



RAPPORT ANNUEL DU CONCESSIONNAIRE 2024

Concession de service public pour la
gestion et l'exploitation du réseau de
transport urbain 2022-2029

Période : du 1^{er} janvier au 31 décembre 2024

Sommaire

1. Présentation du réseau, de son concessionnaire et de ses sous-traitants	6
1.1. Présentation du réseau	6
1.1.1. Les chiffres clés	6
1.1.2. Les évolutions	7
1.1.3. Avenants au contrat	7
1.1.3.1. Avenant 2	7
1.1.3.2. Avenant 3	7
1.2. Présentation du Concessionnaire et de ses sous-traitants	8
1.2.1. Le Concessionnaire – Keolis Bassin de Thau	8
1.2.1.1. Structure Juridique	8
1.2.1.2. Actionnariat du Groupe Keolis	8
1.2.2. Sous-traitant Keolis Méditerranée	8
1.2.2.1. Structure juridique	8
1.2.2.2. Services sous-traités	8
1.2.3. Sous-traitant HP Ambulances	9
1.2.3.1. Structure juridique	9
1.2.3.2. Service sous-traité	9
1.2.4. Sous-traitant Flying-Cat	9
1.2.4.1. Structure juridique	9
1.2.4.2. Service sous-traité	9
1.2.5. Organisation de l'entreprise Keolis Bassin de Thau	9
1.3. L'offre de transport du réseau	11
1.3.1. Présentation des lignes	11
1.3.1.1. Les lignes majeures	11
1.3.1.2. Les lignes urbaines	12
1.3.1.3. Les lignes périurbaines	13
1.3.1.4. Les lignes saisonnières	17
1.3.2. Kilomètres et heures de conduite produits	18
1.3.2.1. Offre Kilométrique	18
1.3.2.2. Production horaire	18
1.4. Evènements particuliers	19
1.4.1. Agence commerciale	19
1.5. Offre évènementielle	20
1.5.1. Escale à Sète	20
1.5.2. Le World Wild Festival	22
1.5.3. Les Fêtes de la Saint-Louis	23
1.5.4. Autres évènements	24

1.5.4.1. Vœux du Maire	24
1.5.4.2. Festival de Thau à Mèze	24
1.5.4.3. Forum des Associations	25
1.5.4.4. Journée d'accueil des nouveaux étudiants Sétois	26
1.5.4.5. Festival BAZR	26

2. Biens affectés au réseau de transport public **27**

2.1. Moyens techniques **27**

2.1.1. Biens immobiliers exploités	27
2.1.2. Bornes d'information voyageurs	28
2.1.3. Véhicules exploités	29
2.1.3.1. Véhicules de transport en commun	29
2.1.3.2. Véhicules de service et d'entretien	30
2.1.3.3. Relevé des sinistres, accidents et accrochages	30
2.1.3.4. Immobilisation des véhicules supérieur à 7 jours	31
2.1.4. Autres biens	31
2.1.5. Programme de performance opérationnelle de maintenance KIHM	32
2.1.6. Assistance Technique	32
2.1.7. Trafic du réseau de transports publics	33
2.1.7.1. Fréquentation par ligne	33
2.1.7.2. Fréquentation par commune	35
2.1.7.3. Fréquentation par titre	36
2.1.7.4. Fréquentation par mois	38
2.1.7.5. Fréquentation par jour type	38
2.1.8. Tarification et recettes	40
2.1.8.1. Evolution de la gamme tarifaire	40
2.1.8.2. Nombre de titres vendus	41
2.1.8.3. Recettes commerciales	43
2.1.8.4. Recettes de publicité	45
2.1.9. Contrôle Fraude	46

3. Les vélos en location longue durée **47**

3.1. Nombre et caractéristiques des vélos	47
3.2. Disponibilité des vélos	47
3.3. Location	49
3.4. Recettes du Vélo Sam	51
3.5. Autres	52

4. Formation, qualité de service et pénalités **53**

4.1. Formations dispensées au personnel	53
4.2. Qualité de service et pénalités	56
4.2.1. Contrôle interne de l'Autorité Concédante	56
4.2.2. Contrôles contradictoires	56
4.2.3. Enquêtes clients mystères	56
4.2.4. Visites règlementaires et leurs résultats	57
4.2.5. Audits de l'Autorité Concédante	57
4.2.6. Enquêtes clients menées par l'Autorité Concédante	58
4.2.6.1. L'enquête satisfaction	58
4.2.6.2. L'enquête tarification-fraude	58
4.3. Actes de vandalisme, agressions et incidents	59
4.3.1. Actes de vandalisme	59
4.3.2. Agressions sur le réseau	60
4.3.3. Incidents sur le réseau	60
4.4. Réclamations clients	61
5. Aspects commerciaux	63
5.1. Actions commerciales et promotionnelles	63
5.1.1. Campagnes Conquête - fidélisation	63
5.1.2. Campagne Produit	69
5.1.3. Campagnes Outils	70
5.1.4. Campagnes points de vente et canal d'achat	71
5.1.5. Campagnes Événementielles	74
5.1.6. Campagnes Ponctuelles génériques/notoriété	78
5.1.7. Campagnes Information voyageur	80
5.1.8. Les Animations extérieures	83
5.2. Le comité des usagers	84
5.3. Les réseaux sociaux	84
5.3.1. Bilan des réseaux sociaux	84
5.3.2. Rétrospective des publications sur les réseaux sociaux	85
5.4. Site web – mobilite.agglopoie.fr	86
6. Aspects sociaux	89
6.1. Effectifs	89
6.2. Accords sociaux	91
6.3. Taux horaires	92
6.4. Mouvements sociaux	93
6.5. Travailleurs handicapés	94

6.6. Recrutement	95
6.7. Départs	95
6.8. Contentieux Prud'hommaux	95
6.9. Clause Sociale	95
7. Bilan carbone et développement durable	96
7.1.1. Calcul des GES émis par le réseau	96
7.1.2. Actions pour réduire des émissions de GES	96
8. Aspects financiers	97
8.1. Description des charges du réseau et coûts unitaires	97
8.1.1. Charges du réseau	97
8.1.2. Coûts unitaires	98
8.2. Recettes Commerciales du réseau de transport	98
8.3. Contributions Financière Variable	99
8.3.1. Validations	99
8.3.2. Abonnements Annuels	99
8.3.3. Abonnements Mensuels	99
8.4. Intéressement	99
8.5. Acomptes	100
8.6. Montant dû au concessionnaire	100
	100
Liste des Annexes	101

1. Présentation du réseau, de son concessionnaire et de ses sous-traitants

1.1. Présentation du réseau

Le contrat en cours de Concession de service public pour le compte de Sète Agglopôle Méditerranée a été signé en juillet 2022 pour une prise d'effet au 1^{er} septembre 2022 avec un terme au 31 décembre 2029.

Sur ce contrat, les recettes commerciales encaissées sont reversées intégralement à l'Autorité Organisatrice.

Le concessionnaire s'engage sur un niveau de fréquentation et de recettes à atteindre. Un engagement est également pris sur la quantité d'abonnement mensuel et annuel Tramontane, soit des + de 26 ans, vendus.

- Une contribution unitaire de 0.50€HT par validation est appliquée lorsque l'engagement contractuel est atteint.
- Une contribution unitaire de 20€HT par abonnement mensuel vendu est appliquée lorsque l'engagement contractuel est atteint.
- Une contribution unitaire de 240€HT par abonnement annuel est appliquée lorsque l'engagement contractuel est atteint.

La CSP comprend la gestion de deux services de transports :

- ⊙ SAMobilité
Service effectué en bus avec différents types de lignes : urbaines, péri-urbaines, estivales, régulières et, en transport à la demande.
- ⊙ Le Vélo SAM
Service de location longue durée de vélo et trottinettes à assistance électrique avec 3 durées de location proposées : 3, 6 et 12 mois.

Le territoire à couvrir compte 14 communes et 129 982 habitants (*chiffres INSEE janvier 2025*).

1.1.1. Les chiffres clés

De janvier à décembre 2024, les services exécutés dans le cadre de la CSP ont représenté :

- ⊙ **2 788 772** kilomètres totaux (HLP + en charge), dont **1 022 185 km sous-traités**
- ⊙ **55 véhicules** sur parc dont 50 en exploitation au 31 décembre 2024
- ⊙ **3 637 125** validations de titres de transport
- ⊙ **2 235 107 €HT** de recettes commerciales reversées dont :
 - **2 185 258.42€HT** de titres de transport, duplicatas et amendes forfaitaires
 - **37 348,85€HT** provenant de la location de Vélo Sam
 - **12 500€HT** de recettes publicitaires générées sur l'année 2023 et reversées sur 2024.
- ⊙ **24 lignes** urbaines dont 3 en TAD et 11 sous-traitées (12, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24 et 915)
- ⊙ **190 vélos** à assistance électrique, dont 2 vélos cargo
- 10 trottinettes** à assistance électrique

1.1.2. Les évolutions

Au cours de l'année 2024 le réseau a connu quelques évolutions.

- ⊙ Modifications de l'offre de transport :
 - Rajout de l'arrêt Place Delille sur les lignes 3, 5 et 9 le 2 septembre 2024 ;
 - Rajout de l'arrêt Les Métairies sur la ligne 7 en direction de Mathieu Grangent le 30 septembre 2024 ;
 - Modification des horaires des lignes 2 et 3 le 25 novembre 2024 (ajustement des temps de battement au Centre Malraux).

- ⊙ Mise en ligne d'un calculateur d'itinéraires sur le site mobilite.agglopoie.fr le 19 février 2024 ;
- ⊙ Mise en service de l'alerte SMS pour les clients le 18 mars ;
- ⊙ Lancement de l'Open Payment le 27 mai 2024 (validation par carte bancaire à bord des bus) ;
- ⊙ Modification du prix du ticket unitaire vendu à bord par le conducteur le 27 mai 2024 ;
- ⊙ Arrivée de deux nouveaux bus standards et deux articulés en motorisation GH-Mild-hybrid (Hybridation faite par la boîte de vitesse) en juin 2024.
- ⊙ Déploiement de nouveaux abribus et remplacement de cadre horaires sur les poteaux d'arrêts de simple en double face pour ceux qui nécessitaient d'avoir davantage d'espace d'affichage. Ces améliorations du mobilier aux points d'arrêts ont été prises en charge par l'Autorité Organisatrice (14 977€HT).

1.1.3. Avenants au contrat

1.1.3.1. Avenant 2

Signé le 12 mars 2024, l'avenant 2 a eu pour objet :

- ⊙ La correction d'erreurs matérielles concernant le coût de production des lignes 18 et 19 ;
- ⊙ Le renforcement des services de transports publics proposés durant le festival Escale à Sète ;

1.1.3.2. Avenant 3

Signé le 12 juillet 2024, l'avenant 3 a eu pour objet :

- ⊙ Le report de quatorze mois (septembre 2025 au lieu de juillet 2024) de la mise en œuvre du TCSP et de la restructuration des lignes 1, 2, 3, 11, 12, 20, 21, 22 et 23 ;
- ⊙ La modification du règlement – voyageurs du réseau ;
- ⊙ La replanification de l'achat et de la livraison de nouveaux véhicules remplaçant des véhicules atteints par la limite d'âge.

1.2. Présentation du Concessionnaire et de ses sous-traitants

1.2.1. Le Concessionnaire – Keolis Bassin de Thau

1.2.1.1. Structure Juridique

Raison Sociale :	Keolis Bassin de Thau
Forme juridique :	Société par actions simplifiée à associé unique (SASU)
Capital :	1 666 890 €
Siège social :	Parc Aquatechnique 15 rue de Copenhague 34 200 SETE
RCS :	812 800 852 Montpellier
Activité :	Transports urbains et suburbains de voyageurs (4931Z)
Direction :	Jean-François Buisson

Keolis Bassin de Thau est une filiale du Groupe Keolis SA.

La Direction Générale du Groupe est la suivante :

- Présidente du directoire Keolis SA : Mme Marie-Ange DEBON
- Directeur Général France Grand Réseaux Urbains : Mme Annelise AVRIL
- Directeur Général France Ile-de-France & Territoires : M. Clément MICHEL
- Directeur Régional Centre-Sud-Ouest : M. Jean-Marc VERMAULT
- Directeur Secteur Languedoc Grands Causses : M. Jean-Yves DURAND
- Directeur Keolis Bassin de Thau : M. Jean-François BUISSON

1.2.1.2. Actionnariat du Groupe Keolis

Le Groupe Keolis est détenu à 70% du capital par la SNCF et 30% par la Caisse des Dépôts et Placements du Québec.

1.2.2. Sous-traitant Keolis Méditerranée

1.2.2.1. Structure juridique

Raison Sociale :	SAS Keolis Méditerranée
Forme juridique :	Société par actions simplifiées
Capital :	703 700€
Siège social :	9061 Chemin de la Guiraudette 34 300 AGDE
RCS :	524 743 440
Activité :	Transports public routier de personnes (4939B)
Direction :	Benoit Pomarède

1.2.2.2. Services sous-traités

Dix lignes de bus du réseau de Sète Agglopolé Mobilité sont exploitées par Keolis Méditerranée : lignes 12, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23 et 915.

1.2.3. Sous-traitant HP Ambulances

1.2.3.1. Structure juridique

Raison Sociale : HP Ambulances
Forme juridique : EURL
Capital : 40 000€
Siège social : ZAE Les Clachs
138 avenue des Lauriers
34 560 POUSSAN
RCS : 451 286 546
Activité : Ambulances (8690A)
Direction : Henri-Paul Bonneau-Gendre

1.2.3.2. Service sous-traité

HP Ambulance exploite la ligne 24. Cette ligne s'effectue uniquement sur réservation.

1.2.4. Sous-traitant Flying-Cat

1.2.4.1. Structure juridique

Raison Sociale : Flying-cat
Forme juridique : SARL, Société à Responsabilité limitée
Capital : 49 465€
Siège social : 1 quai Lemaesquier
34 200 SETE
RCS : 502 007 289
Activité : Fabrication de bicyclettes (3092Z)
Direction : Wilfried Dunand

1.2.4.2. Service sous-traité

Les services sous-traités à Flying-Cat englobent les prestations de stockage, d'entretien, de réparation, de gestion et de livraison des vélos et trottinettes du service Le Vélo SAM.

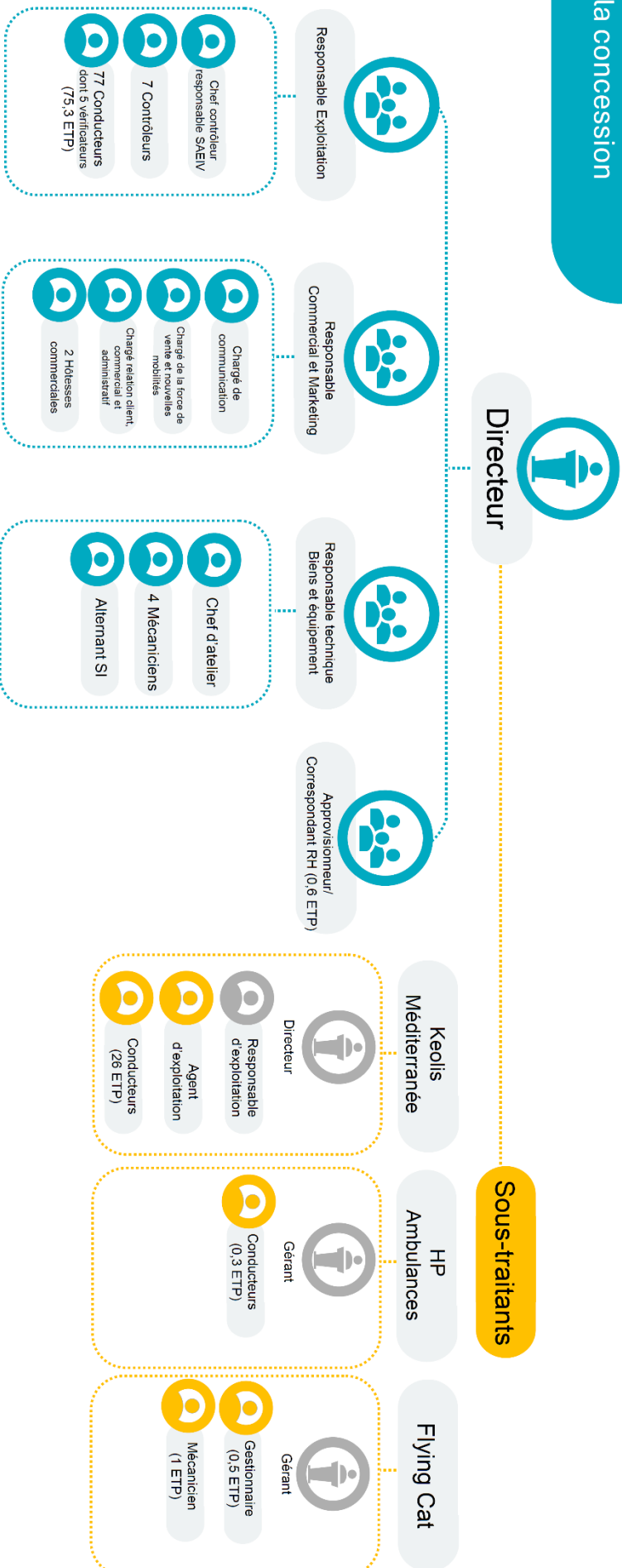
1.2.5. Organisation de l'entreprise Keolis Bassin de Thau

Au 31 décembre 2024, quatre cadres sont mis à disposition de Keolis Bassin de Thau par Keolis SA :

- ⊙ Directeur : Jean-François BUISSON
- ⊙ Responsable Exploitation : René QUINTIN
- ⊙ Responsable Commercial & Marketing : Claire MARS
- ⊙ Responsable Technique : Thomas BEAUGENDRE

Au 31 décembre 2024, l'organigramme de la Concession est le suivant :

Organigramme de la concession



Personnel Keolis Bassin de Thau

Personnel des sous-traitants dédié au réseau

1.3. L'offre de transport du réseau

1.3.1. Présentation des lignes

Les lignes sont présentées telles qu'elles ont été exploitées **du 1er janvier au 31 décembre 2024**.

1.3.1.1. Les lignes majeures

Les lignes majeures proposent un service de haut niveau, offrant des fréquences de passage soutenues, un service attractif et permanent du lundi au dimanche.

🕒 Ligne 1 : Sète Jean Moulin <> Sète Gare SNCF

Ligne exploitée par Keolis Bassin de Thau, elle dessert les quartiers du Barrou, de Château Vert, le cœur de ville et la Gare SNCF.

Période	Jours de fonctionnement	Fréquence	Amplitude
Hiver	Lundi au dimanche	Lundi au samedi : 20 à 30 min Dimanche et fériés 60 min	Lundi à vendredi : 6h05-21h05 Samedi : 6h50-21h05 Dimanche : 8h05-20h45
Intermédiaire			
Été	Lundi au dimanche	Lundi au samedi : 20 à 30 min Dimanche et fériés 1h10 min	Lundi au vendredi : 6h10-23h55 Samedi : 7h00-23h55 Dimanche : 8h00-00h00

🕒 Ligne 2 : Sète Centre Malraux <> Sète Noël Guignon

Ligne exploitée par Keolis Bassin de Thau, elle relie le Centre Malraux en passant par l'hôpital et le boulevard périphérique au nord de Sète, à la gare et au cœur de ville de Sète.

Période	Jours de fonctionnement	Fréquence	Amplitude
Hiver	Lundi au dimanche	Lundi au samedi : 20 min Dimanche et fériés 60 min	Lundi au vendredi : 6h05-20h54 Samedi : 6h51 – 20h54 Dimanche : 8h00-20h09
Intermédiaire			
Été	Lundi au dimanche	Lundi au samedi : 20 min Dimanche et fériés : 60 min	Lundi au vendredi : 6h05–23h50 Samedi : 7h00 – 23h50 Dimanche et fériés : 8h0 –23h18

Une modification d'horaires a été effectuée au 25 novembre pour ajuster le temps de battements au terminus Centre Malraux.

⊙ **Ligne 3 : Sète Centre Malraux <> Sète Gare SNCF**

Ligne exploitée par Keolis Bassin de Thau, elle dessert le Centre Malraux, l'hôpital, les quartiers des Salins et de Fonquerne, le très touristique quartier de la Corniche en passant par le périphérique sud de la ville, le cœur de ville et la gare SNCF.

Période	Jours de fonctionnement	Fréquence	Amplitude
Hiver	Lundi au dimanche	Lundi au samedi : 20 min Dimanche et fériés 60 min	Lundi au vendredi : 5h35-21h05 Samedi : 6h46 – 21h05 Dimanche : 8h15-20h44
Intermédiaire			
Été	Lundi au dimanche	Lundi au samedi : 20 min Dimanche et fériés : 20 min	Lundi au vendredi : 5h30-00h20 Samedi : 7h25-00h20 Dimanche : 7h30-00h19

Une modification d'horaires a été effectuée au 25 novembre pour ajuster le temps de battements au terminus Centre Malraux.

⊙ **Ligne 11 : Frontignan Le Barnier <> Sète Noël Guignon**

Ligne exploitée par Keolis Bassin de Thau, elle relie les communes de Sète et de Frontignan par un axe structurant.

Période	Jours de fonctionnement	Fréquence	Amplitude
Hiver	Lundi au dimanche	Lundi au samedi : 20 à 30 min Dimanche et fériés 60 min	Lundi au vendredi : 6h20-20h42 Samedi : 7h05-20h42 Dimanche : 8h30-19h20
Intermédiaire			
Été			

1.3.1.2. Les lignes urbaines

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

⊙ **Ligne 4 : Sète Le Vallon <> Sète Passage Le Dauphin**

Ligne exploitée par Keolis Bassin de Thau, elle dessert le quartier-haut et le cœur de ville.

Période	Jours de fonctionnement	Fréquence	Amplitude
Hiver	Lundi au samedi	60 min	7h15-19h23
Intermédiaire			
Été			

⊙ **Ligne 5 : Sète Passage Le Dauphin <> Sète Notre-Dame Souveraine du Monde**

Ligne exploitée par Keolis Bassin de Thau, elle dessert le cœur de ville, le Mont Saint-Clair, les Pierres-Blanches et la Corniche.

Période	Jours de fonctionnement	Fréquence	Amplitude
Hiver	Lundi au samedi	55 min	7h00-19h15
Intermédiaire			
Été	Lundi - dimanche et fériés	Entre 15 et 55 min selon la période de la journée	7h55 – 19h15

🕒 **Ligne 7 : Sète Mathieu Grangent <> Sète Noël Guignon**

Ligne exploitée par Keolis Bassin de Thau, elle dessert Jean-Mathieu Grangent, Fonquerne, le quartier de Villeroy, l'hôpital et le périphérique nord de la ville pour rejoindre le cœur de ville.

Période	Jours de fonctionnement	Fréquence	Amplitude
Hiver	Lundi au samedi	1h15	Lundi au vendredi : 6h55-19h18 Samedi : 8h05-19h18
Intermédiaire			
Été			

🕒 **Ligne 8 : Sète Gare SNCF <> Sète Passage le Dauphin <> Sète C.R.I (Conservatoire à Rayonnement Intercommunal)**

Ligne exploitée par Keolis Bassin de Thau, elle relie la Gare SNCF, le centre-ville et le Conservatoire.

Période	Jours de fonctionnement	Fréquence	Amplitude
Hiver	Lundi au samedi	40 min	7h45-21h29
Intermédiaire			
Été			

1.3.1.3. Les lignes périurbaines

Les lignes périurbaines desservent les 7 autres communes de l'Agglomération en périphérie de Sète.

🕒 **Ligne 10 : Balaruc-les-Bains Les Thermes <> Sète Noël Guignon**

Ligne exploitée par Keolis Bassin de Thau, elle relie directement le centre-ville et la gare de Sète au Centre Thermal de Balaruc-les-Bains.

Période	Jours de fonctionnement	Fréquence	Amplitude
Hiver	Lundi au dimanche	Lundi au samedi : 35min Dimanche et fériés : 1h	Lundi au vendredi : 6h35-19h57 Samedi : 7h30-19h57 Dimanche et fériés : 9h30-19h26
Intermédiaire			
Été			

⊙ **Ligne 12 : Frontignan Les Arènes <> Sète Gare SNCF**

Ligne sous-traitée à Keolis Méditerranée, elle relie Frontignan à Sète tout en effectuant une desserte fine des quartiers de Frontignan.

Période	Jours de fonctionnement	Fréquence	Amplitude
Hiver	Lundi au samedi	45 min	Lundi au vendredi : 6h15-21h06 Samedi : 6h55-21h06
Intermédiaire			
Été			

⊙ **Ligne 13 : Gigan Route de Montbazin <> Balaruc-le-Vieux <> Sète Noël Guignon**

Ligne exploitée par Keolis Bassin de Thau, elle permet de relier le centre-ville de Sète, via la gare SNCF jusqu'à Gigan. Elle permet aussi de desservir le centre Commercial Carrefour de Balaruc-le-Vieux.

Période	Jours de fonctionnement	Fréquence	Amplitude
Hiver	Lundi au dimanche	Lundi au samedi : 45 min Dimanche : 1h30	Lundi au vendredi 6h30-19h52 Samedi : 7h05-19h52 Dimanche : 8h45-19h48
Intermédiaire			
Été			

⊙ **Ligne 14 : Balaruc-le-Vieux Centre Commercial <> Balaruc-les-Bains**

Ligne exploitée par Keolis Bassin de Thau, elle permet de relier le centre thermal de Balaruc-les-Bains au centre commercial Carrefour de Balaruc-le-Vieux **via La Rèche**.

Période	Jours de fonctionnement	Fréquence	Amplitude
Hiver	Lundi au samedi	1h30	Lundi à vendredi : 7h05-19h30 Samedi : 8h20-19h30
Intermédiaire			
Été			

⊙ **Ligne 15 : Balaruc-le-Vieux Centre Commercial <> Balaruc-les-Bains**

Ligne exploitée par Keolis Bassin de Thau, elle permet de relier le centre thermal de Balaruc-les-Bains au centre commercial Carrefour de Balaruc-le-Vieux **via Le Chemin Haut**.

Période	Jours de fonctionnement	Fréquence	Amplitude
Hiver	Lundi au samedi	1h30	7h30-20h17
Intermédiaire			
Été			

⊙ **Ligne 16 : Frontignan Saint-Eugène <> Frontignan Roche Combes**

Ligne exploitée par Keolis Méditerranée, elle relie le centre-ville de Frontignan à Frontignan-Plage. En période intermédiaire et en été, la ligne prolonge son itinéraire pour desservir le camping des Tamaris et la plage des Aresquiers.

Période	Jours de fonctionnement	Fréquence	Amplitude
Hiver	Lundi au samedi	1h05	Lundi à vendredi : 6h15-19h46 Samedi : 7h05-19h46
Intermédiaire	Lundi au samedi	Lundi au vendredi : 55min Samedi : 55 min	Lundi à vendredi : 6h30-20h10 Samedi : 07h00-20h40
Été	Lundi au dimanche	55 min	Lundi à jeudi : 07h00-22h35 Vendredi, samedi, dimanche et JF : 07h00-00h25

⊙ **Ligne 17 : Mireval Avenue de Maupas <> Frontignan Les Arènes**

Ligne sous-traitée à Keolis Méditerranée, elle permet de relier Mireval, Vic-la-Gardiole et la Gare de Frontignan. C'est une ligne à la demande qui fonctionne uniquement **sur réservation**.

Période	Jours de fonctionnement	Fréquence	Amplitude
Hiver	Lundi au samedi	2h	7h10-17h36
Intermédiaire			
Été			

⊙ **Ligne 18 : Frontignan Le Barnier <> Balaruc-le-Vieux Centre Commercial**

Nouvelle ligne sur ce contrat. Elle est sous-traitée à Keolis Méditerranée. Elle dessert Frontignan et Balaruc- les-Bains sur un axe structurant pour rejoindre le Centre Commercial de Balaruc-le-Vieux.

Période	Jours de fonctionnement	Fréquence	Amplitude
Hiver	Lundi au samedi	1h20	Lundi à vendredi : 7h20-19h20 Samedi : 8h40-19h20
Intermédiaire			
Été			

⊙ **Ligne 20 : Mèze Mas de Garric <> Sète Pont de Pierre**

Ligne sous-traitée à Keolis Méditerranée. Elle relie Mèze à Sète par un axe direct en passant par Bouzigues. C'est la ligne structurante de Mèze desservant les quartiers au Nord de Mèze et l'ensemble de la ville.

Période	Jours de fonctionnement	Fréquence	Amplitude
Hiver	Lundi au samedi	1h50	6h55-19h57
Intermédiaire			
Été			

⊙ **Ligne 21 : Poussan Bois de Boulogne <> Sète Pont de Pierre.**

Ligne sous-traitée à Keolis Méditerranée, elle relie Poussan à Sète en direct, via le Centre Commercial de Balaruc-le-Vieux.

Période	Jours de fonctionnement	Fréquence	Amplitude
Hiver	Lundi au samedi	1h05	6h50-19h30
Intermédiaire			
Été			

⊙ **Ligne 22 : Montbazin Quai de la Vène <> Sète Gare SNCF**

Ligne sous-traitée à Keolis Méditerranée, elle relie Montbazin à Sète en passant par Gigean et le Centre Commercial de Balaruc-le-Vieux.

Période	Jours de fonctionnement	Fréquence	Amplitude
Hiver	Lundi au samedi	1h55	6h55-19h44
Intermédiaire			
Été			

⊙ **Ligne 23 : Villeveyrac La Coste <> Sète Pont de Pierre**

Ligne sous-traitée à Keolis Méditerranée, elle dessert Villeveyrac, Loupian, Bouzigues, le centre commercial de Balaruc-le-Vieux, Balaruc-les-Bains par l'axe principal pour arriver au centre-ville de Sète.

Période	Jours de fonctionnement	Fréquence	Amplitude
Hiver	Lundi au samedi	2h05	6h50-19h10
Intermédiaire			
Été			

⊙ **Ligne 24 : Villeveyrac La Coste <> Bouzigues Alfred Bouat**

Ligne sous-traitée à HP Ambulances, elle fonctionne uniquement **sur réservation**. Elle dessert Villeveyrac, Loupian, Mèze et Bouzigues.

Période	Jours de fonctionnement	Fréquence	Amplitude
Hiver	Lundi au samedi	1h30	7h50-19h44
Intermédiaire			
Été			

1.3.1.4. Les lignes saisonnières

Les lignes saisonnières circulent uniquement à certaines périodes de l'année, notamment liées aux différentes périodes touristiques.

⊙ Ligne 9 : Marseillan Victor Hugo <> Sète Passage du Dauphin

Ligne exploitée par Keolis Bassin de Thau, elle circule en périodes intermédiaire et été. Elle relie Marseillan à Sète via Marseillan-Plage et le Lido.

Période	Jours de fonctionnement	Fréquence	Amplitude
Eté	Lundi au dimanche	1h05	Lundi à vendredi : 7h00-00h44 Samedi, dimanche et fériés: 8h00-00h44
Intermédiaire	Lundi au dimanche	1h10	Lundi à vendredi : 6h40-21h28 Samedi – Dimanche – jours fériés : 7h45-21h08

⊙ Ligne 915 : Marseillan Victor Hugo <> Sète Gare SNCF

Ligne sous-traitée à Keolis Méditerranée, elle prend le relais de la ligne 9 en période hivernale d'octobre à fin mars, et fonctionne uniquement **sur réservation**, l'affluence touristique étant terminée à cette période. Elle relie Marseillan à la Gare SNCF de Sète.

Période	Jours de fonctionnement	Fréquence	Amplitude
Hiver	Lundi à samedi	2h05	6h50-19h56

⊙ Ligne 19 : Marseillan Parking Coopérative <> Littoral <> Marseillan Parking Coopérative

Ligne sous-traitée à Keolis Méditerranée, elle circule uniquement en juillet et août, en raison de l'affluence touristique pendant cette période. Elle relie les parkings aux plages de Marseillan-Plage.

Période	Jours de fonctionnement	Fréquence	Amplitude
Eté	Lundi à dimanche	15 min	10h-01h00

1.3.2. Kilomètres et heures de conduite produits

1.3.2.1. Offre Kilométrique

Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2024, l'offre kilométrique totale du réseau a représenté **2 788 772 km** dont 2 449 437km commerciaux.

en kilomètres	2024	2023	Ecart	Evolution en %
Kilomètres commerciaux	2 449 437	2 420 909	28 528	1,18%
Kilomètres HLP	339 336	276 542	62 794	22,71%
Kilomètres totaux	2 788 772	2 697 451	91 321	3,39%
<i>dont en propre</i>	1 766 587	1 677 383	89 204	5,32%
<i>dont sous-traités</i>	1 022 185	1 020 068	2 117	0,21%

- **Ecart kilomètres réalisés/contrat**

Kilomètres réalisés 2024	Kilomètres contrat 2024	Ecart contrat/réalisé	Evolution en %
2 788 772	2 512 255	276 517	11,01%

11% de kilomètres supplémentaires ont été réalisés par rapport au contrat (base Avenant 3). L'écart peut être expliqué par des déviations et les ajustements de lignes qui ont eu lieu en cours d'année. Les navettes pour des événements spécifiques mises en place à la demande de l'Autorité Concédante au cours de l'année (navettes festival BAZR, navettes accueil des étudiants Sétois ...) représentent 1683 km sur 2024.

1.3.2.2. Production horaire

Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2024, la production horaire de conduite est de **154 581,13 heures**.

	2024	2023	Ecart	Evolution en %
Heures de conduite commerciales	115 310,53	113 969,29	1341,24	1,18%
Heures de conduite HLP	7 478,15	7 341,90	136,25	1,86%
Temps de battement	26 769,35	25 886,11	883,24	1,88%
Temps de relève	5 023,10	4 930,64	92,46	1,88%
Heures totales	154 581,13	152 127,94	2453,19	1,61%
<i>dont en propre</i>	114 622,45	112 405,36	2 217,09	1,93%
<i>dont sous-traitées</i>	39 958,88	39 722,58	236,3	0,59%

- **Ecart heures réalisées/contrat**

Heures de conduite réalisées	Heures contrat	Ecart contrat/réalisé	Evolution en %
154 581	139 905	14 676	10,49%

Comme pour les kilomètres, l'écart des heures de conduite peut être expliqué par des déviations sur les lignes et les ajustements horaires qui ont eu lieu en 2024.

Les navettes pour des évènements spécifiques mises en place à la demande de l'Autorité Concédante au cours de l'année (navettes festival BAZR, navettes accueil des étudiants Sétois ...) représentent 106,85 heures sur 2024.

A noter également les heures supplémentaires des conducteurs en raison des difficultés de circulation et du temps de parcours des lignes rallongées à ces moments-là, ainsi que les opérations de régulations.

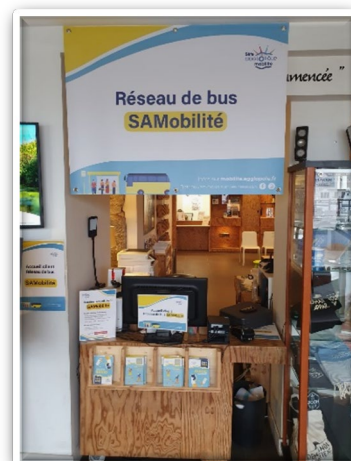
1.4. Evènements particuliers

1.4.1. Agence commerciale

Les travaux à l'agence commerciale prévus en 2023 se sont déroulés du 15 au 27 janvier 2024.

Pendant cette période, l'accueil client s'est effectué à l'office de tourisme de Sète, 60 Grand rue Mario Roustan. Un poste a été spécialement aménagé pour accueillir une conseillère en mobilité. Les jours et heures d'ouverture ont été calés sur ceux de l'office de tourisme, soit le mardi, mercredi, vendredi et samedi de 9h30 à 13h et de 14h à 17h30 et le jeudi de 9h30 à 12h15 (fermé le jeudi après-midi).

L'accueil téléphonique était du mardi au samedi de 9h30 à 13h et de 14h à 17h30.



Accueil clients à l'OT pendant les travaux

Une information et une signalétique spécifique ont été déployées auprès des clients (*voir Partie 6 : Aspects Commerciaux*).

Le réaménagement de l'agence a permis d'offrir un espace plus accueillant et chaleureux pour les clients, mais aussi pour le personnel. A la place de l'imposante banque qui séparait les clients des agents, mettant une grande distance, 3 postes individuels ont été installés, dont deux totalement équipés et un troisième partiellement équipé qui sert de renfort lors des périodes de forte affluence.

Les espaces d'attente client et de libre-service sont plus spacieux et lumineux.

De même, la salle de pause pour les agents a été remise à neuf avec l'installation d'un coin cuisine améliorant ainsi le bien-être au travail des salariés.

En août 2024, un système de gestion de file d'attente avec un afficheur électronique et un distributeur de ticket a été installé avec pour objectif :

- De rassurer les clients en attente
- De leur permettre de s'asseoir sur la banquette sans craindre de perdre leur place dans la file d'attente
- D'éviter les conflits entre clients
- D'améliorer la fluidité à l'agence



1.5. Offre évènementielle

1.5.1. Escale à Sète

Escale à Sète est une fête maritime organisée tous les deux ans à Sète. Ce rassemblement maritime est actuellement la plus grande rencontre de bateaux traditionnels sur la façade méditerranéenne de la France.

L'évènement s'est déroulé du 26 mars au 1^{er} avril 2024. A cette occasion, le réseau de transport SAMobilité s'est adapté.

🕒 L'offre de transport

L'organisation de cette manifestation a des impacts sur les itinéraires habituels des lignes, tout le centre de Sète étant coupé à la circulation. Des déviations ont été mises en place et des terminus temporaires ont dû être créés dès le 25 mars et ce jusqu'au 1^{er} avril.

En complément, une offre de transport dédiée a été mise en service :

- Ligne 9 : mise en service de la ligne dès le lundi 25 mars avec des horaires dédiés "Escale à Sète"
- Ligne 10 renforcée dès le 26 mars jusqu'au 1^{er} avril inclus de 9h20 à 19h30 avec un bus toutes les 20 minutes en moyenne.
- Ligne 20 renforcée dès le 26 mars jusqu'au 1^{er} avril inclus de 13h30 à 20h10 avec un bus toutes les heures en moyenne.
- Les lignes 8, 20, 21, 22 et 23 ont circulé le dimanche 31 mars et le lundi 1^{er} avril (férié) aux horaires d'un samedi, alors qu'habituellement elles ne fonctionnent pas le dimanche et jours fériés.
- Les lignes 1, 2, 3, 10, 11 et 13 ont circulé le dimanche 31 mars et le lundi 1^{er} avril (férié) aux horaires d'un samedi, soit avec davantage de fréquence qu'un dimanche normal.
- De l'offre supplémentaire a été rajoutée en soirée le samedi 30 et dimanche 31 mars sur les lignes 1, 2, 3, 8, 9, 10, 11, 13, 20, 21, 22 et 23.
- Mise en place de navettes parking :
 - Dès le 26 mars entre le Port de Commerce et l'arrêt République (à 200m de l'entrée de la manifestation) :
 - Du 26 au 29 mars → de 9h à minuit un bus toutes les 20 minutes
 - Les 30 et 31 mars → de 9h à minuit un bus toutes les 10 minutes
 - Le 1^{er} avril → de 9h à 20h un bus toutes les 10 minutes
 - À partir du samedi 30 mars de tous les parkings du Lido entre Marseillan et Sète et l'arrêt Théâtre de la Mer :
 - Les 30 et 31 mars → de 9h à minuit un bus toutes les 15 minutes
 - Le 1^{er} avril → de 9h à 20h un bus toutes les 15 minutes

🕒 La tarification appliquée

Pendant l'évènement, du 26 au 29 mars, la tarification habituelle du réseau a été conservée sur les lignes.

Le Weekend de Pâques, soit les 30, 31 mars et 1^{er} avril tout le réseau était gratuit.

Les navettes parking étaient gratuites et ce, dès leur mise en service le 26 mars.

- La production kilomètres et horaires réalisée était la suivante :

	Réalisés	Contrat	Ecart	%
KM totaux	34 476	34 772	-296	-0,85%
Heures de production	2 119	1 884	235	12,47%
Heures supplémentaires d'encadrement	384	212	172	81,13%

La production kilométrique réalisée est proche de celle prévue au contrat. Les 296 kilomètres non effectués correspondent à l'absence de besoin en particulier notamment en soirée (météo très instable) avec très peu de passagers.

Les heures de production ont été plus importantes que prévues. En effet, davantage de véhicules standards ont été utilisés au détriment des articulés, ce qui a nécessité plus de conducteurs, donc plus d'heures de conduite.

Les heures d'encadrement ont dépassé le contractuel. Les heures réalisées intègrent également les heures de présence terrain pour l'amélioration de l'expérience client. De nombreux agents ont été positionnés aux départs et arrivées des navettes pour diriger, informer et réguler le flux de passagers.

- Les véhicules supplémentaires

Le manque des 5 bus articulés a été compensé par 10 bus standards.

Véhicules supplémentaires	Réalisés	Contrat	Ecart
Catégorie Articulés	5	10	-5
Catégorie Standards	12	2	10
TOTAL	17	12	5

- La fréquentation des navettes parking et du réseau

- 29 166 voyageurs ont été comptés à la montée des navettes

<i>Comptages des navettes parkings</i>	TOTAL
Navette Port	21 300
Navette du Lido	7 866
TOTAL	29 166

- Le réseau de bus, lui a enregistré une fréquentation de 81 261 validations.

<i>Validations billettiques</i>	Du 26 au 29 mars	Du 30 mars au 1 ^{er} avril (réseau gratuit)	TOTAL
TOTAL	53 152	28 109	81 261

1.5.2. Le World Wild Festival

Le World Wild Festival est le rendez-vous incontournable des amateurs de musiques électroniques et a lieu tous les ans à Sète.

Partenaire de l'évènement, Sète Agglopoie Mobilité a mis en place des navettes nocturnes pendant le festival qui s'est déroulé du 1er au 7 juillet :

- Le 2 juillet => au départ de Jean Moulin vers le Passage du Dauphin 3 départs (00h45, 01h20 et 02h00)
- Du 3 au 6 juillet
 - Du Théâtre de la Mer en direction du Passage Le Dauphin : 7 courses de 1h00 à 4h00
 - Du Théâtre de la Mer vers Cerf Lurie : 7 courses 1h00 à 4h00

La gamme tarifaire en vigueur sur le réseau a été appliquée sur les navettes nocturnes.

Les services ont été effectués avec un véhicule standard.

- La production kilomètres et horaires réalisée était la suivante :

	Réalisés	Contrat	Ecart	%
KM totaux	386	732	-260,2	-35,55%
Heures de production (de nuit)	58,25	76	-4,25	-5,59%

L'écart avec le contractuel est dû en partie à l'annulation de la dernière soirée en raison des conditions météorologiques et également cet écart existait déjà en 2023 avec accord de l'Agglomération.

- Fréquentation des navettes nocturnes

Validations par jour	
Soirée du 02/07/2024	79
Soirée du 03/07/2024	34
Soirée du 04/07/2025	129
Soirée du 05/07/2026	114
Soirée du 06/07/2027	Annulée
TOTAL	356

1.5.3. Les Fêtes de la Saint-Louis

La Saint-Louis est une fête patronale et multiséculaire rendant hommage au patrimoine maritime, aux traditions et aux joutes qui font la richesse de Sète.

En 2024, la Saint-Louis a eu lieu du 22 au 27 août. A cette occasion le réseau de transport SAMobilité s'est adapté. Le centre-ville étant piétonnier, des déviations ont été mises en place.

Parallèlement, une offre de soirée a été rajoutée sur les lignes 1, 2, 3, 8, 9, 10, 11, 13, 20, 21, 22, et 23 permettant ainsi de profiter pleinement des animations de la Saint-Louis.

A noter également que les lignes 8, 20, 21, 22 et 23 ont circulé le dimanche 25 août.

La gamme tarifaire en vigueur sur le réseau a été appliquée sur les navettes nocturnes.

- La production kilomètres et heures réalisée était la suivante :

	Réalisés	Contrat	Ecart	%
KM totaux	3 531	2 092	1 439	68,78%
Heures de production (de nuit)	214,25	77	137,25	178,25%

Justification de l'écart entre le réalisé et le contractuel :

- Dans la fiche 12A du mémoire financier qui concerne la Saint-Louis, sont uniquement notés les kilomètres et heures supplémentaires pour le concessionnaire. Les kms et heures supplémentaires pour les sous-traitants ne sont pas renseignés.
- En 2024, une nouvelle organisation pour la ligne 3 a été testée : un départ toutes les 30 minutes du Théâtre de la Mer en direction de Malraux. Cette navette a permis d'améliorer le service auprès de la clientèle et l'a rendu plus compréhensible.

- Fréquentation des courses de l'offre supplémentaire de la Saint-Louis.

Le tableau ci-dessous inclut la fréquentation des courses supplémentaires en soirée par ligne :

Lignes	22/08/2024	23/08/2024	24/08/2024	25/08/2024	26/08/2024	TOTAL
1	28	33	10	12	13	96
2	11	8	13	6	13	51
3	41	77	42	10	33	203
8	2	5	5	5	1	18
9	11	4	27	25	2	69
10	62	36	9	7	52	166
11	67	95	156	42	207	567
13	5	3	14	11	6	39
20	8			5	27	40
21	1	8	7	2	16	34
22	1	4	14		5	24
23	1	2	5		6	14
TOTAL	238	275	302	125	381	1 321

Le tableau ci-dessous inclut la fréquentation des lignes mises en service exceptionnellement le dimanche 25 août en journée :

Lignes	25/08/2024
8	58
20	72
21	57
22	37
23	34
TOTAL	258

1.5.4. Autres évènements

1.5.4.1. Vœux du Maire

A l'occasion de la cérémonie des vœux du maire de Sète qui s'est déroulée le mercredi 24 janvier au Chai Gaffinel, une navette gratuite en renfort de la ligne 8 a été mise en place pour amener les administrés à la cérémonie.

Dix rotations supplémentaires ont été effectuées : 18h05, 18h45, 19h25, 20h05, 20h45, 21h15, 21h30, 21h40, 21h55 et 22h20.

Réalisés	
KM totaux	80
Heures de production	6.5

Au total, 89 voyages ont été comptabilisés sur les navettes en renfort.

1.5.4.2. Festival de Thau à Mèze

Dans le cadre du Festival de Thau qui s'est déroulé du 18 au 21 juillet à Mèze, des services supplémentaires ont été effectués sur la ligne 20 afin de faciliter l'accès et le retour des visiteurs aux soirées.

Ainsi 5 courses supplémentaires ont été rajoutées sur la ligne 20 le jeudi 18, vendredi 19 et samedi 20 juillet.

- ➔ Départ Mèze Mas de Garric : 20h20, 22h20 et 00h50
- ➔ Départ de Sète Pont de Pierre : 21h30 et 23h30

8 courses ont été mises en service le dimanche 21 juillet sur la ligne 20 alors qu'habituellement, elle ne fonctionne pas les dimanches :

- ➔ Départ Mèze Mas de Garric : 18h20, 20h20, 22h20 et 00h50
- ➔ Départ de Sète Pont de Pierre : 17h30, 19h10, 21h30 et 23h30

L'accès aux services était gratuit pour les bénévoles (sur présentation d'un bracelet) et des festivaliers (sur présentation d'un billet). Pour les autres clients, la gamme tarifaire du réseau en vigueur était appliquée.

Les kilomètres et heures produits étaient les suivants :

Réalisés	
KM totaux	636
Heures de production	22

Le tableau ci-dessous présente les fréquentations **sur les courses supplémentaires** de soirée et du dimanche :

Date	Nombre de validations
19/07/2024	3
20/07/2024	4
21/07/2024	4
TOTAL	11

Le tableau ci-dessous présente les **validations gratuites des bénévoles et festivaliers** effectuées sur le 4 jours :

Date	Nombre de validations bénévoles et festivaliers
18/07/2024	7
19/07/2024	2
TOTAL	9

1.5.4.3. Forum des Associations

Le dimanche 15 septembre s'est déroulé le forum des associations aux Salins. Dans ce cadre, des navettes gratuites ont été mises en place pour amener les visiteurs au forum.

- ➔ Centre Malraux <> Forum :
 - Départ du Centre Malraux : 10h00, 11h15, 12h35, 14h00, 15h15 et 16h35.
 - Retour au Centre Malraux : 11h08, 12h28, 13h48, 15h08, 16h28 et 17h48.
- ➔ Passage le Dauphin <> Forum :
 - Départ Passage le Dauphin : 10h35, 11h55, 13h15, 14h35, 15h55, 17h15.
 - Retour : 10h10, 11h30, 12h50, 14h10, 15h30, 16h50.

Les kilomètres et heures produits étaient les suivants :

	Réalisés
KM totaux	118
Heures de production	9.5

Au total, 538 voyages ont été enregistrés sur ces navettes.

1.5.4.4. Journée d'accueil des nouveaux étudiants Sétois

Le jeudi 10 octobre a eu lieu la Journée et Soirée d'accueil des nouveaux étudiants sétois. Des animations et stands sont tenus au Théâtre de la Mer, dont un stand mobilité, pour informer les nouveaux étudiants.

A cette occasion, et pour faciliter les déplacements des étudiants, les horaires de la ligne 3 ont été prolongés entre l'Hôpital et la Gare SNCF avec trois départs supplémentaires de l'hôpital => 21h47, 22h47 et 23h47 et un passage au Théâtre de la Mer vers le centre-ville à 22h, 23h et minuit.

Les kilomètres et heures produits étaient les suivants :

	Réalisés
KM totaux	66
Heures de production (de nuit)	3,75

Au total, 26 validations ont été enregistrées sur ces 3 courses.

1.5.4.5. Festival BAZR

Le festival pop BAZR a eu lieu du 6 au 8 décembre 2024 au Chai des Moulins.

Pour faciliter les déplacements des visiteurs à cet évènement et éviter les encombrements de voitures, des navettes ont été mises en place entre le C.R.I <> La Gare SNCF <> Le Théâtre Molière <> l'Espace Saint-Clair/Parking du Mas Coulet <> CRI.

Une rotation toutes les 20 minutes environ a été réalisée :

- Le vendredi 6 décembre de 17h30 à 3h10 (30 rotations)
- Le samedi 7 décembre de 10h30 à 03h10 (51 rotations)
- Le dimanche 8 décembre de 11h à 01h40 (45 rotations)

Ces rotations ont été effectuées avec un midibus.

⦿ Les kilomètres et heures produits étaient les suivants :

	Réalisés
KM totaux	783
Heures de production (de nuit)	65.10

Au total, 805 voyages ont été comptabilisés dans les navettes sur les 3 jours.

2. Biens affectés au réseau de transport public

2.1. Moyens techniques

2.1.1. Biens immobiliers exploités

⊙ Centre d'exploitation

Le centre d'exploitation est situé au 15 rue de Copenhague dans le Parc Aquatechnique de Sète. Il est la propriété de Sète Agglopôle Méditerranée et constitue le siège social de Keolis Bassin de Thau. Il héberge l'ensemble des services généraux et techniques de la filiale.

Les salariés de Keolis Méditerranée qui réalisent la sous-traitance sont hébergés dans des locaux situés sur le parking et ce, depuis 2019.



● Principaux actes de maintenance et améliorations effectués au centre d'exploitation en 2024 :

- Plusieurs interventions en plomberie pour débouchage réseau assainissement ;
- Panne du portique de lavage WASHTEC ;

Date	Description de la panne	Remise en disponibilité
06/09/2024	Capteur cuve de recyclage + pompe déperlante en panne	22/10/2024
16/10/2024	Portique disjoncte	22/10/2024
22/11/2024	Portique disjoncte + capteur de fin de course des rouleaux non fonctionnels	28/11/2024

- Installation ligne de vie (rail antichute) à l'atelier ;
- Renouvellement du matériel de l'atelier pour le levage des organes ;
- Réfection de l'atelier suivant les normes de sécurités : matérialisation par signalétique des passages piétons, des emplacements extincteurs, des vestiaires et des zones de stockage.

⊙ Local PEM Gare

Un local situé au Pôle d'Echange Multimodal de la Gare SNCF de Sète est utilisé par les conducteurs de Keolis Bassin de Thau et Keolis Méditerranée, mais également les taxis. Ce local comprend des toilettes et un espace de vie. Ce local est mis à disposition par Sète Agglopôle Méditerranée.

● Principaux actes de maintenance et améliorations apportés au local PEM gare en 2024 :

- Amélioration du débit d'eau (très faible) du remplissage des chasses d'eau ;
- Signature d'un contrat préventif de dératisation avec RENTOKIL en 2024 ;

⊙ Local GREM Balaruc-le-Vieux

À la suite de l'ouverture de la nouvelle Gare Routière Multimodale à Balaruc-le-Vieux en novembre 2023, un local est utilisé par les conducteurs effectuant des services pour la Concession de service public de Sam, mais également des conducteurs des lignes Hérault Transport. Ce local est équipé de toilettes et d'un espace de vie. Il est mis à disposition par Sète Agglopôle Méditerranée.

⊙ Agence Commerciale

L'agence commerciale du réseau est située au 5 bis quai de la Résistance, dans la galerie du Passage Le Dauphin à Sète. Cet espace commercial, en location, accueille les clients du mardi au samedi en hiver et du lundi au samedi en saison estivale. C'est un point de référence du réseau de transport SAMobilité pour les clients en termes de conseils, vente et d'information du réseau. Les clients ont à leur disposition toutes les informations nécessaires pour emprunter le réseau de transport.

Les travaux qui devaient être réalisés en 2023 ont été reportés au début de l'année 2024 comme mentionné dans la partie 2.2 Evènements particuliers de ce présent rapport.

Lors des travaux, un important dégât des eaux a été mis à jour (évacuation vétuste des eaux usées du 1^{er} niveau). Les travaux de réparation n'ont pas pu être effectués par le Syndic en 2024.



⊙ Les toilettes de bout de ligne

12 sanitaires mobiles en bout de ligne sont installés sur le réseau. Ces sanitaires sont loués à la société Sebach. Ils sont situés aux arrêts ci-dessous :

Balaruc-les-Bains - Les Thermes	Poussan - Bois de Boulogne
Frontignan – Le Barnier	Sète - Jean-Mathieu Grangent
Frontignan – La Bergerie	Sète – Le Vallon
Gigean – Route de Montbazin	Sète – Notre Dame Souveraine du Monde
Mèze – Mas de Garric	Sète – Centre Malraux
Mireval – Avenue de Maupas	Villeveyrac - Les Costes

2.1.2. Bornes d'information voyageurs

Le déploiement des nouvelles BIV Nextbus qui a débuté en décembre 2023, a été finalisé le 14 mars 2024, soit :

- 26 BIV de type LCD Nextbus 1 Verre - 4G alimenté par EP (Eclairage public)
- 6 BIV (dont 2 spares) de type LCD Nextbus 2Verres - 4G alimenté par EP (Eclairage public)
- 3 BIV (dont 1 spare) de type LCD Nextbus 1V 4G solaire
- 8 BIV de type Marcus LED au GREM de Balaruc-le-Vieux (alimentées et raccordées au réseau internet entre avril et mai 2024)
- 2 Ecrans TFT
- 1 PGD (Plan général départ)

En parallèle, la protection des câbles a dû être reprise pour les BIV alimentées sur EP afin d'éviter de faire disjoncter l'abribus JCDecaux en cas de défaut sur l'éclairage public. Mais aussi pour créer un point de coupure d'accès maintenance en cas d'un retrait éventuel de la BIV.

Cette reprise sur installation a été finalisée le 7 mars 2024 et a représenté un coût de 9 222€HT.

Le 30 mai, toutes les BIV du réseau Sète Agglopoie Mobilité ont été connectées à Lumisplay, l'interface web de gestion des BIV.

*La liste complète des BIV se trouve en **Annexe 1**.*

🕒 Relevé des pannes sur 2024

DATE	BIV	Description de la panne	Remise en disponibilité
19 février 2024	7 / 8	Alimentée – Pas d'informations – Panne matériel	12 mars 2024
22 avril 2024	108	Eteinte – problème sur EP	Remise en état le 24 avril (batterie déchargée)
13 mai 2024	121 / 122 / 126	Eteinte - problème sur EP	16 mai 2024
6 juin 2024	128 / 129	Inversion des directions entre les 2 BIV	12 juin 2024
23 juillet 2024	101	Affichage prochains passages	8 août 2024
23 juillet 2024	102	Défaut d'affichage	8 août 2024
5 août 2024	1 / 2 / 3 / 4 / 5 / 6 / 7 / 8 / 11 / 136 / 137 / 139 / 141 / 143	Pas d'affichage	6 août 2024
11 septembre 2024	143	Alimentée - Pas d'informations	11 septembre 2024
25 septembre 2024	7	Alimentée – Pas d'informations	25 septembre 2024

2.1.3. Véhicules exploités

2.1.3.1. Véhicules de transport en commun

Au **31 décembre 2024**, le parc mis en œuvre pour la réalisation de l'offre de transport est composé de 55 véhicules. Deux véhicules légers ne font pas parti du parc de Keolis bassin de Thau car ils sont propriétés des sous-traitants effectuant les lignes 17 et 24.

Par rapport à 2023, le parc total est composé de 4 véhicules supplémentaires. Il s'agit de 4 nouveaux véhicules :

- 2 standards Mild Hybrid (93 et 94)
- 2 articulés Mild Hybrid (103 et 104)

• Age des véhicules

Type de véhicules	Nombre de véhicules	Age minimum	Age maximum	Age moyen
Articulés	5	0,52	1,75	1,24
Standards	28	0,52	14,55	6,28
Midibus	19	6,48	15,97	8,86
Minibus	3	5,53	9,03	7,82

• Type de motorisation des véhicules

Type de véhicules	Nombre de véhicules	Dont GO	OLEO 100	Electrique	Mild Hybrid (GH)
Articulés	5	-	-	-	5
Standards	28	19	4	3	2
Midibus	19	15	2	2	-
Minibus	3	3	-	-	-
TOTAL	55	37	6	5	7

A noter :

- Les véhicules 14 et 15 sont non roulants, le 14 depuis janvier 2022 et le 15 depuis septembre 2022 ; Ils sont restés assurés « hors exploitation ».
- Les véhicules 73, 74 et 75 ne roulent plus depuis septembre 2024. Ils sont restés assurés « hors exploitation » en attente de mise en vente.

Les fiches véhicules se trouvent en **Annexe 2**.

2.1.3.2. Véhicules de service et d'entretien

En plus du parc commercial, Keolis Bassin de Thau dispose de 11 véhicules légers et 1 scooter :

- 8 véhicules de services pour assurer les relèves des conducteurs et la mobilité des contrôleurs pour les opérations de contrôles et d'affichage. Il y a une voiture de relève supplémentaire par rapport à 2023, car elle était prévue dans la phase 2 du réseau au 1^{er} juillet 2024. En 2024, elle a été partagée entre les services exploitation et commercial.
- 1 véhicule atelier pour les dépannages « légers ».
- 1 utilitaire utilisé par l'atelier pour les opérations lourdes de dépannage du réseau.
- 1 véhicule au service commercial & marketing : livraison fiches horaires et documentation du réseau, tournée des dépositaires, contrôle qualité, présence terrain...Ce véhicule était prévu dans le contrat à la suite de la réorganisation du service commercial et au nouveau poste de Chargée de Vente et des Nouvelles Mobilités.
- 1 scooter utilisé par l'exploitation lors des périodes de forte affluence sur le réseau routier pour faciliter l'assistance sur le réseau.

2.1.3.3. Relevé des sinistres, accidents et accrochages

Sur 2024, 28 sinistres ont eu lieu, soit 10 de moins qu'en 2023 (38 sinistres).

Responsabilité	Nombre d'accidents 2024	Nombre d'accidents 2023	Ecart	Evolution %
100%	16	21	-5	-23,81%
50%	2	4	-2	-50,00%
0%	10	13	-3	-23,08%
Total	28	38	-10	-26,32 %

Sur 2024, il n'y a pas eu de réparations sur véhicules supérieures à 5 000€ dû à un accident responsable avec un tiers.

Afin de réduire encore l'accidentologie, un comité sécurité a été mis en place. Celui-ci vise à réduire les accidents aussi bien matériels que corporels avec des sensibilisations pour l'ensemble des salariés.

2.1.3.4. Immobilisation des véhicules supérieur à 7 jours

Sur l'année 2024, 2 799 jours d'immobilisation supérieurs à 7 jours ont été enregistrés contre 2 414 en 2023, soit +16%.

⊙ Les jours d'immobilisation par type de véhicule :

Type de véhicules	Nombre de jours d'immobilisation 2024 > 7 jours	Nombre de jours d'immobilisation 2023 > 7 jours
Articulés	251	10
Standards	958	994
Midibus	1 132	995
Minibus	458	415

En 2024, 1 688 jours d'immobilisations concernent 9 véhicules dits à faits marquants.

Il s'agit de véhicules arrêtés sur une longue durée justifiée par :

- Des retards de livraison de pièces détachées du constructeur pour des sous-ensembles du groupe motopropulseur.
- Des pannes conséquentes pour lesquelles le véhicule a dû être amené chez le constructeur du moteur (comme le 76).
- Quatre véhicules ont été immobilisés à la suite d'accidents.
- Concernant le véhicule 24, un démarchage auprès des fournisseurs en Pologne a dû être mené, par souci de « modèle de compresseur » spécifique et adapté au modèle du bus en question car Solaris n'avait pas la capacité de fournir la pièce.

Les pistes d'optimisations des immobilisations sont :

- Planification de points plus fréquents avec les prestataires sur les délais de réparations et étudier d'autres contrats de maintenance.
- Travail de proximité avec les directions des différents constructeurs : améliorer la communication, proposer des RDV plus fréquents qu'annuellement.
- Actions en interne :
 - Continuité du programme de performance opérationnelle de maintenance menée en 2024.
 - Augmentation des capacités de batteries de servitudes.

En 2024, il n'y a pas eu d'opérations de maintenance dite "lourde" sur les véhicules. Sont considérées comme opérations lourde, les remplacements de moteur, de boîte de vitesse et des ponts.

2.1.4. Autres biens

- ⊙ Un automate de caisse
- ⊙ Un changeur de monnaie
- ⊙ Equipements de levage atelier (colonnes, crics, tables élévatrices, vérin fond de fosse)

2.1.5. Programme de performance opérationnelle de maintenance KIHM

Le programme d'excellence opérationnelle appelé « KIHM » (Keolis Industrialise et Harmonise sa Maintenance), a plusieurs objectifs :

- Améliorer la disponibilité, la fiabilité, la sécurité et la qualité de vie au travail tout en maîtrisant les coûts et en prolongeant la durée de vie du patrimoine grâce à l'industrialisation et à une maintenance de qualité.
- Apporter des indicateurs de suivis liés à l'activité de la maintenance, conformément aux méthodes du groupe Keolis permettant d'analyser le quotidien et réinventer la maintenance de demain.
- Etablir une meilleure analyse des fournisseurs et sous-traitants tout en ayant une relation partenariale et assurer des veilles techniques.

2.1.6. Assistance Technique

Le Groupe Keolis place au service du réseau SAMobilité son expérience en matière de gestion de modes de transports différenciés et d'exploitation des réseaux. Un corps d'expert est mobilisé pour apporter conseil et assistance aussi bien à l'équipe de la filiale qu'à Sète Agglopôle Mobilité. 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, marketing, environnement, systèmes d'information et nouvelles technologies.

La ventilation en nombre de jours de travail au total et par fonction ne peut pas s'appliquer.

Les besoins pouvant varier d'une année sur l'autre, l'Assistance Technique est valorisée en pourcentage du chiffre d'affaires.

En 2024, la valeur du pourcentage appliquée est de 3.88% du chiffre d'affaires brut.

Au titre de l'année 2024, le montant de l'assistance technique s'est élevé à **570 347€**, soit une évolution de +3,63% par rapport à 2023.

2.1.7. Trafic du réseau de transports publics

2.1.7.1. Fréquentation par ligne

La fréquentation globale du réseau enregistre une **hausse de 7,35%** par rapport à l'année 2023, avec **3 637 125** voyages (validations billettiques + voyages en TAD + comptage lignes gratuites).

- Dans l'ensemble toutes les lignes connaissent une progression. Douze lignes enregistrent une croissance à deux chiffres. L'évènement Escalé à Sète avec son offre renforcée et la mise en place de la gratuité le weekend de Pâques sur tout le réseau a sûrement contribué à cette hausse globale.
 - **Ligne 16** : elle avait enregistré une baisse de -27,35 % entre 2022 et 2023, mais a progressé de 12,91% en 2024.
 - **Ligne 18** : nouvelle ligne lancée en septembre 2022, elle continue sa progression avec +25,25% de voyages. Les actions de communication ciblées menées au printemps 2024 pour promouvoir cette ligne semblent avoir porté leurs fruits.
- Seules les lignes 8, 17 et 915 connaissent une baisse de fréquentation :
 - **Ligne 8** : cette baisse de 28% peut être expliquée par le nouveau système de comptabilisation des voyages sur cette ligne. En effet, jusqu'en 2023, des cellules de comptages automatiques étaient installées sur la ligne, comptabilisant ainsi le nombre de montées (y compris lorsqu'un client monte pour demander une info au conducteur et redescend sans emprunter la ligne). Depuis 2024, une touche de comptage manuelle a été installée sur la billettique. Il faut donc une action du conducteur pour comptabiliser les voyageurs. Cependant, contrairement aux cellules de comptages, il est maintenant possible d'avoir les fréquentations de cette ligne par jour, par course et par arrêt de montée.
 - **Ligne 17** : nous constatons que sur cette ligne sont transportés des scolaires. Certains clients scolaires utilisant ce service en 2023 ne l'ont plus utilisé en 2024. L'effet emploi du temps qui diffère d'une année sur l'autre y contribue ainsi que les éventuels changements de niveau scolaire et donc d'établissement.
 - **Ligne 915** : Sur 2024, la ligne 915 a été arrêtée avant la période habituelle pour laisser la place à la ligne 9 dans le cadre d'Escalé à Sète, diminuant ainsi le nombre de jours d'exploitation et donc la fréquentation de la ligne.

	2023	2024	Ecart	Evolution %
LIGNE 1	533 086	547 471	14 385	2,70%
LIGNE 2	462 415	506 658	44 243	9,57%
LIGNE 3	853 141	967 758	114 617	13,43%
LIGNE 4	37 290	40 789	3 499	9,38%
LIGNE 5	77 080	86 295	9 215	11,96%
LIGNE 7	61 244	68 098	6 854	11,19%
LIGNE 8	120 125	86 480	-33 645	-28,01%
LIGNE 9	176 135	196 563	20 428	11,60%
LIGNE 10	187 171	214 143	26 972	14,41%
LIGNE 11	314 865	335 661	20 796	6,60%
LIGNE 12	72 782	82 940	10 158	13,96%
LIGNE 13	145 117	152 117	7 000	4,82%
LIGNE 14	23 693	28 290	4 597	19,40%
LIGNE 15	21645	25731	4 086	18,88%
LIGNE 16	42 696	48 209	5 513	12,91%
LIGNE 17	1 921	1 582	-339	-17,65%
LIGNE 18	27310	34316	7 006	25,65%
LIGNE 19	22 778	22 429	-349	-1,53%
LIGNE 20	61 717	63 969	2 252	3,65%
LIGNE 21	55 850	61 362	5 512	9,87%
LIGNE 22	25 342	30 247	4 905	19,36%
LIGNE 23	26 428	28 463	2 035	7,70%
LIGNE 24 - LIGNE TAD	1 085	1 364	279	25,71%
LIGNE 915 - LIGNE TAD	5 482	4 315	-1 167	-21,29%
Voyages non ventilés (notamment Tixipass sur 2023)	31 789	1 875	-29 914	-94,10%
TOTAL	3 388 187	3 637 125	248 938	7,35%

🕒 Engagement contractuel :

Dans le contrat de CSP, Keolis Bassin de Thau s'est engagé sur un nombre de validations par exercice.

Pour l'année 2024, cet engagement était de 3 021 670 validations.

	Nombres de validations
Engagement contractuel 2024	3 021 670
Validations effectuées	3 637 125
Ecart	615 455

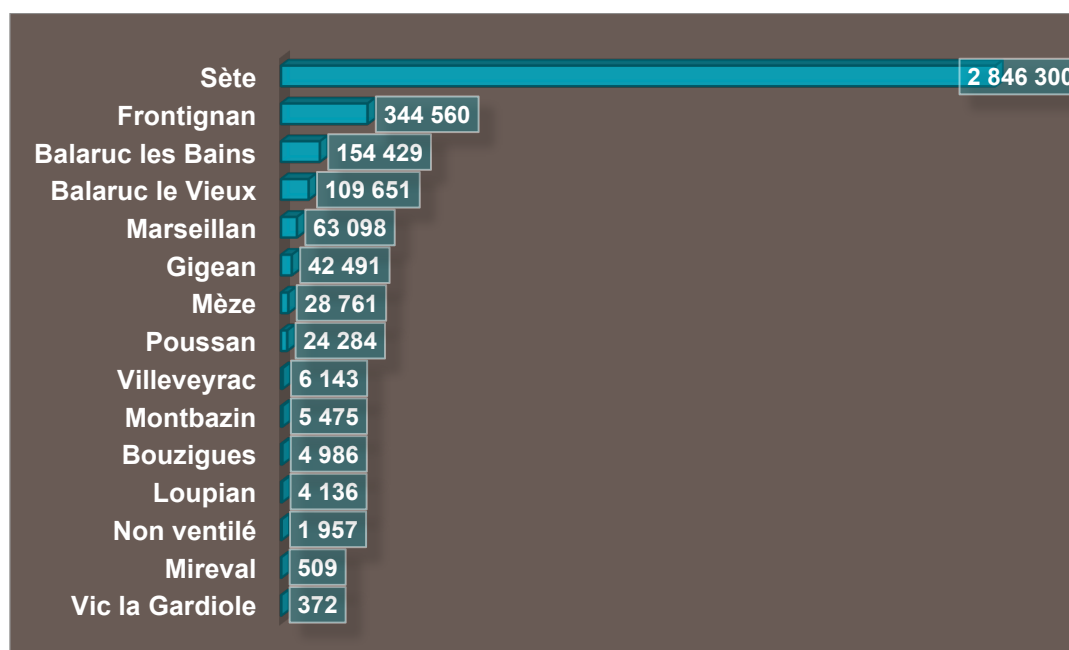
L'engagement contractuel est dépassé de 615 455 validations.

La mise en place de nouveaux canaux de vente (e-boutique, application mobile, Open Payment) facilitants l'achat des titres pour les voyageurs, combinée à la dynamique commerciale, les évolutions d'offre avec, par exemple les courses supplémentaires dans le cadre d'évènements (cf Avenant 2 passé en 2024 sur le renforcement des services de transports publics proposés durant le festival Escale à Sète), et la qualité de service offerte par Keolis Bassin de Thau ont permis de faire progresser la fréquentation du réseau SAMobilité.

2.1.7.2. Fréquentation par commune

Sur 2024, la commune générant le plus de voyages est Sète avec **2 846 300 voyages** représentant ainsi 78,26% de la fréquentation du réseau, suivi de Frontignan avec 344 560 voyages, soit 9,47% et Balaruc-les-Bains avec 154 429 voyages, soit 4,25%.

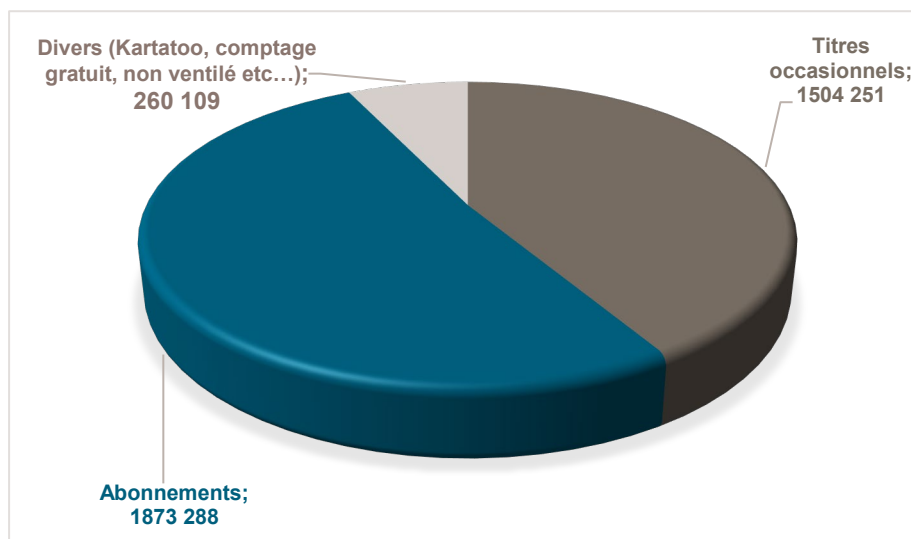
2024	
Sète	2 846 300
Frontignan	344 560
Balaruc les Bains	154 429
Balaruc le Vieux	109 651
Marseillan	63 098
Gigean	42 491
Mèze	28 761
Poussan	24 284
Villeveyrac	6 143
Montbazin	5 475
Bouzigues	4 986
Loupian	4 136
Mireval	509
Vic la Gardiole	372
Non ventilé	1 957
TOTAL	3 637 152



2.1.7.3. Fréquentation par titre

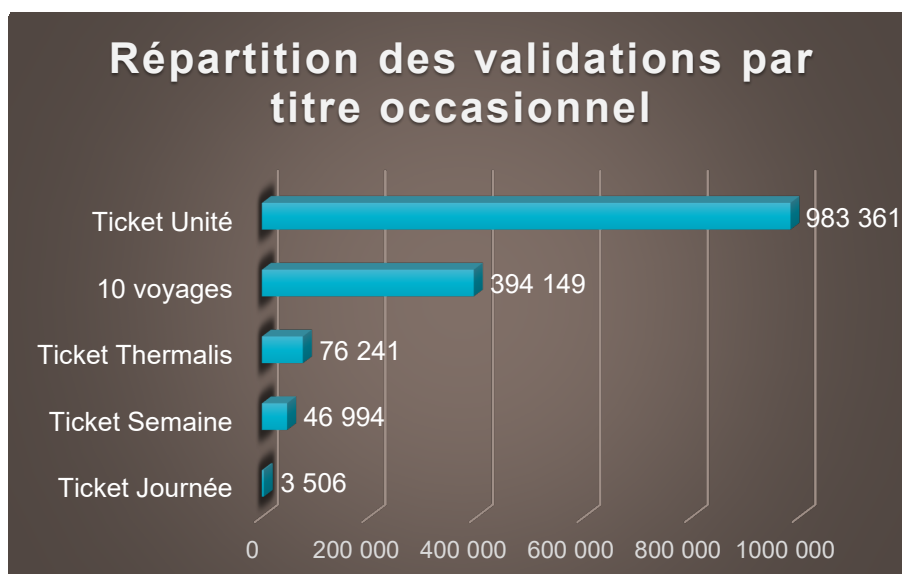
En 2024, le nombre de validations avec des abonnements s'élève à 1 873 288 soit 51,5% des validations totales du réseau contre 1 504 251 validations avec des titres occasionnels, soit 41,4% des validations totales du réseau. La tendance par rapport à 2023 est légèrement différente. En effet, il y avait 55% des validations effectuées avec des abonnements en 2023 et 38% avec des titres occasionnels. La part des validations effectuée avec des abonnements reste la plus importante.

⊙ Validations par catégorie de titres



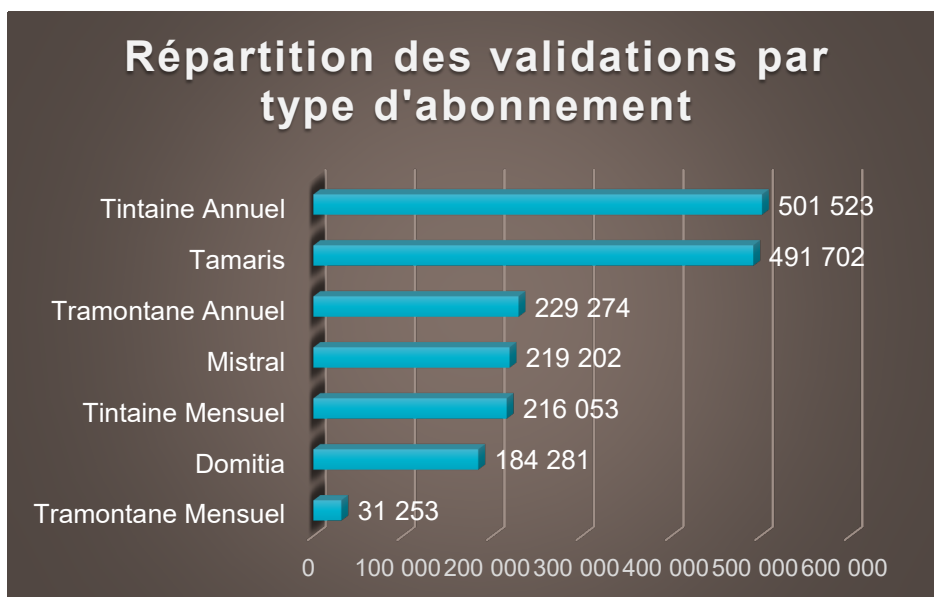
⊙ Validations des titres occasionnels

- Le Ticket Unité représente 65,37% des validations des titres occasionnels, soit 983 361 (71% en 2023)
- Le carnet 10 Voyages représente 26,20% des validations, soit 394 149 (22% en 2023).
- Le ticket Thermalis continue sa progression et représente 5,07% des titres occasionnels, soit 86 241 contre 4,2% en 2023 et 2,68% en 2022.



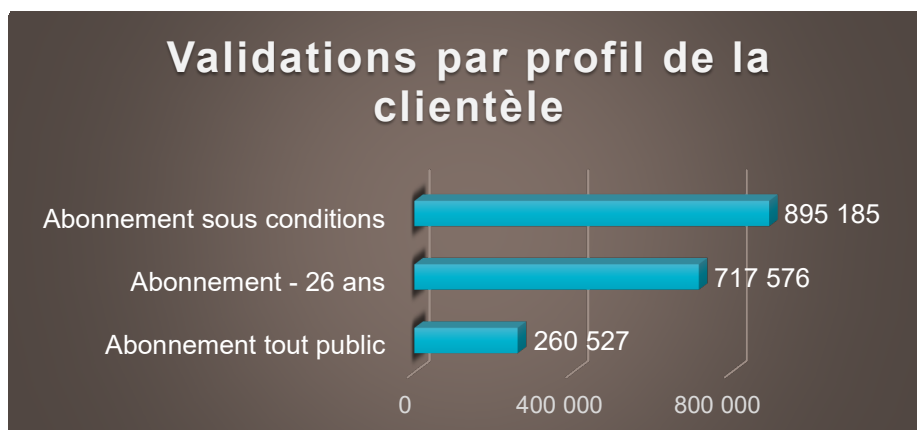
⊙ **Validations des abonnements**

- Les abonnements annuels -26 ans prennent plus de poids qu'en 2023 et prennent la première place avec 501 523 validations, ce qui représente 26,77% des validations (25% en 2023).
- Contrairement aux deux dernières années, l'abonnement Tamaris n'est plus l'abonnement générant le plus de validations. Il enregistre tout de même 491 702 validations et représente 26,25% des validations totales des abonnements. En 2023, il représentait 28%.



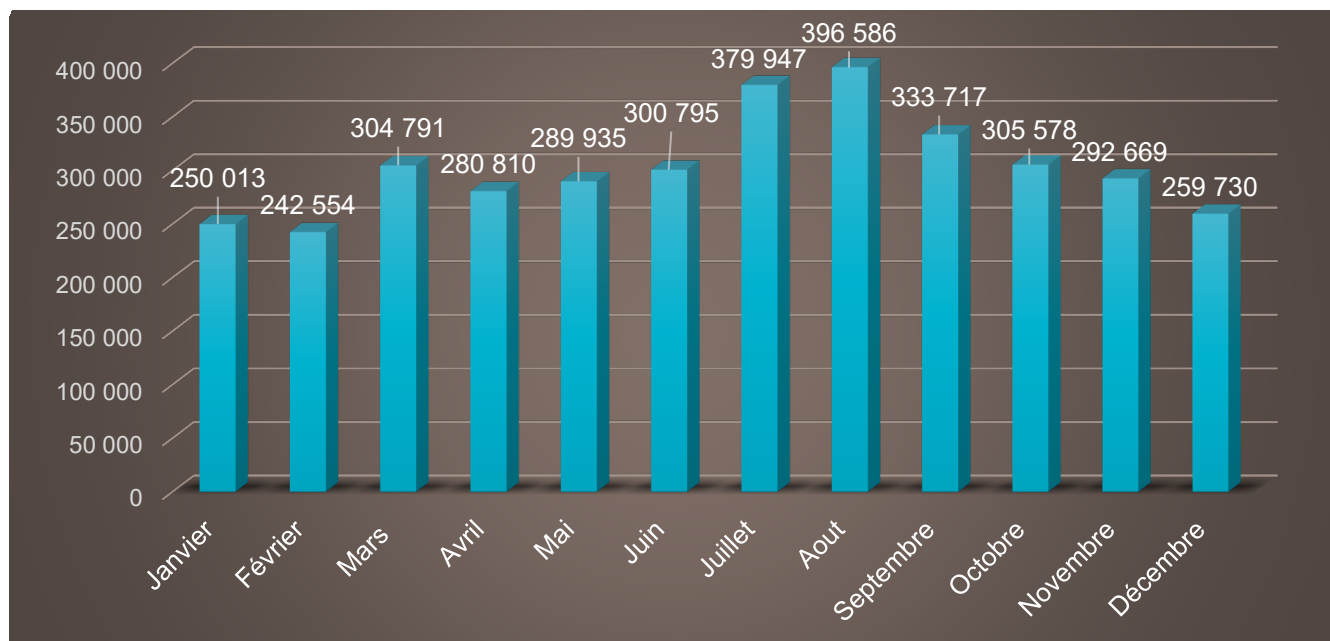
⊙ **Validations par profil de clients abonnés.**

- Les abonnements sous conditions enregistrent 895 185 validations sur le réseau SAMobilité, ce qui représente 47,79% des validations des abonnements, Ils en enregistraient 49% en 2023. Le report s'est effectué sur les abonnements tout public avec 260 527 des validations, soit 13,91% contre 12% en 2023.
- Les abonnements - 26 ans ont enregistré 717 576 validations, ce qui représente 38,31% des validations à l'identique de 2023.



2.1.7.4. Fréquentation par mois

Le graphique ci-dessous présente les validations totales du réseau par mois. Les deux mois d'été, juillet et août, enregistrent 776 533 validations, ce qui représente 25,70% soit le quart de la fréquentation annuelle du réseau. Le creux du mois de février (242 554 validations) est dû aux vacances scolaires d'hiver pendant lesquelles moins de trafic est généré et à la durée du mois (29 jours sur 2024). A noter également les 304 791 validations au mois de mars, en raison de la tenue des Fêtes Maritimes Escale à Sète à cette période.

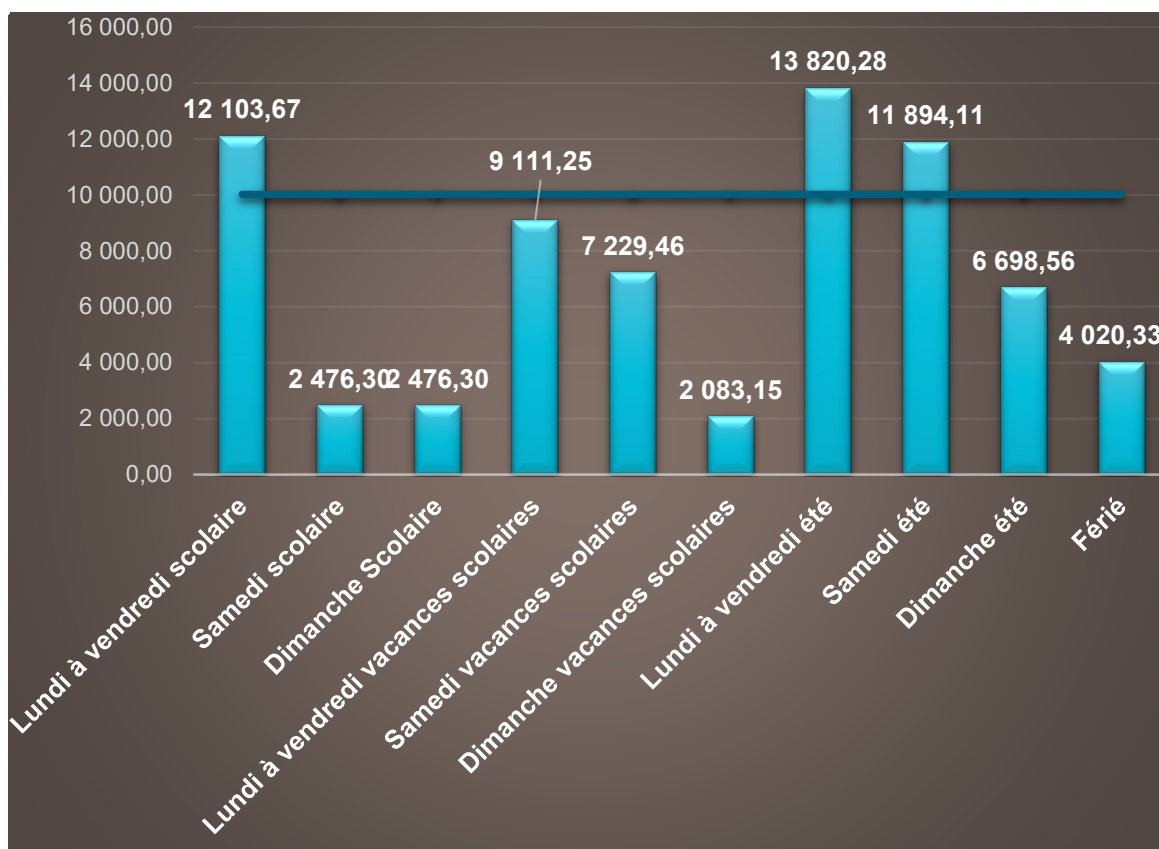


2.1.7.5. Fréquentation par jour type

La fréquentation moyenne journalière du réseau sur l'année 2024 est de 10 019,70 voyages.
La décomposition par jour type est la suivante :

Jour type	Moyenne 2024
Lundi à vendredi scolaire	12 103,67
Samedi scolaire	2 476,30
Dimanche Scolaire	2 476,30
Lundi à vendredi vacances scolaires	9 111,25
Samedi vacances scolaires	7 229,46
Dimanche vacances scolaires	2 083,15
Lundi à vendredi été	13 820,28
Samedi été	11 894,11
Dimanche été	6 698,56
Férié	4 020,33
TOTAL	10 019,70

La période semaine en été connaît la plus grande fréquentation avec 13 820,28 validations en moyenne par jour. Viennent ensuite la semaine en période scolaire avec 12 103,67 validations en moyenne par jour et le samedi été avec 11 894,11 validations en moyenne par jour.



2.1.8. Tarification et recettes

2.1.8.1. Evolution de la gamme tarifaire

En 2024, la gamme tarifaire a évolué avec la mise en place du différentiel de tarif sur le Ticket Unité selon qu'il est acheté auprès du conducteur ou via un canal dématérialisé, c'est-à-dire achat sur l'application mobile ou validation par carte bancaire directement à bord des bus (Open Payment) :

- Ticket unitaire auprès du conducteur : 1,60€
- Ticket unitaire dématérialisé : 1,30€

Cette modification était prévue au contrat et a pu être effective lors de la mise en place de l'Open Payment le 27 mai.

POUR VOS DÉPLACEMENTS OCCASIONNELS

LES TICKETS TOUT PUBLIC

▶ Ticket unité* • auprès du conducteur	1,60 €
▶ Ticket unité* • dématérialisé (achat sur application mobile ou validation CB à bord)	1,30 €
* valable 1h correspondances comprises	
▶ Ticket journée • valable une journée en illimité	6 €
▶ Ticket journée achat sur application mobile • valable une journée en illimité	5 €
▶ Ticket 10 voyages • chaque voyage valable 1h / correspondances comprises	10 €
▶ Ticket semaine • valable 7 jours à partir de la 1 ^{re} validation	13 €
▶ Ticket Thermalis • valable 21 jours à partir de la 1 ^{re} validation	23 €
▶ Enfants de moins de 10 ans	Gratuit

POUR VOS DÉPLACEMENTS RÉGULIERS

LES ABONNEMENTS

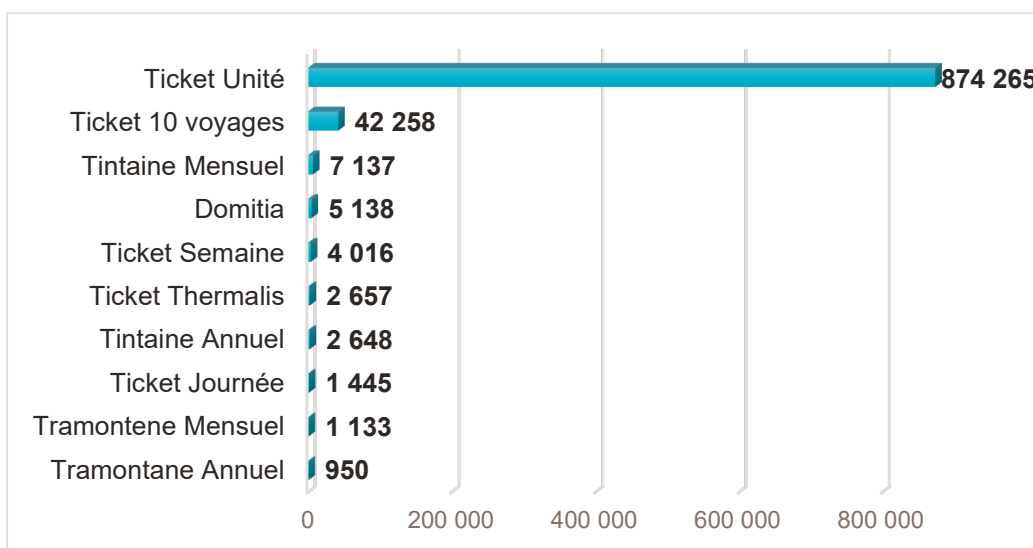
▶ Tintaine mensuel • usagers - 26 ans / valable 1 mois à compter de la 1 ^{re} validation	15 €
▶ Tintaine annuel • usagers - 26 ans / valable 12 mois à compter de la 1 ^{re} validation	115 €
▶ Tramontane mensuel • + 26 ans / valable 1 mois à compter de la 1 ^{re} validation	35 €
▶ Tramontane annuel • + 26 ans / valable 12 mois à compter de la 1 ^{re} validation	195 €
▶ Domitia • sur justificatif de situation / valable 1 mois à compter de la 1 ^{re} validation	10 €
▶ Mistral • sur justificatif de situation / valable 1 mois à compter de la 1 ^{re} validation	Gratuit
▶ Tamaris • sur justificatif de situation / valable 12 mois à compter de la 1 ^{re} validation	Gratuit
▶ Remplacement de carte perdue, volée ou dégradée	10 €

2.1.8.2. Nombre de titres vendus

Sur l'année 2024, **941 647 titres** ont été vendus (hors Duplicata et Kartatoo), soit 11 637 titres de plus par rapport à l'année 2023.

⊙ **Quantité de titres vendus par titre :**

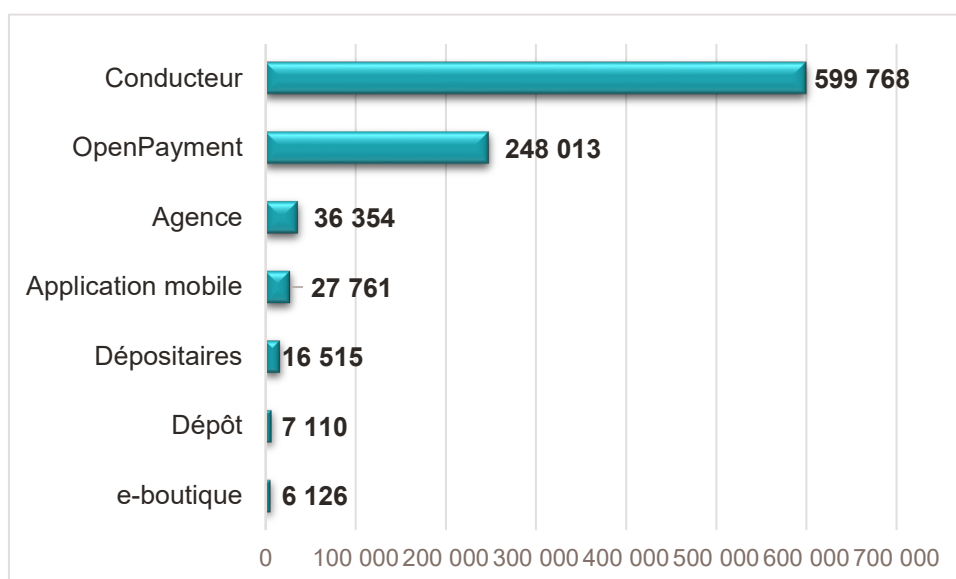
Le ticket unité est le titre le plus vendu avec 874 265 titres, suivi des tickets 10 voyages avec 42 256 carnets vendus.



⊙ **Quantité de titres vendus par canal de vente**

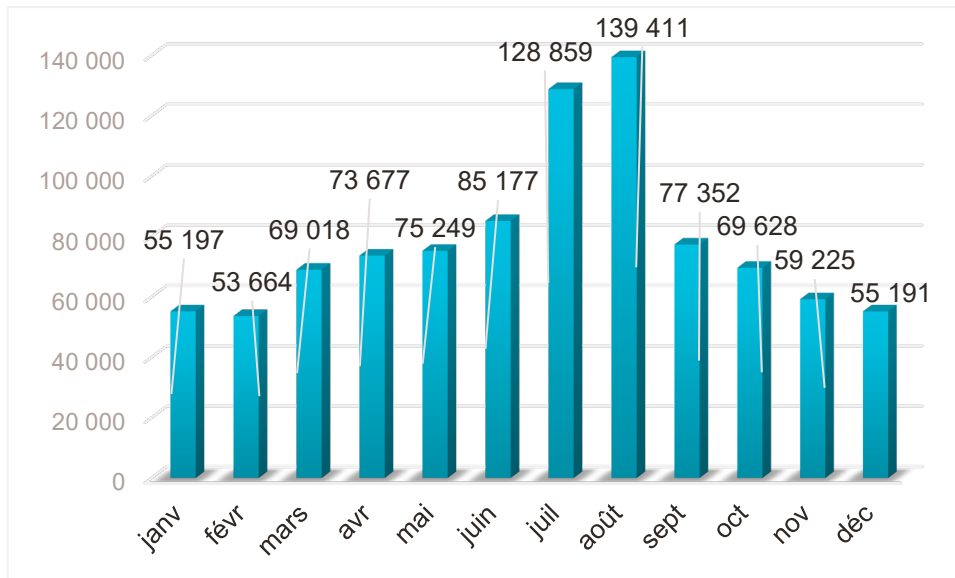
Les conducteurs ont vendu 599 768 titres, soit 64,11% des titres vendus. Viennent ensuite l'Open Payment avec 248 013 titres, l'agence commerciale avec 36 354 titres et l'application mobile avec 27 761 titres.

L'Open Payment lancé le 27 mai 2024 a pris des parts au ticket unité vendu par les conducteurs.



⊙ **Quantité de titres vendus par mois**

La saison estivale enregistre 268 415 titres vendus, ce qui représente 28,5% de nombre de titres vendus sur l'année 2024, soit plus du quart.



⊙ **Engagement contractuel :**

La quantité d'abonnements Tramontane Mensuel et Annuel vendus est soumise à un engagement contractuel.

	Engagement contractuel 2024	Abonnements vendus 2024	Ecart
Tramontane Mensuel	1 152	1 133	-19
Tramontane Annuel	673	950	+277

L'engagement sur les abonnements Tramontane Annuel est dépassé sur l'année 2024. Cependant, l'engagement sur les abonnements Tramontane Mensuel n'est pas atteint de 19 abonnements.

2.1.8.3. Recettes commerciales

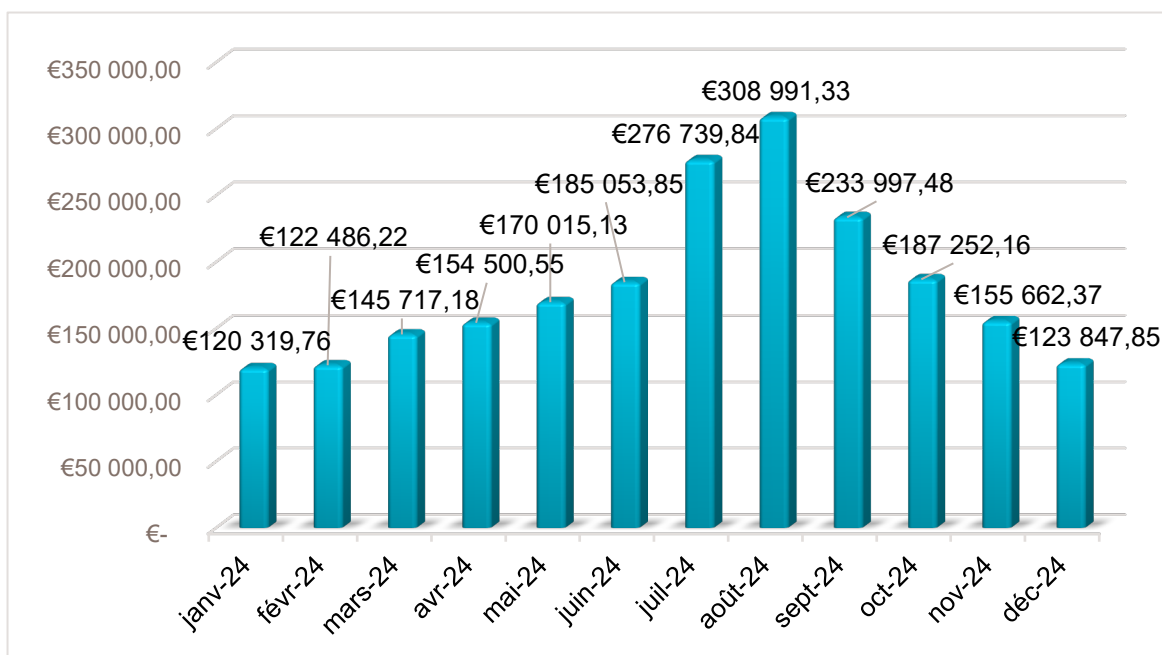
Les ventes de titres s'élèvent à **2 184 583,70€HT** (Kartatoos et duplicatas compris, hors amendes forfaitaires). Elles ont augmenté de **10,01%** par rapport à 2023.

Recettes HT 2023	Recettes HT 2024	Ecart	Evolution %
1 985 818,33 €	2 184 583,70 €	198 765,37 €	10,01%

A noter que le montant des ventes ici, ne correspond pas aux versements des recettes titres effectués. En effet, les ventes ne sont pas impactées par les éventuels remboursements clients, alors qu'ils sont pris en compte dans le reversement.

Cette augmentation va de pair avec la hausse de la fréquentation globale du réseau par rapport à 2023.

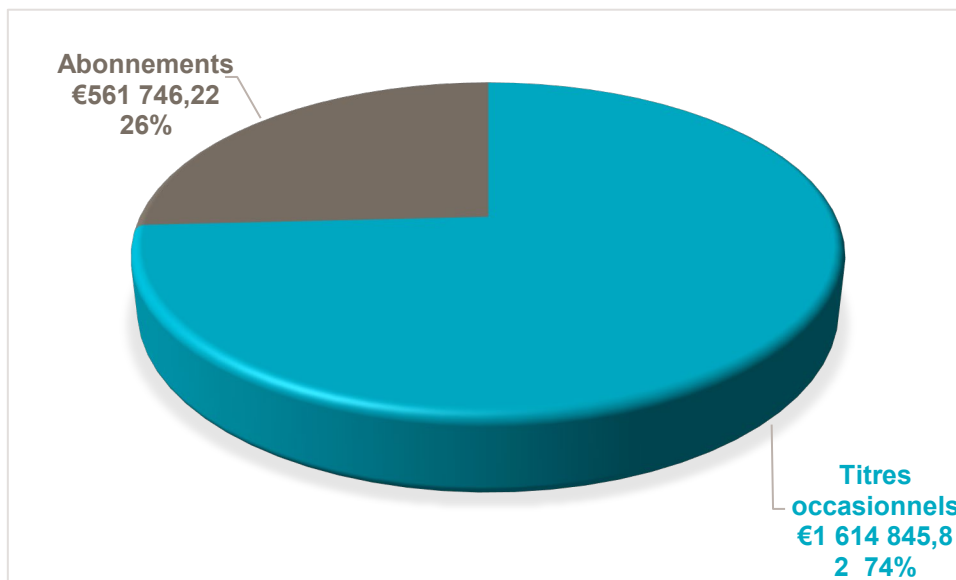
🕒 **Ventes par mois**



⊙ **Part des recettes HT par type de titres sur l'année 2024**

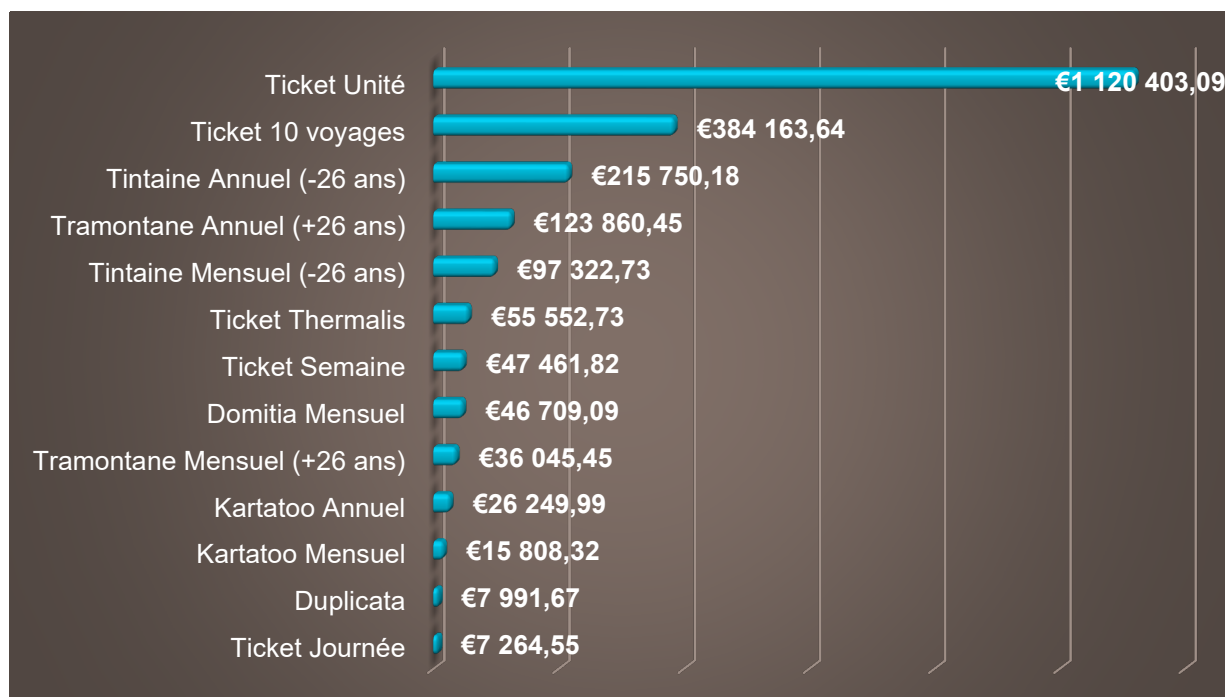
Les titres occasionnels représentent 74,19% des recettes totales et les abonnements 25,81% sur l'année 2024.

En 2023, ils représentaient respectivement 73,60% et 26,40%.

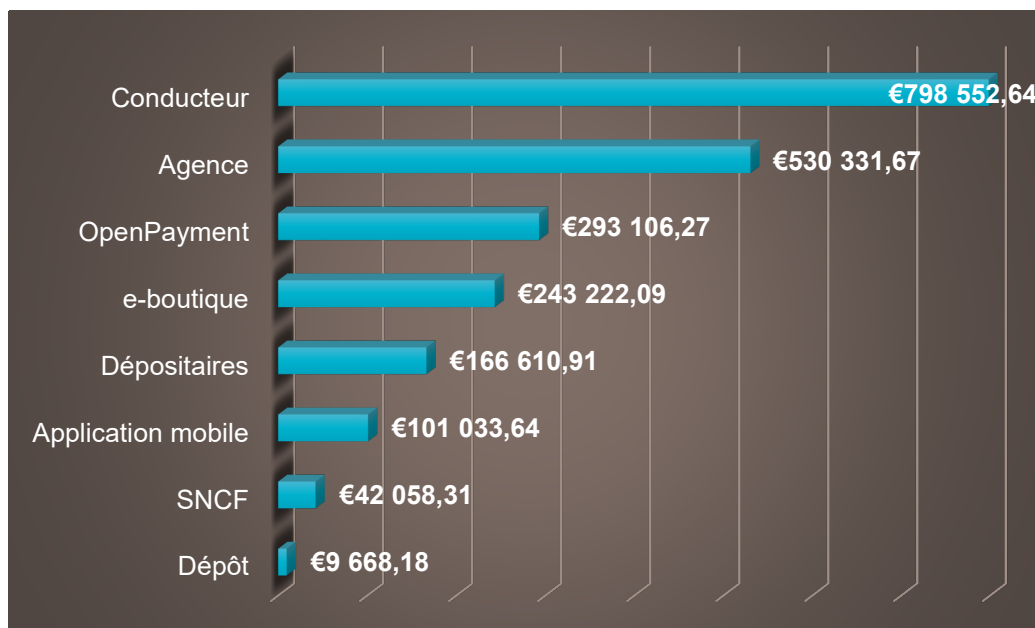


⊙ **Recettes HT par titres sur l'année 2024**

- Comme en 2023, le ticket unité est de loin le titre qui génère le plus de chiffre d'affaires, viennent ensuite le carnet 10 voyages, les abonnements annuels – 26 ans, puis les abonnements annuels + 26 ans.
- Le ticket journée reste le titre qui rapporte le moins de recettes.



⊙ **Part des ventes par canal sur l'année 2024**



36,55% des recettes sont effectuées par les conducteurs. La part était de 50,58% en 2023. Le nouveau canal de vente (l'Open Payment) a été mis en place en mai 2024. Celui-ci représente 13,42% des recettes titres. Le cumul des recettes conducteurs et des recettes Open Payment représente 49,97% des recettes. Les recettes en agence représentent 24,28% des recettes totales. Elles représentaient 34,17% en 2023. Les clients se sont largement reportés sur la e-boutique qui enregistre en 2024 11,13% des recettes de titres alors qu'elle en comptait 3,53% en 2023.

⊙ **Engagement contractuel 2024**

L'engagement contractuel sur les **recettes de titres** est de **1 835 860€ HT** pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2024. L'objectif est dépassé.

Engagement contractuel 2024	1 835 860,00 €
Recettes titres reversées*	2 185 258,42 €
Ecart	349 398,42 €

**Recettes titres reversées = recettes perçues de la vente des titres et abonnements y compris Kartatoo, duplicata et amendes forfaitaires, moins les déductions des remboursements clients.*

2.1.8.4. *Recettes de publicité*

Sur l'année 2024, la régie publicitaire gérant la vente d'espace publicitaire sur les flancs publicitaires des véhicules du parc a généré **15 000€HT**. Ces recettes n'ayant pas été encaissées sur 2024, elles ont été reversées à l'agglomération en 2025 et n'apparaissent donc pas dans les comptes de l'année 2024.

A noter que les recettes publicitaires générées en 2023 pour un montant de 12 500€HT ont été reversées en 2024.

L'objectif annuel inscrit au mémoire financier du contrat est de 30 000€HT.

2.1.9. Contrôle Fraude

Les contrôles réalisés sur le réseau sont en premier lieu l'occasion de sensibiliser les passagers quant à la nécessité d'être en possession d'un titre de transport valable et validé comme action de prévention.

Par ailleurs, la lutte contre la fraude a un lien avec la sécurisation du réseau. En effet, la présence régulière d'agents sur le réseau rassure les voyageurs en leur apportant un sentiment de sécurité et dissuade les actes d'incivilité et vandalisme sur le réseau.

Au 31 décembre 2024, Keolis Bassin de Thau dispose de 13 agents assermentés :

- Le Responsable Planning-régulation, Chef contrôleur
- 7 Contrôleurs d'exploitation
- 5 Conducteurs vérificateurs

Les missions de ces agents assermentés ne se limitent pas au contrôle -fraude et comprennent également la gestion en temps réel des aléas d'exploitation, l'accompagnement des conducteurs sur le terrain, les interventions de sécurité, la gestion des déviations et des signalements terrain via l'outil Wanreport.

Pour l'année 2024, le taux de contrôle s'élève à **0,69%** contre 0,96% en 2023.

	Année 2024	Année 2023
Nombre de contrôles	24 434	31 213
Taux de contrôle	0.69%	0,96%
Nombres d'indemnités forfaitaires émises	94	79
Taux de fraude apparent	0.38%	0,25%
Amendes perçues	1 405€	805€
Taux de recouvrement	57,45%	53%

A noter que certains procès-verbaux sont annulés à la suite d'une indulgence, par exemple, oubli de la carte d'abonnement. L'utilisateur a 48h pour aller présenter sa carte à l'agence commerciale. Si un abonnement en cours de validité figure dessus au moment du contrôle, une indulgence peut être accordée.

*Le détail des contrôles par mois se trouve en **Annexe 3**.*

3. Les vélos en location longue durée

3.1. Nombre et caractéristiques des vélos

Au 31 décembre 2024, le parc de vélo à assistance électrique était constitué de 188 vélos dont 2 vélos Cargos et de 10 trottinettes.

- 100 vélos ont été mis en fonctionnement en juin 2021 en état neuf.
- Les 88 vélos supplémentaires, les deux vélos cargos et les 10 trottinettes ont été mis en fonctionnement en mars 2023 en état neuf.
- A noter que 4 vélos volés de la 1^{ère} flotte ont été remplacés en mars 2023, diminuant l'âge moyen du parc.

	Age moyen au 31 décembre 2024
Vélo à assistance électrique (VAE)	2,73 ans
Vélo cargo à assistance électrique (VCAE)	1,84 ans
Trottinette à assistance électrique (TAE)	1,84 ans

3.2. Disponibilité des vélos

⊙ Vélos volés :

Sur l'année 2024, 2 vélos ont été volés (N°188 et 135) en cours de location. Les clients ont déposé plainte conformément aux Conditions Générales de location. Ces deux vélos sont en cours de commande pour les remplacer.

⊙ Immobilisation des vélos

Le tableau ci-dessous liste les numéros de véhicules immobilisés sur 2024. La majorité a été immobilisée en prévision du reconditionnement prévu début 2025. L'objectif était de récupérer tous les vélos qui devaient être reconditionnés avant le 20 décembre. La durée de location minimale étant de 3 mois, certains vélos ont donc été immobilisés dès fin septembre pour respecter le planning.

Numéro de vélo/cargo/ trottinettes	Motif immobilisation	Durée de la mobilisation au 31/12/2024
1	Reconditionnement	39
4	Reconditionnement	42
10	Reconditionnement	40
13	Reconditionnement	144
14	Reconditionnement	1
16	Reconditionnement	41
17	Reconditionnement	103
18	Reconditionnement	20
19	Reconditionnement	33
20	Reconditionnement	42
23	Reconditionnement	31
24	Reconditionnement	42
25	Reconditionnement	33
26	Reconditionnement	14
28	Reconditionnement	21
29	Reconditionnement	15
31	Reconditionnement	11
32	Reconditionnement	32
35	Reconditionnement	3
36	Reconditionnement	32
37	Reconditionnement	35
38	Reconditionnement	34
41	Reconditionnement	34
44	Reconditionnement	92
45	Reconditionnement	28
46	Reconditionnement	3
47	Reconditionnement	87
51	Reconditionnement	31
52	Reconditionnement	82
54	Reconditionnement	20
55	Reconditionnement	19
56	Reconditionnement	68
57	Reconditionnement	40
59	Reconditionnement	20
62	Reconditionnement	28
67	Reconditionnement	14
70	Reconditionnement	104
76	Reconditionnement	24
78	Reconditionnement	11
81	Reconditionnement	14
88	Reconditionnement	13
89	Reconditionnement	14
92	Reconditionnement	76
95	Reconditionnement	1
98	Reconditionnement	67
99	Reconditionnement	29
C1	Réparations	26
T4	Réparations	13

3.3. Location

Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2024, **209 locations** ont été effectuées, dont :

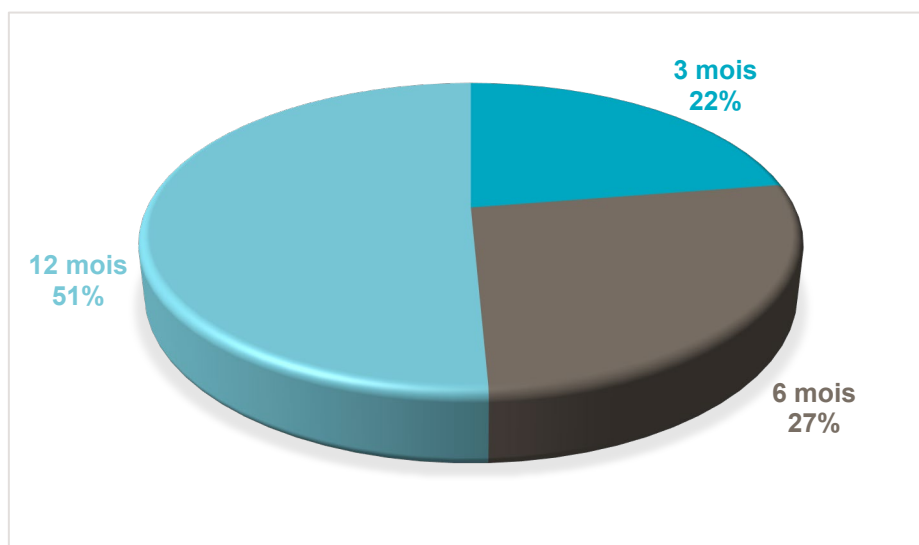
- 20 dossiers de location de trottinettes
- 2 dossiers de location de Vélo cargo
- 187 de dossiers de location de Vélos

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	TOTAL
Vélo	19	27	20	15	23	8	12	19	15	25		4	187
Vélo Cargo			1									1	2
Trottinettes	2	1	2	2	5		1	2	2	1		2	20
TOTAL	21	28	23	17	28	8	13	21	17	26	0	7	209

En 2023, il y avait eu 363 contrats de locations effectués, soit 154 supplémentaires. La baisse sur 2024 est expliquée par deux phénomènes :

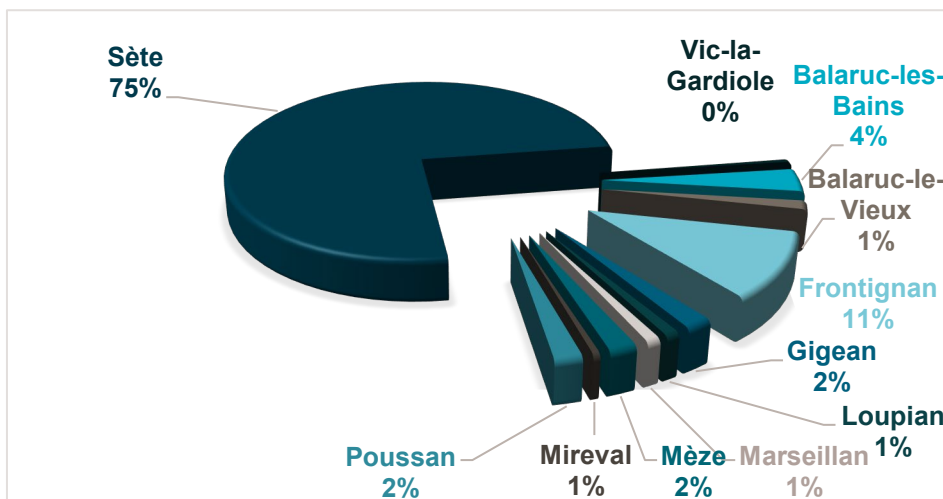
- La part des locations de 12 mois est passée de 37% en 2023 à 51% en 2024 diminuant le roulement de location.
- A partir du mois de novembre, il y a eu une baisse maîtrisée de la disponibilité des vélos. Cette baisse était planifiée dans le cadre du reconditionnement d'une partie de la flotte de vélo en 2025, dont 46 vélos devaient être reconditionnés dès janvier 2025. Il a fallu donc les immobiliser au fur et à mesure des fins de contrat de location à la fin de l'année pour qu'ils puissent être disponibles pour le reconditionnement dès janvier 2025.

🕒 Location par durée sur 2024 :



La location de **12 mois** représente **51% en 2024** du total des locations, elle était de 37% en 2023. La location de 6 mois représente 27% et reste au même niveau qu'en 2023 (26%). La location des 3 mois qui elle, représentait 37% en 2023, ne représente plus que 22% en 2024 au profit de location de plus longue durée.

⊙ Location par commune sur 2024 :



Les clients sont à **75%** domiciliés à Sète (66% en 2023), et à 11% à Frontignan (12% en 2023). Balaruc-les-Bains arrive en 3^{ème} position avec 4% des locations à l'identique de 2023. Mèze représente 2% alors qu'en 2023, les clients domiciliés à Mèze représentaient 6%.

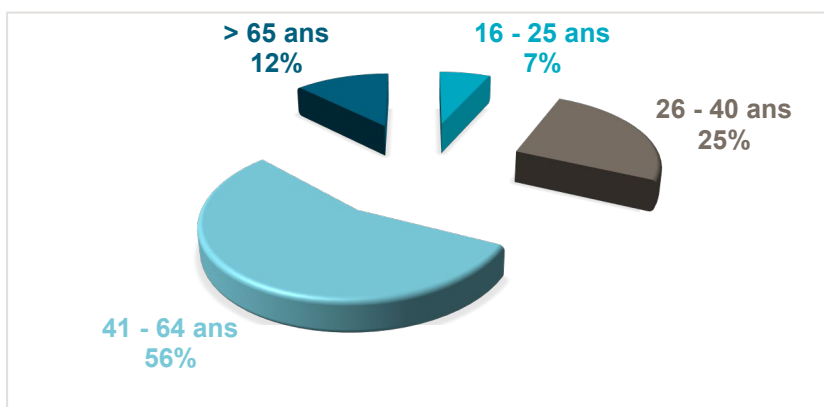
⊙ Location par sexe du loueur en 2024

	2024	2023
Femme	65%	62%
Homme	35%	38%

Comme les années précédentes, ce sont les femmes qui louent le plus les vélos.

⊙ Location par tranche d'âge en 2024

Les plus de 40 ans représentent 68% des clients utilisateurs du Vélo Sam (71% en 2023).



⊙ Loueurs abonnés au réseau SAMobilité

	2024	2023	Ecart
Nombre de loueurs abonnés au réseau SAMobilité	18	20	-2

3.4. Recettes du Vélo Sam

Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2024, le service de location de Vélos et Trottinettes à assistance électrique longue durée a **généralisé 37 348,85€HT** de recettes.

Recettes exprimées en €HT

Durée de location	3 mois	6 mois	12 mois	Total
Janvier	444,42 €	440,22 €	1 993,86 €	2 878,50 €
Février	319,42 €	605,48 €	2 171,66 €	3 096,56 €
Mars	455,53 €	713,79 €	1 991,11 €	3 160,43 €
Avril	252,77 €	1 041,57 €	2 200,83 €	3 495,17 €
Mai	441,65 €	819,33 €	2 081,36 €	3 342,34 €
Juin	127,77 €	792,95 €	2 028,59 €	2 949,31 €
Juillet	141,65 €	816,56 €	2 335,51 €	3 293,72 €
Août	213,88 €	854,07 €	2 454,92 €	3 522,87 €
Septembre	430,55 €	638,80 €	2 095,23 €	3 164,58 €
Octobre	375,00 €	604,08 €	2 481,33 €	3 460,41 €
Novembre	225,00 €	376,34 €	1 984,17 €	2 585,51 €
Décembre	125,00 €	369,39 €	1 905,08 €	2 399,47 €
TOTAL	3 552,64 €	8 072,58 €	25 723,65 €	37 348,85 €

Par rapport à l'année 2023, une baisse de 8% de recettes est à noter, soit -3 178.80€HT. Cette baisse est due la mise en indisponibilité d'une partie de la flotte de vélo fin 2024, pour les préparer à leur reconditionnement prévu début 2025.

Les recettes de location de 12 mois progressent cette année encore avec +39% de recettes.

Durée de location	2024	2023	Ecart	Evolution %
3 mois	3 552,64 €	9 597,08 €	- 6 044,44 €	-63%
6 mois	8 072,58 €	11 546,10 €	- 3 473,52 €	-30%
9 mois		888,67 €		-100%
12 mois	25 723,65 €	18 495,82 €	7 227,83 €	39%
Total	37 348,85 €	40 527,67 €	- 3 178,80 €	-8%

⊙ Engagement contractuel

L'engagement contractuel sur les recettes de location de vélo est de **19 275€ HT** pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2024. L'objectif est dépassé.

	Recettes HT
Engagement contractuel 2024	19 275 €
Recettes encaissées	37 348,73 €
Ecart	18 073,73 €

3.5. Autres

⊙ Présentation de l'effectif moyen employé totalement ou partiellement sur le service

- 1 Chargée Force de vente et Nouvelles Mobilités – Keolis Bassin de Thau
- 1 Gestionnaire – Flying Cat
- 1 Mécanicien – Flying Cat

⊙ Gamme tarifaire

En 2024, la gamme tarifaire existante pour le service de location n'a pas été modifiée.

Dénomination	Vélo	Trottinette	Vélo Cargo
Abonnement 3 mois	90,00 €	50,00 €	110 €
Abonnement 6 mois - Tarif normal	170,00 €	100,00 €	200,00€
Abonnement vélo 6 mois - Tarif réduit	150,00 €	80,00 €	180,00 €
Abonnement 12 mois - Tarif normal	260,00 €	160,00 €	300,00 €
Abonnement 12 mois - Tarif réduit	240,00 €	120,00 €	280,00 €
Caution	600 €	600 €	1 800€

4. Formation, qualité de service et pénalités

4.1. Formations dispensées au personnel

🕒 Description des formations dispensées

Entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2024, des formations ont été dispensées, dont la description des principales se trouve ci-dessous :

- **FCO Transport de voyageurs** : formation obligatoire, elle aborde les sujets comme la sécurité routière, le confort, la relation clients, la prise en compte de l'environnement et la relation commerciale, et l'amélioration de la qualité de conduite.
 - Session du 8 au 12 janvier 2024
 - Session du 04 au 08 mars 2024
 - Session du 13 au 27 mai 2024
 - Sessions du 07 au 11 octobre 2024
 - Session du 18 au 22 novembre 2024
 - Session du 09 au 13 décembre 2024
- **Apprivoiser le stress pour faire face aux situations difficiles** : prévenir son stress, acquérir des techniques de gestion du stress, gérer les situations difficiles rencontrées avec les clients.
 - Session du 22 au 23 octobre 2024
 - Session du 24 et 25 octobre 2024
- **Découvrir les principes de l'écoconduite** : conduire de manière préventive en optimisant le potentiel mécanique et économique des véhicules, adopter une conduite confortable et prendre en compte les contraintes de l'environnement.
 - Session le 25 novembre 2024
 - Session le 26 novembre 2024
- **Amélioration continue de la conduite (ACC)** : anticiper pour éviter l'accident, identifier et estimer les situations dangereuses, adopter un comportement préventif, remplir un constat amiable.
 - Session du 03 avril 2024
- **Code de la route et constat amiable** : prendre conscience des changements de la réglementation du code de la route, identifier les procédures de l'entreprise en matière d'accident ou d'incident, adopter une attitude responsable lors d'un accident.
 - Session du 30 octobre 2024
 - Session du 31 octobre 2024
- **Confort et qualité de vie au poste de conduite** : prévenir le mal de dos et les pathologies qui en découlent, connaître l'architecture anatomique de la colonne vertébrale, le système musculaire, connaître les règles d'ergonomie au poste de conduite et de son environnement.
 - Session du 18 avril 2024
 - Sessions du 19 avril 2024
 - Session du 21 octobre 2024
- **Contexte réglementaire et enjeux du contrôle fraude** :
 - Session du 12 juin 2024
- **S'initier à la régulation** :
 - Session du 06 novembre 2024
 - Session du 07 novembre 2024

- **Favoriser l'accessibilité dans les bus pour les publics fragiles** : utiliser le matériel réservé au transport des personnes en fauteuil roulant (rampe), sensibiliser aux différents handicaps.
 - Session du 14 février 2024
 - Session du 15 février 2024
- **Manager les accidents au travail** : connaître les obligations réglementaires concernant la gestion des accidents du travail, intégrer la gestion globale d'un accident du travail dans son système et son modèle managérial, agir en cas d'accident du travail en manager responsable.
 - Session du 25 avril 2024
- **Sécurité dans les actions de maintenance** : intégrer la sécurité dans les activités de maintenance et être exemplaire au quotidien, avoir la capacité de transmettre le sens des règles de sécurité aux collaborateurs (équipes + prestataires), utiliser les outils à disposition pour améliorer la sécurité des équipes.
 - Session du 04 octobre 2024
- **Management – Coursus START** : maîtriser les techniques de management de proximité chez Keolis, communiquer auprès de son équipe et de sa hiérarchie, acquérir les réflexes RH nécessaires à l'exercice de sa fonction.
 - Session du 23 et 24 avril 2024
- **Winatel – gestion de la maintenance** : gérer les opérations de maintenance, suivre la planification de la charge de travail de l'atelier, gérer les rapports d'intervention et les RDV, analyser les coûts de maintenance.
 - Session du 20 mars 2024
- Plusieurs sessions de formations aux nouveaux outils déployés en 2024 ont eu lieu :
 - **OpenPayment** : principes de l'Open Payment, paramétrage, supervision du matériel, statistiques
 - **Titan Fraude**
- Plusieurs sessions de formation maintenance spécifique se sont également déroulées :
 - Transport de matières dangereuses
 - Habilitation électrique BS/BE Manoeuvre
 - Fonctionnement du système de dépollution Euro 6 par AdBlue
 - Utiliser les équipements de protection individuelle destinés aux travaux en hauteur.
- Nombre d'heures de formation dispensées par thème et par catégorie de salariés

Un total de **1 749,5 heures** de formation a été dispensé sur l'année 2024, soit 295,5 heures de plus qu'en 2023.

INTITULE FORMATION	CONDUCTEUR	EMPLOYE	HAUTE MAITRISE	MAITRISE	OUVRIER	TOTAL
Amélioration continue de la conduite (ACC)	84,00					84,00
Apprivoiser le stress	84,00	14,00				98,00
Code de la route et constat amiable				56,00		56,00
Confort et qualité de vie au poste de conduite	70,00	7,00				77,00
Contexte réglementaire et enjeux du contrôle fraude	42,00					42,00
Découvrir les principes de l'Eco-conduite	56,00					56,00
Favoriser l'accessibilité dans les bus pour les publics fragiles	70,00					70,00
FCO	910,00			35,00		945,00
Habilitation électrique BS/BE Manœuvre			14,00			14,00
IVECO : fonctionnement du système de dépollution Euro 6 par AdBlue					28,00	28,00
Manager les accidents du travail				7,00		7,00
Sécurité dans les activités de maintenance				7,00		7,00
S'initier à la régulation				56,00		56,00
START				84,00		84,00
Transport de matières dangereuses et ADR				7,00		7,00
Ubi Transport - Paramétrage dans l'environnement Open Payment		1,50		1,50		3,00
Ubi Transport - Principes de l'Open Payment	2,00	6,00		2,00		10,00
Ubi Transport - Statistiques Open Payment		2,00				2,00
Ubi Transport - Supervision du matériel Open Payment	3,00			9,00		12,00
Ubi Transport - Verbalisation électronique	3,00			4,50		7,50
Utiliser les EPI destinés aux travaux en hauteur				14,00	56,00	70,00
WINATEL : Gestion de la maintenance			14,00			14,00
Total général	1324,00	30,50	28,00	283,00	84,00	1 749,50

⊙ Rappel de l'engagement contractuel en termes de formation (volet 13 du Mémoire technique) :

Nombre d'heures de formation par année	Heures							
	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
	296	2 057	1 132	775	885	837	872	832

Pour l'année 2024, 1 132 heures étaient prévues au plan de formation du mémoire technique. Il y a un écart de 617,5 heures réalisées en plus de ce qui était prévu au contractuel, compensant les 603 heures non réalisées de 2023.

4.2. Qualité de service et pénalités

Dans le cadre du contrat de CSP, Sète Agglopôle Méditerranée met en œuvre un processus de contrôle de l'exécution des services de transports :

- Les contrôles internes menés par l'Autorité Concédante
- Les contrôles contradictoires menés par l'Autorité Concédante avec la présence d'un représentant du Concessionnaire.
- Les enquêtes clients mystères menées par un prestataire externe choisi par l'Autorité Concédante.

4.2.1. Contrôle interne de l'Autorité Concédante

Un contrôle interne a été mené par Sète Agglopôle Méditerranée :

- Le 7 novembre : contrôle carrosserie sur parc

Suite à ce contrôle, des pénalités d'un montant de **3 200€** ont été appliquées.

4.2.2. Contrôles contradictoires

3 contrôles contradictoires ont eu lieu en 2024 et ont donné lieu à des non-conformités :

2024	12/01	12/04	07/12	TOTAL
Nombre de non-conformités	9	22	26	57
Montant des pénalités	1 400 €	3 300€	2 600€	7 300 €

Au total 7 300€ de pénalités ont été appliqués pour des non-conformités en 2024, soit 1 000€ de pénalités supplémentaires par rapport à 2023 (6300€). Les non-conformités concernent majoritairement l'info aux arrêts (26) et la carrosserie (10). Concernant ce dernier point, une démarche est menée par Keolis Bassin de Thau pour répertorier les zones d'accrochage et travailler par la suite avec les différentes communes de Sète Agglopôle Méditerranée pour améliorer le passage des véhicules.

4.2.3. Enquêtes clients mystères

Quatre vagues d'enquêtes clients mystères ont été menées par l'Autorité Concédante. Chaque vague dure environ 4 semaines :

- 1^{er} vague : janvier-février
- 2^{ème} vague : avril – mai
- 3^{ème} vague : juin - juillet
- 4^{ème} vague : septembre - octobre

Les contrôles sont répartis en 6 catégories : Parcours Bus, Point Arrêt, Visite en agence, Réponse aux mails, Appel téléphonique et Site Internet.

Pour chaque catégorie, un certain nombre de mesures sont vérifiées par contrôle.

Les résultats de ces enquêtes donnent lieu à l'attribution du dispositif de bonus/malus prévu dans le contrat de concession de service. L'attribution se calcule en fin d'exercice.

2024	1 ^{er} vague	2 ^{ème} vague	3 ^{ème} vague	4 ^{ème} vague	TOTAL
Nombre de mesures contrôlées	5 839	4 990	6 346	4 899	22 074
Nombre de non-conformité	102	108	105	128	443
Montant du Malus					-31 350€HT

Le montant du malus est de 31 350€HT pour 2024, soit 8 671,02€HT de plus qu'en 2023.

Certains indicateurs de qualité se sont améliorés en 2024 par rapport à 2023 comme la ponctualité, la propreté des bus, l'information disponible à bord, l'attention du conducteur portée aux clients et les réponses aux réclamations par mail (délais et exactitude des informations transmises).

Cependant, plusieurs items n'ont pas atteint l'objectif contractuel, notamment le comportement conducteur en roulant, la disponibilité des valideurs embarqués, l'information aux arrêts et la mise à jour du site Internet.

Le bilan de l'année 2024 se trouve en **Annexe 4**.

4.2.4. Visites règlementaires et leurs résultats

Des visites règlementaires ont eu lieu concernant :

- ⊙ Les véhicules :
 - Passage aux mines
 - Contrôle des extincteurs
 - Contrôle des limiteurs de vitesse
 - Portes sectionnelles
 - Séparateur hydrocarbure
- ⊙ Les bâtiments :
 - Contrôle électricité
 - Contrôle règlementaire chariot élévateur
 - Colonnes élévatrices

Un tableau récapitulatif des contrôles sur les véhicules se trouve en **Annexe 5**.

La copie des attestations des visites règlementaires de l'année 2024 se trouve en **Annexe 6**.

4.2.5. Audits de l'Autorité Concédante

En 2024, Sète Agglopolé Méditerranée a réalisé un audit d'analyse des comptes ainsi qu'un audit de début de contrat de la concession de service public.

L'audit financier a donné lieu à réajustement des données du mémoire financier annexé au Rapport annuel du Concessionnaire. Il n'a pas donné lieu à des pénalités.

En revanche, l'Autorité Concédante a administré **99 200€ de pénalités** à la suite de l'audit de début de contrat. En raison de ces pénalités, plusieurs participations financières de Keolis Bassin de Thau au sein d'associations locales n'ont pu être honorées en 2024.

4.2.6. Enquêtes clients menées par l'Autorité Concédante

Sur l'année 2024, l'Autorité Concédante a menée deux enquêtes sur le réseau SAMobilité :

- Une enquête satisfaction
- Une enquête fraude

4.2.6.1. L'enquête satisfaction

L'objectif était de déterminer le degré de satisfaction de la clientèle du réseau et de mettre en évidence les thématiques importantes pour les clients voyageurs.

Cette enquête a été réalisée en deux vagues :

- Une vague été du 08 au 18 juillet
- Une vague hiver du 23 septembre au 1^{er} octobre

L'enquête s'est déroulée sur les 21 lignes régulières de 6h00 à 22h. L'échantillonnage a compris 1 235 personnes interrogées sur la période. Les personnes interrogées englobaient un panel varié et représentatif des clients du réseau : sexe, âge, catégorie socio-professionnelle, commune de résidence, fréquence d'utilisation du réseau, motifs de déplacement, titres utilisés...Etc.

Au total, 96.2% des clients interrogés sont globalement satisfaits du réseau, dont 41.6% très satisfaits.

Seuls 3.8% ne sont pas globalement satisfaits, dont 0.6% ne sont pas du tout satisfait (7 usagers).

Aucun axe d'amélioration prioritaire n'a émergé à la suite de cette enquête, mais un axe d'amélioration secondaire doit être pris en compte avec la fréquence des bus le dimanche.

Le détail des résultats de l'enquête satisfaction se trouve en **Annexe 7**.

4.2.6.2. L'enquête tarification-fraude

L'objectif était de recueillir des informations à propos de l'utilisation des titres de transport, de connaître le comportement des usagers vis-à-vis de la grille tarifaire et d'estimer un taux de fraude.

Cette enquête a été réalisée en deux vagues :

- Une vague été du 25 juillet au 2 août
- Une vague hiver du 14 au 22 novembre

L'enquête s'est déroulée sur 3 lignes urbaines (lignes 1, 2 et 3) et 6 lignes périurbaines (9, 10, 11, 13, 20 et 21). 1 644 personnes ont été interrogées sur la période et il y a eu 128 refus de réponse au questionnaire.

Les personnes interrogées englobaient un panel varié et représentatif des clients du réseau : sexe, âge, catégorie socio-professionnelle, commune de résidence, fréquence d'utilisation du réseau, motifs de déplacement, lignes utilisées, créneau horaires, titres utilisés...Etc.

Le taux de fraude global qui apparaît sur le réseau à la suite des deux vagues de l'enquête est de 5.7%.

Le détail des résultats de l'enquête satisfaction se trouve en **Annexe 7**.

4.3. Actes de vandalisme, agressions et incidents

4.3.1. Actes de vandalisme

52 actes de vandalismes ont été répertoriés sur l'année 2024. Il s'agit principalement de tags et d'affichages sauvages aux points d'arrêts :

- 2 actes de vandalisme sur des véhicules.
- 50 actes de vandalisme sur des points d'arrêts, dont 12 sur des abribus et 38 sur des poteaux.

○ Nombre d'actes de vandalisme par mois

	Jan.	Fév.	Mar.	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Total
Mobilier	2	3	2	2	2	8	9	4	1	10	5	2	50
Véhicules					1	1		3					2
TOTAL	2	11	2	2	3	9	9	7	1	10	5	2	52

○ Nombre d'actes de vandalisme sur les points d'arrêts par commune

<i>Balaruc les Bains</i>	1
<i>Balaruc-le-Vieux</i>	4
<i>Frontignan</i>	7
<i>Gigean</i>	2
<i>Mireval</i>	1
<i>Poussan</i>	1
<i>Sète</i>	32
<i>Vic la Gardiole</i>	1
<i>Villeveyrac</i>	1
TOTAL	50

○ Comparaison 2023-2024

Nombre d'actes de vandalisme	2023	2024	Evolution
Sur véhicules	6	2	-4
Sur points d'arrêts	69	50	-19
TOTAL	75	52	-23

4.3.2. Agressions sur le réseau

Cinq agressions rentrant dans la catégorie d'accident du travail ont été répertoriées sur l'année 2024.

Date	Lieu	Circonstances	Nombre de jours d'arrêt
02/02/2024	Gare SNCF Sète	Agression verbale envers le conducteur	332 jours (toujours en arrêt)
23/04/2024	Ligne 3 (Joliot Curie)	Agression verbale et physique envers le contrôleur	4 jours d'ITT 129 jours d'arrêt
23/04/2024	Ligne 3 (Joliot Curie)	Agression verbale et physique envers le contrôleur	5 jours d'ITT 130 jours d'arrêt
17/05/2024	Square de la Liberté Frontignan	Agression verbale envers le conducteur	-
04/06/2024	Centre Malraux	Agression verbale et physique envers le conducteur	8 jours d'ITT 210 jours d'arrêt

○ Comparaison 2023-2024

Nombre d'agressions	2023	2024	Evolution
Agressions verbales	1	2	+1
Agressions verbales et physiques	2	3	+1
TOTAL	3	5	+2

	2023	2024	Evolution
Nombre de jours d'arrêts	319	801	+ 482

L'évolution du nombre de jours d'arrêts est importante et impactante, certains arrêts de l'année 2023 se sont poursuivis en 2024. Par sa politique de convention avec les forces de sécurité (Police et Gendarmerie), Keolis Bassin de Thau souhaite agir toujours davantage sur la prévention des agressions de son personnel.

4.3.3. Incidents sur le réseau

163 incidents sur le réseau ont été enregistrés, soit 18 de plus qu'en 2023.

Les incidents comprennent les incivilités, les accidents de la circulation impactant le réseau, les incidents de voirie et déviations inopinées, les malaises de la clientèle ou de piétons ayant un impact sur le fonctionnement du réseau.

Parmi les 163 incidents, 57 concernent des incivilités envers le personnel de conduite ou entre clients.

○ Comparaison 2023-2024

	2023	2024	Evolution
Nombre d'incidents sur le réseau	145	163	18
dont incivilités	42	57	15

La liste des incidents se trouvent en **Annexe 8**.

4.4. Réclamations clients

Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2024, **2 431 signalements clients** écrits ont été reçus par le service client. 78% sont des demandes d'informations et 22% sont des réclamations sur l'offre, la ponctualité, le comportement des conducteurs et les autres services associés au réseau comme l'application mobile et le VéloSam.

On note un pic des demandes d'informations au mois de mars en raison de l'évènement Escale à Sète qui entraîne des modifications majeures dans le fonctionnement du réseau. Un autre pic de demandes d'informations est notable au mois de septembre pour la rentrée. Ce pic a perduré au mois d'octobre.

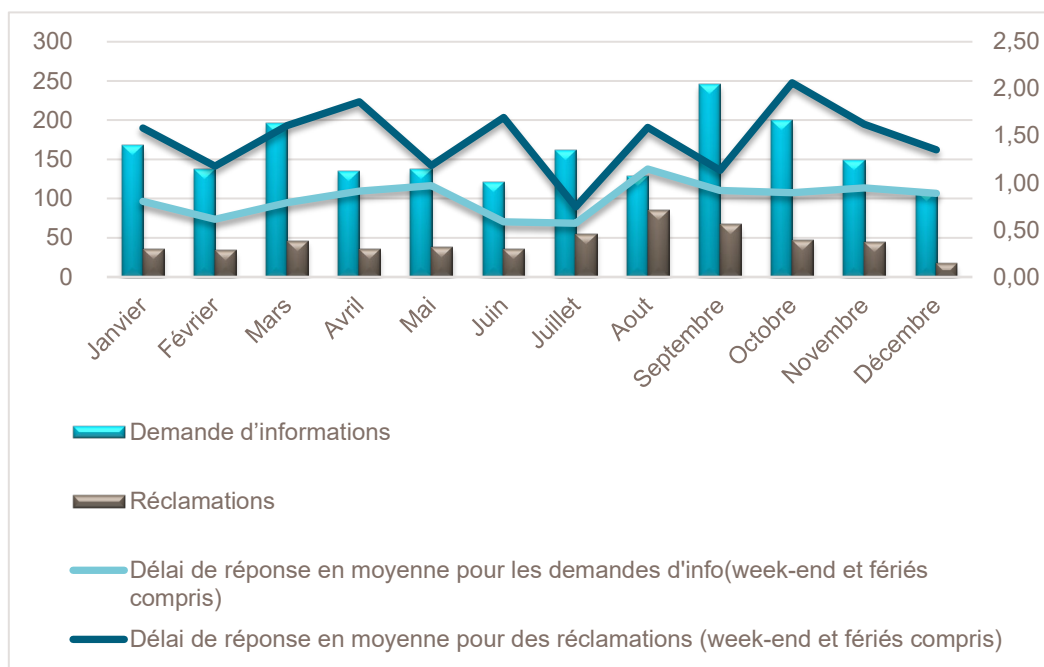
C'est au mois d'août qu'il y a eu le plus de réclamations clients (85). Celles-ci concernent les retards de lignes, notamment dû aux difficultés de circulation pendant cette période et le comportement des agents.

La courbe des délais de réponse moyen pour les demandes d'information reste stable tout au long de l'année avec un délais de réponse moyen de 0,84 jours.

La courbe des délais de réponse moyen pour les réclamations montre un pic pendant les vacances d'avril et celles de la Toussaint en octobre. En effet, certaines réclamations nécessitent un délai plus long pour effectuer des recherches, notamment celles concernant le comportement des agents. Dans ces deux périodes, les agents sont en repos, rallongeant ainsi le délai d'investigation.

Le délai de réponse moyen pour les réclamations est de 1,47 jours en 2024.

A noter : les délais de réponses moyens indiqués incluent les weekend et jours fériés.



⊙ Délais de réponse moyen

Les délais de réponse moyens pour les demandes d'information et les réclamations ont diminué par rapport à l'année 2023. Ceci est en grande partie dû à la restructuration du service commercial et marketing qui a eu lieu en juin 2023 et qui a porté ses fruits.

<i>En nombre de jours</i>	2024	2023	Ecart
<i>Délais de réponse moyen pour les demandes d'informations (weekend et fériés compris)</i>	0,84	1,9	-1,06
<i>Délais de réponse moyen pour les réclamations (weekend et fériés compris)</i>	1,47	3,6	-2,13

⊙ Comparaison N-1

On note une augmentation des signalements reçus sur l'année 2024 de 21,44% par rapport à l'année 2023.

C'est notamment les réclamations concernant la ponctualité et le comportement des agents qui ont augmenté, respectivement de 47,47% et 64,29%.

A noter qu'en 2024, les sous-motifs applications mobile, VéloSam et autres (mobiliers, tarification...) ont été identifiés distinctement alors qu'en 2023, ils étaient inclus aux réclamations concernant l'offre de transports. C'est pourquoi, en 2024, les réclamations sur l'offre de transport sont en baisse de -19,05%.

Thème	2024	2023	Evolution %
Demande d'informations	1 889	1 680	12,44%
Réclamation offre	51	63	-19,05%
Comportement agents	115	70	64,29%
Bus non passé/retard	146	99	47,47%
Application Mobile	103		
VeloSAM	18		
Autres	109		
Total	2 431	1 912	27,14%

⊙ Réclamations par commune de résidence

Parmi les clients ayant déclaré leur lieu de résidence, les réclamants habitants à Sète arrivent en tête, suivi des résidents de Frontignan.

Communes	Nombre de signalements reçus
Sete	126
Frontignan	43
Balaruc-les-Bains	24
Marseillan	21
Meze	12
Autres communes de l'Agglomération	25
Autres communes de l'Hérault	22
Autres communes françaises	44
Communes Etrangères	5
Non renseigné	2 109
TOTAL	2 431

5. Aspects commerciaux

5.1. Actions commerciales et promotionnelles

Les actions commerciales et promotionnelles ont été définies dans le plan de Communication & Marketing 2024 et réalisées au cours de l'année. Ces actions sont réparties en plusieurs catégories selon leurs objectifs : conquête et/ou fidélisation, campagne informative, événementielle ou ponctuelle de notoriété.

5.1.1. Campagnes Conquête - fidélisation

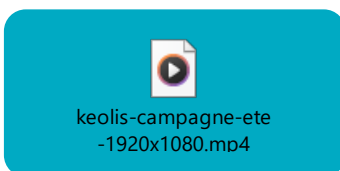
🕒 Action ligne 18 – avril / mai

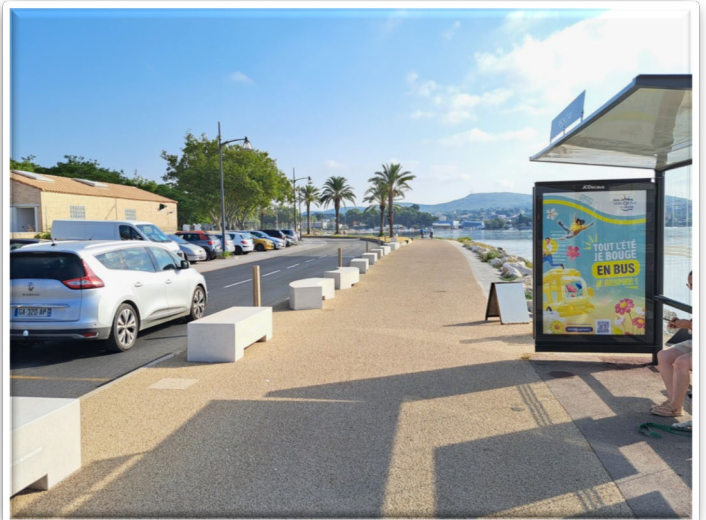
Dates	Durée	Objet	Support & Diffusion
Du 15 avril au 13 mai	1 mois	<ul style="list-style-type: none"> - Faire connaître la ligne 18 et ses principaux générateurs auprès des clients - Les inciter à emprunter cette ligne. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mise à jour du dépliant avec un plan et des zooms sur les générateurs proches des arrêts • Réseaux sociaux campagne ciblée • Site Web • Affichage urbain JC Decaux (Frontignan) • Diffusion du dépliant dans les commerces et entreprises des zones d'activités • Flancs bus



⊙ Campagne été - Tout l'été je bouge en bus

Dates	Durée	Objet	Support & Diffusion
Du 15/07 au 01/09/2024	7 semaines	<ul style="list-style-type: none"> - Conquérir de nouveaux clients visiteurs et occasionnels - Inscrire le réseau de bus dans la vie du territoire - Faire découvrir ou re-découvrir les possibilités de déplacements touristiques 	<ul style="list-style-type: none"> • Affiche • Site mobilite.agglopoie.fr • Campagne digitale ciblée • Réseaux sociaux • Motion design • Plan combinant lignes de bus et destinations touristiques • Communication auprès des dépositaires, OT et mairies • Ecran TFT • Affichage urbain





A noter : cette campagne a été récompensée à l'échelle nationale lors des Challenges de la Rentrée du Transport Public 2024, dans la catégorie « Incitation à l'usage des transports publics ».
27 novembre 2024



⊙ Abonnements annuels – de 26 ans et + de 26 ans - Les bons plans de la rentrée !

Dates	Durée	Objet	Support & Diffusion
du 25 août au 15 septembre	3 semaines	<ul style="list-style-type: none"> - Générer des ventes de titres et d'abonnement mensuels et annuels - Inciter à anticiper le renouvellement de son abonnement en ligne ou en agence - Transformer les occasionnels en abonnés 	<ul style="list-style-type: none"> • Campagne digitale réseaux sociaux et web • Relai sur les réseaux sociaux et site web • Affichette agence et bus • Spot radio • Affichage réseau urbain Decaux • Ecran TFT



🕒 Campagne parrainage

Dates	Durée	Objet	Support & Diffusion
du 16 septembre au 2 novembre	7 semaines	- Promouvoir la vente des abonnements annuels par le biais d'un parrain	<ul style="list-style-type: none"> • Mailing • Flyer • Site internet + formulaire d'inscription • Réseaux sociaux • Affichette agence • Ecran TFT

PARRAINEZ C'EST GAGNÉ!

Site AGGLOPOLE mobilité

Du 16 septembre au 02 novembre 2024
si vous disposez d'un abonnement annuel Tramontane ou Tintaine en cours de validité, parrainez un de vos proches qui souscrit un abonnement annuel Tramontane ou Tintaine en payant au comptant.
Vous bénéficierez d'une carte cadeau d'une valeur de ...€ et votre proche bénéficiera de 10% de réduction sur son abonnement

Offre réservée aux 100 premières demandes. Alors, dépêchez-vous d'en profiter

Comment ça marche ?

Étape 1 : Remplissez le formulaire en ligne en scannant ce QR code ou en allant sur mobilite.agglopoles.fr

Étape 2 : SAMobilité vérifie l'éligibilité de votre demande, le filleul reçoit un mail

Étape 3 : Le filleul se rend à l'agence afin de souscrire à son abonnement Tintaine ou Tramontane en réglant au comptant, SAMobilité envoie un mail au parrain afin de lui confirmer que sa carte cadeau est disponible

Étape 4 : Une fois le mail de confirmation reçu, le parrain peut se rendre à l'agence muni du mail et de sa pièce d'identité afin de récupérer la carte cadeau.

Conditions
Le filleul ne doit pas avoir eu un abonnement annuel Tintaine ou Tramontane au préalable.
Le filleul doit souscrire un abonnement Tintaine ou Tramontane en payant au comptant
Le parrain doit avoir un abonnement Tintaine ou Tramontane en cours de validité

Infos sur mobilite.agglopoles.fr
Retrouvez-nous sur les réseaux

POUR LE FILLEUL 10% DE RÉDUCTION SUR L'ABONNEMENT ANNUEL
POUR LE PARRAIN 10€ EN CARTE CADEAU

PARRAINEZ, C'EST GAGNÉ!

Site AGGLOPOLE mobilité

OFFRE DE PARRAINAGE
DU 16 SEPTEMBRE 2024 AU 02 NOVEMBRE 2024

PLUS D'INFOS SUR WWW.MOBILITE.AGGLOPOLE.FR

🕒 **Plan Mobilité Employeur**

Dans le cadre des opérations de conquêtes une communication ciblée « Plan de Mobilité Employeur » (PME) a été mise en place.

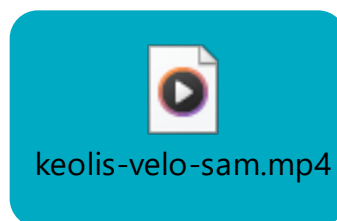
Dates	Durée	Objet	Support & Diffusion
Depuis septembre	Toute l'année <i>(sert de support pour l'agent promotion)</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Promouvoir le réseau de transports et les abonnements auprès des entreprises et salariés - Accompagner les entreprises dans la démarche PME 	<ul style="list-style-type: none"> • Affiche • Flyer employeur • Flyer salarié • Site internet : page dédiée avec formulaire de contact



5.1.2. Campagne Produit

🕒 Vélo SAM

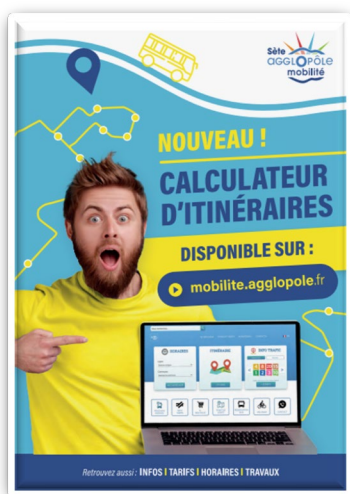
Dates	Durée	Objet	Support & Diffusion
26 février au 10 mars	15 jours	<ul style="list-style-type: none"> - Faire un rappel sur l'existence de ce service de mobilité douce - Inciter les clients à anticiper leur location avant la haute-saison - Mettre en avant la réduction si le client est en possession d'un abonnement bus 	<ul style="list-style-type: none"> • Affiche • Site mobilite.agglopoie.fr • Campagne digitale ciblée • Réseaux sociaux • Ecran TFT • Spot radio • Communication auprès des dépositaires, OT, mairies et entreprises



5.1.3. Campagnes Outils

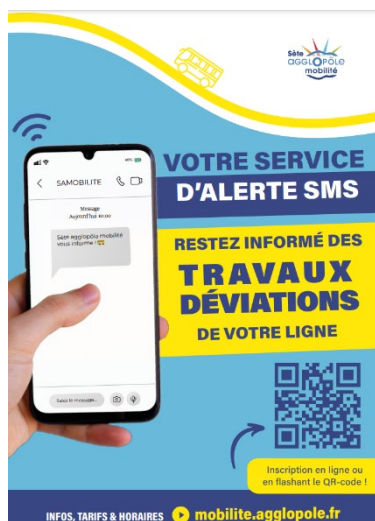
🕒 Calculateur d'itinéraire

Dates	Durée	Objet	Support & Diffusion
Du 4 au 17 mars	15 jours	- Communiquer sur cette nouvelle fonctionnalité du site web	<ul style="list-style-type: none"> • Affiche • Site mobilite.agglopoie.fr • Réseaux sociaux • Ecran TFT • Communication auprès des mairies, OT et dépositaires



🕒 Alerte SMS

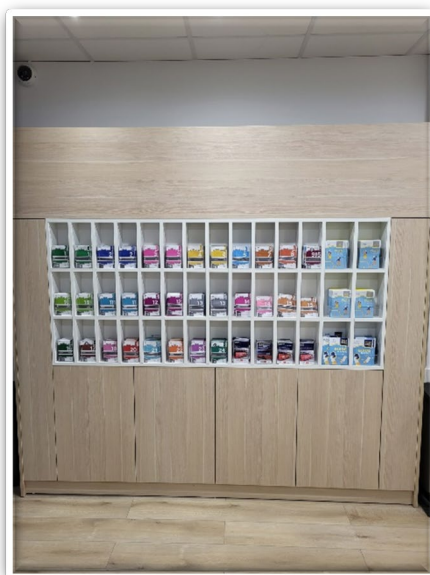
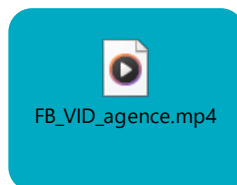
Dates	Durée	Objet	Support & Diffusion
Du 15 au 28 avril	15 jours	- Mettre en avant le service d'alerte SMS	<ul style="list-style-type: none"> • Affiche • Site mobilite.agglopoie.fr • Réseaux sociaux • Ecran TFT



5.1.4. Campagnes points de vente et canal d'achat

🕒 Réaménagement de l'agence commerciale

Dates	Durée	Objet	Support & Diffusion
Janvier	1 mois	<ul style="list-style-type: none"> - Informer la clientèle de la période de travaux et du report temporaire à l'office de tourisme - Communiquer sur le changement de look de l'agence à l'ouverture 	<ul style="list-style-type: none"> • Affiche • Site mobilite.agglopoie.fr • Réseaux sociaux • Signalétique intérieure et extérieure de l'agence • Communication auprès des mairies, OT et dépositaires



🕒 Campagne Open Payment (validation par carte bancaire)

Dates	Durée	Objet	Support & Diffusion
Du 22 avril au 7 juillet	11 semaines	<ul style="list-style-type: none"> - Communiquer sur ce nouveau canal combinant vente et validation en un seul geste - Accompagner les clients sur l'utilisation de ce canal - Valoriser le côté pratique (et moins cher) 	<ul style="list-style-type: none"> • Affiche • Flyer explicatif • Site mobilite.agglopoles.fr • Réseaux sociaux • Campagne digitale • Ecran TFT • Adhésifs vitres bus • Annonce presse • Vidéo explicative • Présence terrain



NOUVEAU!

Sète AGGLOPÔLE mobilité

LE BUS + FACILE

JE MONTE, JE VALIDE AVEC MA **CARTE BANCAIRE**

1,30 €* LE VOYAGE

*TICKET APRÈS DU CONDUCTEUR 1,80 €

INFOS, TARIFS & HORAIRES mobilite.agglopoles.fr

COMMENT ÇA MARCHE ?

Je monte dans le bus SAMobilité et je présente ma carte bancaire devant le valideur pour acheter et valider mon ticket unitaire en un seul geste.

- Le signal est vert : mon titre est validé.
- Le signal est rouge : mon titre n'a pas été validé.
- Mon paiement a été refusé (carte périmée, etc.).

Grâce à ce moyen de paiement, aucun ticket n'est à récupérer, ma carte bancaire EST mon titre de transport.

POUR QUEL TITRE ?

Le paiement sans contact est uniquement possible pour le Ticket Unité au tarif de 1,30€*. Je peux voyager pendant 1h, correspondance comprise.

QUELLES CARTES SONT ACCEPTÉES ?

Les cartes CB, VISA, MASTERCARD avec la fonction paiement sans contact*. Je peux également utiliser mon iPhone ou ma montre connectée munis de la technologie type GooglePay, ApplePay, Samsung Pay ou Lyf Pay.

COMMENT SE PASSE LE CONTRÔLE ?

En cas de contrôle dans le bus, je passe le support bancaire que j'ai utilisé lors de ma 1^{re} validation (carte bancaire, smartphone, montre connectée) devant l'appareil du contrôleur.

ET POUR MA CORRESPONDANCE ?

En correspondance, je présente de nouveau le support que j'ai utilisé lors de ma 1^{re} validation (carte bancaire, smartphone, montre connectée) devant le valideur pour valider mon trajet. Si je suis dans le délai d'1h, aucun supplément ne me sera débité.

PEUT-ON VOYAGER À PLUSIEURS ?

Je peux acheter et valider des tickets unitaires personnels qui m'accompagnent en utilisant la carte bancaire, et ce, jusqu'à un maximum de clients. Ma carte sera débitée de 1,30€ par personne avec moi. Il est impératif de rester ensemble la durée du trajet. Lors d'une correspondance support bancaire pour chaque personne accompagnée (E.g. je monte avec deux amis et je leur valide trois fois mon support bancaire).

COMMENT SUIVRE MA CONSOMMATION ?

Les voyages que j'ai réalisés dans la journée, avec ou sans accompagnant, seront prélevés sur mon compte bancaire les jours suivants.

Pour suivre ma consommation, rien de plus facile, je vais sur le site web mobilite.agglopoles.fr à la rubrique Suivi conso validations par CB.

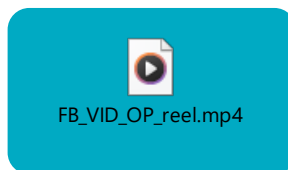
A noter : Si j'ai utilisé mon smartphone ou ma montre connectée pour acheter mon ticket, je ne peux pas vérifier ma consommation sur le site web. Je peux obtenir cette information auprès de l'agence commerciale.

UNE QUESTION ? CONTACTEZ-NOUS !

04 67 53 01 01

contact.sam@keolis.com

Agence commerciale : 5bis quai de la Résistance 34200 SÈTE mobilite.agglopoles.fr




5.1.5. Campagnes Événementielles

🕒 **Escale à Sète – du 26 mars au 1^{er} avril**

Dates	Durée	Objet	Support & Diffusion
Du 14 mars au 1er avril	2,5 semaines	Communiquer et informer sur le fonctionnement du réseau et des navettes pendant cette période.	<ul style="list-style-type: none"> • Affiches (agence, OT, dépositaires) • Livret Interne • Page web dédiée • Site mobilite.agglopoie.fr • Réseaux sociaux • Culs de bus • Radio • Ecran TFT • Affichage format plan abribus • QR code aux arrêts • Infos aux arrêts avec fonds abribus spécifiques • Affichage déviations • Identification des arrêts de la navette sur les têtes de poteaux • Porte-clef avec QR code renvoyant sur la landing page





MON ESCALE EN BUS 2024

BUS GRATUITS
DU SAMEDI 30 MARS AU LUNDI 1^{ER} AVRIL


DÉVIATIONS RÉSEAU SAM

3 | Du lundi 22 au vendredi 29 mars

Direction Gare SNCF au départ de Centre Malbou, itinéraire habituel jusqu'à Théâtre de la Mer, puis en direction de Ville. La ligne 3 va directement à la gare en ne passant aucun passage (circulation en sens-BC).

Cet itinéraire de déviation est « long » nous conseillons d'emporter le dépot préfabriqué pour les correspondances train et rendez-vous.


Direction Centre Malbou au départ de la Gare SNCF / pas de déviation.



3 | Du samedi 30 mars au lundi 1^{er} avril

La ligne 3 sera son terminus à Forêt Théâtre de la Mer. (Itinéraire uniquement entre Centre Malbou et Théâtre de la Mer).

Correspondance à Forêt Centre Malbou avec la ligne 3 pour rejoindre la Gare SNCF ou avec la ligne 1 pour rejoindre le centre-ville.



HORAIRES SUPPLÉMENTAIRES LIGNES SAM

DU MARDI 26 MARS AU VENDREDI 29 MARS

8 Horaires renforcés de 8h à 20h30. Un bus toutes les 40 minutes en moyenne.

10 Horaires renforcés de 9h30 à 19h30. Un bus toutes les 20 minutes en moyenne.

20 Horaires renforcés de 14h30 à 20h10. Un bus toutes les 60 minutes.

Pour les autres lignes du réseau SAM, se reporter aux fiches horaires.

DU SAMEDI 30 MARS AU LUNDI 1^{ER} AVRIL

Les lignes ci-dessous circulent aux horaires du samedi (se reporter aux fiches horaires) pendant les 3 jours des festivités avec des renforts en soirée uniquement le samedi et dimanche.

1	Horaires du samedi, Départs supplémentaires de la gare SNCF: 21h05 et 22h00
2	Horaires du samedi, Départs supplémentaires de Noël Guignon: 21h05 et 22h00
3	Horaires du samedi, Départs supplémentaires de Théâtre de la Mer: 21h00 et 22h00
8	Horaires du samedi, Départs supplémentaires de la Gare SNCF: 21h30, 22h00
9	Horaires renforcés tous les jours, 1 bus toutes les 40 minutes, Départs supplémentaires de Théâtre de la Mer: 22h00, 23h00 et minuit.
10	Horaires du samedi + horaires supplémentaires avec 1 bus toutes les 20 minutes toute la journée, Départs supplémentaires en soirée de Noël Guignon: 21h00 et 22h00
11	Horaires du samedi, Départs supplémentaires de République: 21h00 et 22h00
13	Horaires du samedi, Départs supplémentaires de Noël Guignon: 21h00 et 22h00
20	Horaires du samedi + horaires supplémentaires avec 1 bus toutes les 60 minutes de 17h30 à 20h, Départs supplémentaires en soirée de Gare SNCF: 20h45 et 22h10
21	Horaires du samedi, Départs supplémentaires de Gare SNCF: 20h15 et 22h05
22	Horaires du samedi, Départs supplémentaires de Gare SNCF: 20h30 et 22h00
23	Horaires du samedi, Départs supplémentaires de Gare SNCF: 20h00 et 22h00

DU SAMEDI 30 MARS AU LUNDI 1^{ER} AVRIL


Circulation aux horaires habituels le samedi 30 mars. Ne circulent pas le dimanche 31 mars et lundi 1^{er} avril.

NAVETTES PARKINGS GRATUITES

NAVETTE PARKING 4: DÈS LE 26 MARS JUSQU'AU 1^{ER} AVRIL

Du mardi 26 mars au vendredi 29 mars	De 9h00 à minuit*	Un bus toutes les 20 minutes
Samedi 30 et dimanche 31 mars	De 9h00 à minuit*	Un bus toutes les 10 minutes
Lundi 1 ^{er} avril	De 9h00 à 20h00*	Un bus toutes les 10 minutes


*Horaire du dernier départ de Forêt Escalade, quit de la République



NAVETTES PARKING A-B-C-D-F DU 30 MARS AU 1^{ER} AVRIL

Samedi 30 et dimanche 31 mars	De 9h00 à minuit*	Un bus toutes les 30 minutes
Lundi 1 ^{er} avril	De 9h00 à 20h00*	Un bus toutes les 30 minutes

*Horaire du dernier départ de Forêt Théâtre de la Mer



Scannez pour + d'infos sur Escalade en Bus!

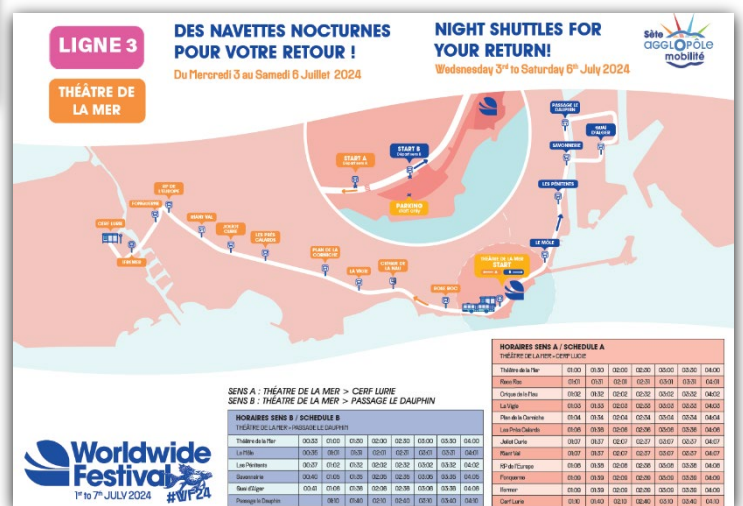
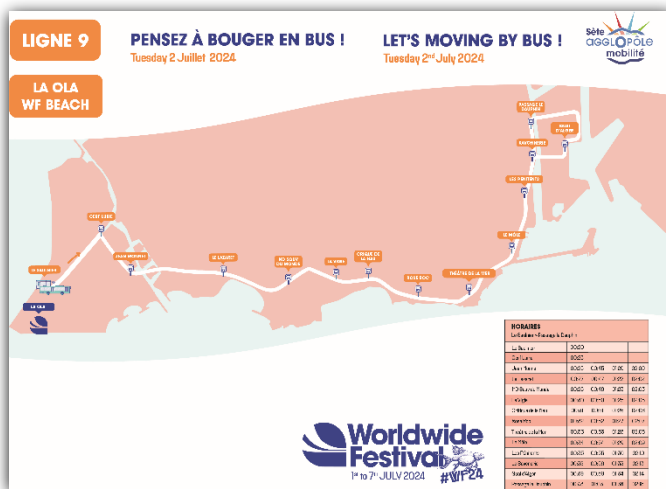
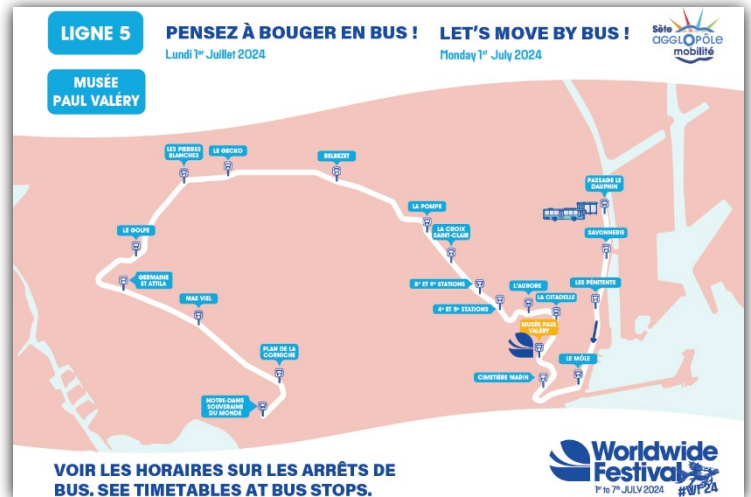
mobilite.agglopoles.fr





Worldwide Festival – du 1^{er} au 7 juillet

Dates	Durée	Objet	Support & Diffusion
Du 24 juin au 7 juillet	2 semaines	Informers les clients du dispositif de navettes pendant le festival	<ul style="list-style-type: none"> Réseaux sociaux Site web Affichage aux arrêts et en agence



🕒 **Fêtes de la Saint-Louis – du 22 au 27 août**

Dates	Durée	Objet	Support & Diffusion
Du 09 au 27 août	20 jours	Informers les clients du dispositif spécial (déviations et offre supplémentaire) pendant l'événement	<ul style="list-style-type: none"> • Réseaux sociaux • Site web • Spot radio • Affichage réseau et en agence • Affichage aux arrêts • Culs de bus • Insertion dans le programme de l'événement



FÊTES de la SAINT-LOUIS 2024

DES HORAIRES EN + DU 22 AU 26 AOÛT

1	Au départ de Jean Moulin vers le centre-ville 00:00 00:30 01:00	Au départ de Gare SNCF vers Jean Moulin 00:30 01:00
2	Au départ de Centre Malraux 23:30 00:00 00:30	Au départ de Gare SNCF vers Centre Malraux 23:45 00:15 01:00
3	A partir de Centre Malraux 00:00 00:45	A partir de Théâtre de la mer 00:30 01:00
8	Un bus toutes les 40 minutes 21h45 à 01h00 au départ de la Gare SNCF avec un dernier départ de République à 01h15.	
9	Dernier départ Théâtre de la Mer vers Marseillan 01:00	
10	Au départ de Gare SNCF vers Balaruc-les-Bains 22:30 23:30 00:30	Au départ de Balaruc-les-Bains vers Gare SNCF 22:50 23:50
11	Au départ de République vers Frontignan 21:15 22:15 23:15 00:15 01:15	
	Au départ de Frontignan vers Sète (République) 21:45 22:45 23:45 00:45	
13	Au départ de Gare SNCF vers Gigean/Montbazin 22:30 00:30	
20	Au départ de Pont de Pierre 22:30 00:30	21 Au départ de Pont de Pierre 22:15 00:15
22	Au départ de Sète Gare SNCF 22:30 00:30	23 Au départ de Pont de Pierre 22:00 00:00

EXCEPTIONNELLEMENT !
Le dimanche 25 août, les lignes **8 20 21 22 23** circuleront aux mêmes horaires que la semaine !

+ d'infos sur MOBILITE.AGGLOPOLE.FR
ou en scannant ce QR Code



5.1.6. Campagnes Ponctuelles génériques/notoriété

- Rentrée du transport public – du 16 au 22 septembre


Dates	Durée	Objet	Support & Diffusion
Septembre	16 au 22 septembre	Relai de la campagne nationale	<ul style="list-style-type: none"> • Réseaux sociaux Facebook et Instagram • Site web • Affiche agence • Communiqué de presse • Présence terrain sur les marchés avec quizz et ticket de bus à gagner.



🕒 Octobre rose

Dates	Durée	Objet	Support & Diffusion
Octobre	1 mois	 <p>Soutenir la Ligue contre le cancer</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Réseaux sociaux Facebook et Instagram • Site web • Changement du logo aux couleurs d'Octobre rose • Port du ruban rose

🕒 November

Dates	Durée	Objet	Support & Diffusion
Novembre	1 mois	 <p>Soutenir la Ligue contre le cancer</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Réseaux sociaux Facebook et Instagram • Site web • Changement du logo aux couleurs de November • Port du ruban bleu

⊙ Campagne de Noël – Concours du pull moche

Dates	Durée	Objet	Support & Diffusion
Du 8 au 24 décembre	1 mois	<ul style="list-style-type: none"> - Animer le réseau en période festive - Faire participer les clients - Générer du trafic sur les réseaux sociaux 	<ul style="list-style-type: none"> • Réseaux sociaux • Site internet • Affichette agence et bus • E-mailing



5.1.7. Campagnes Information voyageur

A chaque modification d'offre, une communication est relayée auprès des clients.

Également, des rappels sont faits sur les jours de fonctionnement spécifiques comme le 1^{er} mai, le changement d'horaires été/hiver...Etc.

⊙ Passage de la Flamme Olympique – Lundi 13 mai

Dates	Durée	Objet	Support & Diffusion
Du 7 au 13 mai	1 semaine	Informers les clients des perturbations du réseau en raison du passage de la Flamme Olympique	<ul style="list-style-type: none"> • Carré Facebook et Instagram • Bandeau d'alerte site internet • Application mobile • Communiqué de Presse • Affichage agence

⊙ Ligne 9

Dates	Durée	Objet	Support & Diffusion
Du 18 Mars au 14 avril	4 semaines	Informers les clients de la mise en service de la ligne 9	<ul style="list-style-type: none"> • Création de la grille horaires • Bannière web • Carré Facebook et Instagram • Story Facebook et Instagram • Affiche A4 en agence • Mailing dépositaires/mairies/OT

⊙ Horaires été

Dates	Durée	Objet	Support & Diffusion
Juin – Juillet	3 semaines	Informers les clients des modifications d'horaires	<ul style="list-style-type: none"> • Diffusion fiche horaire terrain (Office de tourisme, dépositaires, camping, mairie, commerces, etc...) • Bannière web • Carré Facebook et Instagram • Story Facebook et Instagram • Affiche A4 en agence

⊙ Ligne 19 – navette Estivale

Dates	Durée	Objet	Support & Diffusion
A partir 1er Juillet	8 semaines	Informers les clients de la mise en service de la ligne 19	<ul style="list-style-type: none"> • Création de la grille horaires • Affichage aux arrêts de la ligne 19 • Carré Facebook et Instagram • Story Facebook et Instagram • Site Web

⊙ **Ligne 915**

Dates	Durée	Objet	Support & Diffusion
Du 26 septembre – 20 Octobre	3 semaines	Informers les clients de la mise en service de la ligne 915 sur réservation	<ul style="list-style-type: none"> • Diffusion fiche horaire terrain (Office de tourisme, dépositaires, mairie, commerces, etc...) • Création de la grille horaires • Bannière web • Carré Facebook et Instagram • Story Facebook et Instagram • Affiche A4 dans les lignes 9 et en agence

⊙ **Horaires hiver**

Dates	Durée	Objet	Support & Diffusion
A partir du 30 Août – Septembre	1 mois	Informers les clients des modifications d'horaires	<ul style="list-style-type: none"> • Diffusion fiche horaire terrain (Offices de tourisme, dépositaires, campings, commerces, mairies, etc...) • Bannière web • Carré Facebook et Instagram • Story Facebook et Instagram • Affiche A4 dans les lignes et en agence • Site web mobilite.agglopoie.fr • Alerte SMS

⊙ **Modifications des horaires des lignes 2 et 3**

Dates	Durée	Objet	Support & Diffusion
A partir du 21 novembre	1 semaine	Informers les clients des modifications d'horaires	<ul style="list-style-type: none"> • Site web mobilite.agglopoie.fr • Carré Facebook et Instagram • Story Facebook et Instagram • Affiche A4 en agence • Emailing mairies/OT/dépositaires • Modification des horaires aux poteaux • Modification des fiches horaires papier • Alerte SMS

9

À COMPTER DU LUNDI 25 MARS
LA LIGNE 9 EST DE RETOUR !

JOUR FÉRIÉ
MERCREDI 01 MAI

AUCUN BUS NE CIRCULERA

www.mobilite.agglopoie.fr

**PASSAGE
FLAMME OLYMPIQUE
INFO PERTURBATIONS**

Lundi 13 mai 2024

LIGNE ESTIVALE **19**
MARSEILLAN PLAGES

DU 01 JUILLET AU 31 AOÛT

Dès le 2 septembre changement d'horaires
sur les lignes :

1 2 3 5 9 16

Tous les horaires disponibles sur
mobilite.agglopoie.fr

Retour de la ligne 915
À compter du 30 septembre, la ligne 915 est de retour
PENSEZ À RESERVER

Cette ligne fonctionne uniquement sur réservation préalable
Pour réserver : 04.67.53.01.01 ou mobilite.agglopoie.fr

Attention dans la nuit de samedi à dimanche on recule d'une heure !

Ne touchez pas votre bus !

2 3

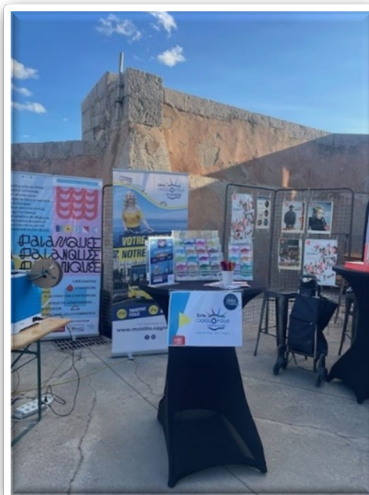
À COMPTER DU 25 NOVEMBRE 2024
LES HORAIRES
DES LIGNES 2 ET 3 ÉVOLUENT !

5.1.8. Les Animations extérieures

Afin d'assurer la promotion du réseau, SAMobilité a participé à des événements organisés sur le territoire.

Les objectifs étaient de faire découvrir et informer sur le réseau SAMobilité et tout son panel de services (lignes régulières, transport sur réservation, location de vélo longue durée...) et d'échanger avec les clients sur le fonctionnement de ces services.

Dates	Evènement	Lieu	Cibles
6 juillet	Rencontre nouveaux arrivants	Marseillan	Nouveaux arrivants de Marseillan
17.18.19 septembre	Rentrée du transport public	Animations sur les marchés de Sète – Frontignan – Balaruc	Habitants et visiteurs de l'agglomération du Bassin de Thau
21 septembre	Rencontre nouveaux arrivants	Poussan	Nouveaux arrivants de Poussan
2.4.5 octobre	RDV SAMobilité	Centre commercial Carrefour Balaruc-le-Vieux	Habitants de l'agglomération du Bassin de Thau
16 octobre	Plan Déplacement Entreprise	Hôpital de Sète	Salariés de l'hôpital
10 octobre	Accueil des étudiants Sétois	Sète	Nouveaux étudiants Sétois
2 novembre	Rencontre nouveaux arrivants	Gigean	Nouveaux arrivants de Gigean



5.2. Le comité des usagers

Depuis juin 2023, un comité des usagers a été mis en place afin de renforcer le dialogue entre les utilisateurs du réseau de bus, l'opérateur de transport et l'autorité organisatrice. En 2024, plusieurs temps d'échange ont été organisés :

- **Janvier** : Moment de convivialité autour de la galette des rois au GREM de Balaruc-le-Vieux
- **Mai** : 1ère table ronde
- **Octobre** : 2ème table ronde
- **Décembre** : Atelier sur l'application mobile, organisé sur le terrain.

Ces rencontres permettent d'identifier les attentes des usagers et de proposer des améliorations adaptées pour renforcer la qualité du service, mais aussi de leur montrer les différentes facettes d'un réseau de transport.

5.3. Les réseaux sociaux

5.3.1. Bilan des réseaux sociaux

En 2024, les réseaux sociaux Sète Agglopoie Mobilité ont continué à informer et à engager les usagers du réseau de transport :

- **Facebook** : 2 745 abonnés
- **Instagram** : 887 abonnés
- **Publication la plus marquante** : passage de la flamme olympique
 - 75 439 personnes atteintes
 - 83 093 impressions
 - 236 interactions
 - 493 clics sur un lien.

5.3.2. Rétrospective des publications sur les réseaux sociaux

Liste non exhaustive



Les principaux articles de presse concernant le réseau se trouvent en **Annexe 9**.

5.4. Site web – mobilite.agglopoie.fr

⦿ Les évolutions

En 2024, le site mobilite.agglopoie.fr a connu des évolutions.

- Intégration d'un calculateur d'itinéraires.
Grâce à ce module de recherche d'itinéraire, disponible dès la page d'accueil du site, les clients ont la possibilité de planifier leurs trajets facilement.
 - La recherche se fait d'adresse à adresse ou d'arrêt à arrêt ou d'adresse à arrêt...
 - Les résultats donnent également les solutions de déplacements en train et en car Lio, si celles-ci sont opportunes.
 - Les données Géovélo sont intégrées dans l'outil, ainsi les résultats proposent également les itinéraires vélos.
 - Les résultats de recherches indiquent le temps de trajets à effectuer à pied pour rejoindre l'itinéraire, ainsi que toutes les étapes, comme un GPS.
 - Pour la partie bus, sont indiqués le nombre d'arrêts intermédiaires et leurs noms.
 - Une alerte apparaît dans les résultats si la ligne proposée est impactée par une déviation.

Cette fonctionnalité a fait l'objet d'une campagne de communication (voir 6.1.3 Campagnes Outils).

- Alerte SMS.
Cette fonctionnalité permet aux clients de s'inscrire au service d'alerte SMS directement sur le site mobilite.agglopoie.fr en cliquant sur le bloc secondaire « Alerte SMS » en page d'accueil. A partir de leur inscription, les clients recevront les infos perturbations impactant le réseau, et plus particulièrement impactant la ou les lignes qu'ils ont choisies lors de l'inscription. Les clients peuvent se désinscrire à tout moment en allant sur le site web et renseignant leur numéro de portable.
Du 18 mars, date de lancement du service jusqu'à fin décembre, **636 inscriptions** à l'alerte ont été effectuées.

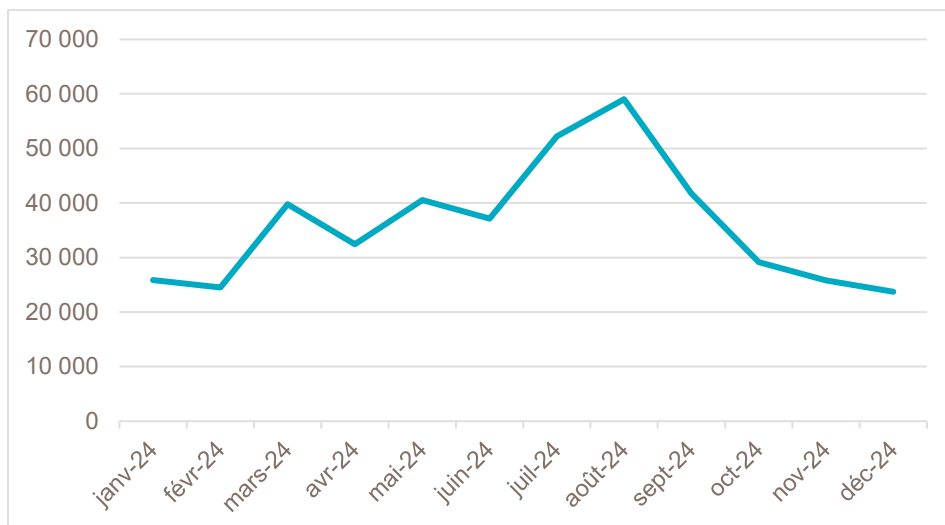
Cette fonctionnalité a fait l'objet d'une campagne de communication (voir 6.1.3 Campagnes Outils).

- Le suivi conso CB pour les utilisateurs de l'Open Payment.
Cette fonctionnalité permet aux utilisateurs de l'Open Payment à bord des bus de visualiser l'historique de leurs voyages et leurs paiements sur les 30 derniers jours. Ces informations sont également disponibles en téléchargement au format PDF.

⦿ L'audience du site web sur 2024

	2024	2023	Evolution
<i>Nombre de sessions</i>	432 113	624 883	-192 770
<i>Utilisateurs</i>	235 670	241 236	-5 566
<i>Nbre de pages/sessions</i>	2,5	3,04	-0,54
<i>Durée moyenne des sessions</i>	00:03:22	00:02:21	00:01:01
<i>Taux de rebond</i>	40,59%	43,65%	-3,06%
<i>% Nouvelles visites</i>	82,58%	72,01%	10,57%

○ Evolution de la fréquentation du site par mois

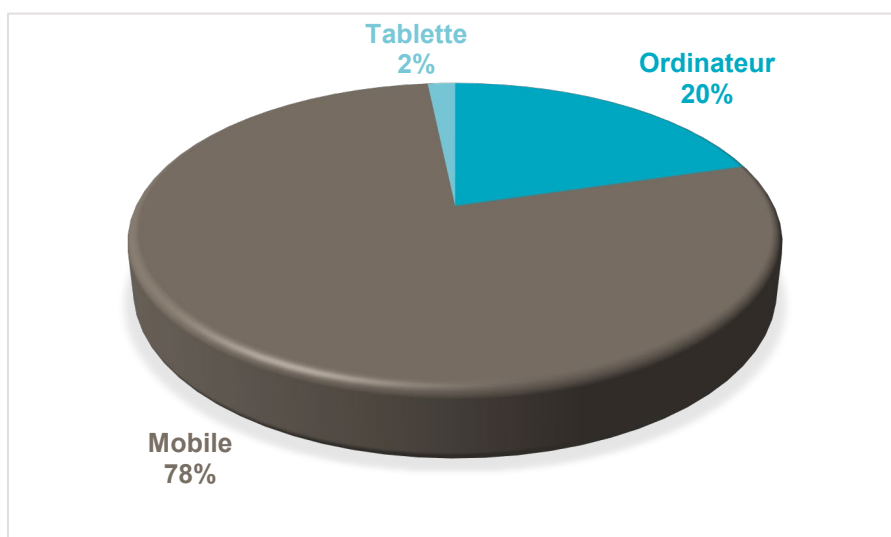


En 2024, le site Internet mobilite.agglopoie.fr a enregistré un total de 432 113 visites. On note un premier pic fin mars, en raison des festivités Escale à Sète pendant lesquelles une landing page a été associée au site pour retrouver toutes les informations pratiques de mobilité pendant l'évènement.

Un autre pic se produit au mois de mai en raison du passage de la flamme olympique sur le Bassin de Thau entraînant des impacts importants sur le réseau.

Le nombre de sessions augmente ensuite à partir de juin jusqu'à fin août, soit pendant la saison estivale et redescend progressivement pendant l'arrière-saison.

○ Support utilisé par les visiteurs.

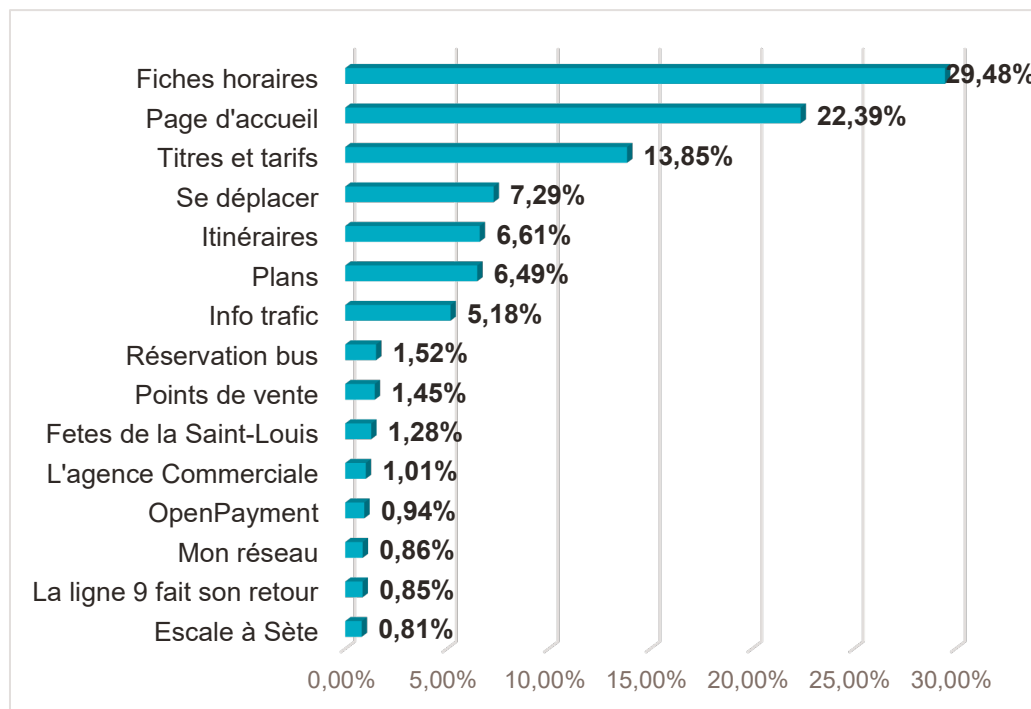


A 78%, les internautes utilisent leur téléphone portable lors de leur visite sur mobilite.agglopoie.fr. Ce chiffre était de 85% pour l'année 2023. Les internautes utilisent à 20% leur ordinateur en 2024 contre 13% en 2023.

La baisse de l'utilisation du mobile pour aller sur le site web est expliquée par l'utilisation des mobinautes de l'application mobile Sète Agglopoie Mobilité. Au lieu de consulter le site web avec leur mobile, ils vont directement sur l'application mobile qui fournit les informations comme le temps réel, calculateur d'itinéraire et la vente de titre.

⦿ Les rubriques les plus consultées.

La rubrique des fiches horaires est la plus consultée (29,48%), vient ensuite la page d'accueil avec 22,39%.



6. Aspects sociaux

6.1. Effectifs

A fin 2024, l'effectif global moyen de **Keolis Bassin de Thau** (hors personnel en intérim) s'est élevé à 97 salariés inscrits dans les effectifs dont :

- 77 Conducteurs (75,3 ETP).
A noter : Chez KBT, les ETP conducteurs sont basés sur 33h à l'exception des embauchés à partir de 2024 qui sont sur des ETP de 35h.
- 5 Agents de Maintenance
- 8 Agents d'Exploitation
- 4 Agents Commerciaux
- 1 Agent Administratif/comptabilité/RH (0,6 ETP)
- 1 Agent Marketing
- 1 Système d'information

S'ajoute 4 PMAD par Keolis SA.

Les contrats établis sont des CDI à l'exception d'1 ETP :

- 1 Contrat d'apprentissage : SI

Chez les sous-traitants, l'effectif dédié au réseau a représenté sur 2024 :

Keolis Méditerranée

- 26 ETP Conducteurs, dont 21 CDI et 5 en intérim
- 1 ETP Agent d'Exploitation en CDI

HP Ambulances :

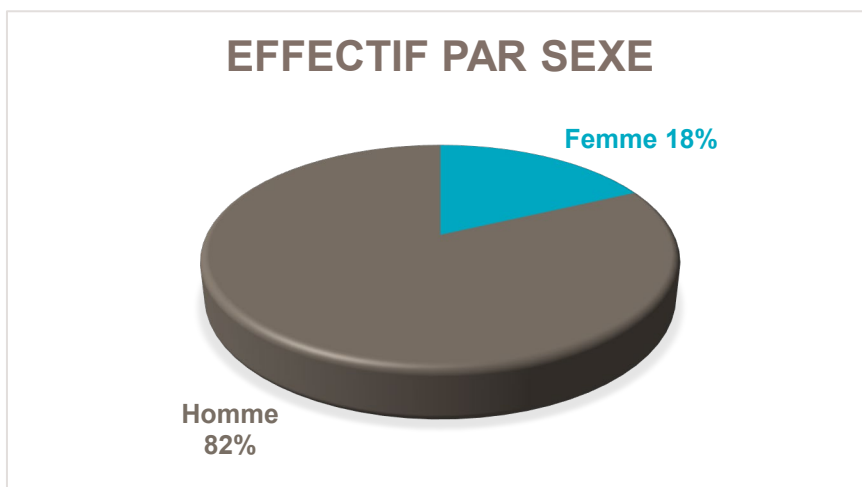
- 0,3 ETP conducteur/gestionnaire en CDI

Flying-CAT :

- 0,5 ETP Gestionnaire en CDI
- 1 Mécanicien en CDI

Les données présentées ci-dessous concernent la société dédiée Keolis Bassin de Thau. La répartition homme-femme, la pyramide des âges et l'ancienneté des effectifs des sous-traitants ne sont pas intégrées, leurs personnels n'étant pas dédiés spécifiquement au service du réseau SAMobilité et/ou Vélo Sam.

⊙ Répartition hommes-femmes chez Keolis Bassin de Thau au 31 décembre 2024

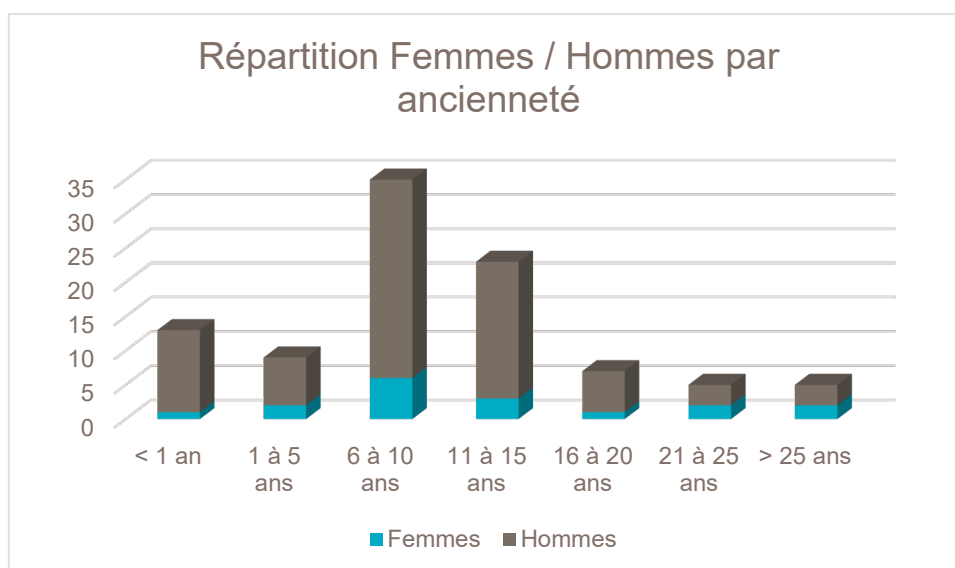


⊙ Répartition hommes/femmes selon les catégories au 31 décembre 2024 :

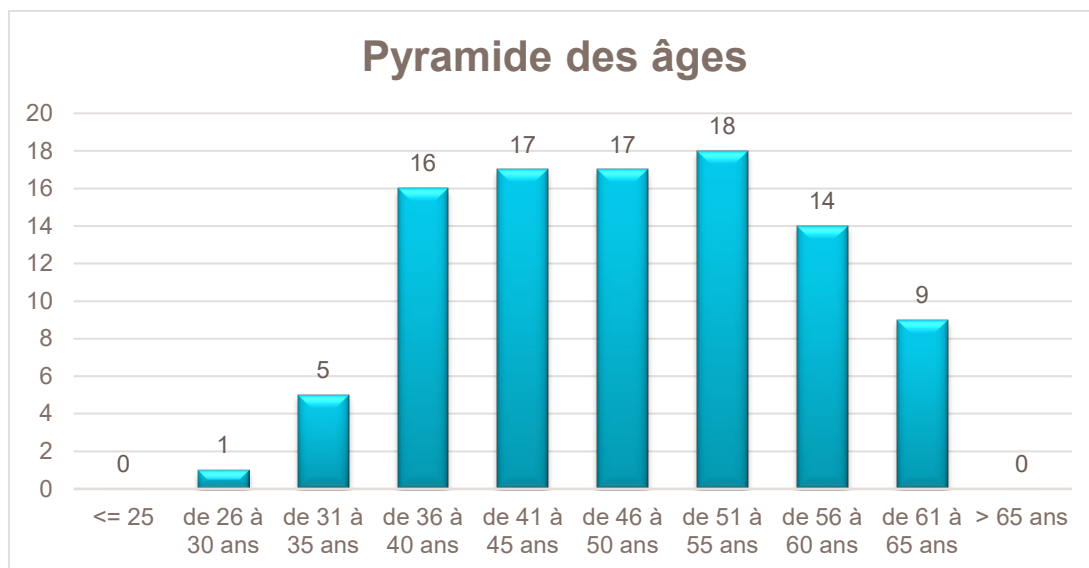
	Conducteurs	Agents de Maintenance	Agents d'Exploitation	Agents Commerciaux	Agents Administratifs /marketing	Agent SI	Total
Femme	10	0	2	4	1	0	17
Homme	67	5	6	0	1	1	80
Total	77	5	8	4	2	1	97

⊙ Age et ancienneté des effectifs de Keolis Bassin de Thau en 2024 :

En 2024, la répartition hommes-femmes selon l'ancienneté est la suivante :



En 2024, la répartition hommes-femmes selon l'âge est la suivante :



6.2. Accords sociaux

Les accords sociaux signés en 2024 :

- ⊙ Les négociations annuelles obligatoires (NAO) :
 - Revalorisation du point à 11,280€, soit +3,5%.
 - Versement d'une Prime de partage de la valeur (PPV) d'un montant total de 48 500€. Cette prime a pu être distribuée grâce à l'intéressement issu des résultats de l'entreprise sur les recettes, la fréquentation et les ventes d'abonnements + 26 ans. 11 500€ ont été redistribués. Les montants totaux ont alors été répartis en fonction du temps de présence des salariés (340 heures entre le 1er janvier et le 31 décembre 2023), afin de valoriser la contribution de chacun aux bons résultats de l'intéressement. Pour les salariés de Keolis Bassin de Thau, les montants variaient de 192,25€ à 733,77€ en fonction des heures travaillées au-delà des 340h.

- ⊙ Accord d'entreprise conclu à la suite de la dénonciation d'accords et usages :

Lors du gain de l'exploitation du réseau urbain de Sète le 1^{er} septembre 2022, Keolis s'était engagé vis-à-vis de l'agglomération à dénoncer certains accords et usages en vigueur au sein de l'entreprise dans le but de répondre aux dispositions du cahier des charges.

Les réunions de négociations se sont déroulées du 26 septembre au 13 mars 2024 et ont donné lieu à de nouveaux accords d'entreprises.

L'ensemble des mesures prises au titre des NAO 2024 représente 217k sur 2024 hors prime du partage de la valeur.

*Les copies complètes des accords d'entreprise et NAO se trouvent en **Annexes 10 et 11**.*

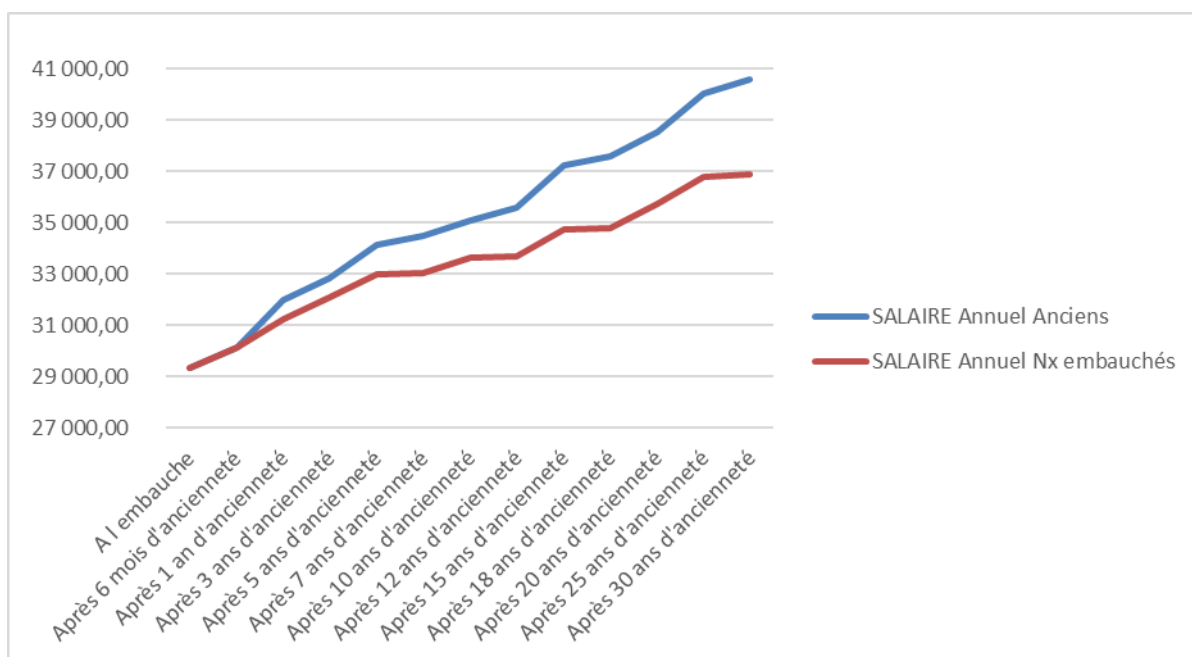
6.3. Taux horaires

Au 31 décembre 2024, le point s'élève à **11,280 €** contre **10,899€** en 2023 soit une évolution de 3,5% par rapport à 2023.

Le salaire mensuel brut d'un conducteur s'élève en 2024 à 2 312,5€ (hors ancienneté et éléments variables). Il était de 2 234,3€ en 2023.

La suppression des dispositions liées au plan de carrière dans les accords sociaux négociés, portera ses fruits dans les années à venir par la diminution de la masse salariale.

Evolution de la rémunération mensuelle



Chez Keolis Bassin de Thau, la base ETP conducteur est de 33h18 pour tous les conducteurs embauchés avant la dénonciation des accords sociaux. Ceux embauchés à partir du 1^{er} juillet 2024 sont sur une base de 35h ETP.

Il n'y a pas d'écart de rémunération entre les femmes et les hommes.

6.4. Mouvements sociaux

Six préavis de grève ont été déposés par les organisations syndicales des transporteurs en 2024 :

Dates préavis	Transporteur	Durée de la grève
19/02/2024	Keolis Bassin de Thau	Levée du préavis suite à un accord trouvé
03/06/2024	Keolis Méditerranée	Du 10 au 14/06 de 7h à 7h55
26/06/2024	Keolis Méditerranée	Du 01 au 05/07 de 7h à 7h55
12/07/2024	Keolis Méditerranée	Du 02/09 au 18/10/2024 de 7h20 à 8h15
16/10/2024	Keolis Méditerranée	Préavis irrecevable
31/10/2024	Keolis Méditerranée	Du 12 au 30/11 de 16h40 à 17h35 ; Préavis retiré le 25/11

⊙ Taux de participation par grève

Dates grèves	Taux de participation (moyenne sur la durée de la grève)
Du 10 au 14/06	32%
Du 01 au 05/07	20%
Du 02/09 au 18/10	10%
Du 12 au 23/11	6%

⊙ Nombre d'heures et de kilomètres perdus pour chaque grève :

Dates grèves	Transporteur	Nombre d'heures perdues	Nombre de kilomètres perdus	Catégorie agent
Du 10 au 14/06	Keolis Méditerranée	39,48	1 111,03	Conducteur
Du 01 au 05/07	Keolis Méditerranée	17,96	515,73	Conducteur
Du 02/09 au 18/10	Keolis Méditerranée	90,9	2 432,64	Conducteur
Du 12 au 23/11	Keolis Méditerranée	18,2	495,81	Conducteur
TOTAL		166,54	4 555,21	

⊙ Nombre de courses perdues ligne pour chaque grève :

- Grève du 10 au 14 juin 2024

Ligne 12	Ligne 16	Ligne 17	Ligne 18	Ligne 20	Ligne 21	Ligne 22	Ligne 23	Ligne 915	Total général
16	8	8	4	5	7	10	6	0	64

- Grève du 01 au 05 juillet 2024

Ligne 12	Ligne 16	Ligne 17	Ligne 18	Ligne 20	Ligne 21	Ligne 22	Ligne 23	Ligne 915	Total général
5	5	4	2	3	3	5	3	0	30

- Grève du 02 septembre au 18 octobre 2024

Ligne	Ligne	Ligne	Ligne	Ligne	Ligne	Ligne	Ligne	Ligne	Total
12	16	17	18	20	21	22	23	915	général
45	21	20	18	10	14	12	6	5	151

- Grève du 12 au 24 novembre 2024

Ligne	Ligne	Ligne	Ligne	Ligne	Ligne	Ligne	Ligne	Ligne	Total
12	16	17	18	20	21	22	23	915	général
6	2	0	8	6	3	0	2	1	28

6.5. Travailleurs handicapés

Pour l'année 2024, 13 unités sont comptabilisées. Keolis Bassin de Thau est au-dessus de son obligation légale qui est de 5 unités.

Les bénéficiaires occupent la fonction de conducteur.

<i>En unité</i>	
Effectif d'assujettissement chez Keolis Bassin de Thau	90,93*
Nombre de bénéficiaires minimum d'après la loi	5
Nombre de bénéficiaires en fonction	13

En 2023, le nombre de bénéficiaire était de 7.

Le nombre de bénéficiaires est passé à 13 en 2024, en raison de l'embauche de 3 d'entre eux et de 3 nouvelles notifications de reconnaissances de la qualité de travailleurs handicapés (RQTH).

**L'effectif d'assujettissement de ce tableau est calculé par l'URSSAF sur la base des Déclarations Sociales Nominatives (DSN) produites pour chaque période d'emploi de l'année 2023, sans prise en compte des DSN de régularisation.*

L'écart avec l'effectif de Keolis Bassin de Thau annoncé dans la partie 7.1 du présent rapport s'explique par les régularisations et par le mode de calcul de KBT basé sur 33 heures/semaine pour 1 temps plein conducteur au lieu de 35h/semaine pour un temps plein Urssaf.

6.6. Recrutement

- Nombre de recrutement en 2024 :

Fonction	Employeur	Nombre de recrutement
Conducteurs	KBT	11
Agent de maintenance	KBT	1
Alternant SI	KBT	1
	TOTAL	13

- Comparaison du nombre de recrutement 2023-2024

	2023	2024	Ecart
Nombre de recrutement	1	13	+12

13 salariés ont été recrutés chez Keolis Bassin de Thau en 2024. Ces salariés viennent remplacer les départs qui ont eu lieu sur l'année (*voir chapitre suivant 7.7 Départs*).

6.7. Départs

- Nombre de départs Chez Keolis Bassin de Thau en 2024 :

Motif	Nombre de départ 2023	Nombre de départ 2024	Ecart
Départ à la retraite	1	2	+1
Licenciement	3	7	+4
Fin de contrat		2	+2
TOTAL	4	11	+7

6.8. Contentieux Prud'hommaux

Les saisines en 2024 :

Employeur	Objet	Date audience
Keolis Bassin de Thau	Rappel des salaires	02/12/2024
Keolis Bassin de Thau	Sujétion caisse	03/02/2025

6.9. Clause Sociale

En 2024, 21 316 heures ont été réalisées dans le cadre de la clause sociale.

En 2023, le nombre d'heures réalisées s'élevaient à 35 367,98 heures.

Pour rappel, l'engagement contractuel sur la durée du contrat (2022-2029) est de 35 600 heures.

Ce chiffre s'explique par une forte implication de l'ensemble des partenaires de Keolis Bassin de Thau, en particulier l'Intérim avec de nombreux candidats entrant dans les critères de la clause sociale.

7. Bilan carbone et développement durable

7.1.1. Calcul des GES émis par le réseau

Sur l'année 2024, 7 608 153,32 kg Co2 ont été émis par les véhicules du réseau SAMobilité.

Emission GES 2024	
Minibus	26 517,67
Midibus	388 423,20
Standards	2 126 707,87
Articulés	110 066,30
Total	7 608 153,32

○ Evolution 2023/2024

	2023	2024	Ecart
Total	7 493 105,76	7 608 153,32	115 047,56

Sur l'année 2023, 7 493 105,76 Kg CO2 ont été émis, soit 115 047,56 de moins qu'en 2024.

L'écart s'explique notamment par l'arrêt des véhicules 70, 71, 72 depuis janvier 2024 et par l'arrêt du véhicule 73 depuis août 2024 qui roulaient tous les quatre à l'OLEO100. Ces véhicules ont été remplacés par des véhicules à moteurs EURO VI.

7.1.2. Actions pour réduire des émissions de GES

Le bilan 2024 de la réduction des émissions de gaz à effet de serre est de 198,32 tonnes de CO2 équivalents, ce qui correspond à une réduction supérieure de 60% en comparaison au gazole. Cette réduction est en partie grâce à l'utilisation de l'OLEO100.

En complément, le plan de renouvellement de véhicules est favorable à l'environnement avec déjà 5 véhicules tout électriques : 3GXE Standards + 2 Midibus, ainsi que 4 véhicules Mild Hybrid (Hybridation électrique par la boîte de vitesses) : 2 articulés, 2 standards.

A noter que le réseau compte désormais 5 véhicules articulés en exploitation, le tonnage étant plus conséquent, les émissions de GES restent pour autant supérieures à celles d'un véhicule standard.

*Le bilan 2024 des émissions GES se trouve en **Annexe 12**.*

8. Aspects financiers

8.1. Description des charges du réseau et coûts unitaires

8.1.1. Charges du réseau

KEOLIS BASSIN DE THAU				Explications Ecart
Données en K€	Réalisé déc-23	Réalisé déc-24	Variation Cumul Réel / N-1 Montant	
Coûts personnel de conduite	-5 043,40	-5 235,85	-192,45	NAO & activité Régularisation litres carburants refacturés Hausse des pièces et travaux extérieurs Absentéisme Absentéisme NAO Optimisation et augmentation intéressement recette
Energie de traction	-874,96	-637,52	237,45	
Entretien des véhicules	-1 002,37	-1 109,30	-106,93	
Frais généraux	-5 926,17	-5 851,78	74,39	
Encadrement des conducteurs Bus/Car	-628,73	-621,24	7,49	
Frais de commercialisation et de distribution	-385,57	-374,73	10,84	
Personnel	-343,60	-397,06	-53,46	
Quote-part frais de siège	-157,46	-156,68	0,78	
Résultat net	174,00	255,07	81,07	

KEOLIS MEDITERRANEE				Explications Ecart
Données en K€	Réalisé 12/2023	Réalisé déc-24	Variation Cumul Réel / N-1 Montant	
Coûts personnel de conduite	-1 094,05	-1 146,26	-52,20	NAO & activité Régularisation de la refacturation des litres par KBT Entretien par l'urbain Inflation, assurances Augmentation de l'encadrement NAO NAO Augmentation du taux de frais de siège
Energie de traction	-348,45	-426,06	-77,61	
Entretien des véhicules				
Frais généraux	-610,56	-844,47	-233,91	
Encadrement des conducteurs Bus/Car	-65,86	-116,21	-50,35	
Frais de commercialisation et de distribution	-21,18	-21,60	-0,42	
Personnel	-54,02	-81,18	-27,16	
Quote-part frais de siège	-20,58	-25,24	-4,66	
Résultat net	47,15	27,73	-19,43	

Annexe 13 : Bilan et compte de résultats du Concessionnaire

8.1.2. Coûts unitaires

Keolis Bassin de Thau

Total coût d'un conducteur ETC par an	lignes 6 + 17 + 19 - 21 + 30 + 40	56 736,53 €	DSP	Indexation	Montant indexé	Ecart
Total coût d'un conducteur temps complet par heure productive (C.H.C.) (pour les 4 mois de 2022)	ligne 41 / ligne 26 de la fiche "Productivité d'un ETC pour le Concessionnaire"	50,81 €	41,75	16,72%	48,73 €	2,08 €

Ecart vs DSP lié principalement à l'absentéisme et à la hausse du taux de charge.

Keolis Méditerranée

Total coût d'un conducteur ETC par an	lignes 6 + 17 + 19 - 21 + 30 + 40	39 932,65 €	DSP	Indexation	Montant indexé	Ecart
Total coût d'un conducteur temps complet par heure productive (C.H.C.) (pour les 4 mois de 2022)	ligne 41 / ligne 26 de la fiche "Productivité d'un ETC pour le sous-traitant"	38,71 €	32,72	16,72%	38,19 €	0,51 €

Ecart vs DSP principalement lié à l'absentéisme

Coûts de roulage

Intitulé	Véhicules de Catégorie ARTD	Véhicules de Catégorie ARTE	Véhicules de Catégorie STDD	Véhicules de Catégorie STDE	Véhicules de Catégorie MIDD	Véhicules de Catégorie MIDE	Véhicules de Catégorie MIND	Véhicules de Catégorie VLD	Véhicules de Catégorie VLE
Total coût de roulage aux 100 kms roulés	106,581 €	64,190 €	106,581 €	64,190 €	106,581 €	64,190 €	106,581 €	106,581 €	64,190 €
Total coût de roulage par kilomètre	1,066 €	0,642 €	1,066 €	0,642 €	1,066 €	0,642 €	1,066 €	1,066 €	0,642 €

DSP	0,90 €	0,64 €	0,86 €	0,49 €	0,79 €	0,52 €	0,47 €	0,07 €	0,03 €
Indexation	16,72%	16,72%	16,72%	16,72%	16,72%	16,72%	16,72%	16,72%	16,72%
Indexé	1,05 €	0,75 €	1,01 €	0,57 €	0,92 €	0,60 €	0,54 €	0,09 €	0,04 €

8.2. Recettes Commerciales du réseau de transport

Les recettes commerciales reversées à l'agglomération sont détaillées ci-dessous :

Recettes commerciales reversées	2024	2023	Evolution
Titres de transports	2 184 583,70 €	1 984 818,33 €	10,06%
dont Kartatoo	42 058,29 €	21 666,86 €	94,11%
dont duplicata	7 991,67 €	6 216,67 €	28,55%
Amendes forfaitaires	1 405,00 €	675,00 €	108,15%
Vélo Sam	37 348,85 €	42 063,60 €	-11,21%
Recettes publicitaires	12 500,00 €	- €	
Remboursement clients/dépositaires	- 730,28 €	- 15 404,25 €	-95,26%
TOTAL	2 235 107,27 €	2 012 152,68 €	11,08%

8.3. Contributions Financière Variable

8.3.1. Validations

- Fiche 15A => Contribution Financière Variable validations pour les lignes régulières fixes du réseau SÈTE AGGLOPÔLE MOBILITE
- 0,5€ par validation jusqu'à l'engagement de 3 092 341 validations.
- 0,5€ par validation supplémentaire plafonné à 5% de l'engagement soit 154 617 validations
- En cas de non atteinte, -0,5€ par validation manquante jusqu'à l'engagement

8.3.2. Abonnements Annuels

- Fiche 15C=> Contribution Financière Variable abonnements annuels pour les lignes régulières fixes du réseau SÈTE AGGLOPÔLE MOBILITÉ
- 240€ par abonnement annuel jusqu'à l'engagement de 673 abonnements
- 240€ par abonnement annuel supplémentaire plafonné à 5% de l'engagement soit 34 abonnements annuel
- En cas de non atteinte, -240€ par abonnement manquant jusqu'à l'engagement

8.3.3. Abonnements Mensuels

- Fiche 15B=> Contribution Financière Variable abonnements mensuels pour les lignes régulières fixes du réseau SÈTE AGGLOPÔLE MOBILITÉ
- 20€ par abonnement mensuel jusqu'à l'engagement de 1 151 abonnements
- 20€ par abonnement mensuel supplémentaire plafonné à 5% de l'engagement soit 58 abonnements mensuel
- En cas de non atteinte, -20€ par abonnement manquant jusqu'à l'engagement

Annexe 14 : Mémoire financier RAD

8.4. Intéressement

	FACTURE	Engagement	Reel	Ecart	Retenu	Valeur unitaire	Plafond
CFF	69 497,42 €	14 631 318,92 €	14 561 821,50 €	- 69 497,42 €	- 69 497,42 €	1,00 €	69 497,42 €
CFV Frequentation	77 308,53 €	3 092 341,16 €	3 637 370,00 €	545 028,84 €	154 617,06 €	0,50 €	77 308,53 €
CFV Abo mensuel	- 374,01 €	1 151,56 €	1 132,86 €	- 18,70 €	- 18,70 €	20,00 €	- 374,01 €
CFV Abo annuel	8 076,24 €	673,02 €	950,00 €	276,98 €	33,65 €	240,00 €	8 076,24 €
Recettes	104 337,03 €	1 885 134,85 €	2 235 107,02 €	349 972,17 €	104 337,03 €	1,00 €	104 337,03 €
Intéressement Qualité	- 31 350,00 €						
Révision du taux de déclenchement du TAD pour l'année 2023 (en €2023)	5 376,79 €						
Révision du taux de déclenchement du TAD pour l'année 2024 (en €2024)	5 917,50 €						
Impact Mouvement social Kmed 2024	- 7 091,55 €						
Solde à facturer	231 697,96 €						

A titre exceptionnel pour l'année 2024, un impact lié au mouvement social chez notre sous-traitant, Keolis Méditerranée a été intégré à l'intéressement. Bien que notre convention ne prévoie pas de disposition contractuelle dans ce cas, nous considérons qu'il nous appartient de vous restituer les conséquences financières que nous estimons au regard des pertes de recettes et fréquentations sur les services non effectués et qui ont pénalisé notre clientèle.

Au titre de l'intéressement de notre sous-traitant Keolis Méditerranée, 20% de l'intéressement des Contributions Forfaitaires Variables, des Recettes et de la Qualité leur est reversé.

→ 20% de 157 997,79€ soit 31 599,56€ en 2024

8.5. Acomptes

Montant total des acomptes perçus au titre de l'année considérée :

115,63%	routier	113,32%	velo	116,72%	routier	113,19%	velo
2023	TOTAL acompte	TOTAL réel		2024	TOTAL acompte	TOTAL réel	
CFF hors vélo	12 391 426,83	12 334 618,24	- 56 808,59	CFF hors vélo	12 398 231,62	12 485 767,89	87 536,27
CFF velo	131 977,01	130 655,83	- 1 321,18	CFF velo	132 851,74	130 512,63	- 2 339,11
CFV	1 972 608,99	1 963 353,54	- 9 255,45	CFV	2 030 738,14	2 015 038,40	- 15 699,74
Acompte total HT	14 496 012,83	14 428 627,61	- 67 385,22	Acompte total HT	14 561 821,50	14 631 318,92	69 497,42

8.6. Montant dû au concessionnaire

Montant restant dû au Concessionnaire par l'Autorité concédante au titre de l'année considérée :

	2023	2024
Acomptes	-67 385,22 €	69 497,42 €
CFV au delà des engagements	80 021,41 €	85 010,75 €
Recettes	59 054,77 €	104 337,03 €
Qualité	-22 676,98 €	- 31 350,00 €
TAD 2023 2024		11 294,30 €
Mouvement social KMED 2024		- 7 091,55 €
TOTAL	49 013,99 €	231 697,96 €

Liste des Annexes

Annexe 1 : Recensement des BIV

Annexe 2 : Fiches véhicules

Annexe 3 : Contrôle Fraude

Annexe 4 : Bilan Enquête clients mystères

Annexe 5 : Récapitulatif des contrôles règlementaires véhicules

Annexe 6 : Copies attestations visites règlementaires

Annexe 7 : Résultats enquêtes satisfaction et enquête tarification/fraude

Annexe 8 : Liste des incidents

Annexe 9 : Articles de presse

Annexe 10 : Accords sociaux

Annexe 11 : Accords NAO 2024

Annexe 12 : Bilan Emission GES Oléo 100

Annexe 13 : Bilan et comptes de résultats

Annexe 14 : Mémoire financier 2024