

Envoyé en préfecture le 19/07/2024

Reçu en préfecture le 19/07/2024

Publié le 19/07/2024

ID : 040-244000808-20240711-2024_07_0143-DE



RAPPORT ANNUEL

2023





Sommaire



CONTEXTE.....	4
EDITO.....	5
LES FAITS MARQUANTS.....	6
CHAPITRE 1 : USAGE ET OFFRE.....	8
L'offre kilométrique.....	10
La fréquentation.....	11
La fréquentation urbaine.....	15
La fréquentation camping.....	15
La fréquentation périurbaine.....	16
La fréquentation totale.....	16
Les recettes.....	19
Les ressources humaines.....	24
La sécurité sur le réseau.....	26
La lutte contre la fraude.....	26
La ponctualité.....	26
Le parc de véhicules.....	27
Le bilan environnemental.....	28
Les réclamations.....	28
La QSE (qualité, sécurité, environnement).....	28
Actions commerciales.....	31
L'Agence Commerciale Tma.....	31
Le réseau de Points de vente.....	32
Les fiches.....	32
L'information aux arrêts.....	33
L'information orale : les centres d'appels.....	33
L'information virtuelle : le site web.....	34
My Bus.....	34
L'information embarquée.....	34
Un personnel à l'écoute du client.....	35
Les opérations commerciales.....	35
Les partenariats.....	35



Juridique	37
Les dépenses d'exploitation	37
Les recettes d'exploitation	38
Le compte d'exploitation.....	39
La rémunération de l'exploitant.....	40
Principaux ratios financiers	40
CONCLUSION	41



CONTEXTE

OBJET DE LA DELEGATION DE SERVICE PUBLIC :

Gestion des transports urbains publics de Mont de Marsan Agglomération

DELEGATAIRE :

TRANSDEV DU MARSAN

DELEGANT :

MONT DE MARSAN AGGLOMERATION

PERIODE D'EXECUTION DE LA DSP :

1^{er} janvier 2019 au 31 décembre 2025

TYPE DE CONTRAT DE DELEGATION :

Délégation de service public (DSP)

- > **Avenant 1** du 9 août 2019 relatif à la modification de l'offre Madeleine et à la modification de la desserte des Couturelles.
- > **Avenant 2** du 31 décembre 2019 relatif à la modification de l'offre de la ligne D et à l'ajout d'un arrêt sur la ligne 5 du TAD.
- > **Avenant 3** du 19 janvier 2021 relatif à la prise en compte des impacts de la crise sanitaire sur la période du 16 mars au 31 août 2020.
- > **Avenant 4** du 27 décembre 2021 relatif à la modification de l'offre de transport scolaire ainsi qu'à la modification de la grille tarifaire.
- > **Avenant 5** du 14 mars 2023 relatif à la modification de l'offre de transport périurbaine lors des fêtes de la Madeleine 2022.

RAPPORT ANNUEL POUR LA PERIODE :

Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2023



EDITO

La mobilité se positionne comme une priorité essentielle pour Mont de Marsan Agglo, jouant un rôle crucial pour assurer les déplacements quotidiens des habitants du territoire, le développement économique et l'irrigation des espaces de faibles densités.

L'année 2023 a été marquée par trois étapes majeures. Premièrement, l'inauguration d'une nouvelle agence Tma au cœur du pôle de correspondances a renforcé la relation client. Un emplacement stratégique qui gagne en proximité et fluidifie les parcours usagers. Deuxièmement, le renouvellement de deux véhicules neufs de type mini bus au sein du parc de Transdev du Marsan a permis de moderniser notre flotte. Troisièmement, nous avons atteint un record de fréquentation avec plus de 100 000 voyages lors des Fêtes de la Madeleine.

Notre engagement à anticiper et à répondre aux besoins des usagers reste intact. Je tiens à exprimer ma gratitude pour votre confiance ainsi que pour les efforts soutenus de nos équipes Transdev.

Pascal Morganti
Directeur Régional Transdev Nouvelle-Aquitaine & Occitanie



LES FAITS MARQUANTS

MARS

Inauguration de l'agence commerciale en présence du président d'agglomération Charles Dayot.

JUILLET

Record de fréquentation sur le **réseau Bus en Fête** avec de 107 610 voyages réalisés sur 5 jours.

SEPTEMBRE

Les lignes 21A et 21C sont retirées de la DSP

OCTOBRE

Réception d'un minibus de type Mercedes Sprinter 75

DECEMBRE

Réception d'un minibus de type Mercedes Sprinter 45

Envoyé en préfecture le 19/07/2024

Reçu en préfecture le 19/07/2024

Publié le 19/07/2024

ID : 040-244000808-20240711-2024_07_0143-DE



CHAPITRE 1 USAGE & OFFRE

Offre kilométrique
Fréquentation



CHAPITRE 1 : USAGE ET OFFRE

L'offre de transport

Transport urbain



La Ligne A « Mamoura <> Centre Commercial » est **l'axe armature du réseau** à l'échelle de l'aire urbaine de Mont de Marsan.

Lieux principaux desservis : Zones commerciales et industrielles du nord et du sud, la Clinique des Landes, la Médiathèque, l'Hôpital Layné, le stade André et Guy Boniface.



La Ligne B « BA 118 <> La Téoulère » représente aujourd'hui le **deuxième axe armature du réseau**.

Lieux principaux desservis : Base Aérienne 118, l'Hôpital Saint-Anne, le lycée V. Duruy, les quartiers denses du Peyrouat et de la Moustey.



La Ligne C « Houga <> P+R Pôle Culturel » est **une ligne complémentaire** qui assure la liaison Est-Ouest de l'agglomération.

Lieux principaux desservis : le quartier des Couturelles, le lycée C. Despiau, l'avenue des Martyrs de la résistance et le Théâtre de Gascogne.



La Ligne D « Vignau <> Jouanas » est **une ligne complémentaire** permettant de relier des zones d'habitat à plusieurs équipements importants de la ville.

Lieux principaux desservis : les écoles du Beillet et J. Cassaigne, le quartier de Saint-Médard.



La Ligne E « Centre Pénitentiaire <> Jouanas » permet de faire un lien Nord-Est/Nord-Ouest de l'aire urbaine dense de Mont-de Marsan.

Lieux principaux desservis : les quartiers résidentiels (Nahuques, Belle Chaumière), le Centre Pénitentiaire, le lycée Estève, le CFA, la plateforme sociale ou le lycée R. Wlérick.



La Ligne F « Vignau <> Bois Dormant » constitue une des **liaisons inter-quartiers** qui cumule les dessertes de foyers de population importants et d'équipements structurants.

Lieux principaux desservis : centre-ville de Saint-Pierre du Mont, lycée C. Despiau, quartier du Vignau.



La Ligne G « Mi-Carrère <> Marcadé » est une ligne de rocade avec un passage régulier le matin et en fin d'après-midi. Le reste de la journée la desserte se fait à la demande. Sa principale desserte se situe dans le lien créé entre l'Esat du Conte et le Marcadé.



La navette gratuite est une ligne permettant de desservir toutes les 20 minutes l'hyper centre de Mont de Marsan. Elle sillonne les rues avec un véhicule propre roulant au GNV.



TRANSPORT A LA DEMANDE

Le service de transport à la demande assure la desserte des secteurs les moins denses ou les plus excentrés qui ne bénéficient pas de dessertes régulières en dehors des circuits à vocation scolaire.

Il constitue le complément idéal aux lignes du réseau TMA dans la couverture géographique de l'offre de mobilité avec :

- > Une desserte pour l'ensemble des communes de l'agglomération,
- > Sa souplesse de fonctionnement et sa capacité d'adaptation en font un produit dynamique et évolutif dans l'espace et dans le temps.



TRANSPORT A LA DEMANDE PMR, LE TRANSPORT DES PERSONNES À MOBILITE REDUITE

Par ailleurs, le service transport à la demande PMR offre une solution de mobilité aux personnes en situation de handicap sur l'ensemble de l'agglomération.

Ce service permet d'effectuer des trajets de porte à porte sur l'ensemble des communes de Mont de Marsan Agglomération.

TRANSPORT A VOCATION SCOLAIRE

Suite à la modification de la desserte scolaire régionale sur le secteur de Mont de Marsan, les lignes 21 A et 21C (lignes de liaison entre la gare SNCF et le lycée Estève) ont été retiré du contrat au 1^{er} septembre 2023.

Transdev du Marsan gère désormais avec l'aide de ses sous-traitants, 9 lignes à vocation scolaire desservant des écoles élémentaires ainsi que des collèges et lycées de l'agglomération.





L'offre kilométrique

Lignes urbaines

LIGNES URBAINES		KILOMETRES						Evolution 2022/2023	Part Haut- Le Pied
		COMMERCIAUX		HLP		TOTAUX			
LIGNES URBAINES	DESTINATIONS	2023	2022	2023	2022	2023	2022		
A	Rd-Pt Mamoura/Centre Commercial	188 503	189 154	23 239	23 976	211 742	213 130	-0,7%	11,0%
B	BA 118/ La Téoulère	120 890	107 091	21 182	21 246	142 072	128 338	10,7%	14,9%
C	Houga/P+R Pôle Culturel	36 887	37 244	4 156	5 240	41 042	42 484	-3,4%	10,1%
D	Vignau/Jouanas	100 389	101 194	10 103	10 145	110 492	111 339	-0,8%	9,1%
E	Centre Pénitentiaire/Jouanas	89 908	90 244	15 869	15 970	105 777	106 214	-0,4%	15,0%
F	Bois Dormant/Vignau	84 882	85 618	9 080	9 138	93 963	94 756	-0,8%	9,7%
N	Centre-Ville	43 134	43 674	4 791	4 844	47 925	48 519	-1,2%	10,0%
TOTAL		664 593	654 220	88 420	90 559	753 013	744 779	1,11 %	11,7%

En 2023, l'offre kilométrique sur les lignes urbaines est restée stable, une légère hausse de 1,11 % est à signaler. Elle correspond à un effet calendaire.

La part des kilomètres haut-le-pied est de 11,7 % des kilomètres totaux. Pour rappel, les kilomètres haut-le-pied sont les kilomètres non-commerciaux réalisés notamment pour effectuer le trajet entre le dépôt et le point de départ de la ligne.

11,7%

de kilomètres HLP sur
les kilomètres totaux

Lignes TAD

LIGNES TAD		KILOMETRES					
		EN PROPRE		SOUS-TRAITES		TOTAL	
LIGNES	DESTINATIONS	2023	2022	2023	2022	2023	2022
TAD 1	Pouydesseaux/Bostens/Gaillères/Lucbardez/Saint-Avit	10 736	8 035	0	0	10 736	8 035
TAD 2	Bougue/Laglorieuse/Mazerolles	2 700	3 070	0	0	2 700	3 070
TAD 3	Benquet/Bretagne de Marsan	2 111	715	0	0	2 111	715
TAD 4	Campagne/Saint-Perdon	222	0	8 350	2 670	8 572	2 670
TAD 5	Geloux/St-Martin d'Oney/Campet/Uchacq/Hippodrome/Melmoos	4 496	4 210	0	0	4 496	4 210
TPMR	Mont de Marsan Agglomération	3 657	1 525	0	0	3 657	1 525
TOTAL		23 922	17 555	8 350	2 670	32 272	20 225

En 2023, nous avons noté une hausse de la fréquentation sur le service TAD. En conséquence, les kilométrages effectués pour réaliser ce service sont haussés.

Le TAD PMR connaît également une hausse de fréquentation ainsi que des kilomètres réalisés.



La fréquentation

	Fréquentation			Evolution en %	
	2023	2022	Contrat	2022	contrat
RESEAU URBAIN	718 590	656 211	865 930	9,5 %	-17 %
LIGNE G	11 828	11 852	12 148	-0,2 %	-3 %
MADELEINE	107 610	92 207	74 094	16,7 %	45 %
TAD + TPRM	878	890	882	-1,3 %	77 %
TAD Base de Loisirs	258	255		1,2 %	
SCOLAIRES	58 950	59 895	70 860	-1,6 %	-17 %
TOTAL	898 114	821 310	1 023 914	9,4 %	-12 %

Cette augmentation s'explique par le rattrapage progressif de la fréquentation de l'année 2019, dernier exercice complet avant la crise sanitaire.

Pendant, ce rattrapage n'est pas encore total. Nous pouvons voir que les chiffres de fréquentation sont en retrait de 12 % par rapport aux prévisions du contrat.

+ 9,4%

de voyageurs par rapport à 2022 sur tout le réseau

107 610 voyages

enregistrés sur les 5 jours de fête de la Madeleine.

Un record !



Lignes urbaines

Lignes	Destinations	Fréquentation				
		2023	2022	Evolution 2023/2022	2023	2022
A	Rd-Pt Mamoura / Centre Commercial	251 515	232 753	8,1%	35,0%	35,5%
B	BA 118 / La Téoulère	185 315	164 854	12,4%	25,8%	25,1%
C	Houga / P+R Pôle Culturel	19 014	18 633	2,0%	2,6%	2,8%
D	Vignau / Jouanas	65 384	64 564	1,3%	9,1%	9,8%
E	Centre Pénitentiaire / Jouanas	91 188	86 077	5,9%	12,7%	13,1%
F	Bois Dormant / Vignau	56 879	51 295	10,9%	7,9%	7,8%
N	Centre Ville	23 358	28 208	-17,2%	3,3%	4,3%
	My Bus - Non géolocalisé	25 937	9 827	163,9%	3,6%	1,5%
	TOTAL	718 590	656 211	9,5%		

Les lignes urbaines ont connu une augmentation de 9,5 % de la fréquentation en 2023. En hausse depuis 2020, ces niveaux de fréquentation restent en retrait des statistiques de l'année 2019 (761 621 voyages). Ainsi, en 2023, la fréquentation du réseau a atteint 94,35 % de la fréquentation 2019.



Il est également important de regarder le ratio Voyage par Kilomètre (V/K).

Lignes	Ratio V/K		
	2023	2022	Ecart 2022/2023
A	1,19	1,09	0,10
B	1,30	1,28	0,02
C	0,46	0,44	0,02
D	0,59	0,58	0,01
E	0,86	0,81	0,05
F	0,61	0,54	0,06
N	0,49	0,58	-0,09
Total	0,95	0,88	0,07

Nous pouvons remarquer que le ratio V/K est en hausse sur le réseau urbain. Cette hausse est le reflet d'une augmentation de la fréquentation à offre constante. Cependant, le V/K réalisé en 2019 (1,16) n'a pas été atteint en 2023. Une nouvelle hausse de la fréquentation est nécessaire afin d'atteindre ce niveau de validation par kilomètre parcouru.

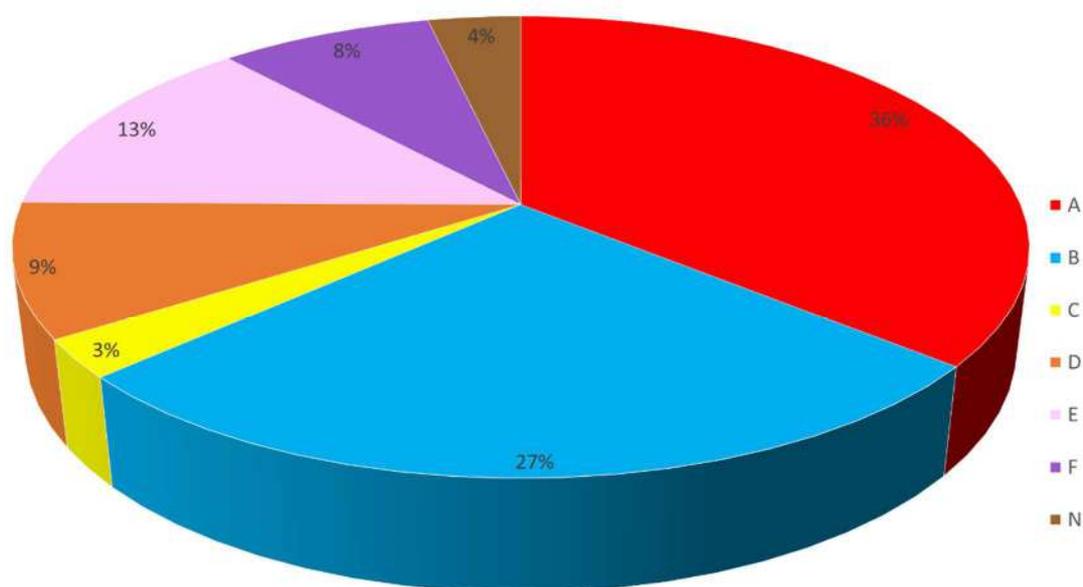
Le ratio V/K ... quelques explications

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 terme de kilomètres ou de voyages.

Plus il est élevé, meilleure est cette performance.

0,95

est le V/K 2023 des lignes urbaines



63% de la fréquentation est générée par les lignes A et B.



Fréquentation par ligne

Réseau	Abonnés	10 voyages	Ticket unité	Ticket Journée	Correspondances	Libre acces	Navette	Billets enfants	TOTAL
A	67047	51774	66487	170	11293	40535	0	1521	238 827
B	50367	34581	29422	79	7533	55461	0	1527	178 970
C	5733	4958	3634	23	774	2475	0	104	17 701
D	20728	19288	11465	26	2780	7121	0	562	61 970
E	28056	17113	21275	57	3372	16874	0	632	87 379
F	22046	12769	9469	72	2328	6682	0	203	53 569
N	20	0	0	0	0	12	23326	0	23 358
TOTAL	193 997	140 483	141 752	427	28 080	129 160	23 326	4 549	661 774

Fréquentation par typologie de titre

Réseau	Abonnés	10 voyages	Ticket unité	Ticket Journée	Correspondances	Libre acces	Navette	Billets enfants
A	28,07%	21,68%	27,84%	0,07%	4,73%	16,97%	0,00%	0,64%
B	28,14%	19,32%	16,44%	0,04%	4,21%	30,99%	0,00%	0,85%
C	32,39%	28,01%	20,53%	0,13%	4,37%	13,98%	0,00%	0,59%
D	33,45%	31,12%	18,50%	0,04%	4,49%	11,49%	0,00%	0,91%
E	32,11%	19,58%	24,35%	0,07%	3,86%	19,31%	0,00%	0,72%
F	41,15%	23,84%	17,68%	0,13%	4,35%	12,47%	0,00%	0,38%
N	0,09%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,05%	99,86%	0,00%
TOTAL	29,31%	21,23%	21,42%	0,06%	4,24%	19,52%	3,52%	0,69%

- Les lignes C, D, E et F ont le plus de clients abonnés (au prorata de leur fréquentation).
- Les titres 10 voyages comptent pour 21 % de la fréquentation totale.
- Le ticket unité est particulièrement développé sur les lignes A et E du réseau. Il représente plus de 21 % des voyages du réseau urbain.
- Les titres libre accès représentent 19,52 % de la fréquentation du réseau. Ils sont surreprésentés sur la ligne B.

Les données ci-dessus sont celles issues de la billettique et ne prennent pas en compte les données des titres dématérialisés My Bus.



L'application mobile My Bus

My bus	Abonnés	Ticket 1h (unitaire/Jeune/Tp)	Ticket Journée	TOTAL	Taux de pénétration
A	3746	8775	167	12688	5,04%
B	2280	3989	76	6345	3,42%
C	489	798	26	1313	6,91%
D	976	2393	45	3414	5,22%
E	978	2792	39	3809	4,18%
F	1303	1994	13	3310	5,82%
N	0	0	0	0	0,00%
Non loc	6515	19146	276	25937	-
TOTAL	16287	39887	642	56816	7,91%

L'application représente 8% de la fréquentation globale.

(+2 points par rapport à 2022)

A noter qu'environ 45 % des voyages réalisés ne peuvent pas être attribués à des lignes en raison d'une absence de géolocalisation des téléphones des utilisateurs. A ce titre, il est donc compliqué d'effectuer une analyse fine de la pénétration de My Bus par ligne.



Le réseau bus en fête

Les fêtes de la Madeleine ont eu lieu du 19 au 23 juillet 2023. Pendant cette période le réseau urbain a cessé de fonctionner afin de laisser place au réseau Bus en Fête.



La fréquentation urbaine

	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche	TOTAL
1	1639	1848	2649	3230	1784	11150
2	546	616	883	1077	595	3717
3	2459	2771	3973	4845	2676	16724
4	2186	2464	3532	4307	2378	14867
P1	2732	3079	4415	5384	2973	18583
P2	3005	3387	4856	5922	3270	20440
P3	1093	1232	1766	2154	1189	7434
TOTAL	13660	15397	22074	26919	14865	92915
TOTAL 2022	11631	11750	19169	22490	12975	78015
ECART	17,4%	31,0%	15,2%	19,7%	14,6%	19,1%

La fréquentation du réseau urbain Bus en Fête a été en hausse de 19 % sur la semaine de la Madeleine. L'ensemble des jours de fonctionnement du réseau a connu une hausse significative. La journée du jeudi a connu la plus forte augmentation avec plus de 30 % de hausse.

La fréquentation camping

	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche	TOTAL
Navette Camping			1257	1254		2511
TOTAL 2022	55	104	431	805		1395
ECART	-100%	-100%	192%	56%		80%

La navette camping a connu une diminution de son offre en 2023. Cependant, sur les soirées du vendredi et du samedi, la navette a trouvé son public avec plus de 2 500 voyages.



La fréquentation périurbaine

	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche	TOTAL
11	362	459	755	777	449	2802
12	283	360	591	608	351	2193
13	378	479	787	811	468	2923
14	299	380	624	642	371	2316
15	252	320	525	541	312	1950
TOTAL	1574	1998	3282	3379	1951	12184
2022	1611	1932	3533	3878	1841	12795
ECART	-2%	3%	-7%	-13%	6%	-5%

Le réseau périurbain a connu une légère baisse de sa fréquentation en 2023. Cette situation s'explique par la volonté de ne pas ajouter de moyen supplémentaire sur ce service en 2023 (des moyens avaient été ajoutés en 2022). Cependant, nous avons noté une demande très importante sur ces services. Ce qui a occasionné des refus.

La fréquentation totale

	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche	TOTAL
Urbain	13660	15397	22074	26919	14865	78015
Camping	0	0	1257	1254	0	1395
Périurbain	1574	1998	3282	3379	1951	12797
TOTAL	15234	17395	26613	31552	16816	107610
2022	13298	13787	23133	27173	14816	92207
ECART	14,6%	26,2%	15,0%	16,1%	13,5%	16,7%



Le bilan global du réseau Bus en Fête est extrêmement positif.

Pour la première fois la fréquentation a dépassé les 100 000 voyageurs !



Les lignes TAD

Lignes	Destinations	Fréquentation			Part de la ligne	
		2023	2022	Evolution	2023	2022
TAD1	Poydesseaux / Bostens / Gaillères / Lucbardez / Saint-Avit	382	276	38%	44%	39%
TAD2	Bougue / Laglorieuse / Mazerolles	99	159	-38%	11%	22%
TAD3	Benquet / Bretagne-de-Marsan	54	38	42%	6%	5%
TAD4	Campagne / Saint-Perdon	219	104	111%	25%	15%
TAD5	Geloux / St Martin d'Oney / Campet / Uchacq / Hippodrome / Melmoss	124	134	-7%	14%	19%
TOTAL		878	711	23%		

Le service TAD a connu une hausse de fréquentation en 2023. Cette hausse est visible sur l'ensemble des lignes à l'exception de la ligne 2.

Le Transport PMR

TPMR	
2023	Clients
Janvier	5
Février	9
Mars	7
Avril	13
Mai	9
Juin	4
Juillet	3
Août	5
Septembre	9
Octobre	7
Novembre	9
Décembre	6
Total	86

Le service TPMR est également en augmentation en 2023. Cette augmentation progressive traduit l'ajout régulier de nouveaux clients à ce service.

Ligne à la demande : la ligne G

	Fréquentation			Evolution en %	
	2023	2022	Contrat	2022	contrat
LIGNE G	11 828	11 852	12 148	0 %	-3 %

La ligne G poursuit sa mission de desserte des quartiers Est de la ville de Mont-de-Marsan. Cette ligne est particulièrement utilisée pour effectuer des liaisons entre l'ESAT et le Marcadé.



Desserte de la Base de Loisirs du Marsan (du 17 juin au 3 septembre 2023)

2023	Fréquentation Base de Loisirs du 17 juin au 3 septembre 2023	
	semaines et samedis	Dimanches et Jours fériés
Juin	42	3
Juillet	87	0
Août	126	0
Septembre	0	0
Total	255	3

Au cours de l'été 2023, l'offre TAD permettant de desservir la base de loisirs a été déclenchée à une seule reprise. Ce service, peu connu des habitants, a du mal à trouver son public.

Les circuits scolaires

	CIRCUITS	2023	2022	Evolution 2023/2022
Primaires	BIARNES	8 975	9 085	-1%
	FERRY	9 621	9 563	1%
	LE POUY	7 524	7 315	3%
	CARBOUE	6 753	6 912	-2%
Collèges / Lycées	LIGNE 9	3 282	3 312	-1%
	LIGNE 10	10 839	11 088	-2%
	LIGNE 88	10 851	10 656	2%
	LIGNE 21 A*	816	1 424	-43%
	LIGNE 21 C*	289	540	-46%
TOTAL		58 950	59 895	-1,58 %

Les données de fréquentation sont issues de comptage sur deux semaines scolaires. En septembre 2023, les lignes 21A et 21C ont été supprimé. Cela a engendré une diminution de 1,58 % de la fréquentation sur les lignes scolaires.

Les lignes scolaires sont sous-traitées à Keolis Gascogne et à la RRTL.



Les recettes

TITRES	TARIFS	CONDITIONS	OU ACHETER LE TITRE
TITRES OCCASIONNELS			
TICKET 1H	1,00 €	Valable 1h	BUS
TICKET JOURNEE	3,00 €	Valable la journée de validation	BUS
CARTE 10 VOYAGES	8,00 €	Chaque ticket est valable 1h	AGENCE/ DEPOSITAIRE + RECHARGE BUS
TITRES REGULIERS			
ABONNEMENT MENSUEL	20,00 €	Voyages illimités du 1er au dernier jour du mois	AGENCE
ABONNEMENT ANNUEL	145,00 €	Voyages illimités sur 365 jours après la date d'acquisition	AGENCE
TITRES REDUITS			
TICKETS SCOLAIRES (Carnet de 10)	3,50 €	Tickets valables dans les cars scolaires uniquement	AGENCE
CARTES 10 VOYAGES JEUNES	3,50 €	Chaque ticket est valable 1h (de 5 à 25 ans)	AGENCE/ DEPOSITAIRE + RECHARGE BUS
ABONNEMENT MENSUEL JEUNES	12,00 €	Voyages illimités du 1er au dernier jour du mois (de 5 à 25 ans)	AGENCE
ABONNEMENT ANNUEL JEUNES	110,00 €	Voyages illimités sur 365 jours après la date d'acquisition (de 5 à 25 ans)	AGENCE
ABONNEMENT ANNUEL SENIOR	110,00 €	Voyages illimités sur 365 jours après la date d'acquisition (65 ans et plus)	AGENCE
TITRES SOCIAUX			
LIBRE ACCES	GRATUIT	Limité à 4 voyages par jour	AGENCE
ENFANTS <5 ANS	GRATUIT		BUS
CREATION DE CARTE	2,00 €		AGENCE
DUPLICATA DE CARTE	5,00 €		AGENCE
TARIFICATION MADELEINE			
TICKET A/R URBAIN P+R	2,00 €	Valable pour 1 A/R sur les lignes urbaines et lignes P+R	BUS
TICKET A/R PERIURBAIN	2,00 €	Valable pour 1 A/R sur les lignes périurbaines	CARS
PASS	8,00 €	Voyages illimités pendant toute la durée des fêtes	AGENCE/ OTCA
PASS ABONNES	4,00 €	Voyages illimités pendant toute la durée des fêtes	AGENCE/ OTCA

En 2023, la gamme tarifaire est restée stable. Les derniers changements ont été apportés en 2021 avec une modification de tarifs sur les titres carte 10 voyages, abonnement mensuel et tarification Madeleine.

Catégorie	Recettes	Part
Urbain	246 586,46 €	73,06%
Madeleine	63 490,20 €	18,81%
MyBus	26 897,58 €	7,97%
TAD	268,73 €	0,08%
Scolaires	283,92 €	0,08%
TOTAL	337 526,89 €	

337 526 €

de recettes en 2023

Globalement, **les recettes sont en hausse de 9.44 %** soit une hausse de 29 124,78 €. Cette hausse s'explique par l'augmentation de la fréquentation. Nous pouvons décomposer nos recettes en fonction des services.

Catégorie	Recettes	Part
Abonnement	85 203,08 €	31,15%
Cartes 10 voyages	50 752,66 €	18,56%
Tickets unitaires	132 407,73 €	48,42%
Tickets Journée	1 872,78 €	0,68%
Support carte	3 247,79 €	1,19%
TOTAL	273 484,04 €	

81 %

des recettes
proviennent des lignes urbaines.



Nous analysons nos recettes par catégorie de population. Nous pouvons ainsi constater que les jeunes (5 à 25 ans) représentent 34,3 % des recettes. Les titres tout public (26 à 65 ans) sont majoritaires sur notre réseau notamment grâce à la vente des tickets unitaires 1h représentant 48,42 % des recettes du réseau.

Catégorie	Recettes	Part
Jeunes	93 811,56 €	34,30%
TP	174 224,69 €	63,71%
Séniors	2 200,00 €	0,80%
Carte	3 247,79 €	1,19%
TOTAL	273 484,04 €	

TP = Tout public

Les titres jeunes pèsent plus 34 % de nos recettes. La consommation de titres des 5/25 ans se répartit sur le 10 voyages, l'abonnement mensuel et l'abonnement annuel. Ce dernier est le titre représentant la part de recette la plus importante pour cette catégorie de client.

Catégorie	Recettes	Part
Mensuel Jeunes	25 603,64 €	8,30%
Annuel Jeunes	34 100,00 €	11,06%
10 Voyages Jeunes	30 100,00 €	9,76%
TOTAL	89 803,64 €	

Le mois de juillet est le mois qui a enregistré le plus de recettes en raison des fêtes de la Madeleine. Par ailleurs, les mois d'août et septembre sont des mois forts en raison de la prise d'abonnement en vue de la rentrée scolaire.

Enfin les dépositaires sont visités 1 fois par mois pour l'approvisionnement des titres de transport et pour pouvoir répondre aux demandes des dépositaires afin que chaque client trouve une réponse satisfaisante à sa demande.

Envoyé en préfecture le 19/07/2024

Reçu en préfecture le 19/07/2024

Publié le 19/07/2024

ID : 040-244000808-20240711-2024_07_0143-DE



TITRES	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Aout	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	TOTAL
Ticket Unité	11 638,90 €	9 610,51 €	12 467,91 €	9 848,02 €	11 749,01 €	11 261,25 €	6 732,18 €	7 603,05 €	12 697,23 €	11 923,73 €	11 557,00 €	11 638,90 €	128 727,69 €
Billet Gratuit Enfants	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
Contre-Valeur (TITRE JDC)	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
Contre-Valeur (TITRE ESSAI)	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
Navette	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
Billet Correspondance	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
Contre-Valeur (JUS)	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
Ticket Journée	70,98 €	109,20 €	90,09 €	109,20 €	122,85 €	111,93 €	51,87 €	90,09 €	136,50 €	106,47 €	90,09 €	70,98 €	1 160,25 €
Mensuel Tout Public	690,84 €	836,28 €	890,82 €	799,92 €	799,92 €	636,30 €	509,04 €	636,30 €	872,64 €	872,64 €	781,74 €	690,84 €	9 017,28 €
Mensuel Jeunes	1 909,25 €	1 985,62 €	2 323,83 €	1 701,96 €	2 367,47 €	1 374,66 €	829,16 €	1 331,02 €	3 491,20 €	2 171,09 €	2 618,40 €	1 909,25 €	24 012,91 €
Annuel Tout Public	1 054,56 €	659,10 €	263,64 €	395,46 €	263,64 €	527,28 €	527,28 €	922,74 €	527,28 €	659,10 €	- €	1 054,56 €	6 854,64 €
Annuel Jeunes	600,00 €	200,00 €	400,00 €	100,00 €	200,00 €	600,00 €	1 400,00 €	12 700,00 €	13 800,00 €	1 500,00 €	1 500,00 €	600,00 €	33 600,00 €
Annuel Senior	200,00 €	100,00 €	100,00 €	100,00 €	100,00 €	- €	100,00 €	200,00 €	- €	200,00 €	900,00 €	200,00 €	2 200,00 €
Titre Conjoint de Salarié	7,28 €	- €	10,92 €	7,28 €	14,56 €	3,64 €	3,64 €	14,56 €	- €	- €	- €	7,28 €	69,16 €
Libre Accès 1 Mois	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
Libre Accès 3 Mois	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
Libre Accès 6 Mois	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
Carte Employé	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
Libre Accès 1 An	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
Carnet 10 Voyages	1 679,37 €	1 446,73 €	1 701,18 €	1 454,00 €	356,23 €	450,74 €	1 119,58 €	1 592,13 €	1 693,91 €	1 773,88 €	1 802,96 €	1 679,37 €	16 750,08 €
Carnet 10 Voyages Jeunes	2 070,18 €	2 098,80 €	3 116,40 €	1 723,56 €	829,98 €	604,20 €	604,20 €	1 300,62 €	1 542,30 €	2 419,98 €	2 566,26 €	2 070,18 €	20 946,66 €
Validation Carte	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
Carte Abonnement	56,42 €	45,50 €	58,24 €	- €	9,10 €	25,48 €	20,02 €	101,92 €	515,06 €	180,18 €	202,02 €	56,42 €	1 270,36 €
Carte Carnet	- €	189,28 €	185,64 €	222,04 €	249,34 €	205,66 €	80,08 €	212,94 €	- €	218,40 €	172,90 €	- €	1 736,28 €
Duplicata Carte	77,35 €	40,95 €	45,50 €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	77,35 €	241,15 €
Tickets scolaires	0,91 €	14,56 €	52,78 €	10,01 €	27,30 €	15,47 €	6,37 €	29,12 €	64,61 €	17,29 €	44,59 €	0,91 €	283,92 €
TAD Ticket Unité	0,91 €	17,29 €	13,65 €	16,38 €	58,24 €	26,39 €	2,73 €	0,91 €	0,91 €	4,55 €	2,73 €	0,91 €	145,60 €
TAD Carnet 10 voyages TP	- €	29,08 €	29,08 €	- €	21,81 €	14,54 €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	94,51 €
TAD Carnet 10 voyages Jeunes	- €	- €	3,18 €	9,54 €	3,18 €	12,72 €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	28,62 €
MyBus Ticket Unité	346,71 €	247,52 €	284,83 €	266,63 €	315,77 €	291,20 €	205,66 €	261,17 €	313,95 €	376,74 €	423,15 €	346,71 €	3 680,04 €
MyBus Ticket Journée	73,71 €	27,30 €	54,60 €	54,60 €	98,28 €	73,71 €	40,95 €	60,06 €	57,33 €	65,52 €	32,76 €	73,71 €	712,53 €
MyBus Carte 10 voyages TP	159,94 €	196,29 €	247,18 €	254,45 €	232,64 €	268,99 €	130,86 €	741,54 €	421,66 €	319,88 €	210,83 €	159,94 €	3 344,20 €
MyBus Carte 10 voyages Jeunes	1 023,96 €	785,46 €	973,08 €	604,20 €	849,06 €	658,26 €	340,26 €	69,96 €	1 351,50 €	954,00 €	1 078,02 €	1 023,96 €	9 711,72 €
MyBus Abonnement mensuel TP	- €	236,34 €	309,06 €	309,06 €	309,06 €	254,52 €	163,62 €	163,62 €	709,02 €	181,80 €	218,16 €	- €	2 854,26 €
MyBus Abonnement mensuel Jeunes	261,84 €	294,57 €	283,66 €	305,48 €	360,03 €	316,39 €	163,65 €	163,65 €	120,01 €	338,21 €	370,94 €	261,84 €	3 240,27 €
MyBus Abonnement annuel TP	395,46 €	- €	- €	131,82 €	- €	- €	- €	- €	- €	131,82 €	- €	395,46 €	1 054,56 €
MyBus Abonnement annuel Jeunes	- €	100,00 €	100,00 €	- €	- €	- €	200,00 €	400,00 €	1 300,00 €	100,00 €	100,00 €	- €	2 300,00 €
MyBus Abonnement annuel Senior	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
Tickets Unités Madeleine							50 545,04 €						50 545,04 €
Pass Madeleine							12 271,76 €						12 271,76 €
Pass Madeleine Abonnés							673,40 €						673,40 €
TOTAL													337 526,89 €

Le décalage de recettes (comptabilisées dans les comptes §4) vient du lissage des abonnements annuels ainsi que des autres ventes de titres auprès des dépositaires et des associations pour leurs bénéficiaires.



TITRES	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Aout	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	TOTAL
Ticket Unité	12790	10561	13701	10822	12911	12375	7398	8355	13953	13103	12700	12790	141459
Billet Gratuit Enfants	322	351	427	418	439	473	236	264	387	484	347	322	4470
Contre-Valeur (TITRE JDC)	0	0	2	2	0	1	1	0	1	2	2	0	11
Contre-Valeur (TITRE ESSAI)	14	8	8	6	7	0	2	0	11	5	12	14	87
Navette	1962	1890	2172	1925	1608	2348	1336	2001	2342	2192	1546	1962	23284
Billet Correspondance	2545	1884	2737	2284	2630	2528	1388	1429	2895	2308	2629	2545	27802
Contre-Valeur (JUS)	2	1	1	2	2	4	5	2	0	0	0	2	21
Ticket Journee	26	40	33	40	45	41	19	33	50	39	33	26	425
Mensuel Tout Public	38	46	49	44	44	35	28	35	48	48	43	38	496
Mensuel Jeunes	175	182	213	156	217	126	76	122	320	199	240	175	2201
Annuel Tout Public	8	5	2	3	2	4	4	7	4	5	0	8	52
Annuel Jeunes	6	2	4	1	2	6	14	127	138	15	15	6	336
Annuel Senior	2	1	1	1	1	0	1	2	0	2	9	2	22
Titre Conjoint de Salarié	2	0	3	2	4	1	1	4	0	0	0	2	19
Libre Accès 1 Mois	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Libre Accès 3 Mois	42	46	36	49	55	22	15	58	51	25	43	42	484
Libre Accès 6 Mois	90	50	87	101	107	91	35	69	116	116	84	90	1036
Carte Employé	0	0	0	1	1	1	0	0	1	2	5	0	11
Libre Accès 1 An	2	3	5	2	3	6	0	3	3	6	5	2	40
Carnet 10 Voyages	231	199	234	200	49	62	154	219	233	244	248	231	2304
Carnet 10 Voyages Jeunes	651	660	980	542	261	190	190	409	485	761	807	651	6587
Validation Carte	82	0	0	0	0	0	0	0	233	0	0	82	397
Carte Abonnement	31	25	32	0	5	14	11	56	283	99	111	31	698
Carte Carnet	0	104	102	122	137	113	44	117	0	120	95	0	954
Duplicata Carte	17	9	10	0	0	0	0	0	0	0	0	17	53
Tickets scolaires	1	16	58	11	30	17	7	32	71	19	49	1	312
TAD Ticket Unité	1	19	15	18	64	29	3	1	1	5	3	1	160
TAD Carnet 10 voyages TP	0	4	4	0	3	2	0	0	0	0	0	0	13
TAD Carnet 10 voyages Jeunes	0	0	1	3	1	4	0	0	0	0	0	0	9
MyBus Ticket Unité	381	272	313	293	347	320	226	287	345	414	465	381	4044
MyBus Ticket Journée	27	10	20	20	36	27	15	22	21	24	12	27	261
MyBus Carte 10 voyages TP	22	27	34	35	32	37	18	102	58	44	29	22	460
MyBus Carte 10 voyages Jeunes	322	247	306	190	267	207	107	22	425	300	339	322	3054
MyBus Abonnement mensuel TP	0	13	17	17	17	14	9	9	39	10	12	0	157
MyBus Abonnement mensuel Jeunes	24	27	26	28	33	29	15	15	11	31	34	24	297
MyBus Abonnement annuel TP	3	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	3	8
MyBus Abonnement annuel Jeunes	0	1	1	0	0	0	2	4	13	1	1	0	23
MyBus Abonnement annuel Senior	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tickets Unités Madeleine							27772						27772
Pass Madeleine							185						185
Pass Madeleine Abonnés							1688						1688
TOTAL	17912	16703	21634	17339	19360	19127	41005	13806	22538	20624	19918	19819	251692

Envoyé en préfecture le 19/07/2024

Reçu en préfecture le 19/07/2024

Publié le 19/07/2024

ID : 040-244000808-20240711-2024_07_0143-DE



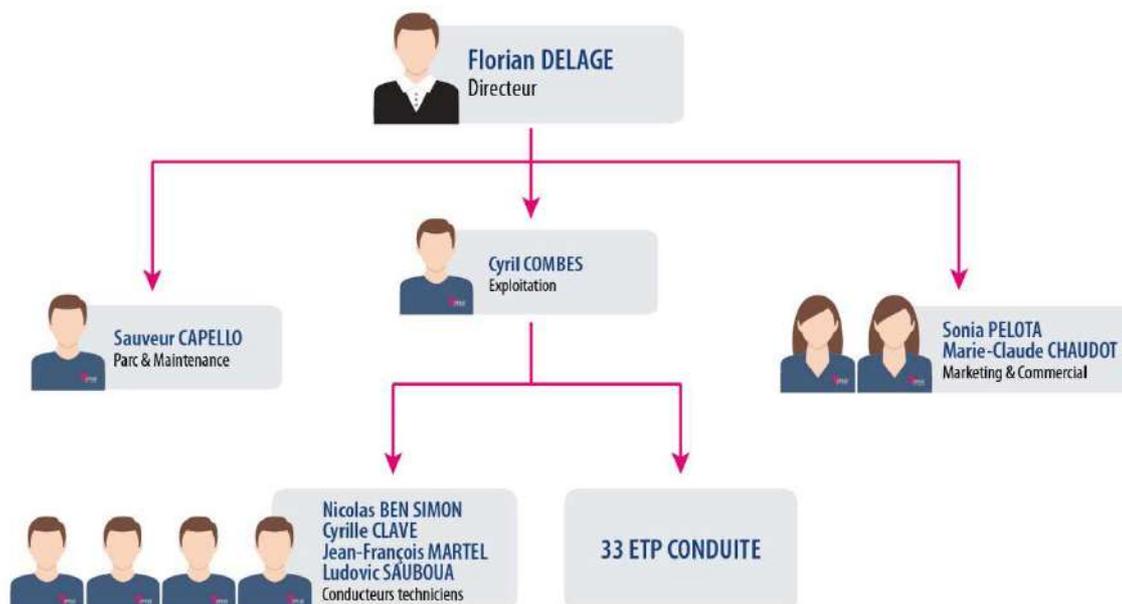
CHAPITRE 2 EXPLOITATION

Ressources humaines
Sécurité, fraude, ponctualité
Parc & Environnement
Réclamations



Les ressources humaines

L'organisation



Le réseau Tma nécessite 33 conducteurs dont 4 conducteurs qui effectuent à tour de rôle des missions de mécanique et de transport à la demande.

Le responsable d'exploitation et le référent Parc & Maintenance sont assermentés afin de réaliser des missions de contrôle fraude à bord des véhicules.

Une des personnes de l'agence commerciale est détachée 2 jours par semaine pour effectuer des missions marketing, l'autre personne est détachée 1 jour par mois pour animer le réseau de dépositaires.

L'effectif de conducteurs n'a connu aucun départ en 2023.

Les fonctions supports (RH, Etudes et Méthodes, Finances, Juridiques) sont assurées par Transdev Nouvelle-Aquitaine.



L'absentéisme

Période	ETP	Détails type d'absences							TOTAL Jours	Taux d'absentéisme	Taux courte durée hors AT	Taux longue durée hors AT
		Jours AT	Jours MP	Jours AJ	Maladie > 90 j	Maladie < 90 j	Absences diverses	Jours grève				
2023	36,43	0	0	0	0	349	0	0	349	2,62 %	2,62 %	0 %

En 2023, l'absentéisme a fortement diminué passant de 9,34 % à 2,62 %.

Cette statistique s'explique en partie par le fait que l'entreprise n'a pas connu d'absence longue durée en 2023. La limitation de l'absentéisme est un enjeu fort pour notre structure. Nous maintenons le dialogue social, l'accompagnement de nos salariés au quotidien pour essayer de limiter cet aléa.

Pour répondre aux absences de notre personnel (absentéisme et congés), nous faisons appel à des intérimaires. Nous travaillons avec les agences Temporis, Pro Intérim et Proman.

Par ailleurs, afin de nous inscrire dans une démarche d'accompagnement aux personnes en recherche d'emploi, nous acceptons régulièrement des stagiaires Pôle Emploi ou Cap Emploi dans le cadre de leur reconversion.

La politique sociale

Les réunions CSE ont été menées de manière régulière pour traiter les problématiques du quotidien. Les négociations annuelles obligatoires ont eu lieu en mars pour aboutir à un accord sur les salaires, sur la mise en place de chèques vacances, ainsi qu'à la signature d'un avenant sur l'accord d'intéressement.

En fin d'année, l'ensemble des salariés de l'entreprise a reçu des chèques cadeaux.

La politique formation

En 2023, nous avons dispensé **451 heures de formation**. Nous avons renouvelé les FCO à échéance pour 5 de nos salariés. Nous avons également formé nos salariés sur les thématiques suivantes : secourisme (formation PSC1), le tutorat, le management de la santé et sécurité au travail et le relation client (en agence commercial).

Les formations sont assurées par des formateurs de Transdev Formation sauf pour la formation PSC 1 effectuée par les Sapeurs-Pompiers et pour la formation relation client effectuée par la société CAPFTA.



La sécurité sur le réseau

Les incidents sur le réseau

En 2023, nous n'avons aucun incident majeur sur le réseau.

Les accidents sur le réseau

En 2023, nous avons connu 8 accidents dont 4 responsables. Ce chiffre est en hausse sur l'année 2023. Cependant, avec un taux de sinistres routiers responsables de 5,01 par million de kilomètres, la sinistralité reste limitée.

Après chaque accident, le conducteur est reçu et bénéficie d'un rappel des consignes de circulation et de partage de la voirie avec les autres usagers. Des notes de services sont régulièrement affichées afin que l'ensemble des salariés puissent bénéficier des mêmes informations à titre préventif. Cette méthode contribue au partage d'expériences communes de conduite et diminue les risques d'incidents sur le réseau.

La lutte contre la fraude

Nos deux contrôleurs assermentés ont effectué plusieurs vagues de contrôles des voyageurs tout au long de l'année. Ils ont mené une politique de sensibilisation à la validation tout comme nos conducteurs qui assurent ce rôle au quotidien. Nous n'avons pas dressé de procès-verbal en 2023.

La ponctualité

Nous suivons chaque mois la ponctualité de nos véhicules sur les lignes. Nous extrayons de notre Système d'Aide à l'Exploitation, l'ensemble des courses et nous faisons une analyse par rapport aux horaires théoriques.

La ponctualité sur l'ensemble de l'année est de 95,2 %. Ce chiffre est à relativiser par le taux de ponctualité plus faible sur la navette en raison de son parcours extrêmement urbain. Sur le réseau urbain hors navette, le taux de ponctualité se situe à plus de 96 %.

	T1	T2	T3	T4	TOTAL
A	97%	97%	96,0%	95%	95,8%
B	95%	98%	97,5%	98%	97,6%
C	94%	97%	97,3%	96%	96,7%
D	91%	97%	95,5%	96%	95,9%
E	92%	97%	96,8%	96%	96,5%
F	92%	96%	96,3%	95%	96,1%
NAVETTE	89%	87%	89,8%	89%	88,6%
TOTAL	93,1%	95,5%	95,4%	95%	95,2%



Le parc de véhicules

L'âge moyen du parc de véhicules au 31/12/2023 est de 8,38 ans. En 2023, nous avons procédé à l'acquisition de d'un Mercedes SRINTER 75 et d'un Mercedes Sprinter 45 (deux Mercedes Sprinter 45 restent à réceptionner en janvier 2024).

Nous avons 3 véhicules de service qui permettent d'effectuer les relèves et les différentes interventions sur le réseau. Un de ces véhicules est spécialement dédié au transport de personne à mobilité réduite.

En complément, un véhicule électrique Kia permet de faire une majeure partie des transports à la demande.

N° PARC	MARQUE	TYPE	CATEGORIE	NORME	AGE
M0009	MERCEDES	CITARO K	MIDIBUS	€ 5	11,56
M0010	MERCEDES	CITARO K	MIDIBUS	€ 5	11,56
M0011	MERCEDES	CITARO K	MIDIBUS	€ 5	11,56
M0012	MERCEDES	CITARO K	MIDIBUS	€ 5	11,56
M0014	MERCEDES	CITARO K	MIDIBUS	€ 6	6,04
M0015	MERCEDES	CITARO K	MIDIBUS	€ 6	5,61
M0022	MERCEDES	CITARO	STANDARD	€ 5	10,35
M0023	MERCEDES	CONNECTO	STANDARD	€ 6	1,18
M0024	MERCEDES	CONNECTO	STANDARD	€ 6	1,18
M0025	HEULIEZ	GX 327	STANDARD	€ 4	13,34
M0031	HEULIEZ	GX 127	MIDIBUS	€ 4	13,72
M0032	HEULIEZ	GX 127	MIDIBUS	€ 4	13,72
M0033	HEULIEZ	GX 137	MIDIBUS	€ 6	2,03
M7000	IVECO	D-CITY	MINIBUS	€ 6	3,28
M7001	IVECO	CYTIOS 4	MINIBUS	€ 6	3,69
M7002	MERCEDES	SPRINTER 75	MINIBUS	€ 6	0,20
M7003	MERCEDES	SPRINTER 45	MINIBUS	€ 6	0,11
M8002	FIAT	DUCATO CITY 21	MINIBUS	EEV	11,50
M8003	FIAT	DUCATO CITY 21	MINIBUS	EEV	11,50
M8004	FIAT	DUCATO CITY 21	MINIBUS	EEV	11,50
M8005	FIAT	DUCATO CITY 21	MINIBUS	EEV	11,50
M8006	FIAT	DUCATO CITY 21	MINIBUS	EEV	11,50
M8007	FIAT	DUCATO CITY 21	MINIBUS	EEV	11,50
M8008	FIAT	DUCATO CITY 21	MINIBUS	EEV	11,50
M8011	RENAULT	CYTIOS 20	MINIBUS	€ 6	8,27

Nous attachons toujours une grande importance à l'entretien de nos véhicules. Nous planifions l'entretien de l'ensemble de nos véhicules à l'avance pour éviter au maximum les pannes en ligne. Un programme d'entretien préventif est organisé pour changer en amont les pièces d'usure des véhicules.

L'ensemble des véhicules passent les contrôles techniques biannuels obligatoires.

Notre maintenance est entièrement sous-traitée à des prestataires de maintenance. Nos sous-traitants sont AVI, FIAT, MERCEDES, BACQUEYRISSES pour l'entretien. Ces sous-traitants sont locaux. Par



ailleurs, nous faisons appel à BACQUEYRISES pour l'entretien des climatisations. Pour le suivi et l'entretien des pneumatiques, nous travaillons avec les entreprises Michelin et Pédarré. Nos visites réglementaires sont effectuées chez LACTPL à Saint Pierre du Mont.

Le bilan environnemental

Chaque mois, la consommation gasoil de nos véhicules est analysée. Cela nous permet de détecter d'éventuels problèmes mécaniques et/ou de conduite non rationnelle.

La consommation gasoil en 2023 a été de 28,19 litres au 100km (contre 27,05 en 2022) soit une hausse de 1,14 litre aux 100 km. Cette hausse s'explique par une plus grande utilisation des véhicules de taille standard.

Cette consommation est un des critères de l'intéressement des salariés au résultat de l'entreprise.

Nous organisons le tri de nos déchets quotidiens (mécaniques, alimentaires, bureautiques).

Dans le cadre des exigences du groupe Transdev, nous fournissons annuellement les statistiques environnementales (km et consommation par catégorie de véhicules).

Les réclamations

Le nombre de réclamations reçues en 2023 est de 50 soit une réclamation tous les 14 372 voyages.

	Janvier	Fevrier	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	TOTAL
Capacité véhicule		2	1										3
Comportement conducteur	1	2		2	1		3		3	6	3	1	22
Avance/Retard	1	1	1					1	2				4
Comportement usager	3												3
Lignes péri-urbaine Madeleine								4	1				5
Divers				1		1			2	3			7
TOTAL	7	4	4	1	1	3	5	1	7	9	3	5	50

A chaque réclamation, le conducteur est reçu et un rappel des consignes est effectué. Selon le contexte et le motif de la réclamation, il peut être convoqué en entretien disciplinaire.

La QSE (qualité, sécurité, environnement)

Les 11 et 12 décembre 2023, un auditeur AFNOR a réalisé au sein de la structure un audit portant sur les domaines de la qualité, de la santé sécurité au travail et de l'environnement. Au terme de cet audit, **Transdev du Marsan a été certifiée sur les normes ISO 9001, 45001 et 14001.**

Les points forts suivants ont été mis en avant par l'auditeur :

- Système de management :
 - ✓ En cours de contrat, deux études ont été faites : Une enquête origine / destination en 2022 et une enquête de satisfaction 2022 qui elle sera refaite en 2024 pour voir s'il y a eu des évolutions.
- Gérer les RH :
 - ✓ La planification sur toute l'année scolaire est connue et transmise aux conducteurs sur une durée d'un an, ils peuvent se projeter, ce qui participe favorablement à leurs conditions de travail.



- ✓ Les conducteurs via une application mobile ont la possibilité de poser leurs CP, entre eux, d'échanger leur service et d'échanger du repos ces éléments participent à la qualité de vie au travail
- ✓ Le logiciel d'exploitation interne permet de s'assurer du respect des contraintes réglementaires en termes de formation et de validité du permis. En parallèle, le conducteur via son application peut également le vérifier.
- Produire et exploiter :
 - ✓ Toutes les semaines, le responsable d'exploitation et le directeur reçoivent un suivi de l'organisation afin de s'assurer que toutes les normes sont respectées participant ainsi à la bonne exploitation du réseau urbain
 - ✓ Evènement La Madeleine, l'encadrement est de bon niveau et permet une maîtrise des activités via par exemple : livret remis aux conducteurs, 1 agent de sécurité par bus, contrôle systématique d'alcoolémie des conducteurs à la prise de poste, supervision des sous-traitants, couverture de la plage horaire, modifications des lignes, accompagnements et formations des intérimaires et des propositions d'idée d'amélioration pour l'année suivante





CHAPITRE 3 VIE COMMERCIALE

—
Actions commerciales
Information voyageur
Agence commerciale





Actions commerciales

Pour atteindre ses objectifs, Transdev du Marsan a mis en place un certain nombre d'outils, de moyens commerciaux et de communication parmi lesquels : une agence commerciale située en centre-ville de Mont de Marsan, un accueil téléphonique performant, un réseau de dépositaires répartis sur Mont de Marsan Agglomération, un réseau de partenaires locaux et de prescripteurs.

❖ Faciliter l'acte d'achat

Conscients du fait que l'achat d'un titre de transport ne doit pas constituer une course d'obstacles pour le client, nous avons développé plusieurs modes de distribution :

- La vente en « front office » au moyen de notre agence commerciale ;
- La vente grâce à un réseau de dépositaires répartis sur les communes de Mont de Marsan et Saint Pierre du Mont
- La vente en ligne via l'application My Bus.

L'Agence Commerciale Tma

Située en centre-ville de Mont de Marsan, nous avons, au cours de l'année 2022, déménagé l'agence commerciale afin d'offrir une plus grande proximité avec le Pôle de Correspondance et avec le cœur de ville. L'agence est ainsi parfaitement intégrée dans le réseau de transport, lui permettant d'être la principale vitrine commerciale du réseau. Cette agence a été inaugurée en 2023 lors d'un temps fort organisé avec les élus et la presse.





C'est un lieu privilégié de rencontres et d'échanges avec les habitants et les visiteurs. Tous les titres de transport du réseau sont disponibles à l'exception des titres unitaires et des Pass journée.

Les horaires ont été aménagés pour le client avec une amplitude adapté à la clientèle :

- > Du lundi au vendredi de 09h00 à 12h30 et de 14h00 à 17h30
- > Le samedi de 9h00 à 12h30

Nos chargés de clientèle sont formés pour être de véritables conseillers en mobilité. Ils sont le relais, le lien entre les différents acteurs concernés par la problématique des déplacements. Leurs fonctions vont au-delà de la simple réponse à une demande d'information ou de la vente d'un titre de transport. Leur rôle est de conseiller, aider, orienter, informer et rassurer les clients sur leurs déplacements.

Le réseau de Points de vente

Pour qu'un réseau de distribution soit crédible, il faut avant toutes choses qu'il couvre convenablement l'ensemble du territoire desservi. En effet, pour susciter l'acte d'achat, il faut que le client puisse trouver non loin de son domicile ou de son lieu de travail un endroit où se procurer son titre de transport

Transdev du Marsan dispose d'un réseau d'une dizaine de dépositaires répartis sur le territoire de l'Agglomération. Ils commercialisent les cartes 10 voyages.

❖ Informer les voyageurs

Une information intelligible et adéquate est indispensable pour séduire et conditionner ainsi le succès du réseau.

La gestion de l'information est un élément central de notre stratégie commerciale. Elle est le reflet de l'entreprise et du service public proposé par Mont de Marsan Agglomération. Nous attachons une attention particulière à la qualité de celle-ci.

Les fiches

> **Fiches horaires individuelles** : Chaque ligne à sa propre fiche horaire avec toutes les informations nécessaires se rapportant à son parcours, ses horaires de passages aux arrêts, son thermomètre, ses correspondances, ...

La construction des horaires présente une facilité de mémorisation pour le voyageur avec un cadencement régulier des lignes. Ainsi, la communication en est facilitée. Les grilles horaires sont présentées de façon simple avec un plan de ligne schématique en base de page pour faciliter le repérage. Son utilisation est très facile et très pratique.



> **Plans** : un document unique regroupe tous les plans de chaque service – urbain, navette, TAD et centre-ville. Ce document est petit et pratique. Son principe de pliage repose sur une lecture facilitée à double sens.



- > **Les fiches informatives.** Une fiche pour chaque service spécifique tels que la navette, ou encore le service TAD, est réalisé afin de diffuser une information ciblée.

Ces documents sont distribués en agence commerciale, dans les Points Services et ponctuellement lors d'opérations promotionnelles.

L'information aux arrêts

Le point d'arrêt constitue souvent **le premier contact** avec le réseau et plus généralement, il s'agit de la matérialisation du réseau dans la ville. Il est le lieu privilégié de prise d'information sur l'offre de transport. Actuellement sur chaque arrêt du réseau est affiché :

- > Le numéro des lignes desservant l'arrêt,
- > Le nom de l'arrêt,
- > Les horaires de passage,
- > Le plan de la ligne,
- > La tarification,
- > Les coordonnées de l'agence.



L'information orale : les centres d'appels

Transdev du Marsan dispose d'un centre d'appel :

- > **Le Centre d'appels TMA.** Transdev du Marsan dispose d'une ligne téléphonique gratuite destinée à informer et recueillir les doléances éventuelles. Il accueille également les réservations du Transport à la Demande.

Ce centre d'appel local est assuré par le personnel de l'agence commerciale et fonctionne donc aux mêmes horaires d'ouverture que celle-ci.

L'information virtuelle : le site web

Le site Internet est un média dynamique qui offre la possibilité au client d'obtenir des renseignements 24h/24 et 7j/7. Pour répondre aux attentes des internautes, le site internet doit apporter des informations utiles en quelques clics. Le développement de cette communication permet d'une part d'être accessible en tout temps et tout lieu et d'autre part de contenir les coûts de confection de l'information papier.



Transdev du Marsan propose de retrouver l'ensemble de ces informations sur le site : bustma.com. Ce site propose depuis 2019, l'inscription à un système d'alerte mail et/ou SMS permettant d'être informé de l'actualité du réseau.

My Bus

L'application My Bus disponible sur l'App Store et sur Play Store permet aux clients de disposer d'un espace de vente en ligne proposant tous les titres de transport dématérialisés. Par ailleurs, cette application permet de mettre à disposition des passagers l'ensemble des horaires théoriques ainsi qu'un calculateur d'itinéraire.



L'information embarquée

L'ensemble des véhicules est équipé d'un système d'information à bord permettant d'avoir un suivi visuel et sonore de la destination et de l'état d'avancement du véhicule.



Un personnel à l'écoute du client

Les contrôleurs, les conducteurs-receveurs en leur qualité d'agents commerciaux ainsi que l'ensemble du personnel de Transdev du Marsan sont à l'écoute des clients et contribuent à l'information.



Les opérations commerciales

Au cours de l'année 2023, les actions commerciales suivantes ont été organisées :

- Animation d'un atelier sur l'utilisation du transport urbain en partenariat avec l'IRSA
- Animation d'atelier CM2 afin de sensibiliser les futurs collégiens sur l'utilisation des transports en commun
- Participation à la soirée des nouveaux arrivants de la ville de Saint-Pierre du Mont afin de promouvoir le réseau auprès des nouveaux habitants de l'agglomération
- Animation d'un stand d'information au Grand Moun
- Animation d'un stand d'information au marché Saint Roch

L'ensemble de ces actions a pour but de promouvoir le réseau de transport auprès du plus grand nombre afin de faire découvrir l'offre de transport proposé.



Les partenariats

Transdev du Marsan est inscrite dans le patrimoine local. Fort de cet ancrage, elle souhaite participer au soutien des actions locales et au rayonnement que celles-ci engendrent.

En 2023, Transdev du Marsan a poursuivi son partenariat auprès de trois clubs majeurs de l'agglomération malgré les restrictions de capacité, renforçant ainsi l'attachement territorial de Transdev :

- > **Stade Montois Omnisport ;**
- > **Stade Montois Rugby ;**
- > **Basket Landes.**

Envoyé en préfecture le 19/07/2024

Reçu en préfecture le 19/07/2024

Publié le 19/07/2024

ID : 040-244000808-20240711-2024_07_0143-DE



CHAPITRE 4 JURIDIQUE & BILAN FINANCIER

—
Dépenses et recettes
Compte d'exploitation



Juridique

L'année 2023 a été marquée par la signature du cinquième avenant à la DSP en mars 2023. Cet avenant porte sur la gestion du transport périurbain durant les fêtes de la Madeleine 2022.

Les dépenses d'exploitation

Nous pouvons constater une augmentation de nos charges, soit 44 890 € en plus par rapport à 2022. Cette hausse s'explique par une hausse des coûts des produits achetés.

➤ Charges d'exploitation

Les charges d'exploitation directement liées à l'activité sont composées des charges de personnel et autres charges d'exploitation. Elles représentent environ 84 % de la totalité des charges, ce qui reste stable par rapport à 2022.

Les charges de personnel directes représentent 45.2 % de la totalité des charges. Elles se composent des rémunérations versées au personnel de conduite, chargées de clientèle, agent de maintenance et du responsable d'exploitation.

Les autres charges d'exploitation se décomposent en charges variables et charges fixes.

Au niveau des charges variables, le poste consommation connaît une légère diminution par rapport à 2022, soit -0.77% ; il représente sur 2023 moins de 8 % des charges totales.

Le poste entretien des véhicules connaît une hausse de 4.3 % par rapport à 2022 en raison de l'augmentation des coûts des pièces mécaniques. Il reste à un niveau élevé et représente plus de 15 % de nos autres charges d'exploitation.

Le poste « sous-traitance » inclut la sous-traitance des lignes scolaires et une partie du transport à la demande. Ce poste pèse près de 7 % des coûts.

Au niveau des charges fixes, en augmentation de 74 341 € par rapport à 2022, le poste principal est celui des loyers de véhicules dont le montant représente 7.4 % des charges totales. L'amortissement du matériel billettique représente 14 371 €. Par ailleurs, les coûts Marketing qui correspondent aux actions commerciales de promotion du réseau représentent plus de 10% des charges fixes. Les autres charges de véhicules intègrent les assurances et les coûts nets des accidents et connaît sur 2023 une forte augmentation soit pmis de 59% par rapport à 2022.

➤ Charges de structure

Les charges de structure représentent 16 % des charges totales et sont en hausse de 36 339 € par rapport à 2022. Les coûts de personnel indirect sont composés des facturations de la Direction et de la Mise à Disposition d'une Responsable Comptable, avec des honoraires de Centre de Services Partagés Paie et Comptabilité.



Les frais de structure regroupent l'ensemble des postes maintenance bâtiments, maintenance matériel, les consommations (eau, électricité, téléphone, affranchissement, fournitures..), le nettoyage et entretien des locaux, l'assurance des locaux.

Le poste amortissements et loyers Bâtiments est intégré aux charges de structure. Les autres frais de structure comprennent les frais d'assistance technique du siège et de la région.

Les recettes d'exploitation

➤ Recettes commerciales

Elles sont directement issues de la vente des titres de transport. Celles-ci s'élèvent à 332 218 € HT sur l'année 2023, soit une hausse de 20.27 % par rapport à 2022.

➤ Recettes publicitaires

Elles s'élèvent à 24 000 € sur l'année et correspondent à la vente des espaces publicitaires sur les bus.

➤ Recettes occasionnelles

Une recette occasionnelle a été perçue et s'élève à 12 125 € HT. Cela correspond à la mise en place du service de navette. Elle est en diminution de presque 16% par rapport à 2022.

➤ Contribution financière du Marsan Agglomération pour l'exploitation du réseau :

Celle-ci s'élève à 3 283 529 € sur l'année 2023. Nous avons également lissé dans nos comptes la modification du plan d'investissement des véhicules prévue à l'avenant n°1 pour un montant de – 24 854 €.



Le compte d'exploitation

PRODUITS

Recettes commerciales	332 218,00
Recettes Publicitaires	24 000,00
Recettes Occasionnelles	12 125,00
Total Recettes Exploitation hors Contribution financière de l'AO	368 343
Contribution Financière de L'Autorité Organisatrice	3 313 039
Liée à l'exploitation du Réseau 2023	3 283 529
Indexation 2022 (Solde)	21 281
Annul Fêtes de la Madeleine	33 083
Modification "Plan investissement véhicules" 2023 Avenant n°1	-24 854

TOTAL PRODUITS	3 681 382
-----------------------	------------------

CHARGES

1) Charges d'exploitation

Charges de personnel	
Personnel de conduite	1 481 484
Autres charges de Personnel d'exploitation	188 680
S/S Total	1 670 164

Autres Charges d'exploitation	
	Charges variables : 1 020 866
Consommations	292 224
Entretien des véhicules	478 205
Sous-traitance	250 437
	Charges Fixes : 402 532
Autres Charges de véhicules (assurances, taxes, amortissement)	63 449
Autres Charges Directes (organics, commissions)	1 599
Marketing-Information dont Fourniture et Entretien mat Billétique	43 675
Amortissement mat Billétique	14 371
Billetterie	5 929
Loyers Véhicules	273 509
S/S Total	1 423 398

TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	3 093 562
-------------------------------------	------------------

2) Charges de structure

Personnel Direction	100 741
Personnel Administration-Comptabilité	85 409
Frais de Structure (Batiments, PTT, Maintenance, Honoraires)	136 189
Amortissements et Loyers Batiments	74 488
Autres Frais de structure	198 541

TOTAL CHARGES DE STRUCTURE	595 368
-----------------------------------	----------------

TOTAL CHARGES	3 688 930
----------------------	------------------

Résultat	-7 548
-----------------	---------------

Marge en %	-0,21
-------------------	--------------



La rémunération de l'exploitant

Le résultat financier s'établit pour la cinquième année du contrat à – 7 548 € HT.

Principaux ratios financiers

Contribution Financière Forfaitaire 2023 : 3 283 529 €

Km totaux 2023 (en charge + à vide) : 785 285 kms

Ainsi, le coût moyen par kilomètre est de 4,18 €.



CONCLUSION

En conclusion, nous pouvons noter l'augmentation continue de la fréquentation sur le réseau de transport géré par Transdev du Marsan au cours de l'année 2023. Cette dynamique s'inscrit dans le cadre de la reprise progressive du trafic depuis l'année 2021.

Le réseau Bus en Fête a pour sa part vécu une édition exceptionnelle à l'occasion des fêtes de la Madeleine 2023. Avec plus de 107 000 voyageurs transportés, ce réseau spécifique a battu son record historique de fréquentation, montrant ainsi la pertinence du dispositif.

L'inauguration de l'agence commerciale ainsi que l'acquisition de deux nouveaux minibus au cours de l'année 2023 a permis d'améliorer l'expérience client au sein du réseau Tma.

L'année 2024 permettra de poursuivre cet effort afin de permettre d'attirer et de fidéliser des clients sur le réseau Tma. Nous continuerons à mettre en œuvre des initiatives visant à optimiser la qualité de nos services et à répondre aux attentes croissantes de nos clients. Notre engagement envers l'innovation, la durabilité et l'amélioration continue reste inébranlable, et nous sommes confiants que ces efforts contribueront à renforcer la satisfaction et la fidélité de notre clientèle.