

Envoyé en préfecture le 16/10/2026

Reçu en préfecture le 16/10/2026

Publié le 16/10/2026

ID : 040-244000808-20261006-2026_10_0212-DE



RAPPORT ANNUEL

2025

Mediaud





Sommaire



CONTEXTE.....	4
EDITO.....	5
LES FAITS MARQUANTS.....	6
CHAPITRE 1 : USAGE ET OFFRE.....	8
L'offre kilométrique.....	10
La fréquentation.....	11
La fréquentation urbaine	15
La fréquentation camping	15
La fréquentation périurbaine	15
La fréquentation totale	16
Les recettes	19
CHAPITRE 2 : EXPLOITATION	24
Les ressources humaines.....	24
La sécurité sur le réseau.....	26
La lutte contre la fraude.....	26
La ponctualité.....	26
Le parc de véhicules	27
Le bilan environnemental.....	28
Les réclamations.....	28
La QSE (qualité, sécurité, environnement).....	28
CHAPITRE 3 : VIE COMMERCIALE	31
Enquête satisfaction.....	31
Actions commerciales	31
L'Agence Commerciale TMA	31
Le réseau de Points de vente	32
Les fiches	33
L'information aux arrêts.....	34
L'information orale : les centres d'appels.....	34
L'information virtuelle : le site web	35
My Bus.....	35
L'information embarquée	35



Un personnel à l'écoute du client	35
Les partenariats	36
Lancement du nouveau service de transport à la demande Movima à la demande.....	36
Lancement de l'application Modalis en remplacement de NÉMO (MyBus).....	38
CHAPITRE 4 : JURIDIQUE & BILAN FINANCIER.....	40
Juridique	40
Les recettes d'exploitation	41
Le compte d'exploitation	42
La rémunération de l'exploitant.....	43
Principaux ratios financiers	43
CONCLUSION	44



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.
- > **Avenant 7** du 24 juin 2025 relatif à la modification de la desserte de l'école du Pouy

RAPPORT ANNUEL POUR LA PERIODE :

Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2025



EDITO

La mobilité constitue un enjeu central pour Mont de Marsan Agglomération. Elle participe pleinement à l'organisation des déplacements du quotidien, à l'attractivité du territoire et à la qualité de vie de ses habitants, tout en répondant aux enjeux d'accessibilité et de transition des mobilités.

L'année 2025 s'inscrit dans une dynamique de consolidation et d'évolution de l'offre de mobilité du réseau TMA. Dans la continuité des actions engagées, Transdev du Marsan a poursuivi ses efforts pour proposer un service public fiable, lisible et adapté aux usages, en accompagnant progressivement les évolutions nécessaires pour répondre aux besoins du territoire.

Le renouvellement du contrat de délégation de service public a constitué une étape structurante. Il a permis, dès sa notification, d'anticiper les évolutions d'offre à venir, en travaillant étroitement avec Mont de Marsan Agglomération afin de préparer un réseau toujours plus proche des attentes des habitants et des visiteurs notamment les festayres. Cette capacité d'anticipation est un levier essentiel pour garantir la continuité du service, tout en offrant une perspective d'amélioration et d'adaptation du réseau dans la durée.

À travers ces actions, le réseau TMA confirme son rôle structurant dans l'organisation des mobilités du territoire, au service d'une agglomération accessible, dynamique et équilibrée. Je remercie Mont de Marsan Agglomération pour la confiance renouvelée, ainsi que l'ensemble des équipes de Transdev du Marsan pour leur engagement quotidien au service des usagers et du service public de mobilité.

Pascal Morganti
Directeur Régional Transdev Nouvelle-Aquitaine & Occitanie



LES FAITS MARQUANTS

MARS

Réception de deux Mercedes Sprinter 45.

JUILLET

Mont de Marsan Agglomération choisit Transdev pour la période 2026-2033.



SEPTEMBRE

Participation au lancement de la formation C4A (Conducteur Agent d'Accueil en Autobus et Autocar) au lycée Estève.

DECEMBRE

Rencontre avec l'ensemble des mairies de l'agglomération pour présenter le nouveau service de Transport à la Demande et Transport pour Personne à Mobilité Réduite : Movima à la demande.

Communication sur la nouvelle application mobile Modalis.



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 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 à 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 à la demande PMR, le transport des personnes à mobilité réduite

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 à vocation scolaire

Transdev du Marsan avec l'aide de ses sous-traitants propose 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 2024/2025	
LIGNES URBAINES	DESTINATIONS	2025	2024	2025	2024	2025	2024		
A	Rd-Pt Mamoura/Centre Commercial	189 484	188 805	24 845	23 432	214 330	212 237	1,0%	11,6%
B	BA 118/ La Téoulère	107 176	106 939	22 201	21 208	129 377	128 146	1,0%	17,2%
C	Houga/P+R Pôle Culturel	37 290	37 243	5 815	4 294	43 105	41 537	3,8%	13,5%
D	Vignau/Jouanas	101 670	101 685	10 085	9 512	111 754	111 197	0,5%	9,0%
E	Centre Pénitentiaire/Jouanas	90 507	90 268	16 767	16 667	107 274	106 935	0,3%	15,6%
F	Bois Dormant/Vignau	86 015	86 016	10 199	9 260	96 215	95 276	1,0%	10,6%
N	Centre-Ville	44 023	43 878	6 268	5 046	50 291	48 923	2,8%	12,5%
TOTAL		656 166	654 834	96 180	89 418	752 346	744 253	1,09 %	12,8%

En 2025, l'offre kilométrique sur les lignes urbaines est restée relativement stable. Nous constatons une légère hausse de 1,09 % des kilomètres liés à un impact calendaire.

La part des kilomètres haut-le-pied est de 12,8 % 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.

12,8 %
de kilomètres HLP sur
les kilomètres totaux

Lignes TAD

LIGNES TAD		KILOMETRES					
		EN PROPRE		SOUS-TRAITES		TOTAL	
		2025	2024	2025	2024	2025	2024
TAD 1	Pouydesseaux/Bostens/Gaillères/Lucbardez/Saint-Avit	13 850	10 585	0	840	13 850	11 425
TAD 2	Bougue/Laglorieuse/Mazerolles	6 455	2 757	0	280	6 455	3 037
TAD 3	Benquet/Bretagne de Marsan	275	392	0	0	275	392
TAD 4	Campagne/Saint-Perdon	0	0	5 870	7 634	5 870	7 634
TAD 5	Geloux/St-Martin d'Oney/Campet/Uchacq/Hippodrome/Melmoss	8 585	2 722	0	0	8 585	2 722
TPMR	Mont de Marsan Agglomération	5 610	5 203	0	0	5 610	5 203
TOTAL		34 775	21 659	5 870	8 754	40 645	30 413

Les kilomètres TAD sont en hausses en 2025. Cette statistique s'explique par une hausse de la fréquentation du service TAD au cours de l'année 2025.



La fréquentation

	Fréquentation			Evolution en %	
	2025	2024	Contrat	vs 2024	contrat
RESEAU URBAIN	699 534	733 897	893 649	-4,7 %	-22 %
LIGNE G	12 352	12 224	12 519	1,0 %	-1 %
MADELEINE	109 946	97 875	76 358	12,3 %	44 %
TAD + TPMR	1 590	964	909	64,9 %	77 %
TAD Base de Loisirs	249	265		-6,0 %	
SCOLAIRES	58 456	59 287	70 676	-1,4 %	-17 %
TOTAL	882 127	904 512	1 054 111	-2,5 %	-16 %

Nous avons connu, en 2025, une diminution de la fréquentation notamment sur le réseau urbain.

Cette baisse peut s'expliquer en partie par la difficulté de fonctionnement de nos appareils billettiques. Ces derniers arrivent en fin d'exploitation et seront renouvelés en 2026.

882 127 voyages

sur l'ensemble des services.

Lignes urbaines

Lignes	Destinations	Fréquentation				
		2025	2024	Evolution 2025/2024	2025	2024
A	Rd-Pt Mamoura / Centre Commercial	221 439	240 069	-7,8%	31,7%	32,7%
B	BA 118 / La Téoulère	173 028	180 192	-4,0%	24,7%	24,6%
C	Houga / P+R Pôle Culturel	18 272	17 707	3,2%	2,6%	2,4%
D	Vignau / Jouanas	59 491	63 048	-5,6%	8,5%	8,6%
E	Centre Pénitentiaire / Jouanas	84 004	85 804	-2,1%	12,0%	11,7%
F	Bois Dormant / Vignau	49 392	52 377	-5,7%	7,1%	7,1%
N	Centre Ville	23 064	24 769	-6,9%	3,3%	3,4%
	My Bus - Non géolocalisé	70 844	69 931	1,3%	10,1%	9,5%
TOTAL		699 534	733 897	-4,7%		

Les lignes urbaines ont connu une baisse de 4,7 % de la fréquentation en 2025. En hausse progressive depuis 2020, les chiffres sont plus bas en 2025.

En 2026, au-delà du changement de billettique, une modification des lignes et une extension des horaires aura pour but de faire progresser ces statistiques de fréquentation.



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

Lignes	Ratio V/K		
	2025	2024	Ecart 2025/2024
A	1,03	1,13	-0,10
B	1,34	1,41	-0,07
C	0,42	0,43	0,00
D	0,53	0,57	-0,03
E	0,78	0,80	-0,02
F	0,51	0,55	-0,04
N	0,46	0,51	-0,05
Total	0,93	0,99	-0,06

Nous pouvons remarquer que le ratio V/K est en baisse sur le réseau urbain. Cette baisse est le reflet d'une diminution de la fréquentation à offre constante.

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

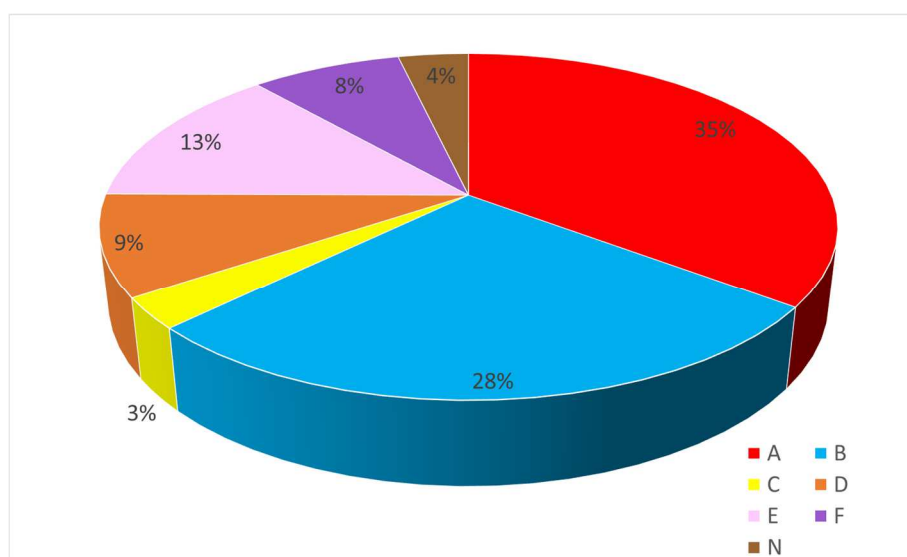
Le ratio V/K ... quelques explications

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.

0,93

est le V/K 2025 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	Correspon dances	Libre acces	Navette	Billets enfants	TOTAL
A	66517	46444	60267	192	9489	37000	0	1530	221 439
B	53418	30696	30671	66	7474	49511	0	1192	173 028
C	6497	3837	2823	7	589	4392	0	127	18 272
D	20834	14784	11458	44	2630	9295	0	446	59 491
E	25174	15935	18550	78	2823	20806	0	638	84 004
F	23485	9697	7969	24	2040	5928	0	249	49 392
N	0	0	0	0	0	0	23064	0	23 064
TOTAL	195 925	121 393	131 738	411	25 045	126 932	23 064	4 182	628 690

Fréquentation par typologie de titre

Réseau	Abonnés	10 voyages	Ticket unité	Ticket Journée	Correspon dances	Libre acces	Navette	Billets enfants
A	30,04%	20,97%	27,22%	0,09%	4,29%	16,71%	0,00%	0,69%
B	30,87%	17,74%	17,73%	0,04%	4,32%	28,61%	0,00%	0,69%
C	35,56%	21,00%	15,45%	0,04%	3,22%	24,04%	0,00%	0,70%
D	35,02%	24,85%	19,26%	0,07%	4,42%	15,62%	0,00%	0,75%
E	29,97%	18,97%	22,08%	0,09%	3,36%	24,77%	0,00%	0,76%
F	47,55%	19,63%	16,13%	0,05%	4,13%	12,00%	0,00%	0,50%
N	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%
TOTAL	31,16%	19,31%	20,95%	0,07%	3,98%	20,19%	3,67%	0,67%

- Les lignes C, D et F ont le plus de clients abonnés (au prorata de leur fréquentation).
- Les titres 10 voyages comptent pour 19 % de la fréquentation totale.
- Le ticket unité est particulièrement développé sur les lignes A et E du réseau. Il représente près de 21 % des voyages du réseau urbain.
- Les titres libre accès représentent 20,19 % 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.

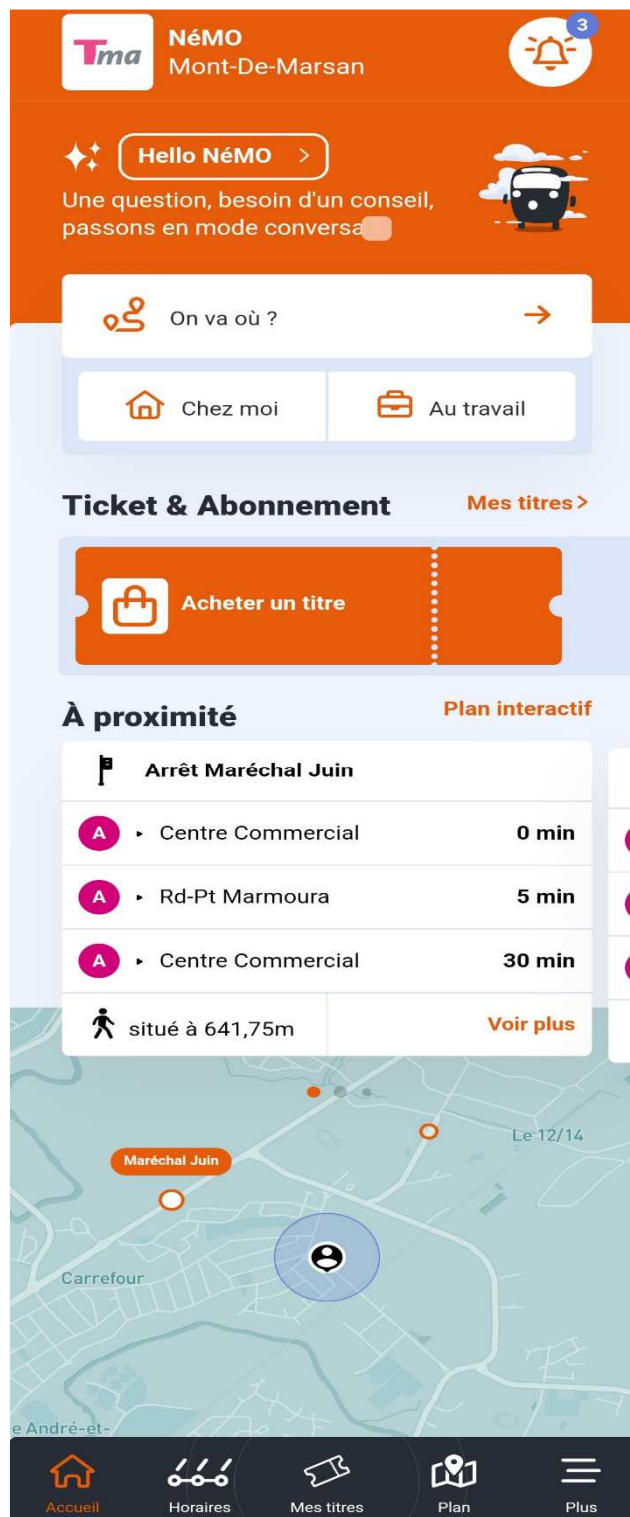


L'application mobile My Bus

L'application Mybus a permis 70 844 voyages en 2025. 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 10,1% de la fréquentation globale.

(+0,6 points par rapport à 2024)





Le réseau Bus en Fête

Les fêtes de la Madeleine ont eu lieu du 16 au 20 juillet 2025. 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	1716	1905	2906	3275	1498	11300
2	286	317	484	546	250	1883
3	2573	2857	4360	4912	2246	16948
4	2287	2540	3875	4366	1997	15065
P6	3431	3809	5813	6549	2995	22597
P7	2859	3174	4844	5458	2496	18831
P8	1144	1270	1938	2183	998	7533
TOTAL	14296	15872	24220	27289	12480	94157
TOTAL 2024	14424	15093	22655	26128	6234	84534
ECART	-0,9%	5,2%	6,9%	4,4%	100,2%	11,4%

La fréquentation du réseau urbain Bus en Fête a connu une hausse de 11,4 %.

La fréquentation camping

	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche	TOTAL
Navette Camping			1875	1920		3795
TOTAL 2024			1135	1216		2351
ECART			65%	58%		61%

La navette camping fonctionne uniquement sur les soirées du vendredi et du samedi. La forte fréquentation du camping a engendré une augmentation du nombre de voyageurs sur cette navette.

La fréquentation périurbaine

	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche	TOTAL
11	377	338	707	595	366	2383
12	311	389	803	646	323	2472
13	346	441	718	674	203	2382
14	331	283	608	616	255	2093
15	377	347	777	823	340	2664
TOTAL	1742	1798	3613	3354	1487	11994
2024	1535	1860	3475	2969	1151	10990
ECART	13%	-3%	4%	13%	29%	9%

Le réseau périurbain a connu une hausse de la fréquentation en 2025.



La fréquentation totale

	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche	TOTAL
Urbain	14296	15872	24220	27289	12480	78015
Camping	0	0	1875	1920	0	1395
Périurbain	1742	1798	3613	3354	1487	12797
TOTAL	16038	17670	29708	32563	13967	109946
2024	15959	16953	27265	30313	7385	97875
ECART	0,5%	4,2%	9,0%	7,4%	89,1%	12,3%



L'année 2025 a été marquée par une hausse de la fréquentation de plus de 12 %. Cette hausse s'explique par une météo plus clémente qu'en 2024, une augmentation de la fréquentation globale des fêtes ainsi qu'une meilleure acceptation de la grille tarifaire.

Près de 110 000 voyageurs transportés en 5 jours !



Les lignes TAD

Lignes	Destinations	Fréquentation		Part de la ligne		
		2025	2024	Evolution	2025	2024
TAD1	Pouydesseaux / Bostens / Gaillères / Lucbardez / Saint-Avit	506	408	24%	38%	48%
TAD2	Bougue / Laglorieuse / Mazerolles	256	86	198%	19%	10%
TAD3	Benquet / Bretagne-de-Marsan	11	17	-35%	1%	2%
TAD4	Campagne / Saint-Perdon	251	241	4%	19%	28%
TAD5	Geloux / St Martin d'Oney / Campet / Uchacq / Hippodrome / Melmoss	312	99	215%	23%	12%
TOTAL		1336	851	57%		

Le service TAD a connu une forte augmentation de la fréquentation. Ce service est essentiellement fréquenté par une quinzaine d'habituez qui représentent la quasi-totalité des voyages.

Le Transport PMR

Le service TPMR est également en forte augmentation en 2025, passant de 113 voyages en 2024 à 254 voyages en 2025. De nouveaux clients ont ainsi adhéré au service au cours de cette année.

Ligne à la demande : la ligne G

	Fréquentation			Evolution en %	
	2025	2024	Contrat	2024	contrat
LIGNE G	12 352	12 224	12 382	1 %	0 %

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 14 juin au 31 août 2025)

2025	Fréquentation Base de Loisirs du 14 juin au 31 août 2025	
	Semaines et samedis	Dimanches et Jours fériés
Juin	28	0
Juillet	98	0
Août	123	0
Total	249	0

Au cours de l'été 2025, l'offre TAD permettant de desservir la base de loisirs n'a pas été déclenchée.

Les circuits scolaires



	CIRCUITS	2025
Primaires	BIARNES	9 012
	FERRY	7 203
	LE POUY	4 204
	CARBOUE	7 832
Collèges / Lycées	LIGNE 9	3 369
	LIGNE 10	7 958
	Manot	2 085
	Lubet Barbon	4 695
	LIGNE 88	12 098
TOTAL		58 456

Les données de fréquentation sont issues de comptage sur deux semaines scolaires. La fréquentation sur les lignes scolaires est en légère baisse par rapport à 2024 (-831 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 2025, la gamme tarifaire est restée identique.

Catégorie	Recettes	Part
Urbain	239 338,91 €	61,83 %
Madeleine	113 140,91 €	29,23 %
My Bus	32 694,09 €	8,45 %
TAD	991,82 €	0,26 %
Scolaires	914,55 €	0,24 %
TOTAL	387 080,28 €	100,00 %

387 080 € HT

de recettes en 2025

Nous pouvons décomposer nos recettes en fonction des services.

Catégorie	Recettes	Part
Abonnement	87 426,19 €	31,91 %
Cartes 10 voyages	52 770,00 €	19,26 %
Ticket unitaires	127 442,73 €	46,52 %
Tickets Journée	2 034,55 €	0,74 %
Support carte	4 265,91 €	1,56 %
TOTAL	273 939,37 €	100,00 %

68 %

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 33,77 % 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 63,98 % des recettes du réseau.



Catégorie	Recettes	Part
Jeunes	92 495,91 €	33,77 %
TP	175 277,55 €	63,98 %
Seniors	1 900,00 €	0,69 %
Carte	4 265,91 €	1,56 %
TOTAL	273 939,37 €	100,00 %

TP = Tout public

Les titres jeunes pèsent 33 % 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	27 578,18 €	29,82 %
Annuel Jeunes	34 700,00 €	37,52 %
10 voyages Jeunes	30 217,73 €	32,67 %
TOTAL	92 495,91 €	100,00 %

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 l'achat 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.

Envoyé en préfecture le 16/10/2026

Reçu en préfecture le 16/10/2026

Publié le 16/10/2026

ID : 040-244000808-20261006-2026_10_0212-DE



RECETTES € HT

TITRES	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Aout	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	TOTAL
Ticket Unité	11 616,36 €	10 174,55 €	10 870,91 €	10 185,45 €	10 230,91 €	10 113,64 €	6 790,91 €	7 257,27 €	10 521,82 €	10 481,82 €	11 700,00 €	9 980,91 €	119 924,55 €
Billet Gratuit Enfants	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
Contre-Valeur (TITRE JDC)	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
Contre-Valeur (TITRE ESSAI)	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
Navette	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
Billet Correspondance	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
Contre-Valeur (JUS)	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
Ticket Journée	76,36 €	57,27 €	43,64 €	81,82 €	128,18 €	98,18 €	73,64 €	141,82 €	106,36 €	139,09 €	79,09 €	95,45 €	1 120,91 €
Mensuel Tout Public	1 272,73 €	1 000,00 €	1 145,45 €	836,36 €	945,45 €	745,45 €	890,91 €	- €	1 054,55 €	1 054,55 €	1 072,73 €	818,18 €	10 836,36 €
Mensuel Jeunes	3 010,91 €	1 930,91 €	3 185,45 €	2 454,55 €	1 789,09 €	1 570,91 €	720,00 €	- €	2 203,64 €	1 854,55 €	2 389,09 €	1 429,09 €	22 538,18 €
Annuel Tout Public	395,45 €	395,45 €	790,91 €	263,64 €	- €	659,09 €	395,45 €	1 054,55 €	1 054,55 €	790,91 €	1 318,18 €	1 054,55 €	8 172,73 €
Annuel Jeunes	700,00 €	600,00 €	400,00 €	100,00 €	100,00 €	300,00 €	1 000,00 €	15 900,00 €	10 800,00 €	700,00 €	1 200,00 €	200,00 €	32 000,00 €
Annuel Senior	100,00 €	300,00 €	200,00 €	100,00 €	100,00 €	100,00 €	300,00 €	100,00 €	- €	300,00 €	100,00 €	200,00 €	1 900,00 €
Titre Conjoint de Salarié	- €	- €	- €	4,00 €	- €	4,00 €	- €	- €	- €	- €	3,64 €	- €	11,64 €
Libre Accès 1 Mois	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
Libre Accès 3 Mois	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
Libre Accès 6 Mois	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
Carte Employé	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
Libre Accès 1 An	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
Carnet 10 Voyages	1 716,36 €	1 512,73 €	1 738,18 €	1 461,82 €	1 818,18 €	1 578,18 €	1 323,64 €	1 563,64 €	1 774,55 €	1 738,18 €	1 556,36 €	658,64 €	18 440,45 €
Carnet 10 Voyages Jeunes	2 456,36 €	1 823,18 €	2 157,27 €	1 870,91 €	1 778,64 €	1 527,27 €	620,45 €	1 177,27 €	2 962,27 €	1 750,00 €	2 004,55 €	- €	20 128,18 €
Validation Carte	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
Carte Abonnement	181,82 €	104,55 €	163,64 €	290,91 €	- €	90,91 €	127,27 €	272,73 €	363,64 €	132,73 €	220,00 €	354,55 €	2 302,73 €
Carte Carnet	163,64 €	96,36 €	176,36 €	85,45 €	120,00 €	85,45 €	110,91 €	240,00 €	140,00 €	136,36 €	50,91 €	100,00 €	1 505,45 €
Duplicata Carte	- €	- €	- €	45,45 €	54,55 €	18,18 €	31,82 €	36,36 €	100,00 €	40,91 €	95,45 €	35,00 €	457,73 €
Tickets scolaires	92,27 €	111,36 €	82,73 €	101,82 €	92,27 €	19,09 €	28,64 €	28,64 €	187,73 €	47,73 €	98,64 €	23,64 €	914,55 €
TAD Ticket Unité	- €	- €	- €	10,91 €	12,73 €	7,27 €	- €	- €	4,55 €	- €	- €	- €	35,45 €
TAD Carnet 10 voyages TP	- €	43,64 €	36,36 €	43,64 €	29,09 €	14,55 €	14,55 €	21,82 €	2,73 €	7,27 €	21,82 €	14,55 €	250,00 €
TAD Carnet 10 voyages Jeunes	- €	12,73 €	12,73 €	3,18 €	6,36 €	- €	3,18 €	3,18 €	661,82 €	- €	- €	3,18 €	706,36 €
MyBus Ticket Unité	495,45 €	489,09 €	596,36 €	688,18 €	553,64 €	670,91 €	406,36 €	395,45 €	700,91 €	497,27 €	542,73 €	531,82 €	6 568,18 €
MyBus Ticket Journée	95,45 €	70,91 €	98,18 €	79,09 €	95,45 €	65,45 €	62,73 €	46,36 €	35,45 €	62,73 €	95,45 €	106,36 €	913,64 €
MyBus Carte 10 voyages TP	349,09 €	116,36 €	436,36 €	327,27 €	370,91 €	378,18 €	7,27 €	341,82 €	421,82 €	407,27 €	450,91 €	254,55 €	3 861,82 €
MyBus Carte 10 voyages Jeunes	773,18 €	130,45 €	1 177,27 €	935,45 €	938,64 €	741,36 €	136,82 €	346,82 €	1 279,09 €	906,82 €	1 116,82 €	900,45 €	9 383,18 €
MyBus Abonnement mensuel TP	181,82 €	36,36 €	- €	272,73 €	145,45 €	- €	109,09 €	109,09 €	272,73 €	236,36 €	272,73 €	218,18 €	1 854,55 €
MyBus Abonnement mensuel Jeunes	349,09 €	21,82 €	534,55 €	349,09 €	392,73 €	458,18 €	240,00 €	349,09 €	676,36 €	578,18 €	610,91 €	480,00 €	5 040,00 €
MyBus Abonnement annuel TP	- €	- €	2 109,09 €	- €	263,64 €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	2 372,73 €
MyBus Abonnement annuel Jeunes	100,00 €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	500,00 €	1 500,00 €	200,00 €	300,00 €	100,00 €	2 700,00 €
MyBus Abonnement annuel Senior	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
Tickets Unités Madeleine							82 195,00 €						82 195,00 €
Pass Madeleine							29 864,00 €						29 864,00 €
Pass Madeleine Abonnés							1 082,00 €						1 082,00 €
TOTAL	24 126,36 €	19 027,73 €	25 955,45 €	20 591,73 €	19 965,91 €	19 246,27 €	126 534,64 €	29 885,91 €	36 824,55 €	22 062,73 €	25 300,00 €	17 559,09 €	387 080,37 €

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	12778	11192	11958	11204	11254	11125	7470	7983	11574	11530	12870	10979	131917
Billet Gratuit Enfants	337	397	408	348	376	369	275	254	314	434	306	365	4183
Contre-Valeur (TITRE JDC)	2	3	0	0	1	1	1	0	1	0	7	1	17
Contre-Valeur (TITRE ESSAI)	12	30	20	16	4	7	6	9	7	8	5	12	136
Navette	1866	1840	1743	2070	1951	2173	1660	2043	2364	1992	1408	1955	23065
Billet Correspondance	2645	2029	2248	2096	2376	2107	1388	1229	2409	2161	2290	1903	24881
Contre-Valeur (JUS)	2	1	4	2	3	1	1	0	2	1	2	2	21
Ticket Journée	28	21	16	30	47	36	27	52	39	51	29	35	411
Mensuel Tout Public	70	55	63	46	52	41	49	0	58	58	59	45	596
Mensuel Jeunes	276	177	292	225	164	144	66	0	202	170	219	131	2066
Annuel Tout Public	3	3	6	2	0	5	3	8	8	6	10	8	62
Annuel Jeunes	7	6	4	1	1	3	10	159	108	7	12	2	320
Annuel Senior	1	3	2	1	1	1	3	1	0	3	1	2	19
Titre Conjoint de Salarié	4	4	5	2	0	101	0	5	2	7	2	6	138
Libre Accès 1 Mois	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Libre Accès 3 Mois	26	29	53	28	17	24	13	26	64	22	49	43	394
Libre Accès 6 Mois	81	70	123	96	95	60	76	56	118	110	101	87	1073
Carte Employé	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Libre Accès 1 An	3	1	4	2	1	2	1	3	4	1	4	6	32
Carnet 10 Voyages	236	208	239	201	250	217	182	215	244	239	214	207	2652
Carnet 10 Voyages Jeunes	772	573	678	588	559	480	195	370	931	550	630	499	6825
Validation Carte	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Carte Abonnement	40	23	36	64	0	20	28	60	200	73	121	78	743
Carte Carnet	90	53	97	47	66	47	61	132	77	30	28	22	750
Duplicata Carte	0	0	0	10	12	4	7	8	22	9	21	11	104
Tickets scolaires	29	35	26	32	29	6	9	9	59	15	31	26	306
TAD Ticket Unité	0	0	0	12	14	8	0	0	5	0	0	0	39
TAD Carnet 10 voyages TP	0	6	5	6	4	2	2	3	3	1	3	2	37
TAD Carnet 10 voyages Jeunes	0	4	4	1	2	0	1	1	91	0	0	1	105
MyBus Ticket Unité	545	538	656	757	609	738	447	435	771	547	597	585	7225
MyBus Ticket Journée	35	26	36	29	35	24	23	17	13	23	35	39	335
MyBus Carte 10 voyages TP	48	16	60	45	51	52	1	47	58	56	62	35	531
MyBus Carte 10 voyages Jeunes	243	41	370	294	295	233	43	109	402	285	351	283	2949
MyBus Abonnement mensuel TP	10	2	0	15	8	0	6	6	15	13	15	12	102
MyBus Abonnement mensuel Jeunes	32	2	49	32	36	42	22	32	62	53	56	44	462
MyBus Abonnement annuel TP	0	0	16	0	2	0	0	0	0	0	0	0	18
MyBus Abonnement annuel Jeunes	1	0	0	0	0	0	0	5	15	2	3	1	27
MyBus Abonnement annuel Senior	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Tickets Unités Madeleine							18083						18083
Pass Madeleine							2277						2277
Pass Madeleine Abonnés							119						119
TOTAL	17912	17388	19221	18302	18315	18073	32556	13277	20242	18457	19541	17427	233023



CHAPITRE 2 EXPLOITATION

Ressources humaines
Sécurité, fraude, ponctualité
Parc & Environnement
Réclamations

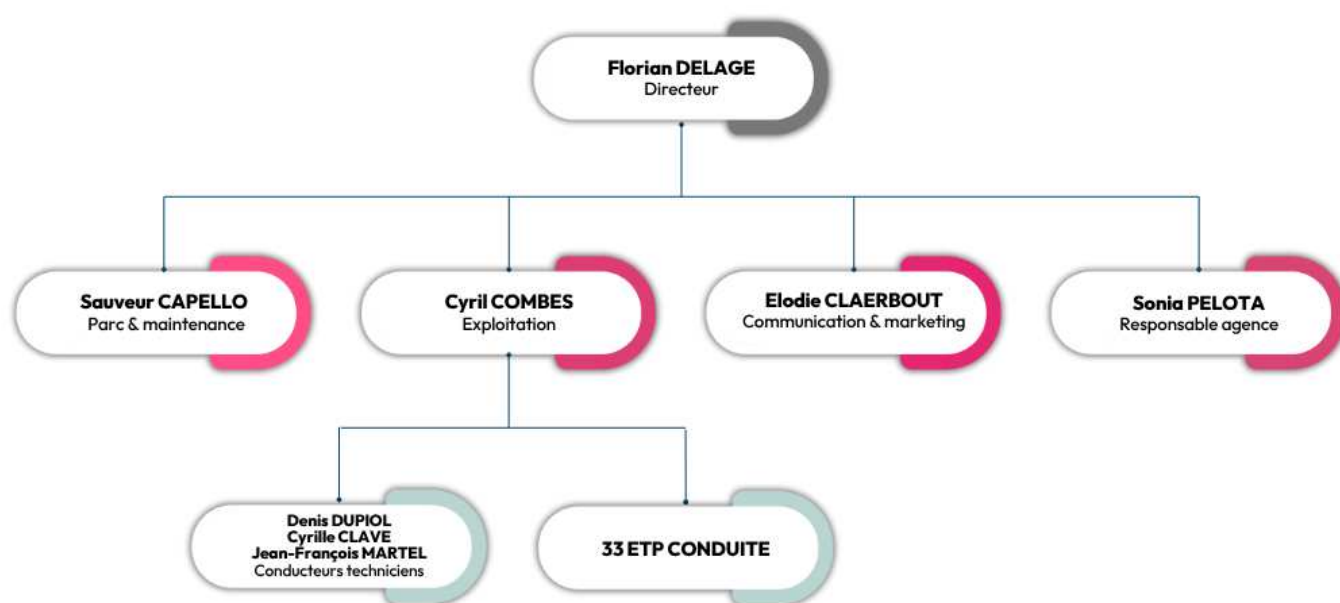


CHAPITRE 2 : EXPLOITATION

Les ressources humaines

L'organisation

Organigramme



Le réseau Tma nécessite 33 conducteurs dont 3 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.

La responsable d'agence est présente 5 jours par semaine en agence commerciale et plusieurs conducteurs formés viennent assurer l'ouverture de l'agence pendant ses périodes d'absence.

En 2025, nous avons recruté une responsable communication et marketing à temps partiel qui nous permet de développer nos actions et de mieux faire connaître nos offres.

L'effectif de conducteurs a été stable en 2025 : aucun conducteur n'a quitté l'entreprise.

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



L'absentéisme

Abs (UTP)	2022	2023	2024	2025
Jours d'ABS	1205	349	976	834
<i>dont jours d'ABS courte durée</i>	<i>600</i>	<i>349</i>	<i>319</i>	<i>605</i>
<i>dont jours d'ABS longue durée</i>	<i>559</i>	<i>0</i>	<i>360</i>	<i>229</i>
<i>dont jours d'AT courte durée</i>	<i>46</i>	<i>0</i>	<i>112</i>	<i>0</i>
<i>dont jours d'AT longue durée</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>185</i>	<i>0</i>
ETP	36,9	36,45	37,82	37,30
Taux d'ABS	8,95%	2,62%	7,07%	6,13%

En 2025, l'absentéisme a été de 6,13 %.

En 2025, le taux d'absentéisme a diminué de 0,94 point.

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 2025, nous avons dispensé **196 heures de formation**. Nous avons formé nos salariés sur les thématiques suivantes : DCO et la conduite sécuritaire en milieu urbain.

Les formations sont assurées par des formateurs de Transdev Formation.



La sécurité sur le réseau

Les incidents sur le réseau

En 2025, nous n'avons aucun incident majeur sur le réseau.

Les accidents sur le réseau

En 2025, nous avons connu 9 accidents dont 4 responsables. Ce chiffre est en baisse en comparaison à l'année 2024. Avec un taux de sinistres routiers responsables de 10,12 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 2025.

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 96,6 %.

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



Le parc de véhicules

L'âge moyen du parc de véhicules au 31/12/2025 est de 8,08 ans. En mars 2025, nous avons réceptionné deux Mercedes SPRINTER 45 correspondant au PPI 2024.

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	12/06/2012	13,56
M0010	MERCEDES	CITARO K	MIDIBUS	€ 5	12/06/2012	13,56
M0011	MERCEDES	CITARO K	MIDIBUS	€ 5	12/06/2012	13,56
M0012	MERCEDES	CITARO K	MIDIBUS	€ 5	12/06/2012	13,56
M0014	MERCEDES	CITARO K	MIDIBUS	€ 6	19/12/2017	8,04
M0015	MERCEDES	CITARO K	MIDIBUS	€ 6	23/05/2018	7,61
M0022	MERCEDES	CITARO	STANDARD	€ 5	27/08/2013	12,35
M0023	MERCEDES	CONNECTO	STANDARD	€ 6	25/10/2022	3,19
M0024	MERCEDES	CONNECTO	STANDARD	€ 6	25/10/2022	3,19
M0025	HEULIEZ	GX 327	STANDARD	€ 4	31/08/2010	15,35
M0031	HEULIEZ	GX 127	MIDIBUS	€ 4	14/04/2010	15,73
M0032	HEULIEZ	GX 127	MIDIBUS	€ 4	14/04/2010	15,73
M0033	HEULIEZ	GX 137	MIDIBUS	€ 6	21/12/2021	4,03
M7000	IVECO	D-CITY	MINIBUS	€ 6	18/09/2020	5,29
M7001	IVECO	CYTIOS 4	MINIBUS	€ 6	22/04/2020	5,70
M7002	MERCEDES	SPRINTER 75	MINIBUS	€ 6	20/10/2023	2,20
M7003	MERCEDES	SPRINTER 45	MINIBUS	€ 6	21/11/2023	2,11
M7004	MERCEDES	SPRINTER 45	MINIBUS	€ 6	18/01/2024	1,95
M7005	MERCEDES	SPRINTER 45	MINIBUS	€ 6	18/01/2024	1,95
M7007	MERCEDES	SPRINTER 45	MINIBUS	€ 6	07/01/2020	5,99
M7008	MERCEDES	SPRINTER 45	MINIBUS	€ 6	12/03/2025	0,81
M7009	MERCEDES	SPRINTER 45	MINIBUS	€ 6	12/03/2025	0,81
M8005	FIAT	DUCATO CITY 21	MINIBUS	EEV	04/07/2012	13,50
M8006	FIAT	DUCATO CITY 21	MINIBUS	EEV	04/07/2012	13,50
M8007	FIAT	DUCATO CITY 21	MINIBUS	EEV	04/07/2012	13,50
M8008	FIAT	DUCATO CITY 21	MINIBUS	EEV	04/07/2012	13,50
M8011	RENAULT	CYTIOS 20	MINIBUS	€ 6	25/09/2015	10,27

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 (jusqu'en août 2025), 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 2025 a été de 26,74 litres au 100km (contre 27,99 en 2024) soit une baisse de 1,25 litre aux 100 km. Cette baisse est liée au renouvellement de deux véhicules en début d'année 2025, ainsi qu'à l'attention portée à l'écoconduite avec la mise en place d'un travail de management sur ce thème.

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 2025 est de 15 soit une réclamation tous les 59 933 voyages.

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	TOTAL
Comportement conducteur											1	1	2
Avance/Retard		1	1	1		1	3		1				8
Capacité véhicule			1										1
Accessibilité													0
Information voyageur				1									1
Erreur conducteur													0
Madeleine							2						2
Déviations				1									1
TOTAL	0	1	2	3	0	1	5	0	1	0	1	1	15

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 (AFNOR).

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. Cette dernière sera reconduite 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.

Depuis cette visite, chaque année, un processus d'audit interne est mis en place afin de confirmer la bonne tenue de la démarche ISO.





CHAPITRE 3 VIE COMMERCIALE

Actions commerciales
Information voyageur
Agence commerciale

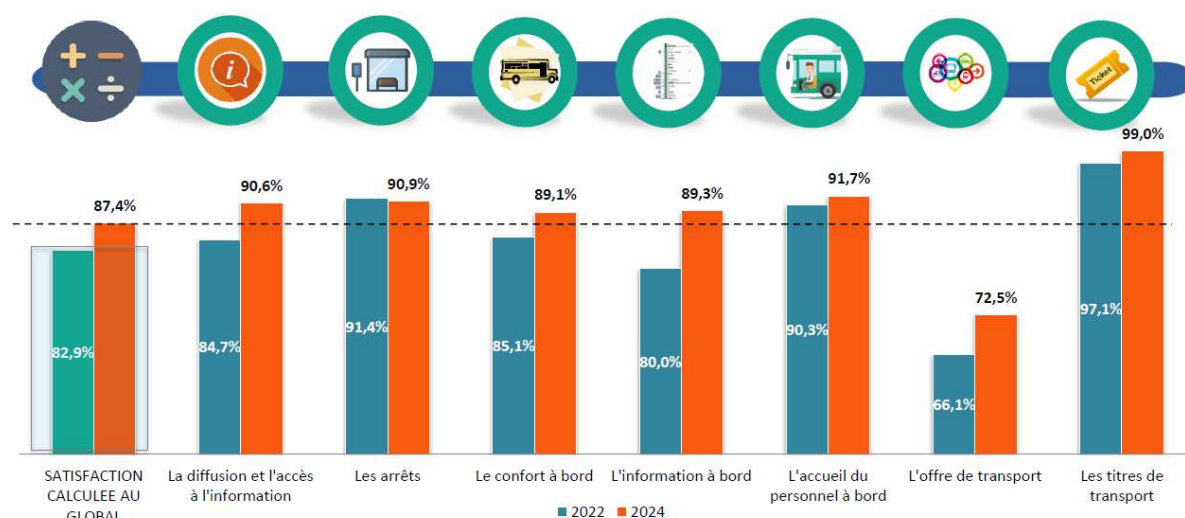


CHAPITRE 3 : VIE COMMERCIALE

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 2022, 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, l'agence commerciale est située, depuis 2022, au Pôle de Correspondances. L'agence est ainsi parfaitement intégrée dans le réseau de transport, lui permettant d'être la principale vitrine commerciale du réseau.



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 adaptée 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 schématique 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 réalisée 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'appel 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 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 2025, 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.**

Lancement du nouveau service de transport à la demande Movima à la demande

Dans le cadre du déploiement du service Movima à la demande, une démarche structurée de coordination a été mise en œuvre à l'échelle du territoire dès décembre 2025.

À travers l'ensemble des actions engagées, l'objectif était de favoriser une montée en notoriété rapide du service et d'en encourager l'usage par les publics cibles, en s'appuyant sur une présence à la fois institutionnelle, de terrain et digitale.

Actions de communication et visibilité

L'offre, composée des services Movi.proxi, Movi.confort+ et Movi.actifs, a été présentée auprès des 18 mairies de l'agglomération lors de rendez-vous organisés directement dans chaque commune. Cette approche de proximité a permis de renforcer l'appropriation du service par les équipes locales et de garantir une compréhension partagée de ses modalités de fonctionnement.

Un kit de communication a ensuite été transmis aux communes, incluant des contenus prêts à l'emploi : publications pour les réseaux sociaux, vidéo de présentation ainsi que des formats éditoriaux (page ou double page) destinés à une insertion dans les bulletins municipaux ou à des campagnes de publipostage.

Parallèlement, une campagne de communication digitale a été déployée dès décembre via les réseaux sociaux Movima (Facebook et Instagram), avec la diffusion de teasers, d'une vidéo de présentation globale puis 1 vidéo par service dès décembre. Une page d'information dédiée ainsi qu'un article ont également été publiés sur le site actuelle TMA : busmovima.com.



Un communiqué de presse a également été diffusé, avec des relais dans les médias locaux, notamment via M2M Mag et Sud-Ouest.

La visibilité du service a été renforcée par un dispositif d'affichage dynamique sur les écrans Vediaud de la ville de Mont-de-Marsan.

Déploiement des supports et information voyageurs



Un important travail de déploiement de supports physiques a été réalisé. Les mairies ont été équipées de supports adaptés : 5 totems, 9 roll-up, 15 porte-flyers, 40 affiches ainsi que plus de 4000 flyers présentant les trois services.



En complément, les supports d'information voyageurs ont été actualisés sur le terrain avec :

- le stickage des nouveaux points de dépose du transport à la demande
- la mise à jour des anciens points d'arrêt

Accompagnement des relais locaux et des usagers



Des Points d'Information Mobilité (PIM) identifiables ont été déployés dans l'ensemble des communes pour offrir un relais de proximité. Ainsi, les agents d'accueil des mairies, de la ludothèque de Bretagne-de-Marsan, du pôle d'accueil conseils numérique de Saint-Pierre-du-Mont et du bus France Services ont été formés au fonctionnement du service, à l'accompagnement des usagers dans leur inscription et dans la prise de réservation.



Lancement de l'application Modalis en remplacement de NÉMO (MyBus)

Une campagne d'information a été mise en œuvre auprès des utilisateurs de NÉMO via l'envoi d'un SMS et d'un email, précisant les modalités de transition et de téléchargement de la nouvelle application.

Afin d'accompagner ce changement, plusieurs dispositifs d'information ont été actualisés et déployés :

- À bord des véhicules : affichage d'une affichette intégrant un QR code permettant de télécharger l'application ; affichette à l'entrée pour scanner le QR code
- Aux arrêts de bus : mise à jour des supports d'information ;
- À l'agence TMA : stickage grand format mettant en avant l'application Modalis



Les conducteurs ont bénéficié d'une formation spécifique afin d'assurer un rôle de relais d'information auprès des voyageurs et de faciliter l'adoption de la nouvelle application.

Le lancement a également été soutenu par une communication digitale, via la publication d'un article dédié sur le site internet TMA, ainsi que par des publications sur les réseaux sociaux Movima (Instagram et Facebook).



CHAPITRE 4 JURIDIQUE & BILAN FINANCIER

Dépenses et recettes
Compte d'exploitation



CHAPITRE 4 : JURIDIQUE & BILAN FINANCIER

Juridique

En 2025, nous enregistrons une hausse de 2.19% de nos charges d'exploitation soit 69 462€ par rapport à 2024. 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 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 85 % du total des charges, un niveau stable par rapport à 2024.

Les charges de personnel directes constituent 46.9 % 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 9.8 % par rapport à 2024. 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 2025, ce poste représente moins de 7 % des charges totales.

Dans la même dynamique, le poste entretien des véhicules connaît également une baisse, estimée à près de 15 % par rapport à l'année précédente. Cette évolution favorable s'explique notamment par le renouvellement des véhicules et des pannes moins coûteuses. Malgré cette baisse, ce poste reste significatif et représente plus de 11 % des 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 % du total des charges.

Les charges fixes affichent une hausse de 73 041 € par rapport à 2024. Le poste principal est constitué des loyers de véhicules, qui représentent à eux seuls plus de 10 % des charges totales.

L'amortissement du matériel billettique s'élève à 21 397 €.

Les coûts marketing, correspondant aux actions commerciales de promotion du réseau, et représentent plus de 11 % 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 20 % en 2025 par rapport à l'exercice précédent.



➤ **Charges de structure**

Les charges de structure représentent 16 % des charges totales et sont stables par rapport à 2024. 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 2025, elles s'élèvent à 387 645 € HT, ce qui représente une baisse de 4.31 % par rapport à l'année 2024.

➤ **Recettes publicitaires**

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

➤ **Recettes occasionnelles**

Les recettes occasionnelles perçues s'élèvent à 9 927 € HT et correspondent à la mise en place du service de navettes. Elles augmentent de plus de 50% par rapport à 2024.

➤ **Contribution financière de Mont-de-Marsan Agglomération pour l'exploitation du réseau :**

Celle-ci s'élève à 3 399 097 € sur l'année 2025. 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 – 24 094 €.



Le compte d'exploitation

PRODUITS

Recettes commerciales	387 645
Recettes Publicitaires	24 000
Recettes Occasionnelles	9 927
Total Recettes Exploitation hors Contribution financière de l'AO	421 572
Contribution Financière de L'Autorité Organisatrice	3 383 064
Liée à l'exploitation du Réseau 2025	3 399 097
Indexation 2023 (Solde)	8 061
Modification "Plan investissement véhicules" 2023 Avenant n°1	-24 094

TOTAL PRODUITS	3 804 636
-----------------------	------------------

CHARGES

1) Charges d'exploitation

Charges de personnel	
Personnel de conduite	1 625 432
Autres charges de Personnel d'exploitation	197 196
S/S Total	1 822 628

Autres Charges d'exploitation	
Charges variables :	870 877
Consommations	245 601
Entretien des véhicules	363 824
Sous-traitance	261 452
Charges Fixes :	548 889
Autres Charges de véhicules (assurances, taxes, amortissement)	62 037
Autres Charges Directes (organic, commissions)	3 335
Marketing-Information dont Fourniture et Entretien mat Billétique	62 392
Amortissement mat Billétique	21 397
Billetterie	1 296
Loyers Véhicules	398 432
S/S Total	1 419 766

TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	3 242 394
-------------------------------------	------------------

Personnel Direction	117 077
Personnel Administration-Comptabilité	77 484
Frais de Structure (Batiments, PTT, Maintenance, Honoraires)	196 984
Amortissements et Loyers Batiments	78 026
Autres Frais de structure	172 537

TOTAL CHARGES DE STRUCTURE	642 108
-----------------------------------	----------------

TOTAL CHARGES	3 884 502
----------------------	------------------

Résultat	-79 866
-----------------	----------------

Marge en %	-2,10
-------------------	--------------



La rémunération de l'exploitant

Le résultat financier s'établit pour la septième et dernière année du contrat à – 79 866 € HT.

Principaux ratios financiers

Contribution Financière Forfaitaire 2025 : 3 383 064 €

Km totaux 2025 (en charge + à vide) : 792 991 kms

Ainsi, le coût moyen par kilomètre est de 4.27€.



CONCLUSION

L'année 2025 s'inscrit comme une période de transition structurante pour Transdev du Marsan. Malgré une baisse de la fréquentation, dans un contexte global évolutif des mobilités, les équipes ont su maintenir un haut niveau d'engagement au service du territoire et de ses usagers. Cette situation vient renforcer notre détermination à adapter en permanence notre offre pour mieux répondre aux attentes et aux nouveaux usages.

L'obtention du renouvellement de la Délégation de Service Public pour la période 2026-2033 constitue à ce titre une marque forte de confiance de la collectivité envers notre savoir-faire, la qualité de nos services et notre capacité à nous projeter dans l'avenir. Ce succès est le fruit d'un travail collectif mobilisant l'ensemble des collaborateurs et partenaires.

L'année 2026 s'ouvre ainsi avec des perspectives ambitieuses: innovations dans les services, optimisation du réseau et poursuite de la transition énergétique. Ces évolutions devront nous permettre de reconquérir la fréquentation, d'améliorer l'expérience client et de renforcer l'ancrage du réseau dans les mobilités du quotidien.

Forts de ces bases solides, Transdev du Marsan aborde donc les prochaines années avec confiance, détermination et une volonté affirmée de contribuer activement au développement durable et à l'attractivité du territoire.