ÉRIC PIERMONT

une expérimentation. Si ça ne fonctionne pas, il faudra savoir pourquoi, mais je ne peux pas, aujourd'hui, assurer qu'on mettra dorénavant cette navette en fonction tous les étés », précise Stéphane Gourinchas. Les usagers ne devraient cependant pas manquer.

« Je pense aux personnes âgées qui ont un sac et qui n'ont pas envie de marcher trop longtemps pour rentrer chez elles après le marché », glisse Jean-Pierre Tallieu. Les jeunes qui arrivent par le train, et qui n'ont pas de sous pour prendre un billet, pourront aussi en profiter pour se rendre en centre-ville, par exemple.

Le véhicule utilisé pour cette opération sera un Bluebus du groupe Bolloré. Ce véhicule de 6 mètres de long a la plus forte énergie embar-

quée du marché des bus électriques dans sa catégorie. Il possède trois packs batteries, offrant une énergie embarquée de 90 kWh et une autonomie de 120 km. Il peut aussi accueillir les personnes à mobilité réduite grâce à un plancher plat et bas.

Une sorte de parking-relais

Ses mensurations permettent à ce bus de se faufiler dans les petites rues de centre-ville. Il a déjà intégré les réseaux de transport en commun de sites aussi variés que Tours, Rambouillet, Laval, Luxembourg, Bayonne, Tarbes, mais également des sites industriels comme celui du CEA à Grenoble, BE-Green, Venteprivee.com et assure la navette de la Fondation Louis Vuitton et Canal +.

« On travaille sur une mise en service de 9 h 45 à 12 h 45 le matin, quand les gens vont faire leurs courses, et de 16 heures à 19 heures l'après-midi. Là encore, ça peut évoluer, mais on s'oriente vers ces créneaux horaires », pointe du doigt le directeur de Cara'bus. La navette pourrait circuler du 20 juillet jusqu'à la rentrée de septembre. « C'est une première ébauche. »

L'idée plus générale est d'encourager les gens à laisser leurs voitures sur des parkings présents en bordure du centre-ville et d'utiliser ce minibus. « On constate qu'il est difficile de se garer en ville, l'été. Ça pourrait être une solution », avance un élu royannais. Une sorte de concept de parking-relais. Un bilan sera en tout cas effectué à la fin des vacances scolaires.

Source : *Sud-Ouest* du 31 mars 20156

Le réseau de bus se met à l'heure des actifs

TRANSPORT

Cara'Bus va étendre ses plages horaires sur cinq lignes, le soir

STÉPHANE DURAND

s.durand@sudouest.fr

Après le projet de navette gratuite en centre-ville de Royan cet été (lire « Sud Ouest » du 31 mars), Cara'Bus va proposer, à partir du 6 juillet prochain, un élargissement de sa plage horaire, le soir, sur les lignes urbaines 10 à 14 (1). Au lieu de 18 h 28, le dernier départ depuis la gare intermodale de Royan, au niveau de la gare SNCF, sera programmé à 19 h 45.

« On veut permettre aux actifs qui terminent plus tard en fin de journée ou aux personnes qui font leurs courses dans les magasins, que ce soit en centre-ville ou dans la zone de Royan 2, d'accrocher un bus », explique Stéphane Gourinchas, le directeur de Cara'Bus. Hier, les élus de la Communauté d'agglomération Royan Atlantique (Cara) ont approuvé en Conseil communautaire la modification d'un avenant au contrat de délégation de service public des transports urbains pour permettre cette modification de plage horaire.

Davantage de kilomètres

Il va en effet falloir financer l'augmentation des kilomètres parcourus. L'Agglomération, en sa qualité d'autorité organisatrice de la mobilité, va donc augmenter le montant de sa participation. Le chiffre est de 88 226 euros. Mais pour Jean-Pierre Tallieu, le président de la Cara, ça répond à une véritable demande.

C'est ce que dit aussi Stéphane Gourinchas. « Il est fréquent qu'on nous en parle dans nos enquêtes de satisfaction. Les gens ne comprennent pas pourquoi nous n'avons pas de plage horaire plus large pour leur permettre de pren-



Une plage horaire plus tardive va être mise en place à partir du 6 juillet pour cinq lignes de bus.

PHOTO ARCHIVES STÉPHANE PAPEAU

dre le bus en toute fin de journée », certifie-t-il. C'est aussi une question de logique. « Si on peut transporter des actifs le matin sur leurs lieux de travail, il faut pouvoir les ramener le soir. Sinon on les perd. »

Pour Cara'Bus, c'est l'opportunité de capter une nouvelle clientèle. Concrètement, comment ça va marcher ? « On a constaté que les bus des cinq lignes concernées qui partaient de la gare intermodale à 18 h 28, soit le dernier départ, revenaient à vide. Plus personne ne prend le bus pour venir sur Royan après une certaine heure », souligne le directeur de Cara'Bus.

À partir du 6 juillet, ces bus, une fois qu'ils seront arrivés au bout de leur ligne, reviendront rapidement à la gare intermodale sans s'arrêter pour pouvoir proposer un ultime départ vers les extérieurs à 19 h 45. « Et là, les gens qui sortent de leur boulot à 19 heures,

Un pass unique pour les jeunes

■ Pas d'évolution dans la gamme tarifaire de Cara'Bus pour 2016, si ce n'est la suppression du pass annuel scolaire et du pass annuel scolaire interne. « On a conservé le pass annuel jeune mis en place l'an dernier pour les moins de 26 ans », précise

Stéphane Gourinchas, le directeur de Cara'Bus.

Ce pass coûte 100 euros et 90 euros pour le deuxième enfant et plus. Pour ce qui est du tarif à l'unité, il ne change pas et reste à 1,60 €. Le pass pour dix voyages est à 12 euros.

ou qui ont fini de faire leurs courses, pourront facilement monter dans le bus. » Petit à petit, TransDev Royan Atlantique est en train d'optimiser son réseau de transport. Après le changement de son système de billetterie et l'ouverture de la nouvelle gare routière, c'est un pas de plus avant la mise en service d'une navette gratuite cet été. C'est le 10 juillet 2008 que le Conseil communautaire a attribué à TDRA la délégation de service pu-

blic des transports urbains. Entre-temps, Veolia Transport Royan Atlantique étant devenu TransDev Royan Atlantique.

(1) La ligne 10 va de Royan (ZA Plain) à Royan (Arago), la ligne 11 de Royan (Lavoisier) à Saint-Sulpice de Royan centre, la ligne 12 de Saint-Georges de Didonne à Saint-Palais-sur-Mer, la ligne 13 de Royan (gare intermodale) à Vaux-sur-Mer et la ligne 14 de Royan (Cordouan) à Royan (Perche).

Source : *Sud-Ouest* du 26 avril 2016

« Non, nos bus ne circulent pas à vide ! »

COMMUNAUTÉ D'AGGLOMÉRATION Le réseau Cara'bus enregistre 4,80 % des voyageurs en plus

Une petite heure aura suffi hier à balayer l'ordre du jour de la séance du conseil communautaire, exceptionnellement délocalisé à l'espace multiloisirs des Mathes. L'occasion pour les élus délégués à la Communauté d'agglomération Royan Atlantique (Cara) de prendre connaissance des résultats de l'activité du réseau de transport en commun Cara'bus, délégué à la société Transdev.

Certains élus communautaires, parmi lesquels le président de la Cara, Jean-Pierre Tallieu, avaient été piqués le matin même par un SMS de l'ancien adjoint au maire royannais, Didier Simonnet, très critique vis-à-vis de la gare intermodale, de son

coût. Hier matin, il pointait un certain nombre de bus vides. « Non, nos bus ne circulent pas à vide », s'agaçait Jean-Pierre Tallieu hier après-midi. La fin d'année explique que les scolaires sont moins nombreux dans les bus, notamment, plaidait le président de la Cara.

Un meilleur tri sélectif

Le bilan d'activités communiqué aux élus par Transdev tend à montrer, au contraire, une progression de la fréquentation en 2015 encore. « Le nombre de voyageurs a progressé de 4,80 % », pointe ainsi Jean-Pierre Tallieu. Grâce à l'installation dans tous les bus d'une nouvelle billetterie



La fréquentation est en hausse dans les bus. PHOTO: C.

que, Transdev sera, en outre, en mesure de mieux connaître les habitudes de ses usagers et d'adapter la capacité de ses bus selon les lignes.

Les élus communautaires ont

également eu connaissance du bilan d'un autre service dont la Cara a la compétence, la collecte et le traitement des déchets. Une source de satisfaction, puisque les volumes de déchets collectés ont diminué en 2015. À population constante, voire en progression, cette baisse traduit un progrès dans le rapport des habitants du territoire au tri sélectif.

Les ordures ménagères résiduelles (OMR), en clair celles qui finissent dans la poubelle verte, représentaient 3 500 tonnes en 2013, une masse descendue à 3 260 tonnes. Parallèlement, le volume des déchets recyclables dûment déposés dans le bac jaune ad hoc représentait 2 209 tonnes en 2015, en progression de 4,25 % par rapport à 2014.

R. C.

Source : *Sud-Ouest* du 28 juin 2016

Eté 2016



La Fée cara'bus s'arrête à Arvert

Le passage en 6^e est un événement important pour les élèves des classes de CM2 car ils vont apprendre à être plus autonomes. Beaucoup d'entre eux prendront le bus pour aller au collège, parfois pour la première fois. Pour les préparer à cette grande nouveauté, la Fée « cara'bus » se rend dans les écoles pour apprendre aux élèves à se repérer sur la carte du réseau de bus, à prendre une correspondance ou comment se comporter à bord. Le 25 mai, un bus est ainsi venu chercher les élèves d'Arvert et d'Étaules pour cette initiation grandeur nature avec Bélinda, alias Fée « cara'bus ».

Source : Cara'Mag n°24, page 14 - Eté 2016

50 000 voyageurs sur les lignes du soleil



Deux lignes de bus supplémentaires s'ajoutent en été aux dix lignes principales du réseau de transports urbains « cara'bus ». En passant par la gare intermodale de Royan, les lignes 31 et 32 relient toutes les communes de la Cara aux plages et principaux sites touristiques, sept jours par semaine.

Pas besoin de voiture pour se rendre à la plage, prendre le bac pour le Verdon ou aller au zoo. Au départ de la gare intermodale de Royan, la ligne estivale 31 circule tous les jours en longeant la côte jusqu'à l'office de tourisme de La Palmyre. Des vacances de Pâques jusqu'à la fin du mois de septembre, elle dessert le port de Royan, le club Med et le célèbre zoo de La Palmyre ainsi qu'une douzaine de plages entre Royan, Vaux-sur-Mer, Saint-Palais-sur-Mer et les Mathes. « Cette ligne totalise chaque été plus de 40 000 voyages, indique Stéphane Gourinchas, le directeur du réseau de transports urbains « cara'bus ». Elle est surtout empruntée par des touristes qui viennent du Verdon, et par les vacanciers qui arrivent en train de la gare de Royan pour rejoindre leur camping. Ils se déplacent en bus tout le reste du temps. »

Avec un premier départ à 8h40 de la gare de Royan et une quinzaine d'allers-retours par jour, elle offre également la possibilité de passer une journée à la plage ou au zoo pour les habitants de Saintes, Niort, Cognac ou Angoulême qui arrivent en train express régional et peuvent repartir le soir même. Vers le sud, la ligne 32 dessert de son côté les plages de Saint-Georges-de-Didonne, Meschers-sur-Gironde et Talmont, son terminus, en passant notamment par le parc de l'Estuaire. Elle enregistre près de 6 000 voyages en deux mois. Vingt-six personnes supplémentaires sont recrutées en juillet-août pour assurer le fonctionnement des deux lignes estivales. Quant aux dix lignes du réseau principal, elles conservent pendant l'été leurs rotations habituelles, la ligne 12 (Saint-Palais-sur-Mer – Saint-Georges-de-Didonne) restant la plus fréquentée avec plus de 100 000 voyages par an.

Horaires de bus élargis pour les lignes 10 à 14

À partir du 6 juillet, le dernier départ des lignes 10 à 14 du réseau de bus aura lieu à 19h45 depuis la gare intermodale de Royan, contre 18h28 auparavant. Cet élargissement des horaires offrira aux usagers la possibilité d'un retour plus tardif, mieux adapté aux horaires de travail et à la fermeture des commerces.

UN ACCUEIL CLIENT RENFORCÉ

Située dans le hall de la gare intermodale de Royan, la boutique « cara'bus » est ouverte du lundi au samedi, de 8 heures à 18 heures sans interruption, du samedi 2 juillet au samedi 3 septembre. Vous y trouverez tous les titres de transport adaptés à vos besoins de déplacement pour un seul voyage (1,60€), la journée (3,70€), la semaine (11€), le mois (33€) ou l'année (290€), avec des tarifs adaptés aux jeunes ou aux familles. Le bus est gratuit pour les enfants de moins de 5 ans.

Une navette gratuite au centre-ville de Royan

Cet été, une navette électrique sera mise gratuitement à la disposition des vacanciers et des habitants de Royan. Ce minibus de 23 places desservira la gare, le marché, le front de mer et les principales rues commerçantes, avec des rotations toutes les vingt minutes. Au-delà du service rendu aux usagers, cette navette électrique permettra de réduire

la circulation qui engorge bien souvent les artères royannaises, en incitant les automobilistes à laisser leur voiture au garage ou dans les lieux de stationnement. Cette expérimentation est menée par le réseau de transports urbains « cara'bus », en partenariat avec la ville de Royan. Le véhicule utilisé pour cette opération est un Bluebus du groupe

Bolloré, qui peut accueillir des personnes à mobilité réduite. Il circulera de 9h45 à 12h45 le matin, et de 16 heures à 19 heures l'après-midi, du 20 juillet à la rentrée de septembre. Il n'y aura pas d'arrêt prédéterminé : chacun pourra héler le conducteur sur le trajet du bus, monter et demander à être déposé un peu plus loin.

(19)

Source : Cara'Mag n°24, page 19 - Eté 2016

L'aide innovante de Cara'Bus pour se déplacer

TRANSPORT A partir de septembre, le transporteur lancera une application qui calculera votre trajet et les modes de déplacements doux à prendre pour rejoindre sa destination

STÉPHANE DURAND
s.durand@sudouest.fr

L'application, qui n'a pas encore de nom, sera utilisable sur tout le territoire de la Communauté d'agglomération Royan Atlantique (Cara), à partir de septembre. Une sorte de « Mappy » local pour les déplacements doux. L'appli donnera un parcours qui empruntera la marche, le vélo ou le bus pour se rendre d'un point A à un point B. Les points d'arrivée seront dans un premier temps matérialisés par les administrations, les équipements sportifs et de loisirs, les zones commerciales... Et ce où que l'on se trouve sur le territoire du Pays Royannais.

Un Trembladais pourra, par exemple, avoir accès à l'application pour se rendre à la piscine de Royan. Ce nouvel outil d'aide à la mobilité, qui sera disponible sur smartphone, est développé par Transdev, le transporteur qui gère Cara'Bus. « Nous nous sommes rendu compte que les informations de notre réseau de bus diffusées aujourd'hui n'étaient pas assez faciles à décrypter pour attirer de nouveaux usagers. »

Stéphane Gourinchas, directeur de Cara'Bus, a donc réuni un panel de collégiens, de lycéens, d'actifs et de retraités pour plancher sur le sujet. Il en est sorti une forte demande de clarification des choses. « Un senior n'osera pas prendre le bis, aujourd'hui, parce qu'il pense que c'est trop compliqué, qu'il va se tromper », précise-t-on du côté du transporteur. Un cahier des charges a donc été élaboré pour la conception d'une application.

Des vélos pliants dans le bus

« On a confié sa réalisation à une petite start-up qui ne fait pas partie du monde du transport. L'intérêt étant qu'elle se mette à la place de l'usa-



L'application sera lancée en septembre et permettra de matérialiser ses déplacements. PHOTOCORC

ger en fonction de ses besoins », indique Stéphane Gourinchas. L'application prendra donc en compte les déplacements en bus, mais aussi à pied et à vélo. « L'appli guidera du départ du domicile jusqu'à la destination finale. Elle dira ce qu'il faut faire à pied pour aller prendre le bus à tel arrêt et ainsi de suite », renseigne le directeur de Cara'Bus.

Le parcours intégrera aussi les vélos. « Je rappelle que nous acceptons les vélos pliants dans nos bus. Je commence à croiser pas mal de gens qui montent dans le bus avec ce type de vélo », note le directeur. En partenariat avec la Communauté d'agglomération Royan Atlantique, ce dispositif s'enrichira au fur et à mesure.

« Je reconnais que notre réseau, avec 50 lignes sur un vaste territoire, est compliqué à appréhender. Or, de nos jours, à peu près tout le monde possède un smartphone. Il

Navette gratuite le 23 juillet

Cara'Bus va faire sillonner une navette électrique gratuite en centre-ville de Royan à partir du 23 juillet jusqu'au 3 septembre. Une initiative à titre expérimental. « La navette circulera entre la gare, le marché central, le front de mer... Elle va permettre aux gens de se garer au niveau des parkings extérieurs et de désengorger le stationnement du centre-ville », indique le directeur de Cara'Bus Stéphane Gourinchas.

Il est vrai que pour se garer, l'été, en centre-ville et sur le front de mer, c'est plutôt galère. La navette sera en service du lundi au samedi de 9 h 45 à 12 h 45 et de 16 à 18 heures. Les rotations se feront toutes les 20 minutes. L'utilisateur pourra monter et descendre n'importe où sur le parcours en faisant un simple signe au chauffeur.

Par ailleurs, la Communauté d'agglomération Royan Atlantique (Cara) et Transdev s'engagent dans l'open data en ouvrant gratuitement aux usagers et acteurs économiques toutes les données des transports publics. À voir sur : <https://data.agglo-royan.fr/>

est naturel de s'appuyer sur ce constat pour simplifier l'utilisation des déplacements doux », insiste le responsable de Cara'Bus. Dans l'immédiat, l'application sera disponible

en « full web », c'est-à-dire accessible sur Internet. Dans un second temps, on la trouvera sur les systèmes d'exploitation Android et Apple.

Source : *Sud-Ouest* du 7 juillet 2016

Une navette de bus gratuite pour circuler en centre-ville cet été

TRANSPORTS Transdev, l'exploitant du réseau de transport en commun Cara'bus, innove cet été : à compter de samedi et jusqu'au 3 septembre, Cara'bus met en œuvre une navette qui sillonnera gratuitement le centre-ville de Royan, passant notamment par la gare SNCF, La Poste, le Marché central, le port. La navette relie entre eux la plupart des parkings du centre-ville. En circulation du lundi au samedi (hors jours fériés), de 9 h 45 à 12 h 45 et de 16 à 19 heures, ce minibus électrique passera toutes les vingt minutes. Un signe adressé au chauffeur suffira pour se faire déposer où on le souhaite. À noter que



La navette Cara'bus sillonnant le centre sera gratuite. PHOTO RC

le bus est équipé d'un plancher bas. La navette est donc facilement accessible aux personnes à mobilité réduite. Renseignements complémentaires auprès de Cara'bus au

0 810 810 977 ou sur le site Internet : www.carabus-transport.fr.

Source : Sud-Ouest du 20 juillet 2016

Une application pour faciliter vos déplacements

Il n'a jamais été aussi simple de se déplacer sans voiture. Au cours du mois de septembre, une nouvelle application permettra aux habitants des 34 communes de l'agglomération de calculer un itinéraire en utilisant les modes de déplacements doux (bus, marche à pied, vélo) pour rejoindre leur destination. Ce logiciel indique le trajet à suivre pour accéder aux principaux sites du territoire (administrations, équipements sportifs et de loisirs, zones commerciales...), quel que soit l'endroit d'où l'on part. « *L'application intègre aussi les déplacements à vélo, car les vélos pliants sont autorisés à bord des bus, où on en voit d'ailleurs de plus en plus* », précise Stéphane Gourinchas, le directeur de « cara'bus ». Développé par Transdev, le délégataire de la Cara pour les transports urbains, ce nouvel outil sera accessible sur ordinateur, tablette ou smartphone depuis n'importe quel navigateur Internet. Il sera progressivement enrichi de nouvelles données et fonctions, pour s'adapter aux besoins de chaque voyageur.

LES DONNÉES DU TRANSPORT PUBLIC OUVERTES À TOUS.

Afin d'encourager la créativité des développeurs et répondre aux nouveaux défis de la mobilité (cheminement, optimisation et valorisation du temps de voyage...), la Cara et son délégataire pour les transports publics, Transdev, mettent gratuitement à disposition des usagers et acteurs économiques toutes les données des transports publics. Lignes et itinéraires, horaires, géolocalisation des arrêts et des équipements... sont désormais accessibles sur le portail Open Data de l'agglomération : <https://data.agglo-royan.fr>.

Source : *Cara'Mag* n°25, page 5 - Automne 2016

La navette électrique a trouvé son public

Cet été, une navette électrique a sillonné les rues du centre-ville de Royan, pour aider les touristes et les habitants de la ville à se déplacer sans prendre leur voiture. Lancé à titre expérimental, ce minibus de 23 places a effectué des rotations toutes les vingt minutes entre la gare, le marché, le boulevard Briand, le front de mer et les rues commerçantes. « Plusieurs utilisateurs nous ont fait savoir qu'ils en étaient très contents », rapporte Stéphane Gourinchas, le directeur du réseau de transports urbains « cara'bus ». Plus d'une centaine de personnes ont emprunté la navette chaque jour, dont pas mal de Royannais et de personnes âgées, à qui elle a évité de marcher. « Il n'y avait pas d'arrêt prédéterminé, chacun pouvant hélér le conducteur pour monter à bord, et descendre quelques centaines de mètres plus loin. « Notre objectif est d'encourager les gens à laisser leur véhicule au garage, ou sur les parkings présents en bordure du centre-ville sur le modèle des parkings-relais », rappelle Claude Baudin, vice-président de la Cara délégué aux transports.



Source : [Cara'Mag](#) n°25, page 6 - Automne 2016