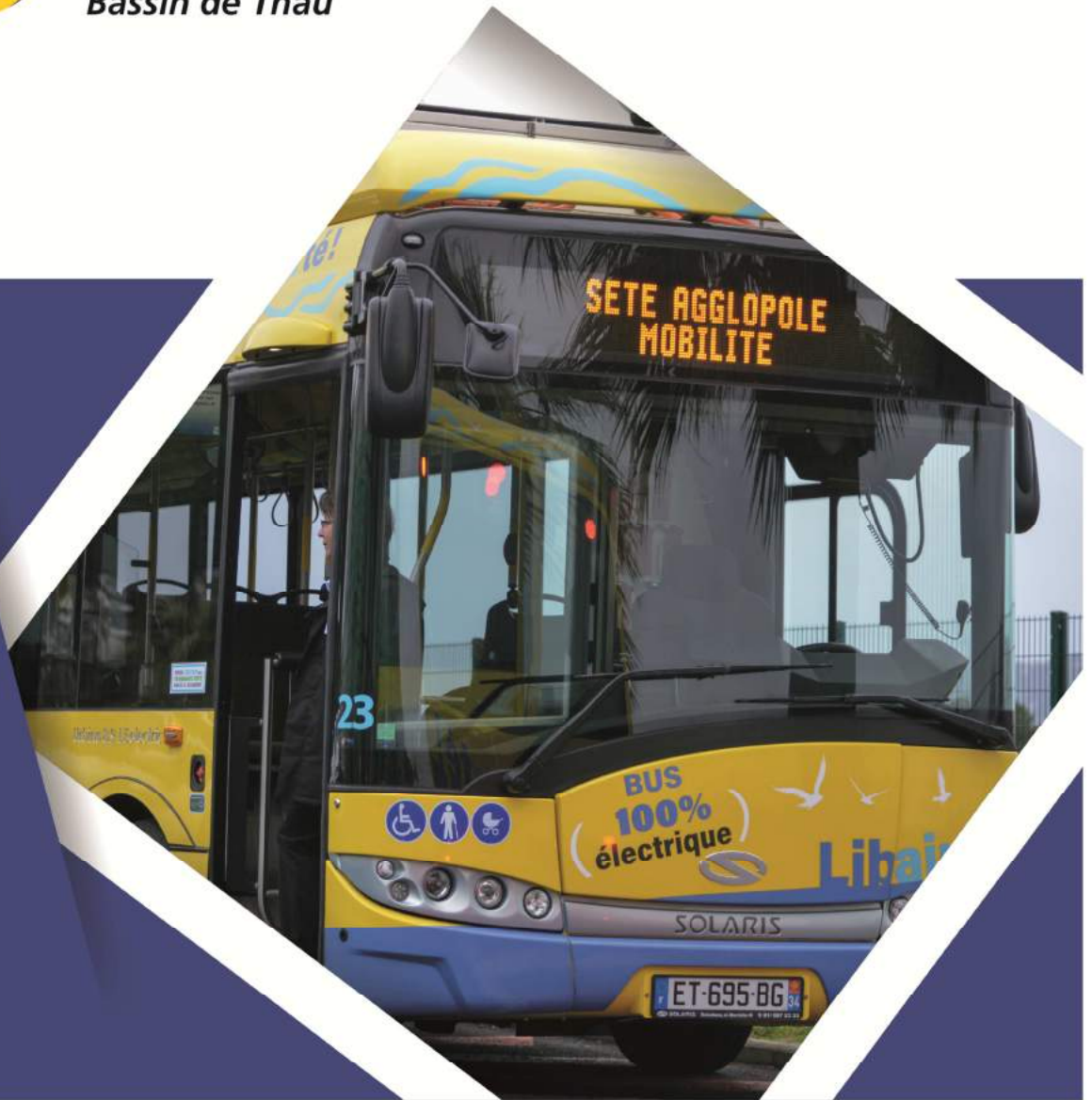




CarPostal
Bassin de Thau



RAPPORT ANNUEL 2018

DU DÉLÉGATAIRE



Délégation de service public pour la
gestion et l'exploitation du réseau de
transport urbain

Sommaire

01 PRESENTATION DU DELEGATAIRE

- Organisation de l'entreprise 07
- Evènements particuliers – faits marquants 08
- Chiffres clés 2018 09

02 MOYENS MIS EN ŒUVRE

- Biens immobiliers 10
- Véhicules de transports publics 10
- Véhicules de service et entretien 11
- Relevé des accrochages et accidents 11
- Véhicules immobilisés plus de 7 jours 13
- Mouvements des véhicules en 2018 13
- Moyens humains 14
- Assistance technique 14

03 OFFRE DE TRANSPORT

- Offre kilométrique 2018 17
- Sous-traitance 18
- Production horaire 2018 18
- Présentation des lignes 19
- Offre événementielle 24

04 TRAFIC

- Trafic annuel 29
- Trafic mensuel 31
- Trafic par ligne et par commune 32

05 RECETTES ET FRAUDE

• Evolution de la gamme tarifaire	37
• Recettes encaissées	37
• Répartition par canal de vente	38
• Quantités vendues	38
• Contrôles fraude	38

06 FORMATION, QUALITE DE SERVICE ET PENALITES

• Formations dispensées au personnel	41
• Qualité de service et pénalités	41
• Actes de vandalisme, agressions, incidents	50
• Réclamations clientèles	51

07 ASPECT COMMERCIAUX

• Relevé des actions commerciales et promotionnelles menées	54
• Campagnes de communication grand public	55
• Campagnes de communication pour les événements spéciaux	59

08 ASPECT SOCIAUX

• Accord sociaux signés en 2018	63
• Valeur du point au 31 décembre 2018	63
• Mouvements sociaux	64
• Evolution des effectifs	64
• Mouvements du personnel	64

09 BILAN CARBONE, DEVELOPPEMENT DURABLE ET POLITIQUE SOCIALE

- Mise en place d'un système de management Environnemental « pacte Emeraude » 66
- Charte Co² 72
- Indicateurs de suivi des actions de développement durable 74

10 ASPECTS FINANCIERS

- Compte d'exploitation 78

01 PRESENTATION DU DELEGATAIRE

- **Raison sociale** : CarPostal Bassin de Thau
- **Forme juridique** : Société par Actions Simplifiées au capital de 250.000€, dont le siège social est situé Parc Aquatechnique 15 rue de Copenhague 34200 SETE. Le capital est détenu à 100% par CarPostal France Société par Actions Simplifiées au capital de 18.200.00€ dont le siège social est 8 Allée du Piémont 69800 Saint-Priest ;

- **CarPostal France est détenue :**

A 100% par CarPostal SA, société de droit Suisse, dont le siège social est Belpstrasse 37, 3030 Berne,

- **CarPostal SA est détenue :**

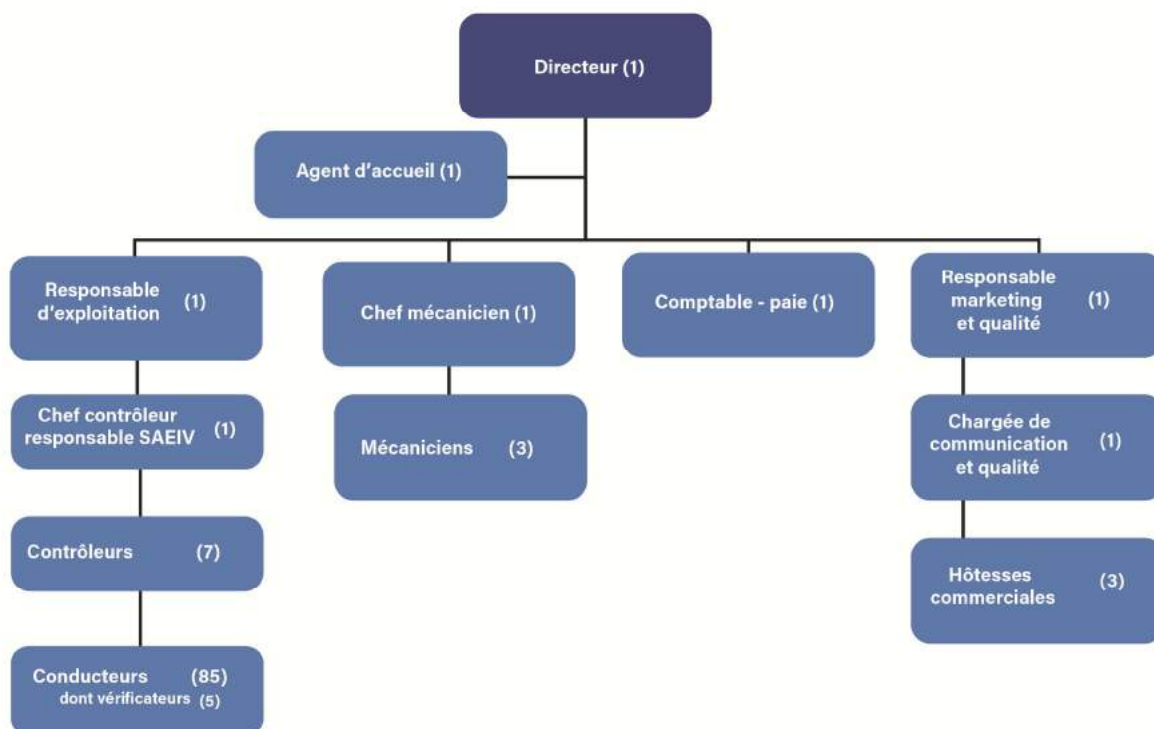
A 100% par La Poste Suisse SA, société de droit Suisse, dont le siège social est Wankdorfallee 4, 3030 Berne,

- **Activité** : Transport Public routier de voyageurs
- **Direction générale** :
 - Madame Nathalie COURANT – Président
 - Mr Christophe CHAUSSON – Directeur général
 - M. Christophe MEDINA – Directeur



► Organisation de l'entreprise

Au 31 décembre 2018, l'organigramme est le suivant (effectif en CDI uniquement hors renforts) :



Au 31 décembre 2018, l'entreprise dispose de quatre cadres mis à disposition par CarPostal France :

- Le Directeur : Christophe Médina
- Le Directeur adjoint : Karim Hassini
- La Responsable Marketing et Qualité : Lucie Netzer
- Le Responsable d'exploitation : René Quintin

► Evènements particuliers - Faits marquants



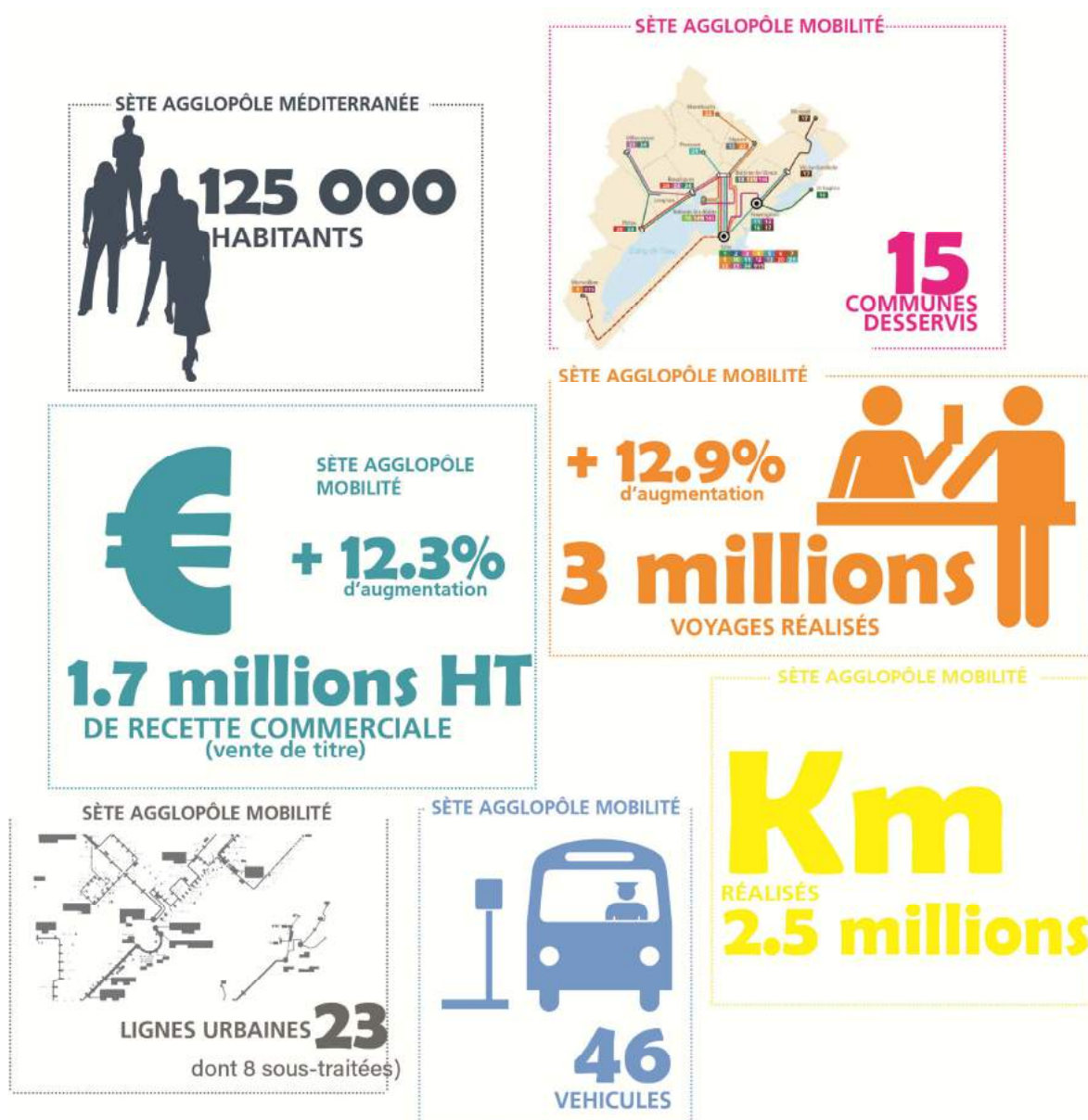
► Chiffres clés 2018

Depuis le 1^{er} janvier 2017, Thau Agglomération a fusionné avec la Communauté de Communes du Nord Bassin de Thau (CCNBT). Le territoire s'est agrandi avec 6 nouvelles communes : Bouzigues, Loupian, Mèze, Montbazin, Poussan, Villeveyrac. Il est passé de 95 000 habitants à 125 000 habitants.

La nouvelle agglomération a été rebaptisée « **Sète Agglopôle Méditerranée** » en septembre 2017.

Les 6 nouvelles communes n'ont été desservies par le réseau SaMobilité qu'à partir du 2 janvier 2018.

Ainsi, pour 2018, le périmètre de compétence de CarPostal Bassin de Thau s'est étendu :



► Biens immobilier

Les installations fixes sont constituées :

- **D'un centre d'exploitation** situé 15 rue de Copenhague à Sète. Il est propriété de la Communauté d'Agglomération. C'est le Siège Social de CarPostal Bassin de Thau. Il abrite l'ensemble des services généraux et techniques de l'entreprise.
- **D'un Espace Mobilité** situé Passage le Dauphin en centre-ville de Sète. Cet espace commercial, en location, est devenu le point d'ancrage de la stratégie commerciale de Sète Agglopôle Mobilité auprès de l'ensemble des clients. L'espace attente et les guichets sont « à dimension humaine » afin de favoriser la relation directe avec le client. Toutes les informations utiles sont à disposition en libre-service : plans, fiches horaires...



► Véhicules de transports publics

Au 31 décembre 2018, le parc mis en œuvre pour la réalisation de l'offre commerciale est composé de **48 véhicules** dont :

- **27 bus Standards :**
 - 17 bus Irisbus Citélis propriété de l'agglomération ;
 - 10 bus Solaris Urbino propriété de l'agglomération.
- **17 Midibus :**
 - 2 Irisbus Europolis propriété de l'agglomération ;
 - 5 Heuliez GX 117 propriété de CarPostal ;
 - 3 Man A66 propriété de CarPostal
 - 2 Solaris Alpino 8.6 Electriques propriété de l'agglomération
 - 5 Solaris Alpino 8.6 propriété de l'agglomération
- **4 Minibus :**
 - 3 Mercedes Sprinter propriété de CarPostal ;
 - 1 Dietrich City 23 propriété de CarPostal

Le détail par véhicule se trouve en **Annexe 1**.

L'âge moyen du parc au 31 décembre 2018 est de **4,5 ans** (engagement contractuel de 6 ans pour l'ensemble du parc) :

- 8 ans pour les bus standards
- 2,6 ans pour les midibus
- 3 ans pour les minibus

4.5 ans

de moyenne d'âge
des véhicules

▶ Véhicules de services et d'atelier

En plus du parc commercial, CarPostal Bassin de Thau dispose de **8 véhicules légers** :

- **6 véhicules de services** :
 - 4 Renault Zoé (véhicules électriques) propriété de CarPostal ;
 - 1 Renault Kangoo propriété de CarPostal ;
 - 1 Peugeot Partner propriété de l'agglomération.

Ces véhicules sont utilisés pour assurer les relèves des conducteurs, par les contrôleurs et par l'atelier.



- **1 Utilitaire (Camion atelier)** :
 - 1 Renault Master propriété de l'agglomération.

Ce véhicule est utilisé par l'atelier pour les opérations « lourdes » de dépannage sur le réseau.



- ⇒ **1 véhicule Agence Mobile** :
 - 1 Fiat Ducato propriété de CarPostal.



▶ Relevé des accrochages et accidents

Sinistres CarPostal Bassin de Thau

31 sinistres « bus » déclarés (ayant fait l'objet d'un constat) pour CarPostal Bassin de Thau sur l'exercice 2018, dont :

	Janv	Févr	Mars	Avr	Mai	Jui	Juil	Aou	Sep	Oct	Nov	Déc
Nbre	4	1	1	1	2	1	1	4	2	7	4	3

- Analyse des sinistres « BUS »

Analyse par fréquence

	Exercice 2018	Exercice 2017	
Nombre de sinistres	31	Valeur	Évolution
Moyenne mensuelle	2,58	37	-16,22%
		3,08	-16,22%

En 2018, le nombre d'accidents baisse de manière significative par rapport à 2017.

Analyse par coût

	Exercice 2018	Exercice 2017	
		Valeur	Évolution
Coût Comptable Assureur	66 017,74€	41 023,40€	60,93%
Moyenne mensuelle	5 501,48€	3 418,62€	60,93%
Moyenne par dossier	2 129,60€	1 108,74€	92,07%

Analyse par ligne

	NOMBRE	COUT
Ligne 3	7	31117.80
Ligne 11	5	10317.06
Ligne 4	4	8990.59
Ligne 7	3	3163.00
Ligne 2	3	3375.00
Ligne 6	2	664.20
Ligne 9	1	1215.74
Ligne 1	1	0.00
Ligne 12	1	1665.50
Ligne 16	1	2616.85
Ligne 10	1	1446.00
HLP	2	1446.00

La ligne 3 reste la plus accidentogène depuis 3 ans. Elle représente en conséquence la ligne avec le coût de sinistres le plus élevé.

Nous constatons par ailleurs une baisse significative des accidents sur les lignes 1 et 2, par rapport à l'année 2017.

- Sinistres « graves » (coût >= 5000.00€)

	Exercice 2018	Exercice 2017	
		Valeur	Évolution
Nombre de sinistres	2	2	0,00%
Coût Comptable Assureur	37 997,39€	22 059,94€	72,25%

Sur l'exercice 2018, les sinistres « graves » représentent 58% du coût total des sinistres « BUS », contre 54% en 2017.

- Responsabilités

Sur 31 sinistres « BUS » déclarés en 2018, la responsabilité est engagée pour 14 dossiers (soit 45,16%), dont :

- 11 sinistres en responsabilité totale
- 3 sinistres en responsabilité partielle

En 2017, sur 37 sinistres, 24 accidents étaient responsables (50% ou 100%), soit 64,86% du nombre total de sinistres.

Pour 2018, une baisse significative des accidents engageant la responsabilité est constatée par rapport à 2017.

Pour 2018 également :

- 5 conducteurs ayant 2 sinistres
- 26 conducteurs ayant 1 sinistre

Les 5 conducteurs identifiés en 2017, avec plus d'un accident, n'ont pas eu de sinistre en 2018.

- **Sinistres sous-traitance**

10 sinistres bus déclarés pour CarPostal Méditerranée pour les lignes en sous-traitance sur l'exercice 2018, dont :

- 5 responsables
- 1 en tort partagé
- 4 non responsables

La ligne 9 a comptabilisé 5 accrochages, dont 3 responsables. La ligne 13 comptabilise également 5 accrochages, dont 1 responsable. Sur l'ensemble 2 sinistres corporels ont été enregistrés.

Le détail de l'accidentologie se trouve en **Annexe 2**.

Véhicules immobilisés plus de 7 jours

Entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2018, **51 immobilisations de 7 jours ou plus** sont enregistrées pour un total de **1 100 jours** (1 062 jours en 2017) :

- 751 jours sur des véhicules standards,
- 110 sur des Midibus,
- 239 jours sur des Minibus.

Le détail par véhicule se trouve dans le tableau en **Annexe 3**.

Les interventions les plus importantes ont concerné :

- Le bus Citelis n°50 (129 jours d'immobilisation) : sinistre corporel et mortel, bus immobilisé le temps de la déclaration du sinistre, de l'expertise et de l'avancement du dossier avec l'assurance.
- Le bus Solaris n°78 (114 jours) : panne moteur.
- Le bus Dietrich n°19 (121 jours) : panne moteur, longue expertise.

Mouvements des véhicules en 2018

En 2018, **7 véhicules** ont intégré le parc :

- **7 bus MIDI** :
 - 5 Solaris Alpino 8.6 mis en circulation en juillet 2018, propriété de l'agglomération ;
 - 2 Solaris Alpino électrique mis en circulation en février, propriété de l'agglomération.

1 véhicule a été réformé en 2018 : le Citelis n° 52.



► Moyens humains

Comme évoqué au chapitre 8 du présent document, l'effectif **moyen annuel** pour 2018 s'élève à :

- **101.91** ETP salariés pour CPBT,
- **35** salariés intérimaires en moyenne pour CPBT,
- **9** salariés en moyenne pour CPMED (sous-traitance)

Le détail des effectifs se trouve en **Annexe 19**.

► Assistance technique

CarPostal place au service du réseau SAM son expérience en matière de gestion de modes de transports différenciés et d'exploitation des réseaux. Un corps d'experts est mobilisé pour apporter conseil et assistance aussi bien au réseau qu'à Sète Agglopolè Méditerranée. Cette assistance est assurée par des experts qui interviennent à l'échelle nationale sur des problématiques multiples. Les domaines d'appui couvrent les compétences juridiques, finances, gestion, ressources humaines et sociales, exploitation, maintenance, marketing, environnement, systèmes d'information et nouvelles technologies, etc.

198 jours par an (1 396 heures) sont prévus au contrat de DSP.

Cela concerne :

- les fonctions supports comme la paie, la comptabilité ou encore la gestion des ressources humaines,
- l'assistance technique comme l'informatique, la qualité, le marketing...

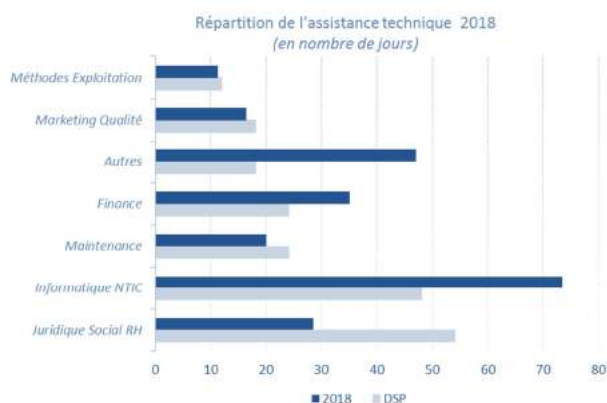
Pour 2018, **231,5 jours** (1 632 heures) ont été consommés, soit **33,5 jours de plus** que prévu dans le contrat.

Les heures principalement consommées concernent :

- **L'assistance Informatique** (73 jours) : Système d'Aide à l'exploitation, billettique, système informatique, vidéo protection.... ;
- **L'assistance et le contrôle de Gestion** (33 jours) ;
- **L'assistance direction et encadrement** (47 jours).

Le détail de l'assistance technique se trouve en **Annexe 4**.

Par ailleurs, le groupe CarPostal favorise et conduit la formalisation d'échanges professionnels au travers d'instances différenciées, opérationnelles qui ont chacune leur objectif, mode opératoire et rythme de rencontres :



- **Les Comités des Directeurs**, qui se réunissent plusieurs fois par an et qui permettent la coordination de réflexions sur des sujets stratégiques et d'actualité. Ils conduisent à des partages d'avis, d'expériences et se formalisent au travers de l'expression « d'une position groupe » qui permet de guider des décisions locales et garantir une réelle cohérence entre les réseaux du groupe.
- **Les groupes de Métiers** qui favorisent le travail sur des thématiques d'actualité (Marketing, Exploitation, Maintenance, etc.),
- **Les rencontres Thématiques** qui ciblent les sujets précis souvent techniques (RH, Payes, etc.)

Ces structures d'échanges sont d'une grande richesse intellectuelle et humaine, développent cohésion et confiance parmi les équipes et favorisent la performance de la gestion des réseaux.

03 OFFRE DE TRANSPORT

► Offre kilométrique 2018

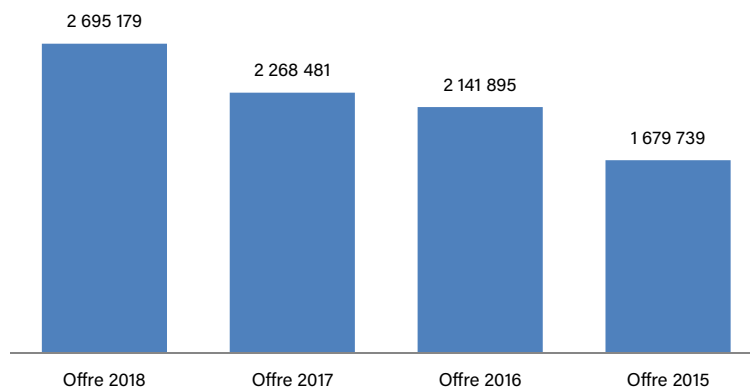
En 2018, l'offre a généré une production commerciale de **2 484 251 kilomètres**, soit une augmentation de 20 % (414 180 km) par rapport à 2017.

6 lignes représentent près de **50%** du kilométrage commercial global du réseau :

Ligne	3 Sète Centre Malraux <> Sète Gare SNCF	275 558 km
Ligne	11 Frontignan Le Barnier <> Sète Noël Guignon	230 048 km
Ligne	1 Sète Jean Moulin <> Sète Gare SNCF	195 814 km
Ligne	12 Frontignan les Arènes <> Sète Gare SNCF	172 949 km
Ligne	2 Sète Centre Malraux <> Sète Passage le Dauphin	172 780 km
Ligne	13 Gigean Route de Montbazin <> Sète Noël Guignon	170 603 km

L'offre globale réseau (km commercial + haut le pied) s'élève à **2 695 179 km**, soit 426 698 km de plus que l'année 2017. Cette augmentation est principalement due à l'intégration des lignes 20, 21, 22, 23 et 24 au 2 janvier 2018.

Evolution de l'offre



Le tableau récapitulatif de l'offre kilométrique globale se trouve en **Annexe 5**.

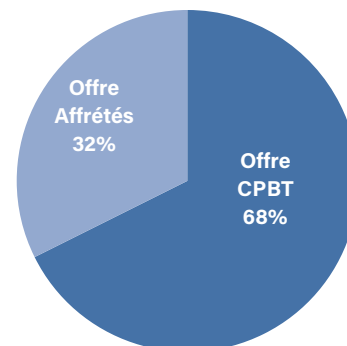
► Sous-Traitance

Compte-tenu de l'éloignement géographique de certains services et conformément aux engagements contractuels, CarPostal Bassin de Thau sous-traite les lignes suivantes :

Ligne
13 Gigean Route de Montbazin <> Sète Noël Guignon

Ligne
9 Marseillan Victor Hugo <> Sète Passage le Dauphin

Ligne
915 Marseillan Victor Hugo <> Sète Gare SNCF (Transport à la demande TAD)



L'exploitation de ces lignes a été attribuée à l'entreprise CarPostal Méditerranée basée à Agde.

Lors de l'élargissement du réseau, et conformément aux engagements contractuels, CarPostal Bassin de Thau sous traite les nouvelles lignes :

Ligne
20 Sète Pont de Pierre <> Mèze Les Lions

Ligne
21 Sète Pont de Pierre <> Poussan Bois de Boulogne

Ligne
22 Sète Pont de Pierre <> Montbazin Quai de La Vène

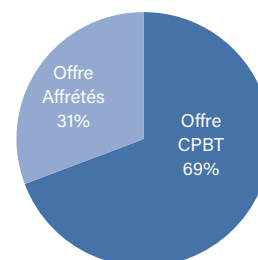
Ligne
23 Sète Pont de Pierre <> Villeveyrac La Coste

Ligne
24 Bouzigues Alfred Bouat <> Villeveyrac La Coste

L'exploitation des lignes 20 à 23 a été confiée à l'entreprise KEOLIS Cars du Bassin de Thau.

L'exploitation de la ligne 24 a été confiée à l'entreprise HP Ambulance basée à Poussan.

L'ensemble des lignes sous-traitées représentent **31%** (828 778 km) du kilométrage total du réseau.



► Production horaire 2018

En 2018, la production horaire de conduite est de 181 649 heures :

- 146 003 heures pour CarPostal Bassin de Thau ;
- 18 982 heures pour la sous-traitance de Keolis.
- 18 664 heures pour la sous-traitance de CarPostal Méditerranée.

Le tableau récapitulatif de la production horaire se trouve en **Annexe 6**.

Présentation des lignes

LES LIGNES MAJEURES : ces lignes proposent un service de haut niveau, offrant des fréquences de passage soutenues, un service attractif et permanent tout au long de l'année.

Ligne

1 Sète Jean Moulin <> Sète Gare SNCF

La ligne 1 est une ligne principale du réseau. Elle dessert les quartiers du Barrou, de Château Vert, le cœur de ville et la gare SNCF.

LIGNE	Jours de fonctionnement			Fréquence			Amplitude		
	HIVER	INTERMEDIAIRE	ÉTÉ	HIVER	INTERMEDIAIRE	ÉTÉ	HIVER	INTERMEDIAIRE	ÉTÉ
LIGNE 1 - Sète J. Moulin <> Sète Gare SNCF	Lundi à Dimanche	Lundi à Dimanche	Lundi à Dimanche	20 min	20 min	20 min	6h / 21h	6h / 21h	6h00 / 00h00

En 2018, la ligne a réalisé 195 814 km.

Ligne

2 Sète Centre Malraux <> Sète Passage le Dauphin

La ligne 2 relie le Centre Malraux, la Gare SNCF et le cœur de ville de Sète. Le trajet de la ligne 2 a été fortement touché suite aux travaux du Pont Sadi Carnot. Son itinéraire de déviation ne permettait pas de desservir la gare SNCF. Cette déviation a débutée le 4 septembre et sera effective jusqu'à la mise en service du pont, mi-juillet 2019.

LIGNE	Jours de fonctionnement			Fréquence			Amplitude		
	HIVER	INTERMEDIAIRE	ÉTÉ	HIVER	INTERMEDIAIRE	ÉTÉ	HIVER	INTERMEDIAIRE	ÉTÉ
LIGNE 2 - Sète C. Malraux <> Sète Pass. Le Dauphin	Lundi à Dimanche	Lundi à Dimanche	Lundi à Dimanche	20 min	20 min	20 min	6h / 21h	6h / 21h	6h00 / 00h00

En 2018, la ligne 2 a réalisé 172 780 km.

Ligne

3 Sète Centre Malraux <> Sète Gare SNCF

La ligne 3 est la ligne structurante de la commune de Sète. Elle permet de desservir le Centre Malraux, le secteur de Fonquerne, le quartier de la Corniche, le cœur de ville ainsi que la Gare SNCF de Sète.

LIGNE	Jours de fonctionnement			Fréquence			Amplitude		
	HIVER	INTERMEDIAIRE	ÉTÉ	HIVER	INTERMEDIAIRE	ÉTÉ	HIVER	INTERMEDIAIRE	ÉTÉ
LIGNE 3 - Sète C. Malraux <> Sète Gare SNCF	Lundi à Dimanche	Lundi à Dimanche	Lundi à Dimanche	20 min	20 min	20 min	5h40 / 21h	5h40 / 21h	5h40 / 00h00

En 2018, la ligne 3 a réalisé 275 558 km.

Ligne

11 Frontignan Le Barnier <> Sète Noël Guignon

La ligne 11 est une ligne structurante entre les communes de Sète et de Frontignan.

LIGNE	Jours de fonctionnement			Fréquence			Amplitude		
	HIVER	INTERMEDIAIRE	ÉTÉ	HIVER	INTERMEDIAIRE	ÉTÉ	HIVER	INTERMEDIAIRE	ÉTÉ
LIGNE 11 - Frontignan Le Barnier <> Sète N. Guignon	Lundi à Dimanche	Lundi à Dimanche	Lundi à Dimanche	20 min	20 min	20 min	7h00 / 20h30		

En 2018, la ligne 11 a réalisé 230 048 km.

LES LIGNES URBAINES : ces lignes desservent la commune de Sète et transitent toutes par le centre-ville.

Ligne

4 Sète Le Vallon <> Sète Passage le Dauphin

LIGNE	Jours de fonctionnement			Fréquence			Amplitude		
	HIVER	INTERMEDIAIRE	ÉTÉ	HIVER	INTERMEDIAIRE	ÉTÉ	HIVER	INTERMEDIAIRE	ÉTÉ
LIGNE 4 - Sète Pass. Le Dauphin <> Sète Le Vallon	Lundi à Samedi	Lundi à Samedi	Lundi à Samedi	50 min	50 min	50 min	7h40 / 19h30		

En 2018, la ligne a réalisé 29 556 km.

Ligne

5 Sète Epi d'Or <> Sète Notre Dame Souveraine du Monde

LIGNE	Jours de fonctionnement			Fréquence			Amplitude		
	HIVER	INTERMEDIAIRE	ÉTÉ	HIVER	INTERMEDIAIRE	ÉTÉ	HIVER	INTERMEDIAIRE	ÉTÉ
LIGNE 5 - Sète Epi d'Or <> Sète Nd Souv. Du Monde	Lundi à Samedi	Lundi à Samedi	Lundi à Dimanche	50 min	50 min	50 min	7h05 / 19h15		

En 2018, la ligne 5 a réalisé 52 367 km.

Ligne

6 Sète Passage le Dauphin <> Sète Gare SNCF

La ligne 6 est une navette gratuite qui relie le centre-ville et la gare SNCF de Sète.

LIGNE	Jours de fonctionnement			Fréquence			Amplitude		
	HIVER	INTERMEDIAIRE	ÉTÉ	HIVER	INTERMEDIAIRE	ÉTÉ	HIVER	INTERMEDIAIRE	ÉTÉ
LIGNE 6 - Sète Pass. Le Dauphin <> Sète Gare SNCF	Lundi à Samedi	Lundi à Samedi	Lundi à Samedi	20 min	20 min	20 min	8h20 / 20h20		

En 2018, la ligne a réalisé 47 728 km.

Ligne

7 Sète Mathieu Grangent <> Sète Passage le Dauphin

LIGNE	Jours de fonctionnement			Fréquence			Amplitude		
	HIVER	INTERMEDIAIRE	ÉTÉ	HIVER	INTERMEDIAIRE	ÉTÉ	HIVER	INTERMEDIAIRE	ÉTÉ
LIGNE 7 - Sète M. Grangent <> Sète Pass. Le Dauphin	Lundi à Samedi	Lundi à Samedi	Lundi à Samedi	1h15	1h15	1h15	7h00 / 20h00		

En 2018, la ligne 7 a réalisé 63 342 km.

LES LIGNES PÉRIURBAINES : ces lignes desservent les sept autres communes de l'agglomération en périphérie de Sète :

Ligne

10 Balaruc-les-Bains Les Thermes <> Sète Noël Guignon

La ligne 10 relie directement le centre-ville et la gare de Sète au Centre Thermal de Balaruc-les-Bains.

LIGNE	Jours de fonctionnement			Fréquence			Amplitude		
	HIVER	INTERMEDIAIRE	ÉTÉ	HIVER	INTERMEDIAIRE	ÉTÉ	HIVER	INTERMEDIAIRE	ÉTÉ
LIGNE 10 - BIB les Thermes <> Sète N. Guignon	Lundi à Dimanche	Lundi à Dimanche	Lundi à Dimanche	25 min	25 min	35 min	6h40 / 21h		

En 2018, la ligne 10 a réalisé 161 865 km.

Ligne

12 Frontignan Les Arènes <> Sète Gare SNCF

La ligne 12 relie Frontignan à Sète, à l'image de la ligne 11 mais cette ligne dessert plus finement les quartiers de Frontignan.

Depuis le 4 septembre, cette ligne est aussi affectée par une déviation. Les travaux de la Zone des Eaux Blanches ne permettent pas de la desservir. Un itinéraire de déviation a donc été créé, rallongeant son itinéraire. La fin des travaux est estimée à mi-juin 2019.

LIGNE	Jours de fonctionnement			Fréquence			Amplitude		
	HIVER	INTERMEDIAIRE	ÉTÉ	HIVER	INTERMEDIAIRE	ÉTÉ	HIVER	INTERMEDIAIRE	ÉTÉ
LIGNE 12 - Frontignan Les Arènes <> Sète Gare SNCF	Lundi à Samedi	Lundi à Samedi	Lundi à Samedi	35 min	35 min	40 min	6h15 / 21h15		

En 2018, la ligne 12 a réalisé 172 949 km.

Ligne

13 Gigean Rte de Montbazin <> Sète Noël Guignon

La ligne 13 permet de relier le centre-ville de Sète, sa gare SNCF à Gigean. Elle permet aussi de desservir le centre Commercial Carrefour de Balaruc-le-Vieux.

LIGNE	Jours de fonctionnement			Fréquence			Amplitude		
	HIVER	INTERMEDIAIRE	ÉTÉ	HIVER	INTERMEDIAIRE	ÉTÉ	HIVER	INTERMEDIAIRE	ÉTÉ
LIGNE 13 - Gigean Rte Montbazin <> Sète N. Guignon	Lundi à Dimanche	Lundi à Dimanche	Lundi à Dimanche	45 min	45 min	45 min	6h25 / 20h25		

En 2018, la ligne a réalisé 170 603 km.

Ligne

14N Balaruc-les-Bains les Thermes <> Balaruc-le-Vieux Ctre Commercial

Ligne

14S Balaruc-les-Bains les Thermes <> Balaruc-le-Vieux Ctre Commercial

Les lignes 14S et 14N relient le centre thermal de Balaruc-les-Bains au centre commercial Carrefour de Balaruc-le-Vieux. Ces 2 lignes sont gratuites et circulent toute l'année.

LIGNE	Jours de fonctionnement			Fréquence			Amplitude		
	HIVER	INTERMEDIAIRE	ÉTÉ	HIVER	INTERMEDIAIRE	ÉTÉ	HIVER	INTERMEDIAIRE	ÉTÉ
LIGNE 14N - BIV C. Commercial <> BIB Les Thermes	Lundi à Samedi	Lundi à Samedi	Lundi à Samedi	1h30	1h30	1h30	6h00 / 20h40		
LIGNE 14S - BIV C. Commercial <> BIB Les Thermes	Lundi à Samedi	Lundi à Samedi	Lundi à Samedi	1h30	1h30	1h30	6h00 / 20h50		

En 2018, la ligne 14N a réalisé 41 663 km et 44 557 km pour la ligne 14S

Ligne

16 Frontignan Roche Combes <> Frontignan Plage - Saint-Eugène

La ligne 16 relie le centre-ville de Frontignan à Frontignan Plage. Dès le mois de mai, la ligne prolonge son itinéraire pour desservir le camping des Tamaris et la plage des Aresquiers. Elle a une offre plus attractive en été, avec des bus jusqu'à plus de minuit.

LIGNE	Jours de fonctionnement			Fréquence			Amplitude		
	HIVER	INTERMEDIAIRE	ÉTÉ	HIVER	INTERMEDIAIRE	ÉTÉ	HIVER	INTERMEDIAIRE	ÉTÉ
LIGNE 16 - Frontignan Roche Combes <> St Eugène	Lundi à Samedi	Lundi à Samedi	Lundi à Dimanche	48 min	52 min	52 min	6h30 / 20h40		6h30 / 00h40

En 2018, la ligne 16 a réalisé 115 860 km.

Ligne

17 Mireval La Canabière <> Frontignan Les Arènes

La ligne 17 permet de relier Mireval, Vic-la-Gardiole et la Gare de Frontignan.

LIGNE	Jours de fonctionnement			Fréquence			Amplitude		
	HIVER	INTERMEDIAIRE	ÉTÉ	HIVER	INTERMEDIAIRE	ÉTÉ	HIVER	INTERMEDIAIRE	ÉTÉ
LIGNE 17 - Mireval La Canabière <> Front. Les Arènes	Lundi à Samedi	Lundi à Samedi	Lundi à Samedi	1h10	1h10	1h10	6h30 / 20h30		

En 2018, la ligne 17 a réalisé 111 709 km.

Ligne

20 Mèze Les Lions <> Sète Pont de Pierre

LIGNE	Jours de fonctionnement			Fréquence			Amplitude		
	HIVER	INTERMEDIAIRE	ÉTÉ	HIVER	INTERMEDIAIRE	ÉTÉ	HIVER	INTERMEDIAIRE	ÉTÉ
LIGNE 20 - Mèze <> Sète	Lundi à Samedi			1h50			07h20 / 19h54		

En 2018, la ligne 20 a réalisé 96 976 km.

Ligne

21 Poussan Bois de Boulogne <> Sète Pont de Pierre

LIGNE	Jours de fonctionnement			Fréquence			Amplitude		
	HIVER	INTERMEDIAIRE	ÉTÉ	HIVER	INTERMEDIAIRE	ÉTÉ	HIVER	INTERMEDIAIRE	ÉTÉ
LIGNE 21 - Poussan <> Sète	Lundi à Samedi			1h20			7h30 / 19h35		

En 2018, la ligne 21 a réalisé 82 117 km.

Ligne

22 Montbazin Quai de la Vène <> Sète Pont de Pierre

LIGNE	Jours de fonctionnement			Fréquence			Amplitude		
	HIVER	INTERMEDIAIRE	ÉTÉ	HIVER	INTERMEDIAIRE	ÉTÉ	HIVER	INTERMEDIAIRE	ÉTÉ
LIGNE 22 - Montbazin <> Sète	Lundi à Samedi			1h50			7h10 / 19h49		

En 2018, la ligne 22 a réalisé 85 088 km.

Ligne

23 Villeveyrac La Coste <> Sète Pont de Pierre

LIGNE	Jours de fonctionnement			Fréquence			Amplitude		
	HIVER	INTERMEDIAIRE	ÉTÉ	HIVER	INTERMEDIAIRE	ÉTÉ	HIVER	INTERMEDIAIRE	ÉTÉ
LIGNE 23 - Villeveyrac <> Sète	Lundi à Samedi			2h			07h30 / 19h20		

En 2018, la ligne 23 a réalisé 118 714 km.

Ligne

24 Villeveyrac La Coste <> Bouzigues Alfred Bouat

La ligne 24 est une ligne à la demande, qui fonctionne uniquement sur réservations. Elle fonctionne toute l'année.

LIGNE	Jours de fonctionnement			Fréquence			Amplitude		
	HIVER	INTERMEDIAIRE	ÉTÉ	HIVER	INTERMEDIAIRE	ÉTÉ	HIVER	INTERMEDIAIRE	ÉTÉ
LIGNE 24 - Bouzigues <> Villeveyrac	Lundi à Samedi			1h30			7h30 / 19h59		

En 2018, la ligne 24 a réalisé 6 881 km.

LES LIGNES SAISONNIÈRES : ces lignes fonctionnent uniquement à certaines périodes de l'année, notamment en périodes touristiques.

Ligne

915 Marseillan Victor Hugo <> Sète Gare SNCF

Cette ligne est une ligne qui fonctionne uniquement sur réservation. Elle permet de relier Marseillan à Sète durant les mois d'octobre à fin avril, c'est à dire la période HIVER.

LIGNE	Jours de fonctionnement			Fréquence			Amplitude		
	HIVER	INTERMEDIAIRE	ÉTÉ	HIVER	INTERMEDIAIRE	ÉTÉ	HIVER	INTERMEDIAIRE	ÉTÉ
LIGNE 915 - Marseillan V. Hugo <> Sète Gare SNCF	Lundi à Samedi	-	-	2h30	-	-	7h / 21h45	-	-

En 2018, la ligne 915 a réalisé 43 063 km.

Ligne

9 Marseillan Victor Hugo <> Sète Passage le Dauphin

La ligne 9 remplace la ligne 915. La ligne 9 est une ligne régulière qui fonctionne du lundi au dimanche. Elle a deux périodes horaires : la période intermédiaire durant les mois de mai, juin et septembre et la période estivale pendant juillet/aout.

En période estivale, la ligne est adaptée à l'affluence touristique avec plus de bus en journée et en soirée jusqu'à 1h30 du matin.

En 2018, l'offre estivale a été renforcée afin d'améliorer l'attractivité de la ligne. De plus, la desserte a été revue avec la fusion des lignes 9 et 15, favorisant une desserte directe entre Sète et Marseillan Ville. Le terminus de la ligne 9 a aussi été modifié au Passage le Dauphin au lieu de la Gare SNCF.

LIGNE	Jours de fonctionnement			Fréquence			Amplitude		
	HIVER	INTERMEDIAIRE	ÉTÉ	HIVER	INTERMEDIAIRE	ÉTÉ	HIVER	INTERMEDIAIRE	ÉTÉ
LIGNE 9 - Marseillan Victor Hugo <> Sète Passage le Dauphin	-	Lundi à Dimanche	-	1h30	HC : 50 min HP : 30 min	-	-	6h35 / 21h48	6h55 / 1h58

En 2018, la ligne 9 a réalisé 151 464 km.

Ligne

18 Mireval Gare Gambetta <> Frontignan Plage -Saint-Eugène

La ligne 18 a été testée à l'été 2017 pour relier les communes de Mireval et Vic-le-Gardiole à la plage des Aresquiers à Frontignan. Son fonctionnement a été prolongé sur la période estivale 2018 avec un nouvel itinéraire qui avait l'avantage de desservir tous les campings de Vic-la-Gardiole. Elle a circulé du 13 juillet au 26 août, du lundi au dimanche de 10 heures à 20 heures avec un bus toutes les 60 minutes.

En 2018, la ligne 18 a réalisé 13 548 km.

► Offre événementielle

Escale à Sète du 27 mars au 02 avril 2018



Avec plus de **300 000 visiteurs** attendus, « Escale à Sète » s'inscrit comme l'une des plus grande fête maritime de l'hexagone. Cet événement génère un afflux très important de touristes dans la ville de Sète, nécessitant la mise en place d'un dispositif particulier.

De ce fait, un plan de transport spécifique a été proposé pour les samedi 31 mars, dimanche 01 et lundi 02 avril 2018. Pour les visiteurs venus en voiture et désireux de laisser leur véhicule en périphérie du centre de Sète, un dispositif de navettes gratuites a été mis en place.

- **Navette parking EAUX BLANCHES** qui a assuré la liaison ZI Eaux Blanches et Quai de la République avec un bus toutes les 20 minutes en moyenne de 9h à minuit.
- **Navette parking LIDO** qui a assuré le lien entre Le Castellans et le Théâtre de la Mer avec un bus toutes les 20 minutes en moyenne de 9h à minuit.
- **Navette parking GARE**, soit la ligne 6 qui a été modifiée afin de desservir tous les parkings situés entre la Gare SNCF et le parking du Mas Coulet avec un bus toutes les 10 minutes en moyenne de 8h40 à 22h.

Pour permettre aux habitants de l'agglomération de profiter pleinement de cette manifestation sans se soucier de leur moyen de transport, le réseau SAM s'est aussi adapté : plus de bus en soirée et en journée :

- **Pour les lignes 1, 2, 3, 10, 11, 13, 20, 21, 22, 23** des renforts ont été injectés en journée pour le dimanche et lundi (circulation identique en jour de semaine) avec des bus jusqu'à 22h les samedis et dimanches au départ de Sète.
- **La ligne 915**, ligne habituellement en TAD avec un véhicule de 16 places, a été renforcée toute la semaine, du 27 mars au 2 avril. La ligne a circulé aux horaires indiqués sur la fiche horaire sans réservation préalable. De plus, un bus standard a été mise en place sur toute la durée de l'évènement.

Cependant, de nombreuses fermetures de voiries ont contraint le réseau SaMobilité de dévier certaines lignes dès le mardi 27 mars.

Pour ce festival, **le réseau a été entièrement gratuit** le samedi, dimanche et lundi.



Le Worldwide Festival : du 30 juin au 7 juillet 2018

Le WWF est un festival de musique du monde qui a lieu tous les ans à Sète. En 2018, le festival était concentré au théâtre de la mer avec des concerts tous les soirs de 20h à 3h du matin.

Des navettes ont été mises en place le soir afin de relier Sète et le camping du Castellans.

En journée, des renforts ont été injectés sur la ligne 9 afin d'assurer la desserte des plages tous les après-midi du festival.

Ci-dessous le détail de l'offre spéciale :

- **Ligne 9** : du mardi au samedi, 2 bus en renfort étaient prévus entre « le Saulnier » et « Passage du Dauphin » de 13 à 21h. En soirée et nuit, deux départs supplémentaires à 2h50 et 3h30 au départ du Théâtre de la Mer direction Marseillan Méditerranée.

- **Navette Sète** : du mardi au dimanche, deux départs en soirée à 2h50 et 3h30 du Théâtre de la Mer > Gare SNCF > Hôpital > Corniche > Théâtre de la Mer.

La Saint-Louis : du 23 au 28 août 2018



La Saint-Louis est une fête traditionnelle sétoise qui réunit chaque année plus de 15 000 spectateurs.

Durant cet évènement, le plan de circulation du centre-ville est fortement perturbé. Le réseau doit s'adapter afin de permettre à tous de continuer à se déplacer normalement mais aussi de profiter pleinement de cet évènement avec des renforts d'offre.

Adaptation du réseau :

La ligne spéciale Saint-Louis : a fonctionné uniquement du jeudi 23 au lundi 27. C'est la seule ligne pour relier la Corniche à la gare SNCF. Elle a fonctionné de 7h à 19h40.

L'itinéraire de la ligne SAINT-LOUIS :



Lignes du réseau SAM :

De nombreuses lignes ont été déviées suite aux restrictions de circulation ; notamment les lignes 3 et 9 qui avaient pour Terminus le Théâtre de la Mer. La gare n'étant pas desservie, les usagers étaient reportés sur la navette Saint Louis.

En parallèle, l'offre des lignes principales a été renforcée en soirée durant toutes les festivités :

- 1 Toute la journée, des bus toutes les 20 minutes. A partir de 21h, des bus toutes les 30 minutes jusqu'à 1h30. Dernier départ de la Gare SNCF: 1h35. Dernier départ de Jean Moulin : 1h07.

3 Toute la journée, des bus toutes les 20 minutes. A partir de 21h, des bus toutes les 30 minutes jusqu'à 1h30. Dernier départ du Môle : 1h30. Dernier départ du Centre Malraux : 1h20.

6 Au départ de la Gare SNCF, dès 8h40 un bus toutes les 20 minutes jusqu'à 00h40. Dernier départ de République à 00h40. Dernier départ de la Gare SNCF 00h30.

9 Un dernier bus au départ du Môle à 1h26 direction Marseillan Méditerranée.

10 13 Pour permettre aux usagers de rentrer à Balaruc ou Gigean, départs supplémentaires de la gare à 22h40 et 00h00. Exceptionnellement la ligne a desservi Balaruc-les-Bains, Balaruc-le-Vieux et Gigean.

11 Renfort de bus en soirée. A partir de 20h45, un bus toutes les heures. Dernier départ de République à 1h45.

Ligne 11	Départs supplémentaires en soirée					
République	20:45	21:45	22:45	23:45	00:45	01:45
La Peyrade	20:58	21:58	22:58	23:58	00:58	01:58
Square de la Liberté	21:08	22:08	23:08	00:08	01:08	02:08
Le Barnier	21:13	22:13	23:13	00:13	01:13	02:13

Des navettes « Feu d'artifice » ont été mises en place pour le mardi 28 août, soirée de clôture de la Saint Louis.

Deux navettes ont pris le départ de la Gare SNCF pour rejoindre le feu d'artifice au Môle à 21h. En raison des contraintes de circulation, l'accès au Môle par la Promenade Maréchal Leclerc était fermé. Les navettes « Feu d'Artifice » ont dû s'arrêter à La Vigie. Elles ont assuré les retours, environ 15 minutes après la fin du feu d'artifice.




















04 TRAFIC

Trafic annuel

En 2018, le trafic annuel sur l'ensemble des lignes de Sète Agglopôle Mobilité s'élève à **3 059 721** voyages, soit une augmentation de **13%** par rapport à 2017.

Cette forte augmentation est expliquée par l'intégration des 5 nouvelles lignes ; mais est aussi dû à l'augmentation de la fréquentation du réseau historique : hors lignes Nord, le réseau a augmenté de + 8,8% !

Hors les nouvelles lignes du nord, le réseau poursuit sa dynamique : **+8.8%** de fréquentation en regard de 2017, qui pour mémoire avait déjà affiché **+6.9%** en regard de 2016. A périmètre constant, une évolution de près de **16% en deux ans !**

	2016	2017	2018	Evolution % (2017/2018)
LIGNE 1	628 900	590 375	583 986	 -1,1%
LIGNE 2	286 205	385 075	413 254	 7,3%
LIGNE 3	767 138	773 968	835 113	 7,9%
LIGNE 4	46 314	39 022	37 355	 -4,3%
LIGNE 5	48 518	51 129	48 799	 -4,6%
LIGNE 6	61 153	66 679	167 690	 151,5%
LIGNE 7	45 282	42 767	48 467	 13,3%
LIGNE 9 - LIGNE ESTIVALE	70 615	82 626	113 755	 18,3%
LIGNE 10	125 466	151 879	149 736	 -1,4%
LIGNE 11	197 710	243 012	262 824	 8,2%
LIGNE 12	70 677	76 752	76 969	 0,3%
LIGNE 13	83 842	96 446	119 929	 24,3%
LIGNE 14 N	28 993	20 977	14 223	 -32,2%
LIGNE 14 S	8 654	17 118	12 651	 -26,1%
LIGNE 15	12 310	13 560	-	
LIGNE 16	41 726	40 105	39 943	 -0,4%
LIGNE 17	4 858	11 040	12 213	 10,6%
LIGNE 18 - LIGNE ESTIVALE		762	1 009	 32,4%
LIGNE 20			43 372	
LIGNE 21			32 542	
LIGNE 22			15 265	
LIGNE 23			21 352	
LIGNE 24 - LIGNE TAD			1 590	
LIGNE 915 - LIGNE TAD SAISONNIERE	1 788	2 705	4 841	 79%
Délocalisés	3 788	2 659	2 843	
Total	2 533 937	2 708 656	3 059 721	 13,0%

Les lignes qui ont le plus progressé en 2018 sont les lignes suivantes :

- **Ligne 3** avec une progression de **8%** (61 145 voyages) supplémentaires. Cette ligne est la ligne armature du réseau SaMobilité et de la commune de Sète. Elle a atteint ses records de fréquentation en juillet et août 2018 : **+26%** par rapport à l'été 2017.
- **Ligne 9** : entre 2016 et 2017, la ligne 9 a vu sa fréquentation progresser de 17%. Cette année, elle poursuit sa dynamique avec une augmentation de **18%** en 2018 par rapport en 2017. Cette augmentation peut être expliquée par la nouvelle offre. En 2018, la desserte de Marseillan a été retravaillée pour améliorer sa lisibilité et son attractivité. Les lignes 9 et 15 ont fusionné pour offrir une liaison plus directe entre Sète et Marseillan. Cependant, l'été 2018 a été très surchargé pour cette ligne estivale : surcharge fréquente des véhicules les soirs en retour de plage et les mercredis matins en raison du marché. Une réflexion a été menée pour améliorer sa fréquence pour l'été 2019.
- **Ligne 11** : dans la continuité de 2017, sa fréquentation continue d'augmenter et de structurer la desserte de Frontignan. Entre 2017 et 2018, cette ligne a enregistré une hausse de **8%**, soit près de 20 000 voyages supplémentaires sur l'année.
- **Ligne 13** : offrant une liaison directe entre Gigean et Sète, elle a connu une augmentation de près de **25%** cette année par rapport à 2017. Depuis 2016, la ligne enregistre des performances remarquables avec 43% d'augmentation de trafic.
- **Ligne 915** : cette ligne de transport à la demande, continue d'augmenter fortement. Pour rappel, la ligne avait gagné 917 voyages entre 2016 et 2017. Cette année, elle a enregistré 2 136 voyages supplémentaires, soit une progression de **80%** ! Ces performances confirment un réel besoin de mobilité entre les communes de Marseillan et de Sète entre les mois d'octobre et avril.

Certaines lignes ont perdu des voyageurs :

- **Ligne 5** : enregistre une baisse de 4% (-2 330 voyages), mais qui a augmenté sur la période estivale entre les 2 années. La baisse est principalement visible sur le reste de l'année.
- **Ligne 4** : continue à perdre des voyages : -4% entre 2017 et 2018. Depuis son nouvel itinéraire en 2016, la ligne a perdu près de 9 000 validations.
- **Les lignes 14** : les lignes 14 ont enregistré une baisse respective de trafic de 30%.

Les lignes les plus fréquentées en 2018 sont :

- La ligne 3 avec **835 113** validations, soit 27% du trafic total du réseau SAMobilité
- La ligne 1 avec **583 986** validations, soit 19% du trafic total du réseau SAMobilité
- La ligne 2 avec **413 254** validations, soit 14% du trafic total du réseau SAMobilité

Ces 3 lignes représentent **60% des validations** de l'ensemble du réseau.

Les lignes du Nord : lignes 20-21-22-23-24

En janvier 2018, les lignes 20 à 24 ont intégré le réseau SaMobilité suite à l'extension du territoire de l'agglomération. Ces dessertes étaient assurées auparavant par Hérault Transport en ligne départementale.

Lors de leur intégration au réseau urbain, ces lignes ont été réadaptées en réponse aux besoins de mobilité de ce territoire.

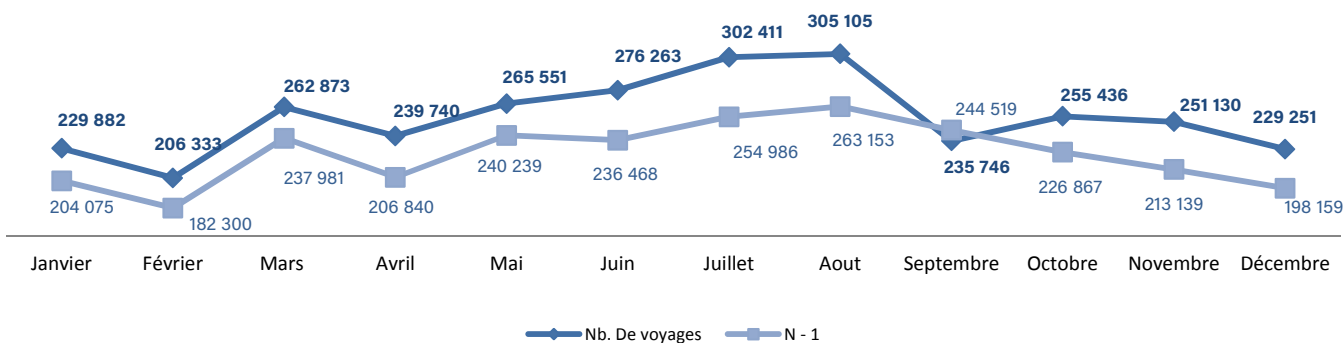
Les lignes 20-21-22-23-24 ont comptabilisé près de 115 000 voyages en 2018. Ce sont les lignes 20 et 21 qui enregistrent les plus fortes fréquentations : 43 372 validations pour la 20 et 32 542 pour la 21.

La ligne 24 est une ligne TAD. Pour sa 1ère année, elle enregistre près de 1 600 validations ; quand la ligne 915 enregistrait 1 800 validations en 2016 pour son année de lancement.

► Trafic mensuel

L'année 2018 a connu une augmentation de la fréquentation pratiquement chaque mois (sauf septembre). Cette forte croissance est due à l'intégration des lignes du Nord mais aussi à la dynamique de fréquentation avérée sur les lignes historiques (vu dans la partie précédente).

Les mois qui ont enregistré les plus fortes performances en regard de 2017, sont les mois de juin (+17%), juillet (+19%) et novembre (+18%). En un an, le réseau a enregistré plus de 350 000 voyages supplémentaires.



Comme chaque année, les records de fréquentation ont été observés durant la période estivale, avec 302 411 voyages en juillet et 305 105 voyages en août 2018. **Les deux mois d'été représentent 20% du trafic annuel.**

Le mois de septembre a vu sa fréquentation chuter par rapport au reste de l'année. C'est le seul mois où la fréquentation est plus faible qu'à la même période en 2017 (-4%).

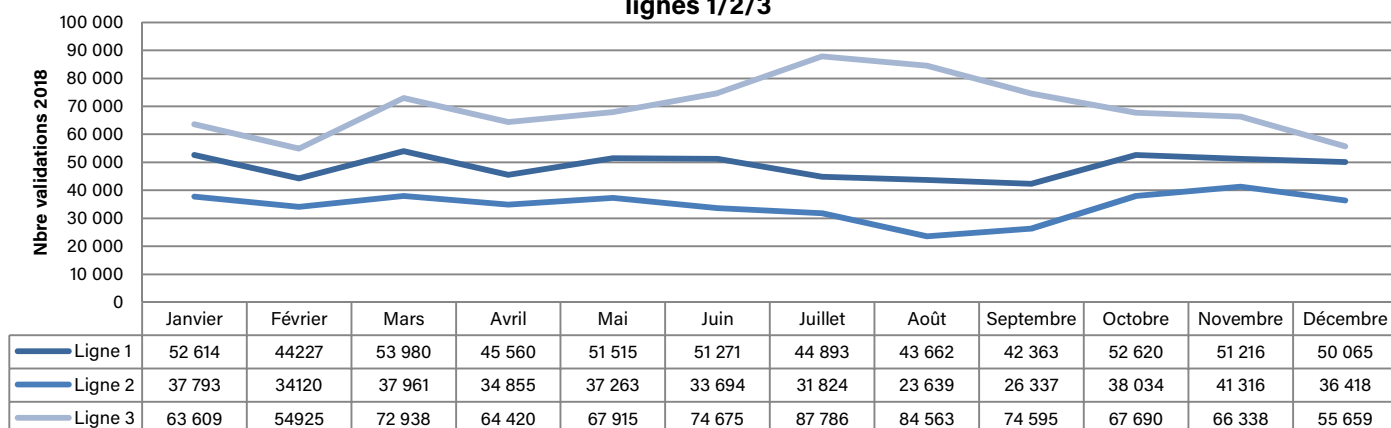
Cette baisse s'explique par le lancement des travaux du Pont Sadi Carnot début septembre. Les 2 premières semaines de la rentrée ont été très compliquées en termes de circulation perturbant d'autant plus le réseau SaMobilité.

Trafic par ligne et par commune

- Secteur Sète

Au total, les lignes intramuros de Sète (lignes 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7) ont enregistré une progression de fréquentation de **9.5% entre 2017 et 2018** (contre + 3% entre 2016 et 2017).

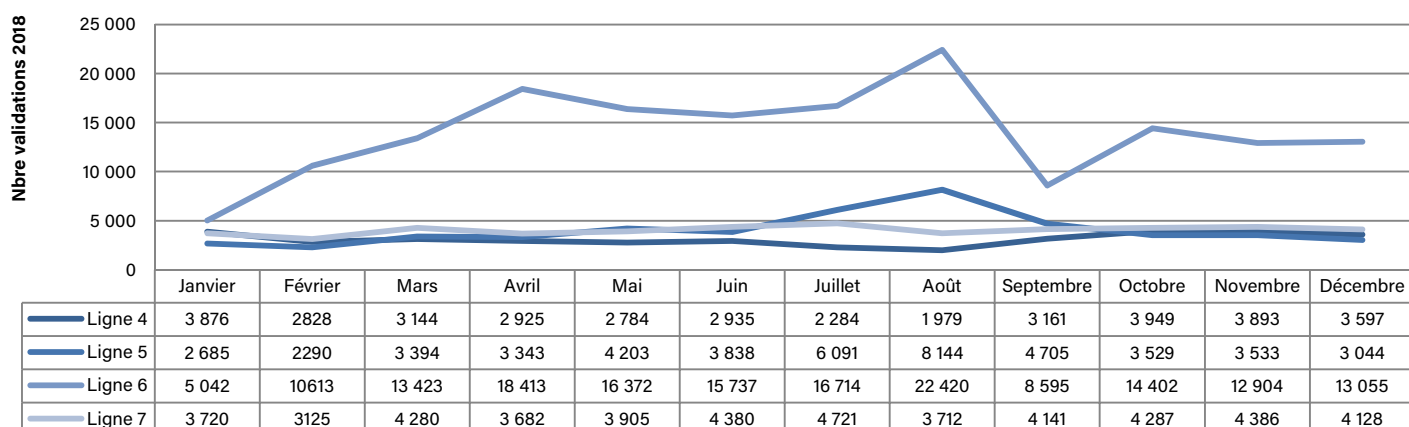
Fréquentation par mois et par ligne
lignes 1/2/3



Les lignes structurantes de Sète (lignes 1-2-3) ont connu un pic de fréquentation durant le mois de mars, période Escale à Sète.

La période estivale n'est pas la période la plus fréquentée pour les lignes 1 et 2. La ligne 3, quant à elle, connaît son pic de fréquentation en juillet-août : sa fréquentation estivale représente 20% de sa fréquentation annuelle.

Fréquentation par mois et par ligne
lignes 4/5/6/7



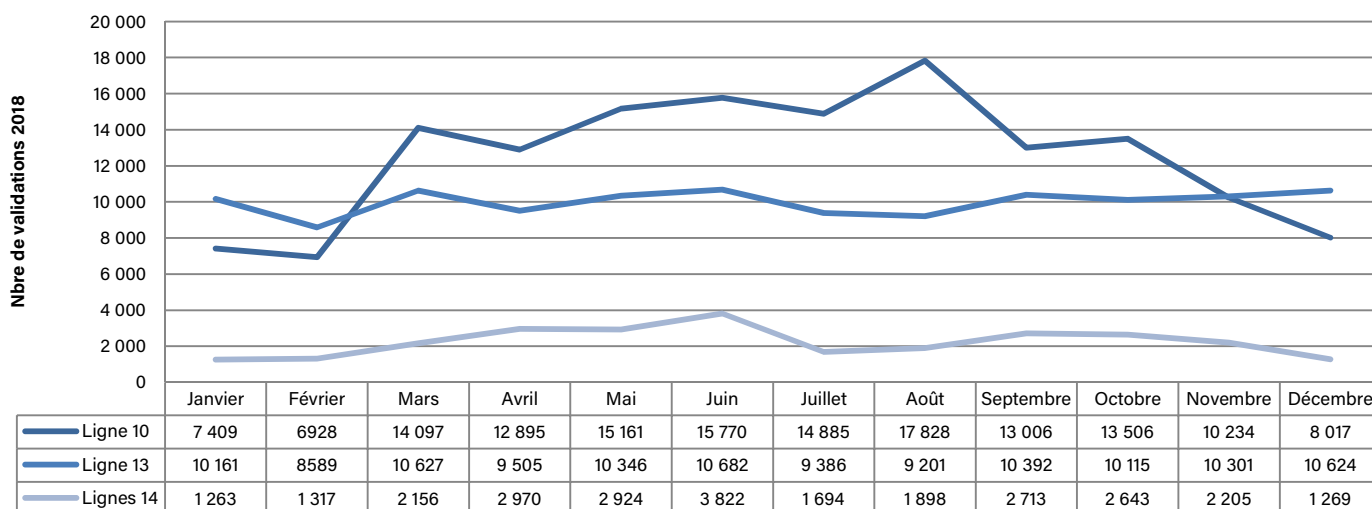
Concernant les lignes urbaines 4, 5, 6 et 7 de Sète, une augmentation est aussi observée en mars. La ligne 6 est montée petit à petit en puissance tout au long de l'année, sauf au mois de septembre.

Concernant la ligne 5, véritable ligne « touristique », elle connaît ses pics de fréquentation durant l'été, notamment du fait de son circuit qui permet de visiter les hauteurs de Sète et ses points de vue. Sa fréquentation des 2 mois estivaux représente 30% de sa fréquentation annuelle.

• Secteur Balaruc les Bains, Balaruc le Vieux et Gigan

Les lignes de ce secteur (lignes 10 – 13 – 14N – 14S) ont comptabilisé en 2018 **296 539 voyages** contre 286 654 en 2017 ; soit une augmentation de **3,5% en un an**.

Fréquentation par mois et par ligne
lignes 10/13/14



Les lignes de ce secteur ne connaissent pas de pic de fréquentation caractéristique ; hors le mois de mars qui concerne l'ensemble des lignes du réseau.

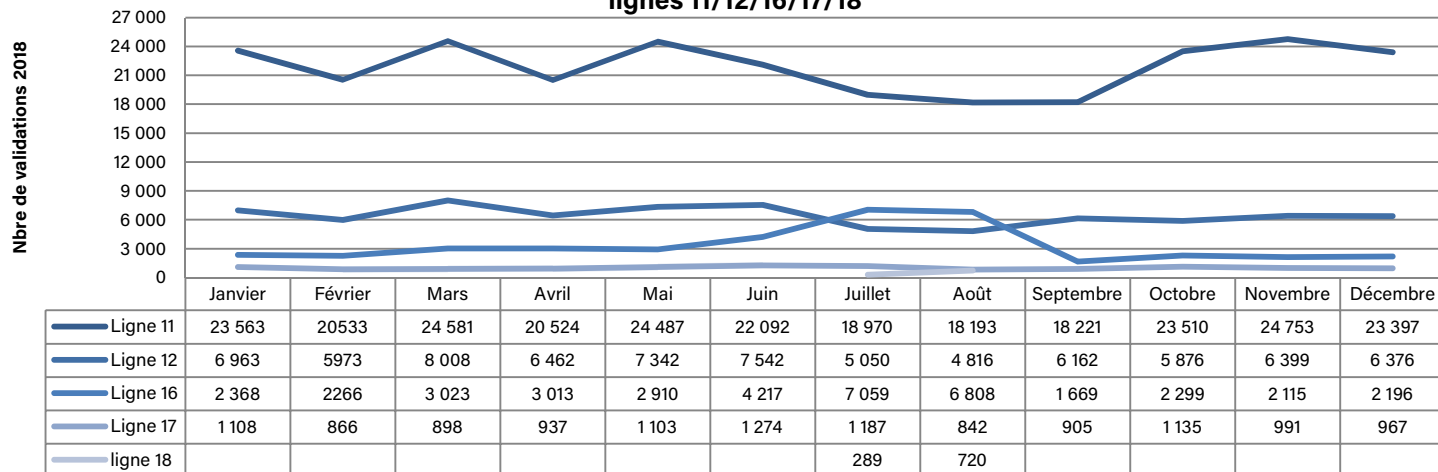
La ligne 10 enregistre une montée de sa fréquentation de mars à octobre. Cette ligne qui est principalement utilisée par les curistes des Thermes, voit sa fréquentation corrélée aux périodes d'ouverture du centre thermal. Sa fermeture de mi-décembre à début février, explique la baisse de la fréquentation durant ces périodes.

• Secteur Frontignan, Vic la Gardiole, Mireval

Entre 2016 et 2017, ce secteur avait connu une forte augmentation : +18% de fréquentation. Cette année, ce secteur poursuit sa dynamique en gagnant près de **6%** de voyages supplémentaires.

Au total, les lignes de ce secteur (lignes 11-12-16-17-18) ont connu un gain de **21 287 voyages** par rapport à l'an passé.

Fréquentation par mois et par ligne lignes 11/12/16/17/18



La ligne structurante de ce secteur est la ligne 11, qui relie le centre-ville de Sète à la zone industrielle du Barnier de Frontignan en 25 minutes. Elle réalise en moyenne près de **22 000 voyages par mois**. Contrairement aux autres lignes du réseau, sa fréquentation connaît une baisse durant les mois de juillet et août.

La ligne 12, ligne complémentaire de la ligne 11 (desserte plus fine dans les quartiers de Frontignan), connaît la même fluctuation de fréquentation que la ligne 11. Ses mois les plus bas sont juillet / août.

La ligne 16 qui relie Frontignan ville à Frontignan plage, a une vocation touristique. Cela est attesté par ses pics de fréquentation en juillet et août. Elle double sa fréquentation en été par rapport à la période hiver. Durant les mois de juin à septembre, la fréquentation représente 50% de son trafic annuel.

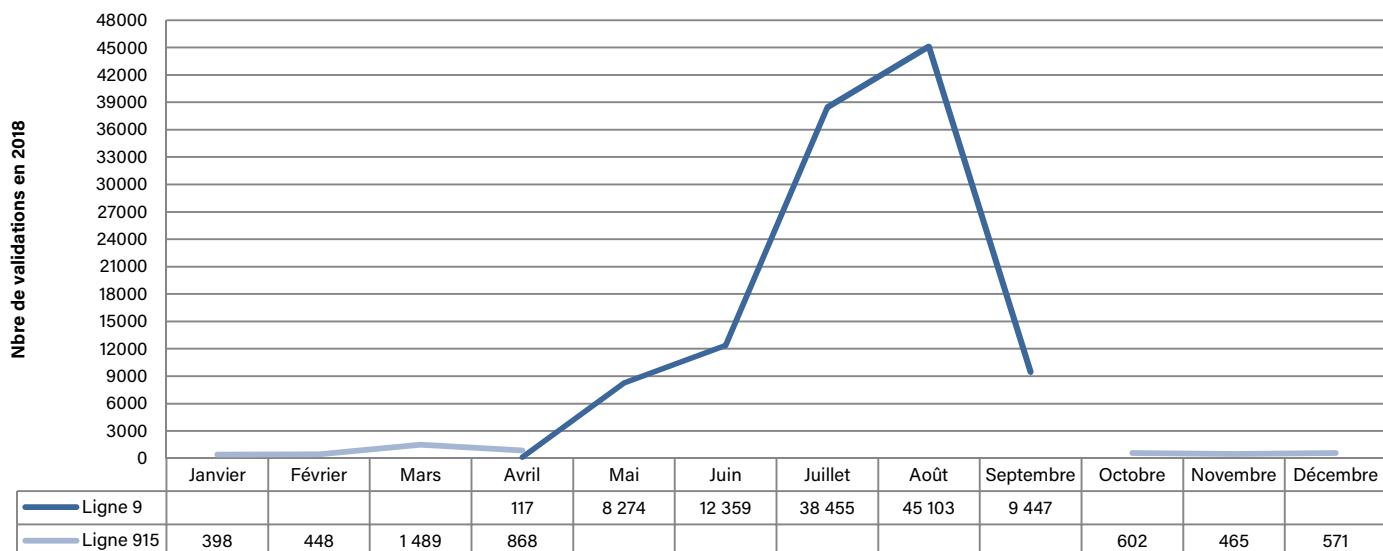
La ligne 17, ligne de proximité qui relie Mireval, Vic la Gardiole et Frontignan, propose une fréquence de 70 minutes. Elle dispose d'une offre identique toute l'année. Cette ligne n'a pas de période de trafic marquante, sa fréquentation a néanmoins progressé de 10% entre 2018 et 2017, pour atteindre une moyenne mensuelle de 1 000 voyages (contre 900 en 2017).

La ligne 18, est une ligne estivale qui relie Mireval, Vic la Gardiole et la plage des Aresquiers à Frontignan. Cette ligne a été testée en 2016, puis l'expérience a été renouvelée en 2017 avec un nouvel itinéraire. La ligne a fonctionné du 13 juillet au 26 août. Entre 2017 et 2018, la ligne a gagné 247 voyages supplémentaires, soit une augmentation de 32% attestant de son intérêt.

• Secteur Marseillan

Le trafic des lignes du secteur de Marseillan (lignes 9-915) a progressé de 22% entre 2017 et 2018 : **118 596 validations** en 2018 contre 98 891 en 2017.

Fréquentation par mois et par ligne
lignes 9/915



Ce secteur dispose des caractéristiques d'un réseau touristique. En période hivernale, des mois d'octobre à avril, c'est la ligne 915 qui circule en Transport à la demande, exploitée avec un véhicule de 16 places. Les mois de mai à septembre, c'est une ligne estivale qui prend le relais : la ligne 9, avec un fort renfort d'offre en juillet et août.

Ces différentes périodes sont très bien mises en valeur dans le graphique ci-dessus, les pics de fréquentation en juillet et en août sont véritablement exponentiels. Les voyages sont multipliés par 3 entre juin et juillet pour la ligne 9.

Cette année, la ligne 9 a été réorganisée afin de renforcer son attractivité. Elle a fusionné avec la ligne 15, afin d'offrir des trajets plus directs entre Sète et Marseillan, avec une meilleure offre. Cette nouvelle ligne a gagné près de 20 000 voyages, soit une augmentation de **18%** en 1 an, attestant d'un besoin concret.

La ligne 915, a soufflé ses 3 bougies fin 2018. Elle a vu sa fréquentation augmenter de près de 80% en 1 an ! La principale explication est liée aux festivités d'Escale à Sète du mois de mars. Pendant cette semaine d'Escale, la ligne 915 circulait normalement, sans réservation, avec un bus standard. Sa fréquentation en mars dernier s'élève à 1 489 voyages, contre une moyenne de 600 voyages par mois en 2018. Malgré ce mois exceptionnel, la ligne a enregistré une progression de 647 voyages en 1 an, soit une augmentation de 24%.

Le détail de la fréquentation se trouve en **Annexe 7**.

05 RECETTES ET FRAUDE

► Evolution de la gamme tarifaire

Conformément à la convention de Délégation de Service Public, la gamme tarifaire a été modifiée à compter du 1^{er} janvier 2016.

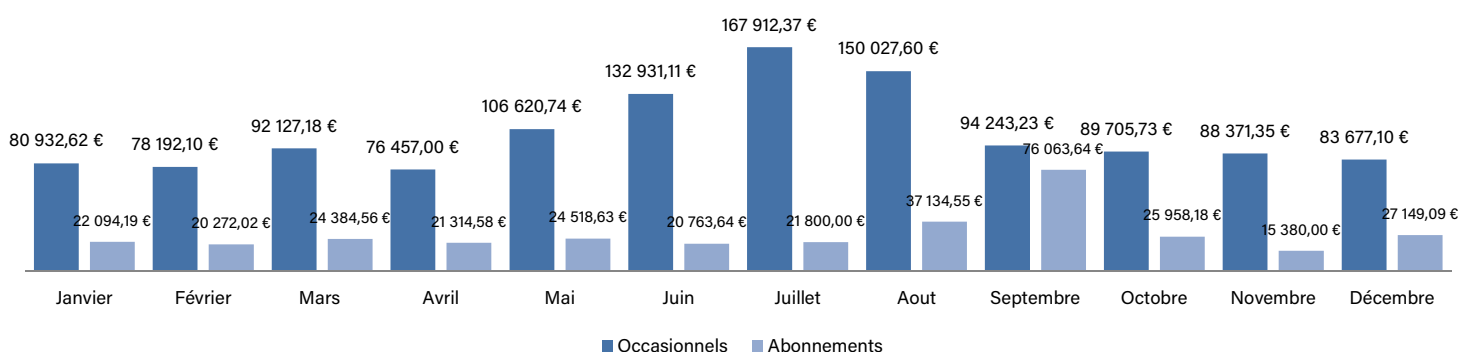
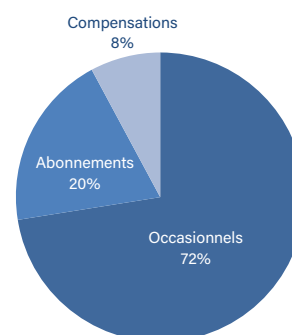
Depuis, celle-ci n'a pas été modifiée.

La gamme tarifaire complète se trouve en **Annexe 8**.

► Recettes encaissées

Pour 2018, les recettes (hors contribution forfaitaire) s'élèvent à **1 770 405 €**. Elles ont progressé de **12.35%** par rapport à 2017.

Les titres occasionnels représentent **72%** des recettes totales et les abonnements 20%.



44% des recettes sont réalisées de juin à septembre, ce qui correspond à deux périodes caractéristiques du réseau :

- La période estivale de juin à août où la vente des titres occasionnels augmente fortement ;
- La période de la rentrée scolaire de mi-août à septembre où le rechargement d'abonnement connaît un pic.

Le détail par mois et par type se trouve en **Annexe 9**.

► Répartition par canal de vente

56 % des recettes commerciales sont réalisées à bord des véhicules et 34 % à l'agence commerciale.

Les déposataires réalisent un chiffre d'affaires de 136 999 € (contre 88 110 € en 2017), soit 8% des recettes commerciales (6% en 2017). Ce sont les Offices de Tourismes de Sète et Balaruc-les-Bains qui réalisent le plus de ventes : 50% des recettes totales des déposataires.

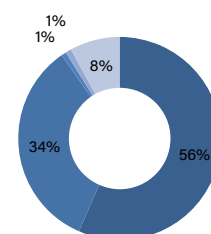
Les ventes DAT ont doublé : en 2018, le DAT de Sète a vendu pour **11 862€** de titres contre 6 353€ en 2017. A Frontignan, le DAT a vendu **4 397€** de titres en 2018 contre 2 267€ en 2017.

Enfin, les ventes de l'agence mobile ont baissé entre 2017 et 2018 : -24%, soit 4 159€ de recettes en moins.

Le détail des ventes par déposataire se trouve en **Annexe 9**.

Dépositaires par ville	CA HT	%
Sète	82 991,61 €	60,58%
Balaruc les Bains	33 635,45 €	24,55%
Bouzigues	538,15 €	0,39%
Frontignan	6 021,81 €	4,40%
Frontignan plage	379,09 €	0,28%
Gigean	1 022,74 €	0,75%
Marseillan Ville	2 470,35 €	1,80%
Marseillan plage	3 255,48 €	2,38%
Méze	3 563,62 €	2,60%
Mireval	259,09 €	0,19%
Montbazin	383,44 €	0,28%
Poussan	1 421,80 €	1,04%
Vic-la-Gardiole	604,53 €	0,44%
Villeveyrac	451,80 €	0,33%
Total Dépositaires	136 998,96 €	

Répartition du CA par Canal de vente (€ HT)



- Vente à bord
- Agence commerciale
- Agence mobile
- Distributeurs Automatiques (DAT)
- Dépositaires

► Quantités vendues

En 2018, 788 696 titres occasionnels ont été vendus dont **96% de titres unitaires**.

En 2017, les titres occasionnels représentaient 701 779, dont 89% de titres unitaire à bord.

La vente des titres occasionnels a connu une hausse de 12%. Cette hausse peut être expliquée par l'intégration des 5 nouvelles lignes.

Concernant les abonnements, 17 860 abonnements ont été vendus en 2018, contre 18 700 en 2017. Ce sont les abonnements Tintaine qui sont le plus vendus : 76% des abonnements vendus sont des Tintaines mensuelles ou annuelles.

Les abonnements annuels (Tintaine et Tramontane), nouveaux depuis 2016, comptabilisent 5% de tous les abonnements. C'est en période de rentrée que l'abonnement Tintaine Annuel connaît son succès, avec 368 abonnements vendus entre août et septembre.

Le détail se trouve en **Annexe 9**.

► Contrôle fraude

Notre conviction est que la lutte contre la fraude a un lien direct avec la sécurisation du réseau, notamment par son action sur le sentiment d'insécurité. Elle permet également à CarPostal Bassin de Thau de garantir l'engagement de recettes prévu, élément primordial surtout dans le contexte économique actuel.

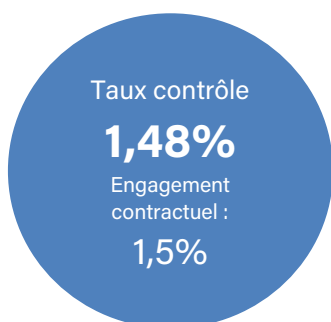
Dans le contrat de Délégation de Service Public, CarPostal Bassin de Thau s’est engagé sur un Taux de contrôle de 1,5%.

CarPostal Bassin de Thau dispose de **11 agents assermentés** :

- Le Responsable d’Exploitation,
- Le Responsable Planning-Régulation,
- 7 Contrôleurs d’exploitation,
- 2 Conducteurs vérificateurs.



Il est important de noter que le rôle de ces agents assermentés n’est pas seulement d’effectuer des contrôles fraudes, ils disposent également de tout un panel de missions différentes : signalétique, régulation, interventions de sécurité, gestion des déviations, etc.



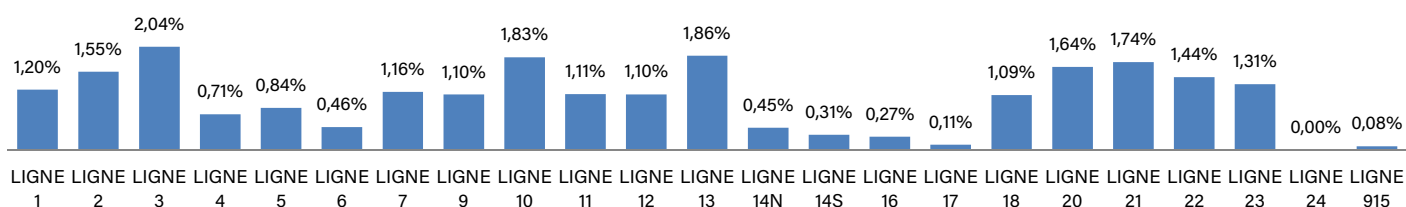
Pour l’année 2018, le **taux de contrôle** s’élève à **1,48%**

(45 187 voyageurs contrôlés) soit légèrement en dessous du seuil de 1,5% fixé par la DSP.

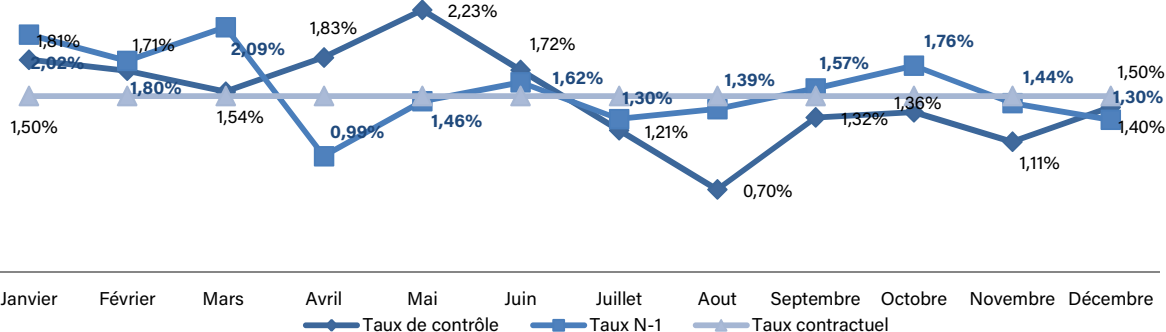
Les lignes ayant le plus fort taux de contrôle sont les lignes principales du réseau (lignes 3, 10 et 13) mais aussi les lignes du Nord où la présence terrain a été renforcée pour la 1ère année d’exploitation.

Le détail des contrôles par mois et par ligne se trouve en **Annexe 10**.

Taux de contrôle par ligne



Taux de contrôle par mois



06 FORMATIONS, QUALITE DE SERVICE ET PENALITES

▶ Formations dispensées au personnel

La formation durable du personnel est un axe majeur du projet d'entreprise de CarPostal Bassin de Thau.

Les actions de formation engagées depuis le début de la Délégation de Service Public se situent dans le cadre de plans de formations ambitieux en parfaite cohérence avec la politique de gestion des Ressources Humaines du Groupe.

Par la nature de leur travail, les conducteurs sont seuls quand ils exécutent leur mission de conduite et de prise en charge des clients. C'est pourquoi leur formation continue revêt une importance particulière. Pour les autres salariés, elle répond, soit à des besoins de montées en compétence sur la technicité du poste, soit à une décision managériale ou d'accompagnement de développement personnel.

En 2018, 177 salariés (contre 184 en 2017 et 156 en 2016) ont suivi une ou plusieurs sessions de formation pour un total de **1 985 heures** (2 329 en 2017 et 2 608 en 2016), soit une moyenne de 11 heures par stagiaire.

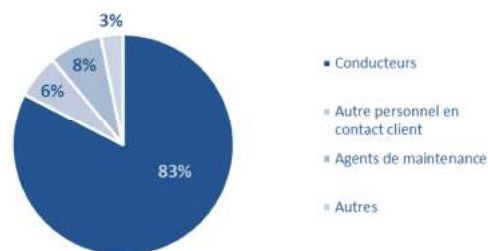


La répartition 2018 par métier se ventile comme suit :

Le détail se trouve en **Annexe 11**.

Le montant total du budget alloué à la formation s'élève à **87 068 €** pour l'année 2018, soit 492 € par stagiaire.

heures de formation 2018



▶ Qualité de service et pénalités

Dans le cadre de sa démarche qualité, Sète Agglopôle Méditerranée a mis en œuvre un processus de contrôle de l'exécution des services délégués à CarPostal Bassin de Thau. Ces contrôles sont de 3 natures :

- contrôles internes Sète Agglopôle Méditerranée;
- contrôles contradictoires Sète Agglopôle Méditerranée /CP Bassin de Thau ;
- enquêtes clients mystères mandatées par Sète Agglopôle et réalisées par un prestataire externe.

Contrôles Internes

Les contrôles internes sont menés par le personnel du service mobilité.

Pour 2018, 6 non conformités ont été relevées (3 en 2017) et concernent la sous-traitance pour 5 d'entre elles :

- 1 relatif à la panne d'un bus (Keolis)
- 1 relatif à la panne d'un valideur (Keolis)
- 1 relative à un l'utilisation du téléphone mobile (Keolis)
- 1 concerne un service non effectué suite à un retard de conducteur à sa prise de service (CP Med)
- 1 relative à une girouette non fonctionnelle (CP Bassin de Thau)
- 1 concerne une conductrice arrêtée en plein service pour une affaire personnelle (CP Med)

Le montant des pénalités liées à ces contrôles s'élève à **6 500 €** euros (1 700 € en 2017). Les pénalités ont été refacturées à l'entreprise sous-traitante pour un montant de **3 000 € à Keolis et 2 500€ pour CP Méditerranée.**

Contrôles contradictoires

Les contrôles contradictoires ont lieu tous les mois, selon une grille préétablie par Sète Agglopôle Méditerranée et non connue en amont par CarPostal Bassin de Thau.

Pour 2018, le montant des pénalités liées à ces contrôles s'élève à **17 000 euros** (7 400 € en 2017) selon la répartition suivante :

MOIS DU CONTRÔLE	MONTANT TOTAL	MOTIF DE LA PENALITE							
		TENUE PERSONNEL	BUS EXTERIEUR <i>(propreté ou carrosserie ou girouette)</i>	RETARDS BUS	AVANCE BUS	ITINERAIRE NON EFFECTUE/ERRONE	INFORMATIONS POINTS D'ARRETS <i>(erronés ou absents)</i>	PERSONNE MONTEES A BORD SANS TITRES	PALETTE PMR
JANVIER	1 100 €		500 €	400 €	200 €				
FÉVRIER	3 600 €		2 400 €				1 200 €		
MARS	700 €			200 €					500 €
AVRIL	1 000 €		200 €	800 €					
MAI	0 €								
JUIN	0 €								
JUILLET	3 600 €		3 400 €				200 €		
AOÛT	200 €			200 €					
SEPTEMBRE	400 €						400 €		
OCTOBRE	2 800 €	400 €	200 €	400 €	600 €	1 000 €		200 €	
NOVEMBRE	2 800 €		3 200 €						
DÉCEMBRE	800 €						800 €		
MONTANT	17 000 €								

En novembre : 400€ de remise suite a une erreur du contrôle en juillet

Enquêtes clients mystères

Les enquêtes clients mystères sont réalisées par un cabinet externe mandaté par Sète Agglopôle Méditerranée. Ces enquêtes permettent de mesurer le niveau de la qualité de service apportée aux usagers du réseau à partir de 15 critères :

- Renseignement au point d'arrêt
- Netteté/Propreté au point d'arrêt
- Ponctualité
- Informations extérieures bus

- Propreté extérieure bus
- Attention du conducteur portée aux voyageurs
- Tenue du conducteur
- Vente de titres dans le bus et information conducteurs
- Propreté intérieure du bus
- Informations présentes dans le bus
- Disponibilité des équipements embarqués
- Confort de conduite
- Qualité de l'accueil et renseignements téléphoniques
- Renseignements par mail
- Accueil et information transmises en agence

L'échantillonnage annuel est sensiblement identique à celui de 2017, qui pour mémoire et à la demande de CarPostal, avait été augmenté afin d'avoir un nombre de mesures plus important :

- Mesures aux points d'arrêt : 485 (contre 455 en 2017, et 332 en 2016),
- Mesures embarquées : 454 (contre 403 en 2017, et 253 en 2016),
- Agence : 34 (contre 30 en 2017, et 15 en 2016),
- Téléphone : 28 (contre 30 en 2017, et 32 en 2016),
- Mails : 26 (contre 30 en 2017 et 2016).

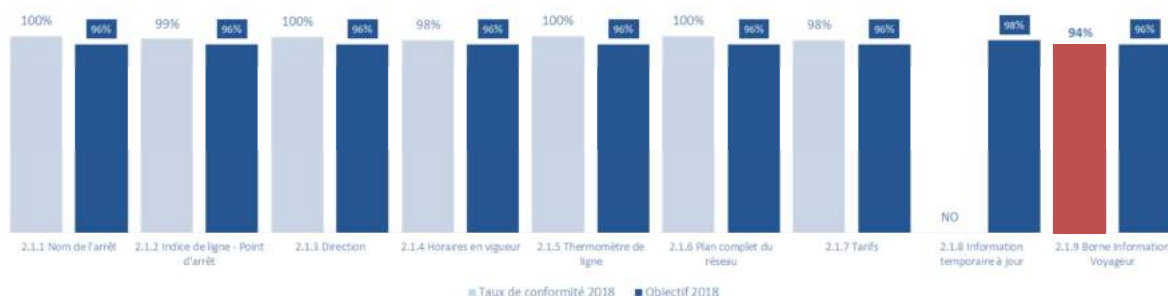
Les résultats de ces enquêtes donnent lieu à l'attribution du dispositif de bonus/malus prévu à l'article 93 du contrat de délégation.

Les résultats pour 2018 sont les suivants :

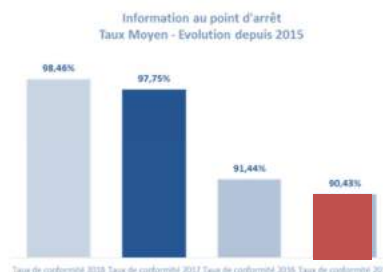
Information aux points d'arrêts

Sur les 9 items, un seul est non conforme, l'item « 2.1.9 Borne d'information voyageur » avec un taux de conformité de 94% pour un objectif de 96%. Sur 62 mesures, 4 dysfonctionnements ont été constatés (principalement des écrans « éteints »).

Un paramétrage informatique a été mis en place afin de pouvoir vérifier à distance si la Borne est alimentée ou non. Cette action corrective a permis de progresser sensiblement (pour mémoire 85% de taux de conformité en 2017), mais nécessite de renforcer les contrôles.

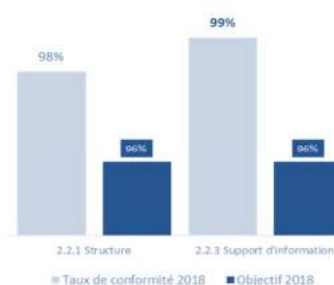


Pour ce critère, **le taux de conformité moyen est de 98,46% en 2018** contre 97,75% l’an dernier. Les actions correctives mises en place en 2016/2017, désormais ancrées dans les pratiques, ont permis de conforter le niveau de 2017, et même de l’améliorer.



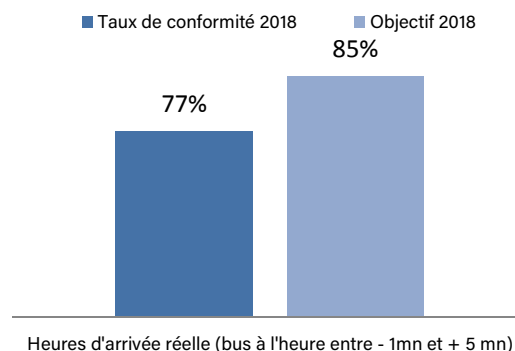
Netteté et propreté au point d'arrêt

Tous les items sont conformes avec un **taux moyen de 98,2 % en 2018**, contre 98,27% en 2017 et 96% en 2016.



Ponctualité à l'arrêt

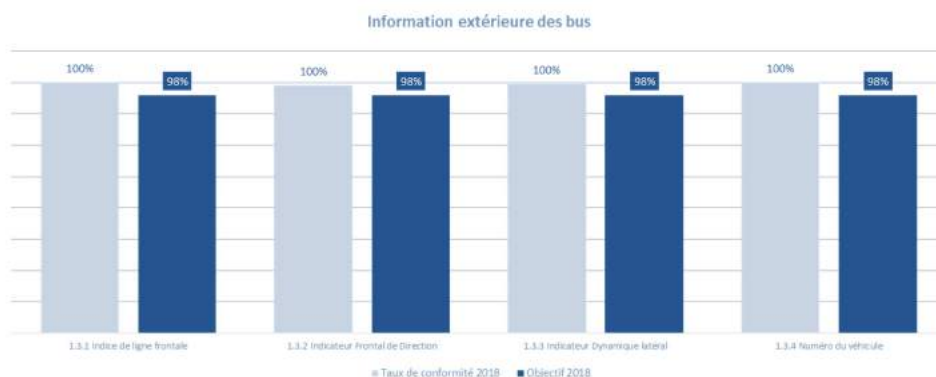
188 non conformités relevées sur 818 mesures, **soit un taux de 77% en 2018** (contre 83% en 2017 et 77% en 2016). La majorité des non-conformités (64%) concerne des passages entre 1 minute d'avance et 2 minutes de retard sur l'horaire. Une large partie reste imputable aux conditions de circulation extrêmement difficiles et variables selon les heures de la journée, ainsi qu'aux travaux du Pont Sadi Carnot.



- Actions correctives: Un travail sur les horaires est de nouveau mené afin de « recaler » des courses difficiles ; notamment en période estivale. Le service exploitation travaille également avec les contrôleurs pour assurer une meilleure régulation des lignes.

Informations extérieures aux bus

L'ensemble des items sont conformes avec **un taux moyen de conformité de 99,83% en 2018** contre 99,56% en 2017 et 95,75% en 2016.



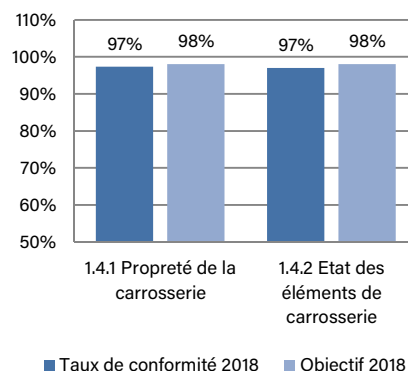
Netteté et propreté extérieures des bus

Pour ce critère, le **taux de conformité moyen est de 97,17% en 2018** contre 90,29% en 2017.

Une forte amélioration en regard de 2017, avec des taux très proches de l'objectif.

Pour le premier item qui concerne la propreté, seulement 12 mesures ont été notées comme « sales » sur 454 contrôles, ce qui conduit à 2,6% de véhicules non conformes. A noter que, conformément à la convention, les véhicules de CarPostal Bassin de Thau effectuent trois passages en machine à laver par semaine, selon un roulement défini.

Pour le second item, l'état des éléments de carrosserie des véhicules, 13 mesures sont non-conformes sur 454 contrôles : carrosserie abimée ou rayée.



La mise à niveau de la carrosserie demande souvent une immobilisation plus ou moins longue du véhicule. Ainsi, la réparation dépend de plusieurs facteurs :

- les délais d'expertise de l'assurance qui peuvent être plus ou moins longs selon le sinistre,
- la disponibilité du parc de véhicules de réserve en fonction des autres interventions et du gabarit (certains véhicules n'étant pas adaptés sur certaines lignes),
- la disponibilité du sous-traitant qui ne peut pas toujours assurer l'intervention rapidement.

Le plan d'action mis en œuvre en 2017, articulé autour de commande de kit de rechange déjà peints, d'amélioration des délais d'expertise et de mise en place d'un planning de carrosserie hebdomadaire, a porté ses fruits et mérite d'être conforté pour atteindre l'objectif assigné.

Attention des conducteurs portée aux voyageurs

Tous les items de ce critère sont conformes. Le taux de moyen s'élève à **99,78% en 2018** contre 99% en 2017 et 97,17% en 2016.

Une amélioration significative et un niveau qui confirment véritablement l'attention portée par les conducteurs à notre clientèle.



Tenue du conducteur

Ce critère est plus que conforme avec un **taux moyen de 100% en 2018**, contre 97% en 2017 et 2016.

Le plan d'action mis en œuvre au cours de l'année dernière consistant à effectuer des contrôles lors des prises de service d'une part, et de doter systématiquement les intérimaires d'un polo aux couleurs de SaMobilité d'autre part, a porté ses fruits.



Vente de titres et information conducteurs

Le taux de conformité moyen de ce critère s'élève à **99,9% en 2018**, contre 99,7% en 2017 et 96% en 2016.



Des résultats avérés qui se confirment.

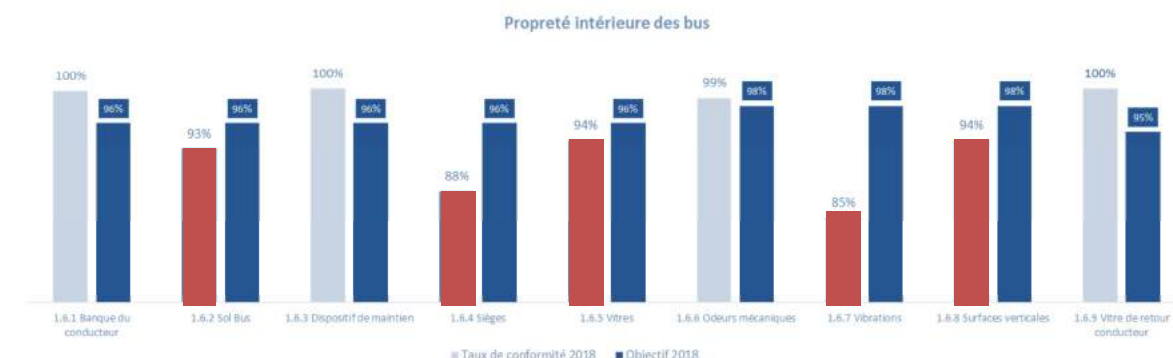
Propreté à l'intérieur des bus

5 items sur 9 sont non-conformes sur 454 mesures, il s'agit :

- Sol des bus : 33 non-conformités ;
- Sièges : 55 non-conformités, 25 mesures concernent des sièges sales et 30 des sièges abimés ;
- Vitres des bus : 28 non-conformités ;
- Vibrations : 67 non-conformités ;

- Surfaces verticales : 25 non-conformités.

Pour ce critère, le taux moyen de conformité s'établit à 94,73% en 2018, contre 92,10% en 2017 et 94,44% en 2016.



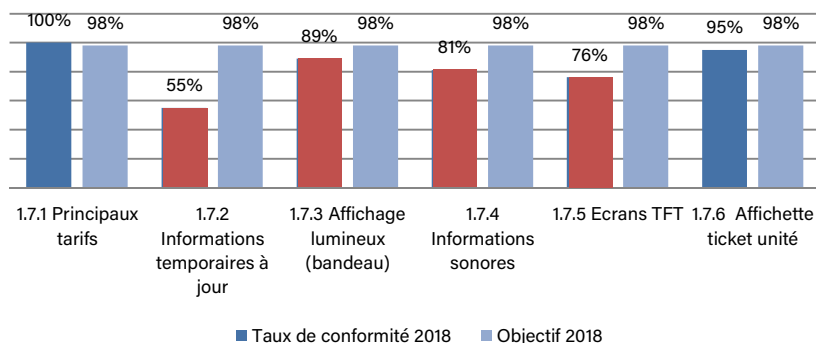
Le plan d'actions déployé au cours de l'année 2018 a permis d'améliorer significativement les résultats mais le taux moyen reste en deçà de l'objectif.

Informations présentes dans les bus

De manière globale, le **taux de conformité moyen de ce critère est en progression. Il atteint 82,72% en 2018**, contre 80,11% en 2017 et 60% en 2016.

Sur les 6 items, 3 ne sont pas conformes :

- Les informations sonores : 83 véhicules non conformes sur 443 mesures ;
- Ecrans TFT : 39 véhicules non conformes sur 164 mesures, s'agissant principalement de problèmes de réglages avec le Système d'information embarqué.
- L'affichette de Ticket Unité : 23 véhicules non conformes sur 448 mesures.



Les actions correctives relatives à la vérification des tarifs ont véritablement porté leurs fruits, le taux de conformité de ce critère de 96% en 2017 est passé à 100 % en 2018. Celles consistant en des vérifications régulières des annonces sonores et des écrans TFT vont être renforcées.

Disponibilités des équipements embarqués

Le **taux de conformité moyen de ce critère est de 99,10% en 2018**, contre 98,8% en 2017 et 95,33% en 2016 : **en amélioration constante.**



Confort de conduite

Tous les items sont conformes avec **un taux de conformité moyen de 99,41% en 2018** contre 98 % en 2017 et 2016 : **une progression incontestable.**

Concernant l'item comportement au volant, CarPostal Bassin de Thau a mis en place une procédure consistant, dès prise de connaissance d'une non-conformité, à convoquer directement le conducteur responsable. Cette action a permis, outre une certaine réactivité dans le traitement des non conformités, une progression du taux de conformité de cet item de 98,5% en 2018, contre 96,3% l'an dernier.

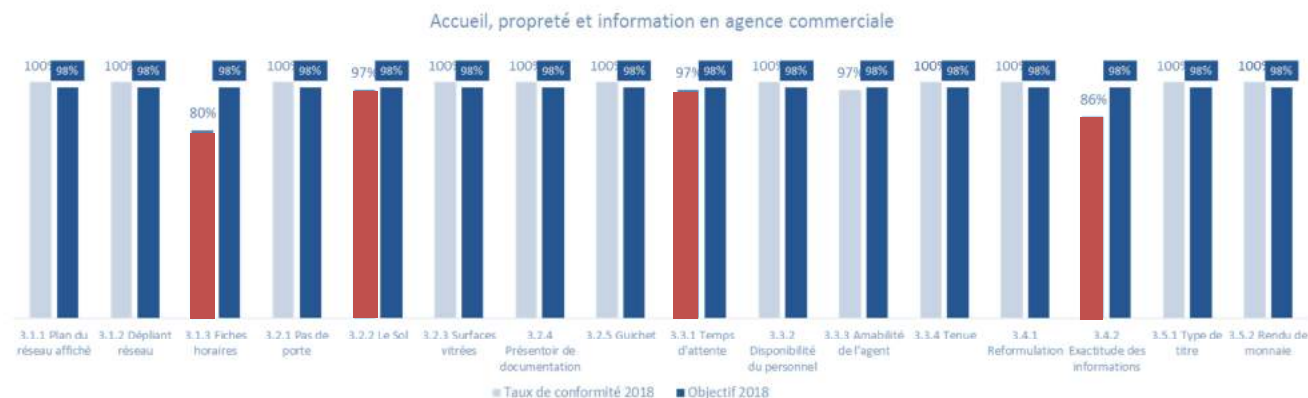


Accueil propreté et information en Agence

30 mesures effectuées respectivement sur les 16 items évalués dont 5 s'avèrent non conformes :

- Fiches horaires : 6 non conformes ;
- Le sol : 1 non-conforme ;
- Le temps d'attente : 1 non conforme ;
- L'amabilité de l'agent : 1 non conforme ;
- Exactitudes des informations : 4 non-conformes ;

Le taux de conformité moyen de ce critère est **de 97,23% en 2018** contre 97,88% en 2017 et 91,5% en 2016.

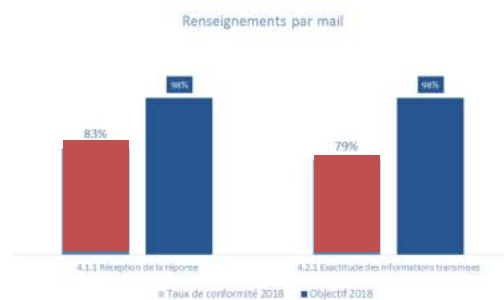


Réactivité et réponses par mails

Les 2 items sont non conformes avec un taux moyen de **80,88% en 2018** contre 89,83% en 2017 et 68,50 % en 2016.

- **Actions correctives :**

- Pour les informations données aux clients, une grille de questions/réponses a été proposée à l'Agglomération.
- Revoir avec Sète Agglopolo la possibilité d'augmenter l'échantillonnage.



Accueil et renseignements téléphoniques

Pour ce critère, 2 items non-conformes sur 6 pour un **taux de conformité moyen de 95,36% en 2018** contre 92,77 % en 2017 et 93,17% en 2016.

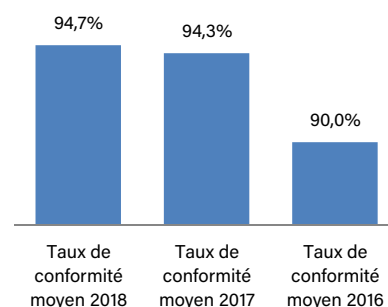


En résumé

Au total, **le taux de conformité moyen** passe de 89,99 % en 2016 à 94,27% en 2017 et à **94.65% en 2018**. Une progression de près de 5 points entre 2016 et 2018.

Evolution par critère :

Critères	Taux de conformité moyen 2018	Taux de conformité moyen 2017	Taux de conformité moyen 2016	Evolution 2018/2016	Evolution 2018/2017
1- Information aux points d'arrêt	98,5%	97,8%	91,4%	7,0%	0,7%
2- Propreté aux points d'arrêt	98,2%	98,3%	96,0%	2,2%	-0,1%
3- Ponctualité	77,0%	82,7%	77,0%	0,0%	-5,7%
4- Information extérieure bus	99,8%	99,6%	95,8%	4,1%	0,3%
5- Propreté extérieure bus	97,2%	90,3%	98,5%	-1,3%	6,9%
6- Attention du conducteur	99,8%	99,0%	97,2%	2,6%	0,8%
7- Tenue du conducteur	100,0%	97,3%	97,0%	3,0%	2,7%
8- Ventes des titres à bord	99,9%	99,7%	96,0%	3,9%	0,2%
9- Propreté intérieure bus	94,7%	92,1%	94,4%	0,3%	2,6%
10- Information dans le bus	82,7%	80,1%	60,0%	22,7%	2,6%
11- Disponibilité des équipements embarqués	99,1%	98,8%	95,3%	3,8%	0,3%
12- Confort de conduite	99,4%	98,0%	98,0%	1,4%	1,4%
13- Agence Commerciale	97,2%	97,9%	91,5%	5,7%	-0,6%
14- Renseignements par mail	80,9%	89,8%	68,5%	12,4%	-8,9%
15- Accueil téléphonique	95,4%	92,8%	93,2%	2,2%	2,6%
TOTAL	94,7%	94,3%	90,0%	4,7%	0,4%



Sur 15 critères, 12 sont supérieurs ou égal à 90%, 3 seulement en dessous :

- Ponctualité des Bus : 77% en recul en regard de 2017 pour retrouver le niveau de 2016 ;
- Information dans le bus : 82,7% mais en progression constante par rapport à 2016 (taux de 60%).
- Renseignements par mail avec 80,9%

Seulement 2 critères ont régressé :

- Ponctualité : perte de près de 6 points ;
- Renseignements par mail : perte de près de 9 points.

Après intégration de l'ensemble des résultats, le malus s'établissait à 50 100€.

Cependant, suite aux différents échanges et réunions sur le sujet, Sète Agglopôle Méditerranée a pris la décision de neutraliser de manière exceptionnelle les critères portant sur la ponctualité et les informations temporaires.

Suite à ces dispositions, **le malus de l'année s'établit donc à 1 200€.**

Actes de vandalisme / agressions / incidents

En 2018, 18 agressions violentes ont été comptabilisées :

Ligne **1**

- agression verbale, individu sans titre de transport
- des individus bloquent les capteurs des portes et provoquent les conducteurs

Ligne **2**

- un individu fait un geste déplacé à l'arrêt Passage le Dauphin et tape au marteau sur le bus (une plainte a été déposée)
- jets de pierre à l'arrêt Centre Malraux

Ligne **3**

- des individus insultent la conductrice et les clients
- jets de pierre à l'arrêt Centre Malraux
- altercation verbale car la climatisation n'était pas activée dans le bus
- jets de pierre à l'arrêt Centre Malraux
- vol de la caisse conducteur
- des individus bloquent les capteurs des portes et provoquent les conducteurs

Ligne **4**

- conducteur agressé verbalement, car il ne s'est pas arrêté à « l'arrêt demandé » qui a été appuyé trop tard par l'usager

Ligne **6**

- altercation avec un individu monté avec son vélo dans le bus sans autorisation et ne voulant plus descendre

Ligne 7

- insultes dans le bus par des individus. Les clients demandent tous de descendre.

Ligne 12

- agression verbale, individu sans titre de transport
- jets de pierre à l'arrêt Vercors
- échanges verbaux agressifs suite à un retard conséquent de la ligne

Ligne 20

- agression verbale, individu sans titre de transport

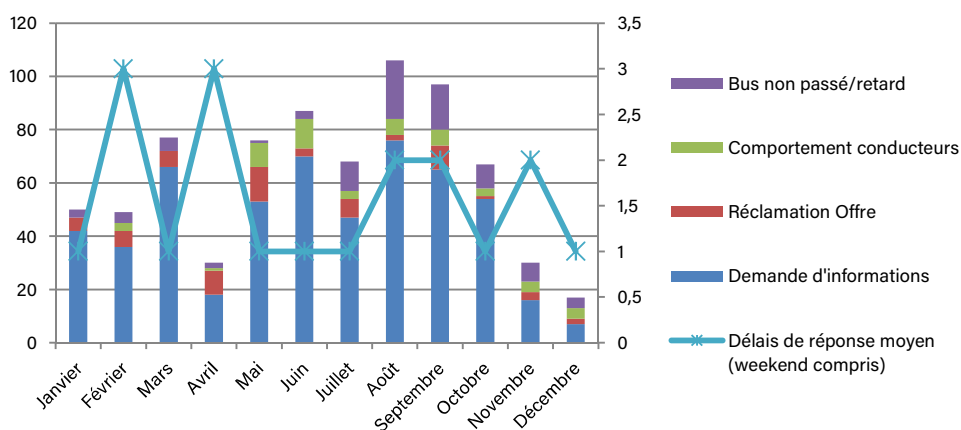
Agence : altercation violente verbalement entre hôtesse et client.

Plusieurs actes de vandalisme ont également été recensés : coques de sièges taguées et brûlées, poteaux d'arrêt vandalisés : vitre cassée, tagué, brûlé, etc...

▶ Réclamations clientèles

En 2018, 754 réclamations ont été reçues (614 en 2017 et 542 en 2016). Le délai de réponse moyen est de 1.5 jours, identique à 2017.

C'est le motif « demande d'informations » qui est le plus fréquent, avec 73% des réclamations. Viennent ensuite les motifs « bus non passés/en retard » et « réclamations offre ». Ces motifs sont fréquents l'été et pendant les périodes scolaires, période où le réseau connaît une forte fréquentation et une circulation dense.



Par rapport à 2017, 140 réclamations supplémentaires ont été reçues, soit une hausse de 23%. Cette augmentation est en grande partie inhérente aux réclamations liées à l'offre et aux retards.

Type de réclamations	2018	2017	2016	Evolution
Demande d'informations	550	512	382	7%
Réclamation Offre	66	19	75	247%
Comportement conducteurs	50	42	27	19%
Bus non passé/retard	88	41	58	115%
Réclamation totales	754	614	542	23%
Délais de réponse moyen (weekend compris)	1,5	1,5	3	

Le tableau de la répartition mensuelle se trouve en **Annexe 12**.

07 ASPECTS COMMERCIAUX

► Relevé des actions commerciales et promotionnelles menées

En 2018, les actions commerciales se sont concentrées sur les avantages réseau, notamment liés à l'extension du réseau. Une nouvelle identité visuelle a été déployée suite au changement de logo de Thau Agglo Transport en Sète Agglopôle Mobilité.

Le 1^{er} trimestre de l'année 2018 a donc été centré sur les nouvelles lignes et la mise à jour de l'ensemble de l'information voyageur :

Nouveau logo, nouvelle identité visuelle



Un an après la fusion de l'Agglomération, un nouveau logo a été présenté pour le réseau urbain, « Sète Agglopôle Mobilité », et a été déployé à partir du 1^{er} janvier 2018.

CarPostal a donc imaginé une nouvelle identité visuelle puisque toute l'information voyageur devait être mise à jour :

- Les fonds de poteaux et d'abris ont été modernisés :



- Les fiches horaires relookées (voir présentation de la charte **Annexe 14**)

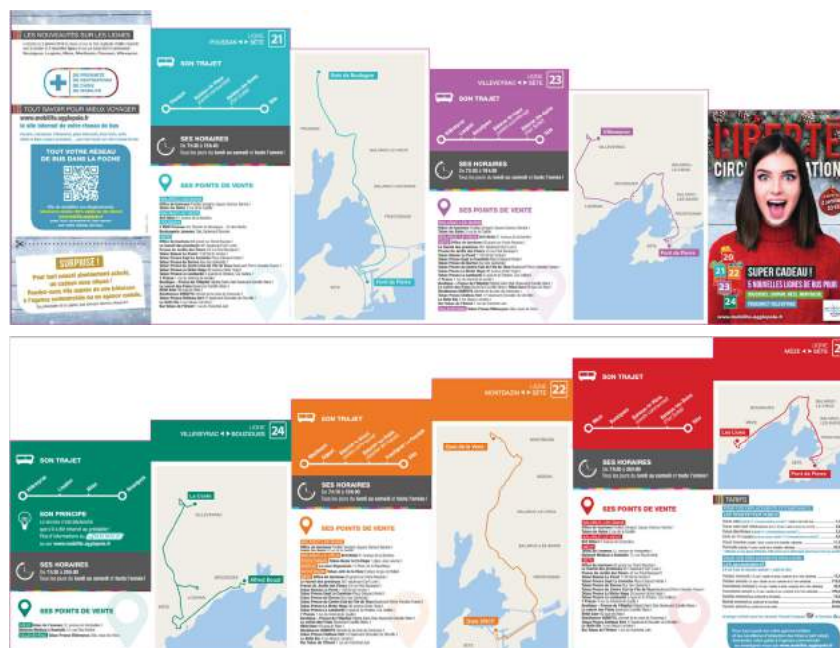


Campagne de communication Grand Public

Décembre 2017 - Janvier 2018 : Campagne extension réseau

Pour la mise en place des nouvelles lignes à partir du 2 janvier 2018, la communication a débuté dès le 1^{er} décembre 2017 avec des supports adaptés à toutes les cibles et pour tous les canaux.

- **Début décembre 2017 :**
 - Affiche A3/A4 pour de l'affichage bus, agence commerciale, commerces, dépositaires, Info mobile
 - Distribution d'un flyer recto/verso par des hôtesses lors des marchés et dans les centres commerciaux des communes du Nord
- **Mi-décembre 2017 :**
 - Distribution boîtes aux lettres dans les communes du Nord d'un dépliant en accordéons présentant toutes les nouvelles lignes, (10 484 exemplaires)
 - Achats d'espaces publicitaires 4x3
 - Création d'une vidéo de présentation des lignes, diffusée sur les réseaux sociaux
 - Intégration de 6 nouveaux dépositaires sur les communes du Nord du Bassin de Thau



Recto/verso du flyers distribué en boîtes aux lettres

Février 2018 - Communication sur l'arrivée des bus électriques

En décembre 2017, l'Agglomération a acquis 2 bus 100% électriques SOLARIS Urbino LE 8.9m en lieu et place de bus à motorisation diesel. Ces bus ont été affectés à la ligne 6, ligne gratuite qui relie la gare SNCF au centre-ville de Sète et mis en circulation depuis le mois de février 2018.

Pour accompagner cet évènement, une livrée spéciale a été créée pour mettre en valeur ce mode de transport non polluant et non émetteur de gaz à effet de serre.

Ces bus sont emblématiques de la politique de l'Agglomération en faveur de la transition énergétique. CarPostal Bassin de Thau a donc proposé une livrée porteuse de ce message : « Libairté ». Ce concept s'appuie sur un jeu de mot (liberté et air) qui, par l'astuce de l'homophonie, permet l'invention d'un nouveau mot « 2-en-1 » fortement évocateur de sens et fédérateur. Libairté ! Une accroche originale et conceptuelle, qui prend la forme d'un cri de ralliement. Le concept fait alors appel à tout un univers de référence : liberté de circuler grâce à la gratuité, qualité de l'air préservée, valeurs solidaires et écologiques, concrétisation et valorisation des actions en faveur du développement durable...



(habillage extérieur)



(habillage intérieur)

La présentation complète du concept se trouve en **Annexe 15**.

Une vidéo valorisant les bus électriques a été créée et diffusée sur les réseaux sociaux pour le grand public mais également en interne pour les collaborateurs.



Juin 2018 - Offre estivale « Des bus jusqu'à + de minuit... C'est royal ! »

Une communication spécifique a été lancée sous forme d'éventail de plage, afin de mettre en avant l'offre en soirée des lignes 1-2-3-9-16.

Ce support a été choisi pour son originalité, informatif avec les infos réseau et utile par sa fonction d'éventail.



Pour être au plus près de nos usagers, plusieurs distributions ont été réalisées aux marchés de Sète et Frontignan et à la plage de Sète avec des ambassadeurs du réseau !



Août 2018 - Lancement de SaMobilité sur Facebook

Depuis août 2018, la page « Sète Agglopôle Mobilité » a été créée sur Facebook. En complément avec le site internet www.mobilite.agglopoles.fr, cette page permet d'interagir avec les usagers et ainsi de communiquer sur les informations du trafic, le quotidien du réseau, les services proposés, nos actualités et de bénéficier d'informations pratiques en temps réel ; cette page a pour objectif de diversifier nos moyens de communications et d'assurer une plus grande réactivité.



Depuis août 2018, la page « Sète Agglopôle Mobilité » a été créée sur Facebook. En complément avec le site internet www.mobilite.agglopoles.fr, cette page permet d'interagir avec les usagers et ainsi de communiquer sur les informations du trafic, le quotidien du réseau, les services proposés, nos actualités et de bénéficier d'informations pratiques en temps réel ; cette page a pour objectif de diversifier nos moyens de communications et d'assurer une plus grande réactivité.

Ce nouveau moyen de communication permet de créer une véritable communauté SaMobilité et de toucher un public plus large.



Septembre 2018 - Campagne abonnement « Pour la rentrée, pensez abonnement BUS ! »

Pour préparer la rentrée scolaire de septembre, la campagne de communication s'est articulée en 2 phases, permettant de cibler les abonnés et les occasionnels :



En août : un texto et une newsletter à l'attention de tous les abonnés ont été envoyés pour anticiper et préparer la rentrée en toute quiétude. Le SMS a été envoyé le 24/08. L'e-mailing a été envoyé à 175 abonnés le 24 août à 17h.

Retours : 29% ouverts, 11 interactions. 72% non ouverts.



En septembre : un message axé sur le prix de l'abonnement et de ses avantages a été déployé.

Affiche format MUPPY présente sur le réseau du 5 au 19 septembre, flyer explicatif et détaillé en distribution par nos conseillères de vente à chaque usager venant acheter un titre occasionnel : aller/retour, semaine, 10 voyages, Thermalis.

De plus, pour chaque nouvel abonné, un porte carte était offert.

Afin de mesurer la portée de cette communication, ci-dessous la comparaison des quantités vendues entre 2017 et 2018 pour les mois d'août et septembre :

Evolution quantité 2018 vs 2017	Aout	Septembre
Tintaine Mensuelle	-3%	35%
Tintaine Annuelle	10%	74%
Tramontane Mensuelle	-23%	-22%
Tramontane Annuelle	8%	45%

► Campagne de communication pour les événements spéciaux :

Escale à Sète : du 31 mars au 2 avril

A l'occasion de l'évènement Escale à Sète, une communication spécifique et d'envergure a été mise en place. Les objectifs étaient doubles :

- Informer les usagers des déviations importantes des bus durant plusieurs jours mais aussi de l'offre supplémentaire des lignes et leur permettre de profiter de cet évènement ;
- Informer les visiteurs de la mise en place de navettes gratuites et de parkings de délestage.

Flanc bus sur les principales lignes du réseau :



Affiche en impression grand format pour affichage à l'agence et dans les bus. Utilisée aussi pour informer sur les réseaux sociaux :

Flyer distribué en amont de l'évènement en agence, en Offices de tourisme, en mairies... Et au moment de l'évènement sur le terrain grâce à des ambassadeurs, positionnés en ville et sur les parkings de délestages.



Attention Perturbations
samedi 31 mars
dimanche 1er avril et lundi 2 avril

INFO TRAFIC ESCALE A SETE

ARRÊT NON DESSERVI

- 2** SE REPORTER À L'ARRÊT NOËL GUIGNON
- 3** SE REPORTER À L'ARRÊT CHANT DES VAGUES
- 6** SE REPORTER À L'ARRÊT NOËL GUIGNON
- 7** SE REPORTER À L'ARRÊT NOËL GUIGNON
- 915** SE REPORTER À L'ARRÊT CHANT DES VAGUES

Pour le réseau sur l'ensemble des lignes buses aux officines de circulation. Les bus forfaits

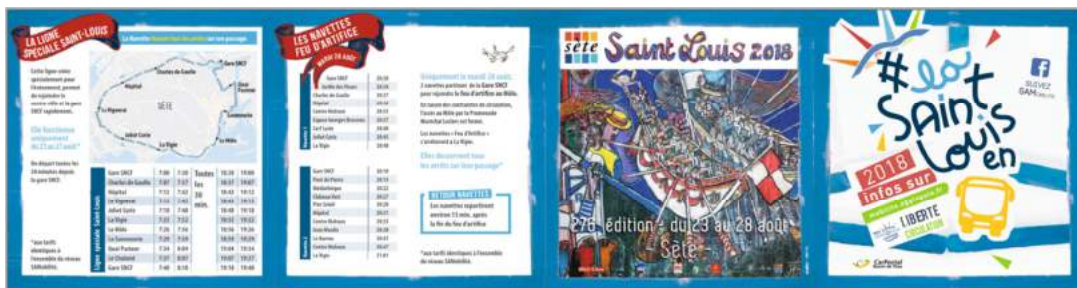
Worldwide Festival : du 30 juin au 7 juillet 2018

A l'occasion du Worldwide Festival, un flyer en version française et anglaise a été édité et distribué à tous les festivaliers afin d'indiquer les navettes bus aux sorties des concerts.



Saint-Louis : du 17 au 21 août 2017

A l'occasion de la fête de la Saint-Louis, un flyer a été édité afin d'informer les usagers sur l'offre de transport modifiée et renforcée en soirée. Le flyer était distribué dans les Offices de Tourismes et agences commerciales.



Septembre 2018 : Semaine de la mobilité

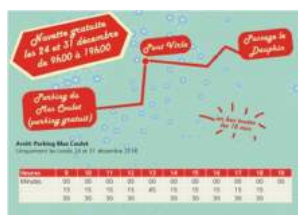
A l'occasion de la semaine européenne de la mobilité, le réseau SaMobilité a participé à la journée de l'éco-mobilité organisée par Sète Agglopolo Méditerranée à Balaruc-les-Bains le samedi 22 septembre. L'agence mobile était aux cotés de tous les exposants afin de donner des informations sur les déplacements en bus pour l'ensemble du territoire.



Décembre 2018 : Navette Noël

A l'occasion des fêtes de fin d'année, SaMobilité a mis en place des navettes gratuites les 24 et 31 décembre. Ces navettes relient le parking du Mas Coulet au Passage le Dauphin, afin de permettre aux personnes désireuses d'effectuer leurs derniers achats, de se rendre en ville facilement.

Comme chaque année, une communication spéciale é été déployée sur le site internet et auprès de tous les commerçants du centre-ville et des Halles de Sète.



08 ASPECTS SOCIAUX

Entreprise à taille humaine, CarPostal Bassin de Thau mise sur **le dialogue, l'échange**, et sur **une communication de qualité** afin de construire l'entreprise de demain. La valorisation du capital humain de l'entreprise est l'une des clés de la qualité de l'offre de services.



A ce titre, les réunions mensuelles avec les représentants du personnel abordent tous les sujets nécessaires au bon fonctionnement, dans un climat social apaisé.

CarPostal Bassin de Thau a créé **un journal interne**. Avec le concours et la contribution du personnel, le nom retenu est **l'ÉdiThau**.

Il contribue à une meilleure communication au sein de l'entreprise, et permet de diffuser de l'information spécifique au réseau, aux salariés, aux nouveautés...

Les exemplaires déjà parus sont présentés en **Annexe 16**.

► **Accords sociaux signés en 2018**

Dans la continuité du dialogue social permanent et dans un souci de **climat social serein et constructif**, un accord d'entreprise a été signé le 4 mai 2018.

Il concerne les négociations annuelles obligatoires et les conditions de travail. Il prend également en compte un réajustement des modalités d'attribution de la prime qualité.

Le dialogue avec les personnels et leurs représentants a été privilégié afin de maintenir un climat constructif qui permet une bonne projection sur l'avenir.

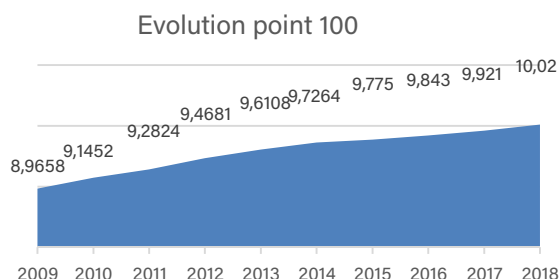
► **Valeur du point au 31 décembre 2018**

CarPostal Bassin de Thau respecte et poursuit le développement de sa politique RH au travers des accords d'entreprise négociés avec les partenaires sociaux qui, fixant les règles de vie dans l'entreprise, ont contribué à son équilibre social et à la motivation du personnel. Elles agissent également pour la **maîtrise des évolutions des coûts salariaux** conformément aux engagements de CarPostal auprès de la collectivité.

CarPostal Bassin de Thau pratique une évolution contenue des salaires tout en assurant le pouvoir d'achat de ses salariés.

Au 31 décembre 2018, le point s'élève à **10,02 €** contre 9,921 en 2017, soit une **évolution de 1%** par rapport à 2017.

Depuis 2009, la valeur du point 100 a évolué de plus de 11,75% (8,9658 € en 2009).



Le salaire mensuel moyen brut d'un conducteur en 2018 s'élève environ à **2 300 €**.

La grille de rémunération complète se trouve en **Annexe 17**.

► **Mouvements sociaux**

En 2018, aucun préavis de grève n'a été déposé.

► **Evolution des effectifs**

En 2018, l'effectif global moyen de l'entreprise (hors personnel en intérim) s'est élevé à **101,88 ETP** dont :

- **83.14 ETP Conducteurs,**
- **3.75 ETP Agents de Maintenance,**
- **7.83 ETP Agents d'Exploitation,**
- **3.72 ETP Agents commerciaux,**
- **3.44 Agents administratifs / marketing** (dont 2 contrats en alternance)

19,5% des effectifs sont des femmes.

La moyenne d'âge du personnel est de 46,7 ans pour une ancienneté moyenne de 8,58 ans.

4 Cadres sont mis à disposition par CarPostal France (1 Directeur, 1 Directeur Adjoint, 1 Responsable Marketing, 1 Responsable d'Exploitation).

En octobre 2018 le Directeur a connu une mobilité interne. Il a été remplacé par le Directeur du Développement de façon partagée, aidé et assisté au quotidien par un Directeur Adjoint.

L'évolution des effectifs et la liste du personnel se trouvent en **Annexes 18 et 19**.

► **Mouvements de personnel**

En 2018, **7 personnes** ont quitté l'entreprise :

- 1 agent de maintenance en CDI a démissionné pour raisons personnelles,
- 2 conducteurs en CDI ont fait valoir leurs droits à la retraite,
- 2 conducteurs en CDI pour inaptitude,
- 1 agent d'exploitation en CDI a fait valoir ses droits à la retraite,
- 1 conducteur en CDI recruté par CP Méditerranée pour un poste d'agent d'exploitation.

Et **8 personnes** ont été recrutées :

- 2 conducteurs sont passés agent d'exploitation,
- 1 conducteur CDD embauché en CDI,
- 4 intérimaires embauchés en CDI,
- 1 conducteur embauché en CDD



09 BILAN CARBONE, DEVELOPPEMENT DURABLE ET POLITIQUE SOCIETALE

Un engagement environnemental progressif et volontaire

Soucieux de ses impacts sur l'environnement, et conformément à ses engagements contractuels, CarPostal Bassin de Thau met en œuvre de façon progressive plusieurs démarches et outils coordonnés pour réduire ses impacts environnementaux.

Parmi ces démarches et engagements : le bilan Gaz à Effet de Serre de ses activités, la signature de la Charte Objectif CO² en partenariat avec l'ADEME et Sète Agglopolie Mobilité, le tout s'inscrivant dans le cadre du déploiement du Système de Management Environnemental de CarPostal, le Pacte Emeraude.

Mise en place d'un système de Management Environnemental « Pacte Emeraude »

En tant qu'entreprise responsable, le groupe CarPostal France a défini une politique commune de développement durable applicable à l'ensemble de ses sites.

La mise en place de son Système de Management Environnemental (S.M.E.), sous l'appellation Pacte Emeraude s'inscrit dans cette politique afin d'atteindre ses objectifs de performance environnementale.

Au-delà de la prise de conscience de ses impacts environnementaux (déchets, émissions de gaz à effet de serre, consommations d'énergie...), CarPostal France s'engage dans une démarche d'amélioration continue qui bénéficie à ses clients, à ses salariés et à la planète.

« C'est donc naturellement que CarPostal Bassin de Thau s'est inscrit dans cette démarche environnementale fin 2017 avec comme objectif la labellisation fin 2018 »

Qu'est-ce que le pacte Emeraude ?

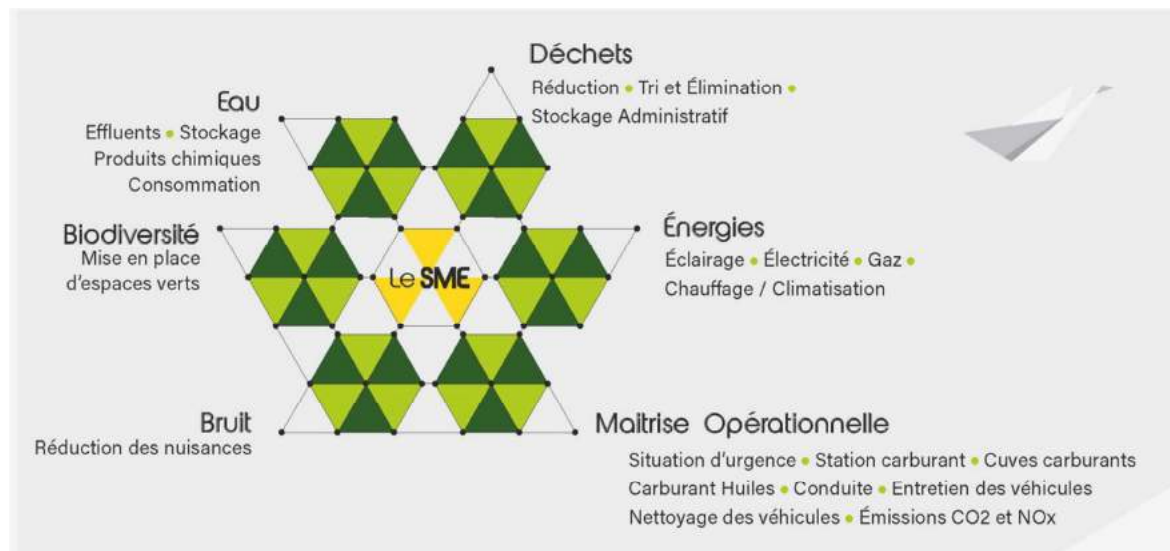
Le Pacte Emeraude se décline en trois dimensions :

- **Un outil de gestion** qui s'appuie sur un Système de Management de l'Environnement (SME). Un SME est un outil de gestion qui permet à l'entreprise de s'organiser pour réduire et maîtriser ses impacts sur l'environnement. Il dote l'entreprise d'une politique et d'objectifs concrets déployés par un plan d'actions dont les résultats sont régulièrement mesurés.
- **Un outil de dialogue**, d'abord avec notre Autorité Organisatrice (Sète Agglopolie Méditerranée) afin de l'associer au plan d'actions et aux résultats, ensuite entre la Direction et les collaborateurs afin que chacun s'implique dans les actions.
- **Un Label**, l'engagement des sites et leur niveau d'implication sont reconnus par l'attribution du label Emeraude.

Quel est le périmètre du Pacte Emerald ?

Les impacts sont évalués dans les domaines de l'eau, l'air, les sols et la biodiversité, les déchets, l'énergie et le bruit.

L'objectif est donc de maîtriser et de réduire les impacts des différents sites de CarPostal Bassin de Thau sur ces différents domaines.



Comment ça fonctionne ?

Le déploiement du Pacte Emerald comprend les étapes suivantes :

1. Réaliser un diagnostic environnemental

CarPostal mène, sur chaque site, un diagnostic de ses impacts environnementaux qui porte sur toutes les zones de l'entreprise : station de lavage, aire de station-service, stockage, maintenance, parking, usage et entretien des bâtiments.

L'analyse permet notamment d'évaluer les risques et effets de dangerosité liés à l'eau (déversements dans les cours d'eau et les égouts), l'air, le sol, les déchets et notamment les déchets industriels spéciaux.

A ce jour, l'ensemble des sites de CarPostal ayant des installations en propre ont fait l'objet d'un diagnostic, des correspondants par site ont été nommés et formés, des plans d'action sont mis en œuvre.

C'est le cas pour CarPostal Bassin de Thau, avec la nomination et la formation en 2016 et 2017 de tous les correspondants environnement : le Responsable Maintenance et la Responsable Marketing et Qualité.

Afin d'aider les filiales dans la démarche, un support est assuré au niveau du Groupe CarPostal par le Directeur technique de CarPostal France et la Responsable RSE et Qualité.

Le diagnostic réalisé sur les sites CarPostal permet en synthèse de dégager des niveaux d'avancement par zone et par domaine et donc de cibler les actions prioritaires à réaliser.

2. Engager un plan d'amélioration

Suite aux résultats de ce diagnostic, un plan d'action à 3 ans est élaboré par site, avec la mise en place et le suivi d'actions correctives et préventives et une revue de direction régulière.

3. Sensibiliser le personnel

Afin que chacun soit conscient de sa contribution et s'implique dans la réalisation du plan d'actions, l'ensemble du personnel est sensibilisé à la démarche, sous différentes formes : affichage, journal, etc.

4. Evaluer sa performance environnementale à travers des indicateurs

Afin de mesurer sa performance environnementale, chaque site CarPostal suit des indicateurs-clé, qui permettent de suivre les progrès réalisés.

Ces indicateurs comportent notamment les éléments suivants :

- Consommation d'eau, d'électricité et de carburant
- Pourcentage des conducteurs formés à l'éco-conduite

Les résultats de ces indicateurs de suivi sont communiqués aux Autorités Organisatrices dans les rapports d'activité annuels et sont diffusés en interne, afin que le personnel puisse être sensibilisé aux résultats des actions menées.

5. Assurer une Veille réglementaire continue

Afin de prévenir et maîtriser les risques environnementaux, CarPostal Bassin de Thau suit de façon continue les évolutions réglementaires.

A cet effet, CarPostal France a déployé à l'automne 2016 un dispositif de veille réglementaire centralisé, qui permet aux sites de connaître de façon ciblée les évolutions de leurs obligations légales et d'anticiper les dispositions à mettre en place pouvant avoir une incidence sur les infrastructures et installations.

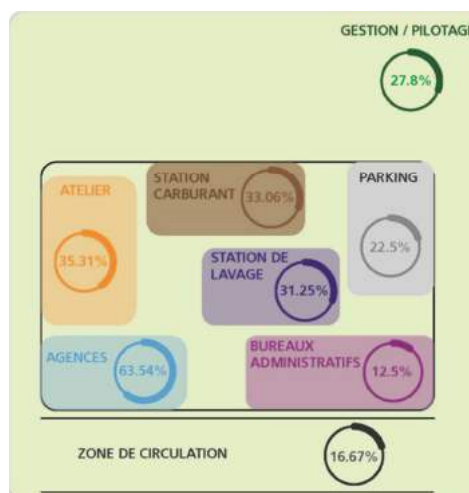
En synthèse : le système de management environnemental Emeraude n'a pas uniquement vocation à prévenir les éventuelles non-conformités réglementaires des activités de maintenance. Il s'étend à l'ensemble du personnel, de maintenance, mais aussi de conduite et administratif, avec une portée managériale et de pilotage importante.

Où en est-on ?

Le déploiement du pacte émeraude à CarPostal Bassin de Thau a démarré en 2016 par la nomination et la formation d'un premier correspondant environnement. Un second a été nommé et formé en 2017.

En septembre 2017, un diagnostic complet a été réalisé avec l'expertise du Directeur Technique de CarPostal France et de la Responsable Qualité et RSE du siège. **L'état d'avancement** de CP Bassin de Thau était alors **de 30%**.

Niveau d'avancement général du site



A la suite de ces résultats, un plan d'actions a été établi zone par zone. L'objectif était la labellisation fin 2018.

La labellisation a été obtenue le 5 décembre 2018. L'objectif a donc été atteint par les équipes locales.

Le diplôme se trouve en **Annexe 20**.

Quels ont été les progrès ?

Suite au diagnostic de 2017, un plan d'actions prioritaires a été mis en place, puis la démarche s'est pérennisée rapidement pour atteindre 82,9% d'avancement en octobre 2018. Cette note a permis à CarPostal Bassin de Thau de présenter sa candidature pour la labellisation « Pacte Émeraude » ; qui a été délivré lors de la présentation du dossier par les équipes locales devant un jury.



Ci-dessous un aperçu des actions prioritaires mise en place début 2018 par zone.

- Dans la zone administrative :

Lors du diagnostic en 2017, des points positifs avaient été relevés comme le tri des déchets avec la société ELISE, l'utilisation du papier brouillon, les impressions recto/verso. Mais la sensibilisation à l'ensemble du personnel était encore limitée. Pour cela, plusieurs actions ont été mises en place en priorité :

- Sensibilisation des gestes au quotidien par une communication spécifique :

- Des illustrations créées pour la démarche Emeraude en Origami, symbole du recyclage
- Des supports adaptés en bois naturel pour divulguer les différents messages

Tous les supports de sensibilisation et la charte PACTE EMERAUDE imaginée par Car Postal Bassin de Thau se trouvent en **Annexe 21**.

- Mise en place de panneau LED sur l'ensemble du dépôt y compris dans l'atelier.
 - Engagement pris dans la DSP
 - Enjeu de réduire la consommation dans la démarche Emeraude
- Formaliser le recyclage des déchets par de l'affichage et le recyclage du papier brouillon pour l'impression :
 - Bac Elise en cohérence avec les déchets administratif / salle conducteurs
 - Procédure sur l'utilisation du papier brouillon



Lors du bilan initial, la zone administrative était notée 12.5% d'avancement, contre 95% lors de l'audit final en 2018.

- Dans la zone atelier :

Lors du diagnostic initial, les seuls points positifs relevés étaient les contrats de prélèvement des déchets chimiques avec CHIMIREC et le suivi des véhicules dans WINATEL (outil de suivi de la maintenance). L'atelier avait un gros travail à effectuer sur le rangement, le stockage des déchets dangereux et le tri. En 1 an, l'atelier a beaucoup progressé dans ces domaines : l'atelier a été rangé et des zones ont été définies et délimitées par du marquage au sol. Les déchets dangereux ont été stockés dans un local spécifique, sur rétention avec de l'affichage obligatoire. Les produits chimiques sont rangés dans une armoire spécifique avec l'affichage réglementaire, etc.... A l'audit final, le responsable atelier, qui est aussi un des correspondants environnement a été félicité pour les progrès effectués.



- Dans la zone parking :

L'action prioritaire s'est portée au niveau de la zone déchet : elle a été triée et organisée avec marquage au sol. Les containers ont été modifiés, en cohérence avec les besoins et les déchets de l'entreprise.



- Au niveau de l'éclairage, des LEDs ont été installées sur l'ensemble du parking par l'agglomération.

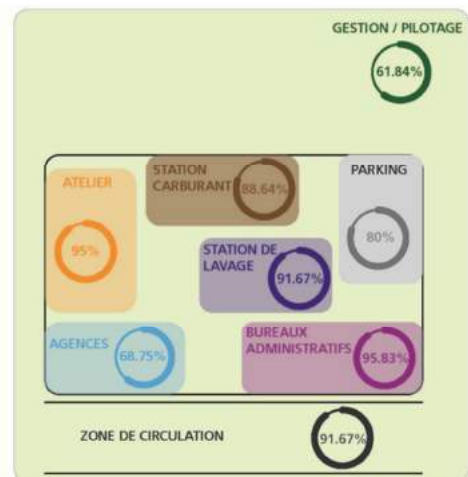
- Dans la zone carburant :

La priorité n°1 était de déposer une déclaration ICPE pour mise en conformité du site. Ce dossier est en cours et est piloté par l'Agglomération.

Dans un second temps, la priorité était de formaliser les équipements de sécurité pour cette zone : mise en conformité de la station pompiste : gants hydrocarbures, consignes de sécurité et dépotages affichées.

L'audit d'admission a été organisé à CarPostal Bassin de Thau le 25 octobre 2018, par le responsable technique et la responsable QSE de CarPostal France. La même grille du diagnostic initial a été reprise puis mise à jour avec les progrès effectués. La note globale obtenue a été de 82,9% ! La demande d'admission a donc été validée. La présentation devant le jury a eu lieu le 5 décembre à Saint-Priest au siège de CarPostal France.

Note globale



Et après ?

Une fois le label obtenu, un audit de suivi aura lieu 18 mois après. Pour le préparer, un plan d'actions 2019/2020 a déjà été établi, dont l'objectif est aussi de faire vivre le SME :

- Pilotage :

Suivre et manager les suivis des indicateurs : eau, électricité, carburant

Poursuivre la sensibilisation aux salariés : tri déchets, améliorer le panneau d'affichage...

Planification de revues de direction/ trimestre avec CR

- Actions :

Installation compteur divisionnaire électricité : bâtiment / bus électriques / zoés

S'informer sur les contrats « électricité verte »

Mettre à jour le plan de prévention

Campagne de sensibilisation clients

Détecteur de présence + LED au niveau de la station d'essence

Faire deviser robinetterie à infrarouge au dépôt

Etc....

▶ Charte Co²

En parallèle au déploiement de son Système de Management Environnemental, CarPostal Bassin de Thau s'est engagé à être signataire dès 2017 de la Charte Objectif CO₂, ce qui constitue un engagement supplémentaire vis-à-vis de tiers institutionnels et des clients voyageurs à réduire ses émissions de CO₂ et plus largement de gaz à effet de serre.

La démarche a débuté en été 2017, avec le soutien de l'AFT qui est en charge du programme OBJECTIF CO₂. Elle s'est effectuée en différentes étapes :

- le calcul d'émission ;
- un plan d'action avec des gains potentiels ;
- la candidature à la charte ;
- la signature.

Les données du réseau 2016 ont permis d'évaluer les émissions de CO₂ :

- Au kilomètre parcouru = 1 215 gCO₂/km
- Au voyageur kilomètre = 67 gCO₂/voy.km

- Par voyageur transporté = 9937 gCO₂/voy

Un plan d'action sur 3 ans a été défini :

- Formalisation d'un plan de maintenance ;
- Remplacement des éclairages bus par des Leds ;
- Acquisition de bus électriques ;
- Suivi des consommations de carburant par véhicule ;
- Formation à l'éco-conduite ;
- Proposition d'amélioration du réseau en fonction du type de véhicule et d'itinéraire.

Les gains potentiels sur 3 ans en fonction du plan d'actions sont les suivants :

- Gains de carburant : 64 187 litres
- Gains d'émissions de Co₂ : 197 075 kg CO₂ ; soit 8.9% de CO₂ en moins.

La candidature de CarPostal Bassin de Thau et du réseau SaMobilité a **été validée par le comité de charte le 06/11/2017.**

La signature officielle a eu lieu le 25/01/2018 à Sète Agglopôle Méditerranée, lors de l'inauguration des bus électriques.



Signature de la Charte CO₂, le 25 janvier 2018.

Nathalie Courant, directrice générale CarPostal France

Norbert Chaplin, vice-président de Sète Agglopôle Méditerranée, délégué au développement durable et à la mobilité

François Commeinhes, président de Sète Agglopôle Méditerranée

Philippe Nucho, sous-préfet de l'Hérault

Frédéric Guillot, directeur adjoint de l'ADEME

Indicateurs de suivis des actions de développement durable

Actions menées en vue du retraitement des déchets

La gestion des déchets fait l'objet d'un processus rigoureux au sein des installations de CarPostal Bassin de Thau.

1. La gestion des déchets dans les centres de maintenance

Un soin tout particulier est apporté au stockage et à l'élimination des déchets dangereux liés aux activités de maintenance

Huiles usagées :

Les huiles usagées et les autres déchets dangereux sont :

- stockés dans des containers adaptés (sur bacs de rétention pour les liquides et fluides) dans des zones clairement identifiées,
- collectés par la société Chimirec, entreprise spécialisée dûment habilitée. Cette collecte fait l'objet d'un contrat ainsi que de Bordereaux de Suivi de Déchets qui sont suivis, classés sur les différents sites et centralisés par le Responsable Maintenance de CarPostal Bassin de Thau.

Eaux de lavage, hydrocarbures :

Des séparateurs /débourbeurs /déshuileurs sont placés à proximité des zones produisant des déchets : portiques de lavage, station et cuve de gazole. Ces séparateurs sont nettoyés au minimum chaque année par une société extérieure et les déchets collectés par cette même société. La prestation fait l'objet d'un contrat et de bordereaux de suivi de déchets.

Pneumatiques :

Les pneumatiques font l'objet d'un contrat d'entretien avec la société « Ayme Pneus Côté Route ». Ce contrat cadre, élaboré au niveau du groupe CarPostal France, prévoit le remplacement et l'enlèvement et la gestion des pneumatiques usagés par le prestataire.

2. La gestion et le traitement des déchets administratifs :

Conformément aux engagements contractuels avec Sète Agglopôle, CarPostal Bassin de Thau a mis en place un partenariat avec la société ELISE chargée du recyclage de l'ensemble des déchets de bureau de notre site. La société collecte

- Le papier/carton
- Les gobelets et bouteilles plastiques
- Les cartouches d'impression.

Le contrat prévoit :

- 10 corbeilles Papiers pour les bureaux
- 2 corbeilles Papiers de 80 litres (salle des conducteurs et espace Photocopieur)
- 3 corbeilles « gobelets plastiques »
- 2 corbeilles « bouteilles plastiques »

En 2018, le contrat a été modifié pour intégrer une benne à cartons, installée sur le parking au niveau de la zone déchets.

La relève de ces bacs s'effectue une fois par mois par la société ELISE.

La Société ELISE bénéficie d'un agrément « entreprise adaptée » permettant à CarPostal Bassin de Thau de contribuer à l'emploi de personnes handicapées et d'adopter une pratique socialement responsable (RSE).



Afin de sensibiliser l'ensemble du personnel, le bilan trimestriel est affiché en différents points de l'entreprise, dont la salle de prise de service des conducteurs.

Actions ciblées pour réduire la consommation de carburant

1. Carburant

Conformément aux engagements contractuels, CarPostal utilise du gasoil Excellium, carburant plus cher à l'achat mais permettant une meilleure protection du moteur, une réduction de la consommation de carburant, une réduction des émissions polluantes et une réduction des nuisances sonores.

2. Eco-conduite

L'éco-conduite est un moyen de réduire la consommation de carburant, de limiter les nuisances sonores et d'améliorer le confort des clients.

Depuis le début de la convention, **376 heures** ont été consacrées à cette formation :

- 240 heures dans le cadre de la formation spécifique Eco-conduite,
- 136 heures dans le cadre de la Formation Continue Obligatoire (FCO).

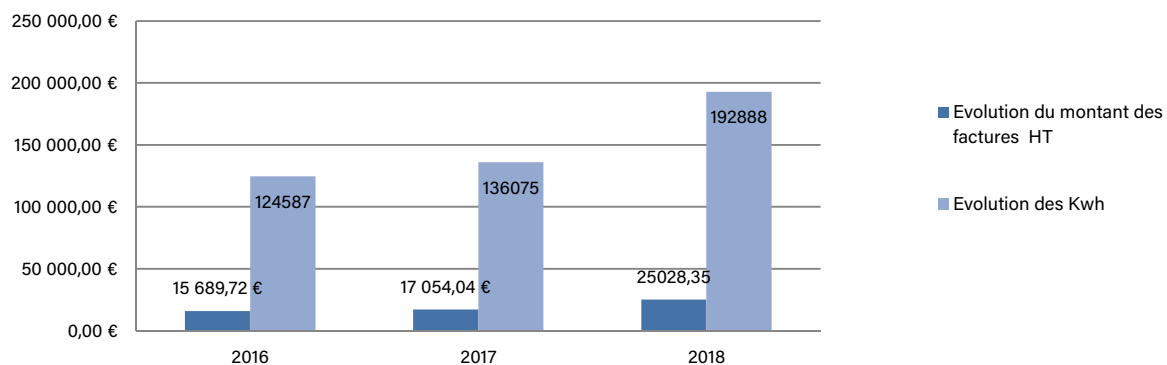
Relevés de la consommation annuelle

Consommation atelier

- LUBRIFIANT : 3 631 Litres
- GASOIL : 760 814 Litres
- LIQUIDE DE REFROIDISSEMENT : 5 176 Litres
- ADBLUE : 21 468 Litres
- GAZ REFRIGERANT : 127 KG
- PNEUS : 94 pneus

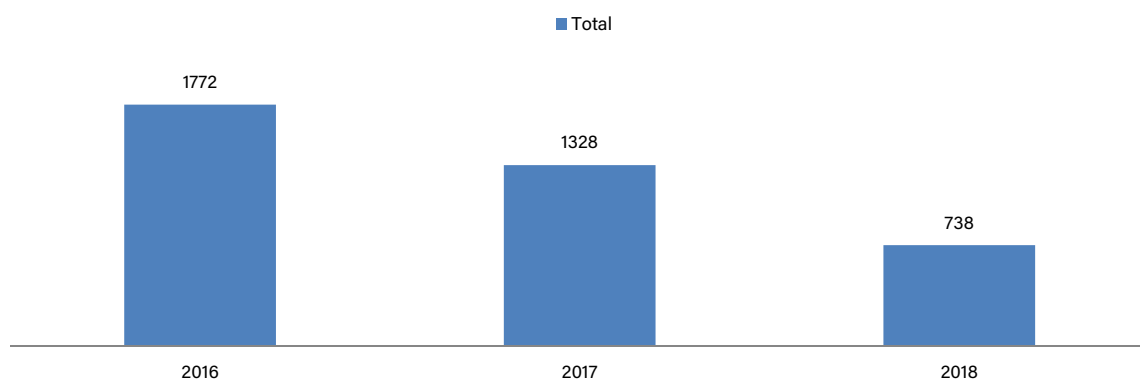
Electricité

Evolution de la consommation d'électricité



Consommation d'eau

Evolution de la consommation d'eau en m3



10 ASPECTS FINANCIERS

L'année 2018 correspond à la troisième année pleine d'activité pour CarPostal Bassin de Thau. Pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre, le résultat net s'élève à **- 2 841 €**.

Le compte d'exploitation est présenté ci-dessous :

Le détail du compte d'exploitation se trouve en **Annexe 22**.

Le compte d'exploitation

LES PRODUITS

Le total des produits s'élève à **10 845 941 €** selon la répartition suivante :

PRODUITS RECETTES	2 018	2 017
Ventes Billetterie	1 616 415	1 448 426
Produits des amendes	70	210
Versement AO (Contribution forfaitaire, prestation mensuelle)	9 075 356	7 474 205
Compensation type 1: tarifaire	53 529	57 896
Compensation type 2: sociale, ...	35 862	41 604
Tourisme & Occasionnel	45 326	0
Recettes d'Exploitation	10 826 558	9 022 340
Prestation Intra-groupe	0	0
Publicité	0	0
Autre Produits (partenariat, subvention, commissions ...)	19 384	27 665
Produits Accessoires	19 384	27 665
CHIFFRES D'AFFAIRES BRUT	10 845 941	9 050 005

Pour 2018, les recettes (hors contribution forfaitaire) s'élèvent à **1 770 585 € dont :**

- 1 616 415 € relatives aux ventes de titres,
- 53 529 € de compensation tarifaire (Recettes cartes kartatoo SNCF),
- 35 862 € de compensations autres (Refacturation S.A.M pour différentes opérations),
- 64 710 € de recettes diverses : (Refacturation de services complémentaires pour S.A.M dont la ligne 18 des Aresquiers)

Ces recettes ont progressé de 12,3% par rapport à 2017 (+ 194 785€). Elles comprennent notamment les recettes générées par les lignes du Nord (20 – 21 – 22 – 23 et 24), dont l'exploitation a commencé en janvier 2018.

La contribution forfaitaire s'élève à **9 075 356 €**.

LES CHARGES

Les charges d'exploitation s'élèvent à **10 228 731 €** selon la répartition suivante :

DEPENSES - CHARGES	2 018	2 017
PERSONNEL DE CONDUITE	4 955 485	4 822 140
CONSOMMATION VEHICULES	769 256	595 140
ENTRETIEN DES VEHICULES	735 591	591 807
AUTRES CHARGES DIRECTES	50 829	86 648
PERSONNEL DE STRUCTURE	1 140 178	998 354
AUTRES CHARGES INDIRECTES D'ACTIVITES	352 254	357 385
COUTS BATIMENTS ET INSTALLATIONS	184 975	180 002
COUTS ADMINISTRATIFS ET INFORMATIQUES	189 812	207 494
AUTRES CHARGES INDIRECTES	295 260	131 840
TOTAL DEPENSES D'EXPLOITATION SOCIETE	8 673 640	7 970 810
AFFRETEMENT	1 555 091	724 864
TOTAL DEPENSES D'EXPLOITATION	10 228 731	8 695 674

L'affrètement à **1 555 091 €** comprend les lignes du Nord confiées à Keolis Bassin de Thau, les lignes 9 – 13 et le TAD 915 à CarPostal Méditerranée.

Le coût du personnel de conduite augmente de **133 345 €** mais son poids diminue au regard des coûts de production (**57,13%** contre **60,49% en 2017**).

Le Poste énergie s'élève à **769 256 €**, soit une augmentation de plus de 30% par rapport à 2017. Elle est en quasi-totalité liée à l'augmentation du prix du carburant sur l'année 2018. Ce poste représente 8,86 % des coûts de production (contre 7,46% en 2017).

L'entretien et la maintenance des véhicules pèsent pour 8,48% des coûts de production (contre 7,42% en 2017). Il reflète notamment une partie des coûts liés au vieillissement du parc.

Le personnel de structure représente 13,14% des coûts de production en 2018 (contre 12,5% en 2017). Cette augmentation provient du recrutement de 2 contrôleurs supplémentaires pour l'exploitation des lignes du Nord.

Les autres charges indirectes passent de **131 840 € en 2017 à 295 260 € en 2018**.

Deux éléments notables sont à prendre en compte :

- les **coûts marketing liés au démarrage des lignes du Nord** (documents commerciaux, fiches horaires, communication, information clients...) pour plus de **70 000 €**
- la **clôture du dossier Deltour pour 61 000 €**.

LES INVESTISSEMENTS

	2 018	2 017
COÛTS DES INVESTISSEMENTS	673 327	415 384

Cette rubrique comprend 2 sous parties :

Une concerne les amortissements, l'autre concerne les locations financières.

Pour 2018, il s'élève à **673 327 €** dont **210 445 €** pour les amortissements des investissements et **462 882 €** pour les locations.

En 2017, la répartition des **415 384 € était** de **145 167 €** pour les amortissements des investissements et **270 217 €** pour les locations.

L'écart pour le poste location provient en majorité des véhicules loués pour le démarrage des lignes du Nord 1^{er} semestre 2018 (Alfa Transaction – Benalouane).

L'écart pour les amortissements provient en majorité des investissements réalisés pour les lignes du Nord (Poteaux, BIV...).

Les frais de siège et d'assistance technique s'élèvent à 201 360 €. En parallèle, un abondement exceptionnel de 290 000 € a été effectué par CarPostal France afin d'équilibrer les comptes.

RESULTAT

Le résultat avant participation s'élève à - 2 841 € pour 2018 :

	2 018	2 017
RESULTAT OPERATIONNEL (RESOP)	-56 116	-61 053
RESULTAT FINANCIER	-13 596	-9 401
RESULTAT EXCEPTIONNEL	268 231	366 473
RESULTAT AVANT IS/PARTICIPATION	-2 841	124 659