



baia

Rapport annuel





SOMMAIRE

Introduction	p.4
Faits marquants de 2023	p.5

Chapitre 1 – Usage et Offre p.7

Offre kilométrique	p.8
Fréquentation	p.10
Recettes	p.13
Sous-traitance	p.15
Bilan des mouvements sociaux.....	p.15
Bilan des réclamations	p.16
Bilan de la Politique QSE.....	p.17
Pistes d'amélioration de la fréquentation.....	p.17
Bilan des actions communication et marketing	p.18
Consommations de carburant	p.32
Bilan des accidents et des incidents	p.33
Bilan des fraudes et des infractions	p.35
État du patrimoine immobilier.....	p.35
Le parc de véhicules COBAS	p.35
Le bilan environnemental	p.37
État de suivi du programme d'investissement.....	p.39
L'assistance groupe.....	p.39
Inventaire des biens A, B et C.....	p.39
Bilan des pénalités.....	p.41
Mise à jour des données du personnel	p.42
Bilan et analyse de la qualité	p.47
Liste des interventions de maintenance réalisées.....	p.51

Chapitre 2 – Comptes rendus financiers et comptables .. p.52

Marie-Hélène DES ESCOFFIER, commissaire au compte p.53



Procès-verbaux des AG p.53

Les flux intra-groupes p.53

Liste des contentieux et provisions p.53

Partie 1 – Compte rendu comptable p.54

Compte annuel de résultat d'exploitation..... p.55

Comptes sociaux et liasse fiscale p.62

Présentation des éléments de calcul économique..... p.62

État du patrimoine immobilier p.62

Inventaire des biens..... p.62

État des immobilisations Transdev..... p.62

État des dépenses de renouvellement..... p.62

Éléments de la contribution financière p.62

Détail du calcul de la CFF..... p.62

Détail du calcul des recettes..... p.63

Détail des acomptes versés..... p.63

Partie 2 – Compte rendu financier p. 64

Composition et Évolution du CARE..... p.65

Ratios financiers p. 66



Introduction

2023 est la deuxième année du nouveau contrat de délégation de service public signé entre Transdev et la COBAS pour une durée de 7 ans : 2022-2028.

Ce rapport annuel est l'occasion de présenter les différentes composantes techniques, économiques, sociales et environnementales qui structurent la gestion de la délégation de service public transport. Nous vous présentons les chiffres de l'année 2023 comparés à ceux de 2022.

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





Faits marquants de 2023

JANVIER	<ul style="list-style-type: none"> Tenue d'un stand d'information au centre commercial Les Océanides le 11 janvier pour présenter les nouveaux horaires Presse dans le Sud-Ouest, Bouche B Mag et le guide touristique de Gujan-Mestras Recrutement : 3 nouveaux conducteurs
FEVRIER	<ul style="list-style-type: none"> Lancement du mode Transport Express (Express Transit) Presse dans le Sud-Ouest et dans le guide touristique du SIBA Recrutement : remplacement du responsable de production
MARS	<ul style="list-style-type: none"> Presse dans le Sud-ouest et dans le guide du Bassin d'Arcachon
AVRIL	<ul style="list-style-type: none"> Les aventures Baïa dans les classes de CM2 Le TAD fête ses 1 an Don à l'association AVC Tous concernés Presse dans le Sud-Ouest, Bouche B Mag et le guide du Bassin d'Arcachon Recrutement : 2 nouveaux conducteurs
MAI	<ul style="list-style-type: none"> Les aventures Baïa dans les classes de CM2, la suite Tenue d'un stand lors de la fête du vélo au Teich le 27 mai Presse dans le Sud-Ouest et le guide touristique du Teich, spot radio sur Europe 2 Campagne de recrutement sur Facebook pour la saison estivale Recrutement : remplacement du responsable d'exploitation et d'un agent d'exploitation
JUIN	<ul style="list-style-type: none"> Les aventures Baïa, Organisation du village de la sécurité au Parc des Expositions Diffusion des fiches horaires et du plan de réseau de l'été Presse dans le Sud-Ouest et le guide touristique du Teich, spot radio sur Radio Forever et un reportage TVBA sur le village de la sécurité
JUILLET	<ul style="list-style-type: none"> Tenue d'un stand d'information au centre commercial Les Océanides le 10 juillet Diffusion de l'Information Voyageur au sein du Pôle de Santé, du CCAS et des gares TER Presse dans le Sud-Ouest, dans le guide du Bassin d'Arcachon et du Teich Recrutement : 2 nouveaux conducteurs
AOÛT	<ul style="list-style-type: none"> Bus info, édition 2023 – Stand à la gare d'Arcachon Juillet et Août Communication digitale concernant la rentrée 2023 Presse dans le Sud-Ouest et dans le guide du Bassin d'Arcachon
SEPTEMBRE	<ul style="list-style-type: none"> Participation au forum des associations de la Teste-de-Buch Diffusion de l'information voyageur, les nouveaux horaires à partir du 4 septembre Stand d'information à l'Office du Tourisme le 12 septembre Campagne sur la fin des échanges d'anciens titres Semaine Européenne de la Mobilité : <ul style="list-style-type: none"> - Création d'un court métrage posté sur Youtube, sur les réseaux et relayé sur les écrans dans nos bus



	Programmatique ciblée pour conquérir de nouveaux voyageurs (campagne d'affichage et radio)
	<ul style="list-style-type: none"> • Presse dans le Sud-Ouest, dans le guide du Bassin d'Arcachon et du Teich
OCTOBRE	<ul style="list-style-type: none"> • Cérémonie des nouveaux arrivants à La Teste de Buch • Diffusion de l'information voyageur, les nouvelles fiches horaires ont été distribuées • Enquête de satisfaction à bord des bus via l'intelligence artificielle • Presse dans le Sud-ouest et dans le guide du Bassin d'Arcachon • Recrutement : 2 nouveaux conducteurs
NOVEMBRE	<ul style="list-style-type: none"> • Cérémonie des nouveaux arrivants d'Arcachon • Participation au Cross de Gujan 2023 • Enquête de satisfaction à bord des bus via l'intelligence artificielle
DECEMBRE	<ul style="list-style-type: none"> • Baïa solidaire : partenariat avec les Restos du Cœur • Cartes de vœux et calendriers 2024 • Presse dans le Sud-Ouest et dans le rapport de la Cobas



CHAPITRE 1

Usage et offre





Kilomètres réalisés par ligne en 2023

	Réel 2023	DSP 2023	Réel - DSP	Réel 2022	Réel 2023/22
Kilomètres en propre	1 931 739	1 857 632	74 107	960 697	971 043
Ligne 1	247 238	248 624	-1 386	124 489	122 749
Ligne 2	254 254	251 981	2 273	127 810	126 444
Ligne 3	136 132	126 640	9 492	62 370	73 763
Ligne 4	181 243	169 789	11 454	90 004	91 238
Ligne 5	249 464	238 517	10 947	116 025	133 439
Ligne 6	182 982	180 647	2 335	92 008	90 974
Ligne 7	225 966	209 939	16 027	113 253	112 713
Ligne 8	118 440	118 508	-68	59 645	58 794
Ligne 9	103 828	103 842	-14	52 272	51 556
Ligne 10	160 517	160 735	-218	80 909	79 608
Ligne Express 101	37 921	41 973	-4 052	26 819	11 102
Ligne D1	15 832	2 919	12 913	7 278	8 554
Ligne D2	17 923	3 518	14 405	7 816	10 107
Nuit	15 250	23 140	-7 890		15 250
Kms à vide	286 541	286 345	196	274 312	12 229
Kilomètres sous traités	415 688	253 466	162 222	291 199	124 489
Ligne Express 100	86 667	85 203	1 464	34 653	52 014
Ligne Express 102	28 879	32 527	-3 648	33 033	-4 154
TAD	60 833	22 632	38 202	45 059	15 774
TPMR (inclus Nuit)	78 725	27 656	51 069	58 771	19 954
Kms à vide	160 583	85 448	75 135	119 683	40 900
Kilomètres scolaires	361 695	507 101	-145 406	375 760	-14 065
Kms commerciaux	191 615	262 509	-70 894	197 808	-6 193
Kms à vide	170 080	244 592	-74 512	177 952	-7 872
Total	2 709 123	2 618 199	90 924	1 627 656	1 081 466

NB : L'écart sur les scolaires vient du fait que les fichiers de la DSP ne permettaient pas de modifier le nombre de jour par rapport aux lignes régulières et les UO ont donc été compilées sur 250 jours et non 175 en scolaire.

En 2023, les kilomètres parcourus se sont élevés à plus de 2,7 millions, ce qui est légèrement supérieur aux engagements du contrat.

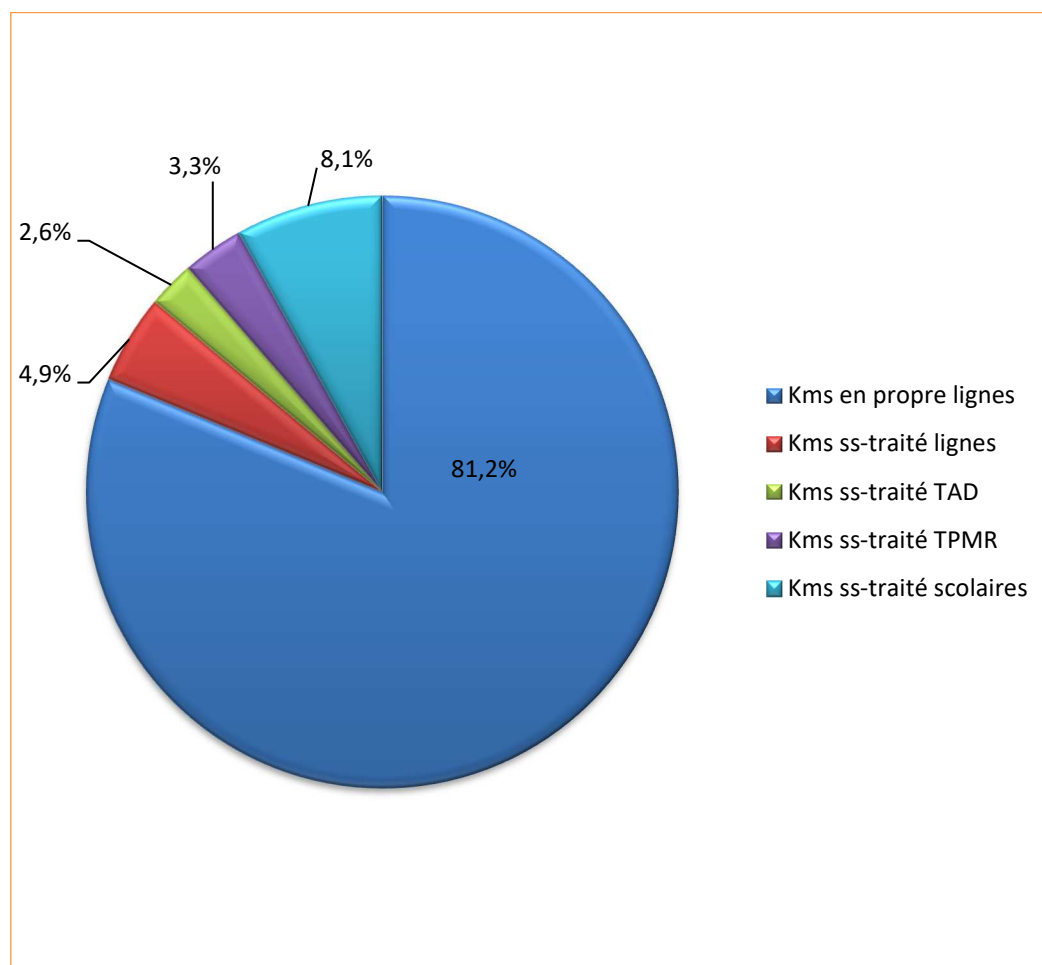
+ 1 081 467 kms ont été réalisés en propre par rapport à 2022. Cette comparaison est à titre d'information mais il est difficile de comparer la fin d'un ancien et un nouveau réseau.



Répartition du kilométrage par type de service

Les lignes régulières (anciennes ou nouvelles) et estivales (ancienne ligne 6 et Dune Express et lignes 101 et 102 Express) ont généré, en 2023, 91% des kilomètres. L'offre scolaire représente 8 % des kilomètres commerciaux sur une année pleine.

Répartition du kilométrage par type de lignes en 2023



Les kilomètres haut-le-pied

Nous noterons également que la part des kms à vide dans le kilométrage est de 11% en 2023 pour le réseau Baïa (hors TAD et PMR).

Les événements extérieurs entraînant des conséquences sur le kilométrage mais non quantifiables

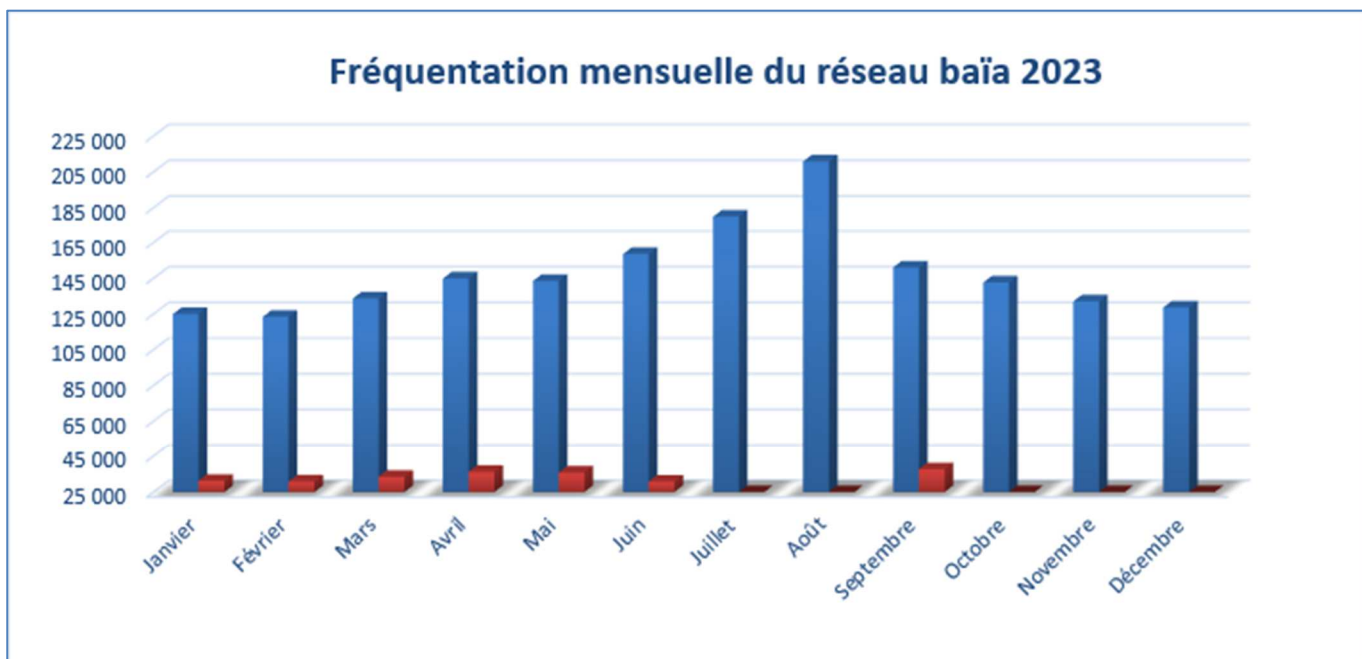
Les déviations prévues ou non du fait des travaux ou des accidents routiers sont des événements extérieurs qui influent les kilomètres.



Fréquentation

La fréquentation totale du réseau Baïa est de 1 774 540 voyages soit une hausse de 19% par rapport à 2022.

Fréquentation du réseau par ligne en 2023, en nombre de voyages



Données hors SNCF et Scolaires / **Le V/K total de 0.63 est inférieur à 2022 (0.71).**



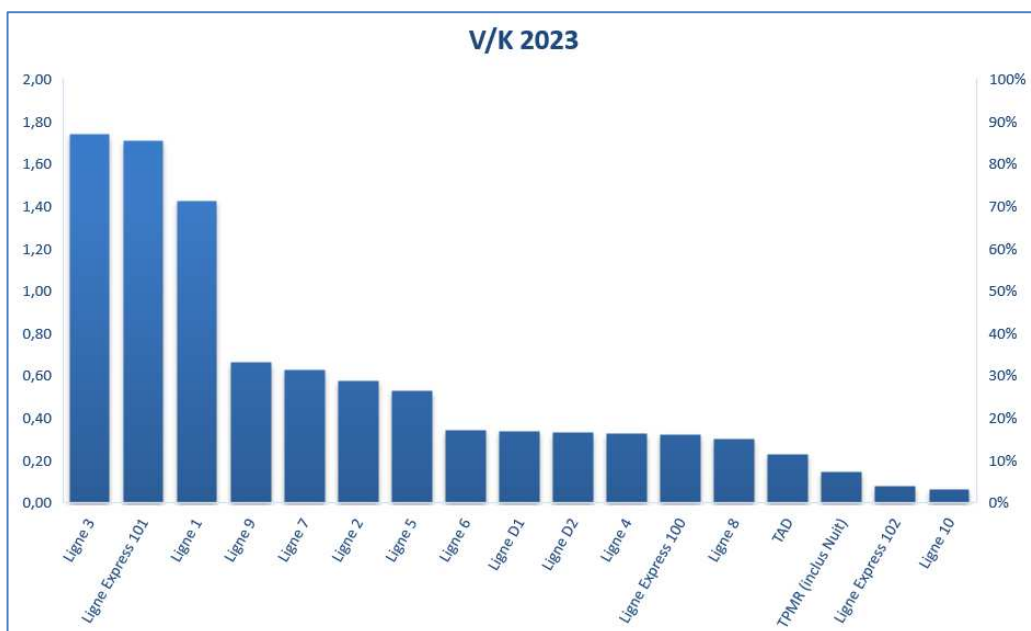
Le ratio V/K... quelques explications

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.



2023	Voyages	Kilomètres	V/K
Ligne 1	351 519	247 238	1,42
Ligne 2	145 822	254 254	0,57
Ligne 3	236 442	136 132	1,74
Ligne 4	58 988	181 243	0,33
Ligne 5	131 607	249 464	0,53
Ligne 6	62 289	182 982	0,34
Ligne 7	141 293	225 966	0,63
Ligne 8	35 254	118 440	0,30
Ligne 9	68 774	103 828	0,66
Ligne 10	9 690	160 517	0,06
Ligne Express 100	27 685	86 667	0,32
Ligne Express 101	64 603	37 921	1,70
Ligne Express 102	2 132	28 879	0,07
Ligne D1	5 319	15 832	0,34
Ligne D2	5 915	17 923	0,33
TAD	13 773	60 833	0,23
TPMR (inclus Nuit)	11 170	78 725	0,14

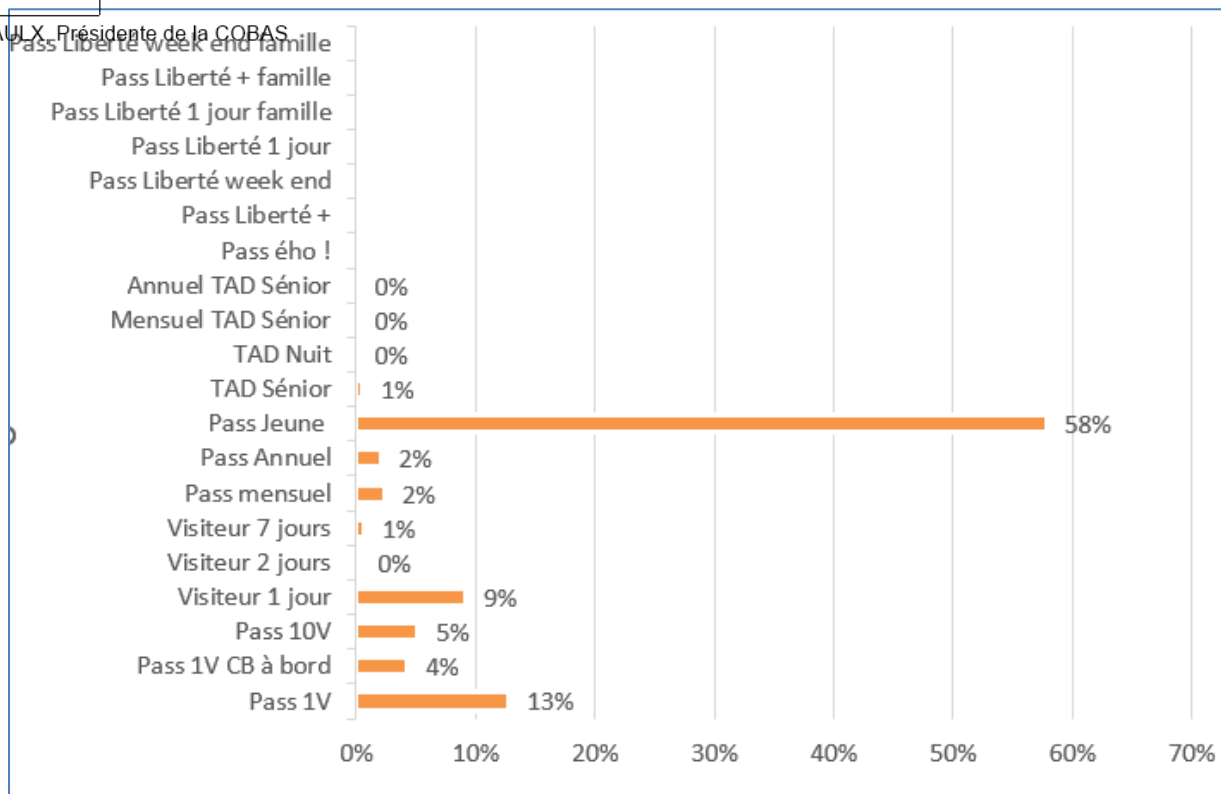


Les lignes les plus productive par km commercial sont les lignes à fort potentiel touristique (3 et 101 express) qui desservent la Dune du Pilat notamment. La ligne 1 reste la ligne forte du réseau pour la desserte locale toute l'année.

La fréquentation par titre de transport

En 2023, le profil des utilisateurs Baïa suit toujours la même tendance par rapport à ce qui est observée depuis plusieurs années :

- **Les Pass Jeunes pour les moins de 26 ans**, avec 994 194 voyages, génèrent 58% de la fréquentation totale du réseau. Leur part est quasi identique par rapport à 2022 (60%).
- **Les voyageurs occasionnels**, qui utilisent des Pass 1 voyage et Pass 1 jour, représentent 377 644 voyages soit 22% de la fréquentation totale en 2023.



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 1 voyages ou 1 jour, 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

En 2023, les voyageurs occasionnels (Pass 1 voyage et 1 jour) ou réguliers (Pass 10 voyages) génèrent pratiquement un tiers des voyages soit 27% de la fréquentation totale du réseau. Il est difficile de comparer avec 2022 car il y a eu une refonte des titres.

Les abonnés (annuel, jeunes et mensuel) représentent quant à eux 66% des voyages, soit +2 points de pourcentage par rapport à 2022 (64%).

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 se sont bien approprié la nouvelle gamme tarifaire entrée en vigueur en avril 2022 pour le TAD et en juillet 2022 pour les autres titres. Ils maîtrisent bien les avantages des différents titres,

Marie-Hélène DES ESCAULX, Présidente de la COBAS



Evolution du nombre de voyages par titre de transport

		Voyages hors lissage des titres annuels				
		Réel 2023	DSP 2023	Réel 2022	Réel/DSP 2023	Réel 2023/22
Plein Tarif	Pass 1V	220 004	439 746	321 734	50%	68%
	Pass 1V CB à bord	73 995	-	26 088	NC	NA
	Pass 10V	89 295	190 715	147 441	47%	61%
	Visiteur 1 jour	157 640	55 239	35 084	285%	449%
	Visiteur 2 jours	4 984	20 320	973	25%	512%
	Visiteur 7 jours	11 592	5 036	11 088	230%	105%
	Pass mensuel	39 920	33 808	28 880	118%	138%
	Pass Annuel	35 113	45 473	28 400	77%	124%
	Pass Jeune	994 194	1 289 907	946 890	77%	105%
	TAD Sénior	9 669	5 050	5 221	191%	185%
	TAD Nuit	418	6 479	625	6%	67%
	Mensuel TAD Sénior	420	576	264	73%	159%
	Annuel TAD Sénior	480	1 200	-	40%	0%
	Pass ého !	-	-	46 620	NA	NA
	Pass Liberté +	-	-	189	NA	NA
	Pass Liberté week end	-	-	-	NA	NA
	Pass Liberté 1 jour	-	-	2 678	NA	NA
	Pass Liberté 1 jour famille	-	-	108	NA	NA
Pass Liberté + famille	-	-	-	NA	NA	
Pass Liberté week end famille	-	-	-	NA	NA	
1/2 Tarif	Le pass 1/2t	3 159	6 306	2 039	50%	155%
	Pass 10 1/2t	9 188	4 733	4 883	194%	188%
	Pass mensuel 1/2t	20 680	7 839	11 320	264%	183%
	Pass Annuel 1/2t	48 000	4 000	19 600	1200%	245%
TOTAL		1 718 751	2 116 427	1 640 124	-19%	5%

NB : les données de fréquentation présentées ici ne comprennent pas le lissage des voyages issus des clés de mobilité des titres annuels.



Recettes

Evolution des recettes par titre de transport entre 2022 et 2023 (en HT)

Titres	2023	2022	Evolution
Pass 1V	190 480	278 557	-32%
Pass 1V CB à bord	73 995	22 587	+227%
Pass 10V	89 295	102 124	-13%
Visiteur 1 jour	81 891	18 225	+349%
Visiteur 2 jours	2 265	442	+412%
Visiteur 7 jours	4 391	4 200	+4%
Pass mensuel	21 775	15 753	+38%
Pass Annuel	19 153	15 491	+23%
Pass Jeune	200 847	191 291	+5%
TAD Sénior	17 580	9 493	+85%
TAD Nuit	950	1 420	-33%
Mensuel TAD Sénior	955	600	+59%
Annuel TAD Sénior	1 091	0	
Pass 1V Tarif réduit	1 368	883	+55%
Pass 10V Tarif réduit	3 182	1 691	+88%
Pass Annuel Tarif réduit	10 364	4 255	+143%
Pass mensuel Tarif réduit	4 700	2 573	+82%
Pass ého !		6 055	
Pass Liberté +		262	
Pass Liberté 1 jour		2 086	
Pass Liberté 1 jour famille		74	
	724 280	678 062	+7%

Ne figure pas ici les recettes complémentaires liées par exemple aux facturations en cas de demande de duplicata ou encore les recettes des produits spéciaux tels que les prestations occasionnelles.

En 2023, les recettes totales du réseau se sont élevées à 724 280 € HT, soit une augmentation de 13.1% par rapport à 2022.

Elles sont inférieures de 17% aux recettes prévues lors de la DSP (868 532 €HT).

Ratios R/V prévu et réel en 2023

	Prévu	Réel	Différentiel
Recettes HT	868 532 €	724 280 €	-144 252 €
Fréquentation	2 116 426 voy.	1 774 540 voy.	-341 886 voy.
Ratio R/V	0,41	0,41	0

Les objectifs contractuels ne sont pas atteints mais la fréquentation totale du réseau est revenue au niveau avant COVID de 2019 notamment grâce à l'offre supplémentaire mise en place en 2022.



La répartition des recettes par usage

Usage fréquent : 258 884 € HT

Les usages fréquents intègrent les titres de transport de type abonnements tels que les Pass Jeunes, Eho, Annuel et Mensuel.

Les recettes sont supérieures à celles de 2022 (236 018 €HT).

Usage régulier : 92 476 € HT

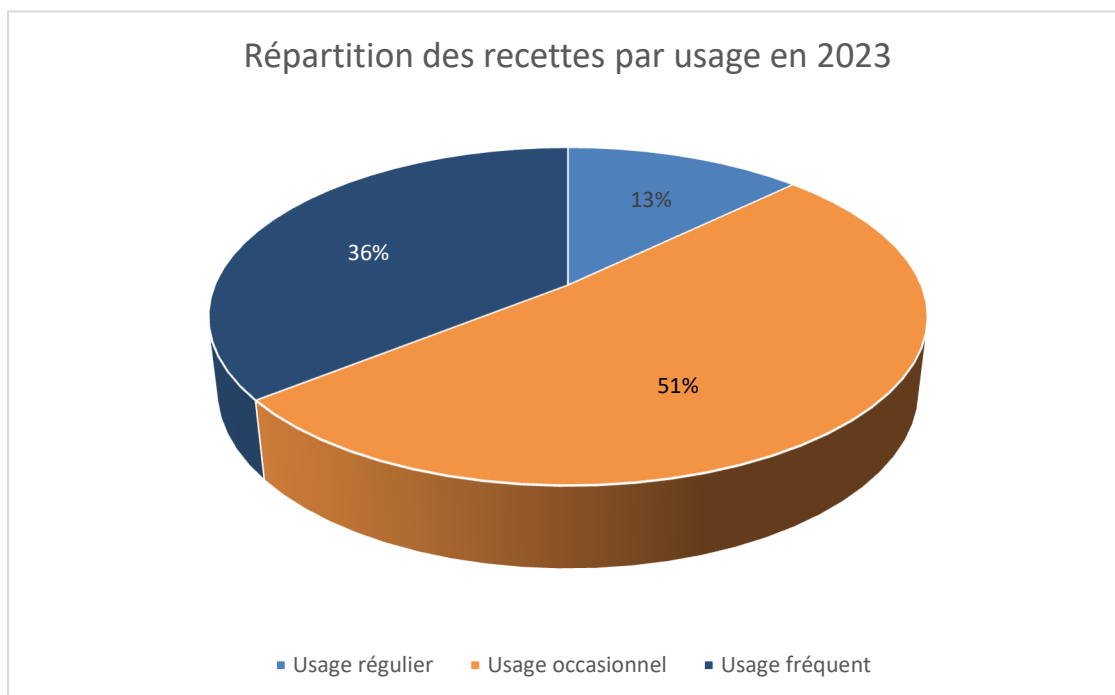
Les titres pris en compte pour les usages réguliers sont exclusivement les Pass 10 voyages. Ceci est discutable puisqu'une partie des titres unité pourraient entrer dans cette catégorie.

Les recettes sont en baisse par rapport à 2021 (103 815 € HT).

Usage occasionnel : 724 280 € HT

Cela concerne tous les autres titres, unité majoritairement mais aussi les titres liés à la clientèle touristique ou loisirs purs.

Les recettes sont nettement supérieures à celles de 2022 (678 062 €HT) pour cette catégorie.





Les recettes MyBus en 2023 : 60 515.50 €

L'application MyBus permet d'acheter toute la gamme tarifaire depuis son smartphone et ce depuis avril 2018.

+11% de recettes par rapport à 2022 (53 634 €)

Les tarifs

Gamme tarifaire Baïa en vigueur en 2023



TARIFS

Tarifs applicables pour tous, à partir de l'âge de 4 ans.

	Conditions d'utilisation		Tarifs réduits *	Où acheter ?
Pass 1 Voyage	Ticket valable 1h	1,00€	0,50€	
Pass 10 Voyages	10 tickets valables 1h	8,00€	4,00€	
Pass visiteur 1 jour	Voyages illimités / 1 jour	2,00€	-	
Pass visiteur 2 jours	Voyages illimités / 2 jours consécutifs	3,50€	-	
Pass visiteur 7 jours	Voyages illimités / 7 jours consécutifs	10,00€	-	
Pass Mensuel	Voyages illimités 1 mois	24,00€	12,00€	
Pass Annuel Jeunes	Voyages illimités 1 an / moins de 26 ans	80,00€	-	
Pass Annuel	Voyages illimités 1 an	240,00€	120,00€	
Pass 1 Voyage TAD NUIT	Ticket valable pour 1 trajet TAD NUIT	2,50€	-	
Pass 1 Voyage TAD SENIORS	Ticket valable pour 1 trajet TAD SENIORS	2,00€	-	
Pass mensuel TAD SENIORS	Voyages illimités 1 mois TAD SENIORS	60,00€	-	
Pass annuel TAD SENIORS	Voyages illimités 1 an TAD SENIORS	600,00€	-	

ACHETEZ et COMPOSEZ vos tickets sur l'application mobile **Baïa** by MyBus

ACHETEZ et RECHARGEZ votre carte sur la e-boutique sur www.bus-baia.fr

* Tarif réduit : applicable sur présentation de la carte solidarité, disponible sous conditions à la Boutik' Baïa.

POINTS DE VENTE

- À bord Par carte bancaire, à bord
- En boutique
- Dans nos points relais
Liste des points relais sur www.bus-baia.fr
- Sur l'application mobile Baïa
- Sur la e-boutique www.bus-baia.fr

Boutik' Baïa
Place du marché
33260 La Teste-de-Buch
Tél. 0 800 100 937
www.bus-baia.fr
 Bus Baïa

Sous traitance

La liste des services sous traités est la suivante :

- TAD Sénior : société Transport Driver
- TPMR : société Wi Transport
- TAD Nuit : société Wi Transport
- Scolaires : sociétés Keolis Bassin Arcachon et CFTI Transports David
- Lignes 100 et 102 express : société CFTI Transports David



Les bilans et éléments financiers des services sous-traités sont visibles en annexe de ce rapport.

L'ensemble des éléments techniques (kms, ETP, voyages et recettes sont visibles dans le fichier excel joint « BAIA – RAPPORT ANNUEL 2023 ».

Bilan des mouvements sociaux

Les relations sociales dans l'entreprise sont saines et aucun mouvement social n'a été déclenché sur l'année 2023.

Nous n'avons subi aucun mouvement social dans les entreprises sous-traitantes en 2023.

Bilan des réclamations

En 2023, le réseau Baïa a traité **21 réclamations**, chiffre inférieur à l'année 2022. Cette baisse s'explique en grande partie par la stabilité de la rentrée scolaire pour laquelle les ajustements nécessaires ont été effectués courant 2022.

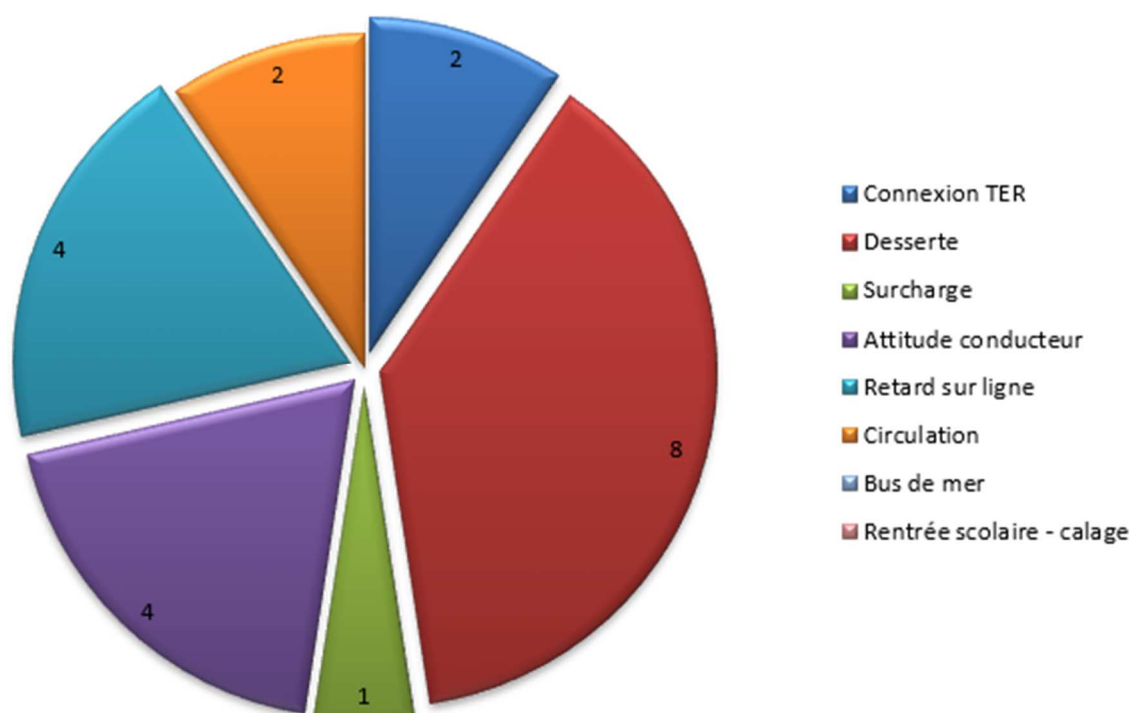
Le site internet / mail devance largement le téléphone pour déposer une réclamation (17 des 21 réclamations). Quant au téléphone et au courrier, ils sont exceptionnels.

Chaque réclamation fait l'objet d'un traitement propre et d'une réponse personnalisée qui doit être transmise au plaignant dans un délai contractuel. En cas d'enquête plus poussée, un message d'attente et d'explication est transmis au réclamant ; l'équipe dispose alors d'un temps nécessaire pour clôturer la réclamation.

Les principaux thèmes abordés concernent essentiellement des problèmes portant sur :

- **Les problématiques de dessertes**, notamment les itinéraires ou horaires,
- **Les problèmes de retard ou de comportement conducteur au sens large**,

Motifs des réclamations reçues en 2023





Bilan de la politique QSE

La triple certification ISO a été obtenue en novembre 2023 !

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

Le groupe Transdev et particulièrement Transdev Bassin d'Arcachon s'est engagé dans ce nouveau contrat à déployer une démarche certifiante de type ISO.

L'année 2023 a donc été une étape importante de mise en place du nouveau contrat et du nouveau réseau. Cela a permis d'instaurer des pratiques et des procédures et de valider la triple certification ISO.



Les certificats ISO sont joints au rapport annuel.

Pistes d'amélioration de la fréquentation

La fréquentation est en hausse en 2023 et est revenue au niveau de 2019, dernière année pleine avant la crise du COVID qui a fortement modifiée les pratiques en termes de mobilité.

Les analyses de la fréquentation par ligne, notamment au travers des fréquentations réelles au cours de l'année, permettent de réfléchir sur des modifications, adaptations des tracés ou horaires.

Nous sommes en étude et réflexion sur les lignes suivantes :

- D1 et D2 du dimanche, notamment en hiver. Une proposition de modification sera faite courant 2024,
- 100 et 102, complémentaires en termes de moyens humains et matériels, mais qui pourraient être fusionnées pour une meilleure lisibilité et attractivité,
- 10 sur la commune du Teich qui peine à trouver son public et qui n'est pas très lisible.

A noter que sur 2023, plusieurs ajustements d'offre ont été effectués en ajoutant des arrêts sur la ligne 7, à la demande de la commune d'Arcachon (Allée Stora, Stade Matéo Petit et Cours Tartas 2).



Le site internet

Les visites du site web www.bus-baïa.fr :

- **166 102 visites**
- **315 070 pages consultées**

En moyenne un visiteur a passé 2 **minutes 39** sur le site web et a effectué en moyenne **3.1 actions** (téléchargement, pages vues, lien sortant, recherche interne etc.).

91% des connexions ont été enregistrées depuis la France. Les 9% restants concernent d'autres pays tels que le Royaume-Uni, puis l'Allemagne, les Etats Unis, l'Espagne, ...

Les rubriques les plus consultées sont les mêmes que les années précédentes. On constate que **la page des horaires reste la plus consultée avec 44% des vues**, suivie par la page d'accueil (24%), les plans (5%), les horaires de l'arrêt dune du Pilat (4%), les titres et tarifs (3%) puis les autres pages.

Notre site web étant responsive, 88% des connexions sont opérées sur mobile.

(-3 points sur ordinateur par rapport à 2022 au profit du mobile +4 et la tablette reste stable)



98% des sessions sur notre site web sont acquises depuis le moteur de recherche Google.

Depuis la e-boutique le client-voyageur commande sa carte d'abonnement nominative en remplissant le formulaire. Une fois reçue par courrier, à domicile, le client est invité à la recharger directement en ligne avec le produit de son choix : Pass annuel, Pass mensuel, Pass Jeunes (sous conditions), Pass 10 voyages, etc.

Plus besoin de se déplacer en boutique d'une année à l'autre, le client est autonome !



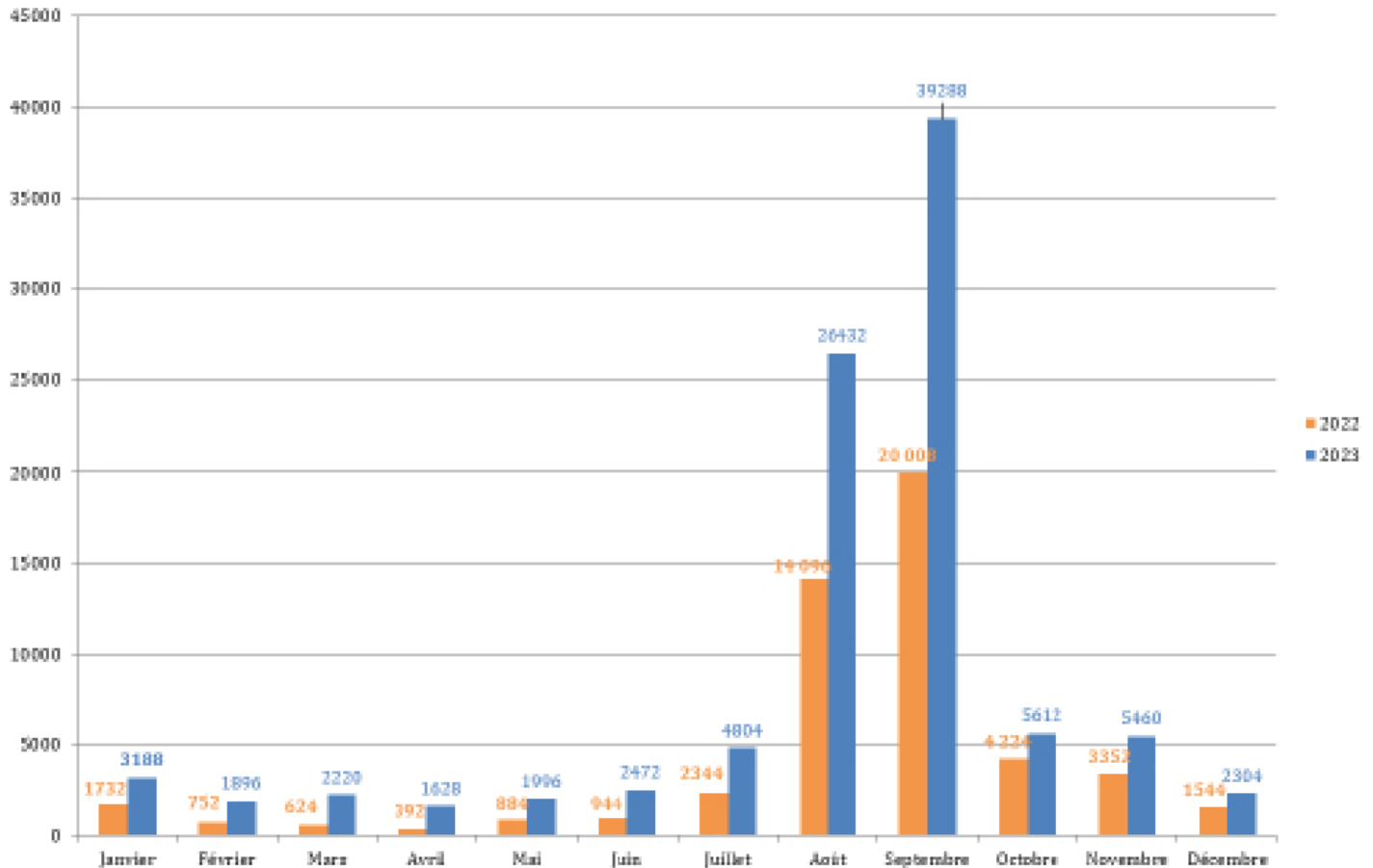
Bien sûr, le client peut toujours faire toutes ces démarches directement à la Boutik' Baïa s'il préfère.

La e-boutique compte des clients tout au long de l'année et fonctionne très bien de juin à septembre notamment pour l'achat et le renouvellement des Pass Jeunes.

La e-boutique affiche des recettes plus hautes par rapport à 2022 et nous observons une bonne prise en main de celle-ci, depuis son lancement.

Le PASS JEUNES représente 69% des recettes totales sur la e-boutique.

E-boutique : vente en ligne (en euros)

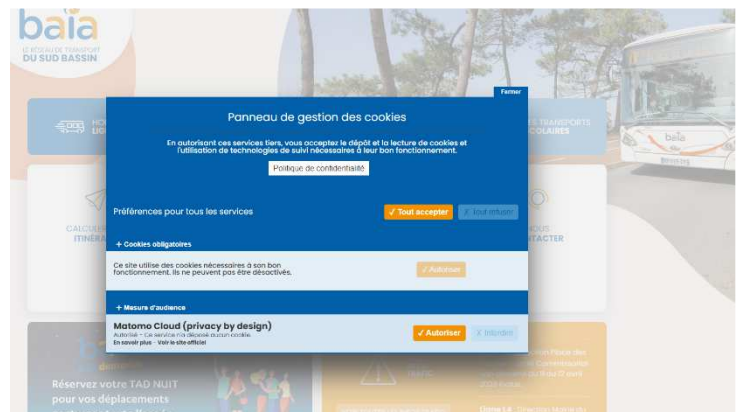


Mise en conformité RGPD

Toujours dans l'optique d'être conforme à la réglementation de protection des données personnelles (RGPD), les pages obligatoires ont été entièrement revues par nos juristes au sein du groupe Transdev.

Les pages Mentions légales, CGU, CGV, Politique de confidentialité et Politique de Cookies ont été mises à jour.

A cela s'ajoute l'intégration d'un gestionnaire de cookies conforme aux exigences de la CNIL. Avec les recommandations du groupe Transdev, nous avons opté pour la solution proposée par Tarte au citron. Où qu'il soit sur notre site web, le visiteur peut à tout moment changer son consentement en matière de cookies et traceurs, à travers la fenêtre présentée ci-contre.



L'application mobile Bus Baïa by MyBus

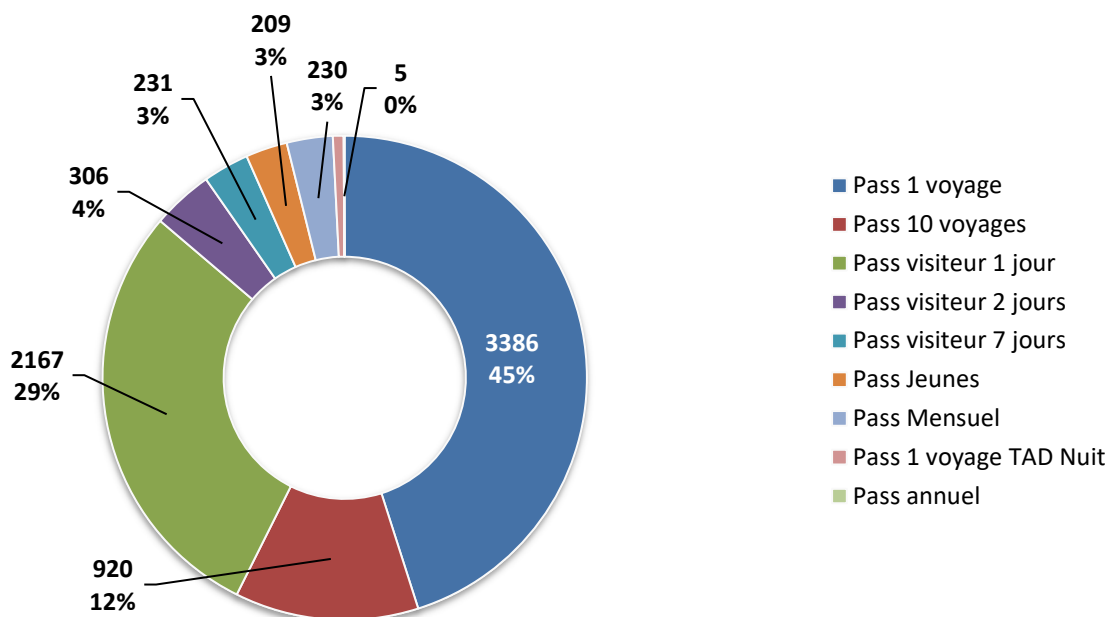


Elle permet aux usagers de :

- Retrouver tous les horaires
- Se géolocaliser et calculer son itinéraire
- Acheter son titre de transport et le valider avec son téléphone : le M-ticket
- D'être informé des perturbations / travaux / incidents

En 2023, l'app Bus Baïa
c'est 4 816 inscriptions dont 1102 usagers actifs,
5 119 commandes et 13 014 validations.
Un CA de 42 034€

Nombres de titres vendus par catégories en 2023





Facebook

La page Facebook comptait **2 421 abonnés** fin 2023,

54 abonnés supplémentaires par rapport à 2022 !

7500 visites de la page Facebook, une hausse de 44% par rapport à 2023.

939 interactions avec les abonnés

Les réseaux sociaux sont à notre époque digitale un outil indispensable dans la stratégie marketing de marque. Ils permettent de créer du lien avec une communauté et offre un média de communication complémentaires aux médias plus traditionnels.

Nous observons également un autre point positif : le nombre d'abonnés dépasse le nombre de likes. Cela signifie que nous avons davantage de personnes qui utilisent notre page comme une source d'information importante pour organiser leur quotidien plutôt que de personnes qui adhèrent simplement à l'image de marque ou utilisent notre réseau de manière occasionnelle (touristes).

Nous nous engageons à répondre rapidement (-24h) aux messages privés envoyés depuis l'outil Messenger.

Promouvoir le territoire



Parler des événements locaux



S'associer aux événements nationaux et tendances sociologiques



Partager les temps forts du réseau



Relayer les actions de promotion et de





Une politique commerciale pour promouvoir les services Baïa

Pour permettre au réseau de continuer à s'imposer sur le territoire et de conquérir de nouveaux clients, Transdev Bassin d'Arcachon propose un plan marketing multi-cibles, qui prend en compte les particularités de l'agglomération, de ses habitants et de ses visiteurs estivants pour créer une dynamique commerciale.

Notre plan marketing et commercial a pour objectifs d'améliorer l'attractivité du réseau et de promouvoir les transports publics de la COBAS au travers d'actions ciblées, pour fidéliser les utilisateurs du réseau et séduire de nouveaux voyageurs afin d'augmenter la fréquentation. Ces opérations visent à placer le client, résident ou de passage, au cœur de la politique de promotion et de commercialisation et d'assurer la mise en avant du réseau et de son territoire.

Les nouveautés de services sont mises en avant à travers des campagnes de communications attractives et digitales sur les différents supports et médias dont disposent le réseau afin d'engager et conquérir de nouveaux clients.

Visibilité Baïa

Événements locaux

Nous communiquons à bord de nos bus afin de relayer les différents événements organisés par la COBAS : rencontres emploi, salons...

Cette année, plus que jamais, Baïa a tout de même renouvelé son soutien auprès des personnes dans le besoin avec un don alimentaire et un don de titres de transports (500 Pass 1 Voyage) auprès des Restaurants du Cœur de La Teste de Buch.



Inserions publicitaires et médias



Les insertions publicitaires et médiatiques permettent de faire connaître et de mettre en avant nos services, actualités, promotions. Cette année, nous avons investi davantage afin de communiquer largement sur la nouvelle offre de transport :

Sud-Ouest

- 5 bandeaux sur l'année
- 5 1/5 de page sur l'année
- 1/2 page le 23 mai
- Double page
- Parution dans le guide été 2023
- Encart jeté Sud Ouest Dimanche
- Pavé web sur les pages Arcachon et CUB

La Dépêche du Bassin

2 parutions en 1/2 page le 30 juin et 07 juillet

Bouch'B Mag

5 parutions / an – 1 page rédactionnel ou 1 encart

Bassin d'Arcachon guide

3 parutions en 1/2 page en page centrale, à côté de la carte du bassin

Annuaire des marées et 1 vignette Web

Forever & Europe 2

2 spots radio de 20 secondes, des annonces avant après météo et

avant après trafic

Presse touristique

- le Guide du SIBA
- le guide touristique du Teich,
- le guide touristique de Gujan-Mestras

Film d'Entreprise 1 min 30

VOUS POSSÉDEZ D'ANCIENS TITRES DE TRANSPORT BAÏA ?
Rendez-vous à la Boutik' Baïa pour les échanger
jusqu'au 30 septembre 2023

100% GRATUIT
TÉLÉCHARGEZ L'APPLICATION BUS BAÏA
Achats et validés sur des titres de transport, le bus en... et est utilisable depuis votre smartphone.

baïa
Partout, avec vous
LE SUD BASSIN, TOUS LES JOURS, TOUTE L'ANNÉE

SE DIVERTIR
ETUDIER & TRAVAILLER
DECouvrir
ALLER PLUS LOIN

Bus Baïa www.bus-baia.fr transdev URBAIN BASSIN D'ARCACHON COBAS Bassin d'Arcachon Sud



Conquêtes de nouveaux clients et sensibilisation

Rencontres & Mailings « Nouveaux arrivants »

Cérémonie des nouveaux arrivants à La Teste de Buch

La cérémonie des nouveaux arrivants est l'occasion d'aller à la rencontre de la population en local et de communiquer plus amplement sur le réseau Baïa. Un discours de bienvenue de la part du maire de La Teste et différents stands dédiés à la vie de la communale sont là pour les aider les nouveaux habitants à se repérer sur le territoire.

Comme pour chaque cérémonie, nous avons remis aux nouveaux arrivants un kit contenant le plan de réseau, les horaires des lignes et navettes, un Pass 1 voyage offert et quelques goodies. Nous avons rencontré près de 30 personnes sur cette matinée du 14 octobre.



Cérémonie des nouveaux arrivants à Arcachon

A l'occasion de la cérémonie des nouveaux arrivants à Arcachon le 28 novembre 2023, nous avons distribué 40 kits nouveaux arrivants (documentation + 1 PASS 1 voyage offert + bloc note et stylo) et renseigné une cinquantaine de personnes.





Courrier de bienvenue

Nous recevons tous les mois les adresses postales de tous les nouveaux arrivants sur le territoire de la COBAS. Ainsi, nous leur envoyons **un courrier présentant le réseau Baïa**, accompagné d'un coupon permettant de bénéficier gratuitement de 2 Pass 1 voyage. Le coupon est échangeable directement auprès du conducteur.

Ce courrier explique l'offre de transport, la nouvelle tarification, le nouveau système billettique etc.

Nous avons envoyé **1 109 courriers en 2023**, soit en moyenne 108 courriers par mois.

C'est moins de nouveaux arrivants sur le territoire qu'en 2022 (-18%).

baïa LE RESEAU DE TRANSPORT DU SUD BASSIN

10 lignes de bus entre les communes d'Arcachon, La Teste-de-Buch, Cupan-Mestras et Le Teich.
3 lignes express entre Arcachon et Le Teich (sauf le dimanche) qui desservent la Dune du Pilat en été.
2 lignes le dimanche qui desservent toute l'année (sauf le 17 janvier et 21 février).
2 services de Transport à la demande (TAD) :
- amène à porte pour les seniors de + 75 ans et les personnes à mobilité réduite
- départ à arrêt pour les sorties nocturnes, depuis certains arrêts du réseau.

TITRES & TARIFS	Titre valide (€)	Validité	Nombre de trajets
Pass 1 voyage	1,00€	1 jour	1
Pass 10 voyages	10,00€	10 jours consécutifs	10
Pass 10 voyages (10j)	2,00€	10 jours consécutifs	10
Pass 10 voyages (2 mois)	20,00€	20 jours consécutifs	10
Pass 10 voyages (1 an)	100,00€	10 jours consécutifs	10
Pass Arcachon	24,00€	1 an	10
Pass Arcachon	80,00€	1 an	10
Pass Arcachon	200,00€	1 an	10

TESTEZ LE RESEAU BAÏA GRATUITEMENT !
Complétez le coupon ci-dessous et échangez le gratuitement auprès du conducteur contre deux Pass 1 voyage valides (1h chacun).

Nom : _____ Prénom : _____
Commune de résidence : _____
Téléphone : _____ e-mail : _____

En cochant cette case, je confirme vouloir recevoir les actualités du réseau Baïa.

Stand mobilité dans les centres commerciaux & marché

Notre équipe Baïa a tenu de nombreux stands pour aller à la rencontre des habitants :

- CC Les Océanides à La Teste de Buch
- Fête du vélo au Teich
- Bus info
- Salon des nouveaux arrivants à la Teste de Buch
- Cérémonie des nouveaux arrivants à Arcachon
- Forum des associations de la Teste de Buch
- Stand à l'OT d'Arcachon
- Cross du Sud-Ouest 2023



A cette occasion, nous renseignons les personnes sur le réseau, les lignes, services et les titres de transports.





Les Aventures de Baïa 2023

Au total ce sont 7 écoles et 9 classes qui ont répondu favorablement soit 259 élèves sensibilisés.

En classe, échange autour de la mobilité, des transports en commun et des règles de bonne conduite à bord des bus et car. Cette intervention dans les établissements dure 2h environ, ponctuée par deux ateliers ludiques : la lecture d'une fiche horaire et un jeu de l'oie sur les règles de sécurité.

Un livret rappelant les bonnes pratiques et le formulaire d'inscription au Pass Jeunes a été remis aux élèves participants. Les élèves sont repartis avec un sac Baïa, un stylo et un porte-clé lumineux.

Afin de compléter les interventions dans les classes de CM2, 260 élèves sont venus découvrir le village de la sécurité les 8 et 9 juin dernier. L'événement a eu lieu sur le parking du Parc des Expositions de La Teste-de-Buch.

Les enfants ont pu découvrir davantage le monde des transports en commun, tout en étant sensibilisés à la sécurité et aux règles d'or à connaître pour se déplacer sereinement. Après avoir voyagé depuis leur école à bord d'un bus Baïa et avoir chacun validé leur titre de transport, ces futurs collégiens ont été répartis par groupes.

A tour de rôle, ces groupes ont participé à différents ateliers :

- Démonstration des conditions réelles de renversement d'un car avec le car pédagogique à retournement.
- Initiation aux gestes de premiers secours avec les pompiers du SDIS de La Teste-de-Buch.
- Sensibilisation aux angles-morts avec installation des enfants au poste de conduite.
- Atelier pédagogique sur l'information voyageur notamment pour la lecture des horaires aux poteaux.
- Mise en situation sous forme de jeux : « Comment se déplacer en toute sécurité ? ».

Le Village de la Sécurité a offert aux élèves de CM2 une occasion unique de renforcer leur sensibilisation à la sécurité routière et aux transports en commun. Les ateliers éducatifs leur ont permis d'acquérir des connaissances précieuses et des compétences pratiques pour adopter des comportements responsables et sûrs dans leurs déplacements quotidiens.







LA TESTE-DE-BUCH

Objectif zéro accident grâce au car à retournement

L'opérateur de mobilité Transdev organisait jeudi 8 et vendredi 9 juin, au parc des expositions de La Teste-de-Buch, deux journées pour préparer les élèves à l'utilisation des transports en commun.

L'entreprise avait installé un village de la sécurité qui s'adressait, sur le principe du volontariat, aux élèves de CM2 de toutes les écoles de la Cobas. Les employés de Transdev étaient intervenus en amont dans huit classes du Sud Bassin mais seules six d'entre elles ont participé à l'événement, soit environ 210 élèves.

Une mise en situation

Il s'agissait, pour ces futurs utilisateurs du réseau de bus Baïa, « d'une mise en situation réelle », explique Claire Provost, responsable du marketing du réseau. « On va les chercher en bus et on leur donne un ticket. Ensuite sur place, ils participent à différents ateliers par groupe de dix. Ils en changent toutes les vingt minutes et la formation dure deux heures. »

Ainsi, ils ont appris à trouver un itinéraire, à lire les bonnes informations sur les bornes, à traverser pour prendre le bus, à comprendre ce qu'est un angle mort en se mettant à la place du conducteur... Ils ont également reçu une initiation aux gestes de premiers secours par les pompiers de la Teste.

Le clou de la formation, c'est



Unique en France, l'étonnant bus à retournement, dont les élèves ont dû s'extraire. G.P.

l'étonnant et unique bus à retournement en France qui passe de la position normale à celle d'un renversement à 90 degrés, avec des élèves à l'intérieur. Il faut savoir alors évacuer par les trappes présentes sur le toit.

C'est instructif

Vanessa Chauvin, professeur à l'école Val des Pins du Teich, trouve cette initiation « excel-

lente pour les élèves ». Après avoir essayé le bus à retournement, elle confirme que « c'est instructif, et on comprend la nécessité de la ceinture ».

Claire Provost précise que l'opérateur veut développer ce concept de village de la sécurité en Nouvelle-Aquitaine, « avec pour objectif de continuer la sensibilisation pour parvenir à zéro accident ».

Guillaume Prêtet



Saison estivale

Bus de mer : se déplacer en bateau à Arcachon

Le bus de mer Baïa relie le petit port d'Arcachon, la jetée Thiers et la jetée du Moulleau.

Nous relayons l'information sur le bus de mer à la Boutique Baïa (flyer et affiche), sur le site internet et la page Facebook.

Les bateaux sont équipés de QR Code afin que le M-ticket soit également disponible pour ce mode de transport.

BUS DE MER ARCACHON
DU 03 JUILLET AU 27 AOÛT 2023

PETIT PORT - JETÉE THIERS - JETÉE DU MOULLEAU

1 seul ticket : bus Baïa / bus de mer
En vente dans les bus Baïa, à bord du bateau ou via l'Appli MyBus

1€

Gratuit avec un abonnement Baïa

Alter	Petit Port 10h30 > Jetée Thiers 10h45 > Moulleau 11h15
Retour	Moulleau 12h15 > Jetée Thiers 12h45 > Petit Port 13h
Alter	Petit Port 14h30 > Jetée Thiers 14h45 > Moulleau 15h15
Retour	Moulleau 15h30 > Jetée Thiers 16h > Petit Port 16h15
Alter	Petit Port 16h30 > Jetée Thiers 16h45 > Moulleau 17h15
Retour	Moulleau 17h45 > Jetée Thiers 18h15 > Petit Port 18h30

Les horaires sont donnés à titre indicatif, et soumis aux conditions météorologiques.

www.arcachon.com/www.agglo-cobas.fr

COBAS
Bassin d'Arcachon Sud

@cobaslaggio

Point Info à la gare d'Arcachon

Le point info a de nouveau élu domicile sur le parvis de la gare d'Arcachon tous les jours de la semaine de 9h30 à 16h30 juillet et août. Deux emplois d'été se sont relayés pour renseigner les voyageurs (locaux et touristes) et vendre des titres de transport notamment.

Nous enregistrons **18 420 € de recettes** sur les deux mois d'été, un chiffre similaire à celui de 2022 (+0.4%).



Notoriété et capital sympathie

Don à l'association AVC Tous Concernés

Transdev Bassin d'Arcachon a fait don d'un abonnement annuel Baïa pour le grand loto organisé par le Rotary Club d'Arcachon. L'ensemble des lots a permis au club de collecter 6000€ pour l'association AVC Tous Concernés.

Le TAD fête ses 1 an

A l'occasion des 1 an du TAD, nous avons remercié nos 3 meilleurs clients ainsi que le 10 000ème voyageur du TAD Seniors. Ces derniers ont reçu un bon cadeau pour un après-midi à deux à l'espace Marin de Thalazur Arcachon.

Semaine européenne de la mobilité

Du 16 au 22 septembre, à l'occasion de la Semaine Européenne de la Mobilité, nous avons mis en place différentes actions afin de promouvoir le réseau auprès de différentes cibles et d'inciter à l'utilisation des transports en commun.



- **Campagne nationale de la Rentrée des Transports Publics**

Le visuel national de la Rentrée des Transports Publics a été affiché à bord de tous nos bus.

Cette année, l'affiche invitait les usagers à participer à un concours pour tenter de remporter un vélo électrique.

Cette campagne avait pour but de récompenser et fidéliser les clients-voyageurs.

- **Court-métrage Baïa**

En juin dernier, une équipe de tournage professionnelle avait fait le déplacement pour réaliser un court-métrage visant promouvoir le réseau Baïa toute l'année.

Le montage de ce mini-film étant terminé, nous l'avons diffusé à l'occasion de cette semaine phare pour les transports en commun. Deux versions ont donc été mises en ligne sur le compte YouTube du réseau et la version la plus courte (20 secondes) a été diffusée en preroll sur YouTube. Cette sponsorship ciblait les plus de 18 ans qui étaient localisés sur le territoire du Bassin d'Arcachon.

Il s'agissait donc, cette fois, de conquérir de nouveaux clients-voyageurs, mais aussi d'augmenter le capital sympathie du réseau puisque la vidéo est également diffusée sur les écrans TFT de nos bus. De plus, la version longue de la vidéo a été relayée sur nos réseaux sociaux et sur le site internet de Baïa.

- **Programmatique ciblée**

Toujours dans le but de conquérir de nouveaux clients-voyageurs, la campagne 2023 du réseau a été adaptée sous différents formats de vignettes pour le web afin d'apparaître sur différents sites clés.

Les sites ciblés avaient pour sujets le tourisme, le loisir, le transport, le voyage, la météo et les actualités. Quant aux usagers ciblés, ils devaient être localisés sur le Bassin d'Arcachon.

En cliquant sur une vignette, l'internaute était redirigé vers le site web de Baïa.

Nous reviendrons également sur les résultats de cette opération dans le prochain rapport mensuel.

- **Spot radio**

Un spot radio de 20 secondes mettait en avant le réseau et sa nouvelle application mobile tout au long de cette semaine.



Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 01/07/2024
Publication : 02/07/2024

Marie-Hélène DES ESGAULX, Présidente de la COBAS





Enquête de satisfaction

Une enquête de satisfaction via l'intelligence artificielle par commande vocale a été diffusée à bord des véhicules, sur le site internet et sur le site Facebook via un QR Code.

Il y a eu 3 enquêtes différentes :

- Bilan de l'enquête « Informations en situation perturbée »

7 personnes ont répondu à cette enquête. 88% des personnes disent ne pas connaître les canaux d'information pouvant les informer en cas de situation perturbée. 86% sont satisfaits des modes de communication mis en place.

- Bilan de l'enquête « Enquête qualité réseau »

3 personnes ont répondu à cette enquête. 67% se disent satisfaits des horaires et 33% moyennement satisfaits. Au vu du nombre de réponses, ces résultats ne sont pas significatifs.

- Bilan de l'enquête « Dites-nous tout »

2 personnes ont répondu à cette enquête.

Le bilan de cette enquête n'est pas du tout significatif. Le test du questionnaire en vocal n'est pas satisfaisant. Nous utiliserons une autre méthode pour la prochaine enquête de satisfaction car il n'y a malheureusement rien à ressortir de cette dernière avec seulement 12 participations sur 3 mois.





Consommation de carburant

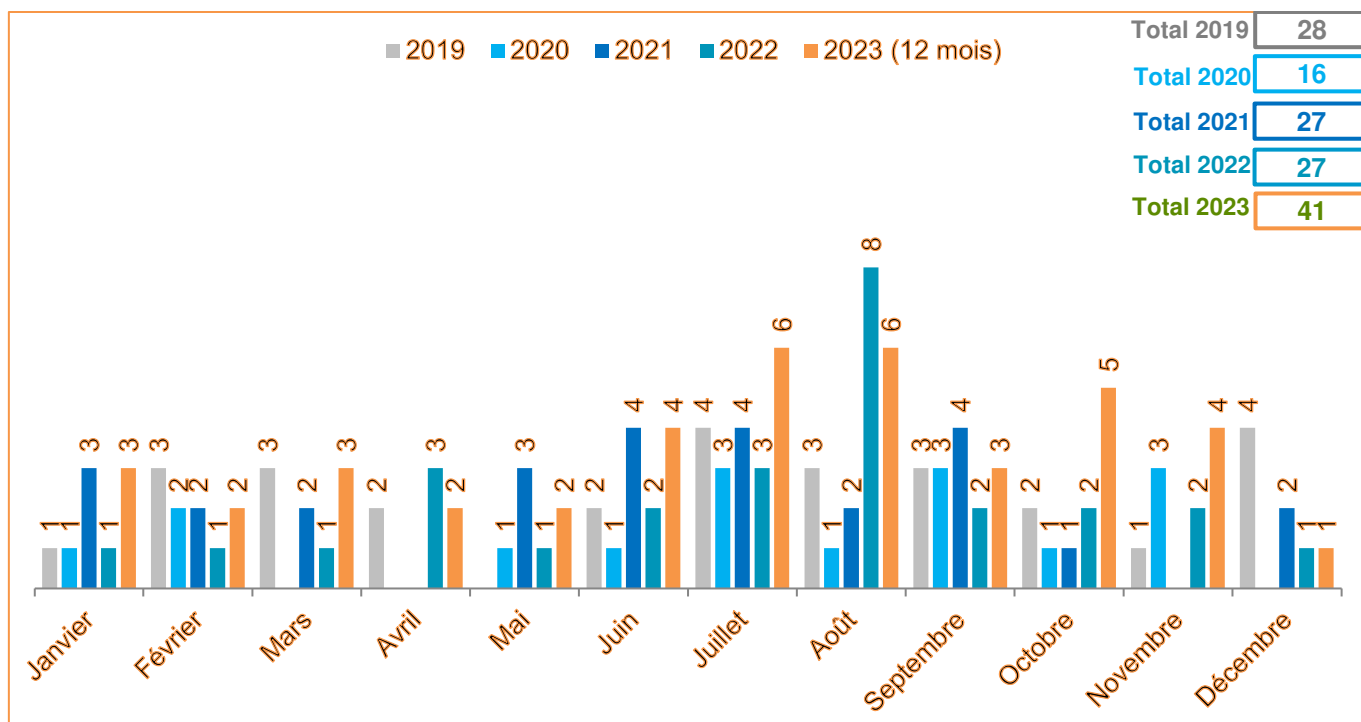
Type	N° Parc	Usage	Kms totaux	C° moyenne
Standard	9500	Lignes	65609	33,76
Standard	9501	Lignes	42881	35,30
Standard	9504	Lignes	68862	33,15
Standard	9505	Lignes	75586	30,20
Standard	9506	Lignes	75538	30,22
Standard	9600	Lignes	75116	30,39
Midibus	9520	Lignes	52599	33,10
Midibus	9521	Lignes	56042	34,20
Midibus	9522	Lignes	53486	32,90
Midibus	9561	Lignes	75399	30,28
Midibus	9562	Lignes	60864	37,51
Midibus	9563	Lignes	76512	29,84
Midibus	9564	Lignes	3790	34,00
Midibus	9565	Lignes	73660	34,41
Midibus	9566	Lignes	75012	33,79
Midibus	9567	Lignes	69591	36,42
Midibus	9568	Lignes	65657	35,80
Midibus	9569	Lignes	58355	35,20
Midibus	9524	réserve	3790	38,90
Dietrich	8271	Lignes	37871	12,61
Dietrich	8272	Lignes	30897	15,45
Dietrich	8273	Lignes	14366	14,50
Dietrich	8274	Lignes	37696	12,67
Dietrich	8275	Lignes	18530	13,50
Dietrich	8276	Lignes	46163	12,50
Dietrich	8277	Lignes	0	0,00
Dietrich	8278	Lignes	64508	15,00
Dietrich	8279	Lignes	55613	15,40
Iveco	8280	Lignes	13438	18,10
Iveco	8281	Lignes	0	0,00
Iveco	8282	Lignes	91344	17,80
Mercedes	8283	Lignes	78497	14,90
Mercedes	8284	Lignes	80675	15,02
Mercedes	8285	Lignes	79452	14,87
Mercedes	8286	Lignes	75678	15,21
Mercedes	8287	Lignes	5591	15,32
Mercedes	8288	Lignes	15777	14,98
Mercedes	8289	Lignes	53674	14,88
Trafic	8307	relèves	53674	7,55
Trafic	8308	relèves	52407	7,74



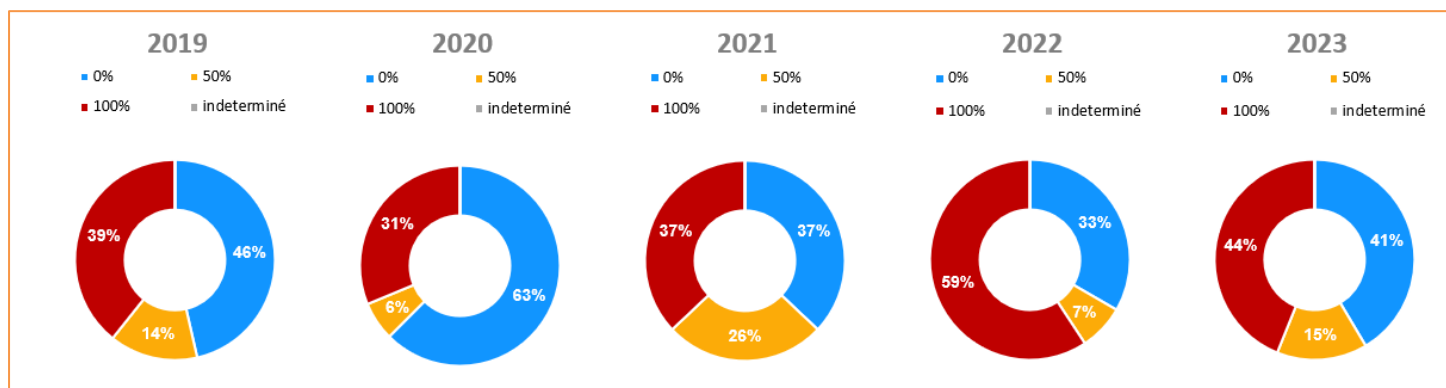
Enfin nous avons instauré la mise en place de formation au constat amiable pour que les salariés soient responsabilisés et également pour que le réseau ne soit pas perturbé trop longtemps.

Les sinistres au titre de l'année 2023 sont les suivants :

Répartition mensuelle des sinistres



Répartition des sinistres par taux de responsabilité





Bilan des fraudes et des infractions

L'équipe Baïa comprend à ce jour 7 personnes assermentées qui sont :

- le directeur du réseau,
- le directeur adjoint / production,
- la responsable d'exploitation,
- 2 adjoints d'exploitation,
- 2 conducteurs-contrôleurs.

Ce système permet d'avoir disponible au moins un agent assermenté sur toute l'amplitude de fonctionnement du réseau.

A noter que le réseau fonctionne intégralement en « Montée par l'avant » et que les conducteurs jouent un rôle majeur. Ils prennent à cœur de vérifier les titres des clients et ne partent pas tant que le client n'est pas en règle. Ceci contribue fortement à diminuer les tentatives de fraude.

Notre signalétique à bord rappelle que la validation est obligatoire à chaque montée.

Nos conducteurs contrôlent systématiquement tous les voyageurs à la montée et ainsi respecter le niveau d'engagement de 95% de voyageurs contrôlés.

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...

État du patrimoine immobilier

Voir inventaire en Excel au 31-12-2023

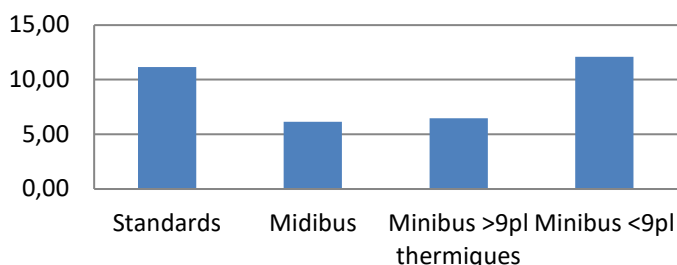
Le parc de véhicules COBAS

Le parc de véhicules

L'âge moyen du parc est le suivant :

Ages moyens des véhicules	
Standards	11,17
Midibus	6,99
Minibus >9pl thermiques	7,00
Minibus <9pl	12,11

Age moyen du parc COBAS au 31/12/2023



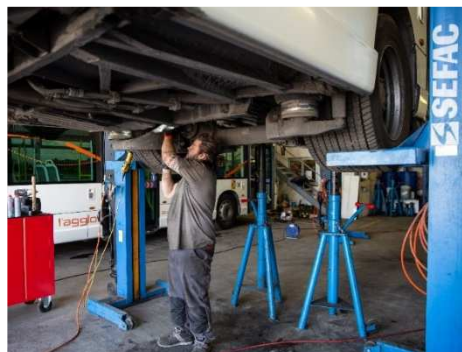


	N° parc	Usage	Kms parcourus
Standard	9500	Lignes	65 609
Standard	9501	Lignes	42 881
Standard	9504	Lignes	68 862
Standard	9505	Lignes	75 586
Standard	9506	Lignes	75 538
Standard	9600	Lignes	75 116
Midibus	9520	Lignes	52 599
Midibus	9521	Lignes	56 042
Midibus	9522	Lignes	53 486
Midibus	9561	Lignes	75 399
Midibus	9562	Lignes	60 864
Midibus	9563	Lignes	76 512
Midibus	9564	Lignes	3 790
Midibus	9565	Lignes	73 660
Midibus	9566	Lignes	75 012
Midibus	9567	Lignes	69 591
Midibus	9568	Lignes	65 657
Midibus	9569	Lignes	58 355
Dietrich	8271	Lignes	37 871
Dietrich	8272	Lignes	30 897
Dietrich	8273	Lignes	14 366
Dietrich	8274	Lignes	37 696
Dietrich	8275	Lignes	18 530
Dietrich	8276	Lignes	46 163
Dietrich	8277	Lignes	-
Dietrich	8278	Lignes	64 508
Dietrich	8279	Lignes	55 613
Véhicel	8280	Lignes	13 438
Véhicel	8281	Lignes	-
Véhicel	8282	Lignes	91 344
Mercedes	8283	Lignes	78 497
Mercedes	8284	Lignes	80 675
Mercedes	8285	Lignes	79 452
Mercedes	8286	Lignes	75 678
Boxer	8306	relèves et nuits	15 777

Passages aux mines

89% de réussite pour le passage aux mines en 2023.

11% de contre visite et aucune interdiction de rouler à déplorer.



Le bilan environnemental

En 2023, l'ensemble du parc Baïa en propriété de la COBAS est dit propre et répond aux dernières normes en vigueur :

Nombre de véhicules par norme Euro en 2023

	Norme Euro 2	Norme Euro 3	Norme Euro 4	Norme Euro 5	Norme Euro 6	Total
Nbre véh.	0	0	0	0	34	34

Consommation de carburant

La consommation en carburant des véhicules est suivie chaque mois. C'est le résultat de la politique volontariste de l'entreprise visant la réduction des dépenses et la maîtrise de l'énergie.

Consommation par type de véhicule (en litre pour 100 km)

	2022	2023	Evolution en %
Minibus	13.80	14.86	+ 7.68 %
Midibus	30.16	34.33	+ 13.83 %
Standard	35.40	32.17	- 9.12 %

Les évolutions s'expliquent principalement car :

- Les minibus sont plus âgés pour beaucoup et les nouveaux véhicules arrivés sont plus grands (36 places contre 22 places) et plus lourds,

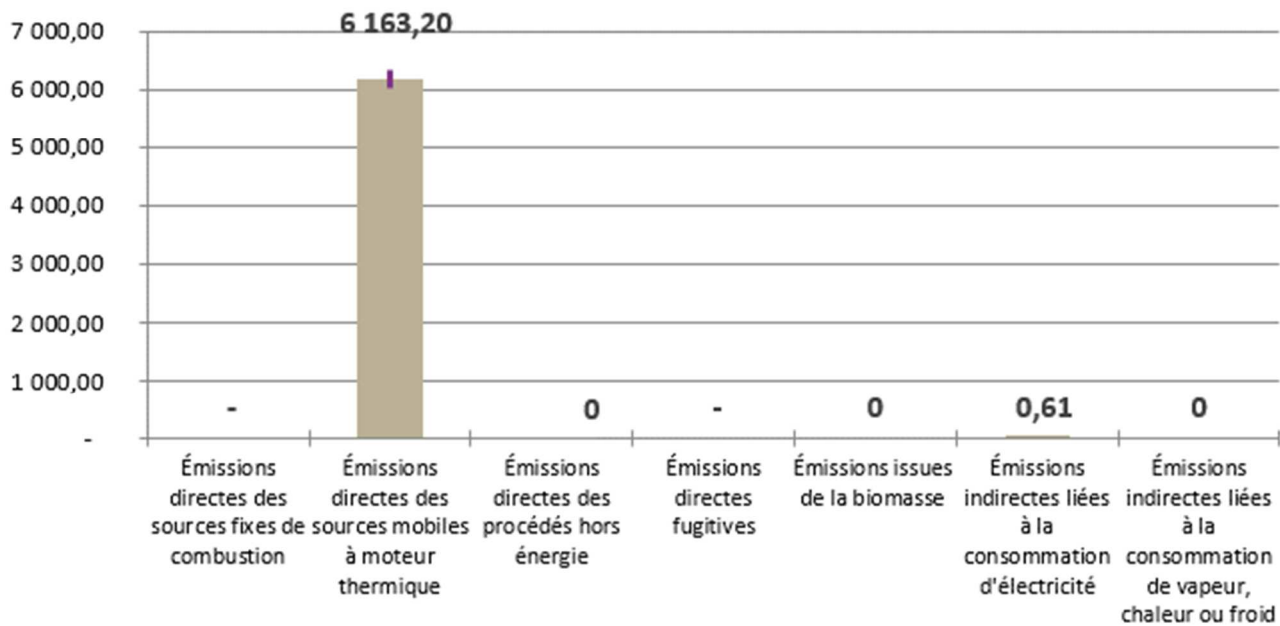


- Les midibus sont plus récents mais moins économiques car plus grands (90 places contre 70 précédemment),
- Les standards ne sont pas renouvelés mais moins nombreux et plusieurs moteurs ont été changés.

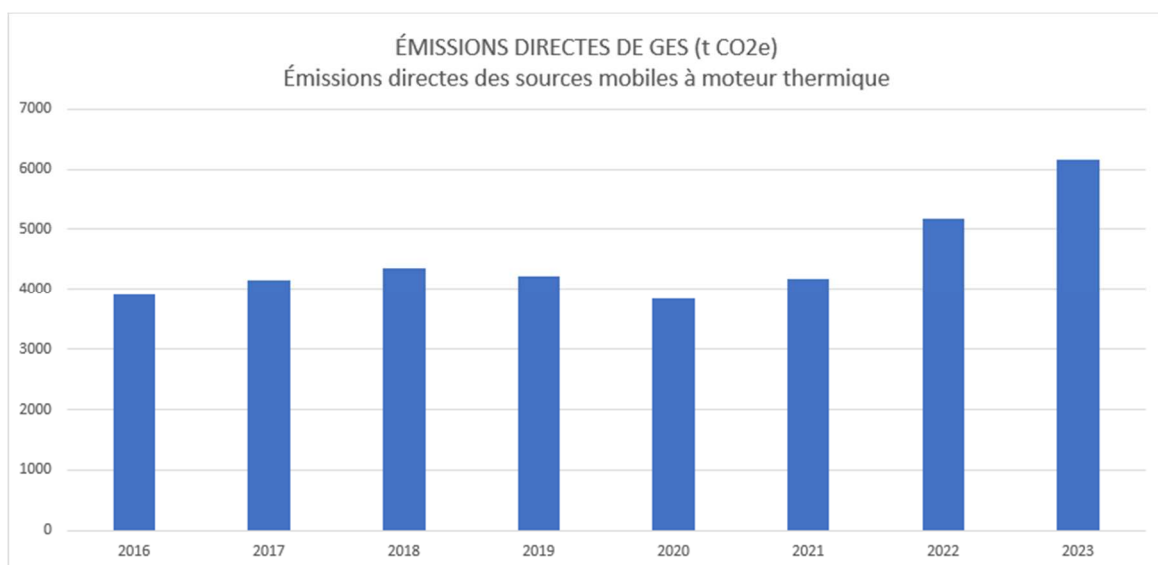
Bilan carbone et des Gaz à effet de serre (GES)

Nous avons réalisé une étude sur les rejets de notre activité et notamment les GES. La source principale de pollution de l'air reste majoritairement les véhicules et leur exploitation.

Émission de GES et incertitudes par poste réglementaire, en tCO₂



En 2023, le réseau Baïa a rejeté plus de 6163 tonnes de CO₂. Nous constatons une hausse mais qui est totalement corrélée à la hausse d'offre du nouveau réseau.





État de suivi du programme d'investissement

Les investissements sont portés par la COBAS et sont conformes au PPI du contrat de DSP.

L'assistance groupe

L'assistance groupe regroupe les accompagnements quotidiens des domaines suivants : juridique, fiscal, économique et financier, technique, étude et méthodes, exploitation, qualité de service et développement durable pour un montant total de 274 037.13€

Inventaire des biens A, B et C

>> INVENTAIRE A : BIENS MIS A DISPOSITION DU TRANSPORTEUR PAR L'AUTORITE ORGANISATRICE (INSTALLATIONS & EQUIPEMENTS)

- Les véhicules :

1 MINIBUS 9 places Combi PEUGEOT

3 GX 337 HEULIEZ THERMIQUE

2 GX 327 HEULIEZ THERMIQUE

3 GX 137 HEULIEZ THERMIQUE

3 GX 127 HEULIEZ THERMIQUE

1 URBANWAY IRISBUS THERMIQUE

6 MERCEDES CITARO K

7 DIETRICH CITY 21 THERMIQUE

2 DIETRICH CITY 23 THERMIQUE

4 MERCEDES CITY 75 THERMIQUE

3 MINIBUS VEHIXEL CYTIOS

- Matériel billettique :

5+1 valideurs de quai de gare fixes ACTOLL

33 valideurs de bus embarqués ACTOLL (dont 3 confiés à CFTI pour la ligne 100 express)

33 valideurs légers de type smartphone ACTOLL (sous-traitants TAD, TER/Scolaires))

4 portables de contrôle légers ACTOLL

1 système central billettique en agence et au dépôt avec Open et Post Paiement

- Poteaux d'arrêt de bus :

Tous les poteaux d'arrêt du réseau

- Système d'information voyageurs :

Marie-Hélène DES ESBAUX, Présidente de la COBAS



1 logiciel de paramétrage (HANOVER Hawk)

Matériels embarqués (haut-parleur, antenne, boîtier, bandeau lumineux, pupitre) sur tous les bus COBAS (34)

80 BIV en lien avec le système HANOVER

- Dépôt :

Dépôt situé 95 impasse des Deux Crastes à La Teste de Buch comprenant 1 station de lavage MONTANIER, 1 poste de carburant, 1 espace bureaux, 1 espace atelier et 1 alarme intégrale.

1 jeu de 4 colonnes élévatrices dans l'atelier

1 compresseur à fluide

- Système Radio téléphonie :

1 système back office complet

1 ensemble de radio embarquée et 6 postes mobiles.

>> INVENTAIRE B : BIENS MIS A DISPOSITION AVEC FACULTE DE REPRISE EN FIN DE CONTRAT

- Mobilier et mobilier de bureau :

5 postes de travail (bureau, chaises, armoire)

1 salle de réunion (tables et chaises)

1 mobilier pour accueil (comptoir agence)

1 mobilier pour salle de repos

1 mobilier pour salle archive

Ensemble de vestiaires conducteurs (4 femmes et 8 hommes)

2 coffres forts

1 système d'alarme à la boutique

1 système de vidéo surveillance au dépôt

- Matériel informatique :

10 postes informatiques dont 6 sont équipés en double écrans

1 poste serveur pour logiciel TAD

2 standards téléphoniques

3 tablettes Hub Up pour guidage et formation des conducteurs

- 1 agence commerciale en location (sous bail 3/6/9) en centre-ville de La Teste de Buch

- 1 stock de titres de transport et de carte sans contact



Les biens matériels et immatériels, propriétés d'une société du groupe Transdev ou d'un tiers et mis à disposition du réseau :

Logiciels d'exploitation (TEO, FDS...)

Logiciel de gestion du site internet

Logiciel de guidage de site internet

Logiciel pour gestion TAD (type MANETT)

34 cartes SIM pour le système d'information voyageur + 80 SIM pour les BIV

1 logiciel Cardpresso

2 imprimantes Cartes Primacy

1 climatisation Boutique

1 autobus en location de type GX127 Heuliez

2 minibus de réserve Citios Mercedes de 27 places

3 véhicules de service en location de type Yaris Hybride, Clio et Berlingot

2 véhicules de service en location type Renault Trafic

Vestiaires atelier

Cuve ad-blue

1 transpalette

1 Etabli

3 Servantes

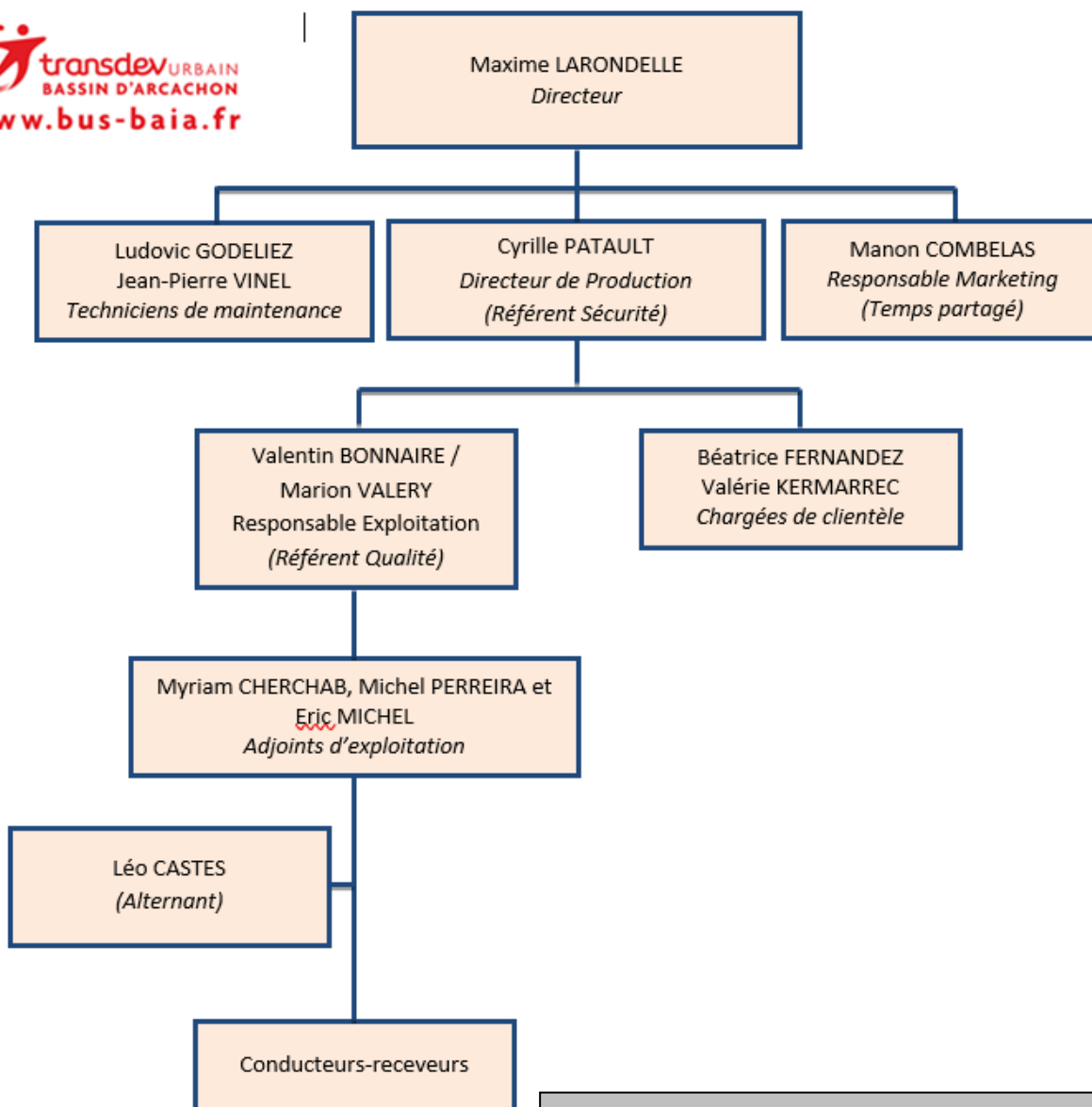
2 Karcher dont un à eau chaude

Tous les contrats de location de fournitures diverses (imprimantes-fax-copieurs), entretien bâtiments (toiture, climatisation-VMC, incendie, portail automatique, espaces verts, ménage, alarmes, portes sectionnelles, contrôle électrique, débourbeur et séparateur à hydrocarbures machine à laver et cuve à carburant), contrats abonnements et consommation énergétique (électricité, eau...) sur l'ensemble des sites mis à disposition.

Bilan des pénalités

Les pénalités relevées par la COBAS fin 2023 sont en litige à ce jour. Un risque comptable a été positionné sur les comptes 2023 pour plus de 750 K€HT.

Mise à jour des données du personnel



**SUPPORT Pôle régional
Transdev Nouvelle-Aquitaine**

Gaëlle QUATRÉAUX : Contrôle de Gestion
Kilian BOIVINEAU : Études et Méthodes
Marie ARTICO : Ressources Humaines
Dimitri BADULFE : Qualité, sécurité et environnement
Alexandre DAUVERGNE : Parc et maintenance



Les mouvements du personnel ayant eu lieu en 2023 sont :

- L'arrivée de Cyrille Patault en remplacement de Nicolas Perreau au poste de responsable de production,
- L'arrivée de Valentin Bonnaire en remplacement de Marion Valéry au poste de responsable d'exploitation,
- L'arrivée de Myriam Cherchab en remplacement de Sabine Castay au poste d'agent d'exploitation.

L'année 2023 a donc vu le renouvellement d'une majeure partie de l'équipe d'encadrement. L'ensemble de ces renouvellements a été réalisé tout en garantissant la continuité de l'activité et de la qualité du service aux clients.

Index égalité Hommes-Femmes : 100 / 100



Les entreprises sous-traitées comptent quant à elles pour :

- 2,5 ETP pour le TAD
- 2,5 ETP pour le TPRM
- 7.25 ETP pour CFTI Transport David
- 6.97 ETP pour Keolis Bassin d'Arcachon

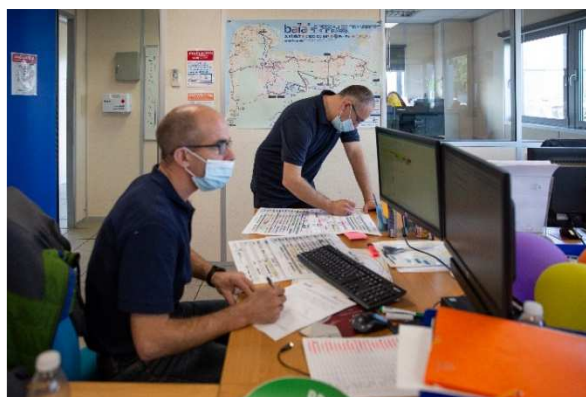
A noter que le Directeur, la responsable marketing et une part de la comptabilité est mis à disposition par le groupe Transdev.

Des apports en assistance technique venant de la Région Transdev Nouvelle-Aquitaine complètent la structure dans un souci d'optimisation des moyens.

Répartition du personnel par poste au 31 décembre 2023 en ETP



Postes	TBA
Cadre	1
Maîtrise	1
Employés	8
Ouvriers	62
TOTAL	72



L'absentéisme en 2022 et 2023

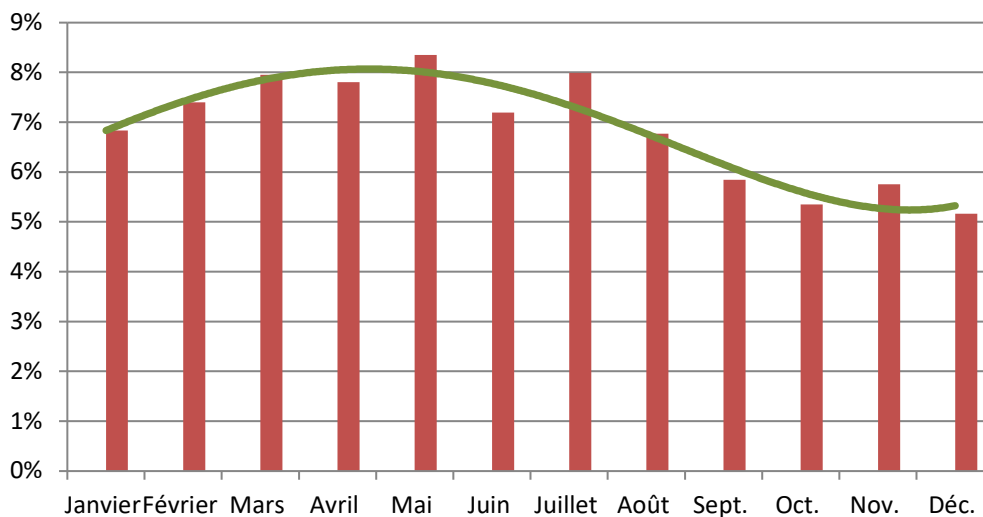
Année		En jours	En %
2022	Total	1449	5.9%
	Dont maladie longue durée	657	2.7%
	Dont maladie courte durée	282	1.2%
	Dont accident du travail	510	2.1%
2023	Total	1597	6.3%
	Dont maladie longue durée	432	1.7%
	Dont maladie courte durée	796	3.1%
	Dont accident du travail	369	1.5%

En 2023, le nombre de jours d'absence sur le réseau a augmenté par rapport à 2022 (10%). Le taux d'absentéisme global reste mesuré pour ce type d'activité avec un taux inférieur à 6.5%.

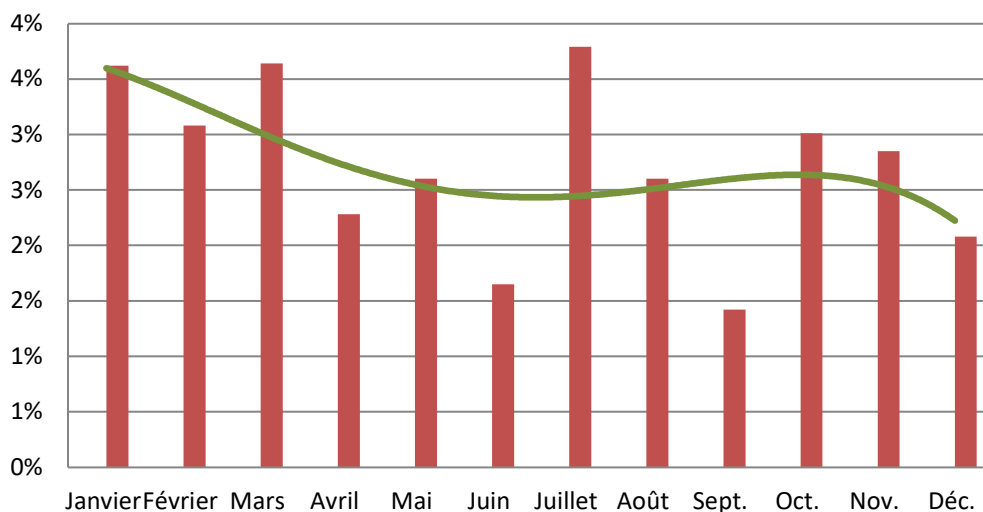
La direction et l'exploitation travaillent au quotidien pour détecter les profils qui génèrent de l'absentéisme notamment par un mal-être au travail. En période de crise sanitaire, nous étions à l'écoute des salariés afin de répondre à leurs interrogations / craintes liées au virus et ainsi rétablir un climat de confiance et de sérénité au sein de l'entreprise.



Absentéisme en %



Absentéisme hors AT et Longue maladie en %





La politique formation

Formations proposées en 2023

Formation salariés	Nombre	
	de salariés	d'heures
Simulation de renversement d'autobus pour revoir les mesures de sécurité à appliquer lors des trajets, apprendre à réagir rapidement en cas de sinistre et expérimenter les conditions d'évacuation d'un bus couché	45	22h30
Formation au logiciel « FDS » utilisé par l'exploitation pour la gestion, l'exploitation et le pilotage du réseau BAIA	1	7
Perfectionnement des exploitants sur le logiciel « FDS »	1	14
Formation "Santé, Sécurité et Condition de Travail" destiné aux élus du CSE (titulaires ou suppléants) pour apprendre à déceler et mesurer les risques professionnels en entreprise et savoir analyser les conditions de travail	4	84
Formation "Translead cycle Manager" destinée à l'exploitation afin d'acquérir les outils et méthodes nécessaires au management d'un réseau de transport urbain et développer une communication managériale efficace	2	216
Formation spécifique à l'évacuation des bus en cas d'incendie afin de savoir donner l'alerte et faire évacuer en sécurité les usagers du bus	58	87
Formation Conduite Obligatoire (FCO) afin d'actualiser les connaissances des conducteurs en matière de réglementation, d'écoconduite, des règles de sécurité ainsi qu'un rappel sur la qualité de service	11	385
Formation économique pour les membres du CSE afin d'acquérir le vocabulaire comptable, financier et juridique pour pouvoir apprécier la situation économique et l'environnement de l'entreprise ainsi que la rentabilité et la santé financière de celle-ci	4	80
Total	126	873



Bilan et analyse de la qualité

Le suivi de la qualité de service est effectué par 2 axes majeurs :

- Un suivi mensuel via une société indépendante (SCAT) qui opère des contrôles mystères tout au long de l'année,
- Un suivi quotidien par les équipes Transdev Bassin d'Arcachon.

L'ensemble de la démarche est validé par une certification ISO 9001 depuis 2023. Les résultats trimestriels sont les suivants :










Suivi trimestriel FACE : Janvier-Février-Mars 2023

Les indicateurs Qualité de Service



+

Indicateur	Objectifs	Le trimestre précédent	Les chiffres du trimestre	Résultats	Commentaires
Ponctualité <i>Heure de pointe</i>	90%		92%		Etant donné que nous sommes hors période estivale, la circulation est fluide malgré quelques déviations.
Ponctualité <i>Heure creuse</i>	95%		95%		Etant donné que nous sommes hors période estivale, la circulation est fluide malgré quelques déviations.
Information <u>voyageurs</u>	95%		100%		A chaque changement d'horaire de saison, aux arrêts de bus ceci sont vérifiés et modifiés, ainsi que le sites internet et l'application <u>My Mobi</u> .
Accueil des Clients (boutique)	90%		100%		En raison d'une faible affluence sur le bassin, nous parvenons à satisfaire physiquement tous nos clients.
Taux de contrôle	95%		99%		Les conducteurs contrôlent systématiquement les titres de transport à chaque montée.
Traitement des <u>réclamations</u>	95%		100%		Les réclamations téléphoniques et mails sont directement gérées par la boutique, celles-ci sont traitées le jour même.
Propreté des <u>véhicules</u>	95%		98%		Certains jours, l'extérieur des bus n'a pas pu être correctement nettoyé, étant donné que le portique est hors service en périodes de gel.



Suivi trimestriel FACE : Avril-Mai-Juin 2023

Les indicateurs Qualité de Service



Indicateur	Objectifs	Le trimestre précédent	Les chiffres du trimestre	Résultats	Commentaires
Ponctualité <i>Heure de pointe</i>	90%	92%	90%		Certains retards peuvent être observés suite aux nombreuses déviations que nous rencontrons.
Ponctualité <i>Heure creuse</i>	95%	95%	90%		La ponctualité en heure creuses a diminué de 5 points. Cela est dû aux nombreuses déviations que nous rencontrons.
Information <u>voyageurs</u>	95%	100%	100%		L'information aux arrêts est mise systématiquement à jour grâce à une présence régulière sur le terrain et une bonne communication entre les différents acteurs (conducteurs, boutique et exploitation)
Accueil des Clients (boutique)	90%	100%	100%		Nos collaboratrices continuent d'assurer un service de qualité auprès de nos clients
Taux de contrôle	95%	99%	100%		Les conducteurs contrôlent systématiquement les titres de transport à chaque montée.
Traitement des <u>réclamations</u>	95%	100%	100%		Les réclamations sont directement gérées par la boutique, celles-ci sont traitées le jour même.
Propreté des <u>véhicules</u>	95%	98%	99%		Les exploitants effectuent régulièrement des contrôles.



Suivi trimestriel FACE : Juillet-Aout-Septembre 2023



Les indicateurs Qualité de Service

Indicateur	Objectifs	Le trimestre précédent	Les chiffres du trimestre	Résultats	Commentaires
Ponctualité <i>Heure de pointe</i>	90%	90%	90%		Certains retards peuvent être observés suite aux nombreuses déviations que nous rencontrons à ce jour. Cependant le taux reste satisfaisant.
Ponctualité <i>Heure creuse</i>	95%	90%	90%		En raison de la saison estivale et du grand nombre de véhicules sur les routes, nous pouvons rencontrer des retards plus conséquents.
Information <u>voyageurs</u>	95%	100%	100%		En juillet et août, un stand Baïa est mis en place à la gare d'Arcachon pour informer, diriger et vendre des tickets aux voyageurs.
Accueil des Clients (boutique)	90%	100%	70%		En raison de la saison et de la rentrée scolaire le nombre d'appels a augmenté ce qui a entraîné une attente téléphonique conséquente.
Taux de contrôle	95%	100%	100%		Les conducteurs contrôlent systématiquement les titres de transport à chaque montée.
Traitement des <u>réclamations</u>	95%	100%	98%		Les réclamations sont directement gérées par la boutique, celles-ci sont traitées le jour même.
Propreté des <u>véhicules</u>	95%	99%	100%		Certains jours, l'extérieur des bus n'a pas pu être correctement nettoyé, étant donné que le portique est hors service en périodes de gel.



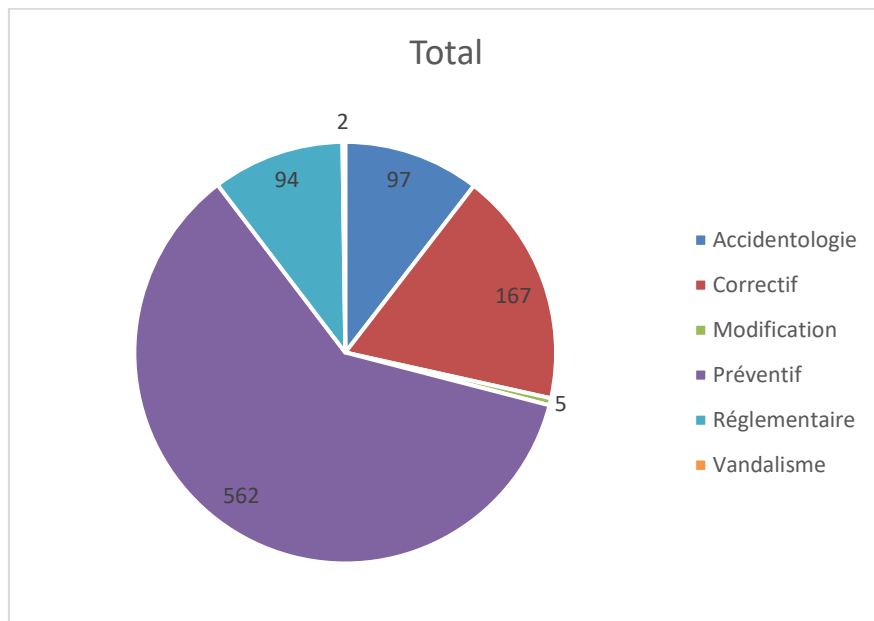
Les indicateurs Qualité de Service

Indicateur	Objectifs	Le trimestre précédent	Les chiffres du trimestre	Résultats	Commentaires
Ponctualité <i>Heure de pointe</i>	90%	90%	93%		Une nouvelle application « mobirecord » a été mise en place pour assurer un meilleur suivi des problèmes rencontrés sur nos lignes (retards, pannes etc...)
Ponctualité <i>Heure creuse</i>	95%	90%	95%		Une nouvelle application « mobirecord » a été mise en place pour assurer un meilleur suivi des problèmes rencontrés sur nos lignes (retards, pannes etc...)
Information <u>voyageurs</u>	95%	100%	100%		La qualité de l'information reste inchangée. Dans un souci permanent du bon fonctionnement de nos équipements, certaines batteries des BIV ont été changées.
Accueil des Clients (boutique)	90%	70%	93,75%		Etant donné que l'influence de la rentrée scolaire est passée, l'attente téléphonique redevient plus fluide.
Taux de contrôle	95%	100%	100%		Notre service de contrôle est planifié deux fois par mois sur nos lignes.
Traitement des <u>réclamations</u>	95%	98%	100%		Une nouvelle application « Mobirecord » a été mise en place pour faciliter la remontée des réclamations entre les exploitants.
Propreté des <u>véhicules</u>	95%	100%	97%		L'extérieur des bus n'a pas pu être correctement fait à cause de la panne du portique de lavage survenue en décembre, néanmoins les véhicules ont été lavés au karcher et à la brosse.



Liste des interventions de maintenance réalisées

Voir le détail dans le fichier Excel joint, le fichier est nommé COBAS Maintenance par véhicule, la feuille concernée est analyse nb Inter-Total €.



Pour 2023

Type OT	Nombre de Ordre de Travail
Accidentologie	97
Correctif	167
Modification	5
Préventif	562
Réglementaire	94
Vandalisme	2
Total général	927



CHAPITRE 2

Comptes rendus

Financiers

&

Comptables



Rapports du commissaire au compte

Voir document joint.

Procès-verbaux des AG

Voir document joint.

Les flux intra-groupes

Voir document 1- FLUX INTRAGROUPES

Liste des contentieux et provisions

Voir document 2 – LISTE DES PROVISIONS



PARTIE 1

Compte rendu Comptable





Compte annuel de résultat d'exploitation

11 – Compte d'exploitation prévisionnel des services de transport des lignes régulières, de TAD et TPMR et du service scolaire (en euros constants HT, valeur au jour de remise des offres)

Lignes régulières	2023 Contra t	2023 Contra t indexé	2023 Réel	Ecart
Kilométrage commercial en propre	1 857 632,496	1 857 632,496	1 931 739,000	74 106,504
Kilométrage haut-le-pied en propre	285 993,160	285 993,160	286 541,000	547,840
Kilométrage total en propre	2 143 625,656	2 143 625,656	2 218 280,000	74 654,344
Nombre d'équivalent Véhicule en propre	36,00	36,00	36,00	0,00
ETP conduite en propre	72,62	72,62	72,62	0,00
ETP en propre	82,04	82,04	82,00	-0,04
Kilométrage commercial sous-traités	117 730,676	117 730,676	115 546,000	-2 184,676
Kilométrage haut-le-pied sous-traités	33 874,100	33 874,100	34 500,000	625,900
Kilométrage total sous-traités	151 604,776	151 604,776	150 046,000	-1 558,776
Nombre d'équivalent Véhicule sous-traités	3,00	3,00	3,00	0,00
ETP conduite sous-traités	3,59	3,59	3,59	0,00
ETP sous-traités	3,59	3,59	3,59	0,00
Kilométrage total	2 295 230,43	2 295 230,43	2 368 326,00	73 095,57
Total ETP conduite	76,21	76,21	75,62	-0,59
Total ETP	85,63	85,63	85,59	-0,04
Voyages	2 103 122	2 103 122	1 435 513	-667 609
Voyages/ Kilomètres commerciaux	1	1	1	0



Circuits scolaires	2023 Contra t	2023 Contra t indexé	2023 Réel	Ecart
Kilométrage commercial en propre	0,000	0,000	0,000	0,000
Kilométrage haut-le-pied en propre	0,000	0,000	0,000	0,000
Kilométrage total en propre	0,000	0,000	0,000	0,000
Nombre d'équivalent Véhicule en propre	0,00	0,00	0,00	0,00
ETP conduite en propre	0,00	0,00	0,00	0,00
ETP en propre	0,00	0,00	0,00	0,00
Kilométrage commercial sous-traités	166 754,840	166 754,840	191 615,000	24 860,160
Kilométrage haut-le-pied sous-traités	171 587,824	171 587,824	170 080,000	-1 507,824
Kilométrage total sous-traités	338 342,664	338 342,664	361 695,000	23 352,336
Nombre d'équivalent Véhicule sous-traités	21,00	21,00	22,00	1,00
ETP conduite sous-traités	10,90	10,90		-10,90
ETP sous-traités	11,90	11,90		-11,90
Kilométrage total	338 342,66	338 342,66	361 695,00	23 352,34
Total ETP conduite	10,90	10,90		-10,90
Total ETP	11,90	11,90		-11,90
TAD et TPMR	2023 Contra t	2023 Contra t indexé	2023 Réel	Ecart
Kilométrage commercial en propre	23 140,000	23 140,000	15 250,000	-7 890,000
Kilométrage haut-le-pied en propre	12 905,000	12 905,000	5 000,000	-7 905,000
Kilométrage total en propre	36 045,000	36 045,000	20 250,000	-15 795,000
Nombre d'équivalent Véhicule en propre	0,00	0,00	0,00	0,00
ETP conduite en propre	0,50	0,50	0,50	0,00
ETP en propre	1,00	1,00	0,50	-0,50
Kilométrage commercial sous-traité	50 291,000	50 291,000	139 558,000	89 267,000
Kilométrage haut-le-pied sous-traité	51 927,000	51 927,000	105 000,000	53 073,000

Marie-Hélène DES ESGAULX, Présidente de la COBAS



Kilométrage total sous-traités	102 218,000	102 218,000	244 558,000	142 340,000
Nombre d'équivalent Véhicule sous-traités	3,50	3,50	6,00	2,50
ETP conduite sous-traités	4,30	4,30	6,00	1,70
ETP sous-traités	5,00	5,00	6,00	1,00
Kilométrage total	138 263,00	138 263,00	264 808,00	126 545,00
Total ETP conduite	4,80	4,80	6,50	1,70
Total ETP	6,00	6,00	6,50	0,50
Voyages	13 305,06	13 305,06	29 199,00	15 893,94
Voyages/ Kilomètres commerciaux	0	0	0	0

Totaux des services	2023 Contra t	2023 Contra t indexé	2023 Réel	Ecart
Kilométrage commercial en propre	1 880 772,496	1 880 772,496	1 946 989,000	66 216,504
Kilométrage haut-le-pied en propre	298 898,160	298 898,160	286 541,000	-12 357,160
Kilométrage total en propre	2 179 670,656	2 179 670,656	2 233 530,000	53 859,344
Nombre d'équivalent Véhicule en propre	36,00	36,00	36,00	0,00
ETP conduite en propre	73,12	73,12	73,12	0,00
ETP en propre	83,04	83,04	83,04	0,00
Kilométrage commercial sous-traités	334 776,516	334 776,516	446 720,000	111 943,484
Kilométrage haut-le-pied sous-traités	257 388,924	257 388,924	330 663,000	73 274,076
Kilométrage total sous-traités	592 165,440	592 165,440	777 383,000	185 217,560
Nombre d'équivalent Véhicule sous-traités	27,50	27,50	31,50	4,00
ETP conduite sous-traités	18,79	18,79		-18,79
ETP sous-traités	20,49	20,49		-20,49
Kilométrage total	2 771 836,10	2 771 836,10	3 010 913,00	239 076,90
Total ETP conduite	91,91	91,91		-91,91
Total ETP	103,53	103,53		-103,53
Voyages	2 116 426,70	2 116 426,70	1 774 540,00	-341 886,70

Marie-Hélène DES ESCOFFIER	Voyages/ Kilomètres commerciaux	0,96	0,96	0,74	-0,21
----------------------------	--	------	------	------	-------



Indice de référence de la formule d'indexation	Charges des services des lignes régulières	2023 Contrat	2023 Contrat indexé	2023 Réel	Ecart
	1.1 – Charges variables – Coût kilométrique	1 194 096,54	1 389 283,56	1 212 225,85	177 057,71
c	<i>Dont carburant</i>	472 512,86	549 749,81	661 986,78	- 112 236,97
c	<i>Dont lubrifiants</i>	20 473,32	23 819,89	9 760,85	14 059,04
c	<i>Dont pneumatiques</i>	40 778,08	47 443,67	43 953,85	3 489,82
c	<i>Dont lavage (extérieur)</i>	3 500,00	4 072,11	-	4 072,11
c	<i>Dont nettoyage (intérieur)</i>	12 600,00	14 659,60	11 560,00	3 099,60
d	<i>Dont entretien (pièces détachées)</i>	193 064,31	224 622,60	199 718,82	24 903,78
d	<i>Dont entretien (main d'œuvre) - Salaires bruts</i>	59 464,67	69 184,76	48 439,73	20 745,03
d	<i>Dont entretien (main d'œuvre) - Cotisations sociales patronales</i>	23 607,55	27 466,44	21 478,59	5 987,85
d	<i>Dont entretien (sous-traitance)</i>	368 095,75	428 264,68	215 327,23	212 937,45
d	<i>Dont autres (à détailler)</i>	-	-	-	-
	1.2 – Charges variables – Coût de personnel de conduite	2 930 134,23	3 409 093,97	3 082 562,28	326 531,69

Marie-Hélène DES ESGAULX, Présidente de la COBAS		1	2	2	
a	<i>Dont salaires bruts</i>	986 978,56	311 770,07	196 886,36	114 883,71
a	<i>Dont cotisations sociales patronales</i>	761 729,44	886 241,73	821 686,20	64 555,53
a	<i>Dont autres charges variables liées au personnel de conduite (Plan de formation)</i>	39 739,57	46 235,40	23 884,91	22 350,49
a	<i>Dont autres charges variables liées au personnel de conduite (habillement NDF)</i>	141 686,67	164 846,77	40 104,81	124 741,96
	2.1 – Charges fixes – Coût des véhicules	198 307,80	230 723,19	220 832,28	9 890,91
b	<i>Dont amortissement ou loyers hors TAD et TPMR</i>	12 500,00	14 543,25	17 994,17	- 3 450,92
b	<i>Dont coût de financement hors TAD et TPMR</i>	-	-	-	-
b	<i>Dont assurances hors TAD et TPMR</i>	74 607,80	86 803,19	92 800,15	- 5 996,96
b	<i>Dont cartes grises hors TAD et TPMR</i>	1 200,00	1 396,15	-	1 396,15
b	<i>Charge fixe TAD et TPMR</i>	-	-	-	-
	<i>Redevance de mise à disposition (TTC)</i>	110 000,00	127 980,60	110 037,96	17 942,64
b	<i>Dont autres (à détailler)</i>	-	-	-	-
	2.2 – Charges fixes – Coût des autres équipements	3 395,27	3 950,26	9 639,50	5 689,24
b	<i>Dont amortissement ou loyers- Billettique</i>	3 296,44	3 835,28	9 639,50	- 5 804,22
b	<i>Dont coût de financement</i>	98,83	114,98	-	114,98
b	<i>Dont amortissement ou loyers- SIV</i>	-	-	-	-
b	<i>Dont coût de financement</i>	-	-	-	-



b	2.3 – Charges fixes – Promotion du service et marketing	90	105	85	19
		530,00	328,03	775,61	552,42
b	2.4 – Charges fixes – Charges de structure	2 394	2 785	3 222	436
		287,33	657,54	501,50	843,96
b	<i>Dont sous-traitance autre (à préciser)</i>	1 292 231	1 503 459	937 014,27	433 555
b	<i>Dont assistance du groupe</i>	224 698,18	261 427,34	274 037,13	12 609,79
b	<i>Dont personnel de structure local (hors conduite)- Salaires bruts</i>	240 192,89	279 454,82	279 278,61	176,21
b	<i>Dont personnel de structure local (hors conduite)- Cotisations sociales patronales</i>	89 858,73	104 547,03	109 999,15	5 452,12
b	<i>Dont personnel de structure local (hors conduite)- Plan de formation</i>	6 668,60	7 758,65	6 656,42	1 102,23
b	<i>Dont personnel de structure non local - Salaires bruts</i>	113 965,52	132 594,32	105 314,98	27 279,34
b	<i>Dont personnel de structure non local (hors conduite)- Cotisations sociales patronales</i>	51 284,48	59 667,44	46 338,59	13 328,85
b	<i>Dont eau, gaz, électricité</i>	27 000,00	31 413,42	12 185,50	19 227,92
b	<i>Dont fournitures de bureau</i>	5 000,00	5 817,30	9 461,01	3 643,71
b	<i>Dont coûts des bâtiments (loyers, entretien, maintenance, gardiennage, assurances RC/multirisques)</i>	59 672,20	69 426,22 €	115 756,15	46 329,93
b	<i>Dont coûts affranchissements et téléphones</i>	8 000,00	9 307,68 €	7 241,84	2 065,84
b	<i>Dont coûts informatiques et bureautiques</i>	134 828,41	156 867,46	142 925,42	13 942,04
b	<i>Dont coûts de la billetterie, commissions dépositaires</i>	12 000,00	13 961,52	9 367,96	4 593,56

Marie-Hélène DES ESGAULX b	Présidente de la COBAS <i>Dont coûts véhicules de services et relèves</i>	6 387,00	7 431,02	-	7 431,02
b	<i>Dont coûts des honoraires</i>	84 000,00	97 730,64	88 008,90	9 721,74
b	<i>Dont coûts divers (documentations, frais de port et réception...)</i>	16 000,00	18 615,36	13 334,48	5 280,88
b	<i>Dont coûts divers, centrale de réservation</i>	5 400,00	6 282,68	-	6 282,68
b	<i>Frais bancaires</i>	17 100,00	19 895,17	65 581,09	45 685,92
	2.5 – Charges fixes – Impôts et taxes	80 183,37	93 290,14	728,05	92 562,09
b	<i>Dont visites techniques des véhicules</i>	6 000,00	6 980,76	685,46	6 295,30
b	<i>Dont autres impôts et taxes (SACEM))</i>	1 200,00	1 396,15	-	1 396,15
b	<i>Dont autres impôts et taxes (TAXE FONCIERE)</i>	1 200,00	1 396,15	-	1 396,15
b	<i>Dont autres impôts et taxes (Enregistrements)</i>	71 783,37	83 517,08	42,59	83 474,49
	2.6 – Charges fixes – Marge et aléas	202 390,69	369 708,73	366 113,04	735 821,77
	<i>Dont aléas</i>	-	-	-	-
	<i>Dont marge</i>	202 390,69	369 708,73	366 113,04	735 821,77
	Total : charges variables des services de transport réguliers (DVN)	4 124 230,77	4 798 377,53	4 294 788,13	503 589,40
	Total : charges fixes des services de transport réguliers (DFN)	2 969 094,45	3 588 657,89	3 173 363,90	415 293,99
	Total : charges des services de transport réguliers (Df)	7 093 325,22	8 387 035,42	7 468 152,03	918 883,39



Recettes des services de transport	2023 Contra t	2023 Contra t indexé	2023 Réal	Ecart
3.1 – Recettes commerciales (Rtf)	868 532	868 532	740 770	127 762
3.1.1a – Recettes tarifaires des titres de transport lignes régulières	840 589	840 589	740 770	99 819
3.1.1b – Recettes tarifaires des titres de transport TAD et TPMR	27 943	27 943	-	27 943
3.3 – Recettes Annexes (Raf)	43 840	43 840	30 000	13 840
<i>Dont recettes publicitaires</i>	43 840	43 840	30 000,00	13 840
<i>Dont bilan des bonus/ malus en application du baromètre qualité</i>	-	-	-	-
<i>Dont autres recettes - Duplicata/ Renouvellements carte UBI</i>	-	-	-	-
<i>Dont autres recettes (Pris en charge formation)</i>	-	-	-	-
<i>Dont autres recettes (à préciser)</i>	-	-	-	-
Total : recettes non tarifaires des services de transport	43 840	43 840	30 000	13 840
Total des Recettes (Rf)	912 372	912 372	770 770	141 602

Contribution financière forfaitaire pour les services de transport	2023 Contra t	2023 Contra t indexé	2023 Réal	Ecart
Total : charges des services de transport	7 415 645,97	8 387 035,42	7 468 152,03	918 883,39



Total : recettes des services de transport	912 372,33	912 372,33	770 769,97	141 602,36
Contribution financière forfaitaire des services de transport (CFF)	6 503 273,64	7 566 329,76	6 934 590,76	631 739,00
- Redevance de mise à disposition HT	91 666,67	91 666,67	96 463,46	- 4 796,79
Contribution totale de la Communauté d'Agglomération du Bassin d'Arcachon Sud	6 411 606,98	7 474 663,09	6 838 127,30	636 535,79

Comptes sociaux et liasse fiscale

Voir document 3- LIASSE FISCALE

Présentation des éléments de calcul économique

Voir document SI12—RELLE-2023

État du patrimoine immobilier

Voir document 6- INVENTAIRE AU 31-12-2023

Inventaire des biens

Voir document 6- INVENTAIRE AU 31-12-2023 et partie Inventaires ABC visible précédemment dans le rapport.

État des immobilisations Transdev

Voir document 6- INVENTAIRE AU 31-12-2023

État des dépenses de renouvellement

Non concerné pour Transdev. Les renouvellements, notamment en véhicules, sont assurés par la COBAS.

Éléments de la contribution financière

La contribution contractuelle s'élève à 6 934k€ HT pour 2023. Elle est composée de la valeur contractuelle de juillet 2021 6 503k€, d'une estimation d'indexation de 857k€ €, des taxes en transparences pour 201k€ et du solde 2022 pour 143k€.



La contribution forfaitaire comprend une provision pour pénalité 2023 de -770k

Détail du calcul de la CFF

CF 2023 hors indexation 6 503 273,64

1er acompte 1 625 818,39

Indexation 1er acompte 210 787,35

2ème acompte 1 625 818,39

Indexation 2ème acompte 210 787,35

3ème acompte 1 625 818,39

Indexation 3ème acompte 210 787,35

4ème acompte 1 625 818,39

Indexation 4ème acompte 210 787,35

7 346 422,96

Indexation 2023 1 063 055,76

Solde indexation 2023 219 906,36

Détail du calcul des recettes

Voir document Lissage recettes TITAN 2022-2023

Détail des acomptes versés

Voir détail CF 2023



PARTIE 2

Compte rendu

Financier





Composition et Évolution du CARE

Le total des produits d'exploitation s'élève à 7 705 361€ HT dont 740 770€ HT de recettes directes issues des ventes de titres de transport.

L'objectif contractuel de recette commerciale n'a pas été atteint.

La disponibilité de l'espace publicitaire, notamment à l'arrière des véhicules, est utilisée en partie par les besoins de la collectivité et en partie pour des campagnes commerciales propres au réseau de transport ont générés un produit de 30k€.

La contribution financière forfaitaire de la COBAS :

La contribution contractuelle s'élève à 6 934k€ HT pour 2023. Elle est composée de la valeur contractuelle de juillet 2021 6 503k€, d'une estimation d'indexation de 857k€ €, des taxes en transparences pour 201k€ et du solde 2022 pour 143k€.

La contribution forfaitaire comprend une provision pour pénalité 2023 de -770k

Charges d'exploitation

La maîtrise des charges reste un enjeu majeur pour cette 2ème année d'exploitation du contrat.

Charges variables : coûts kilométriques :

Ce poste est fortement impacté par l'inflation notamment le prix du carburant qui subit une hausse de 20% par rapport au coût indexé.

Charges variables : coût de personnel de conduite :

Le gain sur les coûts de personnel est principalement dû à la modification du calcul de la réduction Fillon entrée en vigueur au 01/01/2023 par décret du 28/12/2022.

Charges fixes : coûts des véhicules :

Locations supplémentaires au contrat et coûts afférents pour -9k€

Charges fixes : coûts des autres équipements :

Amortissements matériel embarqué -6k€

Charges fixes : Promotion du service et marketing

Le budget marketing a été respecté.



Charges fixes : Charges de structures :

On constate un écart très significatif sur la sous-traitance de 433k€. Cet écart est lié en grande partie à la sous-traitance scolaire et comprend également une régularisation de WT lié à l'augmentation de l'activité TAD.

De plus l'envolée des taux d'intérêts dégrade les frais financiers pour -46k€.

On notera également que la maintenance du portique, impacte les comptes à hauteur de 21k du fait du monopole d'entretien du fournisseur.

Charges fixes : impôts et taxes :

Suite à la constatation de la provision pour pénalité (-770k€), le résultat est négatif de -366k€ et ne déclenche pas d'IS.

Conclusion

La marge s'élève à -366k€

Le résultat fiscal ne permet pas de verser une participation aux salariés sur l'exercice.

Ratio financiers

	2023 Contrat	2023 Contrat indexé	2023 Réal	Ecart
Cout moyen par voyage	3,35	3,96	4,21	- 0,25
Cout moyen par km	3,25	3,85	3,34	0,50
CF par voyage	3,07	3,58	3,91	- 0,33
CF par km	2,98	3,47	3,10	0,37