

The background of the cover features a vertical strip of two photographs. The top photograph shows the front of a yellow bus with the destination '3 GARE SN' displayed on its electronic sign. The bottom photograph shows a close-up of several yellow bicycles parked together, with the 'Agglom' logo visible on the frame.

2021 RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE

**Délégation de service public
pour la gestion du réseau de
transport urbain.**

keolis
BASSIN DE THAU

01 – PRÉSENTATION DU DÉLÉGATAIRE ... P3

Organisation de l'entreprise
évènements particuliers – Faits marquants
Chiffre clés

02 – MOYEN MIS EN OEUVRE ... P7

Biens immobiliers
Véhicules de transports publics
Véhicules de service et d'entretien
Relevé des accrochages et accidents
Véhicules immobilisés plus de 7 jours
Mouvements des véhicules en 2021
Moyens humains
Assistance Technique

03 – OFFRE DE TRANSPORT ... P13

Offre kilométrique 2021
Sous-Traitance
Production horaire 2021
Présentation des lignes
Offre événementielle
Mouvements des véhicules en 2021
Moyens humains
Assistance Technique

04 – TRAFIC ... P22

Trafic annuel
Trafic mensuel
Trafic par ligne et par commune

05 – RECETTES ET FRAUDES ... P29

Evolution de la gamme tarifaire
Recettes encaissées
Répartition par canal de vente
Quantités vendues
Contrôle fraude

06 – FORMATION, QUALITÉ DE SERVICE ET PÉNALITÉS ... P34

Formations dispensées au personnel
Qualité de service et pénalités
Actes de vandalisme / agressions / Incidents
Réclamations clientèles

07 – ASPECTS COMMERCIAUX ... P44

Campagne de communication grand public
Campagne de communication événements
Campagne nouvelle offre >> location de vélo longue durée
Mécénat culturel
Campagne de communication pour les événements spéciaux
Rétrospective de l'année 2021 sur les réseaux sociaux

08 – ASPECTS SOCIAUX ... P58

Accords sociaux signés en 2021
Valeur du point au 31 décembre 2021
Mouvements sociaux
Evolution des effectifs

09 – ASPECTS FINANCIERS ... P62

Le compte d'exploitation

01 PRÉSENTATION DU DÉLÉGATAIRE

Délégataire KEOLIS SA
du 1er janvier au 31 décembre 2021

Raison sociale : SAS KEOLIS BASSIN DE THAU
parc aquatechnique - 15, rue de Copenhague 34200 SETE

Forme juridique :

Keolis Bassin de Thau est une filiale de Keolis AILE détenue à 100% par le groupe KEOLIS SA.

Keolis Bassin de Thau est une société par actions simplifiée au capital de 250 000€ dont le siège se situe 15 rue de Copenhague 34200 Sète.

KBT est inscrite au RCS de Montpellier sous le numéro 812 800 852.

L'actionnariat du groupe :

Le Groupe Keolis est détenu à 70 % par la SNCF et à 30 % par la Caisse de dépôt et placement du Québec (CDPQ).

Direction Générale de la filiale Keolis Bassin de Thau :

Mme Marie-Ange **DEBON** - Présidente du directoire Keolis SA

M. Frédéric **BAVEREZ** - Directeur Général France

M. Didier **CAZELLES** - Directeur Général Territoire / Président KEOLIS AILE

M. Jean-Marc **VERMAUT** - Directeur Régional Centre-Sud-Ouest / Président de Keolis Bassin de Thau

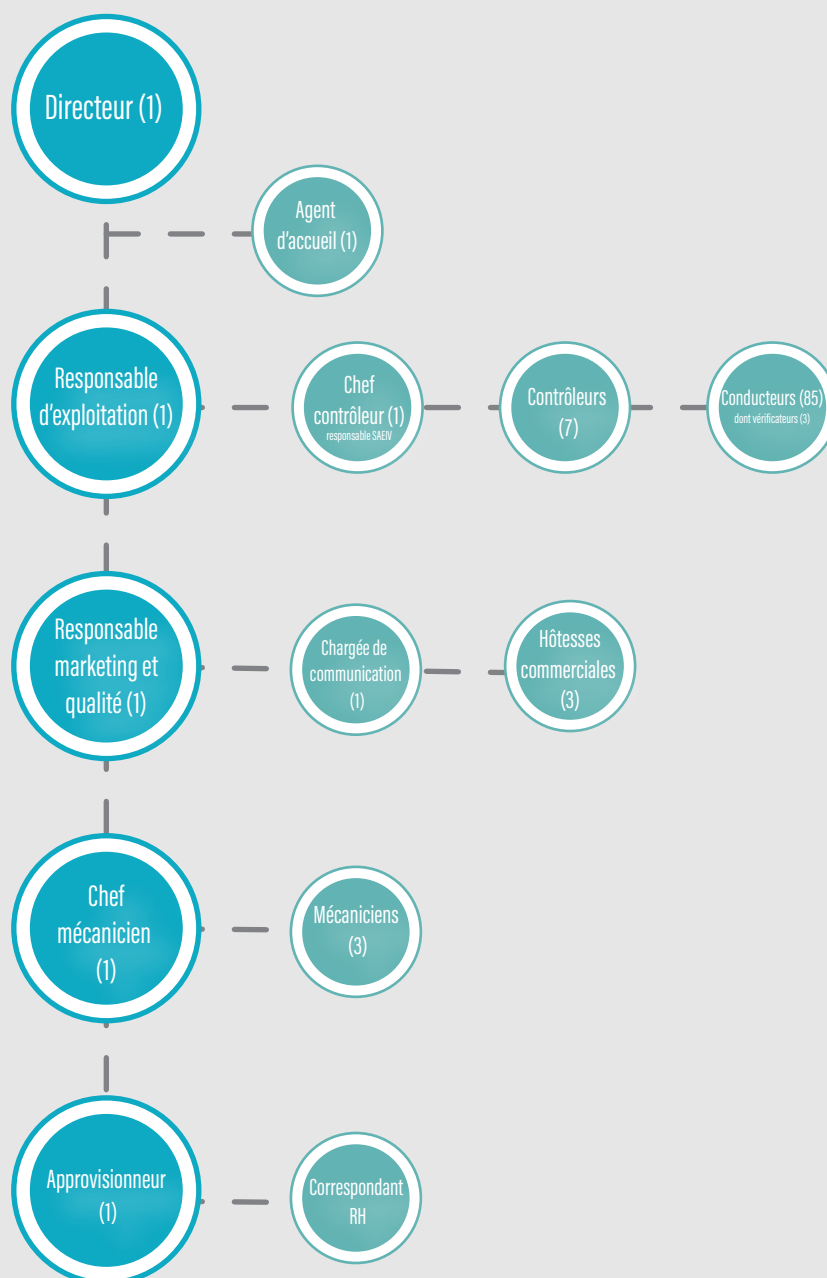
M. Jean-Yves **DURAND** - Directeur Secteur Languedoc Grands Causses

M. Jean-François **BUISSON** - Directeur Keolis Bassin de Thau

Organisation de l'entreprise

Au 31 décembre 2021, l'organigramme est le suivant :

(effectif en CDI uniquement – hors renforts).



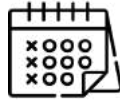
Au 31 décembre 2021, l'entreprise dispose de trois cadres mis à disposition par Keolis SA :

Le directeur : Jean-François **BUISSON**

Le Responsable d'exploitation: René **QUINTIN**

La Responsable Marketing et Qualité: Lucie **NETZER**

Faits marquants



• JANVIER •

Test bus électrique sur la ligne 4 - Passage le Dauphin <> Le Vallon
Confinement

• MARS •

SETE Candidate capitale culturelle

• AVRIL •

Confinement

• MAI •

Lancement le Vélosam

• JUIN •

Piétonnisation des quais Lemareshuiers, Suquet et Licciardi

• JUILLET •

Arrêt Savonnerie déplacé
Mise en service de la navette plage sur Marseillan

• AOÛT •

Annulation de la Saint-Louis
Test Heuliez Standard électrique

• SEPTEMBRE •

RDV agence rentrée simplifiée
Navette spéciale Théâtre Molière
Signature de l'avenant Covid 2020

• OCTOBRE •

100e anniversaire de Georges Brassens



Les chiffres clés

Depuis le 1er 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 agglomération méditerranée » en septembre 2017.

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



126.000
habitants



55
véhicules
(+ 4 articulés hors parc)



14
communes



2.7 millions
de validations
(2.2 millions de validations N-1)



23
lignes urbaines
(dont 8 sous-traitées)



1.4 millions
de recettes commerciales
(1.2 millions de recettes N-1)



2.7 millions
de kms réalisés
(2.4 millions de kms N-1)



02

MOYENS MIS EN OEUVRE

Biens immobiliers

Les installations fixes sont constituées :

Centre d'exploitation

situé 15, rue de Copenhague à Sète. Il est propriété de la Communauté d'Agglomération. C'est le siège social de Keolis Bassin de Thau. Il abrite l'ensemble des services généraux et techniques de l'entreprise.



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, informations pratiques...



Véhicules de transports publics

Au 31 décembre 2021, le parc mis en œuvre pour la réalisation de l'offre commerciale est composé de 55 véhicules + 4 articulés (hors parc) dont :

33
bus
standards

- 10 bus Irisbus Citélis propriété de l'agglomération ;
- 10 bus Solaris Urbino propriété de l'agglomération ;
- 13 bus Iveco Urbanway propriété de l'agglomération.

19
midibus

- 2 Irisbus Europolis propriété de l'agglomération ;
- 5 Heuliez GX 137 propriété de Keolis ;
- 2 Heuliez GX 127 propriété de Keolis ;
- 3 Man A66 propriété de Keolis ;
- 2 Solaris Alpino 8.6 Electriques propriété de l'agglomération ;
- 5 Solaris Alpino 8.6 propriété de l'agglomération .

3
minibus

- 2 Mercedes Sprinter propriété de Keolis ;
- 1 Dietrich City 23 propriété de Keolis.

4
articulés
(hors parc)

- 4 Iribus articulés

Le détail par véhicule se trouve en annexe 1.

L'âge moyen du parc au 31 décembre 2021 est de 5 ans - hors articulés (engagement contractuel de 6 ans pour l'ensemble du parc) :

- 7,6 ans pour les bus standards
- 4,9 ans pour les midibus
- 3,6 ans pour les minibus
- 16 ans pour les articulés

5 ans
moyenne d'âge
des véhicules



Véhicules de services et d'entretien

En plus du parc commercial, Keolis Bassin de Thau dispose de 9 véhicules légers :

7
véhicules
de services

4 Renault Zoé (véhicules électriques) propriété de Keolis;
1 Renault Kangoo propriété de Keolis;
1 Peugeot Partner propriété de l'agglomération;
1 Peugeot Traveller Propriété de l'agglomération.

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

1
utilitaire

1 Renault Master (véhicule atelier) 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 Keolis.

Ce véhicule est utilisé par les hôtesses commerciales pour la vente de titres et d'abonnement et l'information du réseau en itinérance sur le territoire de l'agglomération.

Relevé des accrochages et accidents

Sinistres Keolis Bassin de Thau:

41 sinistres « bus » déclarés (ayant fait l'objet d'un constat) pour Keolis – sur l'exercice 2021, dont :

	Janv.	Févr.	Mars	Avr.	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.
Nbre de sinistres	3	1	2	3	4	3	8	5	6	3	2	1

Analyse des sinistres bus par fréquence:

	Années				
	2021	2020	2019	2018	2017
Nbre de sinistres	41	21	39	31	37

Après une année 2020 qui a connu peu d'accidents, les accidents sur l'année 2021 ont fortement progressés, pour dépasser les années précédentes. (+ 95% par rapport à 2020, +5% par rapport à 2019).

Sinistre “GRAVES” (COÛT ≥ 5000€):

Les 3 sinistres les plus coûteux :

- Corporel avec tiers du 03/12 – coût de 150 000€
- Corporel avec tiers du 28/04 – coût de 5 781€
- Corporel avec tiers du 01/08 – coût de 4 462€

Responsabilité

Véhicules immobilisés plus de 7 jours

Entre le 1er janvier et le 31 décembre 2021, 2235 jours d'immobilisation des véhicules ont été enregistrés ; contre 1442 jours en 2020. Les jours d'immobilisation par type de véhicules :

Articulés	359
Standards	727
Midibus	1086
Minibus	63

Le détail par véhicule se trouve en annexe 2.

Les interventions les plus importantes ont concerné :

- Le bus MAN n°21 (224 jours d'immobilisation) : en attente de la cause
- Le bus Irisbus n° 15 (180 jours d'immobilisation) : en attente de la cause
- Le bus Heuliez n°36 (159 jours d'immobilisation) : en attente de la cause



Mouvements des véhicules en 2021

En 2021,

- 3 véhicules neufs Iveco Urbanway (90-91-92) sont arrivés sur le parc en avril 2021
- 3 véhicules standards Citelis ont été réformés (55-60-62).

Moyens humains

Comme explicité au chapitre 8 du présent document, l'effectif moyen annuel pour 2021 s'élève à :

- 98,24 ETP salariés pour Keolis Bassin de Thau
- 26.25 ETP intérimaires en moyenne pour Keolis Bassin de Thau
- 16 salariés en moyenne pour Keolis Méditerranée (sous-traitance)

Le détail des effectifs se trouve en annexe 13.

Assistance technique

Keolis 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 Agglopôle 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...

03 OFFRE DE TRANSPORT

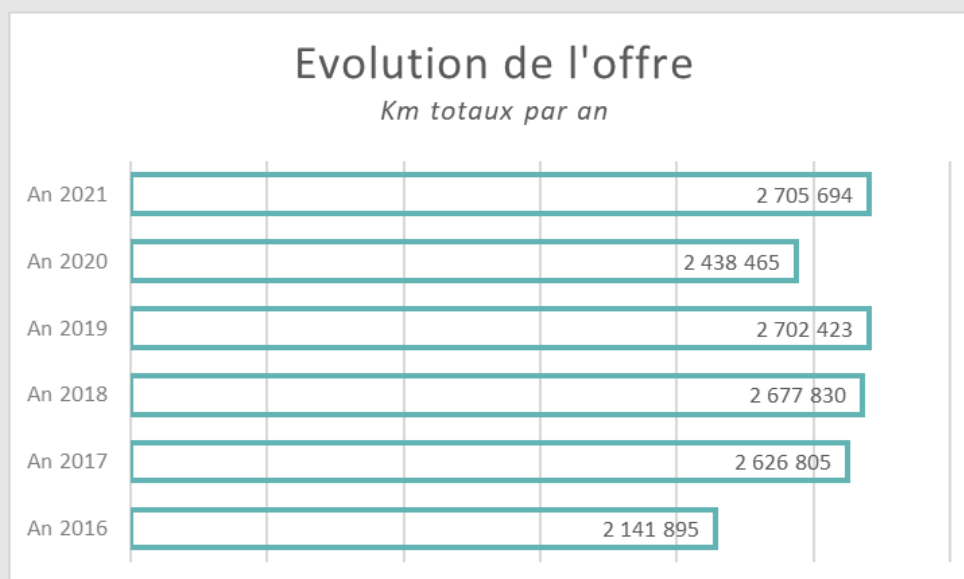
Offre kilométrique 2021

En 2021, l'offre a généré une production commerciale de 2 383 714 kilomètres, avec une hausse de près de 9% (+ 219 156 km) par rapport à 2020. Cette hausse est expliquée par la fin des restrictions gouvernementale et une offre de transport revenue à la normale.

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

Ligne	3	Sète Centre Malraux <> Sète Gare SNCF	278 034 km
Ligne	11	Frontignan Le Barnier <> Sète Noël Guignon	220 589 km
Ligne	1	Sète Jean Moulin <> Sète Gare SNCF	191 396 km
Ligne	12	Frontignan les Arènes <> Sète Gare SNCF	185 658 km
Ligne	13	Gigean Route de Montbazin <> Sète Noël Guignon	173 061 km
Ligne	9	Marseillan Victor Hugo <> Sète Passage le Dauphin	163 728 km

L'offre globale réseau (km commercial + haut le pied) s'élève à 2 705 694 km, soit 267 229 km de plus que l'année 2020.

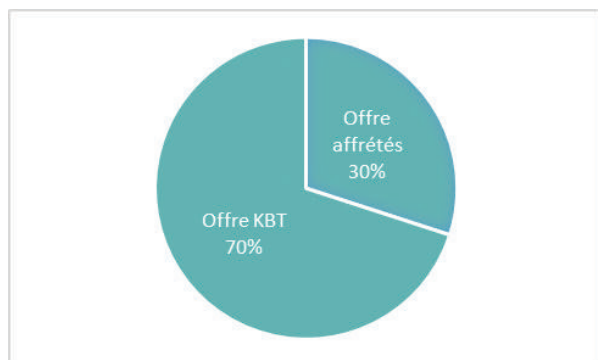


Le tableau récapitulatif de l'offre kilométrique globale se trouve en annexe 3.

Sous-traitance

Conformément aux engagements contractuels, Keolis 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 (TAD)
Ligne	
20	Sète Pont de Pierre <> Mèze Mas de Garric
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 (TAD)



L'ensemble des lignes sous-traitées représentent 30% (730 380 km) du kilométrage total du réseau.

Production horaire

En 2021, la production horaire de conduite est de 173 681.89 heures :

- 134 853.27 heures pour Keolis Bassin de Thau ;
- 38 828.62 heures pour la sous-traitance de Keolis Méditerranée.

Présentation des lignes

Les lignes majeures proposent un service de haut niveau, offrant des fréquences de passage soutenues, un service attractif et permanent tout au long de l'année.

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 coeur de ville et la Gare SNCF.

Jours de fonctionnement		Fréquence		Amplitude	
HIVER	Lundi à dimanche	HIVER	20 min	HIVER	6h/21h
INTERMEDIAIRE		INTERMEDIAIRE		INTERMEDIAIRE	
ÉTÉ		ÉTÉ		ÉTÉ	6h00 / 00h00

En 2021, la ligne a réalisé 191 396 km commerciaux.

Sète Centre Malraux <> Sète Passage le Dauphin



La ligne 2 relie le Centre Malraux, la gare SNCF de Sète et le coeur de ville de Sète.

Jours de fonctionnement		Fréquence		Amplitude	
HIVER	Lundi à dimanche	HIVER	20 min	HIVER	6h/21h
INTERMEDIAIRE		INTERMEDIAIRE		INTERMEDIAIRE	
ÉTÉ		ÉTÉ		ÉTÉ	6h00 / 00h00

En 2021, la ligne a réalisé 154 364 km commerciaux.

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, les nouveaux quartiers des Salins, de Fonquerne, le quartier fortement touristique de la Corniche, le coeur de ville ainsi que la Gare SNCF de Sète.

Jours de fonctionnement		Fréquence		Amplitude	
HIVER	Lundi à dimanche	HIVER	20 min	HIVER	6h/21h
INTERMEDIAIRE		INTERMEDIAIRE		INTERMEDIAIRE	
ÉTÉ		ÉTÉ		ÉTÉ	6h00 / 00h00

En 2021, la ligne a réalisé 278 034 km commerciaux.

Frontignan Le Barnier <> Sète Noël Guignon



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

Jours de fonctionnement		Fréquence		Amplitude	
HIVER	Lundi à dimanche	HIVER	20 min	HIVER	6h/21h
INTERMEDIAIRE		INTERMEDIAIRE		INTERMEDIAIRE	
ÉTÉ		ÉTÉ		ÉTÉ	6h00 / 00h00

En 2021, la ligne a réalisé 220 589 km commerciaux.

Les lignes urbaines desservent la commune de Sète et transitent toutes par le centre-ville.

Sète Le Vallon <> Sète Passage le Dauphin



Jours de fonctionnement		Fréquence		Amplitude	
HIVER	Lundi à samedi	HIVER	50 min	HIVER	7h40 / 19h30
INTERMEDIAIRE		INTERMEDIAIRE		INTERMEDIAIRE	
ÉTÉ		ÉTÉ		ÉTÉ	

En 2021, la ligne a réalisé 23 175 km commerciaux.

Sète Passage le Dauphin <> Sète Notre Dame Souveraine du Monde



Jours de fonctionnement		Fréquence		Amplitude	
HIVER	Lundi à samedi	HIVER	50 min	HIVER	7h05 / 19h15
INTERMEDIAIRE		INTERMEDIAIRE		INTERMEDIAIRE	
ÉTÉ		ÉTÉ		ÉTÉ	

En 2021, la ligne a réalisé 52 555 km commerciaux.

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.

Jours de fonctionnement		Fréquence		Amplitude	
HIVER	Lundi à samedi	HIVER	20 min	HIVER	8h20 / 20h20
INTERMEDIAIRE		INTERMEDIAIRE		INTERMEDIAIRE	
ÉTÉ		ÉTÉ		ÉTÉ	

En 2021, la ligne a réalisé 42 456 km commerciaux.

Sète Mathieu Grangent <> Sète Passage le Dauphin



Jours de fonctionnement		Fréquence		Amplitude	
HIVER	Lundi à samedi	HIVER	1h15	HIVER	7h00 / 20h00
INTERMEDIAIRE		INTERMEDIAIRE		INTERMEDIAIRE	
ÉTÉ		ÉTÉ		ÉTÉ	

En 2021, la ligne a réalisé 58 875 km commerciaux.

Sète Gare SNCF <> Conservatoire Manitas de Plata <> Sète Gare SNCF



Jours de fonctionnement		Fréquence		Amplitude	
HIVER	Lundi à samedi hors vacances	HIVER	30 min	HIVER	8h30 / 21h18
INTERMEDIAIRE		INTERMEDIAIRE		INTERMEDIAIRE	
ÉTÉ	pas de circulation	ÉTÉ	-	ÉTÉ	-

En 2021, la ligne a réalisé 1 581 km commerciaux.

Les Lignes Périurbaines desservent les sept autres communes de l'agglomération en périphérie de Sète :

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

**ligne
10**

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

Jours de fonctionnement		Fréquence		Amplitude	
HIVER	Lundi à dimanche	HIVER	25 min	HIVER	6h40 / 21h
INTERMEDIAIRE		INTERMEDIAIRE		INTERMEDIAIRE	
ÉTÉ		ÉTÉ	35 min	ÉTÉ	

En 2021, la ligne a réalisé 162 511 km commerciaux.

Frontignan Les Arènes <> Sète Gare SNCF

**ligne
12**

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

Jours de fonctionnement		Fréquence		Amplitude	
HIVER	Lundi à samedi	HIVER	35 min	HIVER	6h15 / 21h15
INTERMEDIAIRE		INTERMEDIAIRE		INTERMEDIAIRE	
ÉTÉ		ÉTÉ	40 min	ÉTÉ	

En 2021, la ligne a réalisé 185 658 km commerciaux.

Gigean Route de Montbazin <> Sète Noël Guignon

**ligne
13**

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

Jours de fonctionnement		Fréquence		Amplitude	
HIVER	Lundi à dimanche	HIVER	45 min	HIVER	6h25 / 20h25
INTERMEDIAIRE		INTERMEDIAIRE		INTERMEDIAIRE	
ÉTÉ		ÉTÉ		ÉTÉ	

En 2021, la ligne a réalisé 173 061 km commerciaux.

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.

Balaruc-les-Bains Les Thermes <> Balaruc-le-Vieux Centre Commercial

**ligne
14N**

Jours de fonctionnement		Fréquence		Amplitude	
HIVER	Lundi à samedi	HIVER	1h30	HIVER	6h00 / 20h40
INTERMEDIAIRE		INTERMEDIAIRE		INTERMEDIAIRE	
ÉTÉ		ÉTÉ		ÉTÉ	

En 2021, la ligne a réalisé 39 461 km commerciaux.

Balaruc-les-Bains Les Thermes <> Balaruc-le-Vieux Centre Commercial

**ligne
14S**

Jours de fonctionnement		Fréquence		Amplitude	
HIVER	Lundi à samedi	HIVER	1h30	HIVER	6h00 / 20h50
INTERMEDIAIRE		INTERMEDIAIRE		INTERMEDIAIRE	
ÉTÉ		ÉTÉ		ÉTÉ	

En 2021, la ligne a réalisé 39 794 km commerciaux.

Frontignan Roche Combes <> Frontignan Plage – Saint-Eugène

**ligne
16**

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.

Jours de fonctionnement		Fréquence		Amplitude	
HIVER	Lundi à samedi	HIVER	48 min	HIVER	6h30 / 20h40
INTERMEDIAIRE		INTERMEDIAIRE		INTERMEDIAIRE	
ÉTÉ		ÉTÉ		ÉTÉ	
	Lundi à dimanche		52 min		6h30 / 00h40

En 2021, la ligne a réalisé 96 566 km commerciaux.

Mireval La Canabière <> Frontignan Les Arènes

**ligne
17**

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

Jours de fonctionnement		Fréquence		Amplitude	
HIVER	Lundi à samedi	HIVER	1h10	HIVER	6h30 / 20h30
INTERMEDIAIRE		INTERMEDIAIRE		INTERMEDIAIRE	
ÉTÉ		ÉTÉ		ÉTÉ	

En 2021, la ligne a réalisé 107 901 km commerciaux.

Mèze Mas de Garric <> Sète Pont de Pierre

**ligne
20**

La ligne 20 permet de relier Mèze à Sète en direct. C'est la ligne structurante de Mèze qui permet de desservir l'ensemble de la ville, et a été rallongée en juillet 2019 afin de desservir les nouveaux quartiers au Nord de Mèze, le lotissement des Costes.

Jours de fonctionnement		Fréquence		Amplitude	
HIVER	Lundi à samedi	HIVER	1h50	HIVER	07h20 / 19h54
INTERMEDIAIRE		INTERMEDIAIRE		INTERMEDIAIRE	
ÉTÉ		ÉTÉ		ÉTÉ	

En 2021, la ligne a réalisé 97 428 km commerciaux.

Poussan Bois de Boulogne <> Sète Pont de Pierre

**ligne
21**

Jours de fonctionnement		Fréquence		Amplitude	
HIVER	Lundi à samedi	HIVER	1h20	HIVER	07h30 / 19h35
INTERMEDIAIRE		INTERMEDIAIRE		INTERMEDIAIRE	
ÉTÉ		ÉTÉ		ÉTÉ	

En 2021, la ligne a réalisé 73 113 km commerciaux.

Montbazin Quai de la Vène <> Sète Gare SNCF

**ligne
22**

Jours de fonctionnement		Fréquence		Amplitude	
HIVER	Lundi à samedi	HIVER	1h50	HIVER	07h10 / 19h49
INTERMEDIAIRE		INTERMEDIAIRE		INTERMEDIAIRE	
ÉTÉ		ÉTÉ		ÉTÉ	

En 2021, la ligne a réalisé 75 497 km commerciaux.

Villeveyrac La Coste <> Sète Pont de Pierre

**ligne
23**

Jours de fonctionnement		Fréquence		Amplitude	
HIVER	Lundi à samedi	HIVER	2h00	HIVER	7h30 / 19h20
INTERMEDIAIRE		INTERMEDIAIRE		INTERMEDIAIRE	
ÉTÉ		ÉTÉ		ÉTÉ	

En 2021, la ligne a réalisé 100 839 km commerciaux.

Mireval La Canabière <> Frontignan Les Arènes

**ligne
24**

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

Jours de fonctionnement		Fréquence		Amplitude	
HIVER	Lundi à samedi	HIVER	1h30	HIVER	7h30 / 19h59
INTERMEDIAIRE		INTERMEDIAIRE		INTERMEDIAIRE	
ÉTÉ		ÉTÉ		ÉTÉ	

En 2021, la ligne a réalisé 5 795 km commerciaux.

Les Lignes Saisonnières : ces lignes fonctionnent uniquement à certaines périodes de l'année, notamment lié aux différentes périodes touristiques.

Marseillan Victor Hugo <> Sète Gare SNCF

**ligne
915**

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

Depuis 2020, la ligne s'arrête fin mars (contre fin avril depuis 2016), pour laisser place à la ligne 9 régulière pour palier à l'affluence des touristes pour la période des vacances de Pâques.

Jours de fonctionnement		Fréquence		Amplitude	
HIVER	Lundi à samedi	HIVER	2h30	HIVER	7h / 21h45
INTERMEDIAIRE	-	INTERMEDIAIRE	-	INTERMEDIAIRE	-
ÉTÉ	-	ÉTÉ	-	ÉTÉ	-

En 2021, la ligne a réalisé 40 919 km commerciaux.

Marseillan Victor Hugo <> Sète Passage le Dauphin

**ligne
9**

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

Jours de fonctionnement		Fréquence		Amplitude	
HIVER	-	HIVER	-	HIVER	-
INTERMEDIAIRE	Lundi à dimanche	INTERMEDIAIRE	1h30	INTERMEDIAIRE	6h35 / 21h48
ÉTÉ		ÉTÉ	HC: 50 min HP: 30 min	ÉTÉ	6h55 / 1h58

En 2021, la ligne a réalisé 163 728 km commerciaux.

Ligne Plage – Marseillan

En 2021, la ville de Marseillan a souhaité mettre en place, durant tout l'été une navette gratuite pour desservir Marseillan Plage. Plusieurs raisons ont poussé Sète Agglopôle Méditerranée à mettre en place cette initiative, notamment pour apporter une alternative à la voiture particulière, pour désengorger les artères principales de la station et surtout pour améliorer les conditions de stationnement avec un système de parking relais desservi par la navette.

Cette navette était un test sur l'été 2021 :

- Mise en service du 02 juillet au 29 août 2021
- Circulation 7j/7 de 11h à 1h du matin
- Un bus toutes les 15 minutes

Offre événementielle

Worldwide Festival et Saint-Louis

L'édition 2021 de ces 2 événements a été annulée suite à la crise de la Covid-19.



04

TRAFIC

Trafic annuel

Depuis 2016, le trafic annuel sur l'ensemble des lignes du réseau de Sète Agglopôle Mobilité est en constante évolution : +7% entre 2016 et 2017, +13% de 2017 à 2018 et +4,6 % de 2018 à 2019.

L'année 2020 a considérablement impactée cette augmentation suite à la crise sanitaire de la Covid-19. Pour mémoire, la baisse du trafic en 2020 était de plus de 29%.

Concernant l'année 2021, celle-ci a été plus propice aux déplacements, les restrictions de déplacements et les confinements ont été moins nombreux et le réseau de bus à retrouver une augmentation de son trafic par rapport à 2020 de plus de 23% se rapprochant du trafic de 2018.

Le détail de la fréquentation se trouve en annexe 4.

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Evolution % (2020/2021)
LIGNE 1	628 900	590 375	583 986	596 686	409 939	509 401	24,26%
LIGNE 2	286 205	385 075	413 254	420 271	285 203	316 999	11,15%
LIGNE 3	767 138	773 968	835 113	828 156	591 363	735 545	24,38%
LIGNE 4	46 314	39 022	37 355	51 396	35 269	33 679	-4,51%
LIGNE 5	48 518	51 129	48 799	62 274	42 385	47 977	13,19%
LIGNE 6	61 153	66 679	167 690	191 695	139 358	170 698	22,49%
LIGNE 7	45 282	42 767	48 467	50 266	36 794	41 121	11,76%
LIGNE 8					412	3 824	828,16%
LIGNE 9 - LIGNE ESTIVALE	70 615	82 626	113 755	142 352	106 505	128 841	20,97%
LIGNE 10	125 466	151 879	149 736	152 740	80 588	128 679	59,68%
LIGNE 11	197 710	243 012	262 824	271 708	204 092	246 770	20,91%
LIGNE 12	70 677	76 752	76 969	70 129	59 699	67 907	13,75%
LIGNE 13	83 842	96 446	119 929	123 545	88 021	105 459	19,81%
LIGNE 14N	28 993	20 977	14 223	23 538	10 250	13 229	29,06%
LIGNE 14S	8 654	17 118	12 651	19 755	8 336	10 956	31,43%
LIGNE 15	12 310	13 560					
LIGNE 16	41 726	40 105	39 943	41 797	36 361	40 043	10,13%
LIGNE 17	4 858	11 040	12 213	12 029	8 675	11 654	34,34%
LIGNE 18 - LIGNE ESTIVALE		762	1 009	1 202			
LIGNE 20			43 372	49 442	37 958	43 575	14,80%
LIGNE 21			32 542	35 284	30 720	39 882	29,82%
LIGNE 22			15 265	18 674	15 516	19 066	22,88%
LIGNE 23			21 352	27 369	21 296	24 453	14,82%
LIGNE 24 - LIGNE TAD			1 590	1 485	782	1 510	93,09%
LIGNE 25 - LIGNE MARSEILLAN						21 822	
LIGNE 915 - LIGNE TAD	1 788	2 705	4 841	5 958	3 915	6 923	76,83%
délocalisés	3788	2659	2 843	2 982	3 977	27 040	
TOTAL	2 533 937	2 708 656	3 059 721	3 200 733	2 257 414	2 797 053	23,91%

Contrairement à l'année précédente, la fréquentation sur l'ensemble des lignes (exception pour la ligne 4) connaît une forte augmentation : plus de 10% d'augmentation pour chaque ligne et jusqu'à 76%.

Les augmentations les plus importantes sont observées sur les lignes qui ont été fortement impactées durant la pandémie.

- **Ligne 8** : hausse « particulière » de sa fréquentation de 828.16%. Cette ligne a subi de nombreux aléas : son démarrage prévu initialement en février 2020 a été décalé pour des raisons de retard de travaux, puis la crise COVID a débutée. La ligne 8 étant une ligne essentiellement dédiée à la desserte du nouveau conservatoire à rayonnement intercommunal celui-ci a été fermé plusieurs fois à la suite des restrictions gouvernementales. Cette augmentation est donc à prendre avec précaution.

- **Autre ligne** qui a aussi vu sa fréquentation fortement augmentée est la ligne 915. Cette ligne, qui fonctionne uniquement sur réservation, a elle aussi subi des restrictions de circulation en 2020 à la suite de la crise sanitaire. La comparaison entre 2021 et 2020 est donc très élevée et à prendre avec précaution : 76.83% d'augmentation de la fréquentation. Cependant, si nous comparons avec 2019 qui est l'année de référence avant COVID, la fréquentation 2021 à augmenter de 16%. C'est une des seules lignes qui a vu sa fréquentation augmenter entre 2019 et 2021.

- **Les lignes de Balaruc-les-Bains / Balaruc-le-Vieux** ont aussi fortement augmentées : la ligne 10 a vu sa fréquentation augmenter de près de 60% et les lignes 14 ont augmenté de plus de 30% chacune. Ces lignes sont essentiellement empruntées par les curistes donc ont fluctué en fonction de l'évolution des restrictions sanitaires. En 2021, les mesures s'allégeant petit à petit, la fréquentation est revenue progressivement sur chacune de ces lignes.

- Néanmoins, si la majorité des lignes du réseau SAM se rapprochent de la fréquentation de 2018, nous observons une baisse de 4.51% par rapport à 2020 sur la ligne 4 et de 34.47% par rapport à 2019. Cette ligne essentiellement empruntée par des seniors dessert des quartiers difficiles d'accès pour les bus et est souvent déviée à la suite de travaux ou des stationnements gênants. Depuis 2016, cette ligne a toujours été instable au niveau de sa fréquentation annuelle.

Sur les lignes structurantes du réseau de bus la hausse de la fréquentation est tout aussi importante :

- La ligne 3 avec 735 545 validations, soit une hausse de 24% par rapport à 2020.
- La ligne 1 avec 509 401 validations, soit une hausse de 24% par rapport à 2020.
- La ligne 2 avec 316 999 validations, soit une hausse de 11% par rapport à 2020.



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

Les lignes du nord enregistrent également une hausse de la fréquentation. Les lignes 21 ; 22 et 24 sont les seules lignes qui ont augmentées par rapport à 2019 (avec la 915).

- **Ligne 24** : par rapport à 2020, hausse de fréquentation de 93.09%. Cette ligne sur réservation en sous-traitance ne comporte que des petits véhicules ne permettant pas de respecter les distanciations sociales. Deux personnes pouvez monter à bord au même moment cela a fortement réduit les déplacements des usagers. Le rebond se fait grâce à des restrictions plus légères. Par rapport à 2019, la ligne a augmenté de 1.7%.

- **Les lignes 21 et 22** sont les plus impactées par cette hausse respectivement de 29.82% et 22.88% par rapport à n-1. Si l'on compare avec 2019, les lignes ont augmentée de 13% pour la 21 et de 1.7% pour la 22.

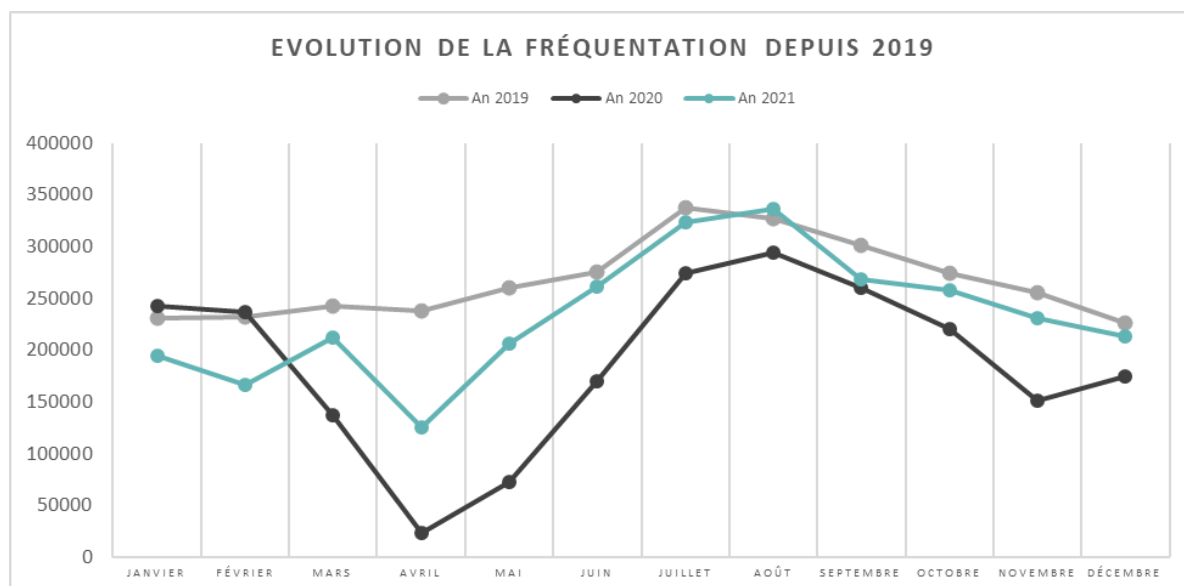
Trafic mensuel

L'année 2021 débute avec un couvre-feu, on retrouve donc une baisse significative de la fréquentation sur les deux premiers mois de l'année par rapport à 2019 et 2020.

C'est au mois de mars que le réseau de Sète Agglopôle Mobilité commence à retrouver une hausse de fréquentation se rapprochant de 2019. Cependant, un autre confinement est annoncé en avril, faisant de nouveau fortement chuter la fréquentation du réseau.

Ce n'est qu'à partir de juin 2021 que le réseau commence à retrouver péniblement sa fréquentation habituelle, proche de celle de 2019, jusqu'à la dépasser en août.

En effet, le mois d'août 2021 représente à ce jour le record de fréquentation avec 336 691 validations. Soit une progression de 3.19% par rapport à 2019.

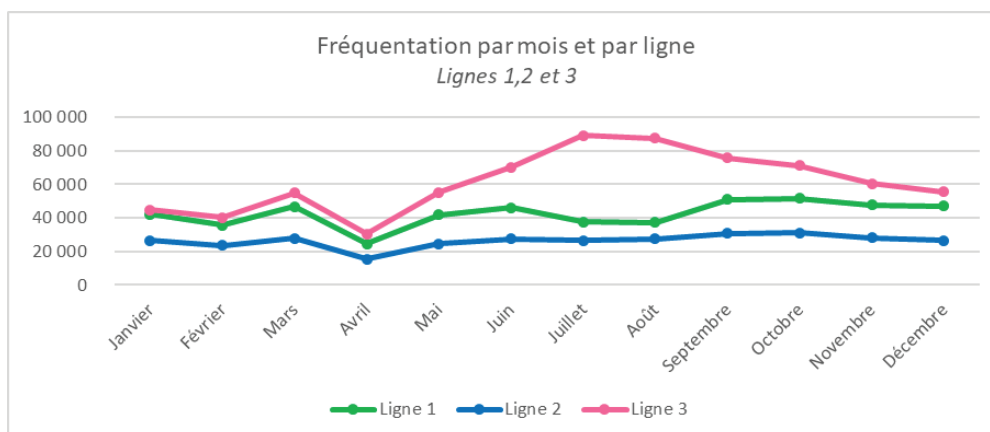


	2021	2020	2019
Janvier	194 635	242 852	231 223
Février	166 630	236 638	231 429
Mars	212 285	137 155	242 392
Avril	125 395	22 749	238 145
Mai	205 888	72 392	260 375
Juin	261 480	169 492	275 266
Juillet	323 727	274 387	338 080
Août	336 691	294 734	326 688
Septembre	268 746	260 453	301 724
Octobre	257 237	220 093	273 856
Novembre	230 875	151 479	255 921
Décembre	213 464	174 990	225 634
TOTAL	2 797 053	2 257 414	3 200 733

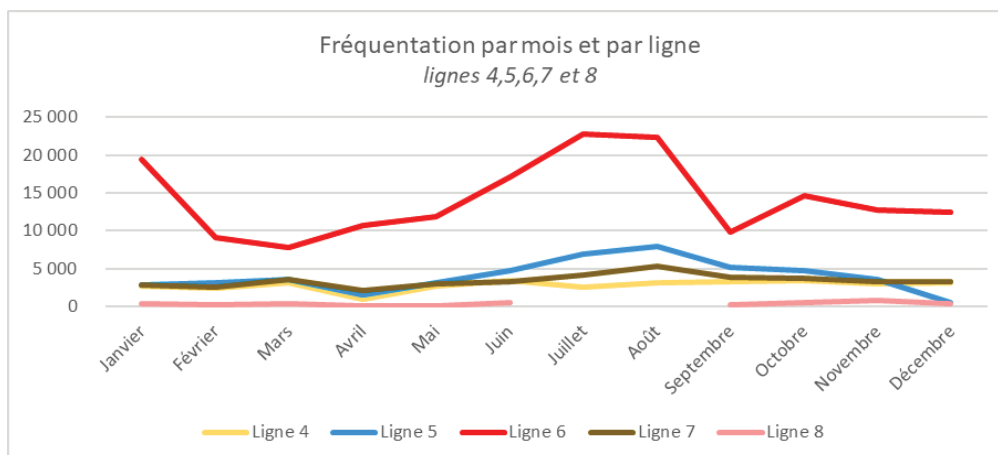
Trafic par ligne et par commune

Secteur Sète

Au total, les lignes intramuros de Sète (lignes 1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7) ont enregistré une hausse de fréquentation de 14.67% entre 2020 et 2021.



Les lignes 1, 2 et 3 constatent une tendance identique, baisse de fréquentation sur les deux premiers mois de l'année, regain en mars et suite aux nouvelles mesures du confinement, une baisse considérable en avril. En revanche, la ligne 3 observe une forte progression à partir du mois d'avril et surtout au mois de juillet et août. La ligne 1 desservant uniquement des zones non touristiques voit sa fréquentation baisser en période estivale. La ligne 2 reste plutôt linéaire.



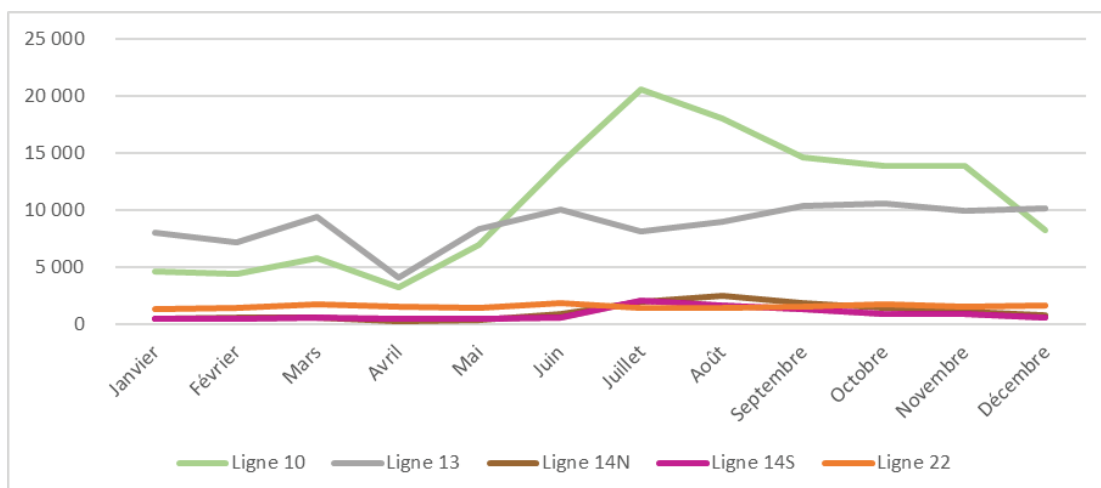
Concernant les lignes urbaines de proximité – lignes 4, 5, 6, 7 et 8 – les tendances sont différentes selon les lignes.

En effet les lignes 4, 7 et 8 sont caractérisées par une fréquentation stable durant les 12 mois de l'année comme les années précédentes ; sans effet de saisonnalité. On retrouve la chute de fréquentation sur le mois d'avril à la suite du confinement. Ligne 8, fermeture du conservatoire en juillet et août et sur la ligne 5 on retrouve une légère hausse en juillet et août. La ligne 5 desservant le Mont Saint-Clair.

A contrario, la ligne 6 se place au-dessus de toutes ces lignes en termes de fréquentation. Cette ligne gratuite reliant la Gare SNCF au Centre-ville de Sète avec une rotation de 20 minutes reste une ligne centrale pour rejoindre rapidement les autres lignes du réseau et permettre des correspondances rapides.

Secteur Balaruc-les-Bains, Balaruc-le-Vieux, Gigan

Les lignes de ce secteur (lignes 10 – 13 – 14N – 14S – 22) ont comptabilisé en 2021, 277 389 voyages contre 202 711 en 2020 ; soit une hausse de 39% en un an.

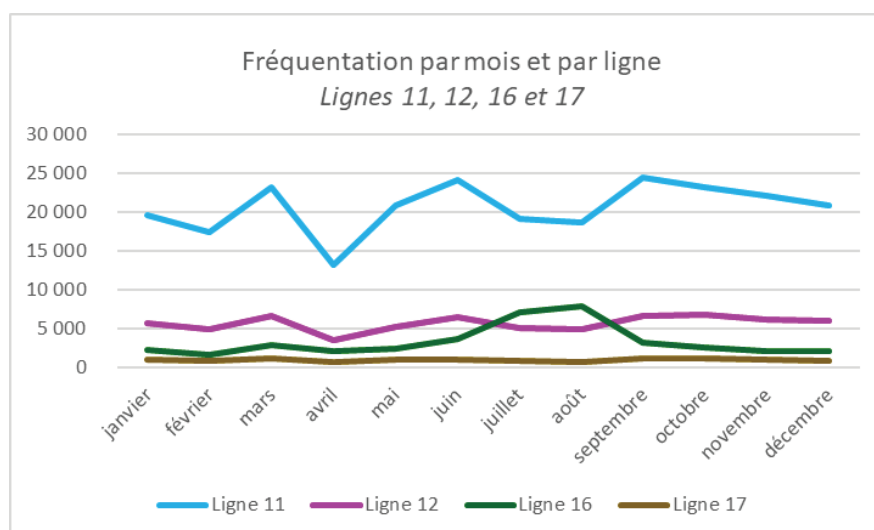


Là encore, avec les fréquentations par mois, on retrouve la tendance générale avec la baisse de fréquentation sur les deux premiers mois de l'année et la baisse en avril également dû au confinement. La ligne 10 explose en juillet à la suite de la réouverture des Thermes de Balaruc.

Secteur Frontignan, Vic-la-Gardiolo, Mireval

Par rapport à 2020, ce secteur connaît une hausse assez importante avec 18.63% d'augmentation de la fréquentation avec 57 547 voyages supplémentaires.

La fréquentation sur ce secteur est de 366 374 voyages contre 396 865 en 2019.



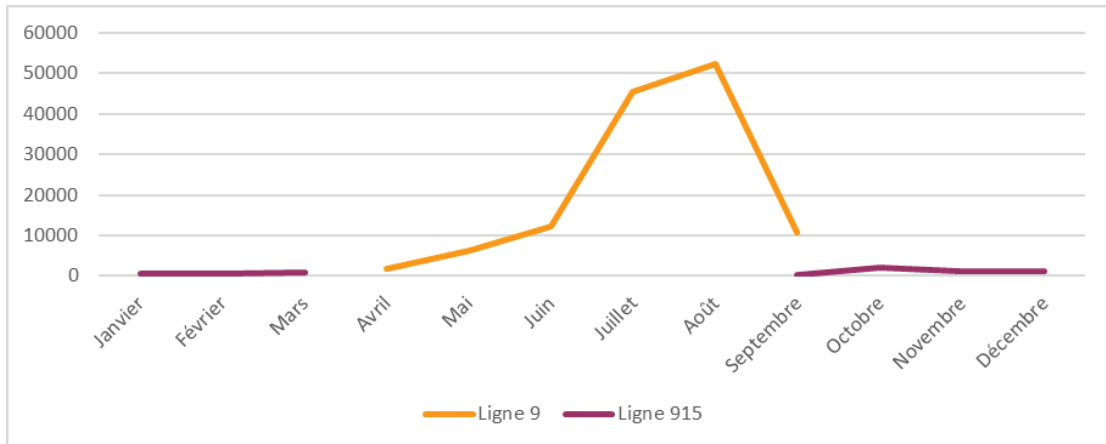
La ligne 11, ligne qui permet de relier le centre-ville de Frontignan au centre-ville de Sète est une des lignes majeures du réseau de bus de Sète Agglopôle Mobilité. En effet, cette ligne représente à elle toute seule plus de 246 000 validations sur l'année.

La ligne 16 qui relie Frontignan ville à Frontignan plage, a une vocation touristique. Cela est démontré par ses pics de fréquentation en juillet et août que l'on retrouve pour cette période.

La ligne 17, ligne de proximité qui relie Mireval, Vic la Gardiolo 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. En 2021, elle est restée avec une fréquentation mensuelle à plus ou moins 1000 voyages sur le reste de l'année.

Secteur Marseillan

Cette année le secteur de Marseillan enregistre une hausse de 25 344 validations de plus que l'année 2020.



Ce secteur dispose des caractéristiques d'un réseau touristique. En période hivernale, des mois d'octobre à mars, c'est la ligne 915 qui circule en Transport à la demande, exploitée avec un véhicule de 16 places. Les mois d'avril à septembre, c'est une ligne régulière 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. C'est une des lignes la plus fréquentée du réseau en été, juste après la ligne 3.

En 2021, la ligne 9 a démarré au 1er avril afin de palier la forte affluence de touristes présents pour le week-end et les vacances de Pâques. Ce renfort d'offre devait être mis en place dès le printemps 2020 pour l'édition Escal à Sète, toutefois la période de crise sanitaire que nous avons connu a contraint Keolis Bassin de Thau à démarrer cette ligne ultérieurement.

2021 a donc été un premier test pour mettre en exergue l'importance de cette ligne de créer le lien entre Sète et Marseillan et la facilité de se déplacer avec une ligne régulière et non une ligne sur réservation qui peut être une contrainte. Malheureusement, avril a connu aussi un confinement, les chiffres de démarrages devront donc être analysés en 2022.

Après toutes les restrictions subies et les inquiétudes liées à cette période de crise sanitaire, 2021 se rapproche fortement de la fréquentation de 2019.

Quant à la ligne 915, elle connaît une excellente année 2021 : sa fréquentation a augmenté de 16.2% par rapport à 2019.

En 2021, ce secteur a bénéficié d'une expérimentation à la demande de la ville de Marseillan : une ligne gratuite circulant dans Marseillan-Plage. Plusieurs raisons ont poussé la ville à mettre en place cette initiative, notamment pour apporter une alternative à la voiture particulière, pour désengorger les artères principales de la station et surtout pour améliorer les conditions de stationnement avec un système de parking relais desservi par la navette.

Cette navette était un test sur l'été 2021 :

- Mise en service du 02 juillet au 29 août 2021
- Circulation 7j/7 de 11h à 1h du matin
- Un bus toutes les 15 minutes

La navette a transporté 21 822 voyageurs sur la période.

05

RECETTES ET FRAUDE

Evolution de la gamme tarifaire

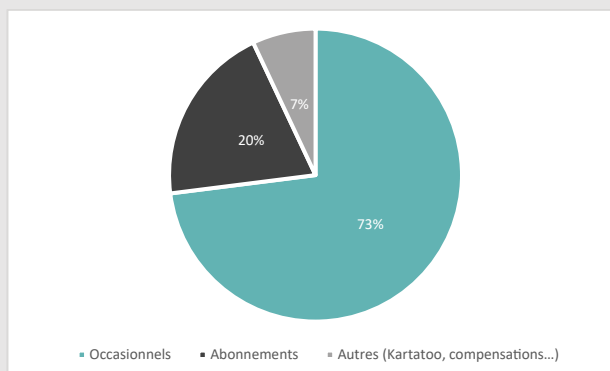
Conformément à la convention de Délégation de Service Public, la gamme tarifaire a été modifiée à compter du 1er janvier 2016.

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

La gamme tarifaire complète se trouve en annexe 5.

Recettes encaissées

Pour 2021, les recettes (hors contribution forfaitaire) s'élèvent à 1 468 422 €. Elles ont augmenté de 18,62% par rapport à 2020.



Les titres occasionnels représentent 73% des recettes totales et les abonnements 20%.

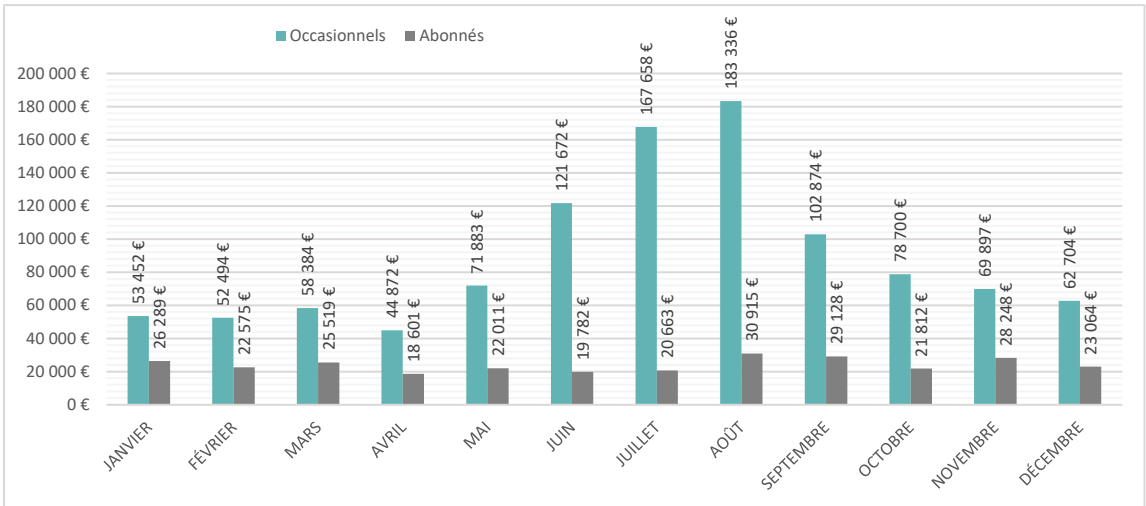
Par rapport à 2020, la part occasionnel / abonnement est identique.

Comme chaque année, une grande partie des recettes est réalisée de juin à septembre, ce qui correspond à deux périodes caractéristiques du réseau :

- La période estivale de juin à août ; où la vente de titres occasionnels est la plus élevée de l'année.
- La période de rentrée scolaire, où la vente d'abonnement connaît des pics entre fin août à début septembre.

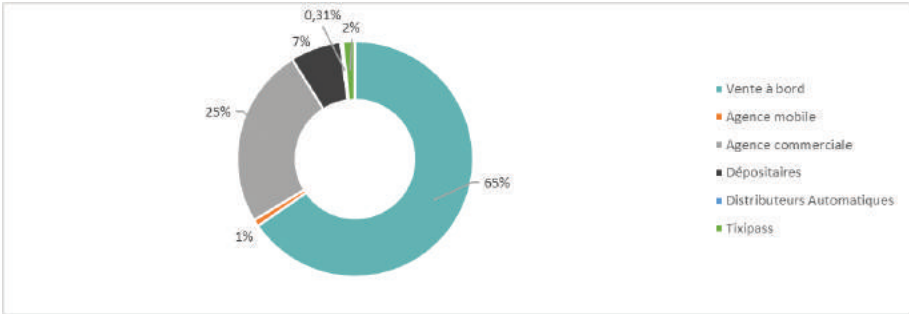
En ce qui concerne les recettes sur l'année 2021, on remarque deux choses importantes, d'une part la fluctuation des recettes en fonction de la période de l'année sur la vente de titres occasionnels (été VS hiver) et dans un deuxième temps la crise de la covid-19 qui a freiné les abonnements tout au long de l'année. Les pics sont moins importants que les années précédentes, on aperçoit une linéarité tout au long de l'année.

Le détail par mois et par type se trouve en annexe 6.



Répartition par canal de vente

65 % des recettes commerciales sont réalisés à bord des véhicules et 25 % à l'agence commerciale. Cette répartition est identique aux observations d'années précédentes. Après un an et demi d'existence, l'application Tixipass représente 2% des ventes soit plus de 25 000€ sur l'année 2021.



Par rapport à l'année dernière qui a été fortement impactée par la crise sanitaire, le retour des usagers sur le réseau entraîne une hausse de l'achat de titres occasionnels chez nos dépositaires. En effet, comme on peut le voir sur le tableau ci-dessous, le chiffre d'affaire de l'année 2021 dépasse les 100 000 € soit une augmentation de 74%. Les points de vente qui réalisent le plus de vente sont les Offices de Tourisme.

DEPOSITAIRES/COMMUNE	CA HT 2021	% DU CA DEPOSITAIRES	CA HT 2020	EVOLUTION 2021/2020
BALARUC LES BAINS	11 150,91 €	11%	1 820,90 €	512%
BOUZIGUES	604,55 €	1%	345,44 €	75%
FRONTIGNAN	8 809,09 €	8%	6 390,90 €	38%
FRONTIGNAN PLAGE	519,09 €	0%	445,46 €	17%
GIGEAN	388,64 €	0%	259,08 €	50%
MARSEILLAN VILLE	1 163,64 €	1%	2 136,83 €	-46%
MARSEILLAN PLAGE	3 577,27 €	3%	- €	
MEZE	2 468,18 €	2%	2 172,73 €	14%
MIREVAL	345,45 €	0%	259,09 €	33%
MONTBAZIN	644,55 €	1%	365,45 €	76%
POUSSAN	970,00 €	1%	1 010,00 €	-4%
SETE	74 278,18 €	70%	36 333,64 €	104%
VIC LA GARDIOLE	- €	0%	- €	
VILLEVEYRAC	471,82 €	0%	385,45 €	22%
TOTAL GENERAL	105391,37	100%	51924,97	74%

Les ventes des deux DAT ont fortement chuté par rapport à 2020. En effet, cela s'explique par de nombreux problèmes techniques sur l'ensemble des DAT ainsi que l'inaccessibilité du DAT de Frontignan du fait de la rénovation du auvent de la Gare SNCF.

Les ventes passent de 12 663,80€ de vente de titres en 2020 à 4 751,80€ en 2021.

Enfin, concernant les ventes de l'agence mobile, celles-ci stagnent toujours, elles représentent 1% des ventes totale.

Quantités vendues

En 2021, 769 256 titres ont été vendus, une hausse de 27% par rapport à 2020.

Le détail se trouve en annexe 6.

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 Keolis 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, Keolis Bassin de Thau s'est engagé sur un taux de contrôle de 1,5%.

L'entreprise dispose de 11 agents assermentés :

- Le Responsable Planning-Régulation,
- 7 Contrôleurs d'exploitation,
- 3 Conducteurs vérificateurs.

**11 agents
assermentés**

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 2021, le taux de contrôle s'élève à 1,43%

**Taux de contrôle
1.43%**

(engagement contractuel 1.5%)

Le détail se trouve en annexe 7.

06

FORMATIONS, QUALITÉ DE SERVICE ET PÉNALITÉS

Formations dispensées au personnel

Malgré la crise sanitaire et les différentes dispositions qui ont été mises en place par rapport au regroupement de personne, la formation durable du personnel est restée un axe majeur du projet d'entreprise de Keolis Bassin de Thau.

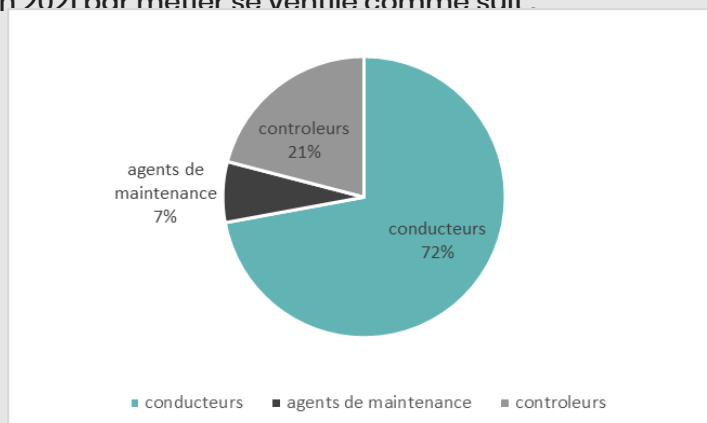
Les actions de formation engagées depuis le début de la Délégation de Service Public se situent dans le cadre de plans de formations ambitieux en parfaite cohérence avec la politique de gestion des Ressources humaines du Groupe.

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.

Cette année, 43 salariés (contre 83 salariés en 2020) ont suivi une ou plusieurs sessions de formation pour un total de 847 heures (858 heures en 2020).

847 heures de formation en 2021

La répartition 2021 par métier se ventile comme suit :



Le détail se trouve en annexe 8.

Qualité de service et pénalités

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

- Contrôles internes Sète Agglopolé Méditerranée;
- Contrôles contradictoires Sète Agglopolé Méditerranée /Keolis Bassin de Thau ;
- Enquêtes clients mystères mandatées par Sète Agglopolé et réalisées par un prestataire externe.

Contrôles internes

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

Pour 2021, 3 non-conformités ont été relevées :

- Erreur d'une déviation sur la ligne 6 de la part de Keolis Bassin de Thau, mauvaise interprétation d'un arrêté de circulation => 2000 €
- Personnel absent en début de matinée, courses non réalisées sur la ligne 13 => 4000 €
- Retard sur la diffusion des fiches horaires papiers rentrée 2021 => 8500 €

Contrôles contradictoires

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

Mois	Montant total	Propreté bus intérieure	Propreté bus extérieure	Ponctualité	Affichage arrêt	Dépositaires
Janvier						
Février						
Mars	annulé					
Avril	2600	600	1200	400	400	
Mai	600			600	4000 (non pénalisé)	
Juin						
Juillet	4800 (non pénalisé)				4800	
Aout	2000	1200	400		400	
Septembre						
Octobre	800		800			
Novembre	1200	400	800			
Décembre						

Enquêtes clients mystères

Les enquêtes clients mystères sont réalisées par un cabinet externe piloté par Sète Agglopôle Méditerranée. Ces enquêtes permettent de mesurer le niveau de la qualité de service apportée aux usagers du réseau à partir de 16 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
- Informations délivrées par le conducteur sur l'offre de service
- 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 2020 pour la majorité des mesures sauf pour les appels téléphoniques qui sont passés de 32 en 2020 à 105 en 2021 :

- Mesures aux points d'arrêt : 445 (contre 445 en 2020),
- Mesures embarquées : 503 (contre 505 en 2020),
- Agence : 60 (contre 30 en 2020),
- Téléphone : 105 (contre 32 en 2020),
- Mails : 30 (contre 31 en 2020)

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

Comme prévu au référentiel qualité, les critères de conformité ont évolué depuis 2019 pour être au plus près des 100% de conformité.

Sont concernés les critères suivants :

- Ponctualité bus : le taux de conformité se situe entre [-1 ; +3] contre [-1 ; +5] en 2018 ;
- Netteté et propreté extérieure de véhicules : objectif de conformité à 98% au lieu de 96% ;
- Point d'arrêt : objectifs de conformité à 98% au lieu de 96%
- Agence commerciale : objectifs de 98% au lieu de 96%

>> Synthèse observation BUS

Libellé de l'observation	Nb de mesure	Nb d'obs. conformes	Nb d'obs Non conformes	OBS NC non imputable	Nb de mesures NO	Taux de conformité	Objectif	Evolution 2020-2021	Taux de conf. 2020	Taux de conf. 2019	Taux de conf. 2018	Taux de conf. 2017	Taux de conf. 2016	Taux de conf. 2015	Taux de conf 2014
Ponctualité	972	692	165	115	34	83%	85%	9%	74%	73%	77%	83%	77%	76%	76%
Indice de ligne frontal	500	496	3	1	0	99%	98%	-1%	100%	100%	100%	100%	97%	99%	100%
Indicateur frontal de direction	494	490	3	1	6	99%	98%	-1%	100%	100%	100%	100%	96%	99%	100%
Indicateur dynamique latéral	478	476	2	0	22	100%	98%	0%	100%	100%	100%	100%	95%	99%	100%
Numéro du véhicule	494	494	0	0	6	100%	98%	0%	100%	100%	100%	99%	95%	94%	93%
Propreté de la carrosserie	500	494	6	0	0	99%	98%	1%	98%	100%	97%	97%	99%	100%	97%
États des éléments de la carrosserie	500	477	13	10	0	97%	98%	-2%	99%	97%	97%	84%	98%	89%	97%
Distance au trottoir	497	497	0	0	3	100%	98%	0%	100%	100%	100%	97%	97%	94%	92%
Le regard voyageur	500	500	0	0	0	100%	98%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Regarde le titre de transport présenté	433	433	0	0	67	100%	98%	0%	100%	99%	100%	99%	90%	88%	100%
Le conducteur répond à un "bonjour" du client	500	498	2	0	0	100%	98%	0%	100%	99%	99%	99%	98%	99%	97%
Attention du conducteur aux personnes qui entrent	500	500	0	0	0	100%	98%	0%	100%	100%	100%	100%	98%	99%	99%
Attention particulière aux PMR	127	127	0	0	235	100%	98%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	96%	100%
Tenue conforme SAM	500	491	8	1	0	98%	98%	-1%	99%	99%	100%	97%	99%	98%	100%
Informations sur les horaires délivrés par le conducteur	500	499	1	0	0	100%	98%	0%	100%	100%	100%	100%	97%	96%	99%
Vente de ticket	230	217	13	0	179	94%	98%	-6%	100%	100%	100%	99%	99%	100%	99%
Rendu de la monnaie	320	320	0	0	182	100%	98%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

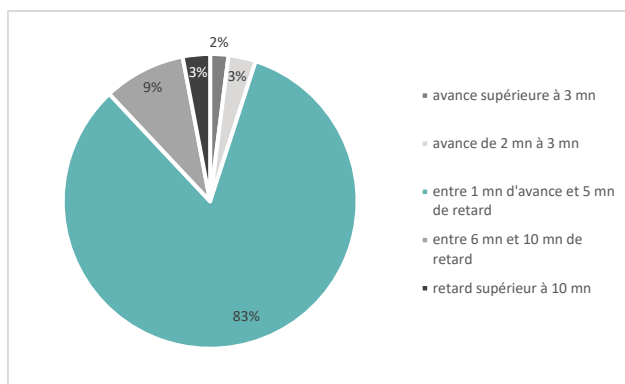
Libellé de l'observation	Nb de mesure	Nb d'obs. conformes	Nb d'obs Non conformes	OBS NC non imputable	Nb de mesures NO	Taux de conformité	Objectif	Evolution 2020-2021	Taux de conf. 2020	Taux de conf. 2019	Taux de conf. 2018	Taux de conf. 2017	Taux de conf. 2016	Taux de conf. 2015	Taux de conf 2014
Poste d'accueil / banque du conducteur	500	500	0	0	0	100%	96%	0%	100%	100%	100%	100%	99%	100%	100%
Sol	500	488	10	2	0	98%	96%	-1%	99%	94%	93%	75%	85%	90%	100%
Dispositif de maintien	498	459	0	39	2	100%	96%	0%	100%	100%	100%	100%	98%	100%	83%
Sièges	500	391	66	43	0	87%	96%	2%	85%	85%	88%	95%	98%	96%	93%
Vitres	500	484	15	1	0	97%	96%	-1%	98%	99%	94%	86%	87%	99%	100%
Odeurs mécaniques	500	500	0	0	0	100%	98%	0%	100%	100%	99%	100%	99%	100%	100%
Vibrations engendrant une nuisance sonore	500	486	13	1	0	97%	98%	4%	93%	88%	85%	77%	94%	97%	97%
Surfaces verticales	500	488	10	2	0	98%	98%	0%	98%	95%	94%	97%	89%	94%	100%
Vitres de retour conducteur	498	498	0	0	2	100%	96%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	74%
Principaux tarifs	442	363	8	71	58	98%	98%	0%	98%	92%	100%	96%	60%	74%	93%
Informations temporaires à jour	761	700	41	23	77	92%	98%			95%	55%	NO	NO	NR	100%
Affichage lumineux (bandeau lumineux)	481	405	74	2	19	85%	87%	-5%	90%	92%	89%	85%	50%	43%	68%
Informations sonores	481	373	107	1	19	78%	87%	-5%	83%	90%	81%	83%	70%	30%	62%
TFT - information	311	189	67	55	191	78%	87%	-11%	89%	75%	76%	57%	NO	30%	62%
Affichette ticket unité	441	439	1	1	59	100%	98%	1%	99%	92%	95%	100%	99%	NR	NR
Demandes d'arrêt	494	494	0	0	6	100%	98%	0%	100%	99%	98%	98%	87%	96%	100%
Valideur de titre de transport	431	427	4	0	69	99%	98%	0%	99%	99%	100%	99%	99%	100%	100%
Fonctionnement des portes	500	500	0	0	0	100%	98%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
La vitesse est adaptée à l'environnement	500	500	0	0	0	100%	98%	0%	100%	100%	100%	98%	97%	100%	100%
La musique / radio	500	498	2	0	0	100%	98%	0%	100%	100%	100%	100%	99%	100%	100%
Comportement en roulant	500	498	2	0	0	100%	98%	1%	99%	99%	98%	96%	98%	95%	97%

Focus sur « Ponctualité à l'arrêt »

Le périmètre de la mesure concernant la ponctualité a été modifié, les véhicules ayant entre 3 et 5 mn de retard sont désormais conformes contrairement aux deux dernières années. Si la définition de la mesure était restée la même le taux de conformité sur la ponctualité serait de 71%.

165 non-conformités relevées sur 972 mesures, soit un taux de 83% en 2021 (contre 74% en 2020 et 73% en 2019).

La majorité des non-conformités (9%) concerne des passages entre 6 et 10 mn de retard sur l'horaire théorique.



Concernant les non-conformités :

- Les retards entre 6 et plus de 10 minutes : représentent 9% en 2021 soit -2% par rapport à 2020.

- Les avances de plus de 3 minutes : représente 2% en 2021 soit -1% par rapport à 2020.

Pour ce critère BUS, le taux de conformité moyen est de 96.74%, 97,2% en 2020. Cette légère baisse est expliquée par la baisse des items TFT, informations sonores et bandeau lumineux.

>> Synthèse observation POINT D'ARRÊT

Libellé de l'observation	Nb de mesure	Nb d'obs. conformes	Nb d'obs Non conformes	OBS NC non imputable	Nb de mesures NO	Taux de conformité	Objectif	Evolution 2020-2021	Taux de conf. 2020	Taux de conf. 2019	Taux de conf. 2018	Taux de conf. 2017	Taux de conf. 2016	Taux de conf. 2015	Taux de conf. 2014
Nom de l'arrêt (pour tous)	476	472	0	4	3	100%	98%	0%	100%	99%	100%	100%	100%	96%	94%
Indice de ligne (pour tous)	476	455	11	10	3	98%	98%	0%	98%	98%	99%	99%	99%	64%	75%
Direction (pour tous)	419	413	4	2	60	99%	98%	-1%	100%	99%	100%	100%	99%	98%	89%
Horaires en vigueur (pour tous)	478	467	8	3	1	98%	98%	5%	93%	98%	98%	99%	94%	97%	91%
Plan complet du réseau (filtre seulement abribus)	477	467	3	7	2	99%	98%	0%	99%	99%	100%	99%	75%	94%	91%
Borne information voyageur	204	169	32	3	275	84%	98%	3%	81%	88%	94%	85%	97%	NR	NR
Structure (pour tous)	479	463	10	6	0	98%	98%	1%	97%	93%	98%	98%	96%	91%	91%
Tarif (sauf provisoires)	479	390	12	77	0	97%	98%	-2%	99%	99%	98%	100%	66%	97%	NR
Sol (pour tous)	479	470	1	8	0	100%	NC	0%	100%	100%	100%	100%	99%	91%	100%
Support d'information en plexiglas (Pour tous)	327	318	7	2	0	98%	98%	-1%	99%	98%	99%	99%	96%	65%	42%
Banc (Filtre Abribus seulement)	212	204	1	7	116	100%	NC	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	97%
Fond de poteau	422	419	2	1	57	100%	NC	1%	99%	99%	99%	100%	86%	NR	NR

Sur les 12 items, seuls 2 sont non-conformes, malgré un item avec une progression de 3%.

L'année précédente les items « Horaires en vigueur », « Borne d'information voyageur » et « Structure » étaient non-conformes. Cette année, on retrouve l'item « Borne d'information voyageur » et « tarif ».

L'item « Borne d'information voyageur » avec un taux de conformité de 84% pour un objectif de 98%. Sur 75 mesures, 32 non conformes ont été constatées, généralement des BIV éteintes ou non présentes car en SAV.

L'item « Tarif » qui était conforme l'année précédente a baissé de 2 points et donc passe en non-conformité. Sur 479 mesures effectuées 12 ne sont pas conformes. 77 affiches

Pour ce critère POINT D'ARRETS, le taux de conformité moyen est de 97.58% contre 97,3% en 2020.

>> Synthèse observation AGENCE

Libellé de l'observation	Nb de mesure	Nb d'obs. conformes	Nb d'obs Non conformes	OBS NC non imputable	Nb de mesures NO	Taux de conformité	Objectif	Evolution 2020-2021	Taux de conf. 2020	Taux de conf. 2019	Taux de conf. 2018	Taux de conf. 2017	Taux de conf. 2016	Taux de conf. 2015	Taux de conf. 2014
Plan du réseau affiché	58	58	0	0	3	100%	98%	0%	100%	100%	100%	100%	50%	100%	100%
Dépliant du réseau (présentoir ou guichet)	58	58	0	0	3	100%	98%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Guide horaire / fiches horaires	58	55	3	0	3	95%	98%	-5%	100%	100%	80%	97%	100%	94%	100%
le pas de porte	59	59	0	0	2	100%	98%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Le sol	59	57	2	0	2	97%	98%	-3%	100%	100%	97%	100%	100%	100%	100%
Surface vitrées	59	59	0	0	2	100%	98%	0%	100%	100%	100%	97%	100%	100%	100%
Présentoir de documentation	59	59	0	0	2	100%	98%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Le guichet	59	59	0	0	2	100%	98%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Temps d'attente	59	54	3	2	2	95%	98%	-5%	100%	100%	97%	100%	100%	100%	100%
Disponibilité du personnel	60	56	2	2	1	97%	98%	-3%	100%	100%	100%	97%	100%	94%	100%
Amabilité de l'agent	60	55	5	0	1	92%	98%	-1%	93%	100%	97%	100%	100%	100%	100%
Tenue (Chemise bleue et pantalon noir)	60	53	4	3	1	93%	98%	-7%	100%	100%	100%	90%	80%	94%	100%
Reformulation et recherche de la validation client	58	56	2	0	3	97%	98%	-3%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Exactitude des informations transmises	58	56	2	0	3	97%	98%	4%	93%	96%	86%	90%	87%	69%	100%
Achat de titre	21	15	4	2	40	81%	98%	-19%	100%	96%	100%	100%	100%	100%	100%
Rendu monnaie	21	21	0	0	40	100%	98%	0%	100%	100%	100%	96%	100%	100%	100%

Sur les 16 items, 9 sont non-conformes.

L'item « Guides horaires / fiches horaires » avec un taux de conformité de 95%, on perd 5 points par rapport à l'année précédente. En effet, 3 cas de non-conformité (1 à l'agence commerciale et 2 à l'agence mobile) relevés sur les 58 mesures.

L'item « Sol » avec un taux de conformité de 97%, baisse de 3 points. Deux cas de non-conformités ont été relevés sur les 59 mesures un cas de sol poussiéreux et un cas de détritrus au sol à l'agence commerciale.

L'item « Temps d'attente » avec un taux de conformité de 95%, baisse de 5 points. Trois cas de non-conformité relevés car le temps d'attente était important sans que cela soit justifié par l'affluence (agents qui discutent, un seul guichet de disponible, éconduit 20 mn avant la fermeture).

L'item « Disponibilité du personnel » avec un taux de conformité de 97%, baisse de 3 points. Deux cas de non-conformité d'un cas de fermeture avant l'heure indiqué et l'autre car les agents discutaient.

L'item « amabilité de l'agent » avec un taux de conformité de 92%, baisse de 1 point. Cinq cas de non-conformité où l'agent n'a pas été aimable ni à l'écoute du client.

L'item « tenue » avec un taux de conformité de 93%, baisse de 7 points. Quatre cas de non-conformité concernant la tenue.

L'item « reformulation et recherche de la validation client » avec un taux de conformité de 97% baisse de 3 points. Deux cas de non-conformité relevés, l'agent n'a pas cherché à comprendre les besoins de l'utilisateur pour lui proposer le titre le plus adapté.

L'item « Exactitude des informations » avec un taux de conformité de 97%, mais une augmentation de 4 points par rapport à l'année précédente. Deux cas de non-conformité pour une réponse incomplète et une non réponse à la question posée.

L'item « Achat de titre de transport » avec un taux de conformité de 81%, enregistre une baisse importante de 19 points. Quatre cas de non-conformité relevés, 3 portant sur la délivrance d'un reçu à l'agence mobile, l'agent a oublié de l'envoyer par mail après demande ou qu'il ne délivrait pas de reçu sans proposer de l'envoyer et un cas de titre non délivré à l'agence commerciale (ticket Aller/Retour).

Pour ce critère AGENCE, le taux de conformité moyen est de 96.50%, contre 99,12 % en 2020 et 99,5% en 2019. Cette baisse spectaculaire de 2.62 points est expliquée par la baisse de 19% sur l'item « achat de titres », -7% sur la tenue du personnel et -5% pour les items « guides horaires et temps d'attente ».

>> Synthèse observation MAILS ET TELEPHONE

Libellé de l'observation	Grille	Nb de mesure	Nb d'obs. conformes	Nb d'obs Non conformes	OBS NC non imputables	Nb de mesures NO	Taux de conformité	Objectif	Evolution 2020-2021	Taux de conf. 2020	Taux de conf. 2019	Taux de conf. 2018	Taux de conf. 2017	Taux de conf. 2016	Taux de conf. 2015	Taux de conf. 2014
Réception de la réponse	MAIL	30	27	0	3	0	100%	98%	0%	100%	15%	100%	90%	60%	73%	47%
Exactitude des informations transmises	MAIL	29	23	2	4	1	93%	98%	14%	79%	100%	79%	90%	77%	87%	31%
Disponibilité du service	TELEPHONE	105	95	10	0	0	90%	98%	-4%	94%	90%	87%	76%	81%	45%	96%
Accueil "Sète Agglopôle Mobilité" bonjour	TELEPHONE	99	97	1	1	6	99%	98%	-1%	100%	100%	100%	96%	100%	95%	100%
Ecoute	TELEPHONE	99	99	0	0	6	100%	98%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	95%	100%
Amabilité courtoisie	TELEPHONE	99	98	1	0	6	99%	98%	-1%	100%	79%	100%	100%	100%	77%	100%
Formule de prise de congé	TELEPHONE	99	96	2	1	6	98%	98%	-2%	100%	97%	100%	100%	100%	95%	100%
Réponse à la question posée	TELEPHONE	99	84	6	9	6	94%	98%	12%	82%	86%	85%	85%	78%	52%	75%

Sur 8 items, 3 sont au-dessous de l'objectif de conformité : « exactitude des informations transmises » par mail ; et « disponibilité du service » et « réponse à la question posée » par téléphone.

Malgré un taux non conforme on note une progression de 14 points sur l'item « Exactitude des informations transmises ».

Pour ce critère MAILS ET TELEPHONE, le taux moyen de conformité de ces observations est de 96.6% en 2021, 94,3% en 2020. Une belle progression de 2.3%.

>> En résumé :

Cette année 2021, Keolis Bassin de Thau et Sète Agglopolie Méditerranée ont souhaité augmenter les mesures en agence (+30 mesures) et des appels mystères (+70 mesures). Les enquêtes mystères 2021 se sont déroulées normalement, aux dates convenues. Un confinement a eu lieu du 30 mars au 30 mai durant lequel il n'y a pas eu d'enquête hormis des appels et les mesures en agence ont été ralenties.

Points positifs :

- **Pour les bus** : toutes les mesures concernant l'attention du conducteur, la conduite, l'information du conducteur, les informations extérieures sont à leur maximum. Le taux de conformité concernant la propreté des sièges augmente de 2 points, et celui des vibrations sonores augmente de 4 points, probablement en lien avec de nouveaux véhicules apparus sur le réseau.
- **Pour les points d'arrêts** : les observations sont à leur maximum ou presque. La seule observation pénalisante concerne les Bornes d'Information Voyageurs, elles étaient toutes dysfonctionnelles lors des enquêtes de février ce qui entraîne une chute du taux de conformité de 24 points sur l'année.
- **Pour les services** : Les taux de conformités sont légèrement en deçà des objectifs fixés.

L'augmentation du nombre de mesure permet d'avoir des taux de conformité avec des marges d'erreurs plus faibles, mais les résultats sont similaires. On soulignera une augmentation de 4 points sur le taux de conformité de réponse en agence, de 14 points sur les réponses transmises par mail et de 12 points sur les réponses données par téléphone.

Points à améliorer :

- **La ponctualité des bus** : les efforts doivent se poursuivre sur la ponctualité, avec un taux de 83% (à 2 points de son objectif de 85%), son évolution positive de 9 points est liée à un changement de définition, désormais les bus en retard jusqu'à 5 minutes sont conformes, contrairement aux deux dernières années où le véhicule était non conforme au-delà de 3 minutes.
- **Les sièges** d'une partie du parc de véhicules sont fatigués, tâchés, les cadres en plastique cassés, leur taux de conformité reste lui aussi en dessous des exigences fixées (87% de conformité).
- **Le bandeau lumineux** : -5% par rapport à l'année 2020, 74 cas de non-conformité relevés sur 481 mesures.
- **Les informations sonores** : -5% par rapport à l'année 2020, 107 cas de non-conformité relevés sur 481 mesures.
- **Les écrans TFT** : s'accordent la plus grosse baisse avec -11% par rapport à 2020.

06 – FORMATIONS, QUALITÉ DE SERVICE ET PÉNALITÉS

Sur 16 critères, 2 présentent une amélioration conséquente de leur taux de conformité et 4 critères sont en baisse :

Les 4 critères en baisse :

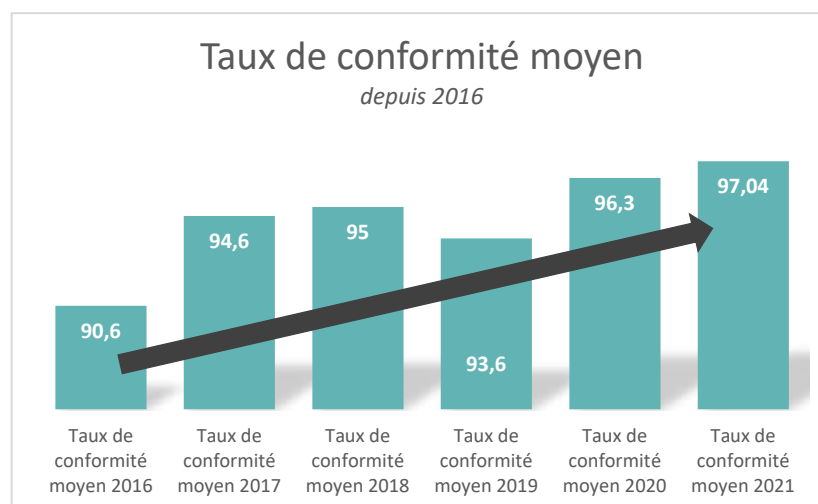
- Propreté extérieure bus : perte de 1.5 points
- Tenue conducteur : perte de 2 points
- La vente de titre à bord : perte de 2 points
- L'agence commerciale : perte de 3.5 points

Les critères qui se sont le plus améliorés sont :

- La ponctualité bus : + 9 points
- Les renseignements par mail : +7.50 points

Critères	Taux de conformité moyen 2021	Taux de conformité moyen 2020	Taux de conformité moyen 2019	Taux de conformité moyen 2018	Taux de conformité moyen 2017	Taux de conformité moyen 2016	Evolution 2020/2021	Evolution 2019/2020	Evolution 2019/2018
1- Information aux points d'arrêt	98,00%	96,80%	97,30%	98,50%	97,80%	91,40%	1,20%	-0,50%	-1,20%
2- Propreté aux points d'arrêt	99,00%	99%	98,00%	98,20%	98,30%	96,00%	0,00%	1,00%	-0,20%
3- Ponctualité	83,00%	74%	73,00%	77,00%	82,70%	77,00%	9,00%	1,40%	-5,20%
4- Information extérieure bus	100,00%	99,50%	100,00%	99,80%	99,60%	95,80%	0,50%	-0,50%	0,20%
5- Propreté extérieure bus	98,00%	99,50%	98,50%	97,20%	90,30%	98,50%	-1,50%	1,00%	1,40%
6- Attention du conducteur	100,00%	100%	99,60%	99,80%	99,00%	97,20%	0,00%	0,40%	-0,20%
7- Tenue du conducteur	98,00%	100%	99,00%	100,00%	97,30%	97,00%	-2,00%	1,00%	-1,00%
8- Informations délivrées par le conducteur	100,00%	100%	100%	100%	100%	100%	0,00%	0,00%	0,00%
9- Ventes des titres à bord	98,00%	100%	100,00%	99,90%	99,70%	96,00%	-2,00%	0,00%	0,10%
10- Propreté intérieure bus	97,00%	97%	95,60%	94,70%	92,10%	94,40%	0,00%	1,50%	0,90%
11- Information dans le bus	92,00%	91,80%	89,30%	82,70%	80,10%	60,00%	0,20%	2,80%	8,00%
12- Disponibilité des équipements embarqués	100,00%	99,60%	99,30%	99,10%	98,80%	95,30%	0,40%	0,30%	0,20%
13- Confort de conduite	100,00%	99,60%	99,60%	99,40%	98,00%	98,00%	0,40%	0,00%	0,20%
14- Agence Commerciale	95,60%	99,10%	99,50%	97,20%	97,90%	91,50%	-3,50%	-0,40%	2,30%
15- Renseignements par mail	97,00%	89,50%	57,50%	80,90%	89,80%	68,50%	7,50%	55,70%	-28,90%
16- Accueil téléphonique	97,00%	96%	92,00%	95,40%	92,80%	93,20%	1,00%	4,30%	-3,50%
TOTAL	97,04%	96,30%	93,60%	95,00%	94,60%	90,60%	0,70%	2,90%	-1,40%

Au total, le taux de conformité moyen passe de 96.3 % en 2020 à 97.04% en 2021, soit une augmentation de 0.74%. Malgré une progression faible entre 2020 et 2021, les équipes du réseau SAM mettent tout en œuvre pour améliorer les points faibles et maintenir les objectifs. Depuis 2016, c'est l'année avec le meilleur taux de conformité.



L'ensemble des pénalités pour 2021, s'élève à 59 400 €

Toutefois, les services de Sète Agglopolé Méditerranée ont décidé de réduire de moitié le montant du malus au critère Bornes Information Voyageurs, suite aux informations détaillées fournis par Keolis Bassin de Thau concernant les difficultés récurrentes dans la gestion de ces bornes.

En conséquence, le montant 2021 du bonus/malus est de – 36 000 €

Actes de vandalisme / agressions / incidents

En 2021, peu d'incidents graves ont été relevés.

Des conflits ont eu lieu entre usagers et conducteurs/contrôleurs à la suite de comportements violents et inadaptés dans les bus.

Cette année 7 dépôts de plainte ont été réalisés :

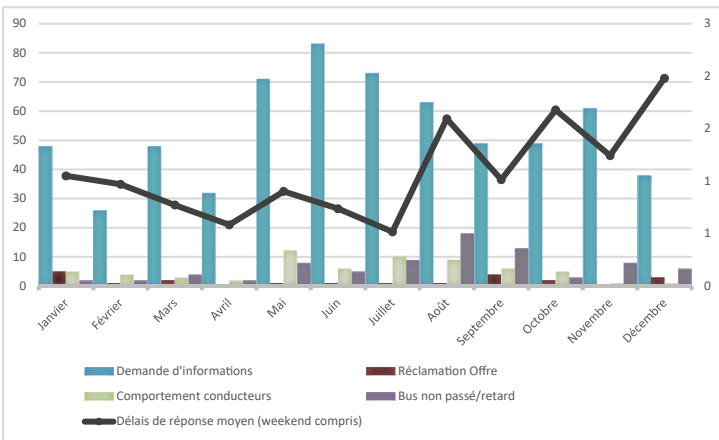
- 3 dépôts de plaintes pour insulte et violence envers des conducteurs
- 4 dépôts de plaintes pour insulte et violence envers des contrôleurs

Réclamations clientèles

En 2021, 806 réclamations (+16%) ont été reçues (694 en 2020, 610 en 2019, 754 en 2018, 614 en 2017 et 542 en 2016). Le délai de réponse moyen est de 1 jour.

Motifs	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
Réclamation totales	60	33	57	36	92	95	93	91	72	59	70	48
Délais de réponse moyen (weekend compris)	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2

Plus généralement, c'est toujours le motif « demande d'informations » qui est le plus fréquent, avec 79% des mails envoyés. Cette année le motif « bus non passé/retard augmente de 142% ainsi que le motif comportement conducteurs qui augmente de 68 % par rapport à l'année précédente. Seul le motif « réclamation Offre » montre une baisse de 25%. Ces motifs sont exacerbés en période estivale compte tenue d'une forte fréquentation du réseau et d'une affluence routière importante.



Le détail des réclamations se trouve en annexe 9.

Type de réclamations	2021	2020	2019	2018	2017	2016	Evolution
Demande d'informations	641	595	453	550	512	382	8%
Réclamation Offre	21	28	31	66	19	75	-25%
Comportement conducteurs	64	38	68	50	42	27	68%
Bus non passé/retard	80	33	58	88	41	58	142%
Réclamations totales	806	694	610	754	614	542	16%
Délais de réponse moyen (week-end compris)	1	1	2,91	1,5	1,5	3	

07

ASPECTS COMMERCIAUX

Après une année entière sous le signe de la crise sanitaire et des actions de communication adaptées en 2020, Sète Agglopôle Mobilité se retrouve face à de nouveaux enjeux pour 2021.

Retrouver les usagers réguliers en les fidélisant : mettre en avant la simplicité et la praticité des déplacements

Convaincre les usagers occasionnels : mettre en avant le côté pratique et économique

Conquérir de nouveaux clients : mettre en avant les services proposés, l'offre bus et le territoire

Malgré une année 2021 toujours en demi-teinte (lieux culturels fermés), une réelle envie et volonté de faire renaître « le quotidien d'avant » se fait sentir dans la société. Cette volonté est partagée par la ville de Sète qui candidate pour être Capitale de la Culture en 2022, domaine qui a été fortement touché durant la pandémie.

Malgré le non-aboutissement de la candidature, la ville a pu célébrer en 2021 de nombreux événements culturels et surtout l'anniversaire des 100 ans de la naissance de Georges Brassens.

L'axe principal de l'année 2021 pour Sète Agglopôle Mobilité a donc été la culture. Une grande campagne de communication centrée sur la conquête commerciale a été mise en place en s'appuyant sur 3 temps forts pour rythmer l'année.

Les objectifs ont été, dans un premier temps d'informer, de conquérir et de fidéliser, puis dans un deuxième temps, de faire aimer et inciter.

Campagne de communication grand public

Campagne produits - destinations

En raison du contexte sanitaire, il a semblé important de rassembler les services publics, les espaces naturels, et de les valoriser, d'attirer et d'amener les habitants vers les différents lieux.

Ce qui a amené à :

- Valoriser les lieux et le territoire : médiathèque, musées, espaces naturels...
- Valoriser les bus permettant d'y accéder

3 thèmes ont été mis en exergue en concertation avec l'agglomération :

- Thématique lecture : le réseau des Médiathèques (avril/mai)
- Thématique environnement : à la découverte de mon territoire (juin/juillet/août)
- Thématique Arts et Patrimoine : le réseau des musées (septembre/octobre/novembre)

Thème 1

La lecture : les 6 médiathèques et leur desserte en bus :

Objectifs : mettre en avant toutes les médiathèques de l'agglomération avec les lignes de bus et arrêts les desservant.

Moyens : visuels affichage + réseaux sociaux + message radio + flanc bus + affichette cintre dans les véhicules.

Les actions : communication par mails aux clients des médiathèques via les fichiers clients, lecture dans les bus, affichage publicitaire sur les grands axes routiers et les abris-voyageurs, affichage dans les médiathèques, jeu en ligne avec un quizz sur le thème de la lecture.

Médias utilisés : réseaux sociaux, lien sur le site internet, radio, presse locale, flanc bus et affichette cintre.



Ce thème n'a pas pu être réalisé car lors du lancement en avril/mai, les lieux culturels n'ont pas rouvert et un confinement partiel était mis en place.

Thème 2

Environnement – à la découverte de mon territoire

Objectifs : mettre en avant des lieux naturels emblématiques de l'agglomération avec une desserte bus.

Lieux choisis :

- Les plages de Sète : lignes 3 et 9
- Les plages et étangs des Aresquiers : ligne 16
- Le Mont Saint Clair : ligne 5
- Le Canal du Midi et les plages de Marseillan : ligne 9
- Les plages et le village de Bouzigues : ligne 23
- Le port et le village de Mèze : ligne 20

Moyens :

Affiches A4 / affiche 2m² pour affichage urbain / visuels pour les réseaux sociaux : chacun des visuels était construit de la même manière : lieux + ligne et arrêt qui le dessert.

En plus, afin de mettre en avant le paiement sans contact avec l'application TixiPass en cette période estivale, un encart spécifique a été ajouté.



Sur les réseaux sociaux, les visuels étaient accompagnés d'une photo de l'arrêt.



Affiches 4x3 : une affiche générique a été déclinée pour être diffusée sur les grands affichages 4x3 dans toute l'agglomération.



Affichette cintres dans tous les véhicules : déclinaison du visuel générique de la campagne et au verso une anecdote sur le territoire.

Toutes les anecdotes permettaient de répondre au quizz au ligne : 14 anecdotes sur le territoire : étang de Thau, source de la vigne, vent Tramontane, thon rouge, etc...



Jeux en ligne : un quizz a été réalisé, 100% gagnant : chaque participant recevait un cadeau et les participants ayant un résultat 10/10 gagnaient une réduction de 10% sur leur abonnement annuel. Au total, 64 participations, dont 8 ayant obtenus 10/10.

Guide touristique : un guide spécial a été créé à vocation d'être distribué dans les Offices de Tourisme, campings, hôtels, etc... Il met en avant tous les lieux avec un intérêt touristique desservis en bus.





Message radio sur RTS : diffusion de 120 spots du message suivant :

(voix femme) Avec Sète Agglopolité Mobilité, évadez-vous !

(voix homme) Partez à la découverte du canal du midi ... prenez de la hauteur sur le Mont St Clair... (voix femme) lézardez sur les plages de Sète ... dégustez des huitres à Bouzigues (voix enfant) Baladez-vous sur le port de Mèze ... promenez en famille dans les Aresquiers....

(voix femme) Le prix du voyage : 1€30 par personne !

(voix homme) Evadez vous avec Sète Agglopolité Mobilité, le réseau de bus du bassin de Thau.

(voix femme) En route pour un dépaysement local avec Sète Agglopolité Mobilité.

Thème 3

Arts et Patrimoine : le réseau des musées

Objectifs : mettre en avant les musées de l'agglomération avec les lignes de bus et arrêts les plus proches.

Musées de l'agglomération :

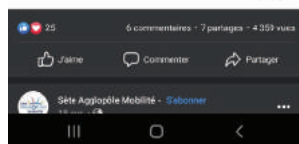
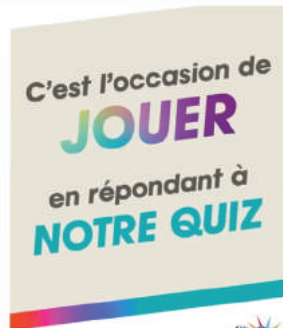
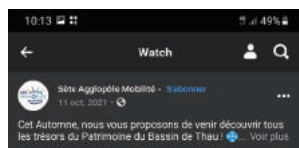
- Le musée ethnographique du Bassin de Thau à Bouzigues
- Le Jardin Antique à Balaruc-les-Bains
- La Villa Gallo-romaine de Loupian

Moyens :

- Affiches A4 / affiche 2m² pour affichages urbains / visuels réseaux sociaux : chacun des visuels était construit de la même manière : lieux + ligne et arrêt qui le dessert, l'application TixiPass en cette période estivale, un encart spécifique a été ajouté.
- Sur les réseaux sociaux, les visuels étaient accompagnés d'une photo de l'arrêt.



Affichette cintres dans tous les véhicules : déclinaison du visuel générique de la campagne et au verso une anecdote sur la culture en lien avec la culture et le patrimoine du territoire. Comme la campagne précédente, toutes les anecdotes permettaient de répondre au quizz au ligne : 14 anecdotes sur le territoire. Les sujets : plantes antiques, conchyliculture, phare Saint-Louis, joutes languedociennes, Théâtre Molière, etc...



Jeux en ligne : un quizz a été réalisé, 100% gagnant : chaque participant recevait un cadeau et les participants ayant un résultat 10/10 gagnaient une réduction de 10% sur leur abonnement annuel. Au total, 90 participations, dont 9 ayant obtenus 10/10

Message radio sur RTS : diffusion de 120 spots du message suivant :
 (voix enfant) Papi, tu m'as promis qu'on irait visiter le Musée ethnographique de Bouzigues, les jardins antiques de Balaruc-les-Bains et le Musée Gallo Romain de Loupian ... c'est quand qu'on y va ?
 (voix homme) Dès que le Bus nous récupère mon petit Paul ...
 (voix femme) Avec le réseau de transport Sète Agglopôle Mobilité, visitez les trésors du patrimoine en BUS.
 Facile, pratique, économique, avec Sète Agglopôle Mobilité, Plus de Mobilité/ Plus de vie !!
 (voix homme) Tiens le voilà ! (bruit de portes de bus) Allez en route !!

Campagne de communication événement

Tout au long de l'année, divers événements ont lieux au sein du réseau comme le démarrage des lignes estivale, au niveau national, comme la semaine du développement durable, voir même local avec cette année, le centenaire de Georges Brassens. Keolis Bassin de Thau participe à ces événements ponctuels en animant sa page Facebook ou en réalisant des actions terrains.

Lancement ligne 9

Comme chaque année, la ligne estivale 9 reprend du service au printemps. Démarrage de la ligne au 1er avril 2021 jusqu'au 26 septembre 2021.

Médias utilisés : réseaux sociaux, site internet.



Navette Marseillan

À la suite d'une demande de la ville de Marseillan et de Sète Agglopolie Méditerranée, une navette plage gratuite a été mise en place du 2 juillet au 29 août. Elle a circulé 7 jours sur 7 de 11h00 à 01h00. Le jour de l'inauguration, un tour de navette a été organisé avec les élus de la ville.

Tout l'été, des flyers ont été distribués à l'office de tourisme de Marseillan, dans les hôtels et camping de Marseillan et relayé sur les réseaux sociaux.



Semaine du développement durable

- du 18 septembre au 8 octobre 2021 -

Publication sur les réseaux sociaux :

« C'est la semaine Européenne du développement durable ! L'occasion de rappeler que voyager en bus c'est voyager plus vert !

Plus d'informations horaires, tarifs et lignes :
<https://www.mobilite.agglopoie.fr/> »



Campagne abonnement rentrée

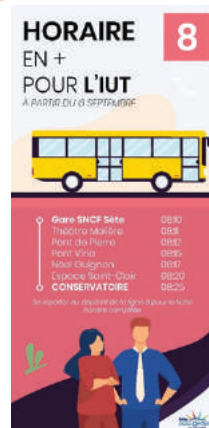
- avec mise en place de rendez-vous -

Différents visuels avec différents messages :

- Rappel de l'approche de la rentrée afin de sensibiliser les abonnés pour anticiper.
- Rappel des 50% de prise en charge par l'employeur pour tout abonnement.
- Mise en place d'un système de rendez-vous afin de ne pas faire la queue en agence.



Ligne 8 : offre supplémentaire pour les élèves de l'IUT



Pour donner suite à une demande de Sète Agglopôle Méditerranée, des horaires supplémentaires ont été rajoutés sur la ligne 8 afin de pouvoir transporter des étudiants de l'IUT qui, en cette année 2021, auront une partie de leur cours dans les salles du Conservatoire.

Médias utilisés : flyer et réseaux sociaux

Lancement ligne 915

A partir du 27 septembre, la ligne 9 laisse sa place à la ligne 915 en Transport à la Demande. Visuel pour objectif de rappeler aux usagers que c'est une ligne sur réservation.



Centenaire Georges Brassens

En 2021, la ville de Sète a fêté le centenaire de Georges Brassens, avec les temps forts le 22/10, jour de naissance de l'artiste.

Keolis Bassin de Thau, avec l'aval de l'agglomération, a souhaité aussi participer à la fête en lui rendant hommage à bord des bus du réseau urbain.

Actions et médias utilisés :

La journée du 22/10, l'ensemble des conducteurs portaient un masque médical (contre la COVID-19) floqué de la moustache du poète. Des agents terrain sont aussi allés à la rencontre des usagers pour leur offrir ce masque. De belles photos et vidéos ont été prises et publiées sur les réseaux sociaux en publications et story.

Exemple de photo du personnel sur le terrain, publiées sur les réseaux sociaux.



En interne, Keolis Bassin de Thau a aussi organisé une action avec une séance photo du personnel à leur poste portant la vraie moustache ! Toutes ces photos ont ensuite été imprimées et exposées à l'agence commerciale dans le cadre du centenaire.

Exemple de photo du personnel avec la vraie moustache.



Une inauguration a eu lieu en présence de Norbet Chaplin, Vice-Président délégué à la mobilité et aux politiques de transport ainsi que l'élu de la Ville de Sète en charge du centenaire.



Campagne nouvelle offre

Location de vélo longue durée

Courant 2021, Sète Agglopôle Mobilité lance un nouveau service innovant, la location de vélo à assistance électrique longue durée.

Sète Agglopôle Méditerranée et Keolis Bassin de Thau ont créé « Le Vélo SAM ». Ce service de location vélos longue durée a pour objectif de permettre à tous d'expérimenter un vélo à assistance électrique pendant une longue période, et pourquoi pas de l'adopter définitivement en en faisant l'acquisition.

Cette nouvelle offre de mobilité, qui devait entrer en service le 1er avril, n'est finalement inaugurée que le 4 juin. En effet, à la suite de problème d'approvisionnement dû à la crise sanitaire mondiale, la confection des vélos a pris du retard.



Cependant, un plan de communication a été défini et publié dès le 26/04 pour construire un lien et garder en haleine les personnes intéressées.

Le site internet a été mise en ligne le 07 mai pour ouvrir la réservation des vélos. 100 vélos étaient disponibles à la location.

Différentes publications sur les réseaux sociaux :



Le 4 juin 2021: Inauguration du VeloSam en présence du Maire de Sète et Président de Sète Agglopol Méditerranée Mr Commeinhes et Norbert Chaplin Maire de Balaruc-le-Vieux et Vice-Président Délégué à la mobilité et aux politiques de transport. Les 4 premiers vélos ont été remis aux clients lors de cette inauguration.



Le succès a été total puisque dès le 4 juin, tous les vélos étaient réservés à la location.

Plus tard dans l'année, la communication sur le Vélo a continué avec des vidéos de présentation du vélo SAM ou encore des tutos d'entretien du vélo.



1.
Fonction.mp4



2. La
béquille.mp4



3. Sécurisation
du vélo.mp4



4. La
batterie.mp4

Mécénat culturel

Navette spéciale Théâtre Molière

Dans le cadre du Club des Entreprises Mécènes de la Scène Nationale 2021/2022, une convention a été établie entre la Scène Nationale et Keolis Bassin de Thau. A ce titre, Keolis Bassin de Thau avec l'aval de Sète Agglopolie Méditerranée, s'est engagée à mettre en place de manière gracieuse des navettes gratuites pour le transport du public des spectacles au Théâtre Molière de Sète.

Médias utilisés : réseaux sociaux et diffusion auprès des spectateurs sur leur billet de spectacle.

NAVETTE THÉÂTRE MOLIERE

La navette Sète Agglopolie Méditerranée met en place une navette gratuite dès le 12 septembre pour vous faciliter vos déplacements vers le Théâtre Molière de Sète.

Horaires :
18, 19 et 21 Septembre 2022
18, 19, 20, 21, 22 Septembre 2022

ASPIR

Navette	18/09	19/09	20/09	21/09	22/09
Navette 1 (Sète - Théâtre Molière)	08:00	08:00	08:00	08:00	08:00
Navette 2 (Théâtre Molière - Sète)	08:30	08:30	08:30	08:30	08:30
Navette 3 (Sète - Théâtre Molière)	09:00	09:00	09:00	09:00	09:00
Navette 4 (Théâtre Molière - Sète)	09:30	09:30	09:30	09:30	09:30
Navette 5 (Sète - Théâtre Molière)	10:00	10:00	10:00	10:00	10:00
Navette 6 (Théâtre Molière - Sète)	10:30	10:30	10:30	10:30	10:30
Navette 7 (Sète - Théâtre Molière)	11:00	11:00	11:00	11:00	11:00
Navette 8 (Théâtre Molière - Sète)	11:30	11:30	11:30	11:30	11:30
Navette 9 (Sète - Théâtre Molière)	12:00	12:00	12:00	12:00	12:00
Navette 10 (Théâtre Molière - Sète)	12:30	12:30	12:30	12:30	12:30
Navette 11 (Sète - Théâtre Molière)	13:00	13:00	13:00	13:00	13:00
Navette 12 (Théâtre Molière - Sète)	13:30	13:30	13:30	13:30	13:30
Navette 13 (Sète - Théâtre Molière)	14:00	14:00	14:00	14:00	14:00
Navette 14 (Théâtre Molière - Sète)	14:30	14:30	14:30	14:30	14:30
Navette 15 (Sète - Théâtre Molière)	15:00	15:00	15:00	15:00	15:00
Navette 16 (Théâtre Molière - Sète)	15:30	15:30	15:30	15:30	15:30
Navette 17 (Sète - Théâtre Molière)	16:00	16:00	16:00	16:00	16:00
Navette 18 (Théâtre Molière - Sète)	16:30	16:30	16:30	16:30	16:30
Navette 19 (Sète - Théâtre Molière)	17:00	17:00	17:00	17:00	17:00
Navette 20 (Théâtre Molière - Sète)	17:30	17:30	17:30	17:30	17:30
Navette 21 (Sète - Théâtre Molière)	18:00	18:00	18:00	18:00	18:00
Navette 22 (Théâtre Molière - Sète)	18:30	18:30	18:30	18:30	18:30
Navette 23 (Sète - Théâtre Molière)	19:00	19:00	19:00	19:00	19:00
Navette 24 (Théâtre Molière - Sète)	19:30	19:30	19:30	19:30	19:30
Navette 25 (Sète - Théâtre Molière)	20:00	20:00	20:00	20:00	20:00
Navette 26 (Théâtre Molière - Sète)	20:30	20:30	20:30	20:30	20:30
Navette 27 (Sète - Théâtre Molière)	21:00	21:00	21:00	21:00	21:00
Navette 28 (Théâtre Molière - Sète)	21:30	21:30	21:30	21:30	21:30
Navette 29 (Sète - Théâtre Molière)	22:00	22:00	22:00	22:00	22:00
Navette 30 (Théâtre Molière - Sète)	22:30	22:30	22:30	22:30	22:30

ROCOUF

Navette	18/09	19/09	20/09	21/09	22/09
Navette 1 (Sète - Théâtre Molière)	08:00	08:00	08:00	08:00	08:00
Navette 2 (Théâtre Molière - Sète)	08:30	08:30	08:30	08:30	08:30
Navette 3 (Sète - Théâtre Molière)	09:00	09:00	09:00	09:00	09:00
Navette 4 (Théâtre Molière - Sète)	09:30	09:30	09:30	09:30	09:30
Navette 5 (Sète - Théâtre Molière)	10:00	10:00	10:00	10:00	10:00
Navette 6 (Théâtre Molière - Sète)	10:30	10:30	10:30	10:30	10:30
Navette 7 (Sète - Théâtre Molière)	11:00	11:00	11:00	11:00	11:00
Navette 8 (Théâtre Molière - Sète)	11:30	11:30	11:30	11:30	11:30
Navette 9 (Sète - Théâtre Molière)	12:00	12:00	12:00	12:00	12:00
Navette 10 (Théâtre Molière - Sète)	12:30	12:30	12:30	12:30	12:30
Navette 11 (Sète - Théâtre Molière)	13:00	13:00	13:00	13:00	13:00
Navette 12 (Théâtre Molière - Sète)	13:30	13:30	13:30	13:30	13:30
Navette 13 (Sète - Théâtre Molière)	14:00	14:00	14:00	14:00	14:00
Navette 14 (Théâtre Molière - Sète)	14:30	14:30	14:30	14:30	14:30
Navette 15 (Sète - Théâtre Molière)	15:00	15:00	15:00	15:00	15:00
Navette 16 (Théâtre Molière - Sète)	15:30	15:30	15:30	15:30	15:30
Navette 17 (Sète - Théâtre Molière)	16:00	16:00	16:00	16:00	16:00
Navette 18 (Théâtre Molière - Sète)	16:30	16:30	16:30	16:30	16:30
Navette 19 (Sète - Théâtre Molière)	17:00	17:00	17:00	17:00	17:00
Navette 20 (Théâtre Molière - Sète)	17:30	17:30	17:30	17:30	17:30
Navette 21 (Sète - Théâtre Molière)	18:00	18:00	18:00	18:00	18:00
Navette 22 (Théâtre Molière - Sète)	18:30	18:30	18:30	18:30	18:30
Navette 23 (Sète - Théâtre Molière)	19:00	19:00	19:00	19:00	19:00
Navette 24 (Théâtre Molière - Sète)	19:30	19:30	19:30	19:30	19:30
Navette 25 (Sète - Théâtre Molière)	20:00	20:00	20:00	20:00	20:00
Navette 26 (Théâtre Molière - Sète)	20:30	20:30	20:30	20:30	20:30
Navette 27 (Sète - Théâtre Molière)	21:00	21:00	21:00	21:00	21:00
Navette 28 (Théâtre Molière - Sète)	21:30	21:30	21:30	21:30	21:30
Navette 29 (Sète - Théâtre Molière)	22:00	22:00	22:00	22:00	22:00
Navette 30 (Théâtre Molière - Sète)	22:30	22:30	22:30	22:30	22:30

KEOLIS



Campagne de communication pour les évènements spéciaux

Cette année encore, les évènements comme le Worldwide festival et la Saint-Louis ont été annulés suite à la pandémie.

Rétrospective de l'année 2021 sur les réseaux sociaux



08

ASPECTS

SOCIAUX

Entreprise à taille humaine, Keolis 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.

Accords sociaux signés en 2021

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 31 août 2021 dans le cadre des négociations annuelles obligatoires et les conditions de travail.

Pour l'année 2021 :

- Les grilles de rémunérations du personnel restent inchangées par rapport à l'année 2020

- Afin de pallier l'effet de l'inflation, la direction s'est engagée à verser une prime d'un montant net de 315€. Cette prime sera versée au personnel présent au 30 septembre 2021 au travers du dispositif tel que mis en place en 2019 et reconduit jusqu'en mars 2022 pour les entreprises souhaitant verser une prime exceptionnelle de pouvoir d'achat aux salariés. Pour le personnel dont la présence dans les effectifs de l'entreprise est inférieure à un an, le montant de la prime sera calculé à due proportion.

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.

Valeurs du point au 31 décembre 2021

Keolis Bassin de Thau respecte et poursuit le développement de sa politique RH au travers des accords d'entreprise négociés avec les partenaires sociaux, cette année les grilles de rémunérations des salariés restent inchangées.

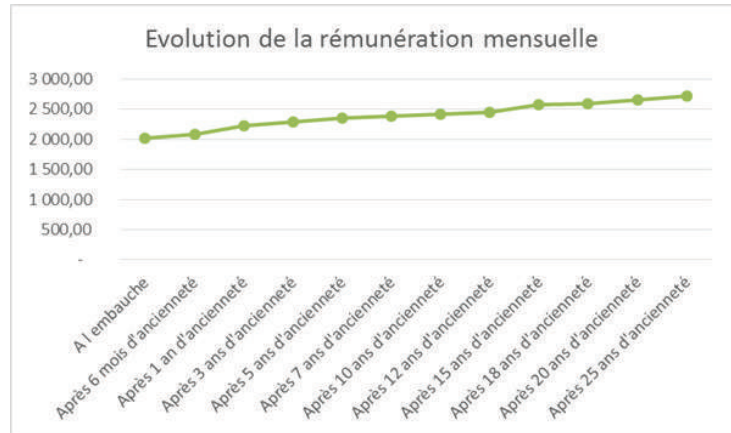
Au 31 décembre 2021, le point s'élève à 10,201 € comme en 2020.

La grille de rémunération complète se trouve en annexe 12.

Rémunération des effectifs de conduite (hors éléments variables et primes)

En application de la grille d'ancienneté, la rémunération mensuelle selon l'ancienneté est la suivante :

Il n'y a pas d'écart de rémunération entre les femmes et les hommes. Il est rappelé que le personnel de conduite bénéficie d'une grille de rémunération identique entre les femmes et les hommes.



Mouvements sociaux

Un préavis de grève a été déposé par l'intersyndicale FO-CFDT de Keolis Bassin de Thau suite au renouvellement de délégation de service public dont l'appel d'offre est en cours. Il a été demandé à Sète Agglopôle Méditerranée de ne pas dénoncer les accords d'entreprises face à un futur repreneur ou à l'actuelle société si celle-ci est reprise. N'ayant pas eu d'issue favorable 100% des salariés du réseau Sète Agglopôle Mobilité se sont portés grévistes le lundi 6 septembre 2021.



Evolution des effectifs

En 2021, l'effectif global moyen de l'entreprise (hors personnel en intérim) s'est élevé à 98.24 ETP dont :

- 77.65 ETP Conducteurs,
- 4.92 ETP Agents de Maintenance,
- 8.00 ETP Agents d'Exploitation,
- 4.00 ETP Agents commerciaux,
- 3.67 ETP Agents administratifs / marketing

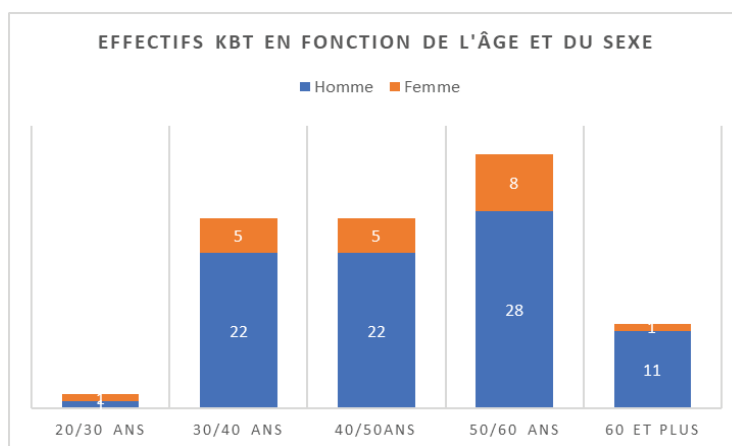
L'évolution des effectifs se trouve en annexe 13.

La répartition hommes-femmes selon les catégories est la suivante :

Répartition hommes femmes selon les catégories sur 2021				
	conducteurs	Ouvriers/Employés	Agents de Maîtrise	Total
Femme	12	4	4	20
Homme	71	5	8	84
Total	83	9	12	104

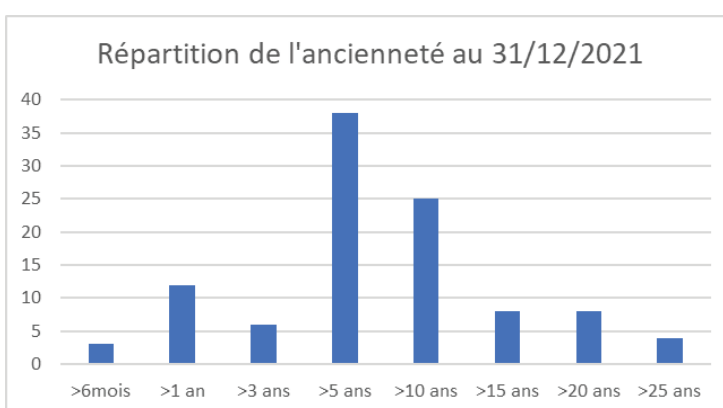
Age et ancienneté des effectifs au 31 décembre 2021 :

En 2021, la répartition hommes-femmes selon l'âge et le sexe est la suivante :



Un âge moyen à 47 ans ; 53.7% des salariés ont moins de 50 ans / 46.3% ont plus de 50 ans.

Répartition des effectifs selon l'ancienneté



43,2% des salariés qui ont une ancienneté de plus de 9 ans et 56,8% de moins de 9 ans.

Personnel mis à disposition

Trois cadres sont mis à disposition par Keolis SA (1 Directeur, 1 Responsable Marketing, 1 Responsable d'Exploitation).

09

ASPECTS

FINANCIERS

L'année 2021 correspond à la sixième année pleine d'activité pour Keolis Bassin de Thau. Pour la période du 1er janvier au 31 décembre 2021, le résultat net s'élève à -592 581 €.

Le compte d'exploitation est présenté ci-dessous.

Le détail du compte d'exploitation se trouve en annexe 14.

Le compte d'exploitation

Les produits

Le total des produits s'élève à 10 602 169 € selon la répartition suivante :

PRODUITS RECETTES	2021	2020
Ventes Billetterie	1 257 188	1 155 250
Produits des amendes	-	-
Versement AO	9 253 539	8 919 820
Compensation type 1: tarifaire	52 429	56 631
Compensation type 2: sociale, ...	3 585	17 501
Tourisme & Occasionnel	-	-
Recettes d'Exploitation	10 566 740	10 149 202
Autre Produits (partenariat, subvention, commissions...)	35 429	25 505
Produits Accessoires	35 429	25 505
CHIFFRES D'AFFAIRES BRUT	10 602 169	10 174 707

Pour 2021, les recettes (hors contribution forfaitaire) s'élèvent à 1 348 631 € dont :

- 1 257 188 € relatives aux ventes de titres ,
- 52 429 € de compensation tarifaire (Recettes cartes kartatoo SNCF),
- 3 585 € de compensations autres (Refacturation S.A.M pour différentes opérations),
- 35 429 € de recettes diverses :

Ces recettes ont augmenté de 7,47 % par rapport à 2020.

La contribution forfaitaire s'élève à 9 253 539 €.

¹Le chiffre des recettes comptable est différent de la partie 5 de ce rapport. A été déduit le retraitement des recettes commerciale de la négociation du Covid 2020. Ecriture comptable qui se trouve sur la ligne « Vente de billetterie » dans le compte d'exploitation.

Les charges

Les charges d'exploitation s'élèvent à 10 876 426 € selon la répartition suivante :

DEPENSES - CHARGES	2021	2020
Frais de personnel	5 130 697	4 977 755
Consommation véhicules	775 629	609 410
Entretien des véhicules	880 223	890 769
Autres charges directes	145 747	147 263
Rémunération indirectes	1 215 517	1 119 603
Autres charges indirectes d'activités	348 822	381 208
Coût bâtiments et installations	153 557	184 711
Coût administratifs et informatiques	155 148	206 598
Autres charges indirectes	337 676	313 368
TOTAL DEPENSES D'EXPLOITATION SOCIETE	9 143 015	8 830 686
Affrètement	1 733 411	1 551 554
TOTAL DEPENSES D'EXPLOITATION	10 876 426	10 382 240

L'affrètement à 1 733 411 € comprend les lignes du Nord du Bassin de Thau, les lignes 9 – 13, le TAD 915 et la ligne Marseillan confiées à Keolis Méditerranée.

Le coût du personnel de conduite augmente de 152 942 € mais son poids reste stable au regard des coûts de production et des NAO 2021 (56.1% contre 56,4 % en 2020).

Le Poste énergie s'élève à 775 629 €, soit une hausse par rapport à 2020. Elle est en quasi-totalité liée à la hausse du prix du carburant sur l'année 2021. Ce poste représente 8,5 % des coûts de production (contre 6,9% en 2020).

L'entretien et la maintenance des véhicules pèsent pour 9,6% des coûts de production (contre 10,1% en 2020). Cela montre la stabilité de la maintenance par rapport à 2020.

Le personnel de structure représente 13,3 % des coûts de production en 2021 (contre 12,7% en 2020).

Les autres charges indirectes passent de 313 368 € en 2020 à 337 676 € en 2021.

Les investissements

	2021	2020
COUTS DES INVESTISSEMENTS	598 519	559 315

Cette rubrique comprend deux sous parties :

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

Pour 2021, il s'élève à 598 519 € dont 283 877 € pour les amortissements des investissements et 314 642 € pour les locations.

Pour 2020, il s'élevait à 559 315 € dont 242 216 € pour les amortissements des investissements et 317 199 € pour les locations.

Résultat

Les frais de siège et d'assistance technique s'élèvent à 411 226 €.

Le résultat avant participation s'élève à -592 580 € pour 2021 :

	2021	2020
RESULTAT OPERATIONNEL (RESOP)	-394930	-533610
RESULTAT FINANCIER	733	-
RESULTAT EXCEPTIONNEL	7 291	12 710
RESULTAT AVANT IS/PARTICIPATION	-592580	-719190