



RAPPORT ANNUEL DU CONCESSIONNAIRE 2025

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
2025

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 4	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
2. L'offre de transport du réseau	11
2.1.1. Présentation des lignes	11
2.1.1.1. Les lignes majeures	11
2.1.1.2. Les lignes urbaines	12
2.1.1.3. Les lignes périurbaines	13
2.1.1.4. Les lignes saisonnières	17
2.1.2. Kilomètres et heures de conduite produits	18
2.1.2.1. Offre Kilométrique	18
2.1.2.2. Production horaire	19
2.2. Evènements particuliers	20
2.2.1. Agence commerciale	20
2.2.2. Nouvelle voie TCSP	20
2.3. Offre évènementielle	21
2.3.1. Le World Wild Festival	21
2.3.2. Les Fêtes de la Saint-Louis	22
2.3.3. Autres évènements	24

2.3.3.1. Vœux du Maire	24
2.3.3.2. Festival Forêts en Scène	24
2.3.3.3. Festival Quand je pense à Fernande	25
2.3.3.4. Fiest'A Sète	25
2.3.3.5. Journée d'accueil des nouveaux étudiants Sétois	26
2.3.3.6. Festival BAZR	26

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

3.1. Moyens techniques **27**

3.1.1. Biens immobiliers exploités	27
3.1.2. Bornes d'information voyageurs	29
3.1.3. Véhicules exploités	30
3.1.3.1. Véhicules de transport en commun	30
3.1.3.2. Véhicules de service et d'entretien	30
3.1.3.3. Relevé des sinistres, accidents et accrochages	31
3.1.3.4. Immobilisation des véhicules supérieur à 7 jours	31
3.1.4. Autres biens	32
3.1.5. Programme de performance opérationnelle de maintenance KIHM	32
3.1.6. Assistance Technique	33
3.1.7. Trafic du réseau de transports publics	34
3.1.7.1. Fréquentation par ligne	34
3.1.7.2. Fréquentation par commune	36
3.1.7.3. Fréquentation par titre	37
3.1.7.4. Fréquentation par mois	40
3.1.7.5. Fréquentation par jour type	41
3.1.8. Tarification et recettes	42
3.1.8.1. Evolution de la gamme tarifaire	42
3.1.8.2. Nombre de titres vendus	43
3.1.8.3. Recettes commerciales	45
3.1.8.4. Recettes de publicité	47
3.1.9. Contrôle Fraude	48

4. Les vélos en location longue durée **49**

4.1. Nombre et caractéristiques des vélos	49
4.2. Disponibilité des vélos	49
4.3. Location	50
4.4. Recettes du Vélo Sam	52
4.5. Autres	53

5. Formation, qualité de service et pénalités **54**

5.1. Formations dispensées au personnel 54

5.2. Qualité de service et pénalités 58

5.2.1. Contrôle interne de l'Autorité Concédante 58

5.2.2. Contrôles contradictoires 58

5.2.3. Enquêtes clients mystères 59

5.2.4. Visites règlementaires et leurs résultats 60

5.3. Actes de vandalisme, agressions et incidents 60

5.3.1. Actes de vandalisme 60

5.3.2. Agressions sur le réseau 62

5.3.3. Incidents sur le réseau 62

5.4. Réclamations clients 63

6. Aspects commerciaux **65**

6.1. Actions commerciales et promotionnelles 65

6.1.1. Campagnes Conquête – fidélisation 65

6.1.2. Campagne de lancement de la Phase 2 du réseau : nouvelle ligne A (BHNS et refonte de l'offre) 69

6.1.3. Campagne produit 73

6.1.4. Campagnes Événementielles 76

6.1.5. Campagnes autres événements 78

6.1.6. Campagnes Ponctuelles génériques/notoriété 81

6.1.7. Campagnes Information voyageur 84

6.1.8. Les Animations extérieures 87

6.2. Le comité des usagers 89

6.3. Les réseaux sociaux 89

6.3.1. Bilan des réseaux sociaux 89

6.3.2. Rétrospective des publications sur les réseaux sociaux 90

6.4. Site web – mobilit.e.agglopo.le.fr 91

7. Aspects sociaux **93**

7.1. Effectifs 93

7.1.1. Répartition hommes-femmes 93

7.2. Accords sociaux 97

7.3. Taux horaires 97

7.4. Mouvements sociaux 98

7.5. Travailleurs handicapés 98

7.6. Recrutement	99
7.7. Départs	99
7.8. Contentieux Prud'hommaux	99
7.9. Clause Sociale	100
8. Bilan carbone et développement durable	100
8.1.1. Calcul des GES émis par le réseau	100
8.1.2. Actions pour réduire des émissions de GES	100
9. Aspects financiers	101
9.1. Description des charges du réseau et coûts unitaires	101
9.1.1. Charges du réseau	101
9.1.2. Coûts unitaires	102
9.2. Recettes Commerciales du réseau de transport	103
9.3. Contributions Financière Variable	104
9.3.1. Validations	104
9.3.2. Annuels	104
9.3.3. Abonnements Mensuels	104
9.4. Intéressement	105
9.5. Acomptes	107
9.6. Montant dû au concessionnaire	107
Liste des Annexes	108
Liste des Tableaux croisés dynamiques	109

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 131 216 habitants (*chiffres Sète Agglopolé Méditerranée janvier 2026*).

1.1.1. Les chiffres clés

De janvier à décembre 2025, les services exécutés dans le cadre de la CSP ont représenté :

- ⊙ **2 662 726** kilomètres totaux (HLP + en charge), dont **959 520 km sous-traités**
- ⊙ **52 véhicules** sur parc dont 51 en exploitation au 31 décembre 2025
- ⊙ **3 851 411** validations de titres de transport
- ⊙ **2 416 617,64 €HT** de recettes commerciales reversées dont :
 - **2 365 990,02€ HT** de titres de transport et duplicatas (*inclus 1 218,18€ de remboursements clients*)
 - **985€** d'amendes forfaitaires
 - **34 642,62 €HT** provenant de la location de Vélo Sam
 - **15 000 €HT** de recettes publicitaires générées sur l'année 2024 et reversées sur 2025.
- ⊙ **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 2025 le réseau a connu quelques évolutions :

- ⊙ Modifications de l'offre de transport :
 - Ligne 9 :
 - Ajustement des temps de parcours en saison intermédiaire à partir du 7 avril 2025 et été le 30 juin 2025 ;
 - Horaires uniformisés du lundi au dimanche en saison intermédiaire à partir du 7 avril ;
 - Le terminus partiel « Le Saulnier » est supprimé des horaires de la période estivale du 30 juin au 31 août, au profit d'un renforcement des liaisons entre Sète et Marseillan.
 - Lignes 1, 2 et 3 : ajustement des horaires été pour mieux correspondre avec l'offre TER avec une mise en application le 7 juillet 2025.
 - Lignes 20, 21 et 23 : modification du terminus de ces lignes à l'issue des travaux d'aménagement de l'avenue Victor Hugo à Sète. L'arrêt Pont de Pierre ayant été supprimé, le terminus s'effectue désormais à la Gare SNCF de Sète. Mise en application de manière pérenne à partir du 7 juillet 2025.
- ⊙ Modifications des horaires d'ouverture de l'agence commerciale en été à partir du 1^{er} juillet et en hiver à partir du 1^{er} septembre 2025.
- ⊙ Opération de reconditionnement de 50% de la flotte VéloSAM;

1.1.3. Avenants au contrat

1.1.3.1. Avenant 4

Signé le 01 août 2025, l'avenant 4 a eu pour objet :

- ⊙ Un nouveau report de 4 mois de la mise en œuvre de la phase 2 du contrat (05 janvier 2026 au lieu du 1^{er} septembre 2025) ;
- ⊙ Le maintien de l'offre de services en heures creuses sur les lignes 1, 2, 3, 11 et 12 jusqu'au 5 septembre 2027 ;
- ⊙ La réduction de l'offre de transport les samedis sur les lignes 1, 2, 3, 11 et 12 à partir du 5 janvier 2026 ;
- ⊙ La mise en exploitation le dimanche de plusieurs lignes 4, 5, 7, 8, 16, 17, 20, 21, 22, 23 et 915 à partir du 5 janvier 2026 ;
- ⊙ La modification de l'itinéraire de la ligne 18 et la suppression de la ligne 25 en TAD prévue initialement dans la Phase 2 à partir du 25 ;
- ⊙ La correction d'une erreur matérielle, survenue à l'avenant n°3, concernant le taux de déclenchement de la ligne en TAD 915 (Marseillan - Sète) ;
- ⊙ L'adaptation des temps de parcours et de l'offre sur les lignes 9, 11, 14, 15, 20 et 23 ;
- ⊙ L'insertion d'une clause spécifique concernant la rémunération des primes de dimanches et fériés supplémentaires à allouer aux conducteurs et concernant un contrôleur supplémentaire affecté au réseau les dimanches et fêtes ;
- ⊙ L'augmentation de l'ambition commerciale du Concessionnaire dès l'année 2025 ;
- ⊙ La modification des horaires d'ouverture de l'agence commerciale dès le 7 juillet 2025 ;

Le coût net prévisionnel pour SAM augmente de 589 514,09€HT.

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.

Au 31 décembre 2025, la Direction Générale du Groupe est la suivante :

- Présidente du directoire Keolis SA par intérim et Directrice Finance, Juridique et Stratégie Groupe : Mme Christelle VILLADARY
- 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.

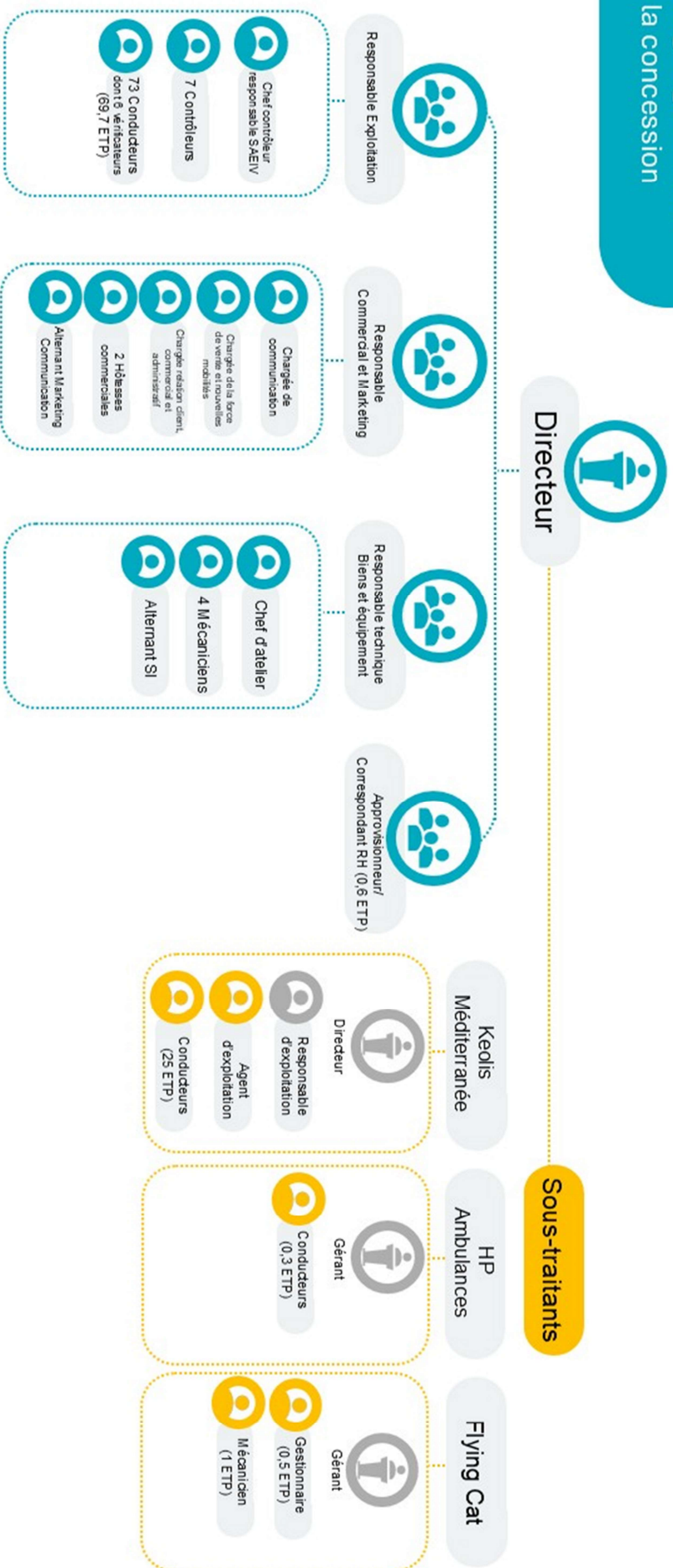
1.2.5. Organisation de l'entreprise Keolis Bassin de Thau

Au 31 décembre 2025 quatre cadres sont mis à disposition de Keolis Bassin de Thau par Keolis SA :

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

Au 31 décembre 2025, l'organigramme de la Concession est le suivant :

Organigramme de la concession



Personnel Keolis Bassin de Thau

Personnel des sous-traitants dédié au réseau

2. L'offre de transport du réseau

2.1.1. Présentation des lignes

Les lignes sont présentées telles qu'elles ont été exploitées **du 1er janvier au 31 décembre 2025**.

2.1.1.1. 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
Intermédiaire			Samedi : 6h50-21h05 Dimanche : 8h05-20h45
Été	Lundi au dimanche	Lundi au samedi : 20 à 30 min Dimanche et fériés 1h10 min	Lundi au vendredi : 6h05-23h55 Samedi : 6h50-23h55 Dimanche : 8h00-00h00

Une modification de l'offre estivale a été mise en place le 7 juillet, une semaine après son lancement, pour correspondre au mieux à l'offre TER en gare de Sète.

☉ 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
Intermédiaire			Samedi : 6h46 – 20h54 Dimanche : 8h00-20h09
Été	Lundi au dimanche	Lundi au samedi : 20 min Dimanche et fériés : 60 min	Lundi au vendredi : 6h05–23h50 Samedi : 6h51 – 23h50 Dimanche et fériés : 8h00 – 23h09

Une modification de l'offre estivale a été mise en place le 7 juillet, une semaine après son lancement, pour correspondre au mieux à l'offre TER en gare de Sète.

☉ **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 : 5h35-21h04 Samedi : 6h45 – 21h04 Dimanche : 8h15-20h43
Intermédiaire			
Été	Lundi au dimanche	Lundi au samedi : 20 min Dimanche et fériés : 20 min	Lundi au vendredi : 5h35-00h24 Samedi : 7h30-00h24 Dimanche : 7h35-00h24

Une modification de l'offre estivale a été mise en place le 7 juillet, une semaine après son lancement, pour correspondre au mieux à l'offre TER en gare de Sète.

☉ **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 : 6h20-20h47 Samedi : 7h05-20h47 Dimanche : 8h30-19h23
Intermédiaire			
Été			

2.1.1.2. 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	7h20 – 19h15

☉ Ligne 7 : Sète Jean 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			

2.1.1.3. 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 Les Thermes

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 Les Thermes

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

Ligne 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 Gare SNCF

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			

À l'issue des travaux d'aménagements de l'avenue Victor Hugo, l'arrêt Pont de Pierre a été supprimé. La ligne 20 effectue désormais son terminus à la Gare SNCF de Sète.

☉ **Ligne 21 : Poussan Bois de Boulogne <> Sète Gare SNCF.**

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			

À l'issue des travaux d'aménagements de l'avenue Victor Hugo, l'arrêt Pont de Pierre a été supprimé. La ligne 21 effectue désormais son terminus à la Gare SNCF de Sète.

☉ **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 Gare SNCF**

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			

À l'issue des travaux d'aménagements de l'avenue Victor Hugo, l'arrêt Pont de Pierre a été supprimé. La ligne 23 effectue désormais son terminus à la Gare SNCF de Sète.

☉ **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			

2.1.1.4. 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 : 7h00-00h59 Samedi, dimanche et fériés : 8h00-00h59
Intermédiaire	Lundi au dimanche	1h10	Lundi à vendredi : 6h35-21h37 Samedi – Dimanche – jours fériés : 7h40-21h37

☉ 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

2.1.2. Kilomètres et heures de conduite produits

2.1.2.1. Offre Kilométrique

Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2025, l'offre kilométrique totale du réseau a représenté **2 662 726km** dont 2 438 414 commerciaux.

en kilomètres	2024	2025	Ecart	Evolution en %
Kilomètres commerciaux	2 449 437	2 438 414	-11 022	-0,45%
Kilomètres HLP	339 336	341 925	2 589	0,76%
Kilomètres relèves isolés	-	-117 613		
Kilomètres totaux	2 788 772	2 662 726	-126 046	-4,52%
dont en propre	1 766 587	1 703 206	-63 381	-3,59%
dont sous-traités	1 022 185	959 520	-62 665	-6,13%

- Ecart kilomètres réalisés/contrat**

Kilomètres réalisés 2025	Kilomètres contrat 2025	Ecart contrat/réalisé	Evolution en %
2 662 726	2 615 822	46 904	1,79%

1,79% de kilomètres supplémentaires ont été réalisés par rapport au contrat (base Avenant 4). L'écart peut être expliqué par des déviations et les ajustements de lignes qui ont eu lieu en cours d'année. Deux périodes de travaux ont impacté le réseau : les travaux de l'avenue Victor Hugo qui ont duré 6 mois (impact sur 8 lignes) et les travaux de l'Ile de Thau qui ont duré 7 mois (impact sur 2 lignes). Les navettes pour des événements spécifiques mises en place à la demande de l'Autorité Concedante au cours de l'année (navettes festival BAZR, navettes accueil des étudiants Sétois ...) représentent 1302 km sur 2025.

- Taux de déclenchement des lignes sur réservations**

	2024	2025	Taux contractuel
Ligne 17	26%	14%	25%
Ligne 24	20%	21%	25%
Ligne 915	82%	91%	65%

En 2025, le taux de déclenchement de la ligne 915 dépasse largement le seuil contractuel. À l'inverse, celui de la ligne 17 est inférieur au taux contractuel, après avoir été conforme en 2024

2.1.2.2. Production horaire

Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2025, la production horaire de conduite est de **150 263,15 heures**.

	2024	2025	Ecart	Evolution en %
Heures de conduite commerciales	115 310,53	114 048,83	-1 261,70	-1,09%
Heures de conduite HLP	7 478,15	7 882,00	403,85	5,40%
Temps de battement	26 769,35	23 649,24	-3 120,11	-11,66%
Temps de relève	5 023,10	4 683,08	-340,02	-6,77%
Heures totales	154 581,13	150 263,15	-4 317,98	-2,79%
<i>dont en propre</i>	114 622,45	111 527,72	-3 094,73	-2,70%
<i>dont sous-traitées</i>	39 958,88	36 569,18	-3 389,70	-8,48%

Par rapport à 2024, les heures de conduite en HLP enregistrent une hausse de 5,4 %. Cette évolution s'explique notamment par des situations fréquentes en période estivale, où certaines relèves sont transformées en HLP. Lorsqu'un retard est constaté par le poste de régulation, le conducteur de relève est amené à quitter directement le dépôt avec un véhicule afin d'assurer le départ de la ligne à l'heure, sans attendre le bus initialement prévu pour la relève.

- **Ecart heures réalisées/contrat**

Heures de conduite réalisées	Heures contrat	Ecart contrat/réalisé	Evolution en %
150 263	144 517	5 746	3,98%

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 2025. Deux périodes de travaux ont impacté le réseau : les travaux de l'avenue Victor Hugo qui ont duré 6 mois (impact sur 8 lignes) et les travaux de l'Île de Thau qui ont duré 7 mois (impact sur 2 lignes).

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 106,75 heures sur 2025.

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.

2.2. Evènements particuliers

2.2.1. Agence commerciale

A la suite de l'analyse de la fréquentation de l'agence commerciale et du service client téléphonique, les horaires d'ouverture ont été ajustés comme suit :

- **Du 1er septembre au 30 juin :**
 - Du mardi au vendredi ouvert de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 18h30
 - Samedi ouvert de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h30
 - Fermeture les lundis, dimanche et jours fériés
- **Du 1er juillet au 31 août :**
 - Du lundi au samedi de 9h à 19h non-stop

2.2.2. Nouvelle voie TCSP

Dans le cadre de la mise en service du BHNS (Bus à Haut Niveau de Service) et du TCSP (Transport en Commun en Site Propre), prévue le 5 janvier 2026, des tests ont été réalisés sur la voie dédiée. Ces essais avaient pour objectif principal de vérifier le bon fonctionnement de la priorité pour les bus aux feux des giratoires.

En complément, 3 nouveaux véhicules 100% électriques dédiés au BHNS ont été livrés au dépôt de Keolis Bassin de Thau le 30 décembre avec une livrée spécifique.

2.3. Offre évènementielle

2.3.1. 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 Agglopolé Mobilité a mis en place des navettes nocturnes pendant le festival qui s'est déroulé du 30 juin au 6 juillet 2025 :

- Pour les soirées se déroulant au Théâtre de la Mer :
 - Du mardi 1^{er} au vendredi 4 juillet : navette au départ du Théâtre de la Mer dans les deux sens toutes les 30 minutes de 1h à 3h30.
 - Pour la soirée du samedi 5 juillet : navette au départ du Théâtre de la Mer dans les deux sens toutes les 30 minutes de 1h à 4h30.
- Pour les soirées se déroulant à La Ola :
 - Le lundi 30 juin et le dimanche 6 juillet : pas de navettes spécifiques mises en place car il y avait la possibilité d'emprunter la ligne 9 avec les derniers passages à l'arrêt Le Saulnier à 21h38, 22h38, 23h38 et 00h38.

Les navettes nocturnes ont été exploitées selon la gamme tarifaire en vigueur sur le réseau.

Les services ont été effectués avec un véhicule standard.

- La production kilomètres et horaires réalisée était la suivante :

	Réalisés	Contrat	Ecart	%
KM totaux	595	732	-137	-18,72%
Heures de production (de nuit)	61	76	-15	-19,74%

L'écart avec le contractuel est expliqué par le fait que pour deux soirées, des navettes n'ont pas spécifiquement été mises en place car les clients pouvaient emprunter la ligne 9 aux horaires commerciaux de celles-ci.

- Fréquentation des navettes nocturnes

Validations par jour	
Soirée du 30/06/2025 (1)	38
Soirée du 01/07/2025	17
Soirée du 02/07/2025	50
Soirée du 03/07/2025	89
Soirée du 04/07/2025	52
Soirée du 05/07/2025	54
Soirée du 06/07/2025 (1)	104
TOTAL	404

(1) Pas de navettes spécifiques pour ces deux soirs, mais un retour avec la ligne 9.

2.3.2. 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 2025, la fête de la Saint-Louis s'est déroulée du 21 au 26 août. À cette occasion, le réseau de transport SAMobilité a été adapté afin d'accompagner l'événement. La piétonnisation du centre-ville a entraîné la mise en place de déviations spécifiques.

Par ailleurs, une offre renforcée en soirée a été déployée sur les lignes 1, 2, 3, 8, 9, 10, 11, 13, 20, 21, 22 et 23, permettant aux usagers de bénéficier pleinement des animations. Les lignes 8, 20, 21, 22 et 23 ont également circulé le dimanche 24 août.

Enfin, pour la première fois, des services de retour ont été proposés à l'issue du feu d'artifice du mardi 26 août sur les lignes 10, 11 et 13.

Les navettes de soirées ont été exploitées selon la gamme tarifaire en vigueur sur le réseau.

- La production kilomètres et heures réalisée était la suivante :

Comparatif réalisé/contractuel

	Réalisés	Contrat	Ecart	%
KM totaux	3 650,10	2 092	1 558,1	+74,48%
Heures de production (de nuit)	219,50	77	142,25	+185,06%

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 2025, rajout de courses supplémentaires sur trois lignes le soir du feu d'artifice.

- Comparatif réalisé 2024/réalisé 2025

	Réalisés 2024	Réalisés 2025	Ecart	%
KM totaux	3 531	3 650,10	119,10	3,37%
Heures de production (de nuit)	214,25	219,50	5	2,45%

- En 2025, rajout de courses supplémentaires sur trois lignes le soir du feu d'artifice, courses qui n'existaient pas en 2024, d'où l'écart.

④ 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	21/08	22/08	23/08	24/08	25/08	26/08	TOTAL 2025	TOTAL 2024	Ecart N/N-1
1	0	10	29	51	10	nc	100	96	4
2	10	14	33	2	10	nc	69	51	18
3	72	66	88	37	36	nc	299	203	96
8	1	1	42	15	3	nc	62	18	44
9	0	6	6	24	0	nc	36	69	-33
10	11	43	35	34	29	59	214	166	45
11	91	245	289	244	235	124	1 228	567	661
13	5	8	17	17	34	3	81	39	45
20	0	9	8	32	4	nc	53	40	13
21	11	0	34	15	9	nc	69	34	35
22	0	10	4	18	10	nc	42	24	18
23	8	3	7	1	15	nc	34	14	20
TOTAL	209	415	592	490	395	186	2 287	1 321	966

nc : ligne non concernée

Le tableau ci-dessous inclut la fréquentation des lignes mises en service exceptionnellement le dimanche 24 août en journée :

Lignes	24/08/2025	25/08/2024	Ecart N/N-1
8	93	58	35
20	113	72	41
21	95	57	38
22	71	37	34
23	22	34	21
TOTAL	427	258	169

2.3.3. Autres évènements

2.3.3.1. Vœux du Maire

À l'occasion de la cérémonie des vœux du maire de Sète, organisée le mercredi 22 janvier au Chai des Moulins, une navette gratuite, en renfort de la ligne 8, a été mise en place afin d'assurer l'acheminement des administrés vers l'événement ainsi que leur retour.

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

	Réalisés
KM totaux	81
Heures de production	7,37

Au total, 109 voyages ont été comptabilisés sur les navettes en renfort.

2.3.3.2. Festival Forêts en Scène

A l'occasion du festival *Forêts en Scène*, organisé par l'Office national des forêts du 15 au 23 mars, près de 200 animations ont été proposées à l'échelle nationale.

À Sète, une journée d'immersion au cœur de la forêt domaniale des Pierres Blanches s'est tenue le samedi 22 mars.

À cette occasion, un renfort de l'offre a été déployé sur la ligne 5 afin de faciliter l'accès des visiteurs au site et leur retour.

Ainsi 16 courses supplémentaires intercalées avec les horaires habituels de la ligne 5 ont été rajoutées le samedi 22 mars.

- ➔ Départ Sète Passage le Dauphin : 10h10, 11h05, 12h00, 12h55, 13h50, 14h45, 15h40 et 16h35.
- ➔ Départ de Sète Notre Dame Souveraine du Monde : 10h35, 11h30, 12h25, 14h15, 15h10, 16h05 et 17h00.

La gamme tarifaire en vigueur sur le réseau était appliquée sur ces courses supplémentaires.

Les kilomètres et heures produits étaient les suivants :

	Réalisés
KM totaux	116
Heures de production	8,26

Sur la journée du 22 mars, **262 validations** ont été enregistrées sur la ligne 5, dont **69** sur les courses supplémentaires et 193 sur les courses habituelles.

2.3.3.3. Festival Quand je pense à Fernande

Dans le cadre du festival Quand je pense à Fernande, organisé du 25 au 29 juin, des renforts de la ligne 3 ont été déployés pendant toute la durée de l'événement afin d'assurer la desserte entre Fonquerne et le Théâtre de la Mer, site du festival.

- ➔ Théâtre de la Mer :
 - Départs supplémentaires : 18h12, 18h32h 18h52, 19h12, 19h31
- ➔ Théâtre de la Mer > Fonquerne :
 - Départs supplémentaires : 00h05, 00h25, 00h45, 01h05.

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

Les kilomètres et heures produits étaient les suivants :

	Réalisés
KM totaux	396
Heures de production	24

45 validations ont été enregistrées sur les navettes aller et 48 sur les navettes retours de fin de concert, soit au total 93 voyages.

2.3.3.4. Fiest'A Sète

A l'occasion du Festival Fiest'A Sète, la Région Occitanie a mené une expérimentation le 2 août en affrétant un TER entre Montpellier et Sète, avec desserte des gares intermédiaires, afin d'assurer l'acheminement des festivaliers vers le concert puis leur retour à l'issue de l'événement. Le lien entre la gare de Sète et le Théâtre de la Mer était assuré par la ligne 3 du réseau. En fin de concert, deux bus, un standard et un articulé, ont été mobilisés pour garantir le retour direct des usagers vers la gare SNCF.

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

Les kilomètres et heures produits étaient les suivants :

	Réalisés
KM totaux	26
Heures de production	2

Les deux bus sont partis à départs 5 minutes d'intervalles 00h05 et 00h10 et ont enregistré 23 validations au total.

2.3.3.5. Journée d'accueil des nouveaux étudiants Sétois

Le jeudi 2 octobre s'est tenue la Journée et Soirée d'accueil des nouveaux étudiants sétois. En 2025, l'événement s'est déroulé au pôle universitaire Simon Weil, en remplacement du Théâtre de la Mer qui accueillait les éditions précédentes.

Des animations et plusieurs stands étaient proposés, dont un stand dédié à la mobilité, afin d'informer les nouveaux étudiants sur les solutions de déplacement disponibles sur le territoire.

Afin d'accompagner cet événement et de faciliter les déplacements en soirée, deux tours supplémentaires combinés des lignes 3 et 2 (tour de montagne) ont été mis en service.

- ⇒ Départ Théâtre Molière en ligne 3 à 21h45 et 22h30. Itinéraire jusqu'au Centre Malraux, puis itinéraire de la ligne 2 du Centre Malraux jusqu'à la Gare SNCF.

La gamme tarifaire en vigueur sur le réseau était appliquée.

Les kilomètres et heures produits étaient les suivants :

	Réalisés
KM totaux	28
Heures de production (de nuit)	3,67

Au total, 4 étudiants ont utilisé la navette sur le départ de 22h30.

2.3.3.6. Festival BAZR

Le festival pop BAZR a eu lieu du 12 au 14 décembre 2025 au Chai des Moulins.

Pour faciliter les déplacements des visiteurs à cet événement 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 12 décembre de 17h25 à 3h05 (30 rotations)
- Le samedi 13 décembre de 10h25 à 03h05 (51 rotations)
- Le dimanche 14 décembre de 11h05 à 01h45 (45 rotations)

Ces rotations ont été effectuées avec un midibus.

- ⊙ Les kilomètres et heures produits étaient les suivants :

	Réalisés
KM totaux	655
Heures de production (de nuit)	61,45

Au total, 652 voyages ont été comptabilisés sur les courses supplémentaires sur les 3 jours :

- ⇒ 115 le vendredi 12 décembre
- ⇒ 394 le samedi 13 décembre
- ⇒ 143 le dimanche 14 décembre

3. Biens affectés au réseau de transport public

3.1. Moyens techniques

3.1.1. Biens immobiliers exploités

Centre d'exploitation

Le centre d'exploitation, situé au 15 rue de Copenhague dans le parc Aquatechnique de Sète, appartient à Sète Agglopôle Méditerranée. Il constitue le siège social de Keolis Bassin de Thau et regroupe l'ensemble des services généraux et techniques de la filiale.

Les salariés de Keolis Méditerranée en charge de la sous-traitance, précédemment installés sur le site depuis 2019, ont intégré le 15 octobre 2025 un nouveau dépôt à Frontignan, financé par Keolis Méditerranée.



• Principaux actes de maintenance et améliorations effectués au centre d'exploitation en 2025 :

- Installation d'un TOTEM de plan de circulation et des consignes de sécurité à l'entrée du site
- Installation de deux bornes électriques supplémentaires pour la recharge de bus.
- Pannes du portique de lavage WASHTEC :

Date d'incident	Descriptif panne	Date remise en dispo
mardi 7 janvier 2025	Défaut F66 non alimenté	mardi 4 février 2025
mercredi 12 mars 2025	Sinistre - accrochage portique bus	Début avril
mercredi 2 juillet 2025	Portique disjoncte (Démontage de la plaque a borne du moteur de rotation : remplie d'eau)	mardi 8 juillet 2025
mardi 15 juillet 2025	Capteur position fin de piste	mercredi 20 août 2025
jeudi 4 septembre 2025	Sinistre - accrochage portique bus	vendredi 5 septembre 2025

Local PEM Gare

Un local situé au Pôle d'Échange Multimodal de la gare SNCF de Sète est mis à disposition par Sète Agglopôle Méditerranée. Il est utilisé par les conducteurs de Keolis Bassin de Thau, de Keolis Méditerranée ainsi que par les taxis, et comprend des sanitaires et un espace de vie.

• Principaux actes de maintenance et améliorations apportés au local PEM gare en 2025 :

- Rénovation complète du local ;
- Plusieurs interventions en plomberie ;
- Remise en conformité de l'éclairage.

Local GREM Balaruc-le-Vieux

Un local est mis à disposition des conducteurs assurant des services pour la concession de service public de SAM ainsi que pour les lignes Hérault Transport. Équipé de sanitaires et d'un espace de vie, ce local est fourni par Sète Agglopôle Méditerranée.

Agence Commerciale

L'agence commerciale du réseau est située au 5 bis quai de la Résistance, au sein de la galerie du Passage Le Dauphin à Sète. Cet espace, exploité en location, accueille le public du mardi au samedi en période hivernale et du lundi au samedi en saison estivale. Il constitue un point de référence du réseau SAMobilité pour l'information, le conseil et la vente de titres de transport. Les usagers y disposent de l'ensemble des informations nécessaires à l'utilisation du réseau.

Principaux actes de maintenance et améliorations réalisées :

- Une intervention a été effectuée à la suite d'un dégât des eaux. Malgré cette action, la situation demeure à ce jour non résolue. Des travaux d'envergure sont à prévoir par la copropriété, ceux-ci n'ayant pas encore fait l'objet d'un vote.
- La centrale de vidéosurveillance a été remplacée et complétée par l'installation d'un écran de visualisation des caméras, visible par la clientèle à l'intérieur de l'agence



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

3.1.2. Bornes d'information voyageurs

Le réseau est équipé des systèmes d'information voyageurs aux arrêts ci-dessous :

- 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)

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

🕒 Relevé des pannes sur 2025

15/01/25	3, 6, 108, 130	Réseau / Connectivité	Problème sim - batterie pour la 108
14/02/25	126	Affichage	Problème temps théorique affiché
23/02/25	11, 9, 10, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8	Alimentation	Pbm technique dans local technique. Résolu par Decaux
07/04/25	3	Réseau / Connectivité	Nettoyage carte sim
07/04/25	2	Affichage	Données GTFS erronées
11/04/25	Tout le réseau	Affichage	Reconfiguration GTFS RT afin de ne plus intégrer les temps théorique. Cette manipulation a corrigé la plupart des bugs constatés sur le réseau.
24/04/25	Tout le réseau	Affichage	Problème GTFS théorique charger trop tôt chaque jour. Préconisation d'un passage à 4H30 au lieu de 4H00 a résolu le problème.
05/05/25	11, 9, 10, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8	Alimentation	Probleme tableau électrique local technique
07/05/25	5	Réseau / Connectivité	Nettoyage sim
26/05/25	PEM (Pôle d'Echange)	Réseau / Connectivité	tableau électrique disjoncté
03/06/25	Tout le réseau	Affichage	Problème import GTFS théorique côté prestataire. Mise à jour prise en compte du fichier alerte.pb enrichi par ISFM qui avait produit le message Joyeux Noel 2025
12/06/25	Tout le réseau	Réseau / Connectivité	Problème DNS chez Orange
10/07/25	Tout le réseau	Autre	Mise à jour Lumiplan. Pas d'IV de 10H30 à 11H00
17/07/25	112, 10, 130	Alimentation	BIV 130 réinstallation - 112 Marseillan problème EP (non résolu à ce jour) - 10 Carte sim nettoyé
06/08/25	130	Alimentation	Batterie HS. Remplacé par le tech Lumiplan
29/08/25	112, 125	Alimentation	BIV Marseillan Non connecté EP / BIV 125 pas d'affichage d'IV. Redemarrage effectué.
16/09/25	132, 112	Affichage	Problème EP
18/11/25	112, 142	Affichage	Nettoyage SIM biv 7 / 112 problème EP NON résolu
27/11/25	109	Alimentation	BIV sans EP à ce jour (04/05/26)

3.1.3. Véhicules exploités

3.1.3.1. Véhicules de transport en commun

Au **31 décembre 2025**, le parc mis en œuvre pour la réalisation de l'offre de transport est composé de 52 véhicules (dont 51 en exploitation). 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.

• Age des véhicules

Type de véhicules	Nombre de véhicules	Age minimum	Age maximum	Age moyen
Articulés	5	1,52	2,75	2,24
Standards	25	1,52	15,55	6,73
Midibus	19	7,48	16,97	9,86
Minibus	3	6,53	10,03	8,82

• Type de motorisation des véhicules

Type de véhicules	Nombre de véhicules	Dont GO	OLEO 100	Electrique	Mild Hybrid (GH)
Articulés	5	-	-	-	5
Standards	25	17	3	3	2
Midibus	19	15	2	2	-
Minibus	3	3	-	-	-
TOTAL	52	35	5	5	7

A noter :

- Le véhicule 14 est non roulant depuis janvier 2022 mais est resté assuré « hors exploitation ». Il est comptabilisé dans l'âge du parc de véhicule.
- Le véhicule 15 a été réintégré dans le parc d'exploitation au mois d'août.
- Les 3 véhicules dédiés au futur BHNS, reçus le 27 décembre ne figurent pas dans la liste car ils ont été mis en service le 5 janvier 2026.

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

3.1.3.2. 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.
- 1 véhicule atelier pour les dépannages « légers » :
 - Le compresseur de ce véhicule a été changé en 2025 pour augmenter sa puissance à 12 bars en sortie (au lieu de 6). Ceci permet maintenant de diminuer le temps d'intervention sur voirie lors d'un remplacement de roue.
- 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.

3.1.3.3. Relevé des sinistres, accidents et accrochages

Sur 2025, 37 sinistres ont eu lieu, **soit 19 de plus** qu'en 2024 (28 sinistres).

	Nombre d'accidents 2024	Nombre d'accidents 2025	Ecart	Evolution %
100%	16	15	-1	-6,25%
50%	2	2	0	0,00%
0%	10	20	10	100,00%
Total	28	37	9	32,14%

Le bus 67 a pris feu le 4 octobre 2025. Cet incendie se serait déclaré en raison d'une fuite de gasoil, ce qui aurait provoqué un appel d'air dans le circuit. Cette fuite soudaine aurait créé par point chaud un départ de feu.

Le bus est rendu inutilisable et l'assurance a indemnisé le sinistre à hauteur de 40 741,25€. Ce montant a été, en accord avec Sam, retraité des montants de rachats des matériels embarqués détruits lors de l'incendie. Le solde a été reversé à Sam.

Sur 2025 il n'y a pas eu de réparations sur véhicules supérieures à 5 000€.

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.

Il est prévu en avril 2026, le déploiement d'un outil (Keorisk) qui permettra de mieux tracer l'accidentologie et de mener des actions préventives plus ciblées. Cet outil permet de reconstituer un accident survenu visant à renforcer et consolider notre prévoyance en matière d'accidentologie.

3.1.3.4. Immobilisation des véhicules supérieur à 7 jours

Sur l'année 2025, 2 318 jours d'immobilisation supérieurs à 7 jours ont été enregistrés contre 2 799 en 2024, **soit -17,2%**.

🕒 Les jours d'immobilisation par type de véhicule :

Type de véhicules	Nombre de jours d'immobilisation 2024 > 7 jours	Nombre de jours d'immobilisation 2025 > 7 jours
Articulés	251	86
Standards	958	787
Midibus	1 132	999
Minibus	458	446

Le réseau n'est pas en tension sur les lignes qui utilisent des véhicules standards, articulés et des Midibus. Cependant, il est sous tension lorsque qu'un Minibus tombe en panne, sachant que le bus 10 a été accidenté et immobilisé pendant 35 jours sur l'année 2025.

Les actions mises en œuvre en 2025 ont contribué à une réduction des immobilisations de véhicules.

Le déploiement d'un dispositif de signalement via une application dédiée a permis de centraliser les anomalies constatées par les conducteurs pour chaque véhicule. Cette centralisation améliore la traçabilité des actions correctives et alimente l'optimisation de la maintenance préventive.

Par ailleurs, le plan de formation déployé a produit des résultats tangibles, notamment en matière de gestion des équipements embarqués et des systèmes liés à l'échappement, avec une nette amélioration observée.

La relance de la collaboration avec un ancien prestataire situé à proximité du dépôt a également renforcé la réactivité des interventions sur les carrosseries.

Enfin, le renforcement des relations avec les concessions externes a permis une meilleure maîtrise des systèmes techniques complexes, grâce à des échanges réguliers sur les pannes rencontrées, contribuant ainsi à la baisse du taux d'immobilisation constatée en 2025.

Dans une démarche d'amélioration continue, le stock de pièces de carrosserie a été renforcé afin de réduire la durée d'immobilisation des véhicules et d'améliorer la réactivité des interventions.

En complément, un Responsable Méthodes Maintenance, recruté à l'échelle du secteur Keolis Languedoc Grand Causse, accompagne la filiale dans le suivi et l'optimisation du plan de maintenance préventive.

Par ailleurs, le programme de performance opérationnelle initié en 2024 se poursuit en 2025 (KIHM).

Enfin, pour 2026, le plan de formation prévoit le déploiement de sessions spécifiques visant à renforcer l'expertise des équipes sur les véhicules électriques.

En 2025, 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.

3.1.4. Autres biens

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

3.1.5. 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.

Déployé en 2024 au sein de Keolis Bassin de Thau, ce programme a été reconduit en 2025. Des audits réguliers sont réalisés afin d'en garantir le bon suivi.

3.1.6. 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 2025, la valeur du pourcentage appliquée est de 3.78% du chiffre d'affaires brut. Il était de 3,88% en 2024.

Au titre de l'année 2025, le montant de l'assistance technique s'est élevé à **557 044€**. Il était de 570347€ en 2024, **soit une baisse de -13 303€**.

3.1.7. Trafic du réseau de transports publics

3.1.7.1. Fréquentation par ligne

La fréquentation globale du réseau **progresses de 5,89 %** par rapport à 2024, pour atteindre **3 851 411 voyages** (validations billettiques, TAD et comptage des lignes gratuites).

- ⊙ Dans l'ensemble, la majorité des lignes enregistre une hausse, et cinq d'entre elles affichent même une croissance à deux chiffres.

 - **Ligne 1 e** : La ligne 1 connaît une forte augmentation de **11,78 %**. Les travaux menés sur l'Île de Thau de février à juillet ont fortement impacté cette ligne. En effet, la ligne 1 était la seule ligne qui continuait à desservir l'Île de Thau. Les usagers de la ligne 2 qui ne desservait plus se quartier se sont alors reportés sur la ligne 1, créant de nouvelles habitudes de déplacement.
 - **Ligne 19** : La ligne estivale 19 affiche une hausse remarquable de **64,53 %**, soit **+14 474 validations**. En 2025, elle a été exploitée avec un véhicule de plus grande capacité, permettant d'absorber une demande jusque-là limitée par des refus de montée lorsque le véhicule était complet en 2024.
 - **Ligne 915** : Cette ligne en TAD enregistre 1 612 validations supplémentaires par rapport à 2024. Le mois d'octobre est particulièrement notable avec 1 538 validations, soit un quart du total annuel. Le taux de déclenchement atteint 91 % en 2025, contre 82 % l'année précédente.
- ⊙ Quatre lignes connaissent une diminution de fréquentation :

 - **Ligne 2** : La ligne 2 enregistre une baisse de **-7,17 %** par rapport à 2024. Cette baisse est liée aux travaux de longue durée sur l'Île de Thau de février à juillet. La ligne 2 ne desservait plus le quartier Ile de Thau et effectuait son terminus à l'arrêt Hôpital, contrairement à la ligne 1 qui, elle, maintenait sa desserte du Barrou et de l'Île de Thau. Les usagers de la ligne 2 se sont alors reportés sur la ligne 1, créant de nouvelles habitudes de déplacement. A noter que pendant les travaux de février à juillet, la ligne a enregistré -39 476 validations par rapport à la même période en 2024 et que d'août à décembre, elle a enregistré + 2 554 validations supplémentaires par rapport à 2024. La ligne a donc repris son niveau de fréquentation à la fin des travaux.
 - **Ligne 17** : recul marqué de **-51,07 %**. La ligne avait déjà diminué entre 2023 et 2024, notamment en raison d'un nombre beaucoup plus faible de voyageurs scolaires. Le taux de déclenchement de la ligne a baissé à 14,13% en 2025. Il était de 26,42% en 2024.
 - **Lignes 20 et 23** : baisses respectives de **-7,30 %** et **-2,16 %**, probablement liées aux travaux sur l'avenue Victor Hugo (janvier à juillet) ayant modifié leur terminus. Celui-ci s'effectuait à la Gare SNCF de Sète au lieu d'aller jusqu'au Pont de Pierre. La baisse est principalement observable sur les quatre premiers mois de l'année. La ligne 21, également impactée, a connu une diminution ponctuelle en février, mars et avril, sans toutefois affecter son total annuel de validations.

	2024	2025	Ecart	Evolution %
LIGNE 1	547 471	611 942	64 471	11,78%
LIGNE 2	506 658	470 328	-36 330	-7,17%
LIGNE 3	967 758	1 058 651	90 893	9,39%
LIGNE 4	40 789	45 173	4 384	10,75%
LIGNE 5	86 295	93 132	6 837	7,92%
LIGNE 7	68 098	75 043	6 945	10,20%
LIGNE 8	86 480	87 588	1 108	1,28%
LIGNE 9	196 563	206 793	10 230	5,20%
LIGNE 10	214 143	220 581	6 438	3,01%
LIGNE 11	335 661	363 028	27 367	8,15%
LIGNE 12	82 940	87 673	4 733	5,71%
LIGNE 13	152 117	157 682	5 565	3,66%
LIGNE 14	28 290	30 123	1 833	6,48%
LIGNE 15	25731	28044	2 313	8,99%
LIGNE 16	48 209	50 616	2 407	4,99%
LIGNE 17 - TAD	1 582	774	-808	-51,07%
LIGNE 18	34316	37134	2 818	8,21%
LIGNE 19	22 429	36 903	14 474	64,53%
LIGNE 20	63 969	59 301	-4 668	-7,30%
LIGNE 21	61 362	61 470	108	0,18%
LIGNE 22	30 247	32 023	1 776	5,87%
LIGNE 23	28 463	27 847	-616	-2,16%
LIGNE 24 -TAD	1 364	1 480	116	8,50%
LIGNE 915 -TAD	4 315	5 927	1 612	37,36%
Voyages non ventilés	1 875	2 155	280	14,93%
TOTAL	3 637 125	3 851 411	214 286	5,89%

⊙ Engagement contractuel :

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

Pour l'année 2025, cet engagement était de 3 378 860 validations.

	Nombres de validations
Engagement contractuel 2025	3 453 412
Validations effectuées	3 851 411
Ecart	397 999

L'engagement contractuel est dépassé de 397 999 validations.

La dynamique commerciale, renforcée par la mise en avant des produits et services ainsi que par l'évolution de l'offre — notamment avec l'ajout de courses supplémentaires lors d'évènements—, combinée à la qualité de service assurée par Keolis Bassin de Thau, a contribué à accroître la fréquentation du réseau SAMobilité.

3.1.7.2. Fréquentation par commune

Sète demeure la première commune génératrice de voyages, avec **3 004 505 voyages déplacements**, soit 78,01 % de la fréquentation totale du réseau.

Elle est suivie par Frontignan avec 368 792 voyages, soit 9,58% et Balaruc-les-Bains avec 159 859 voyages, soit 4,15%.

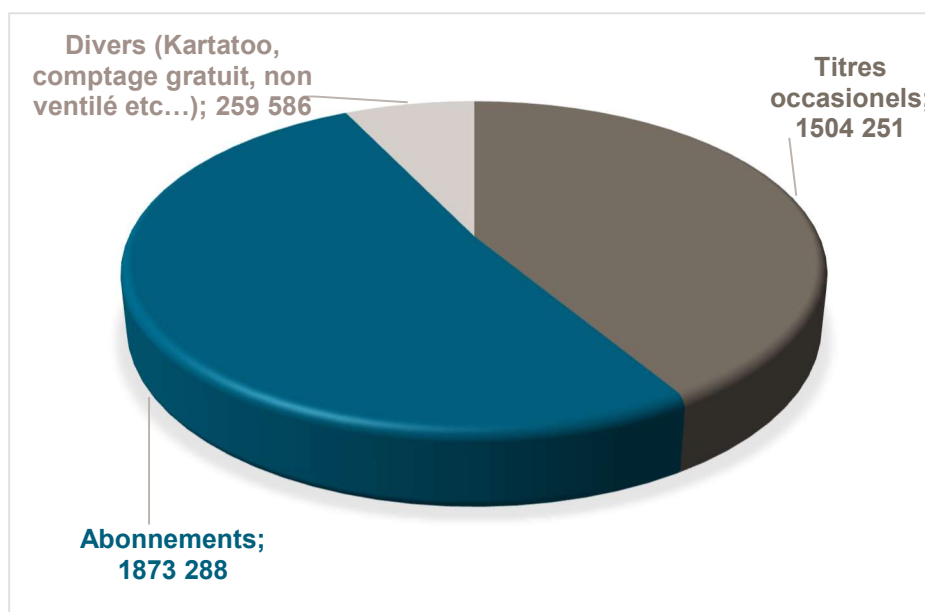
Dans l'ensemble, la répartition des validations par commune reste stable par rapport à 2024. Seule Vic-la-Gardiole dépasse désormais Mireval en nombre de validations. Ces deux communes enregistrent toutefois une baisse, en cohérence avec la chute de fréquentation de la ligne 17 (-51,07 %). À l'inverse, Marseillan progresse avec 27 029 validations supplémentaires, portée par la hausse de fréquentation des lignes 9, 915 et 19.

	2024	2025	Ecart
Sète	2 846 300	3 004 505	158 205
Frontignan	344 560	368 792	24 232
Balaruc les Bains	154 429	159 859	5 430
Balaruc le Vieux	109 651	111 018	1 367
Marseillan	63 098	90 127	27 029
Gigean	42 491	42 615	124
Mèze	28 761	26 864	-1 897
Poussan	24 284	23 584	-700
Villeveyrac	6 143	6 576	433
Montbazin	5 475	6 404	929
Bouzigues	4 986	4 802	-184
Loupian	4 136	3 771	-365
Mireval	509	149	-360
Vic la Gardiole	372	187	-185
Non ventilé	1 957	2 158	201
TOTAL	3 637 152	3 851 411	214 259

3.1.7.3. Fréquentation par titre

En 2025, le réseau totalise **1 956 543 validations réalisées avec des abonnements**, soit **50,80 %** de l'ensemble des validations. Les **titres occasionnels** représentent pour leur part **1 626 853 validations**, correspondant à **42,24 %** du total. La tendance observée en 2024 se confirme : cette année-là, **51,5 %** des validations étaient effectuées avec des abonnements contre **41,4 %** avec des titres occasionnels. Ainsi, la part des validations issues des abonnements demeure **majoritaire et stable dans le temps**.

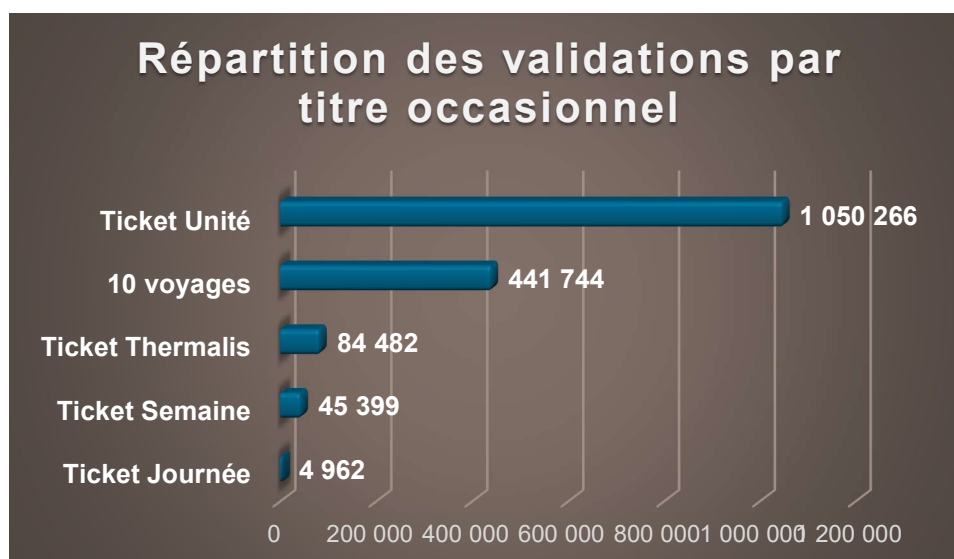
⊙ Validations par catégorie de titres



⊙ Validations des titres occasionnels

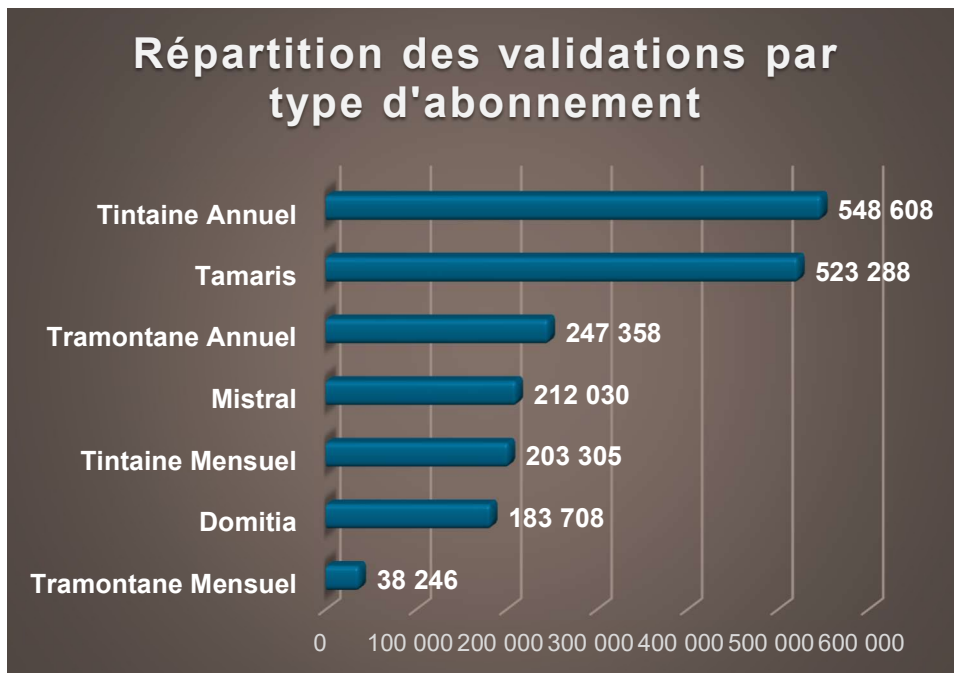
La tendance observée en 2024 se confirme en 2025 concernant les validations de titres occasionnels.

- **Le Ticket Unité** demeure largement majoritaire, représentant **64,56 %** des validations, soit **1 050 266 titres** (contre 65,37 % en 2024).
- **Le Carnet 10 Voyages** atteint **27,15 %** des validations, soit **441 744 titres** (26,20 % en 2024).
- **Le Ticket Thermalis** représente **5,19 %** des validations, soit **84 482 titres**, une légère hausse par rapport à 2024 où il comptait pour 5,07 %.



⊙ Validations des abonnements

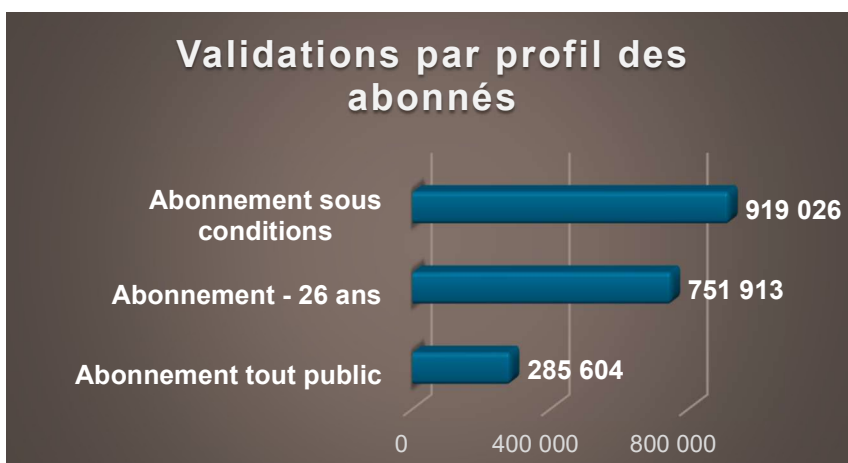
- Comme en 2024, les abonnements annuels **-26 ans** restent ceux qui enregistrent le plus grand nombre de validations, avec **548 608 validations**, soit **28,04 %** de l'ensemble des validations d'abonnements. À titre de comparaison, les validations du **Tintaine annuel** représentaient **26,77 %** en 2024.
- L'abonnement **Tamaris** totalise **523 288 validations en 2025**, ce qui représente **26,75 %** des validations totales des abonnements. En 2024, il occupait une part comparable, à **26,25 %**.



⊙ Validations par profil de clients abonnés.

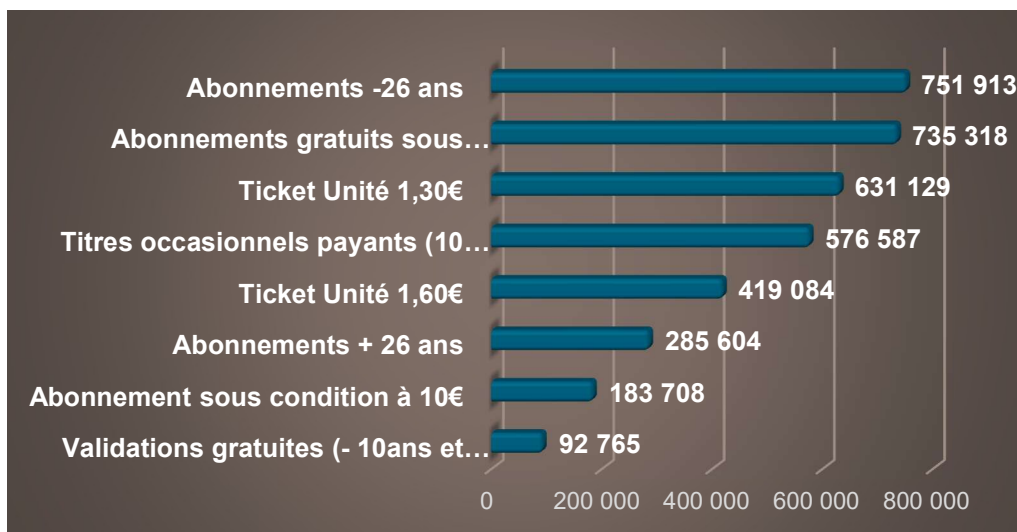
La répartition des validations par profil d'abonnés reste stable par rapport à 2024.

- Les **abonnements sous conditions** totalisent **919 026 validations** sur le réseau SAMobilité, soit **46,97 %** des validations d'abonnements (47,79 % en 2024).
- Les **abonnements - 26 ans** enregistrent **751 913 validations**, représentant 38,43 % des validations (38,31 % en 2024).
- Les **abonnements tout public** comptabilisent **285 604 validations**, soit **14,60 %** (contre 13,91 % en 2024).



⊙ **Validations par profil de clientèle**

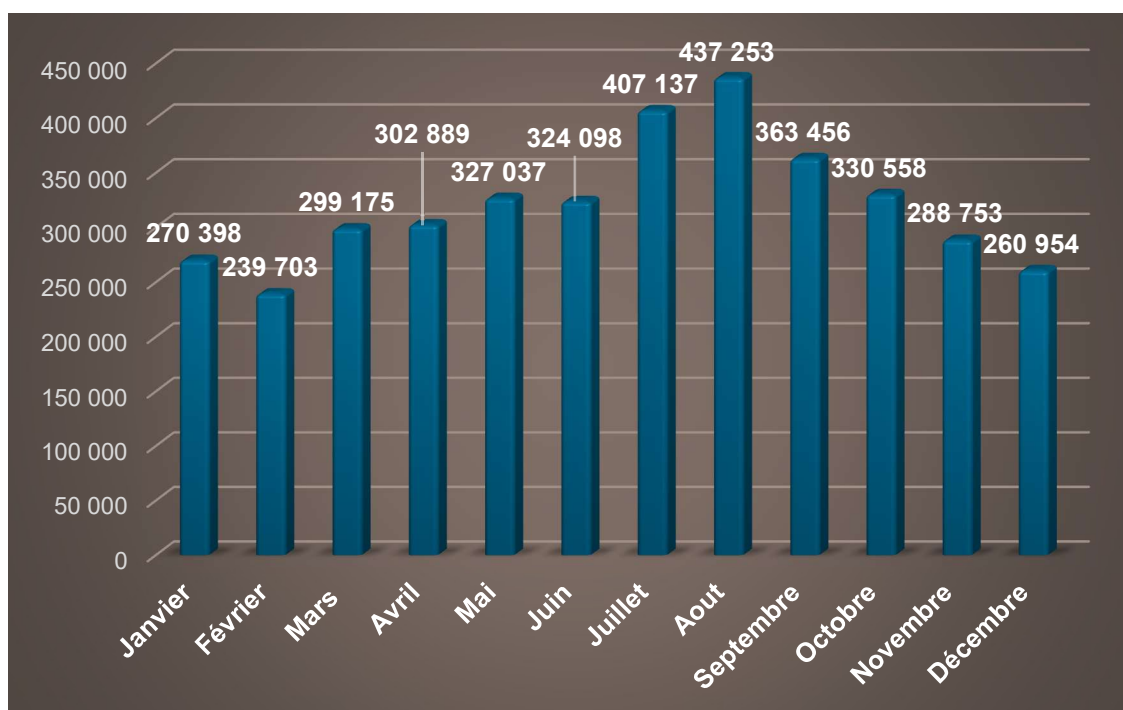
- Les validations effectuées avec un titre ou abonnement **payant tout public** représentent **52%** de toutes les validations (Ticket Unité, Journée, Semaine, Thermalis, 10 voyages, abonnement Tramontane) ;
- Les validations faites avec un abonnement ou titre **gratuit** et avec un abonnement à **tarif réduit** (10€) représentent **28%** de toutes les validations (Tamaris, Mistral, Domitia, moins de 10 ans et accompagnant PMR) ;
- Les validations des titres pour les **moins de 26 ans** (Tintaine Mensuel et Annuel) représentent **20%**.



3.1.7.4. Fréquentation par mois

Le graphique ci-dessous présente les validations mensuelles du réseau.

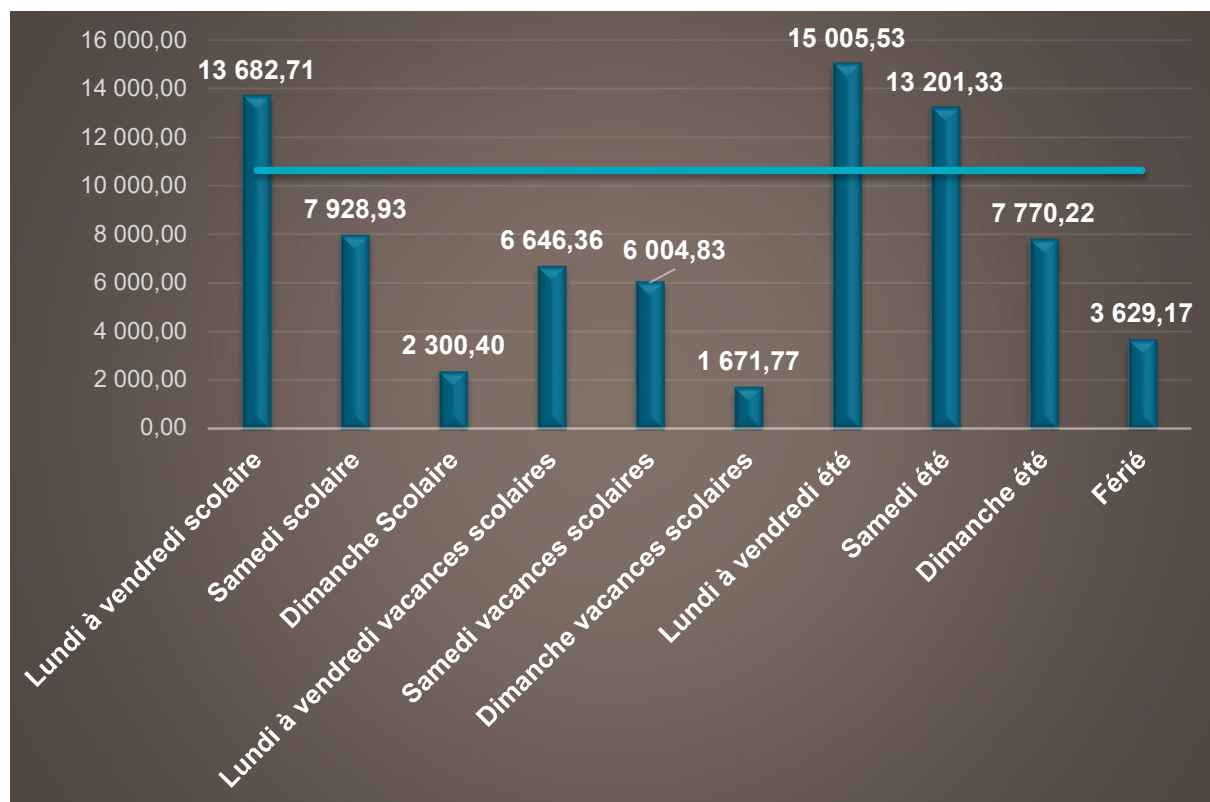
- Les mois de juillet et août enregistrent un total record de **844 390 validations**, soit **+67 857** par rapport à l'été 2024. À eux deux, ils représentent **21,92 %** de la fréquentation annuelle.
- Comme en 2024, le **recul observé en février** s'explique par les vacances scolaires d'hiver et par la durée plus courte du mois (28 jours en 2025).
- Le **mois d'octobre** dépasse les niveaux de mai et juin, illustrant la présence accrue de visiteurs occasionnels en arrière-saison. En 2025, cette tendance est renforcée par une météo particulièrement favorable, avec une température moyenne de **20 °C** en octobre.



3.1.7.5. Fréquentation par jour type

La fréquentation moyenne journalière du réseau sur l'année 2025 est de **10 639,26 voyages**.
La décomposition par jour type est la suivante :

Comme en 2024, la période semaine en été connaît la plus grande fréquentation avec 15 005,53 validations en moyenne par jour. Viennent ensuite la semaine en période scolaire avec 13 682,71 validations en moyenne par jour et le samedi été avec 13 201,33 validations en moyenne par jour.



Jour type	Moyenne 2024	Moyenne 2025	Ecart
Lundi à vendredi scolaire	12 103,67	13 682,71	1 579,04
Samedi scolaire	2 476,30	7 928,93	5 452,63
Dimanche Scolaire	2 476,30	2 300,40	-175,90
Lundi à vendredi vacances scolaires	9 111,25	6 646,36	-2 464,89
Samedi vacances scolaires	7 229,46	6 004,83	-1 224,63
Dimanche vacances scolaires	2 083,15	1 671,77	-411,38
Lundi à vendredi été	13 820,28	15 005,53	1 185,25
Samedi été	11 894,11	13 201,33	1 307,22
Dimanche été	6 698,56	7 770,22	1 071,66
Férié	4 020,33	3 629,17	-391,16
TOTAL	10 019,70	10 639,26	

3.1.8. Tarification et recettes

3.1.8.1. Evolution de la gamme tarifaire

En 2025, la gamme tarifaire n'a pas évolué et reste identique à celle de 2024.

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

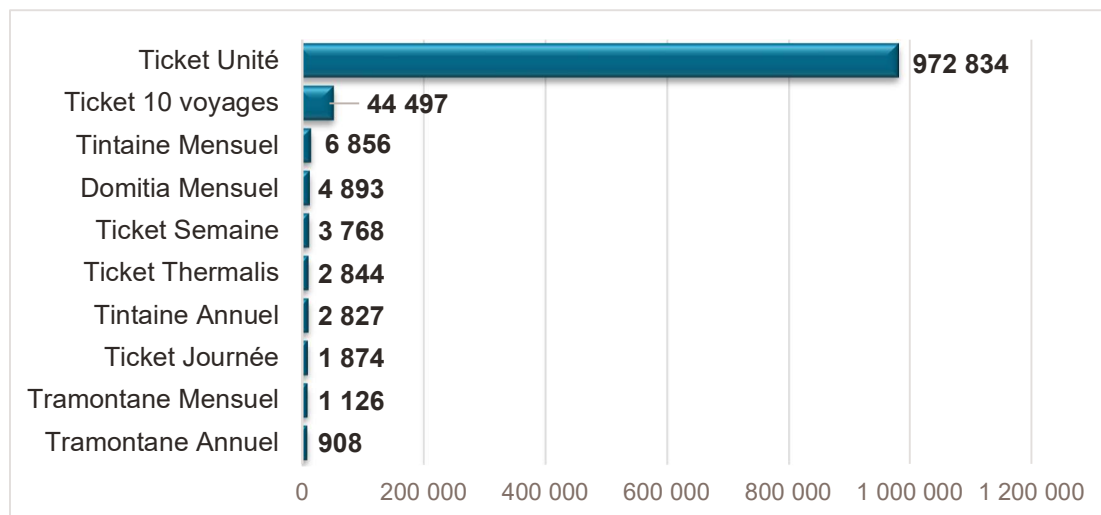
► Tintaine mensuel • usagers - 26 ans / valable 1 mois à compter de la 1 ^{re} validation	15 €
► Tintaine annuel • usagers - 26 ans / valable 12 mois à compter de la 1 ^{re} validation	115 €
► Tramontane mensuel • + 26 ans / valable 1 mois à compter de la 1 ^{re} validation	35 €
► Tramontane annuel • + 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 €

3.1.8.2. Nombre de titres vendus

Sur l'année 2025, **1 042 427 titres** ont été vendus (hors Duplicata et Kartatoo), soit 100 780 titres de plus par rapport à l'année 2024.

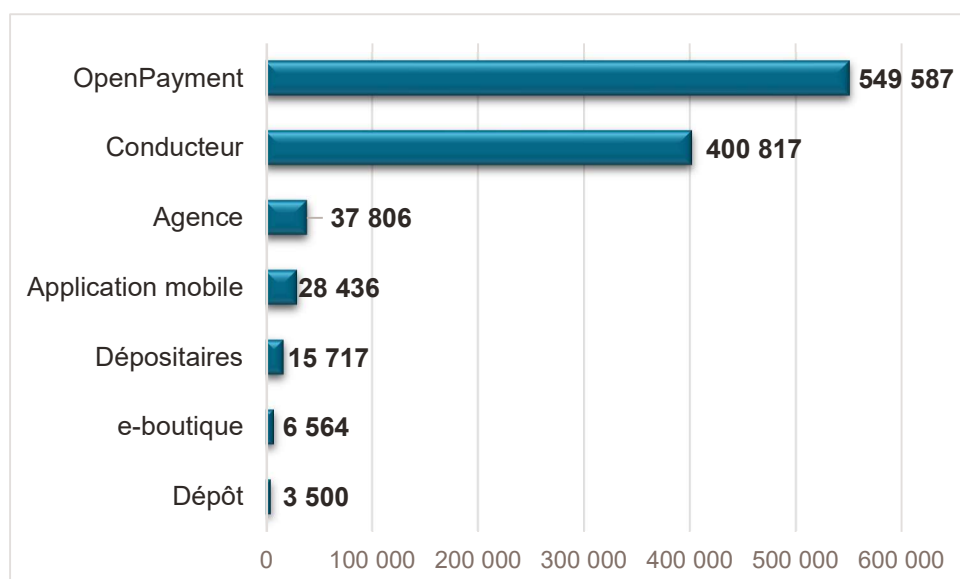
Quantité de titres vendus par titre :

Le **ticket unité** est le titre le plus vendu avec **972 834 titres**, soit 98 569 titres supplémentaires par rapport à 2024. Le ticket 10 voyages vient en seconde position avec 44 497 carnets vendus, soit 2 239 tickets supplémentaires par rapport à 2024.



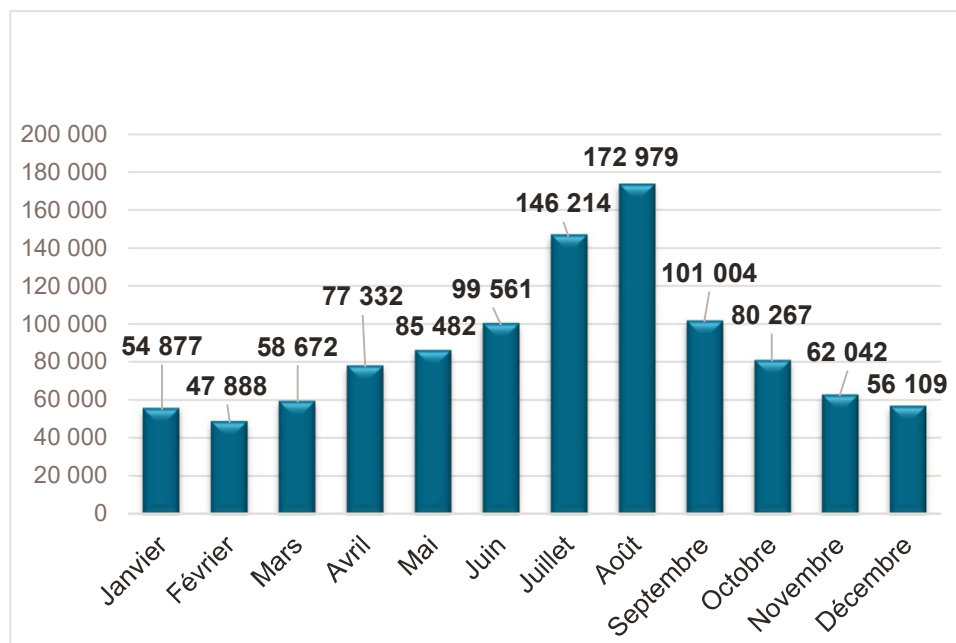
Quantité de titres vendus par canal de vente

En 2024, les ventes des **conducteurs** représentaient **64,11% des titres vendus**. En 2025, les titres vendus par les conducteurs représentent 38,45% des ventes. Les clients se sont reportés sur le canal de l'Openpayment qui lui, représente 52,72% des titres vendus en 2025, soit 549 587 titres vendus. Viennent ensuite l'agence commerciale avec 37 806 titres vendus et l'application mobile avec 28 436 titres.



⊙ **Quantité de titres vendus par mois**

La **saison estivale** enregistre 319 193 titres vendus, ce qui représente **30,62%** de nombre de titres vendus sur l'année 2025. En 2024, juillet et août représentaient 28,5%.



⊙ **Engagement contractuel :**

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

	Engagement contractuel 2025	Abonnements vendus 2025	Ecart
Tramontane Mensuel	1 402	1 126	-276
Tramontane Annuel	817	908	+91

L'engagement sur les abonnements Tramontane Annuel est dépassé sur l'année 2025. Cependant, l'engagement sur les abonnements Tramontane Mensuel n'est pas atteint de 276 abonnements. Le tarif de l'abonnement mensuel (35€) ne paraît pas attractif comparé à celui de l'abonnement annuel (195€, soit 16,25€/mois).

Comparaison Tramontane N et N-1

	Abonnements vendus 2024	Abonnements vendus 2025	Ecart
Tramontane Mensuel	1 133	1 126	-7
Tramontane Annuel	950	908	-42

En 2025, la quantité d'abonnement Tramontane mensuel et Annuel vendue a légèrement diminué par rapport à 2024.

3.1.8.3. Recettes commerciales

Les ventes de titres s'élèvent à **2 367 208,20€HT** (Kartatoos et duplicatas compris, hors amendes forfaitaires). Elles ont augmenté de **8,36%** par rapport à 2024.

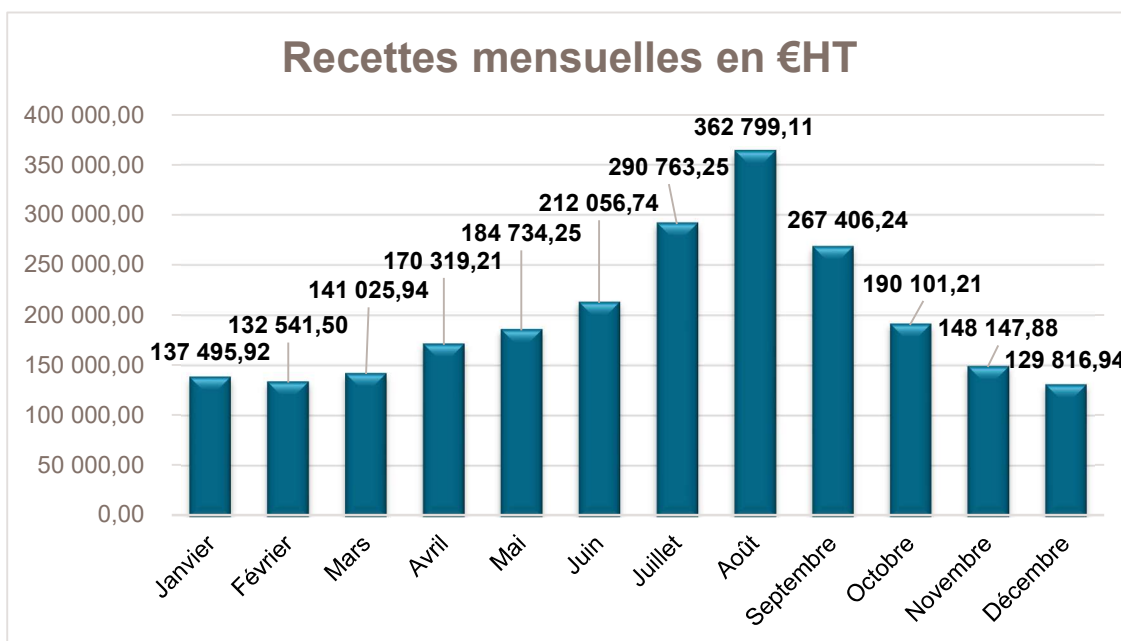
Recettes HT 2024	Recettes HT 2025	Ecart	Evolution %
2 184 583,70 €	2 367 208,20 €	182 624,50 €	8,36%

A noter que le montant des ventes ici, ne correspond pas aux reversements 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 2024.

🕒 Ventes par mois

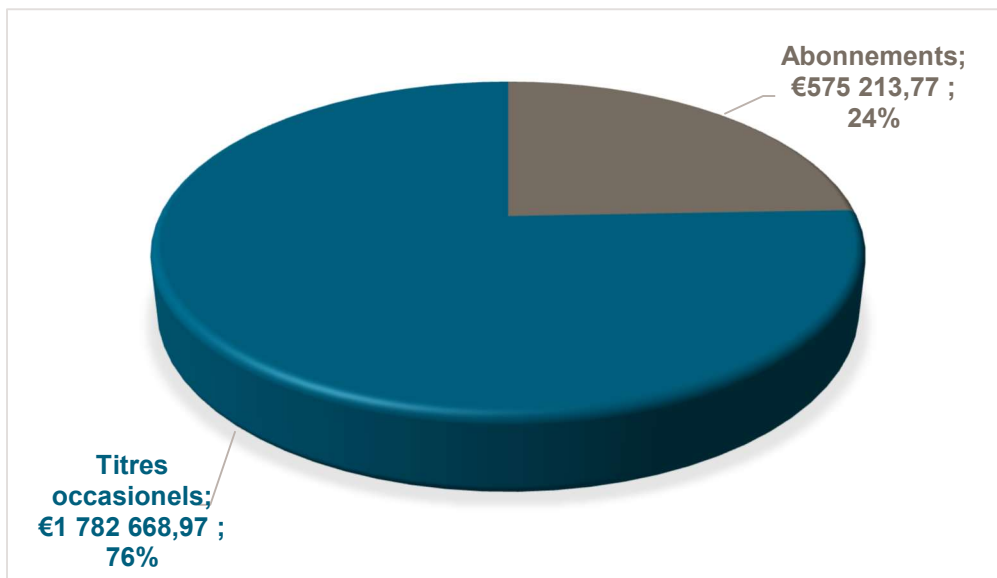
27,61% des recettes sont effectuées pendant les mois de juillet et d'août.



⊙ **Part des recettes HT par type de titres sur l'année 2025**

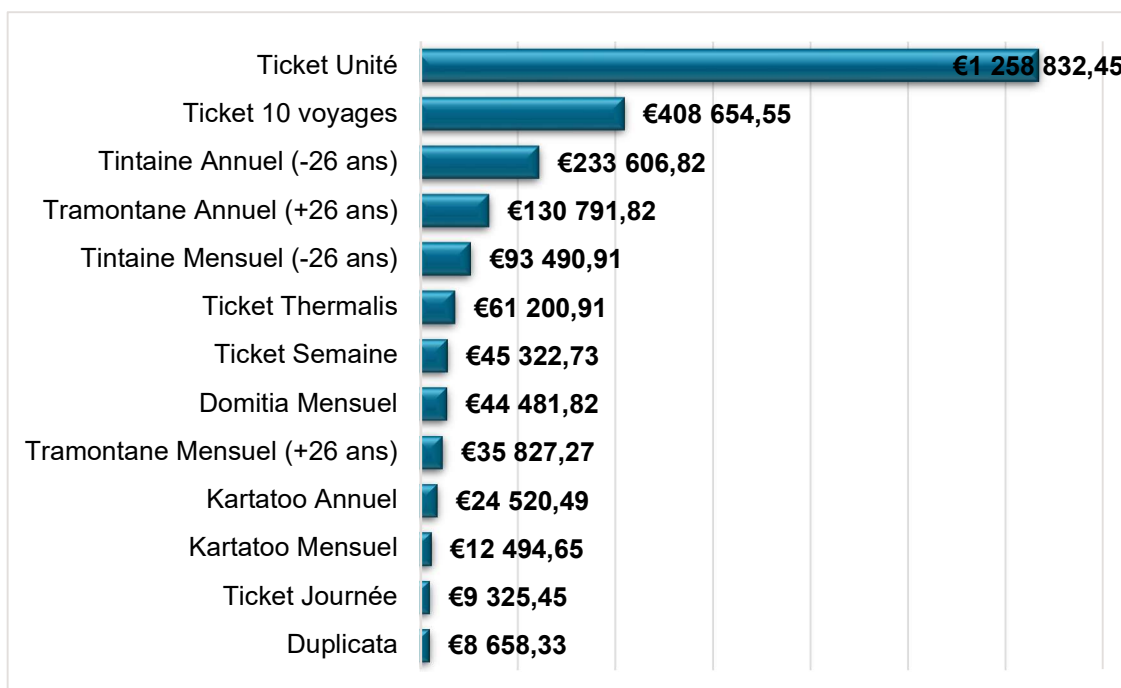
Les titres occasionnels représentent 75,61% des recettes totales et les abonnements 24,39% sur l'année 2025.

En 2024, ils représentaient respectivement 74,19% et 25,81%.



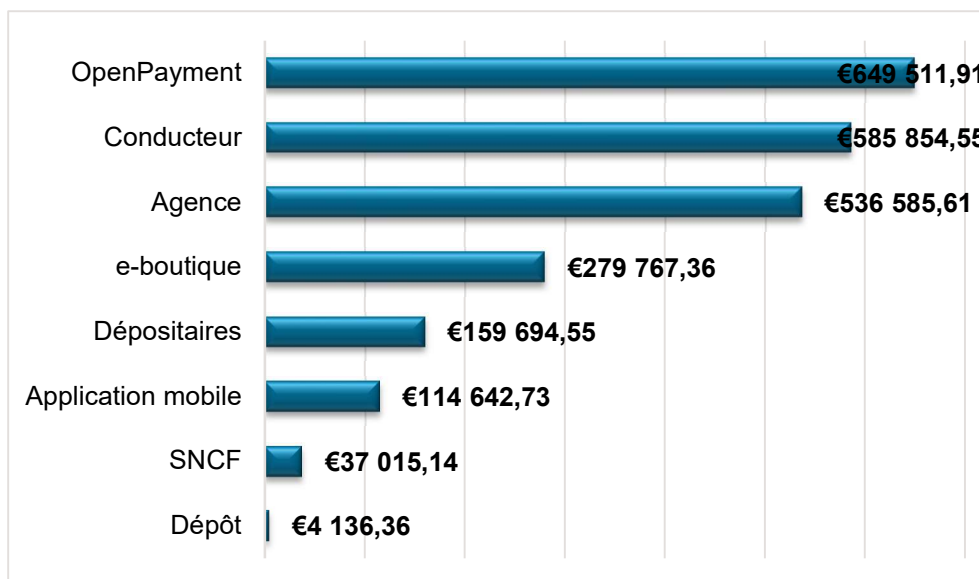
⊙ **Recettes HT par titres sur l'année 2025**

- Comme les années précédentes, 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, comme en 2024.



⊙ Part des ventes par canal sur l'année 2025

- 27,44% des recettes sont générées par l'Open Payment. Ayant été lancé en mai 2024, la part de l'Open Payment était de 13,42% en 2024 ne couvrant pas l'année entière.
- 24,75% des recettes sont effectuées par les conducteurs. La part était de 36,55% en 2024.
- Le cumul des recettes conducteurs et des recettes Open Payment représente 52,19%, soit plus de la moitié des recettes.
- Les recettes en agence représentent 22,67% des recettes totales. Elles représentaient 24,28% en 2024.
- La boutique en ligne représente 11,82% des recettes, sa part était de 11,13% en 2024.



⊙ Engagement contractuel 2025

L'engagement contractuel sur les **recettes de titres** est de **2 069 517€ HT** pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2025. Ce montant englobe les recettes des duplicatas et des amendes forfaitaires. L'objectif est dépassé.

Engagement contractuel 2025	2 069 517,37€
Recettes titres reversées*	2 366 975,02 €
Ecart	297 458,02€

**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.*

3.1.8.4. Recettes de publicité

Sur l'année 2025, la régie publicitaire gérant la vente d'espace publicitaire sur les flancs publicitaires des véhicules du parc a généré **15 348,64€HT**. Ces recettes n'ayant pas été encaissées sur 2025, elles seront reversées à l'agglomération en 2026 et n'apparaissent donc pas dans les comptes de l'année 2025.

A noter que les recettes publicitaires générées en 2024 pour un montant de 15 000€HT ont été reversées en 2025.

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

3.1.9. 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 2025, Keolis Bassin de Thau dispose de 14 agents assermentés :

- Le Responsable Planning-régulation, Chef contrôleur
- 7 Contrôleurs d'exploitation
- 6 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 2025, le **taux de contrôle** s'élève **1,06%** contre 0,69% en 2024.

	Année 2025	Année 2024
Nombre de contrôles	39 410	24 434
Taux de contrôle	1,06%	0,69%
Nombres d'indemnités forfaitaires émises	93	94
Taux de fraude apparent	0,24%	0,38%
Amendes perçues	985€	1 405€
Taux de recouvrement	32,26%	57,45%

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**.*

4. Les vélos en location longue durée

4.1. Nombre et caractéristiques des vélos

Au 31 décembre 2025, 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.
- 88 vélos supplémentaires, deux vélos cargos et 10 trottinettes ont été mis en fonctionnement en mars 2023 en état neuf.
- 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 2025
Vélo à assistance électrique (VAE)	3,73 ans
Vélo cargo à assistance électrique (VCAE)	2,84 ans
Trottinette à assistance électrique (TAE)	2,84 ans

4.2. Disponibilité des vélos

⊙ Vélos volés :

En 2025, aucun vol de vélo n'a été recensé. 5 nouveaux vélos ont été commandés dans l'année pour remplacer les vols précédents. Ces 5 vélos seront mis en circulation au 1^{er} trimestre 2026.

⊙ Immobilisation des vélos

92 véhicules ont été immobilisés d'une durée supérieure à 29 jours. Il s'agit essentiellement de vélos immobilisés lors des deux vagues de reconditionnement des vélos prévus au contrat en 2025. Lors de la 1^{ère} vague 46 vélos ont été immobilisés en janvier et février pour une remise en service au mois de mars et 44 vélos ont été immobilisés au fur et à mesure à partir de septembre-octobre pour procéder à leur reconditionnement.

	Reconditionnement 1er vague	Reconditionnement 2ème vague	Réparations	Total général
De 29 à 42 jours		3		3
De 43 à 56 jours		8		8
De 57 à 70 jours		7		7
De 71 à 84 jours	17	4	1	22
De 85 à 98 jours	20	6	1	27
De 99 à 112 jours	7	11		18
De 113 à 126 jours	1	3		4
De 127 à 140 jours	1	1		2
De 141 à 154 jours		1		1
Total général	46	44	2	92

4.3. Location

Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2025, **196 locations** ont été effectuées, dont :

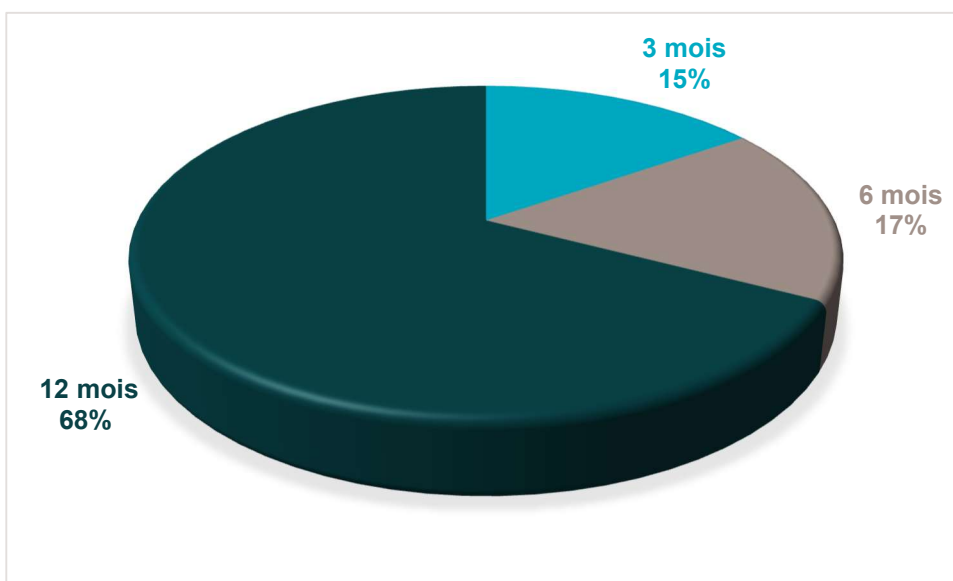
- 13 dossiers de location de trottinettes
- 1 dossiers de location de Vélo cargo
- 182 de dossiers de location de Vélos

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	TOTAL
Vélo	18	23	30	40	19	7	11	11	2		17	4	182
Vélo Cargo			1										1
Trottinettes	3	1	1		2	1	1	2				2	13
TOTAL	21	24	32	40	21	8	12	13	2	0	17	6	196

En 2024, il y avait eu 209 contrats de locations effectués, soit 13 supplémentaires. La baisse sur 2025 est expliquée par deux phénomènes :

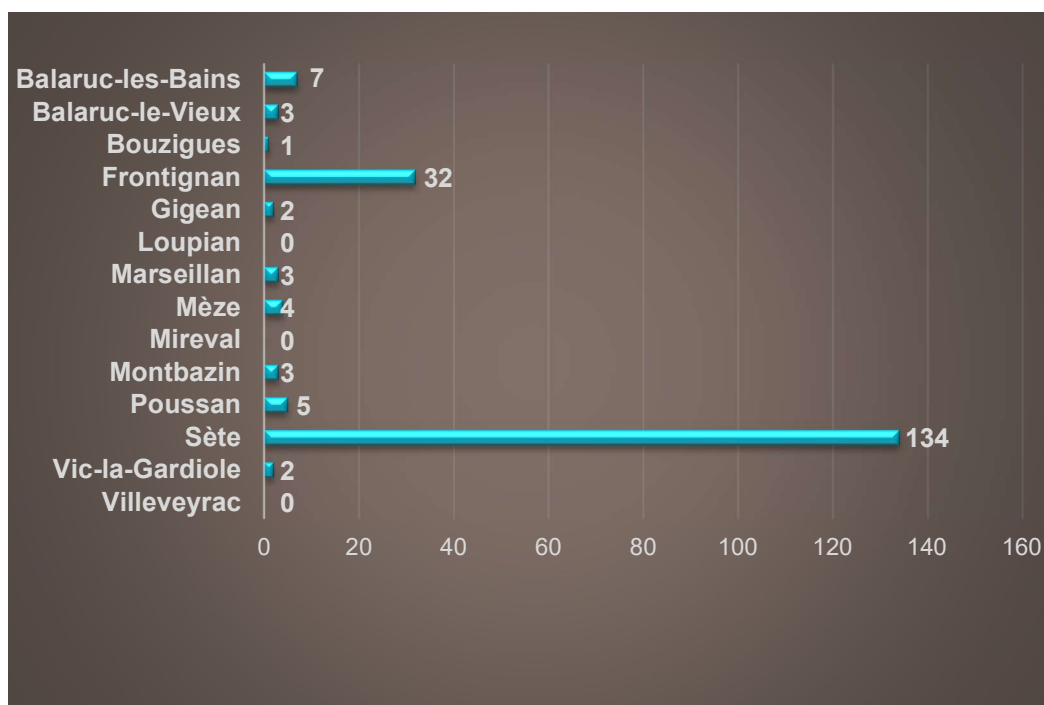
- La part des locations de 12 mois est passée de 51% en 2024 à 68% en 2025 diminuant le roulement de location.
- En janvier et février 2025, 46 vélos ont été immobilisés dans le cadre de la 1^{ère} vague de reconditionnement des vélos. Les vélos de cette vague ont été remis en service en mars 2025. Et à partir d'octobre 2025, il y a eu une baisse maîtrisée de la disponibilité des vélos avec une immobilisation totale sur novembre et décembre de 50 vélos, correspondant à la seconde vague de reconditionnement des vélos.

🕒 Location par durée sur 2025 :



La location de **12 mois** représente **68% en 2025** du total des locations, elle était de 51% en 2024 et 37% en 2023. La location de 6 mois représente 17%, soit en baisse par rapport à 2024. La location des 3 mois qui elle, représentait 22% en 2024 ne représente plus que 15% en 2025 au profit de location de plus longue durée.

📍 Location par commune sur 2025 :



Les clients sont à **68%** domiciliés à Sète (75% en 2024), et à 16% à Frontignan (11% en 2024).

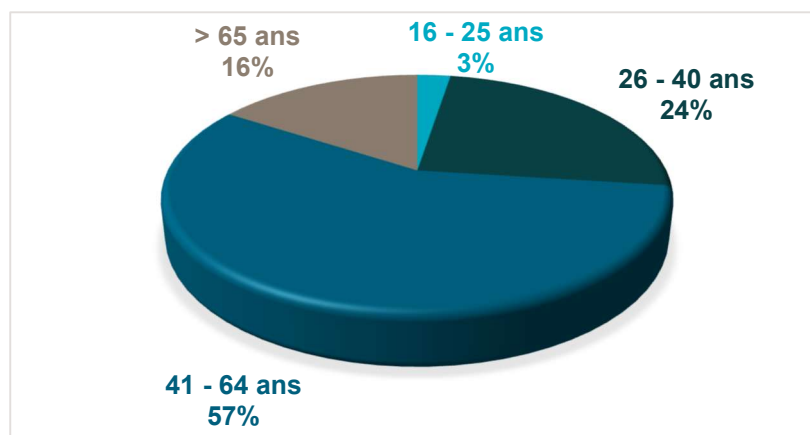
👤 Location par sexe du loueur en 2025

	2025	2024
Femme	63%	65%
Homme	37%	35%

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

👤 Location par tranche d'âge en 2025

Les plus de 40 ans représentent 73% des clients utilisateurs du Vélo Sam (68% en 2024).



⊙ Loueurs abonnés au réseau SAMobilité

	2025	2024	Ecart
Nombre de loueurs abonnés au réseau SAMobilité	24	18	+6

4.4. Recettes du Vélo Sam

Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2025, le service de location de Vélos et Trottinettes à assistance électrique longue durée a **généralisé 34 642,70€HT** de recettes.

Recettes exprimées en €HT

Durée de location	3 mois	6 mois	12 mois	Total
Janvier	150,00 €	312,45 €	1 980,06 €	2 442,51 €
Février	313,88 €	166,64 €	2 143,96 €	2 624,48 €
Mars	138,88 €	277,73 €	2 523,03 €	2 939,64 €
Avril	213,88 €	768,01 €	2 777,13 €	3 759,03 €
Mai	300,00 €	522,15 €	2 802,13 €	3 624,28 €
Juin	175,00 €	470,78 €	2 674,40 €	3 320,18 €
Juillet	213,88 €	517,99 €	2 438,30 €	3 170,18 €
Août	127,77 €	608,28 €	2 185,53 €	2 921,58 €
Septembre	102,77 €	477,73 €	2 113,33 €	2 693,83 €
Octobre	38,88 €	318,02 €	1 863,40 €	2 220,30 €
Novembre	100,00 €	138,88 €	2 386,98 €	2 625,86 €
Décembre	138,88 €	222,21 €	1 939,76 €	2 300,85 €
TOTAL	2 013,83 €	4 800,85 €	27 828,02 €	34 642,70 €

Par rapport à l'année 2024, une **baisse de 7,25%** de recettes est à noter, soit -2 706,17€HT. Cette baisse est due à la mise en indisponibilité de 50% de la flotte de vélo pour effectuer leur reconditionnement.

Les recettes de location de 12 mois progressent cette année encore avec +8,18% de recettes supplémentaires. Cette hausse va de pair avec le nombre de dossiers de location longue durée (12 mois) déposés sur l'année 2025.

Durée de location	2024	2025	Ecart	Evolution %
3 mois	3 552,64 €	2 013,83 €	-1 538,81 €	-43,31%
6 mois	8 072,58 €	4 800,85 €	-3 271,73 €	-40,53%
12 mois	25 723,65 €	27 828,02 €	2 104,37 €	8,18%
Total	37 348,87 €	34 642,70 €	-2 706,17 €	-7,25%

⊙ Engagement contractuel

L'engagement contractuel sur les recettes de location de vélo est de **23 066,67€ HT** pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2024. L'objectif est dépassé.

	2024	2025
Engagement contractuel	19 275 €	23 066,67 €
Recettes encaissées	37 348,78 €	34 642,70 €
Ecart	11 926,22 €	11 576,03 €

4.5. 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 2025, 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€

5. Formation, qualité de service et pénalités

5.1. Formations dispensées au personnel

🕒 Description des formations dispensées

Entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2025, 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 3 au 7 février 2025
 - Session du 7 au 11 avril 2025
 - Session du 2 au 6 juin 2025
 - Sessions du 17 au 21 novembre 2025
 - Session du 1^{er} au 4 décembre 2025
- **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 24 et 25 avril 2025
- **Bien accueillir et accompagner les publics fragiles** : comprendre les fragilités et handicaps et prendre conscience des représentations, ressources et freins dans la relation, mobiliser les moyens pour faciliter l'accessibilité sur tout le parcours clients.
 - Session du 17 juillet 2025
 - Session du 21 octobre 2025
- **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 2025
- **Connaître le cadre légale et réglementaire du contrôle de titres** :
 - Session du 3 au 4 mars 2025
- **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 2 octobre 2025
- **Formation initiale Sauveteur Secouriste au travail** :
 - Session du 8 et 9 juillet 2025
- **Recyclage Sauveteur Secouriste au travail** :
 - Session du 7 juillet 2025
 - Session du 23 septembre
- **Groupe d'appui, de Prévention du Risque d'agression, d'Ecoute et de Sécurité (GAPES) et Gestion des conflits** :
 - Session du 24 janvier 2025

- **Gestion des stocks :**
 - Session du 3 mars 2025
- **Les leviers du marketing pour conquérir et fidéliser :** maîtriser les leviers du webmarketing en acquisition et fidélisation et comprendre leurs effets. Concevoir et mettre en place une stratégie digitale cross-canal performante. Connaître et maîtriser les indicateurs de performance digitale.
 - Session du 9 et 10 janvier 2025
- **Management transversal :** identifier les conditions d'un management transversal efficace. Développer son influence pour mobiliser sans autorité hiérarchique. Assurer la coordination d'une activité fonctionnelle.
 - Session du 3 et 4 février 2025
- **Manager les équipes à la relation de service :** acquérir les outils concrets pour accompagner les agents dans le domaine de la relation de service. S'approprier les façons de "raconter la relation de service", expérimenter des techniques d'accompagnement managérial
 - Session du 7 octobre 2025
- **Manipulation des extincteurs :**
 - Session du 25 septembre 2025
- **Okapi : gérer le planning**
 - Session du 3 et 4 décembre 2025
- **Parcours conducteurs bus et car :** mettre à jour ses connaissances du code de la route, savoir remplir un constat amiable, connaître les étapes pour renouveler son permis de conduire.
 - Session du 1er août 2025
- **Parcours Gestion de crise :** comprendre la crise et ses enjeux, acquérir les bons réflexes en situation d'urgence et en gestion de crise, connaître et utiliser les outils de référence du Groupe Keolis.
 - Session du 13 novembre 2025
- **Prévention de la corruption :** connaître et appliquer les règles et procédures de prévention de la corruption, promouvoir les bonnes attitudes, partager les bonnes pratiques.
 - Session du 11 avril 2025
- **Règlement général sur la Protection des Données (RGPD) :** connaître le RGPD, son champ d'application et les notions clés. Connaître les principes de la collecte et du traitement des données personnelles, connaître les droits des personnes concernées.
 - Session du 11 avril 2025
- **Remonter aux causes profondes lors de l'analyse d'accident / incident :** découvrir des pratiques clés pour remonter aux causes profondes, partager les conditions pour réussir une analyse approfondie d'évènement, renforcer la prévention des accidents graves et mortels et le retour d'expérience événementiel.
 - Session du 4 et 5 novembre 2025
- **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 5 juin 2025

- Plusieurs sessions de formation maintenance spécifique se sont également déroulées :
 - Prévenir les risques liés aux équipements de levage en atelier
 - Recyclage habilitation électrique
 - Technologie du moteur Diesel Iveco Cursor 9 euro 6
 - Des formations à de nouveaux outils ont également été dispensées :
 - Wanreport : Gestion automatique de la Signalétique
 - Kortex : logiciel de gestion de la relation clients
 - Formations à la conduite sur le **TCSP** et le fonctionnement de la priobus :
 - Vendredi 05 décembre 2025
 - Vendredi 12 décembre 2025
 - Vendredi 19 décembre
 - Lundi 22 décembre
 - Mardi 23 décembre
- ⦿ Nombre d'heures de formation dispensées par thème et par catégorie de salariés

Un total de **1 063,5 heures** de formation a été dispensé sur l'année 2025.

INTITULE FORMATION	APPRENTI	CONDUCTEUR	EMPLOYE	MAITRISE	OUVRIER	TOTAL
Apprivoiser le stress pour faire face aux situations difficiles		112,00				112,00
Bien accueillir et accompagner les publics fragiles		28,00				28,00
Bien accueillir et accompagner les publics fragiles (e-learning)		3,00				3,00
Confort et qualité de vie au poste de conduite (Keolis Languedoc)		49,00				49,00
Connaître le cadre légal et réglementaire du contrôle de titres		28,00				28,00
Favoriser l'accessibilité dans les bus pour les publics fragiles		49,00				49,00
FCO Voyageurs		385,00		70,00	35,00	490,00
Formation initiale Sauveteur Secouriste du Travail (SST)				28,00		28,00
GAPES + Gestion des conflits			8,00			8,00
Gestion des stocks				1,00		1,00
IVECO : Technologie du moteur diesel IVECO Cursor 9 euro 6					42,00	42,00
KORTEX			4,00	2,00		6,00
Les leviers du marketing pour conquérir et fidéliser				14,00		14,00
Management transversal			14,00			14,00
Manager les équipes à la relation de service				7,00		7,00
Manipulation des extincteurs		36,00			4,00	40,00
OKAPI : gérer le planning				14,00		14,00
Parcours conducteur bus et car		7,00				7,00
Parcours Gestion de crise				7,00		7,00
Prévenir les risques liés aux équipements de levage en atelier				3,5	10,5	14,00
Prévention de la corruption (version française)				1,00		1,00
Recyclage habilitation électrique BOL, BRL, B1/B2VL, B2L/B2VL, BCL, B2XL batterie, B2XL dépanneur					7,00	7,00
Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)	0,5					0.5
Remonter aux causes profondes lors de l'analyse d'accident / Incident		14,00				14,00
Sécurité dans les activités de maintenance					7,00	7,00
Suivre le recyclage Sauveteur Secouriste du Travail (SST)		21,00	7,00		7,00	7,00
TCSP et priorité au feu		32,5		3,5		36,00
Wanreport GAS				2,00		2,00
Total général	0,5	764,5	33,00	153	112.5	1 063,5

- ⊙ 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 2025, 775 heures étaient prévues au plan de formation du mémoire technique. Il y a un écart de 288,5 heures réalisées en plus de ce qui était prévu au contrat.

5.2. Qualité de service et pénalités

Dans le cadre du contrat de CSP, Sète Agglopôle Méditerranée a mis en place un dispositif structuré de contrôle de l'exécution des services de transport, reposant sur les actions suivantes :

- Des contrôles internes réalisés par l'Autorité Concédante ;
- Des contrôles contradictoires menés par l'Autorité Concédante, en présence d'un représentant du Concessionnaire ;
- Des enquêtes clients mystères confiées à un prestataire externe mandaté par l'Autorité Concédante.

5.2.1. Contrôle interne de l'Autorité Concédante

En 2025, nous n'avons pas connaissance de contrôles effectués par l'AO.

5.2.2. Contrôles contradictoires

Deux contrôles contradictoires ont eu lieu en 2025 et ont donné lieu à des non-conformités :

2025	06/05	19/11	TOTAL
Nombre de non-conformités	20	25	45
Montant des pénalités	3 000 €	4 300€*	7 300 €

*

Au total **7 300€** de pénalités ont été appliquées pour des non-conformités en 2025. En 2024, trois contrôles contradictoires ont eu lieu donnant lieu au même montant , soit 7 300€. Les non-conformités concernent majoritairement la carrosserie des véhicules (20) et les points d'arrêts (état/propreté et affichage). Concernant les carrosseries, 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.

En complément, Keolis Bassin de Thau travaille depuis fin d'année 2025 avec la SIP afin de remettre le parc en conformité concernant les livrées. Des confusions sur les différents modèles BAT avec des logos non conformes ont engendré du retard.

A ce jour, tous les BATS et références sont en la possession de KBT qui s'engage à stocker des livrées pour les différents modèles de véhicules afin de palier rapidement aux éventuels accidents dans le but d'intervenir rapidement et en totale conformité.

5.2.3. Enquêtes clients mystères

Quatre vagues d'enquêtes clients mystères ont été menées par l'Autorité Concédante. Chaque vague dure environ 4 à 5 semaines :

- 1^{er} vague : Février
- 2^{ème} vague : mai - juin
- 3^{ème} vague : juillet - août
- 4^{ème} vague : octobre - novembre

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.

2025	1 ^{er} vague	2 ^{ème} vague	3 ^{ème} vague	4 ^{ème} vague	TOTAL
Nombre de contrôles	251	274	225	370	1 120
Nombre de mesures par contrôle	5 367	5 322	5 077	6 994	22 760
Nombre de non-conformité	133	86	53	36	308
				Montant du Bonus /Malus	28 230,00 €

Le bonus versé en 2025 s'élève à **28 300 € HT**, alors qu'un **malus de 31 350 € HT** avait été appliqué en 2024.

Les sous-traitants n'ont pas été facturés des éventuelles pénalités qui leur sont attribuées.

Cette évolution positive résulte de l'amélioration de plusieurs indicateurs qualité, notamment : l'accueil et les renseignements téléphoniques, le temps d'attente en agence, la qualité des informations fournies par l'agent d'accueil, l'information embarquée (écrans TFT, valideurs en fonctionnement), la présence d'informations aux points d'arrêt et la propreté intérieure des véhicules.

En revanche, certains critères n'ont pas atteint les objectifs contractuels, en particulier : le comportement de conduite, l'état des fiches horaires et des plans aux points d'arrêt, la performance des BIV, la disponibilité du service téléphonique et la mise à jour du site Internet.

Le bilan de l'année 2025 se trouve en **Annexe 4**.

5.2.4. Visites réglementaires et leurs résultats

Des visites réglementaires ont eu lieu concernant :

- ⊙ Les véhicules :
 - Passage aux mines
 - Contrôle des extincteurs
 - Contrôle des limiteurs de vitesse
 - Portes sectionnelles
 - Séparateur hydrocarbure

En 2025, l'ensemble des 108 contrôles techniques des véhicules a été validé, contre 105 contrôles en 2024, dont deux assortis de sursis et un refus.

- ⊙ Les bâtiments :
 - Contrôle électricité
 - Contrôle réglementaire chariot élévateur
 - Colonnes élévatrices

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

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

5.3. Actes de vandalisme, agressions et incidents

5.3.1. Actes de vandalisme

207 actes de vandalismes ont été répertoriés sur l'année 2025. Il s'agit principalement de tags et d'affichages sauvages aux points d'arrêts :

- 1 acte de vandalisme sur des véhicules.
- 206 actes de vandalisme sur des points d'arrêts, dont 50 sur des abribus et 156 sur des poteaux.

- ⊙ Nombre d'actes de vandalisme par mois

	Jan.	Fév.	Mar.	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Total
Mobilier	7	17	18	11	10	8	24	27	46	23	12	3	206
Véhicules								1					1
TOTAL	7	17	18	11	10	8	24	28	46	23	12	3	207

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

Balaruc les Bains	12
Balaruc-le-Vieux	1
Bouzigues	1
Frontignan	32
Gigean	2
Marseillan	5
Mireval	1
Mèze	3
Montbazin	1
Poussan	3
Sète	137
Vic la Gardiole	4
Villeveyrac	4
TOTAL	206

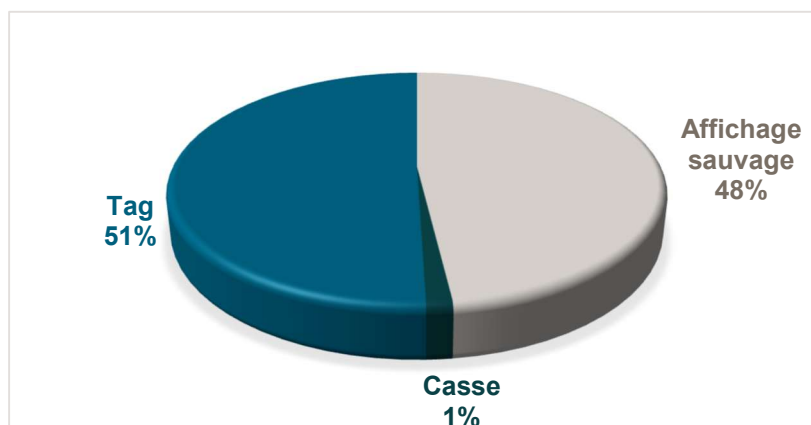
⊙ Comparaison 2024-2025

Nombre d'actes de vandalisme	2024	2025	Evolution
Sur véhicules	2	1	-1
Sur points d'arrêts	50	206	+156
TOTAL	52	207	+155

L'augmentation du nombre d'actes de vandalisme sur le mobilier par rapport à 2024 s'explique par une amélioration du recensement interne, rendue possible par le déploiement de l'outil Wanreport, qui permet un suivi plus précis de ces incidents.

• **Détails des actes de vandalisme sur les points d'arrêts**

Les tags et l'affichage sauvage représentent les deux principaux thèmes d'actes de vandalisme.



5.3.2. Agressions sur le réseau

Trois agressions rentrant dans la catégorie d'accident du travail ont été répertoriées sur l'année 2025.

Date	Lieu	Circonstances	Nombre de jours d'arrêt
22/06/2025	Arrêt Val Fleury	Agression verbale et physique envers le conducteur	145 jours d'arrêt 8 jours d'ITT
25/07/2025	Arrêt Les Pénitents	Agression verbale envers le conducteur	159 jours d'arrêt 2 jours d'ITT
21/12/2025	Arrêt Foyer Barbusse	Agression verbale et physique envers le conducteur	8 jours d'arrêts 0 jour d'ITT

Comparaison 2024-2025

Nombre d'agressions	2024	2025	Evolution
Agressions verbales	2	1	-1
Agressions verbales et physiques	3	2	-1
TOTAL	5	3	-2

	2024	2025	Evolution
Nombre de jours d'arrêts	801	312	- 489

Le nombre de jours d'arrêt pour accident du travail a diminué de 61% par rapport à 2024. Par sa politique de convention avec les forces de sécurité (Police et Gendarmerie), et par des campagnes de sensibilisation du grand public, Keolis Bassin de Thau souhaite agir toujours davantage sur la prévention des agressions de son personnel.

5.3.3. Incidents sur le réseau

62 incidents ont été recensés sur le réseau, soit 101 de moins qu'en 2024.

Ils regroupent les incivilités, les accidents de la circulation impactant l'exploitation, les incidents de voirie entraînant des déviations imprévues, ainsi que les malaises de voyageurs ou de piétons perturbant le fonctionnement du réseau.

Sur ces 62 incidents, 14 concernent des incivilités visant le personnel de conduite.

2024-2025

	2024	2025	Evolution 2024/2025
Nombre d'incidents sur le réseau	163	62	-101
<i>Dont incivilités</i>	57	14	-43

La liste des incidents se trouvent en **Annexe 7**.

5.4. Réclamations clients

Du 1er janvier au 31 décembre 2025, le service client a reçu **2 318 signalements écrits**, dont **82 % de demandes d'information** et **18 % de réclamations** portant sur l'offre, la ponctualité, le comportement des conducteurs et les services associés au réseau (application mobile, VéloSam).

En 2024, le nombre de signalements étaient de 2 431, soit un écart de 113 demandes par rapport à 2025.

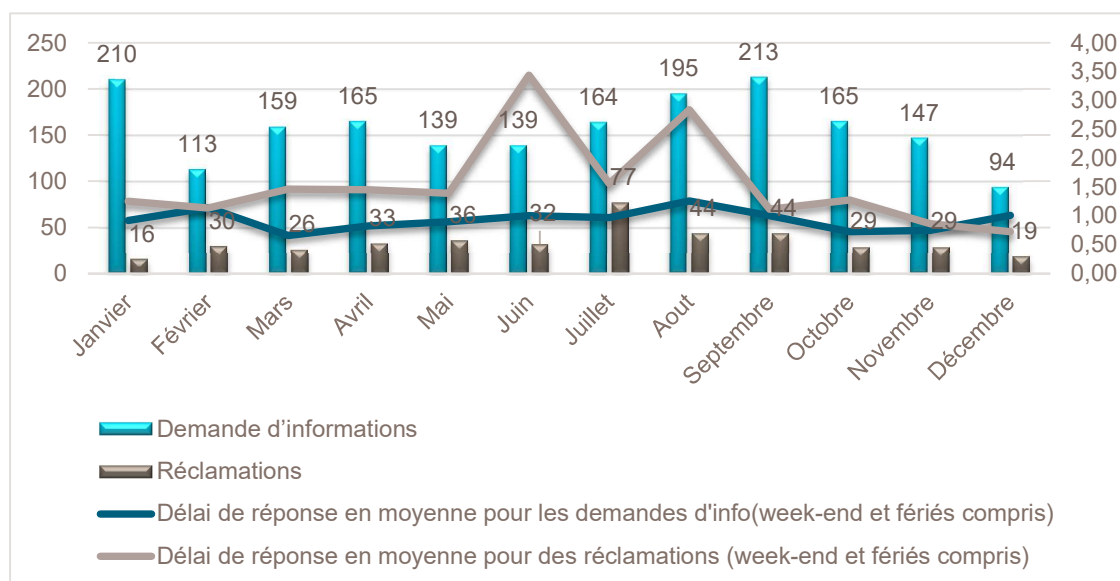
Les pics de demandes d'information se concentrent en janvier, en lien avec le lancement de travaux de longue durée sur l'Avenue Victor Hugo impactant plusieurs lignes (1, 2, 3, 10, 13, 20, 21, 23 et 915), puis en février avec l'annonce de travaux sur l'Île de Thau (lignes 2 et 3). Un autre pic est également observé en août, durant la saison estivale et la Saint-Louis, ainsi qu'en septembre à l'occasion de la rentrée.

Le nombre de réclamations atteint son maximum en juillet (77), principalement en raison des retards liés aux difficultés de circulation, du comportement de certains agents et de problèmes rencontrés sur l'application mobile.

Le délai moyen de réponse aux demandes d'information demeure stable sur l'année, à 0,93 jour.

Concernant les réclamations, les délais moyens de réponse présentent un pic en juin et en août, en raison de traitements plus complexes, notamment pour les dossiers liés au comportement des agents. Les périodes de congés rallongent également les délais d'investigation. Le délai moyen de réponse pour l'année 2025 s'établit à 1,54 jour.

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 légèrement augmenté par rapport à l'année 2024.

En nombre de jours	2024	2025	Ecart
Délais de réponse moyen pour les demandes d'informations (weekend et fériés compris)	0,84	0,93	0,09
Délais de réponse moyen pour les réclamations (weekend et fériés compris)	1,47	1,62	0,15

⊙ Comparaison N-1

On observe en 2025 une **baisse de 4,65 %** des signalements par rapport à 2024.

Les demandes d'information enregistrent une hausse légère de 0,74 %, tandis que l'ensemble des thématiques de réclamation recule nettement, notamment celles concernant VéloSam (-83,33 %) et l'offre de transport (-49,02 %). Les réclamations liées au comportement des agents ont enregistré une augmentation de 6,96 % par rapport à 2024, soit 8 réclamations en plus.

La catégorie « Autres » regroupe les sujets liés à l'information voyageurs, à la tarification, au mobilier, à la boutique en ligne, aux bancs et à l'aménagement des arrêts.

Thème	2025	2024	Evolution %
Demande d'informations	1 903	1 889	0,74%
Réclamation offre	26	51	-49,02%
Comportement agents	123	115	6,96%
Bus non passé/retard	112	146	-23,29%
Application Mobile	78	103	-24,27%
VeloSAM	3	18	-83,33%
Autres	73	109	-33,03%
Total	2 318	2 431	-4,65%

⊙ Réclamations par commune de résidence

Parmi les clients ayant indiqué leur lieu de résidence, les réclamants domiciliés à Sète sont les plus nombreux, suivis de ceux résidant à Frontignan.

Communes	Nombre de signalements reçus
Sète	119
Frontignan	34
Balaruc-les-Bains	19
Mèze	12
Gigean	10
Autres communes de l'Agglomération	27
Autres communes de l'Hérault	31
Autres communes françaises	51
Communes Etrangères	3
Non renseigné	2 012
TOTAL	2 318

6. Aspects commerciaux

6.1. Actions commerciales et promotionnelles

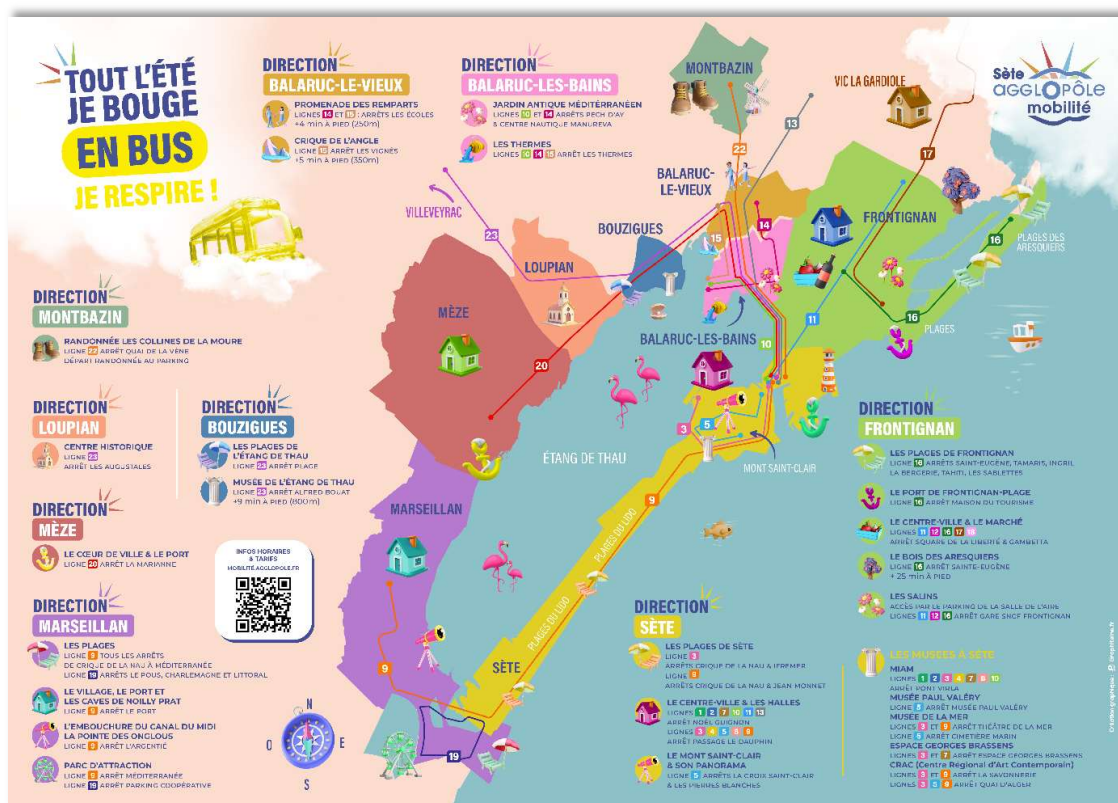
Les actions commerciales et promotionnelles ont été définies dans le Plan de Communication & Marketing 2025 et mises en œuvre tout au long de l'année. Elles se déclinent en plusieurs catégories en fonction de leurs objectifs : actions de conquête et/ou de fidélisation, campagnes informatives, dispositifs événementiels ou actions ponctuelles de notoriété.

6.1.1. Campagnes Conquête – fidélisation

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

Dates	Durée	Objet	Support & Diffusion
Du 23 juin au 30 août	2 mois et demi	- 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 en utilisant le bus.	• Affiche • Site internet mobilite.agglopoie.fr (actualités) • Campagne digitale sponsorisée • Réseaux Sociaux • Mise à jour du plan schématique touristique, téléchargeable sur le site internet • Ecran TFT dans les bus





🕒 **Campagne abonnements – Préparer la rentrée sereinement**

Dates	Durée	Objet	Support & Diffusion
Du 23 août au 13 septembre	3 semaines	- générer des ventes d'abonnement annuels - Mise en avant de la e-boutique > pas besoin de se déplacer	• Affiche • Site mobilit.e.agglopo.e.fr • Campagne digitale ciblée • Réseaux sociaux • Ecran TFT • Spot radio • Tuto pour la e-boutique





🕒 **Campagne parrainage**

Dates	Durée	Objet	Support & Diffusion
Du 28 août au 27 septembre	4 semaines	- Promouvoir la vente des abonnements annuels par le biais d'un parrain	• Site internet + formulaire d'inscription • Réseaux sociaux • Affichette agence • Ecran TFT



🕒 **Plan Mobilité Employeur**

Dans le cadre des opérations de conquêtes la communication ciblée « Plan de Mobilité Employeur » (PME) se déploie progressivement sur le territoire.

Dates	Durée	Objet	Support & Diffusion
Toute l'année	Toute l'année (sert de support pour l'agent promotion)	- Promouvoir le réseau de transports et les abonnements auprès des entreprises et salariés - Accompagner les entreprises dans la démarche PME	• Présence terrain • Stand d'information dans les entreprises • Offre d'essais



PLAN DE MOBILITÉ EMPLOYEUR

ACCUEIL > ESPACE ENTREPRISES



Si vous souhaitez convenir d'un rendez-vous avec nos équipes dans les locaux de votre entreprise*, n'hésitez pas à remplir le formulaire de contact ci-dessous.
Nous reviendrons vers vous dans les plus brefs délais.

(l'entreprise localisée sur le territoire du Bassin de Thau)

Pourquoi adopter un Plan de Mobilité Employeur (PME) ?

6.1.2. Campagne de lancement de la Phase 2 du réseau : nouvelle ligne A (BHNS et refonte de l'offre)

Une nouvelle ligne accompagnée d'une refonte du réseau, notamment sur les communes du nord est planifiée avec un lancement au 5 janvier 2026. Toute une campagne de communication et d'information voyageurs a été menée en 2025 pour informer, rassurer les clients et valoriser la nouvelle offre à venir.

Etapes	Dates	Durée	Objet	Support & Diffusion
Phase préparative	Janvier à août	6 mois	Phase préparative : validation, stratégie, objectifs & roadmap lancement	- Validation de l'offre - Identité nouvelle ligne + nom - Nouvelle cartographie - Dépliant 4 pages - Création de la page web dédiée
Diffusion de l'information	Octobre à Janvier	4 mois	Diffusion de l'information : supports print/digital et relais partenaires	- Communication interne - Mise en ligne de la page web dédiée - Actualité site web - Réseaux Sociaux - Ecran TFT - Alerte SMS - Dépliant 4 pages dans le magazine de l'agglomération - Affichage aux arrêts - Stands et réunions d'informations
Campagne Média	Mi-novembre mi-janvier	2 mois	Lancement de la campagne média	- Affichage urbain 2m2 - Campagne digitale ciblée - Campagne radio + podcast - Affichage cul de bus
Information voyageur	De Octobre 2025 au 4 janvier 2026	3 mois	Préparation et déploiement info voyageur	- Plan abribus - Têtes de poteaux - Bandeaux latéraux abribus - Horaires aux points d'arrêts - Fond de poteaux - Plan agence + OT









LES NOUVEAUTÉS

LIGNE EXPRESS A - BHNS

QU'EST-CE QUI CHANGE POUR VOUS ?

SYNTHÈSE

INFOS PRATIQUES / CONTACT



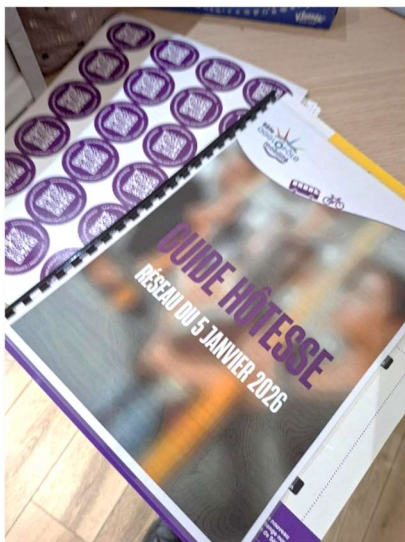
VOTRE RÉSEAU RENFORCÉ POUR + DE MOBILITÉ

À partir du 5 janvier 2026, votre réseau de transport Sète AggloPôle Mobilité évolue.

Grâce à l'aménagement de la RD2 à l'entrée de Sète en voie bus prioritaire, une restructuration du réseau voit le jour en s'appuyant sur la Gare Routière de Balaruc-le-Vieux et la création d'une ligne Express entre Balaruc-le-Vieux et le centre-ville de Sète.

NOUVEAU DÈS LE
5 JANVIER 2026





6.1.3. Campagne produit

⊙ Campagne open paiement

Dates	Durée	Objet	Support & Diffusion
Du 17 fév. au 1 ^{er} mars (Phase 1) Du 13 au 25 octobre (Phase 2)	1 mois	Accompagner l'utilisation de ce canal et limiter l'achat auprès du conducteur. Cibler particulièrement les habitants du territoire emprunter le réseau de manière occasionnelle	• Réseaux sociaux • Campagne sponsorisée • Site web • Affichage en agence • Ecran TFT • Présence terrain



🕒 Campagne titres

Titres	Dates	Durée	Objet	Support & Diffusion
Ticket Thermalis	Semaines 21 et 22	2 semaines	Communiquer et informer sur les différents titres existants adapté au profil client	- Site mobilite.agglopoie.fr - Réseaux sociaux - Ecran TFT
Abonnement Tramontane mensuel	Semaines 25 et 26	2 semaines		- Site mobilite.agglopoie.fr - Réseaux sociaux - Ecran TF
Ticket Journée	Semaines 29 et 34	2 semaines		- Site mobilite.agglopoie.fr - Réseaux sociaux - Ecran TFT
Ticket Semaine	Semaines 30 et 32	2 semaines		- Site mobilite.agglopoie.fr - Réseaux sociaux - Ecran TFT
Ticket 10 voyages	Semaines 43 et 44	2 semaines		- Site mobilite.agglopoie.fr - Réseaux sociaux - Ecran TFT



🕒 **Campagne outils**

Outils	Dates	Durée	Objet	Support & Diffusion
Alerte SMS	Mai	1 mois	Mettre en avant les outils au service du client pour faciliter leurs déplacements	• Affichette A4 • Formulaire d'inscription en agence • Actualités site web • OT, dépositaires • Réseaux Sociaux (publication + tuto) • Ecran TFT
Application mobile	Juin	1 mois		• Affichette A4 • Actualités site web • OT, dépositaires • Réseaux Sociaux (publication + tuto) • Ecran TFT
Calculateur d'itinéraire	Juillet	1 mois		• Affichette A4 • Actualités site web • OT, dépositaires • Réseaux Sociaux (publication + tuto) • Ecran TFT
E-Boutique	Août/sept	1 mois		• Affichette A4 • Actualités site web • OT, dépositaires • Réseaux Sociaux (publication + tuto) • Ecran TFT



6.1.4. Campagnes Événementielles

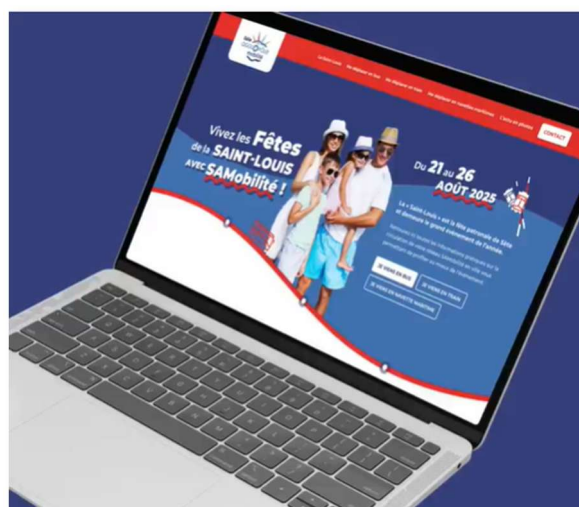
Worldwide Festival – du 30 juin au 6 juillet

Dates	Durée	Objet	Support & Diffusion
Du 23 juin au 6 juillet	2 semaines	Informers les clients du dispositif de navettes retour pendant le festival	- Réseaux sociaux - Site web - Affichage aux arrêts et en agence - Ecran TFT



🕒 **Fêtes de la Saint-Louis – du 21 au 26 août**

Dates	Durée	Objet	Support & Diffusion
Du 11 au 26 août	16 jours	Informers les clients du dispositif spécial (déviation et offre supplémentaire) pendant l'événement	• Réseaux sociaux • Site web • Spot radio • Affichage réseau et en agence • Affichage aux arrêts • Culs de bus • Insertion dans le programme de l'événement • Page web dédiée



6.1.5. Campagnes autres évènements

☉ Vœux du maire – Ligne 8 renforcée le 22 janvier

Dates	Durée	Objet	Support & Diffusion
20 et 21 janvier	2 jours	Mise en place d'une offre renforcée dans le cadre de cet évènement	• A4 à l'agence • Réseaux Sociaux • Actualités Site web



☉ Forêt en scène – le 22 mars

Dates	Durée	Objet	Support & Diffusion
19- 22 mars	4 jours	Mise en place d'une offre supplémentaire dans le cadre de cet évènement	• A4 à l'agence • Réseaux Sociaux • Actualités Site web



🕒 **Festival Quand je pense à Fernande ! – du 25 au 29 juin**

Dates	Durée	Objet	Support & Diffusion
Du 19 au 29 juin	10 jours	Mise en place d'une offre supplémentaire dans le cadre de cet évènement	• A4 à l'agence • Ecran TFT bus Ligne 3 • Réseaux Sociaux • Actualités Site web • Horaires aux arrêts



🕒 **Fiesta Sète – Concert de Dee Dee Bridgewater le 2 août**

Dates	Durée	Objet	Support & Diffusion
Du 29 juillet au 2 août	4 jours	Expérimentation Région : concert Théâtre de la Mer : navettes aller-retour Théâtre ↔ Gare SNCF et un TER mis en circulation pour le retour vers Montpellier.	• Relais sur les réseaux sociaux de la communication de la Région Occitanie



☉ **Accueil des nouveaux étudiants Sétois – Pôle Universitaire Simone Weill- 2 octobre**

Dates	Durée	Objet	Support & Diffusion
30 /09- 02/10	3 jours	Mise en place d'une offre supplémentaire dans le cadre de cet évènement et présence d'un stand mobilité	• A4 à l'agence et au pôle universitaire • Réseaux Sociaux • Actualités Site web



☉ **BAZR Festival – du 12 au 14 décembre**

Dates	Durée	Objet	Support & Diffusion
Du 5 au 14 décembre	8 jours	Mise en place d'une offre supplémentaire dans le cadre de cet évènement	• A4 à l'agence • Réseaux Sociaux • Actualités Site web • Horaires aux arrêts



6.1.6. Campagnes Ponctuelles génériques/notoriété

⊙ Reconditionnement VéloSAM – janvier-février et novembre/décembre

Dates	Durée	Objet	Support & Diffusion
Février/mars	2 mois (<i>vague 1</i>)	Expliquer et mettre en avant notre engagement fort et concret dans le reconditionnement de la flotte de vélo au lieu de les remplacer par du neuf. Informers les clients de la démarche	• Réseaux sociaux Facebook et Instagram • Site web le VéloSam et SAMobilité • Affiche agence • Short vidéo des étapes du reconditionnement • Communiqué de presse • Nouvelle maquette de flasque • Podcast • Goodies recyclés • Conférence de presse chez Flying-Cat
Novembre/décembre	2 mois (<i>vague 2</i>)	Expliquer et mettre en avant notre engagement fort et concret dans le reconditionnement des vélos.	• Réseaux sociaux Facebook et Instagram • Site web le VéloSam et SAMobilité • Affiche agence



🕒 **Rentrée du transport public – du 16 au 22 septembre**

Dates	Durée	Objet	Support & Diffusion
Du 9 au 19 septembre	10 jours	Relai de la campagne nationale mettant en avant les avantages des transports publics Informier sur le réseau SAMobilité au plus près des habitants via des présences sur les marchés	• 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.



Quizz

Tentez de gagner des cadeaux !

Question 1 : Quel type de véhicule électrique peut-on louer grâce à Sète AggloPôle Mobilité ?

☐ Scooter électrique

☐ Voiture électrique en autopartage

☐ Trottinette électrique

Question 2 : Quelle montagne surplombe la ville de Sète ?

☐ Mont Saint-Clair

☐ Montagne Noire

☐ Mont Ventoux

Question 3 : Quelle est la ligne gratuite sur Sète qui dessert le conservat et le pôle administratif ?

☐ La ligne 4

☐ La ligne 7

☐ La ligne 8

Question 4 : Quel aménagement pour améliorer les temps de bus entre Sète Balaruc-le-Vieux ?

☐ Une ligne express minutes

☐ Un tunnel sous

☐ Le remplacer par des tram

FORMULAIRE DE CONTACT

RENTÉE DU TRANSPORT PUBLIC 16-22 SEPTEMBRE 2025

Nom : _____

Prénom : _____

Adresse mail : _____

Contenu : _____

Téléphone : _____

Les informations collectées dans ce quiz sont utilisées uniquement dans le cadre du jeu-concours. Elles ne seront en aucun cas exploitées à des fins commerciales.

🕒 **Octobre rose**

Dates	Durée	Objet	Support & Diffusion
Octobre	1 mois	 Soutenir la Ligue contre le cancer du sein	• Réseaux sociaux Facebook et Instagram • Site web • Changement du logo aux couleurs d'Octobre rose • Port du ruban rose par les salariés • Atelier de sensibilisation en interne

🕒 **Novembre**

Dates	Durée	Objet	Support & Diffusion
Novembre	1 mois	 Soutien à la campagne de sensibilisation dédiée à la santé masculine	• Réseaux sociaux Facebook et Instagram • Site web • Changement du logo aux couleurs de Novembre • Port du ruban bleu par les salariés

🕒 **Campagne incivilité à partir du 4 novembre**

Dates	Durée	Objet	Support & Diffusion
Novembre	1 mois	Relai de la campagne nationale contre les incivilités envers le personnel en contact des réseaux de transports : conducteurs, contrôleurs, agents commerciaux...	• Réseaux sociaux Facebook et Instagram • Site web • Affiche agence



6.1.7. Campagnes Information voyageur

À chaque évolution de l'offre, une information claire et proactive est diffusée auprès des clients afin de garantir une bonne compréhension du service. Des rappels réguliers sont également assurés concernant les modalités de fonctionnement spécifiques du réseau, notamment le 1er mai ou les changements d'horaires été/hiver, contribuant ainsi à la fiabilité et à la continuité du service rendu.

⊙ Ligne 9

Dates	Durée	Objet	Support & Diffusion
Du 7 Mars au 7 avril	4 semaines	Informers les clients de la mise en service de la ligne 9	• Création de la grille horaires • Bannière web • Carré Facebook et Instagram • Story Facebook et Instagram • Affiche A4 en agence • Mailing dépositaires/mairies/OT

⊙ Modification des quais du Pôle Multimodal de Sète

Dates	Durée	Objet	Support & Diffusion
Du 4 au 7 avril	4 jours	Informers les clients des modifications de quais	• Carré Facebook et Instagram • Bandeau d'alerte site internet et mise à jour du plan téléchargeable • Application mobile • Mise à jour du plan de l'agence commerciale • Mise à jour des plans abris au PEM

⊙ Horaires intermédiaires ligne 16

Dates	Durée	Objet	Support & Diffusion
Du 10 au 12 mai	2 jours	Informers les clients des modifications d'horaires	• Carré Facebook et Instagram • Bandeau d'alerte site internet • Affichage agence

⊙ Horaires été

Dates	Durée	Objet	Support & Diffusion
Juin – Juillet	3 semaines	Informers les clients des modifications d'horaires	• 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	• Création de la grille horaires • Affichage aux arrêts de la ligne 19 • Carré Facebook et Instagram • Story Facebook et Instagram • Site Web • Ecran TFT

⊙ **Modification des horaires été des lignes 1/2/3**

Dates	Durée	Objet	Support & Diffusion
6 juillet	1 semaine	Informers les clients des modifications d'horaires	• Carré Facebook et Instagram • Bandeau d'alerte site internet • Application mobile • Affichage agence

⊙ **Horaires hiver**

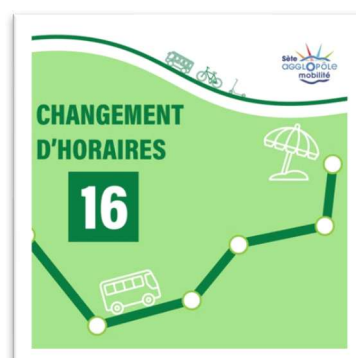
Dates	Durée	Objet	Support & Diffusion
A partir du 8 Août – Septembre	1 mois	Informers les clients des modifications d'horaires des lignes	• Diffusion fiche horaire terrain (Offices de tourisme, dépositaires, campings, commerces, mairies, etc...) • Bannière web • Carré Facebook et Instagram • Story Facebook et Instagram • Affiche A4 dans les lignes et en agence • Site web mobilite.agglopoie.fr • Alerte SMS

⊙ **Ligne 915**

Dates	Durée	Objet	Support & Diffusion
A partir du 23 septembre – Octobre	3 semaines	Informers les clients de la mise en service de la ligne 915 sur réservation	• 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 ligne 16**

Dates	Durée	Objet	Support & Diffusion
Du 23 au 29 septembre	1 semaine	Informers les clients des modifications d'horaires	• Carré Facebook et Instagram • Bandeau d'alerte site internet • Affichage agence • Alerte SMS



6.1.8. Les Animations extérieures

Dans le cadre de la promotion du réseau, SAMobilité a participé à plusieurs événements organisés sur le territoire.

Ces actions avaient pour objectif de faire connaître le réseau et l'ensemble de ses services (lignes régulières, transport sur réservation, location de vélos longue durée, outils au service des voyageurs...), ainsi que d'échanger avec les usagers sur leur fonctionnement.

Dates	Evènement	Lieu	Cibles
6/7/8 janvier	Tournée des dépositaires	Territoire du Bassin de Thau	Dépositaires du réseau de bus
12/14/15 mars	RDV SAMobilité	Centre Commercial de Balaruc-le-Vieux	Habitants de l'agglomération du Bassin de Thau
8/10 avril	Campagne openpayment	Présence aux arrêts Les Thermes, La Poste, le GREM, Gare SNCF, Passage le Dauphin et Noël Guignon	Les clients occasionnels
15 avril	Stand mobilité	Résidence Aquarelia à Sète	Les Séniors
13/14/15 mai	RDV SAMobilité	Marché de Balaruc-les-Bains, marché de Sète et marché de Mèze.	Habitants et de visiteurs de l'agglomération du Bassin de Thau
17 juin	Quiz de l'été avec SAMobilité	Agence commerciale	Les visiteurs à l'agence
5 juillet	Accueil des nouveaux arrivants	Marseillan	Nouveaux habitant sur la commune de Marseillan
16 au 22 septembre	Semaine du transport public	Marché de Balaruc-les-Bains, marché de Mèze et marché de Sète.	Habitants et visiteurs de l'agglomération du Bassin de Thau
2 octobre	Soirée d'accueil des nouveaux étudiants Sétois	Pôle universitaire Michèle Weil	Les nouveaux étudiants Sétois
13 novembre	PME - SAMobilité	Hôpitaux du Bassin de Thau	Salariés
20/23/26/27/29/29 Novembre	Votre réseau évolue / Ligne A	Marché de Mèze Marché de Villeveyrac Marché de Bouzigues Marché de Gigan	Les clients du réseau et les habitants du Bassin de Thau
3/5/7/9/12/17 Décembre	Votre réseau évolue / Ligne A	Marché de Loupian Marché de Poussan Marché de Montbazin Marché de Balaruc-les-Bains Marché de Sète	Les clients du réseau et les habitants du Bassin de Thau

Pôle universitaire
Michèle Weil



PME – Hôpitaux
du Bassin de Thau



Accueil nouveaux arrivants Marseillan



Semaine du Transport Public



Stands informations nouvelle offre



Centre Commercial Balaruc-le-Vieux



6.2. Le comité des usagers

Depuis juin 2023, un comité des usagers a été instauré afin de renforcer le dialogue entre les utilisateurs du réseau, l'opérateur de transport et l'autorité organisatrice. En 2025, plusieurs temps d'échange ont rythmé l'année :

- 8 avril 2025 : table ronde
- 25 novembre 2025 : table ronde
- 28 janvier : moment de convivialité lors de la cérémonie de remise des médailles et des vœux du personnel du réseau SAMobilité.

Ces rencontres permettent d'identifier les attentes des usagers, de proposer des améliorations ciblées pour renforcer la qualité de service et de leur présenter les coulisses du réseau de transport : fonctionnement, chiffres clés et projets à venir.

6.3. Les réseaux sociaux

6.3.1. Bilan des réseaux sociaux

En 2025, les réseaux sociaux de Sète Agglopoles Mobilité ont confirmé leur rôle d'outil clé d'information et de relation avec les usagers du réseau.



Facebook : 3 091 abonnés en 2025 (soit 346 abonnés de plus que 2024) 👍



Instagram : 982 abonnés en 2025 (soit 95 abonnés de plus que 2024)



Publication la plus marquante :

Votre réseau renforcé pour plus de mobilité – ça y est on vous en dit plus !

- 20 496 vues
- 151 interactions
 - 21 commentaires
 - 34 partages
 - 5 enregistrements
- 401 clics sur un lien.



6.4. Site web – mobilite.agglopoie.fr

Les évolutions

- Module de paiement des amendes en ligne

En 2025, le site mobilite.agglopoie.fr a été muni d'un module de paiement des amendes en ligne.

Cette fonctionnalité permet aux contrevenants du réseau Sète Agglopoie Mobilité de payer directement en ligne leur amende sans devoir se déplacer à l'agence commerciale.

- Site en anglais

Etant sur un territoire touristique, les pages principales du site web ont été traduites en anglais et mis en ligne en mai 2025.

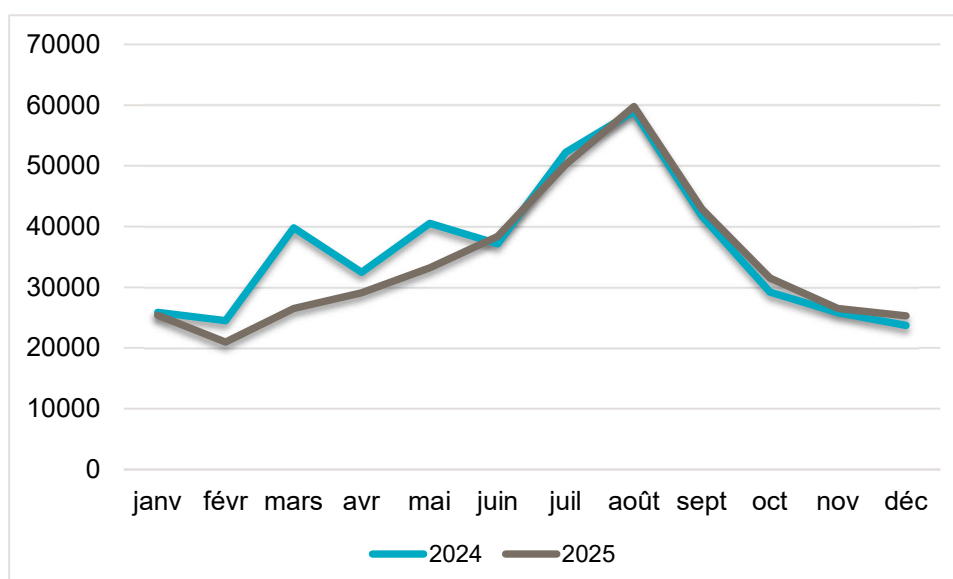
L'audience du site web sur 2025

En 2025, le nombre de session a **diminué de 5,18%** par rapport à 2024. Cette baisse est expliquée par certains événements d'ampleur impactant le réseau qui se sont déroulés en 2024, mais pas en 2025. Par exemple, Escale à Sète, le passage de la flamme Olympique, mais également la grève chez le sous-traitant Keolis Méditerranée qui a duré plusieurs semaines.

Tous ces événements nécessitent une information voyageurs précises pour les clients qui doit être à jour pour les clients. Dans le cas de la grève, cette mise à jour était quotidienne.

	2025	2024	Evolution
<i>Nombre de sessions</i>	409 744	432 113	-22 369
<i>Utilisateurs</i>	215 587	235 670	-20 083
<i>Nbre de pages/sessions</i>	2,39	2,5	-0,11
<i>Durée moyenne des sessions</i>	00 :03 :34	00 :03 :22	00 :00 :12
<i>Taux de rebond</i>	43,61%	40,59%	3,02%
<i>% Nouvelles visites</i>	79,58%	82,58%	-3,00%

Evolution de la fréquentation du site par mois

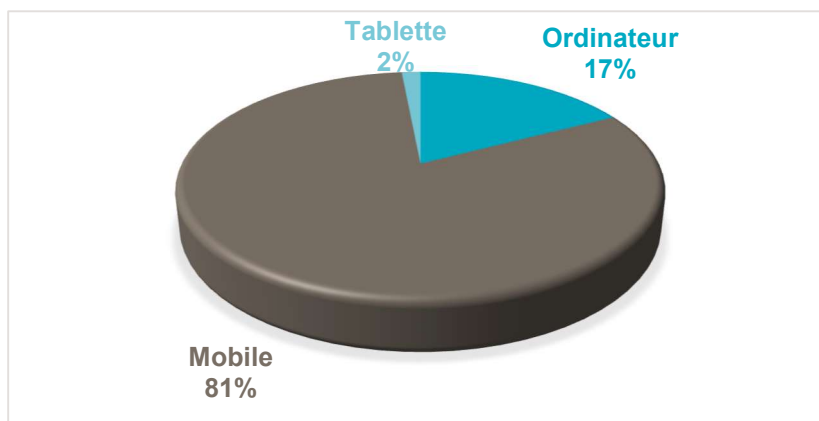


En 2025, le site Internet mobilit.e.agglopo.e.fr a enregistré un total de 409 744 visites.

Le nombre de sessions enregistre la même courbe de progression que la fréquentation du réseau, c'est-à-dire une augmentation graduelle à partir de mars pour atteindre un pic à la saison estivale et redescendre progressivement pendant l'arrière-saison.

Sur la courbe mensuelle de 2024, sont clairement visibles les pics lors d'Escale à Sète (mars) et le passage de la flamme Olympique en mai.

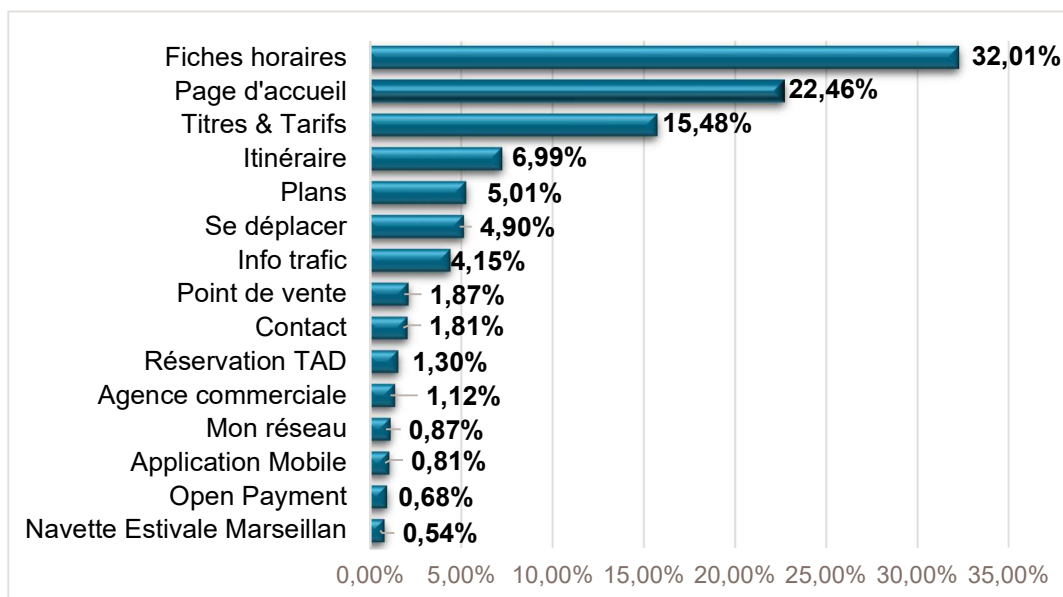
- Support utilisé par les visiteurs.



A 81%, les internautes utilisent leur téléphone portable lors de leur visite sur mobilit.e.agglopo.e.fr. Ce chiffre était de 78% pour l'année 2024. Les internautes utilisent à 17% leur ordinateur en 2025 contre 20% en 2024.

- Les rubriques les plus consultées.

Comme en 2024, la rubrique des fiches horaires est la plus consultée (32,01%), vient ensuite la page d'accueil avec 22,46%.



A noter que **2 293 visiteurs** ont consulté les pages du site en anglais, mis en ligne le 12 mai, avec en premier lieu la rubrique des titres et tarifs (Tickets and Fares), suivi des fiches horaires (All Time tables).

7. Aspects sociaux

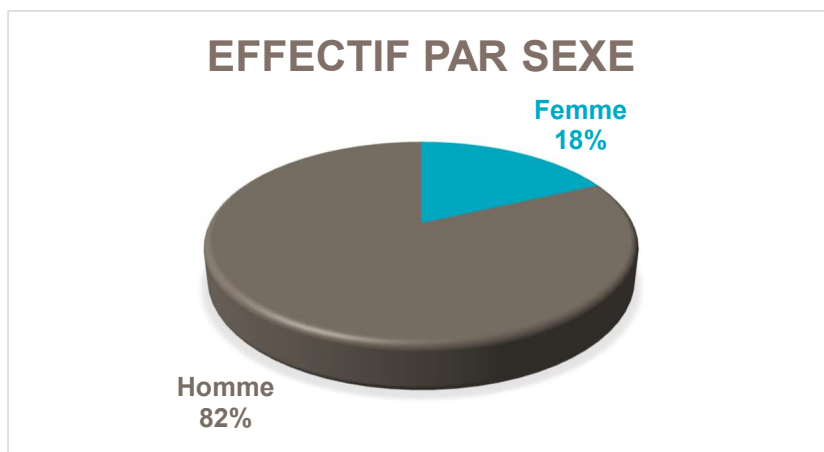
7.1. Effectifs

Au 31 décembre 2025, l'effectif global de la concession (incluant le personnel mis à disposition par le groupe Keolis et hors intérim) est de 122,1ETP et se répartit comme suit :

- **Keolis Bassin de Thau :**
 - 1 ETP Directeur (mise à disposition par Keolis SA)
 - 1 ETP Responsable d'exploitation (mise à disposition par Keolis SA) ;
 - 1 ETP Responsable Commercial & Marketing (mise à disposition par Keolis SA) ;
 - 1 ETP Responsable Technique (mise à disposition par Keolis SA)
 - 69,7 ETP Conducteurs dont 6 conducteurs vérificateurs ;
 - 5 ETP Agents de Maintenance ;
 - 8 ETP Agents d'Exploitation ;
 - 4 ETP Agents Communication, Marketing, relation client, dont 1 en contrat d'apprentissage
 - 0,6 ETP Agent Administratif/approvisionnement/ correspondant RH
 - 2 ETP Hôtesse commerciales
 - 1 ETP Système d'information en contrat d'apprentissage
- **Keolis Méditerranée (sous-traitant) :**
 - 25 ETP Conducteurs ;
 - 1 ETP Agent d'Exploitation ;
- **Flying-CAT (sous-traitant) :**
 - 0,5 ETP Gestionnaire ;
 - 1 ETP Mécanicien ;
- **HP Ambulances (sous-traitant- services TAD 24) :**
 - 0,3 ETP Conducteur/Gestionnaire.

7.1.1. Répartition hommes-femmes

☉ Chez Keolis Bassin de Thau



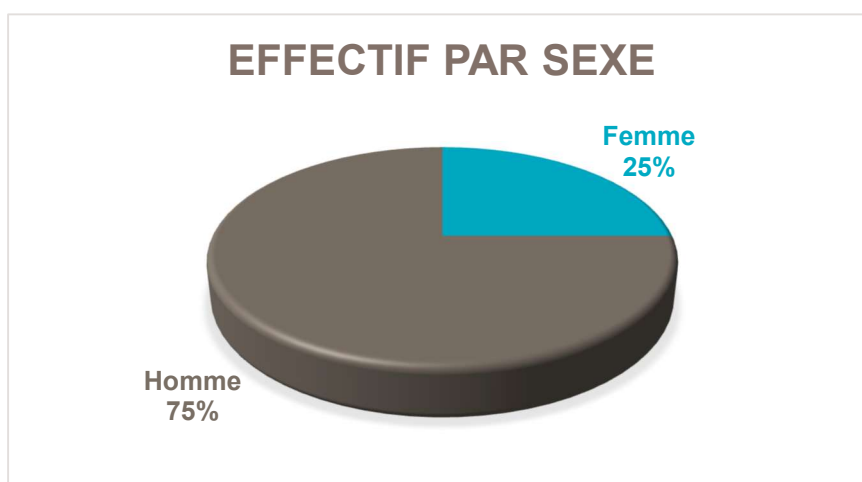
- Répartition hommes/femmes selon les catégories au 31 décembre 2025 :

	Conducteurs	Agents de Maintenance	Agents d'Exploitation	Agents Commercial marketing	Agent Administratif	Agent SI	Total
Femme	10	0	2	5	0	0	17
Homme	63	5	6	1	1	1	77
Total	73	5	8	6	1	1	94

○ **Chez les sous-traitants**

- **Keolis Méditerranée**

Est référencé le personnel ayant effectué des services dans le cadre de la sous-traitance du réseau. La part Homme-Femme est calculée en fonction du nombre d'heures totales effectuées par les femmes et par les hommes sur 2025.

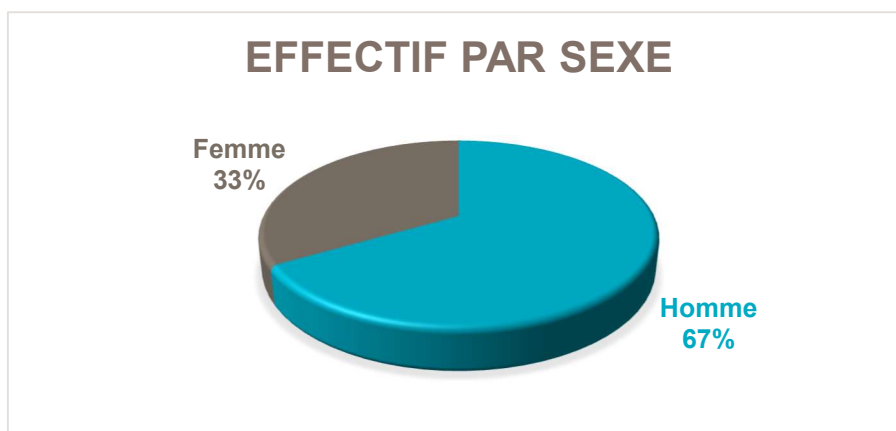


- Répartition hommes-femmes selon les catégories au 31 décembre 2025, ici en nombre de personnes différentes ayant effectués des services en sous-traitance.

	Conducteurs	Agents d'Exploitation	Total
Femme	15	1	16
Homme	68	0	68
Total	83	1	84

- **Flying-Cat**

Est référencé le personnel ayant effectué des heures dans le cadre de la sous-traitance du service VéloSam.

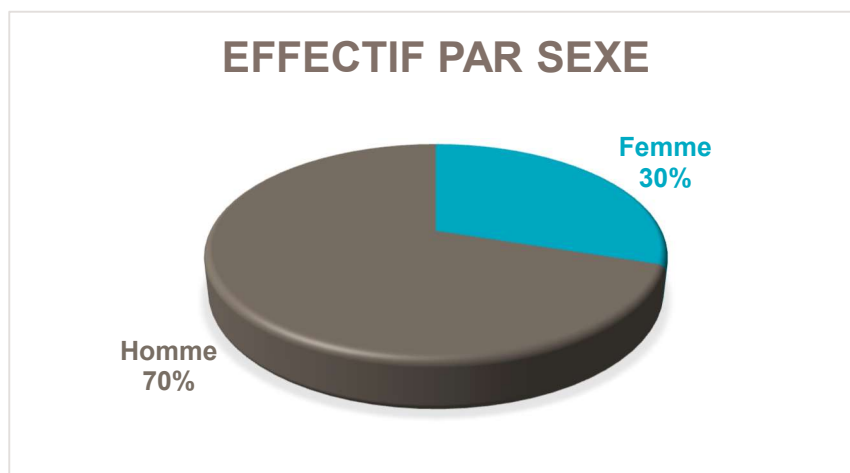


- Répartition hommes-femmes selon les catégories au 31 décembre 2025

	Mécanicien	Gestion	Total
Femme	0	1	1
Homme	2	0	2
Total	2	1	3

- **HP Ambulance**

Est référencé le personnel ayant effectué des heures dans le cadre de la sous-traitance du réseau SAMobilité ;



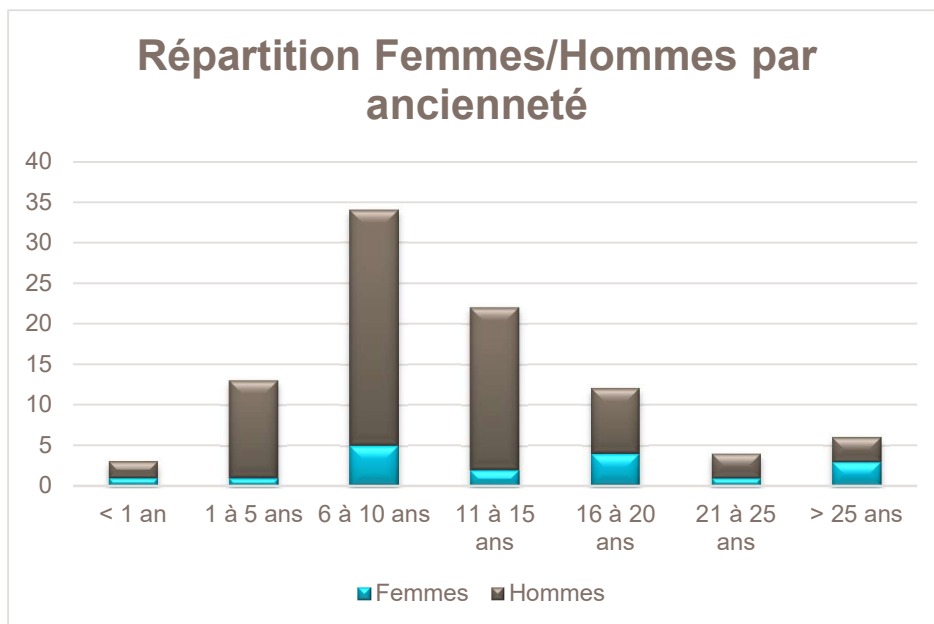
- Répartition hommes-femmes selon les catégories au 31 décembre 2025

	Conducteurs	Gestion	Total
Femme	5	1	6
Homme	6	1	7
Total	11	2	13

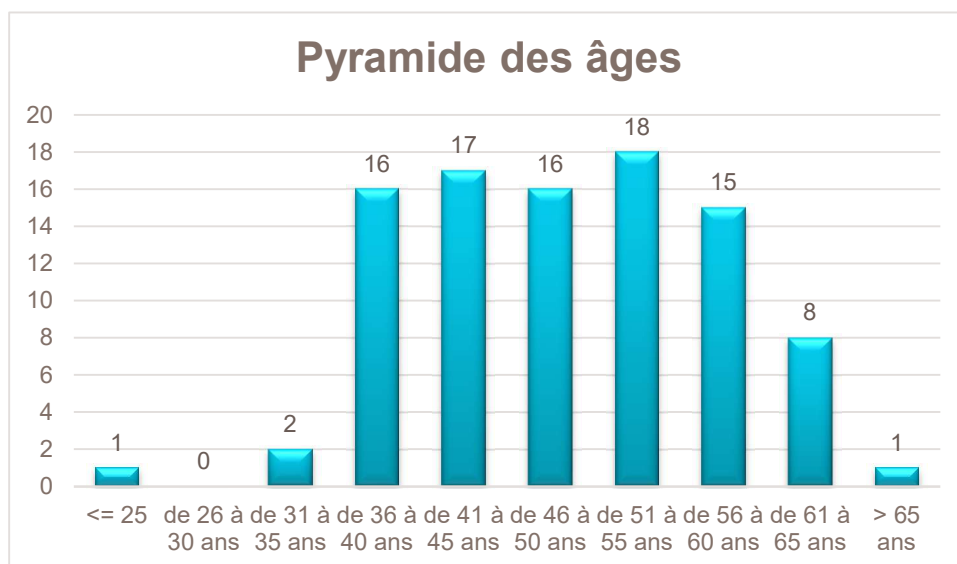
Les données présentées ci-dessous concernent la société dédiée Keolis Bassin de Thau. La pyramide des âges et l'ancienneté des sous-traitants ne sont pas intégrées, leurs personnels n'étant pas dédiés spécifiquement au service du réseau SAMobilité et/ou Vélo Sam.

🕒 **Age et ancienneté des effectifs de Keolis Bassin de Thau en 2025 :**

En 2025, la répartition selon l'ancienneté est la suivante :



En 2025, la répartition par tranche d'âge est la suivante :



7.2. Accords sociaux

Les accords sociaux signés en 2025 :

- ⊙ Les négociations annuelles obligatoires (NAO) :
 - Revalorisation du point à 11,483€, soit +1,8%.
 - Revalorisation de la prime d'assiduité à 65€, soit une augmentation de 18,18%
 - Revalorisation et de la prime transport à 300€, soit une augmentation de 50%
 - Versement d'une Prime de partage de la valeur (PPV) d'un montant total de 49 000€. 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. 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 2024), 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 187,90€ à 756,60€ en fonction des heures travaillées au-delà des 340h.

*La copie complète des NAO se trouve en **Annexes 9**.*

7.3. Taux horaires

Au 31 décembre 2025, le point s'élève à **11,483 €** contre **11,280€** en 2024 soit une évolution de 1,80% par rapport à 2024.

Le salaire mensuel brut d'un conducteur s'élève en 2025 à 2 296,600€ (hors ancienneté et éléments variables). Il était de 2 256,000€ en 2024.

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.

Conditions d'octroi de chaque prime :

- Prime 13^{ème} mois : prime versée chaque année au personnel présent à l'effectif lors de son reversement et dont l'ancienneté est égale à un an au minimum au 31 décembre l'année N. Pour le personnel sortant, la prime est versée au prorata de la durée de présence.
- Prime de vacances : versée au mois de mai au personnel présent à l'effectif lors du versement. La prime est versée au prorata de la durée de présence en cas de sortie.
- Prime d'assiduité : prime mensuelle versée à tout le personnel non-cadre bénéficiant d'une ancienneté supérieure à 1 an. Cette prime est versée au personnel qui n'a pas été absent durant l'ensemble des services
- Prime qualité : Prime individualisée des salariés hors cadres et agents de maîtrise (sauf contrôleurs) calculée sur le barème de points octroyés à chaque salarié sur des critères qualité. Le salarié doit être présent dans l'entreprise sur la période considérée sous contrat de travail à temps complet et n'ayant eu aucune absence.
- Prime transport : elle est calculée sur la base d'une moyenne de 229 jours travaillés (1.604h/7h), soit 1,31€ par jour travaillé. Le montant de la prime transport sera déterminé sur la base du montant de la prime transport (300€) retraité du nombre de jours d'absence valorisé à 1,31€ par jour d'absence.

- Prime de partage de la valeur : cette prime est versée au prorata du temps effectivement travaillé par chaque salarié ayant effectivement travaillé plus de 340 heures sur la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2024. Les heures prises en compte sont les heures issus du décompte de travail, elles ne tiennent pas compte des absences AM, AT et hors congés payés. Le montant de la prime varie de 187,90€ à 756,60€ en fonction des heures effectuées sur la période au-delà des 340 heures.
- Prime DJF : chaque dimanche et jour férié travaillé donne lieu au versement d'une prime spécifique.
- Prime d'astreinte : prime versée aux agents de maîtrise de mouvement et personnel de l'atelier pour les permanences radio et téléphone, les déplacements et dépannages assurés les dimanches et jours fériés ainsi que les services nocturnes.

7.4. Mouvements sociaux

Un préavis de grève a été déposé par une organisation syndicale de Keolis Bassin de Thau le 4 septembre 2025 ayant comme objet le recul social du budget 2026 du gouvernement.

Le taux de participation a été de 0%.

7.5. Travailleurs handicapés

Pour l'année 2025, 15 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.

En unité	
Effectif d'assujettissement chez Keolis Bassin de Thau	90,96*
Nombre de bénéficiaires minimum d'après la loi	5
Nombre de bénéficiaires en fonction	15

En 2024, le nombre de bénéficiaire était de 13.

**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 2025, 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.

7.6. Recrutement

- ⊙ Nombre de recrutement en 2025 :

Fonction	Employeur	Nombre de recrutement
Agent commercial	KBT	1
Agent de maintenance	KBT	1
Alternant Communication/marketing	KBT	1
	TOTAL	3

- ⊙ Comparaison du nombre de recrutement 2024-2025

	2024	2025	Ecart
Nombre de recrutement	13	3	-10

3 salariés ont été recrutés chez Keolis Bassin de Thau en 2025. Deux recrutements viennent remplacer les départs qui ont eu lieu sur l'année (*voir chapitre suivant 7.7 Départs*) et un recrutement a été effectué en contrat d'apprentissage au service marketing et communication.

7.7. Départs

- ⊙ Nombre de départs Chez Keolis Bassin de Thau en 2025 :

Motif	Nombre de départ 2024	Nombre de départ 2025	Ecart
Départ à la retraite	2	2	0
Licenciement	7	2	-5
Rupture conventionnelle		1	1
Fin de contrat	2	1	-1
Inaptitude		1	1
TOTAL	11	7	-4

7.8. Contentieux Prud'hommaux

Les saisines en 2025 :

Employeur	Objet	Date audience
Keolis Bassin de Thau	Sujétion caisse (12 salariés)	Dépôt le 18/11/2025 du pourvoi en cassation
Keolis Bassin de Thau	Sujétion caisse (3 salariés)	08/09/2025 salariés déboutés
Keolis Bassin de Thau	Sujétion caisse (28 salariés)	08/9/2025 attente délibérés
Keolis Bassin de Thau	Rétroactivité acquisition congé payé pendant AT	25/11/2025, délibéré en 2026

7.9. Clause Sociale

En 2025, 13 234,48 heures ont été réalisées dans le cadre de la clause sociale.
Ce chiffre était de 21 316 heures en 2024 et 35 367,98 heures en 2023.

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.

8. Bilan carbone et développement durable

8.1.1. Calcul des GES émis par le réseau

Sur l'année 2025, **2 176,93** tonnes de Co2 ont été émis par les véhicules du réseau SAMobilité.

Emission GES 2025	
Minibus	18,10
Midibus	647,55
Standards	1 130,42
Articulés	380,86
Total	2 176,93

◉ Evolution 2024/2025

	2024	2025	Ecart
Total	2 067,27	2 176,93	109,67

Sur l'année 2025, 2 176,93 tonnes de CO2 ont été émis, soit 109,67 tonnes de plus qu'en 2024.

L'écart s'explique notamment la remise en service du véhicule 15 qui roule au gasoil.

À ces émissions de CO₂ s'ajoute une réduction liée à l'utilisation du carburant Oléo 100 sur cinq véhicules. Celle-ci représente **142,93 tonnes de CO₂ équivalent**, portant ainsi les émissions totales de CO₂ pour l'année 2025 à **2 034,21 tonnes**.

8.1.2. Actions pour réduire des émissions de GES

Le plan de renouvellement de véhicules mené en collaboration avec Sète Agglopolé Méditerranée est pensé pour l'environnement.

Trois nouveaux véhicules 100% électriques initialement prévus au 25 août 2025 ont été livrés le 27 décembre. Ces 3 véhicules ont été mis en exploitation le 5 janvier 2026. Ces trois véhicules viennent en remplacement de trois véhicules en carburant Oléo 100.

*Le bilan 2024 des émissions GES se trouve en **Annexe 10**.*

9. Aspects financiers

Synthèse

	2024	2025	Variations
Montant des contributions versées par SAM à KBT (dont révision des prix)	14 645 613,21 €	14 620 758,32 €	- 24 854,89 €
Montant de l'intéressement versé par SAM à KBT (hors révision des prix)	150 906,24 €	132 174,42 €	- 18 731,82 €
Montant total des recettes versées par KBT à SAM	2 235 107,00 €	2 416 617,64 €	181 510,64 €
Montant de la redevance versée par KBT à SAM	967 214,77 €	1 023 212,73 €	55 997,96 €
Coût net pour Sète Agglopolie Méditerranée	11 591 197,68 €	11 313 102,38 €	- 278 095,30 €

En 2025, les principaux postes de dépenses sont :

- Les coûts du personnel de conduite : 5 189 k€
- L'entretien des véhicules : 1 093k€
- Les coûts de carburant : 657 k€

9.1. Description des charges du réseau et coûts unitaires

9.1.1. Charges du réseau

KEOLIS BASSIN DE THAU			
Données en K€	Réalisé déc-24	Réalisé déc-25	Variation Cumul Réel / N-1 Montant
Coûts personnel de conduite	-5 235,85	-5 189,80	46,05
Energie de traction	-637,52	-657,56	-20,05
Entretien des véhicules	-1 109,30	-1 093,24	16,06
Frais généraux	-5 851,78	-5 868,82	-17,04
Encadrement des conducteurs Bus/Car	-621,24	-714,37	-93,13
Frais de commercialisation et de distribution	-374,73	-458,85	-84,12
Personnel	-397,06	-414,43	-17,37
Quote-part frais de siège	-156,68	-137,41	19,27
Marge	255,07	292,08	37,01

Explications Ecart
Gain via adaptation exploitation
Régularisation de la refacturation des litres par KBT sur N-1
Augmentation de la sous-traitance (+110k€) et du coût des as
Augmentation effectif Commission UBI (56k€) NAO

KEOLIS MEDITERRANEE			
Données en K€	Réalisé déc-24	Réalisé déc-25	Variation Cumul Réel / N-1 Montant
Coûts personnel de conduite	-1 021,60	-1 101,39	-79,79
Energie de traction	-379,73	-355,82	23,91
Entretien des véhicules	-236,85	-222,63	14,23
Frais généraux	-752,64	-741,71	10,93
Encadrement des conducteurs Bus/Car	-103,57	-113,22	-9,65
Frais de commercialisation et de distribution	-19,25	-22,53	-3,28
Personnel	-72,35	-79,22	-6,87
Quote-part frais de siège	-22,50	-29,68	-7,19
Marge	24,71	-37,90	-62,61

Explications Ecart
Augmentation taux absentéisme et taux charge
Régularisation de la refacturation des litres par KBT sur N-1

HP Ambulances

2024	2025	Variation 2024/2025
27 614,55€	30 274,46€	2 659,91€

Annexe 11 : Bilan et compte de résultats du Concessionnaire

9.1.2. Coûts unitaires

⊙ Coût de conduite Keolis Bassin de Thau

Total coût d'un conducteur ETC par an	lignes 6 + 17 + 19 + 21 + 30 + 40	57 857,70 €		DSP	Indexation	Montant index	Ecart
Total coût d'un conducteur temps complet par heure productive (C.H.C.)	ligne 41 / ligne 26 de la fiche "Productivité d'un ETC pour le Concessionnaire"	52,04 €		41,55	16,60%	48,45 €	3,59 €

- **ETC = Equivalent temps complet**
Le coût total annuel d'un conducteur en temps complet est de 57 857,70€
- **CHC = Coût Heure Conduite**
Le coût de l'heure de conduite d'un conducteur à KBT est de 52,04€

L'écart VS la DSP est principalement lié à la hausse de l'absentéisme (15,8% vs 9,3%) et à la hausse du taux de charge patronales (45,2% vs 44%).

⊙ Coût de conduite Keolis Méditerranée

Total coût d'un conducteur ETC par an	lignes 6 + 17 + 19 + 21 + 30 + 40	40 719,79 €		DSP	Indexation	Montant index	Ecart
Total coût d'un conducteur temps complet par heure productive (C.H.C.)	ligne 41 / ligne 26 de la fiche "Productivité d'un ETC pour le sous-traitant"	40,72 €		32,72	16,60%	38,15 €	2,57 €

- **ETC = Equivalent temps complet**
Le coût total annuel d'un conducteur en temps complet est de 40 719,79€
- **CHC = Coût Heure Conduite**
Le coût de l'heure de conduite d'un conducteur est de 40,72€

L'écart VS la DSP est principalement lié à la hausse de l'absentéisme (8,7% vs 3,5%) et à la hausse du taux de charge patronales (35,4% vs 32,7%).

⊙ Coûts de roulage

Intitulé	Formule	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	somme des lignes 3 ou 6 à 21	106,346 €	75,524 €	106,346 €	75,524 €	106,346 €	75,524 €	106,346 €	106,346 €	75,524 €
Total coût de roulage par kilomètre	ligne 22 / 100	1,063 €	0,755 €	1,063 €	0,755 €	1,063 €	0,755 €	1,063 €	1,063 €	0,755 €
DSP	DSP	0,90 €	0,64 €	0,86 €	0,49 €	0,79 €	0,52 €	0,47 €	0,07 €	0,03 €
Indexation	Indexation	16,60%	16,60%	16,60%	16,60%	16,60%	16,60%	16,60%	16,60%	16,60%
Indéxé	Indéxé	1,05 €	0,75 €	1,01 €	0,57 €	0,92 €	0,60 €	0,54 €	0,09 €	0,04 €

Les coûts de roulage ne sont pas, à date, identifiable par opérateur.

9.2. Recettes Commerciales du réseau de transport

Les recettes commerciales intégralement reversées à l'agglomération qui en est le propriétaire sont détaillées ci-dessous :

X

Recettes commerciales reversées	2024	2025	Evolution 2024/2025
Ventes Titres de transports	2 184 583,70 €	2 367 208,20 €	8,36%
<i>dont en agence</i>	530 331,67 €	536 585,61 €	1,18%
<i>dont chez les dépositaires</i>	166 610,91 €	159 694,55 €	-4,15%
<i>dont via la e-boutique</i>	243 222,09 €	279 767,36 €	15,03%
<i>dont via l'application mobile</i>	101 033,64 €	114 642,73 €	13,47%
<i>dont auprès du conducteur</i>	798 552,64 €	585 854,55 €	-26,64%
<i>dont via Openpayment</i>	293 106,27 €	649 511,91 €	121,60%
<i>dont au dépôt</i>	9 668,18 €	4 136,36 €	-57,22%
<i>dont par la SNCF</i>	42 058,29 €	37 015,14 €	-11,99%
<i>Remboursement clients/dépositaires</i>	-730,28 €	-1 218,18 €	66,81%
Total recettes titres reversées	2 183 853,42 €	2 365 990,02 €	8,34%
Amendes forfaitaires	1 405,00 €	985,00 €	-29,89%
Vélo Sam	37 348,85 €	34 642,63 €	-7,25%
Recettes publicitaires	12 500,00 €	15 000,00 €	20,00%
TOTAL REVERSE	2 235 107,27 €	2 416 617,64 €	8,12%

9.3. Contributions Financière Variable

9.3.1. Validations

- Fiche 15A du mémoire financier => Contribution Financière Variable validations pour les lignes régulières fixes du réseau SÈTE AGGLOPÔLE MOBILITE + Fiche 18 validations nouvelle ligne 18 + Fiche 19 nouvelle ligne 19.
- 0,5€ par validation jusqu'à l'engagement de 3 453 412 validations.
- 0,5€ par validation supplémentaire plafonné à 5% de l'engagement soit 172 670 validations
- En cas de non atteinte, -0,5€ par validation manquante jusqu'à l'engagement

	Engagement contractuel	Réalisé	Montant versé
2025	3 453 412 validations	3 851 411	1 813 041,19 €

Le montant versé en 2024 était de 1 623 479,11€.

9.3.2. 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 817 abonnements
- 240€ par abonnement annuel supplémentaire plafonné à 5% de l'engagement soit 41 abonnements annuel
- En cas de non atteinte, -240€ par abonnement manquant jusqu'à l'engagement

	Engagement contractuel	Réalisé	Montant versé
2025	817,33	908	205 966,97 €

Le montant versé en 2024 était de 169 604,0€.

9.3.3. 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 1 402 abonnements
- 20€ par abonnement mensuel supplémentaire plafonné à 5% de l'engagement soit 70 abonnements mensuel
- En cas de non atteinte, -20€ par abonnement manquant jusqu'à l'engagement

	Engagement contractuel	Réalisé	Montant versé
2025	1 402,50	1 126	22 520,00 €

Le montant versé en 2024 était de 22 647,14€.

Annexe 12 : Mémoire financier 2025

9.4. Intéressement

	FACTURE
CFF	114 976,25 €
CFV Frequentation	86 335,29 €
CFV Abo mensuel	- 5 529,92 €
CFV Abo annuel	9 807,95 €
Recettes	102 476,15 €
Intéressement Qualité	28 230,00 €
Révision du taux de déclenchement du TAD pour l'année 2025 (en €2025)	10 759,98 €
Solde sinistre incendie Bus 67	- 20 037,28 €
TAD 915 - Régularisation avenant 4	- 79 867,75 €
Solde à facturer	247 150,67 €

- ⊙ CFF : Différence entre les acomptes versés (15 505 782,07€) et le montant réel de CFF (14 620 758,32€) ;
- ⊙ CFV Fréquentation : engagement à 3 453 411 voyages, réalisé à 3 851 504 voyages.
Versement de 0,5€ par voyage au-dessus de l'engagement, capé à 5% soit 86 335,29€ ;
- ⊙ CFV Abo mensuel : engagement à 1 405,5 abonnements, réalisé à 1 126 abonnements.
Retenu de 20€ par abonnement en dessous de l'engagement soit -5 529,92€ ;
- ⊙ CFV Abo annuel : engagement à 817,33 abonnements, réalisé à 908 abonnements.
Versement de 240€ par abonnement au-dessus de l'engagement soit 9 807,95€ ;
- ⊙ **Recettes :**
 - Engagement à 2 122 583,67€, réalisé à 2 416 617,64€.
 - Dans la tranche entre 100 et 105%, partage des recettes entre KBT et SAM à hauteur de 50%/50% soit 53 064,59 € de versement à Keolis ;
 - Dans la tranche entre 105 et 110%, partage des recettes entre KBT et SAM à hauteur de 35%/65% soit 37 145,21 € de versement à Keolis ;
 - Dans la tranche entre 110 et 120%, partage des recettes entre KBT et SAM à hauteur de 15%/85% soit 12 266,34 € de versement à Keolis ;
 - Versement total de 102 476,15 ;
- ⊙ **Intéressement qualité** : montant versé au titre de l'intéressement qualité.

⊙ Révision du taux de déclenchement TAD concernant les lignes 17, 24 et 915

	17		24		915		Régul 2025
	2024	2025	2024	2025	2024	2025	
Nombre de courses totales	3 660	3 624	4 880	4 832	1 776	1 884	
Nombre de courses contractuelles	915	906	1 220	1 208	1 154	1 225	
Nombre de courses minmum (-15%)	796	770	1061	1027	1004	1041	
Nombre de courses maximum (+15%)	1052	1042	1403	1389	1328	1408	
Nombre de courses déclenchées	967	512	963	1 000	1 461	1 714	
Taux de déclenchement contractuel	25%	25%	25%	25%	65%	65%	
Taux de déclenchement réel	26%	14%	20%	21%	82%	91%	
Ecart vs tunnel	0	-258	-98	-27	133	306	
Kilomètre moyen / course (km total jour/nbre de cours	22,75	22,75	23,16	23,16	35,69	35,69	
impact km	0,00	-5871,99	-2266,78	-620,72	4762,58	10911,02	4418,31
heures moy. / course (H totale/nbre courses)	0,72	0,72	0,59	0,59	1,12	1,12	
impact heures	0,00	-186,26	-57,62	-15,78	149,93	343,50	141,46
Coût km contractuel (AE en €2021)	0,07 €	0,07 €	0,07 €	0,07 €	0,47 €	0,47 €	
Impact coût km en €2021	0,00 €	-428,66 €	-165,48 €	-45,31 €	2 214,60 €	5 073,63 €	4599,66
Coût heure contractuel	32,72 €	32,72 €	32,72 €	32,72 €	32,72 €	32,72 €	
Impact coût heure en €2021	0,00 €	-6 094,50 €	-1 885,35 €	-516,27 €	4 905,87 €	11 239,31 €	4628,54
							9 228,20 € avec actu 10 759,98 €
Taux de déclenchement mini	22%	21%	22%	21%	57%	55%	16,60%
Taux de déclenchement maxi	29%	29%	29%	29%	75%	75%	
Hyp. Recalcul des taux de déclenchement contractuels	20%		20%		87%		

⊙ Solde sinistre incendie Bus 67 :

	HT
Remboursement assurance	40 741,25 €
Radiophonie "PCC"	1 439,00 €
SAEIV	12 761,10 €
Billettique	4 162,87 €
Vidéosurveillance embarquée	2 341,00 €
Sous-total rachats	20 703,97 €
Solde sinistre bus 67	20 037,28 €
si abandon rachat vidéosurveillance	22 378,28 €

dont 1 écran dièdre TFT pour spare suite installation à charge KBT sur les 3 Gxe BHNS

Montant retenu pour apurement des comptes	20 037,28 €
---	-------------

☉ **TAD 915 – régularisation avenant 4**, détail ci-dessous :

	01/01/2024	01/01/2025	01/09/2025	
Trop perçu TAD 915	-	-	-	Total
	31/12/2024	31/08/2025	31/12/2025	
Kilomètres	-22 673,26	-11 187,56	-11 634,77	-45 495,59
Heures	-720,51	-355,51	-369,73	-1 445,75
Valorisation kilomètres	-10 543,07 €	-5 202,22 €	-5 410,17 €	-21 155,45 €
Valorisation heures	-23 575,09 €	-11 632,29 €	-12 097,57 €	-47 304,94 €
Total avant indexation	-34 118,15 €	-16 834,50 €	-17 507,73 €	-68 460,39 €
Indexation	16,73%	16,60%	16,60%	
Total après indexation	-39 825,07 €	-19 628,85 €	-20 413,83 €	-79 867,75 €

9.5. Acomptes

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

116,72%	routier	113,19%	velo	116,60%	routier	113,96%	velo
2024	TOTAL acompte	TOTAL réel		2025	TOTAL acompte	TOTAL réel	
CFF hors vélo	12 398 231,62	12 485 767,89	87 536,27	CFF hors vélo	12 251 285,78	12 210 109,82	- 41 175,96
CFF velo	132 851,74	130 512,63	- 2 339,11	CFF velo	132 291,29	131 397,65	- 893,64
CFV	2 030 738,14	2 015 038,40	- 15 699,74	CFV	2 122 205,00	2 279 250,85	157 045,85
Acompte total HT	14 561 821,50	14 631 318,92	69 497,42	Acompte total HT	14 505 782,07	14 620 758,32	114 976,25

9.6. Montant dû au concessionnaire

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

	2024	2025
Acomptes	69 497,42 €	114 976,25 €
CFV au delà des engagements	85 010,75 €	90 613,33 €
Recettes	104 337,03 €	102 476,15 €
Qualité	- 31 350,00 €	28 230,00 €
TAD	11 294,30 €	10 759,98 €
Mouvement social KMED 2024	- 7 091,55 €	
Solde sinistre incendie Bus 67		- 20 037,28 €
TAD 915 - Régularisation avenant 4		- 79 867,75 €
TOTAL	231 697,96 €	247 150,67 €

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 : Liste des incidents

Annexe 8 : Articles de presse

Annexe 9 : Accords NAO 2025

Annexe 10 : Bilan Emission GES Oléo 100

Annexe 11 : Bilan et comptes de résultats

Annexe 12 : Mémoire financier 2025

Liste des Tableaux croisés dynamiques

2025_TCD_Kilomètres et heures de conduite

2025_TCD_Immobilisation véhicules

2025_TCD_Relevé des sinistres, accidents, accrochage

2025_TCD_Trafic

2025_TCD_Recettes commerciales

2025_TCD_Fréquentation site web

2025_TCD_Immobilisation vélos

2025_TCD_Recettes locations Vélos

2025_TCD Effectifs KBT