

Envoyé en préfecture le 29/09/2025

Reçu en préfecture le 29/09/2025

Publié le 29/09/2025

ID : 040-244000808-20250915-250915H1881H1-DE



RAPPORT ANNUEL

2024





Sommaire



CONTEXTE.....	3
EDITO.....	4
LES FAITS MARQUANTS.....	5
CHAPITRE 1 : USAGE ET OFFRE.....	7
L'offre kilométrique.....	9
La fréquentation.....	10
Les recettes	18
CHAPITRE 2 : EXPLOITATION	23
Les ressources humaines.....	23
La sécurité sur le réseau.....	25
La lutte contre la fraude	25
La ponctualité.....	25
Le parc de véhicules	26
Le bilan environnemental.....	27
Les réclamations.....	27
La QSE (qualité, sécurité, environnement).....	27
CHAPITRE 3 : VIE COMMERCIALE	30
Actions commerciales	30
L'Agence Commerciale Tma	31
Les fiches	32
L'information aux arrêts.....	33
L'information orale : les centres d'appels.....	33
L'information virtuelle : le site web	33
My Bus.....	34
L'information embarquée	34
Les opérations commerciales.....	34
Les partenariats.....	35
CHAPITRE 4 : JURIDIQUE & BILAN FINANCIER.....	37
Juridique	37
Principaux ratios financiers	40
CONCLUSION	41



CONTEXTE

OBJET DE LA DELEGATION DE SERVICE PUBLIC :

Gestion des transports urbains publics de Mont de Marsan Agglomération

DELEGATAIRE :

TRANSDEV DU MARSAN

DELEGANT :

MONT DE MARSAN AGGLOMERATION

PERIODE D'EXECUTION DE LA DSP :

1^{er} janvier 2019 au 31 décembre 2025

TYPE DE CONTRAT DE DELEGATION :

Délégation de service public (DSP)

- > **Avenant 1** du 9 août 2019 relatif à la modification de l'offre Madeleine et à la modification de la desserte des Couturelles.
- > **Avenant 2** du 31 décembre 2019 relatif à la modification de l'offre de la ligne D et à l'ajout d'un arrêt sur la ligne 5 du TAD.
- > **Avenant 3** du 19 janvier 2021 relatif à la prise en compte des impacts de la crise sanitaire sur la période du 16 mars au 31 août 2020.
- > **Avenant 4** du 27 décembre 2021 relatif à la modification de l'offre de transport scolaire ainsi qu'à la modification de la grille tarifaire.
- > **Avenant 5** du 14 mars 2023 relatif à la modification de l'offre de transport périurbaine lors des fêtes de la Madeleine 2022.
- > **Avenant 6** du 17 juin 2024 relatif à la suppression des lignes 21A et 21C, à l'évolution de la gamme tarifaire Madeleine et à la modification de l'offre périurbaine de la Madeleine.

RAPPORT ANNUEL POUR LA PERIODE :

Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2024



EDITO

La mobilité est un enjeu majeur pour Mont-de-Marsan Agglomération, essentielle pour le développement économique, l'accès à l'emploi et la connexion entre les zones urbaines et rurales. En 2024, le réseau de transport a consolidé sa position, avec une fréquentation en hausse continue depuis 2020.

L'objectif principal est de faciliter et de rendre plus accessible la mobilité pour tous. Pour cela, les services existants ont été améliorés, en étant toujours attentifs aux besoins des usagers. Cette année a également vu une évolution de la tarification des services de mobilité dédiés aux fêtes de la Madeleine. De plus, la desserte des communes périurbaines a été fortement renforcée pendant ces périodes, avec des services très appréciés pour leur praticité.

Je tiens à remercier l'équipe de Mont-de-Marsan Agglomération, mes équipes de Transdev du Marsan, nos partenaires et tous ceux qui contribuent à faire de la mobilité un atout pour le territoire. Leur engagement et leur implication sont essentiels pour construire ensemble une mobilité durable et efficace.

Pascal Morganti
Directeur Régional Transdev Nouvelle-Aquitaine & Occitanie



LES FAITS MARQUANTS

JANVIER

Réalisation d'une enquête satisfaction positionnant la satisfaction moyenne des usagers à 90,6 %

Réception de 2 Mercedes Sprinter 45

JUILLET

Nouvelle grille tarifaire pour le **réseau Bus en Fête** qui accueille 97 875 voyageurs en 5 jours.



SEPTEMBRE

Réalisation d'un audit interne dans le cadre du suivi des normes ISO 7001, 14001 et 45001

NOVEMBRE

Visite de l'entreprise par des collégiens dans le cadre d'une action organisée par le CREPI

DECEMBRE

Réalisation d'une action « T.Ex » permettant de mieux connaître les clients en allant à leur contact.



CHAPITRE 1 USAGE & OFFRE

—
Offre kilométrique
Fréquentation





CHAPITRE 1 : USAGE ET OFFRE

L'offre de transport

Transport urbain



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

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



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

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



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

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



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

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



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

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



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

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



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



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



TRANSPORT A LA DEMANDE

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

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

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



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

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

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

TRANSPORT A VOCATION SCOLAIRE

Transdev du Marsan avec l'aide de ses sous-traitants, 9 lignes à vocation scolaire. L'offre de transport scolaire est composée de 4 lignes desservant des écoles primaires, 4 lignes desservant des établissements secondaires ainsi qu'une ligne dite de navette scolaire permettant de faire le lien entre la gare SNCF et le lycée Victor Duruy.



L'offre kilométrique

Lignes urbaines

LIGNES URBAINES		KILOMETRES							Part Haut- Le Pied
		COMMERCIAUX		HLP		TOTAUX		Evolution	
LIGNES URBAINES	DESTINATIONS	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2023/2024	
A	Rd-Pt Mamoura/Centre Commercial	188 805	188 503	23 432	23 239	212 237	211 742	0,2%	11,0%
B	BA 118/ La Téoulère	106 939	106 605	21 208	21 182	128 146	127 787	0,3%	16,5%
C	Houga/P+R Pôle Culturel	37 243	36 887	4 294	4 156	41 537	41 042	1,2%	10,3%
D	Vignau/Jouanas	101 685	100 389	9 512	10 103	111 197	110 492	0,6%	8,6%
E	Centre Pénitentiaire/Jouanas	90 268	89 908	16 667	15 869	106 935	105 777	1,1%	15,6%
F	Bois Dormant/Vignau	86 016	84 882	9 260	9 080	95 276	93 963	1,4%	9,7%
N	Centre-Ville	43 878	43 134	5 046	4 791	48 923	47 925	2,1%	10,3%
TOTAL		654 834	650 308	89 418	88 420	744 253	738 728	0,75 %	12,0%

En 2024, l'offre kilométrique sur les lignes urbaines est restée relativement stable. Nous constatons une très légère hausse de 0,75% des kilomètres liés à un impact calendaire.

La part des kilomètres haut-le-pied est de 12 % des kilomètres totaux. Pour rappel, les kilomètres haut-le-pied sont les kilomètres non-commerciaux réalisés notamment pour effectuer le trajet entre le dépôt et le point de départ de la ligne.

12 %

de kilomètres HLP sur
les kilomètres totaux

Lignes TAD

LIGNES TAD		KILOMETRES					
		EN PROPRE		SOUS-TRAITES		TOTAL	
LIGNES	DESTINATIONS	2024	2023	2024	2023	2024	2023
TAD 1	Pouydesseaux/Bostens/Gaillères/Lucbardez/Saint-Avit	10 585	10 736	840	0	11 425	10 736
TAD 2	Bougue/Laglorieuse/Mazerolles	2 757	2 700	280	0	3 037	2 700
TAD 3	Benquet/Bretagne de Marsan	392	2 111	0	0	392	2 111
TAD 4	Campagne/Saint-Perdon	0	222	7 634	8 350	7 634	8 572
TAD 5	Geloux/St-Martin d'Oney/Campet/Uchacq/Hippodrome/Melmoss	2 722	4 496	0	0	2 722	4 496
TPMR	Mont de Marsan Agglomération	5 203	3 657	0	0	5 203	3 657
TOTAL		21 659	23 922	8 754	8 350	30 413	32 272

Les kilomètres TAD sont en légères baisses en 2024. Cette statistique s'explique par une légère baisse de la fréquentation ainsi qu'une modification des arrêts de prises en charge réservés par les clients.



La fréquentation

	Fréquentation			Evolution en %	
	2024	2023	Contrat	2024	contrat
RESEAU URBAIN	733 897	718 590	882 809	2,1 %	-17 %
LIGNE G	12 224	11 852	12 382	3,1 %	-1 %
MADELEINE	97 875	107 610	75 523	-9,0 %	30 %
TAD + TPMR	964	878	899	9,8 %	77 %
TAD Base de Loisirs	265	258		2,7 %	
SCOLAIRES	59 287	58 950	70 726	0,6 %	-16 %
TOTAL	904 512	898 138	1 042 339	0,7 %	-13 %

Nous avons connu, en 2024, une légère augmentation de la fréquentation.

Cependant, ce rattrapage n'est pas encore total. Nous pouvons voir que les chiffres de fréquentation sont en retrait de 13 % par rapport aux prévisions du contrat.

+ 0,7%

de voyageurs par rapport à 2023 sur tout le réseau

733 897 voyages

sur le réseau urbain, soit le plus haut total de voyageur depuis 2019.

Lignes urbaines

Lignes	Destinations	Fréquentation				
		2024	2023	Evolution 2024/2023	2024	2023
A	Rd-Pt Mamoura / Centre Commercial	240 069	251 515	-4,6%	32,7%	35,0%
B	BA 118 / La Téoulère	180 192	185 315	-2,8%	24,6%	25,8%
C	Houga / P+R Pôle Culturel	17 707	19 014	-6,9%	2,4%	2,6%
D	Vignau / Jouanas	63 048	65 384	-3,6%	8,6%	9,1%
E	Centre Pénitentiaire / Jouanas	85 804	91 188	-5,9%	11,7%	12,7%
F	Bois Dormant / Vignau	52 377	56 879	-7,9%	7,1%	7,9%
N	Centre Ville	24 769	23 358	6,0%	3,4%	3,3%
My Bus - Non géolocalisé		69 931	25 937	169,6%	9,5%	3,6%
TOTAL		733 897	718 590	2,1%		

Les lignes urbaines ont connu une augmentation de 2,1 % de la fréquentation en 2024. Confirmant ainsi les hausses successives depuis 2020. Cependant, le chiffre de la fréquentation 2024 reste inférieur à celui de l'année 2019 (761 621 voyages). Ainsi, en 2024, la fréquentation du réseau a atteint 96,35 % de la fréquentation 2019.



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

Lignes	Ratio V/K		
	2024	2023	Ecart 2024/2023
A	1,13	1,19	-0,06
B	0,85	0,88	-0,03
C	0,08	0,09	-0,01
D	0,30	0,31	-0,01
E	0,40	0,43	-0,03
F	0,25	0,27	-0,02
N	0,12	0,11	0,01
Mybus	0,09	0,04	0,05
Total	0,99	0,97	0,02

Nous pouvons remarquer que le ratio V/K est en hausse sur le réseau urbain. Cette hausse est le reflet d'une augmentation de la fréquentation à offre constante. Cependant, le V/K réalisé en 2019 (1,16) n'a pas été atteint en 2024. Une nouvelle hausse de la fréquentation est nécessaire afin d'atteindre ce niveau de validation par kilomètre parcouru.

Le V/K par ligne est calculé hors fréquentation Mybus.

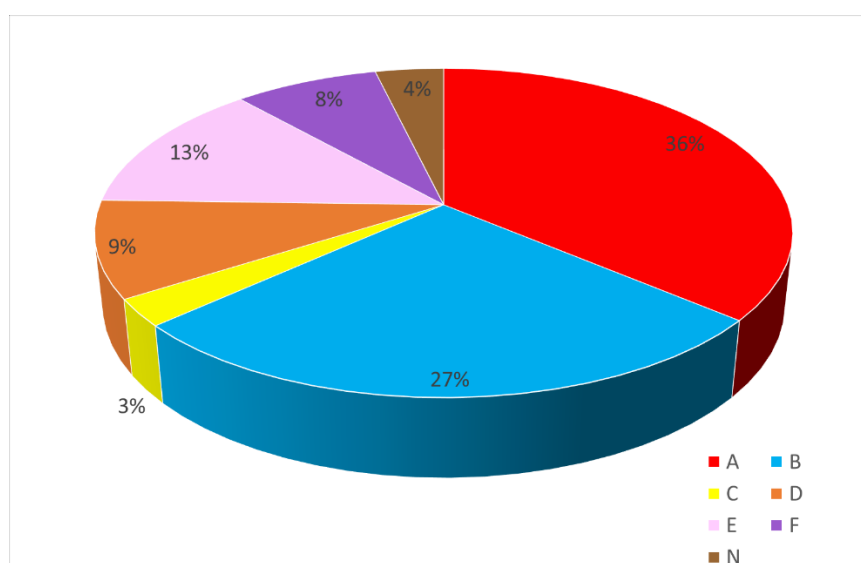
Le ratio V/K ... quelques explications

Le ratio V/K mesure le nombre de voyages effectués pour un kilomètre parcouru. Il permet de montrer la performance de chaque ligne du réseau, que ce soit en terme de kilomètres ou de voyages.

Plus il est élevé, meilleure est cette performance.

0,99

est le V/K 2024 des lignes urbaines



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



Fréquentation par ligne

Réseau	Abonnés	10 voyages	Ticket unité	Ticket Journée	Correspondances	Libre acces	Navette	Billets enfants	TOTAL
A	72963	46900	65952	183	10934	41562	11	1564	240 069
B	52090	30741	31984	86	8214	55739	0	1338	180 192
C	6695	3937	3111	13	634	3245	0	72	17 707
D	22658	16622	11762	33	2689	8785	0	499	63 048
E	26631	16635	19413	53	3258	19283	0	531	85 804
F	23370	10604	9441	24	2413	6274	0	251	52 377
N	33	0	0	0	0	28	24708	0	24 769
TOTAL	204 440	125 439	141 663	392	28 142	134 916	24 719	4 255	663 966

Fréquentation par typologie de titre

Réseau	Abonnés	10 voyages	Ticket unité	Ticket Journée	Correspondances	Libre acces	Navette	Billets enfants
A	30,39%	19,54%	27,47%	0,08%	4,55%	17,31%	0,00%	0,65%
B	28,91%	17,06%	17,75%	0,05%	4,56%	30,93%	0,00%	0,74%
C	37,81%	22,23%	17,57%	0,07%	3,58%	18,33%	0,00%	0,41%
D	35,94%	26,36%	18,66%	0,05%	4,27%	13,93%	0,00%	0,79%
E	31,04%	19,39%	22,62%	0,06%	3,80%	22,47%	0,00%	0,62%
F	44,62%	20,25%	18,03%	0,05%	4,61%	11,98%	0,00%	0,48%
N	0,13%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,11%	99,75%	0,00%
TOTAL	30,79%	18,89%	21,34%	0,06%	4,24%	20,32%	3,72%	0,64%

- Les lignes C, D et F ont le plus de clients abonnés (au prorata de leur fréquentation).
- Les titres 10 voyages comptent pour 18 % de la fréquentation totale.
- Le ticket unité est particulièrement développé sur les lignes A et E du réseau. Il représente plus de 21 % des voyages du réseau urbain.
- Les titres libre accès représentent 20,32 % de la fréquentation du réseau. Ils sont surreprésentés sur la ligne B.

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

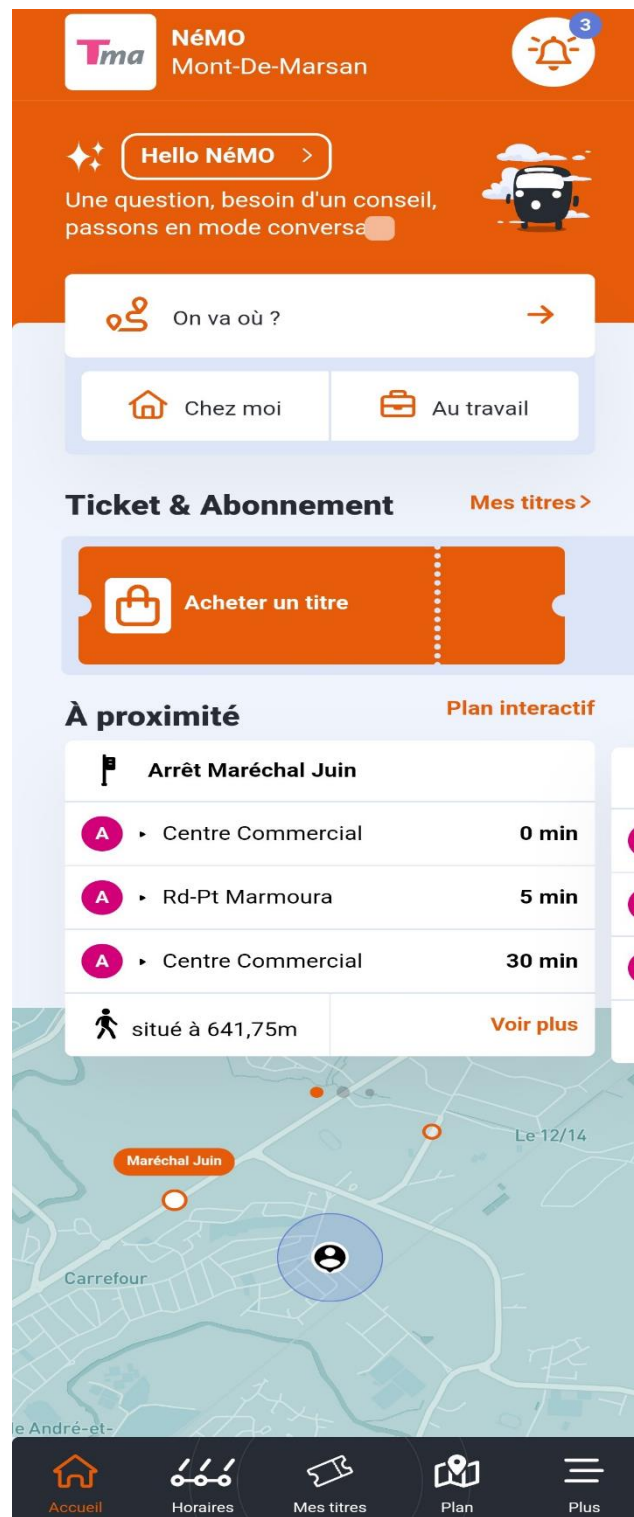


L'application mobile My Bus

L'application Mybus a permis 69 931 voyages en 2024. En raison d'une modification de l'application, nous ne sommes pas en mesure de transmettre dans ce rapport, des chiffres précis de fréquentation par ligne.

L'application représente 9,5% de la fréquentation globale.

(+1,5 points par rapport à 2023)





Le réseau bus en fête

Les fêtes de la Madeleine ont eu lieu du 17 au 21 juillet 2024. Pendant cette période le réseau urbain a cessé de fonctionner afin de laisser place au réseau Bus en Fête.



La fréquentation urbaine

	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche	TOTAL
1	1731	1811	2719	3135	748	10144
2	577	604	906	1045	249	3381
3	2596	2717	4078	4703	1122	15216
4	2308	2415	3625	4181	998	13527
P6	2885	3019	4531	5226	1247	16908
P7	3173	3320	4984	5748	1372	18597
P8	1154	1207	1812	2090	498	6761
TOTAL	14424	15093	22655	26128	6234	84534
TOTAL 2023	13660	15397	22074	26919	14865	92915
ECART	5,6%	-2,0%	2,6%	-2,9%	-58,1%	-9,0%

La fréquentation du réseau urbain Bus en Fête a connu une baisse de 9 %. Cette baisse s'explique par deux éléments :

- Une modification de la grille tarifaire entraînant une diminution de la fréquentation
- Une journée du dimanche marquée par la pluie, engendrant une faible fréquentation des fêtes

La fréquentation camping

	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche	TOTAL
Navette Camping			1135	1216		2351
TOTAL 2023			1257	1254		2511
ECART			-10%	-3%		-6%

La navette camping fonctionne uniquement sur les soirées du vendredi et du samedi. Pour la 1^{ère} fois, en 2024 ce transport a été assuré par un bus et non deux cars comme habituellement. Ce changement d'offre explique la diminution de la fréquentation de ce service.

La fréquentation périurbaine

	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche	TOTAL
11	330	251	805	556	303	2245
12	361	440	699	652	251	2403
13	188	485	618	530	170	1991
14	364	369	680	669	244	2326
15	292	315	673	562	183	2025
TOTAL	1535	1860	3475	2969	1151	10990
2023	1574	1998	3282	3379	1951	12184
ECART	-2%	-7%	6%	-12%	-41%	-10%



Le réseau périurbain a connu une baisse de la fréquentation en 2024. A nouveau, cette situation s'explique par la modification de la grille tarifaire et par une météo maussade sur le dernier jour des fêtes.

La fréquentation totale

	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche	TOTAL
Urbain	14424	15093	22655	26128	6234	78015
Camping	0	0	1135	1216	0	1395
Périurbain	1535	1860	3475	2969	1151	12797
TOTAL	15959	16953	27265	30313	7385	97875
2023	15234	17395	26613	31552	16816	107610
ECART	4,8%	-2,5%	2,4%	-3,9%	-56,1%	-9,0%



Malgré une baisse de la fréquentation le bilan global des fêtes de la Madeleine est positif. Le réseau Bus à Fêtes n'a connu aucun incident. La modification des tarifs a été globalement bien acceptée par les clients. Seule une météo pluvieuse sur la journée du dimanche nous a empêché d'atteindre les 100 000 voyageurs.

Plus de 97 000 voyageurs transportés en 5 jours !



Les lignes TAD

Lignes	Destinations	Fréquentation			Part de la ligne	
		2024	2023	Evolution	2024	2023
TAD1	Pouydesseaux / Bostens / Gailleres / Lucbardez / Saint-Avit	408	382	7%	48%	44%
TAD2	Bougue / Laglorieuse / Mazerolles	86	99	-13%	10%	11%
TAD3	Benquet / Bretagne-de-Marsan	17	54	-69%	2%	6%
TAD4	Campagne / Saint-Perdon	241	219	10%	28%	25%
TAD5	Geloux / St Martin d'Oney / Campet / Uchacq / Hippodrome / Melmoss	99	124	-20%	12%	14%
TOTAL		851	878	-3%		

Le service TAD a connu une légère diminution de la fréquentation. Ce service est essentiellement fréquenté par une dizaine d'habitues qui représente la quasi-totalité des voyages.

Le Transport PMR

TPMR	
2024	Clients
Janvier	5
Février	13
Mars	11
Avril	9
Mai	8
Juin	8
Juillet	10
Août	8
Septembre	11
Octobre	11
Novembre	8
Décembre	11
Total	113

Le service TPMR est également en augmentation en 2024, passant de 86 à 113. Cette augmentation traduit une plus forte utilisation des clients habitués.

Ligne à la demande : la ligne G

	Fréquentation			Evolution en %	
	2024	2023	Contrat	2023	contrat
LIGNE G	12 224	11 852	12 382	3 %	-1 %

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



Desserte de la Base de Loisirs du Marsan (du 15 juin au 1er septembre 2024)

2024	Fréquentation Base de Loisirs du 15 juin au 1er septembre 2024	
	semaines et samedis	Dimanches et Jours fériés
Juin	35	0
Juillet	82	0
Août	146	2
Septembre	0	0
Total	263	2

Au cours de l'été 2024, l'offre TAD permettant de desservir la base de loisirs a été déclenchée à une seule reprise. Ce service, peu connu des habitants, a du mal à trouver son public.

Les circuits scolaires

	CIRCUITS	2024
Primaires	BIARNES	8 995
	FERRY	7 164
	LE POUY	4 176
	CARBOUE	7 848
Collèges / Lycées	LIGNE 9	3 456
	LIGNE 10	7 848
	Manot	1 944
	Lubet Barbon	4 788
	LIGNE 88	13 068
TOTAL		59 287

Les données de fréquentation sont issues de comptage sur deux semaines scolaires. La fréquentation sur les lignes scolaires est en très légère hausse par rapport à 2023 (+ 337 voyages).

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



Les recettes

TITRES	TARIFS	CONDITIONS	OU ACHETER LE TITRE
TITRES OCCASIONNELS			
TICKET 1H	1,00 €	Valable 1h	BUS
TICKET JOURNEE	3,00 €	Valable la journée de validation	BUS
CARTE 10 VOYAGES	8,00 €	Chaque ticket est valable 1h	AGENCE/ DEPOSITAIRE + RECHARGE BUS
TITRES REGULIERS			
ABONNEMENT MENSUEL	20,00 €	Voyages illimités du 1er au dernier jour du mois	AGENCE
ABONNEMENT ANNUEL	145,00 €	Voyages illimités sur 365 jours après la date d'acquisition	AGENCE
TITRES REDUITS			
TICKETS SCOLAIRES (Carnet de 10)	3,50 €	Tickets valables dans les cars scolaires uniquement	AGENCE
CARTES 10 VOYAGES JEUNES	3,50 €	Chaque ticket est valable 1h (de 5 à 25 ans)	AGENCE/ DEPOSITAIRE + RECHARGE BUS
ABONNEMENT MENSUEL JEUNES	12,00 €	Voyages illimités du 1er au dernier jour du mois (de 5 à 25 ans)	AGENCE
ABONNEMENT ANNUEL JEUNES	110,00 €	Voyages illimités sur 365 jours après la date d'acquisition (de 5 à 25 ans)	AGENCE
ABONNEMENT ANNUEL SENIOR	110,00 €	Voyages illimités sur 365 jours après la date d'acquisition (65 ans et plus)	AGENCE
TITRES SOCIAUX			
LIBRE ACCES	GRATUIT	Limité à 4 voyages par jour	AGENCE
ENFANTS <5 ANS	GRATUIT		BUS
CREATION DE CARTE	2,00 €		AGENCE
DUPLICATA DE CARTE	5,00 €		AGENCE
TARIFICATION MADELEINE			
TICKET JOURNEE	5,00 €	Valable pour 1 A/R sur les lignes urbaines et lignes P+R	BUS ET CARS
PASS	15,00 €	Voyages illimités pendant toute la durée des fêtes	AGENCE/ OTCA
PASS ABONNES	10,00 €	Voyages illimités pendant toute la durée des fêtes	AGENCE/ OTCA

En 2024, la gamme tarifaire a évolué sur les titres liés aux fêtes de la Madeleine.

Catégorie	Recettes	Part
Urbain	258 612,46 €	64,64 %
Madeleine	107 350,01 €	26,83 %
Mybus	33 025,91 €	8,25 %
TAD	188,64 €	0,05 %
Scolaires	920,91 €	0,23 %
TOTAL	400 097,92 €	

400 097 €

de recettes en 2024

Globalement, **les recettes sont en hausse de 18,54 %** soit une hausse de 62 571.03 €. Cette hausse s'explique par l'augmentation de la fréquentation ainsi que par la modification de la tarification Madeleine. Nous pouvons décomposer nos recettes en fonction des services.

Catégorie	Recettes	Part
Abonnement	91 840,19 €	31,37 %
Cartes 10 voyages	59 056,82 €	20,17 %
Ticket unitaires	135 429,09 €	46,26 %
Tickets Journée	1 876,36 €	0,64 %
Support carte	4 545,45 €	1,55 %
TOTAL	292 747,91 €	

72 %

des recettes
proviennent des lignes urbaines.



Nous analysons nos recettes par catégorie de population. Nous pouvons ainsi constater que les jeunes (5 à 25 ans) représentent 35,67 % des recettes. Les titres tout public (26 à 65 ans) sont majoritaires sur notre réseau notamment grâce à la vente des tickets unitaires 1h représentant 62,16 % des recettes du réseau.

Catégorie	Recettes	Part
Jeunes	104 432,27 €	35,67 %
TP	181 970,19 €	62,16 %
Seniors	1 800,00 €	0,61 %
Carte	4 545,45 €	1,55 %
TOTAL	292 747,91 €	100,00 %

TP = Tout public

Les titres jeunes pèsent plus 35 % de nos recettes. La consommation de titres des 5/25 ans se répartit sur le 10 voyages, l'abonnement mensuel et l'abonnement annuel. Ce dernier est le titre représentant la part de recette la plus importante pour cette catégorie de client.

Catégorie	Recettes	Part
Mensuel Jeunes	29 410,91 €	7,35 %
Annuel Jeunes	38 200,00 €	9,55 %
10 voyages Jeunes	35 897,27 €	8,97 %
TOTAL	103 508,18 €	

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

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



TITRES	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Aout	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	TOTAL
Ticket Unité	11 982,73 €	10 373,64 €	11 721,82 €	10 405,45 €	11 058,18 €	10 804,55 €	7 331,82 €	8 131,82 €	12 670,91 €	12 030,91 €	11 591,82 €	11 164,55 €	129 268,18 €
Billet Gratuit Enfants	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
Contre-Valeur (TITRE JDC)	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
Contre-Valeur (TITRE ESSAI)	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
Navette	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
Billet Correspondance	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
Contre-Valeur (JUS)	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
Ticket Journée	68,18 €	84,55 €	79,09 €	62,73 €	79,09 €	100,91 €	70,91 €	114,55 €	144,55 €	114,55 €	76,36 €	76,36 €	1 071,82 €
Mensuel Tout Public	1 090,91 €	981,82 €	945,45 €	927,27 €	872,73 €	527,27 €	945,45 €	890,91 €	90,91 €	1 200,00 €	1 000,00 €	981,82 €	10 454,55 €
Mensuel Jeunes	3 185,45 €	1 832,73 €	3 098,18 €	2 236,36 €	2 083,64 €	796,36 €	1 156,36 €	1 505,45 €	2 880,00 €	2 149,09 €	2 410,91 €	1 898,18 €	25 232,73 €
Annuel Tout Public	790,91 €	659,09 €	1 054,55 €	263,64 €	395,45 €	790,91 €	395,45 €	922,73 €	922,73 €	395,45 €	1 054,55 €	659,09 €	8 304,55 €
Annuel Jeunes	1 600,00 €	300,00 €	300,00 €	- €	300,00 €	200,00 €	600,00 €	16 400,00 €	11 500,00 €	1 500,00 €	1 100,00 €	500,00 €	34 300,00 €
Annuel Senior	100,00 €	200,00 €	100,00 €	200,00 €	200,00 €	- €	300,00 €	200,00 €	100,00 €	200,00 €	- €	200,00 €	1 800,00 €
Titre Conjoint de Salarié	- €	- €	- €	4,00 €	- €	4,00 €	- €	4,00 €	- €	- €	3,64 €	- €	15,64 €
Libre Accès 1 Mois	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
Libre Accès 3 Mois	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
Libre Accès 6 Mois	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
Carte Employé	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
Libre Accès 1 An	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
Carnet 10 Voyages	1 767,27 €	1 469,09 €	1 607,27 €	1 636,36 €	1 490,91 €	1 752,73 €	1 425,45 €	1 607,27 €	1 643,64 €	1 767,27 €	1 541,82 €	1 585,45 €	19 294,55 €
Carnet 10 Voyages Jeunes	2 669,55 €	1 947,27 €	2 583,64 €	1 737,27 €	2 033,18 €	1 683,18 €	719,09 €	1 371,36 €	3 197,73 €	2 224,09 €	2 364,09 €	1 794,55 €	24 325,00 €
Validation Carte	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
Carte Abonnement	127,27 €	127,27 €	236,36 €	127,27 €	145,45 €	90,91 €	127,27 €	272,73 €	512,73 €	187,27 €	163,64 €	90,91 €	2 209,09 €
Carte Carnet	150,91 €	147,27 €	167,27 €	129,09 €	60,00 €	127,27 €	125,45 €	325,45 €	149,09 €	245,45 €	127,27 €	581,82 €	2 336,36 €
Duplicata Carte	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
Tickets scolaires	168,64 €	70,00 €	136,82 €	- €	- €	- €	- €	85,91 €	219,55 €	63,64 €	165,45 €	10,91 €	920,91 €
TAD Ticket Unité	- €	- €	- €	- €	- €	- €	10,91 €	12,73 €	23,64 €	- €	- €	- €	47,27 €
TAD Carnet 10 voyages TP	21,82 €	- €	21,82 €	- €	- €	- €	7,27 €	29,09 €	- €	7,27 €	14,55 €	36,36 €	138,18 €
TAD Carnet 10 voyages Jeunes	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	3,18 €	- €	- €	- €	- €	3,18 €
MyBus Ticket Unité	376,36 €	418,18 €	478,18 €	378,18 €	480,91 €	407,27 €	310,00 €	312,73 €	547,27 €	493,64 €	494,55 €	495,45 €	5 192,73 €
MyBus Ticket Journée	51,82 €	46,36 €	46,36 €	57,27 €	79,09 €	43,64 €	68,18 €	68,18 €	90,00 €	81,82 €	76,36 €	95,45 €	804,55 €
MyBus Carte 10 voyages TP	240,00 €	261,82 €	378,18 €	320,00 €	305,45 €	261,82 €	276,36 €	218,18 €	349,09 €	334,55 €	429,09 €	349,09 €	3 723,64 €
MyBus Carte 10 voyages Jeunes	1 231,36 €	995,91 €	1 333,18 €	954,55 €	1 088,18 €	967,27 €	483,64 €	445,45 €	1 450,91 €	878,18 €	970,45 €	773,18 €	11 572,27 €
MyBus Abonnement mensuel TP	272,73 €	218,18 €	218,18 €	254,55 €	254,55 €	363,64 €	236,36 €	145,45 €	345,45 €	400,00 €	236,36 €	181,82 €	3 127,27 €
MyBus Abonnement mensuel Jeunes	436,36 €	305,45 €	327,27 €	305,45 €	349,09 €	283,64 €	272,73 €	196,36 €	545,45 €	261,82 €	545,45 €	349,09 €	4 178,18 €
MyBus Abonnement annuel TP	- €	- €	- €	131,82 €	- €	- €	- €	- €	131,82 €	263,64 €	- €	- €	527,27 €
MyBus Abonnement annuel Jeunes	100,00 €	- €	- €	- €	100,00 €	- €	- €	1 000,00 €	2 300,00 €	200,00 €	100,00 €	100,00 €	3 900,00 €
MyBus Abonnement annuel Senior	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
Tickets Unités Madeleine							79 440,91 €						79 440,91 €
Pass Madeleine							27 054,55 €						27 054,55 €
Pass Madeleine Abonnés							854,55 €						854,55 €
TOTAL	26 432,27 €	20 438,64 €	24 833,64 €	20 131,27 €	21 375,91 €	19 205,36 €	122 212,74 €	34 263,55 €	39 815,45 €	24 998,64 €	24 466,37 €	21 924,09 €	400 097,92 €

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



Nombre de Titres Vendus

TITRES	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Aout	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	TOTAL
Ticket Unité	13181	11411	12894	11446	12164	11885	8065	8945	13938	13234	12751	12281	142195
Billet Gratuit Enfants	360	332	420	396	426	411	284	241	323	320	391	362	4266
Contre-Valeur (TITRE JDC)	0	2	1	0	2	2	0	0	0	1	0	0	8
Contre-Valeur (TITRE ESSAI)	8	6	7	9	5	1	2	10	6	3	14	11	82
Navette	1861	1995	2301	2260	2302	2206	1650	2139	2133	2054	1861	1959	24721
Billet Correspondance	2596	2089	2563	2060	2698	2350	1293	1632	2911	2613	2513	2323	27641
Contre-Valeur (JUS)	1	0	2	3	2	3	3	2	2	6	12	2	38
Ticket Journée	25	31	29	23	29	37	26	42	53	42	28	28	393
Mensuel Tout Public	60	54	52	51	48	29	52	49	5	66	55	54	575
Mensuel Jeunes	292	168	284	205	191	73	106	138	264	197	221	174	2313
Annuel Tout Public	6	5	8	2	3	6	3	7	7	3	8	5	63
Annuel Jeunes	16	3	3	0	3	2	6	164	115	15	11	5	343
Annuel Senior	1	2	1	2	2	0	3	2	1	2	0	2	18
Titre Conjoint de Salarié	4	3	4	1	8	0	2	2	2	2	2	0	30
Libre Accès 1 Mois	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Libre Accès 3 Mois	33	44	36	32	53	28	13	38	55	13	45	46	436
Libre Accès 6 Mois	76	93	114	123	76	73	74	66	108	141	76	97	1117
Carte Employé	2	1	0	0	0	0	2	0	1	0	4	0	10
Libre Accès 1 An	1	2	6	0	6	2	2	4	5	4	5	2	39
Carnet 10 Voyages	243	202	221	225	205	241	196	221	226	243	212	218	2653
Carnet 10 Voyages Jeunes	839	612	812	546	639	529	226	431	1005	699	743	564	7645
Validation Carte	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Carte Abonnement	28	28	52	28	32	20	28	60	282	103	90	20	771
Carte Carnet	83	81	92	71	33	70	69	179	82	54	70	128	1012
Duplicata Carte	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tickets scolaires	53	22	43	0	0	0	0	27	69	20	52	12	298
TAD Ticket Unité	0	0	0	0	0	0	12	14	26	0	0	0	52
TAD Carnet 10 voyages TP	3	0	3	0	0	0	1	4	0	1	2	5	19
TAD Carnet 10 voyages Jeunes	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
MyBus Ticket Unité	414	460	526	416	529	448	341	344	602	543	544	545	5712
MyBus Ticket Journée	19	17	17	21	29	16	25	25	33	30	28	35	295
MyBus Carte 10 voyages TP	33	36	52	44	42	36	38	30	48	46	59	48	512
MyBus Carte 10 voyages Jeunes	387	313	419	300	342	304	152	140	456	276	305	243	3637
MyBus Abonnement mensuel TP	15	12	12	14	14	20	13	8	19	22	13	10	172
MyBus Abonnement mensuel Jeunes	40	28	30	28	32	26	25	18	50	24	50	32	383
MyBus Abonnement annuel TP	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2	0	0	4
MyBus Abonnement annuel Jeunes	1	2	0	0	1	0	0	10	23	2	1	1	41
MyBus Abonnement annuel Senior	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tickets Unités Madeleine							17477						17477
Pass Madeleine							1984						1984
Pass Madeleine Abonnés							94						94
TOTAL	17912	18054	21004	18307	19916	18818	32267	14993	22851	20781	20166	19212	247050



CHAPITRE 2 EXPLOITATION

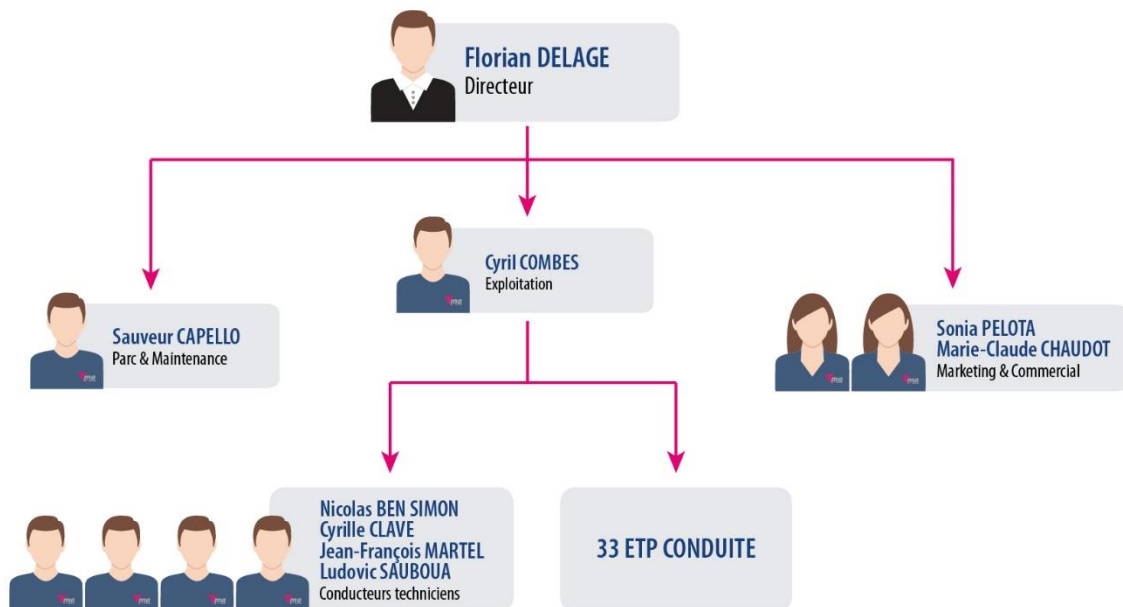
Ressources humaines
Sécurité, fraude, ponctualité
Parc & Environnement
Réclamations



CHAPITRE 2 : EXPLOITATION

Les ressources humaines

L'organisation



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

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

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

L'effectif de conducteurs a connu trois départs en 2024. L'ensemble de ces conducteurs a été remplacé au cours de l'année.

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



L'absentéisme

Abs (UTP)	2022	2023	2024
Jours d'ABS	1205	349	976
<i>dont jours d'ABS courte durée</i>	<i>600</i>	<i>349</i>	<i>319</i>
<i>dont jours d'ABS longue durée</i>	<i>559</i>	<i>0</i>	<i>360</i>
<i>dont jours d'AT courte durée</i>	<i>46</i>	<i>0</i>	<i>112</i>
<i>dont jours d'AT longue durée</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>185</i>
ETP	36,9	36,45	37,82
Taux d'ABS	8,95%	2,62%	7,07%

En 2024, l'absentéisme a été de 7,07 %.

Cette statistique s'explique en partie par le fait que l'entreprise a connu 545 jours d'arrêt longue durée en 2024. En 2023, Transdev du Marsan n'avait connu aucune absence de longue durée.

La limitation de l'absentéisme est un enjeu fort pour notre structure. Nous maintenons le dialogue social, l'accompagnement de nos salariés au quotidien pour essayer de limiter cet aléa.

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

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

La politique sociale

Les réunions CSE ont été menées de manière régulière pour traiter les problématiques du quotidien. Les négociations annuelles obligatoires ont eu lieu en mars pour aboutir à un accord sur les salaires.

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

La politique formation

En 2024, nous avons dispensé **266 heures de formation**. Nous avons renouvelé les FCO à échéance pour 5 de nos salariés. Nous avons également formé nos salariés sur les thématiques suivantes : formation accompagnateur de personne à mobilité réduite, habilitation pour le remplacement de batterie, formation pour la livraison de carburant et de formation des manager pour prévenir les situations de harcèlement et d'agissement sexiste.

Les formations sont assurées par des formateurs de Transdev Formation sauf pour l'habilitation batterie effectuée par l'APAVE.



La sécurité sur le réseau

Les incidents sur le réseau

En 2024, nous n'avons aucun incident majeur sur le réseau.

Les accidents sur le réseau

En 2024, nous avons connu 16 accidents dont 8 responsables. Ce chiffre est en hausse sur l'année 2024. Avec un taux de sinistres routiers responsables de 10,17 par million de kilomètres, la sinistralité est une priorité de l'entreprise.

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

La lutte contre la fraude

Nos deux contrôleurs assermentés ont effectué plusieurs vagues de contrôles des voyageurs tout au long de l'année. Ils ont mené une politique de sensibilisation à la validation tout comme nos conducteurs qui assurent ce rôle au quotidien. Nous n'avons pas dressé de procès-verbal en 2024.

La ponctualité

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

La ponctualité sur l'ensemble de l'année est de 95,4 %. Ce chiffre est à relativiser par le taux de ponctualité plus faible sur la navette en raison de son parcours extrêmement urbain. Sur le réseau urbain hors navette, le taux de ponctualité se situe à plus de 96,5 %.

	T1	T2	T3	T4	TOTAL
A	97%	96%	95,5%	98%	96,5%
B	97%	97%	96,2%	97%	96,9%
C	97%	97%	95,9%	97%	96,6%
D	96%	97%	95,1%	97%	96,4%
E	97%	97%	96,4%	97%	96,6%
F	96%	96%	94,8%	97%	95,9%
NAVETTE	88%	89%	90,2%	90%	89,7%
TOTAL	95,3%	95,6%	94,7%	96%	95,4%



Le parc de véhicules

L'âge moyen du parc de véhicules au 31/12/2024 est de 7,72 ans. En janvier 2024, nous avons réceptionné deux Mercedes SPRINTER 45 correspondant au PPI 2023. Par ailleurs, deux véhicules Mercedes Sprinter 45 ont été commandé au titre du PPI 2024 et reste à recevoir.

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

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

N° PARC	MARQUE	TYPE	CATEGORIE	NORME	AGE
M0009	MERCEDES	CITARO K	MIDIBUS	€ 5	12,56
M0010	MERCEDES	CITARO K	MIDIBUS	€ 5	12,56
M0011	MERCEDES	CITARO K	MIDIBUS	€ 5	12,56
M0012	MERCEDES	CITARO K	MIDIBUS	€ 5	12,56
M0014	MERCEDES	CITARO K	MIDIBUS	€ 6	7,04
M0015	MERCEDES	CITARO K	MIDIBUS	€ 6	6,61
M0022	MERCEDES	CITARO	STANDARD	€ 5	11,35
M0023	MERCEDES	CONNECTO	STANDARD	€ 6	2,19
M0024	MERCEDES	CONNECTO	STANDARD	€ 6	2,19
M0025	HEULIEZ	GX 327	STANDARD	€ 4	14,35
M0031	HEULIEZ	GX 127	MIDIBUS	€ 4	14,73
M0032	HEULIEZ	GX 127	MIDIBUS	€ 4	14,73
M0033	HEULIEZ	GX 137	MIDIBUS	€ 6	3,03
M7000	IVECO	D-CITY	MINIBUS	€ 6	4,29
M7001	IVECO	CYTIOS 4	MINIBUS	€ 6	4,70
M7002	MERCEDES	SPRINTER 75	MINIBUS	€ 6	1,20
M7003	MERCEDES	SPRINTER 45	MINIBUS	€ 6	1,11
M7004	MERCEDES	SPRINTER 45	MINIBUS	€ 6	0,95
M7005	MERCEDES	SPRINTER 45	MINIBUS	€ 6	0,95
M8005	FIAT	DUCATO CITY 21	MINIBUS	EEV	12,50
M8006	FIAT	DUCATO CITY 21	MINIBUS	EEV	12,50
M8007	FIAT	DUCATO CITY 21	MINIBUS	EEV	12,50
M8008	FIAT	DUCATO CITY 21	MINIBUS	EEV	12,50
M8011	RENAULT	CYTIOS 20	MINIBUS	€ 6	9,27

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

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

Notre maintenance est entièrement sous-traitée à des prestataires de maintenance. Nos sous-traitants sont AVI, FIAT, MERCEDES, BACQUEYRISES pour l'entretien. Ces sous-traitants sont locaux. Par ailleurs, nous faisons appel à BACQUEYRISES pour l'entretien des climatisations. Pour le suivi et



l'entretien des pneumatiques, nous travaillons avec les entreprises Goodyear et Pédarré. Nos visites réglementaires sont effectuées chez LACTPL à Saint Pierre du Mont.

Le bilan environnemental

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

La consommation gasoil en 2024 a été de 27,99 litres au 100km (contre 28,19 en 2023) soit une baisse de 0,20 litre aux 100 km. Cette baisse est liée au renouvellement de deux véhicules en début d'année 2024.

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

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

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

Les réclamations

Le nombre de réclamations reçues en 2024 est de 34 soit une réclamation tous les 26 603 voyages. (50 en 2023)

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	TOTAL
Comportement conducteur	2	2	2	1	2	1	1	1	1		2	1	15
Avance/Retard	1	1	1				1		8				12
Accessibilité	1								1				2
Erreur conducteur				1			1						2
Tarification Madeleine							2						2
Déviation											1		1
TOTAL	4	3	3	2	2	2	4	0	10	0	3	1	34

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

La QSE (qualité, sécurité, environnement)

Depuis 2023, **Transdev du Marsan est certifiée sur les normes ISO 9001, 45001 et 14001.**

Cette certification a été obtenue à la suite d'une visite d'un auditeur indépendant.

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

- Système de management :
 - ✓ En cours de contrat, deux études ont été faites : Une enquête origine / destination en 2022 et une enquête de satisfaction 2022 qui elle sera refaite en 2024 pour voir s'il y a eu des évolutions.
- Gérer les RH :
 - ✓ La planification sur toute l'année scolaire est connue et transmise aux conducteurs sur une durée d'un an, ils peuvent se projeter, ce qui participe favorablement à leurs conditions de travail.
 - ✓ Les conducteurs via une application mobile ont la possibilité de poser leurs CP, entre eux, d'échanger leur service et d'échanger du repos ces éléments participent à la qualité de vie au travail



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

En 2024, un processus d'audit interne a été mis en place afin de confirmer la bonne tenue de la démarche ISO.



Envoyé en préfecture le 29/09/2025

Reçu en préfecture le 29/09/2025

Publié le 29/09/2025

ID : 040-244000808-20250915-250915H1881H1-DE



CHAPITRE 3 VIE COMMERCIALE

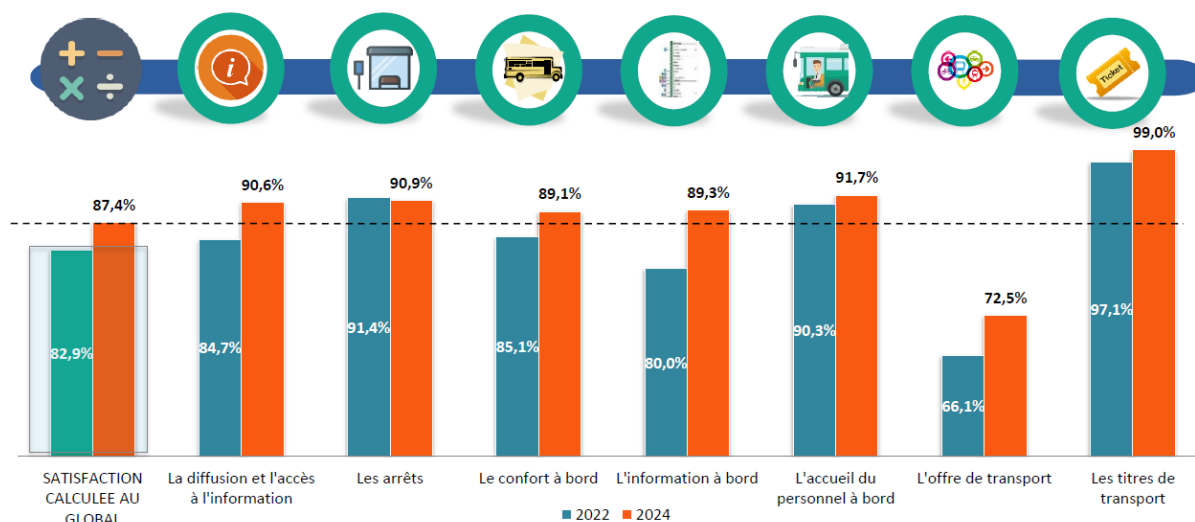
—
Actions commerciales
Information voyageur
Agence commerciale

CHAPITRE 3 : VIE COMMERCIALE

Enquête satisfaction

Une enquête satisfaction a été réalisée en janvier 2024 par l'entreprise indépendante Tryom. Cette enquête est strictement la même que celle réalisée en 202, permettant ainsi de comparer les résultats obtenus.

La satisfaction globale spontanée est de 92,2 % en 2024 soit une hausse de 5,6 points par rapport à l'année 2022.



Actions commerciales

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

❖ Faciliter l'acte d'achat

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

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

L'Agence Commerciale Tma

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



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

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

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

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

Le réseau de Points de vente

Pour qu'un réseau de distribution soit crédible, il faut avant toutes choses qu'il couvre convenablement l'ensemble du territoire desservi. En effet, pour susciter l'acte d'achat, il faut que le



client puisse trouver non loin de son domicile ou de son lieu de travail un endroit où se procurer son titre de transport

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

❖ Informer les voyageurs

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

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

Les fiches

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

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



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

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

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

L'information aux arrêts

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

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



L'information orale : les centres d'appels

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

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

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

L'information virtuelle : le site web

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



confection de l'information papier.

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

My Bus

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



L'information embarquée

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

Un personnel à l'écoute du client

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

Les opérations commerciales

Au cours de l'année 2024, les actions commerciales suivantes ont été organisées :

- Accueil des nouveaux arrivants (Stand mairie de St Pierre du Mont et BA 118 et distribution de Kits de découverte pour Mont de Marsan).
- Renouvellement Smart Presse avec nouvelle communication.
- Encart publicitaire auprès de l'office de tourisme.
- Stand à l'IUT de Mont de Marsan à l'occasion de la semaine du développement durable.
- Message de remerciement pour les voyageurs à l'occasion des fêtes de fin d'année.





- Enquête satisfaction.

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



Les partenariats

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

En 2024, Transdev du Marsan a poursuivi son partenariat auprès de trois clubs majeurs de l'agglomération, renforçant ainsi l'attachement territorial de Transdev :

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



CHAPITRE 4 JURIDIQUE & BILAN FINANCIER

Dépenses et recettes
Compte d'exploitation



CHAPITRE 4 : JURIDIQUE & BILAN FINANCIER

Juridique

L'année 2024 a été marquée par la signature du sixième avenant à la DSP en juin 2024. Cet avenant porte sur suppression des lignes 21A et 21C, sur l'évolution de la gamme tarifaire Madeleine et sur la modification de l'offre périurbaine de la Madeleine.

Les dépenses d'exploitation

En 2024, nous enregistrons une hausse de 2.57% de nos charges d'exploitation soit 79 370€ par rapport à 2023. Cette augmentation de nos charges s'explique d'abord par une hausse significative de nos charges de location du matériel roulant à la suite de l'acquisition de deux nouveaux véhicules. Elle est également marquée par une augmentation globale des coûts des produits achetés.

➤ Charges d'exploitation

Les charges d'exploitation directement liées à l'activité regroupent les charges de personnel et les autres charges d'exploitation. Elles représentent environ 83 % du total des charges, un niveau stable par rapport à 2023.

Les charges de personnel directes constituent 45,7 % de l'ensemble des charges. Elles comprennent les rémunérations versées au personnel de conduite, aux chargés de clientèle, aux agents de maintenance ainsi qu'au responsable d'exploitation.

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

Le poste consommation, qui inclut le coût de l'énergie, affiche une baisse de près de 7 % par rapport à 2023. Cette diminution s'explique par une légère baisse des prix de l'énergie ainsi qu'une meilleure gestion de la consommation des véhicules par les conducteurs. En 2024, ce poste représente moins de 8 % des charges totales.

Dans la même dynamique, le poste entretien des véhicules connaît également une baisse, estimée à près de 10 % par rapport à l'année précédente. Cette évolution favorable s'explique notamment par le renouvellement de deux véhicules et des pannes moins coûteuses. Malgré cette baisse, ce poste reste significatif et représente plus de 15 % des autres charges d'exploitation.

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

Les charges fixes affichent une hausse de 73 316 € par rapport à 2023. Le poste principal est constitué des loyers de véhicules, qui représentent plus de 8 % des charges totales.

L'amortissement du matériel billettique s'élève à 14 676 €.

Les coûts marketing, correspondant aux actions commerciales de promotion du réseau, représentent plus de 10 % des charges fixes.



Enfin, les autres charges de véhicules, qui englobent les assurances ainsi que les coûts nets liés aux accidents, enregistrent une baisse de près de 19 % en 2024 par rapport à l'exercice précédent

➤ Charges de structure

Les charges de structure représentent 16 % des charges totales et sont en hausse de 44 564 € par rapport à 2023. Les coûts de personnel indirect sont composés des facturations liées à la Direction et de la Mise à Disposition d'une Responsable Comptable, avec des honoraires de Centre de Services Partagés Paie et Comptabilité.

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

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

Les recettes d'exploitation

➤ Recettes commerciales

Les recettes commerciales proviennent directement de la vente des titres de transport. En 2024, elles s'élèvent à 405 090 € HT, ce qui représente une hausse de près de 22 % par rapport à l'année 2023.

➤ Recettes publicitaires

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

➤ Recettes occasionnelles

Une recette occasionnelle a été perçue et s'élève à 6 558 € HT. Cela correspond à la mise en place du service de navette. Elle est en diminution de plus de 45% par rapport à 2023.

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

Celle-ci s'élève à 3 355 676 € sur l'année 2024. Nous avons également lissé dans nos comptes la modification du plan d'investissement des véhicules prévue à l'avenant n°1 pour un montant de – 24 948 €.



Le compte d'exploitation

PRODUITS

Recettes commerciales	405 090
Recettes Publicitaires	24 000
Recettes Occasionnelles	6 558
Total Recettes Exploitation hors Contribution financière de l'AO	435 648
Contribution Financière de L'Autorité Organisatrice	3 322 288
Liée à l'exploitation du Réseau 2024	3 355 676
Indexation 2023 (Solde)	-8 440
Modification "Plan investissement véhicules" 2023 Avenant n°1	-24 948

TOTAL PRODUITS 3 757 936

CHARGES

1) Charges d'exploitation

Charges de personnel	
Personnel de conduite	1 540 026
Autres charges de Personnel d'exploitation	203 526
S/S Total	1 743 552

Autres Charges d'exploitation	
Charges variables :	953 532
Consommations	272 252
Entretien des véhicules	426 031
Sous-traitance	255 249
Charges Fixes :	475 848
Autres Charges de véhicules (assurances, taxes, amortissement)	74 984
Autres Charges Directes (organic, commissions)	3 495
Marketing-Information dont Fourniture et Entretien mat Billétique	49 921
Amortissement mat Billétique	14 676
Billetterie	2 563
Loyers Véhicules	330 209
S/S Total	1 429 380

TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION 3 172 932

2) Charges de structure

Personnel Direction	104 531
Personnel Administration-Comptabilité	85 409
Frais de Structure (Batiments, PTT, Maintenance, Honoraires)	169 443
Amortissements et Loyers Batiments	76 844
Autres Frais de structure	203 705

TOTAL CHARGES DE STRUCTURE 639 932

TOTAL CHARGES 3 812 864

Résultat -54 928

Marge en % -1,46



La rémunération de l'exploitant

Le résultat financier s'établit pour la sixième année du contrat à – 54 928 € HT.

Principaux ratios financiers

Contribution Financière Forfaitaire 2024 : 3 322 288 €

Km totaux 2024 (en charge + à vide) : 786 527 kms

Ainsi, le coût moyen par kilomètre est de 4.22€.



CONCLUSION

En rétrospective, l'année écoulée a été marquée par des défis et des réussites significatives. Grâce à l'engagement et à la détermination de notre équipe, nous avons pu obtenir une augmentation de la fréquentation sur le réseau Tma au cours de l'année 2024. Cette dynamique s'inscrit dans la continuité des résultats de fréquentation en hausse depuis 2021.

Le réseau Bus en Fête a pour sa part connu une nouvelle gamme tarifaire en 2024. Malgré une météo, peu favorable en fin de semaine, plus de 97 000 voyageurs ont été transportés.

Tout au long de l'année 2024, la relation avec les voyageurs a été essentielle afin de comprendre leurs besoins, d'améliorer continuellement les services offerts et de renforcer la confiance et la satisfaction au sein de la communauté.

En regardant vers l'année 2025, nous sommes optimistes quant à la poursuite de cette dynamique positive. Notre objectif principal sera de consolider les gains réalisés en 2024 et de continuer à améliorer l'expérience des voyageurs sur le réseau Tma..