

# Rapport Annuel

Année  
**2017**

**R'bus**

Connecté à votre territoire !





## ► Les chiffres clés

**29**  
bus

**6**  
cars

**4**  
minibus

**45**  
conducteurs

**kms**  
**1 492 093**

**validations**  
**1 203 621**



## ► Labellisation FACE

Parce qu'il n'y a rien de plus important pour nous que le bien-être, le confort et la sécurité de nos voyageurs à bord des bus et à l'agence commerciale,

R'bus participe à l'ambitieux programme de labellisation FACE développé par Transdev et certifié par le bureau Veritas.

En juillet, nous avons obtenu le renouvellement de nos labels premier niveau pour la Qualité, la Sécurité et l'Environnement détenus depuis 2012.



**BUREAU  
VERITAS**

**FACE**



## ► 2017, une année de transition !

# Nouveau Réseau Nouvelle image !

### ► Conférence de Presse

Le vendredi 25 août, la Communauté d'agglomération Rochefort Océan et Transdev Rochefort Océan ont participé à la conférence de presse pour annoncer le déploiement du nouveau réseau.

A cette occasion, des dossiers de presse ont été remis aux journalistes.

### ► Tournée des points d'infos R'bus

Pour la mise en place du nouveau réseau, nous avons organisé une tournée sur l'ensemble du territoire de la CARO afin de déposer les nouveaux supports de communication (guides horaires, flyers TAD et TPMR), dans les mairies, offices de tourisme, campings, centres commerciaux, points de ventes...

### ► Nouvelle image !

Déploiement de la nouvelle charte graphique sur le territoire :

- Supports de communication et information voyageurs (guide horaires, plan du réseau, brochure TAD, flyers...)
- Diffusion d'un spot radio sur Demoiselle FM
- Nouveau service de Transport A la Demande : réunions d'information dans les mairies, rencontres avec les usagers
- Livrées des véhicules aux nouvelles couleurs du réseau
- Déploiement du nouveau site web
- Stickers pour les dépositaires «en vente ici»

**+ de lignes**  
**+ de bus**  
**+ proche de vous**



### ► Les Ambassadeurs

Afin de renseigner et accompagner les clients sur les nouveautés du réseau, 10 ambassadeurs, les équipes TRO et le service transport et déplacements de la CARO étaient présents sur le réseau durant une semaine.

Pour être identifiable facilement, tout le personnel était muni d'un gilet jaune, d'un badge et d'une casquette R'bus.

## ► Opérations Promotion-Commercialisation

### ► Avec R'bus, adoptez le bon geste !

Parce qu'il est fondamental de préserver notre environnement, en février nous avons lancé une campagne de sensibilisation et d'incitation au recyclage des titres de transport via les différents canaux de diffusion suivants :

- chez les dépositaires,
- à bord des bus (affiche),
- à la boutique,
- sur le site web,
- sur les ondes, spot radio diffusé sur Demoiselle fm



« Avec R'bus, adoptez le bon geste !

Lorsque vos billets rechargeables sont épuisés, vous pouvez les recycler !

Rendez-vous chez l'un de nos 18 points de vente »

En 2017,

**3 464**  
**BSC recyclés**

soit **40%**

### ► R'bus Fête les Mamans !

Du 23 au 27 mai, R'bus a offert un cadeau sur le thème de la beauté (crème, baume, soins...) à toutes les Mamans .

A la boutique, lors d'un achat ou simplement sur présentation d'un titre en cours de validité, les mamans découvraient leur cadeau surprise à l'intérieur d'une l'enveloppe.

En 2017,  
**100**  
cadeaux offerts



### ► Ateliers Cm2

Les 13 et 20 juin, en collaboration avec la CARO, nous avons animé des ateliers ludiques et pédagogiques sur les modes de transports alternatifs doux auprès des écoles du Breuil Magné, Echillais et Saint-Laurent de la Prée.

- Présentation du réseau R'bus
- Comment bien voyager
- Comment lire les horaires
- Quiz

A l'issue de l'animation un goûter a été offert aux enfants



En 2017,

**3** écoles  
sensibilisées

## ► Bus gratuit !

La journée du transport public s'est déroulée le samedi 16 septembre. A cette occasion, le réseau était intégralement gratuit (bus et Transport A la Demande).

Un stand a également été installé sur la place Colbert devant la Mairie de Rochefort. Nous avons renseigné une vingtaine de personnes.



En 2017,

**2119**  
personnes  
transportées

## ► Je monte, Je valide !

Campagne pédagogique d'incitation à l'achat et la validation systématique à bord des bus.

Objectif : encourager à la validation et au bon comportement.

- Stickers apposés sur la porte extérieure et intérieure du véhicule



## ► R'bus fête Noël !



En 2017,

**2000**  
ballotins  
offerts

Le 22 décembre, des ballotins de chocolats ont été offerts à l'ensemble des clients présents à bord des bus et à la Boutique R'bus.

Véritable moment de partage et de convivialité très apprécié des usagers.

## ► Wifi gratuit à bord des bus !



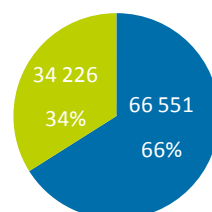
En 2017,

**45 875**  
connexions

## ► Alertes Info trafic

Les abonnés à ce service gratuit reçoivent par e-mail et/ou sms toutes les infos (déviation, arrêts non desservis...) ainsi que les actualités du réseau, sur les lignes de leur choix.

■ Sms ■ Mails





## ► Partenariats

### ► La sécurité dans les transports



En partenariat avec l'Anateep nous avons participé à l'organisation des ateliers au sein des collèges et mis un bus à disposition. Cette démarche a pour but de sensibiliser les élèves à la prévention et sécurité dans les transports ainsi qu'au bon comportement à adopter.

Le film de l'Anateep a été diffusé à l'ensemble des acteurs et partenaires :

- 20 mars, collège Joliot Curie de Tonnay-Charente (5 classes)
- 13 octobre, collège La Fayette de Rochefort (8 classes)
- 27 et 28 novembre, collège Grimaux de Rochefort (6 classes)



En 2017,

**300 élèves**  
**5 classes**

### ► Forum des métiers

Le lundi 27 mars, deux agents de Transdev Rochefort Océan ont tenu un stand pour présenter et promouvoir les métiers liés au transport et au commerce, aux élèves de 4ème de l'ensemble du territoire.



### ► Découverte professionnelle

Dans le cadre des différents partenariats que nous réalisons sur le territoire, nous avons participé au projet « découverte des métiers » qui vise à proposer aux élèves une approche du monde professionnel par la découverte des métiers.

Deux élèves de la section Gestion Administrative du lycée Gilles Jamain, sont venus à notre rencontre à la boutique R'bus durant 5 jours, afin d'acquérir des connaissances générales sur nos différents métiers.



### ► Bien accueillir les TPMP

Le mardi 4 avril, un groupe de conducteurs / conductrices ainsi que le responsable d'exploitation de TRO ont participé à une formation sur l'accueil des Personnes à Mobilités Réduite dispensée par le service développement projets de la CARO.

Cette formation très appréciée par les salariés a permis à tous d'échanger autour de ces sujets. Elle sera reconduite les prochaines années.



En 2017,

**8 personnes**  
**formées**

## ► Semaine de la Mobilité

L'Espace Nature organise un jeu de piste sur le réseau R'bus dédié aux collégiens du territoire, en partenariat avec la CARO et TRO. Des récompenses sont offertes à tous les participants. Le collège de La Fayette et Grimaux ont remporté les premiers prix : une journée d'initiation au golf de Saint-Laurent de la Prée.



En 2017,

**300 élèves**  
**14 classes**



## ► R'bus partenaire sur le territoire !

### « Agenda 2017 Rochefort »

Tous les ans R'bus participe à l'Agenda de la Ville de Rochefort !



### « S.A.R. Rugby »

R'bus renouvelle son partenariat avec la S.A.R et tout particulièrement avec l'école de Rugby



### « Patinoire de Rochefort »

R'bus partenaire fidèle de cet incontournable évènement annuel !

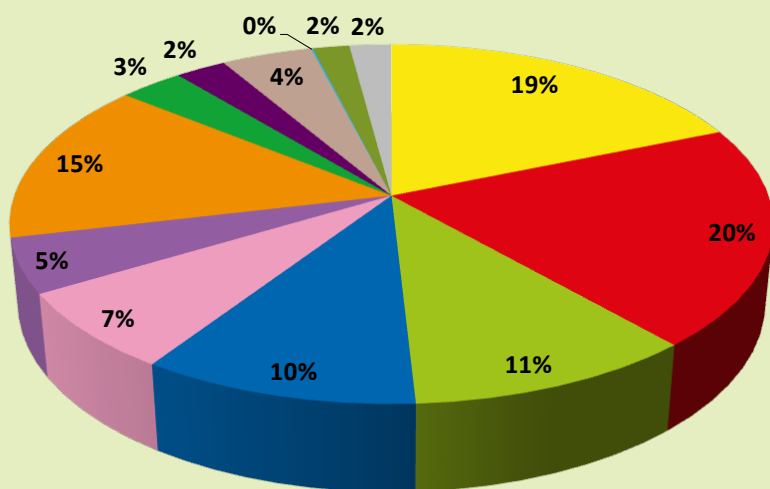




## ► La Fréquentation

### ► Les lignes du réseau

LIGNES	janv-17	févr-17	mars-17	avr-17	mai-17	juin-17	juil-17	août-17		sept-17	oct-17	nov-17	déc-17	
A	20 304	18 811	21 761	17 181	20 108	19 296	13 408	12 907	Lundi 4 septembre 2017 : Déploiement du nouveau réseau	19 345	21 138	20 876	20 051	
B	21 167	16 951	21 492	15 346	19 597	16 776	10 322	9 838		26 791	27 696	26 435	26 094	
C	18 830	13 686	19 334	12 889	17 552	13 688	6 987	6 658		4 567	4 525	4 396	4 569	
D	13 628	11 005	13 310	9 142	11 962	10 399	7 521	6 627		10 929	9 312	8 946	9 336	
E	10 062	4 020	9 678	5 007	9 357	5 637	382			9 687	10 365	10 892	10 400	
F	6 090	4 033	6 155	4 446	5 983	4 475	3 224	3 224		5 594	5 372	5 658	4 749	
G	17 732	12 633	18 131	12 525	18 161	17 283	10 889	12 083		15 669	14 003	13 961	12 501	
H	265	322	367	838	1 257	1 080	1 534	1 616		7 545	7 333	8 545	7 395	
Navette	2 745	2 905	3 785	3 989	4 476	4 261	4 179	3 864		Navette remplacée par l'extension de la ligne D				
I	A compter de septembre 2017, les nouvelles lignes I et J renforcent l'offre de service !									14 549	12 004	14 677	12 863	
J										288	511	231		
RPI	2 326	950	2 565	1 142	2 354	2 451	522	0		2 435	2 226	2 478	2 325	
Hors lignes (non géolocalisées)	0	0	694	66	0	11	33	572		9 946	2 686	9 620	1 244	
<b>Total</b>	<b>113 149</b>	<b>85 316</b>	<b>117 272</b>	<b>82 571</b>	<b>110 807</b>	<b>95 357</b>	<b>59 001</b>	<b>57 389</b>	<b>127 345</b>	<b>117 172</b>	<b>126 715</b>	<b>111 527</b>		



En 2017,  
**1 203 621**  
validations  
soit **100 300**  
en moyenne par mois

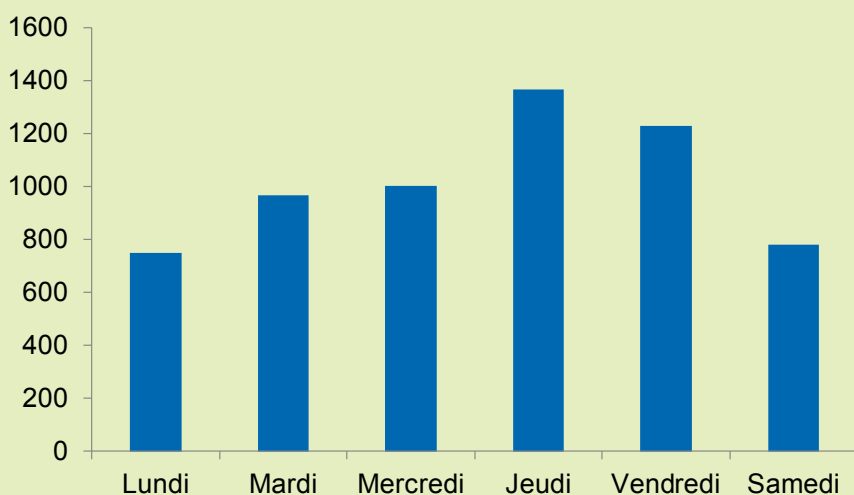
■ A ■ B ■ C ■ D ■ E ■ F ■ G ■ H ■ Nav ■ I ■ J ■ RPI ■ Hors lignes (non géolocalisées)



## ► R'bus à la Demande et R'bus TPMR

	janv-17	févr-17	mars-17	avr-17	mai-17	juin-17	juil-17	août-17	Lundi 4 septembre : Déploiement du Nouveau réseau	sept-17	oct-17	nov-17	déc-17
<b>Lundi</b>	78	78	103	62	64	60	105	54		56	51	15	23
<b>Mardi</b>	80	94	86	68	100	141	92	56		67	62	65	57
<b>Mercredi</b>	95	83	117	100	147	117	97	88		26	61	35	38
<b>Jeudi</b>	98	117	163	116	97	199	120	93		109	88	78	90
<b>Vendredi</b>	103	109	170	125	122	154	67	54		102	66	76	80
<b>Samedi</b>	73	66	55	83	79	78	91	87		35	33	36	64
<b>Total</b>	527	547	694	554	609	749	572	432		395	361	305	352

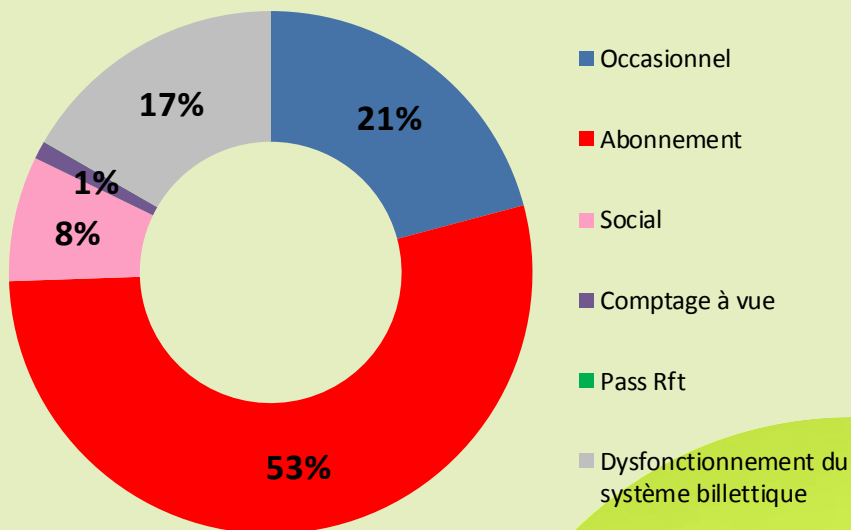
Nbre de voyages



En 2017,  
**6 097**  
voyages

## ► Validations par titre de transport

Nature du titre	Nbre voy
Occasionnel	251 138
Abonnement	645 108
Social	93 178
Comptage à vue	13 336
Pass Rochefort	215
Dysfonctionnement du système billettique	200 646
<b>Total</b>	<b>1 203 621</b>



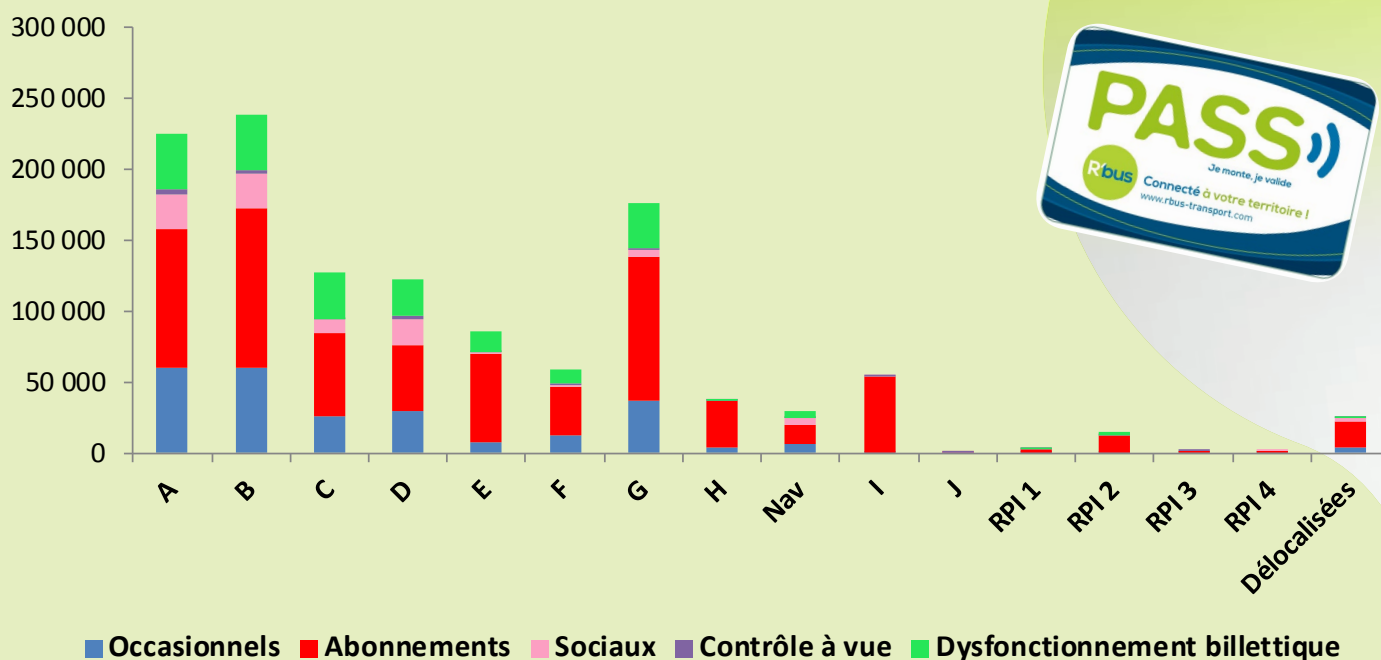
En 2017,  
**258 511**  
titres vendus  
soit **21 500**  
en moyenne par mois



## ► Validations par famille de titres de transport et par ligne

	A	B	C	D	E	F	G	H
<b>Occasionnels</b>	60 250	60 722	25 916	30 238	7 384	12 736	37 512	4 137
<b>Abonnements</b>	97 272	111 503	58 257	45 851	62 176	33 606	100 467	32 488
<b>Sociaux</b>	24 158	24 115	9 645	18 701	1 492	2 039	5 531	687
<b>Contrôle à vue</b>	3 860	3 401	1 176	2 354	186	402	1 489	198
<b>Dysfonctionnement du système billettique</b>	39 646	38 764	32 687	24 973	14 249	10 220	30 572	587
<b>Total</b>	<b>225 186</b>	<b>238 505</b>	<b>127 681</b>	<b>122 117</b>	<b>85 487</b>	<b>59 003</b>	<b>175 571</b>	<b>38 097</b>

	Nav	I	J	RPI 1	RPI 2	RPI 3	RPI 4	Non géolocalisées
<b>Occasionnels</b>	6 959	703	548	39	21	10	14	3 949
<b>Abonnements</b>	13 296	53 215	379	2 936	12 135	1 092	2 237	18 197
<b>Sociaux</b>	4 027	163	98	7	2	0	2	2 511
<b>Contrôle à vue</b>	272	12	5	1	1	1	0	193
<b>Dysfonctionnement du système billettique</b>	5 650	0	0	620	2 656	0	0	22
<b>Total</b>	<b>30 204</b>	<b>54 093</b>	<b>1 030</b>	<b>3 603</b>	<b>14 815</b>	<b>1 103</b>	<b>2 253</b>	<b>24 872</b>



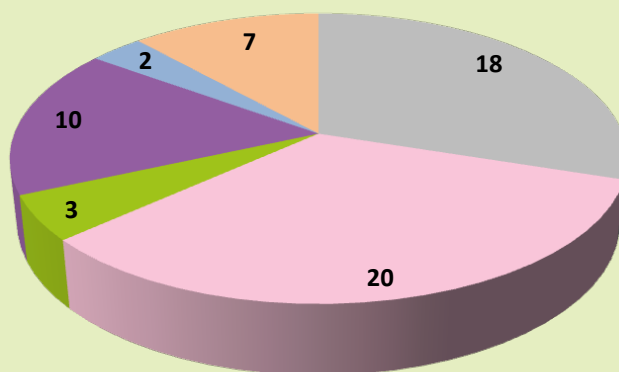


## ► Les réclamations

### ► Typologie

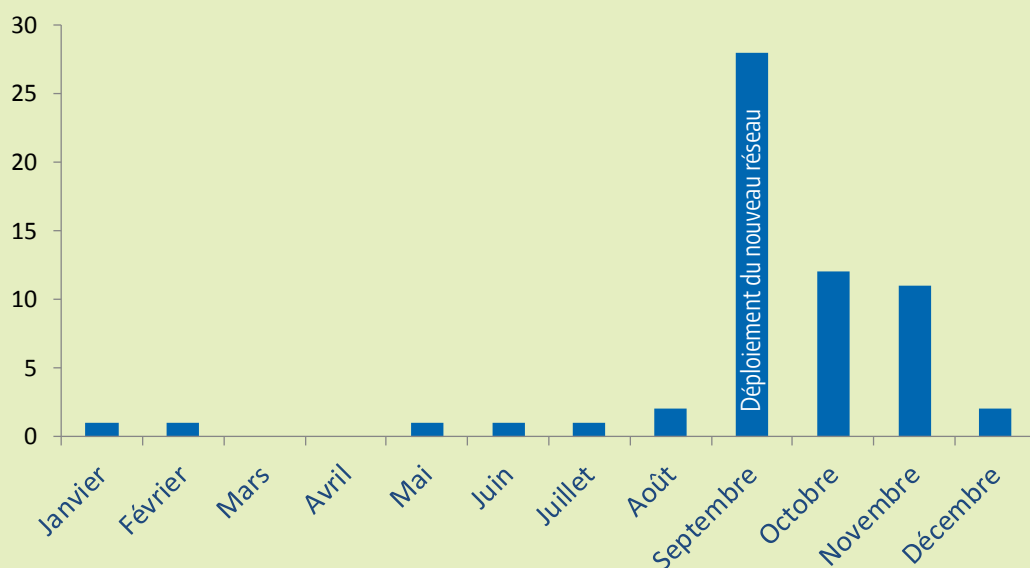
#### Les canaux de réception par TRO :

- Boutique R'bus,
- Site web,
- Téléphone,
- Courrier postal.



- Confort, sécurité
- Ponctualité
- Evolution de l'offre (arrêts, itinéraires...)
- Réclamations injustifiées (erreur lecture horaires, girouettes...)
- Comportement conducteur
- Incidivités clients

### ► Synthèse annuelle

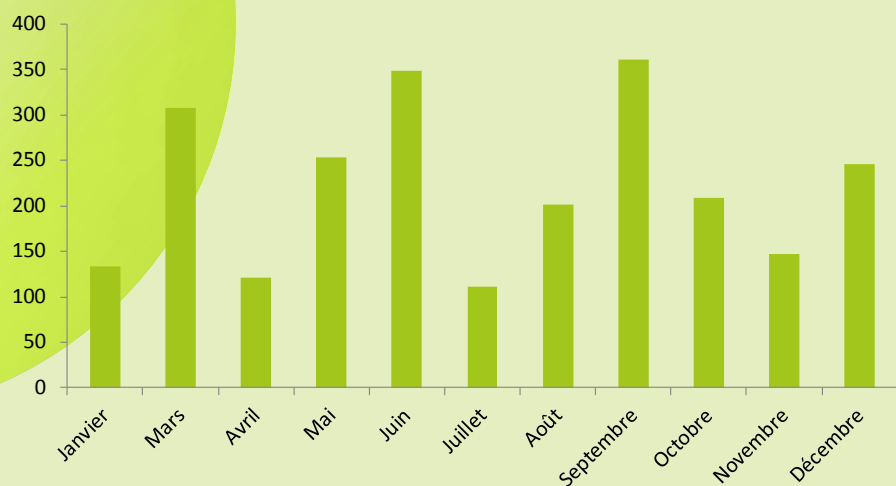


En 2017,  
**60**  
réclamations  
soit **5** réclamations  
en moyenne par mois

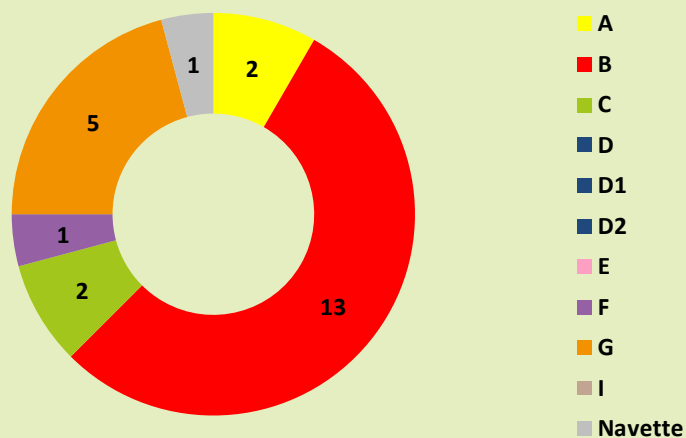


## ► La fraude

### ► Nombre de passagers contrôlés



### ► Nombre d'infractions relevées par lignes



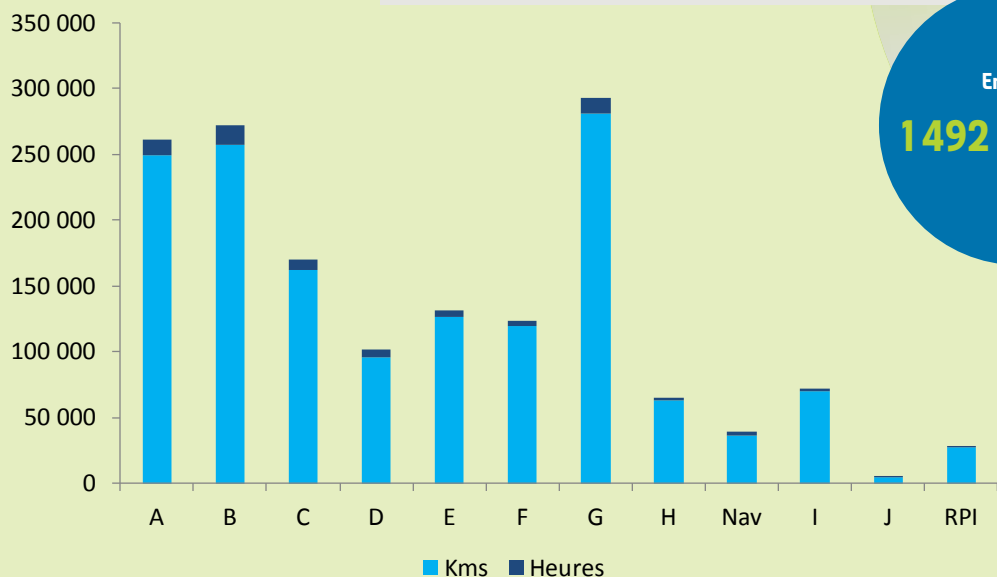
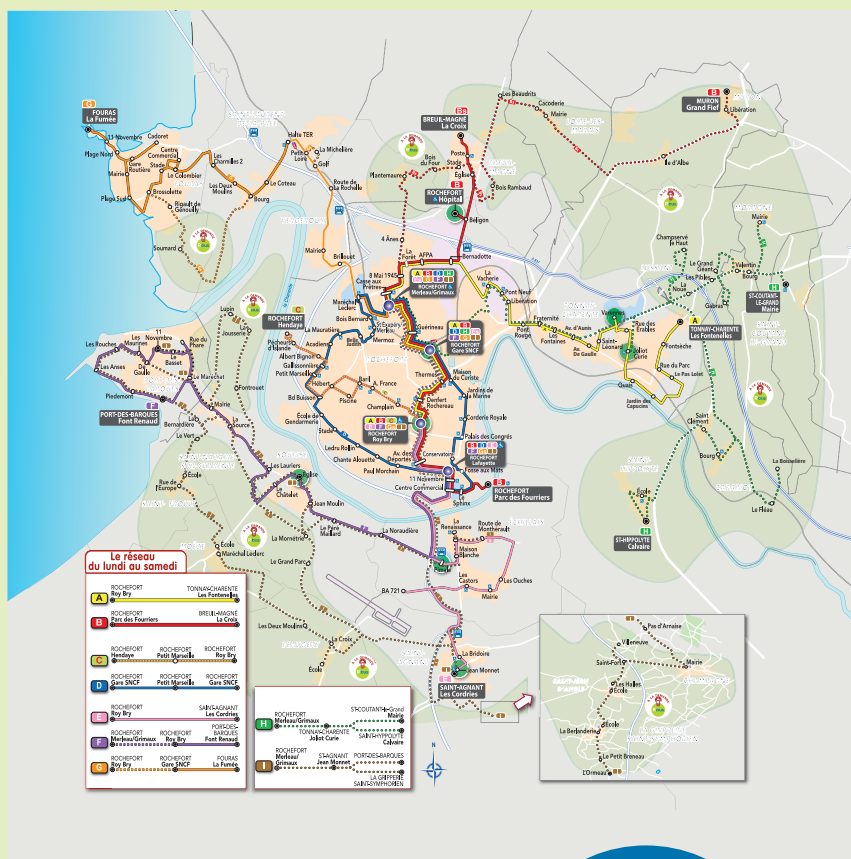
En 2017,  
**2 440**  
voyageurs contrôlés  
**24** infractions  
relevées

**0,98**  
Taux fraude  
moyen



## ► Les unités d'oeuvre

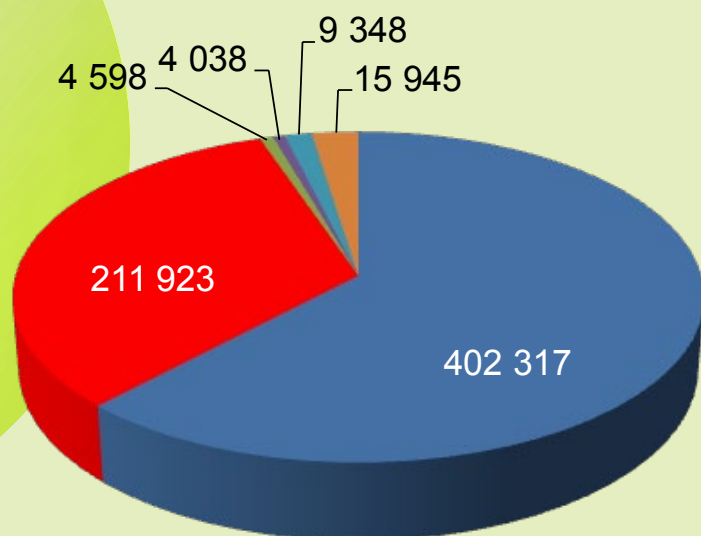
Lignes	Kms	Heures
A	248 946	12 741
B	257 653	14 263
C	161 751	7 976
D	95 414	5 956
E	126 657	4 787
F	119 070	4 060
G	281 576	11 673
H	62 525	2 346
Nav	36 371	2 783
I	70 039	2 262
J	4 599	171
RPI	27 491	1 128
<b>Total</b>	<b>1 492 093</b>	<b>70 148</b>



En 2017,  
**1 492 093 kms**



## ► Les recettes



Les recettes réelles en € ht

- Commerciales
- Abonnements
- TAD & TPMR
- Vélo
- Publicitaires
- Réutilisation périscolaire

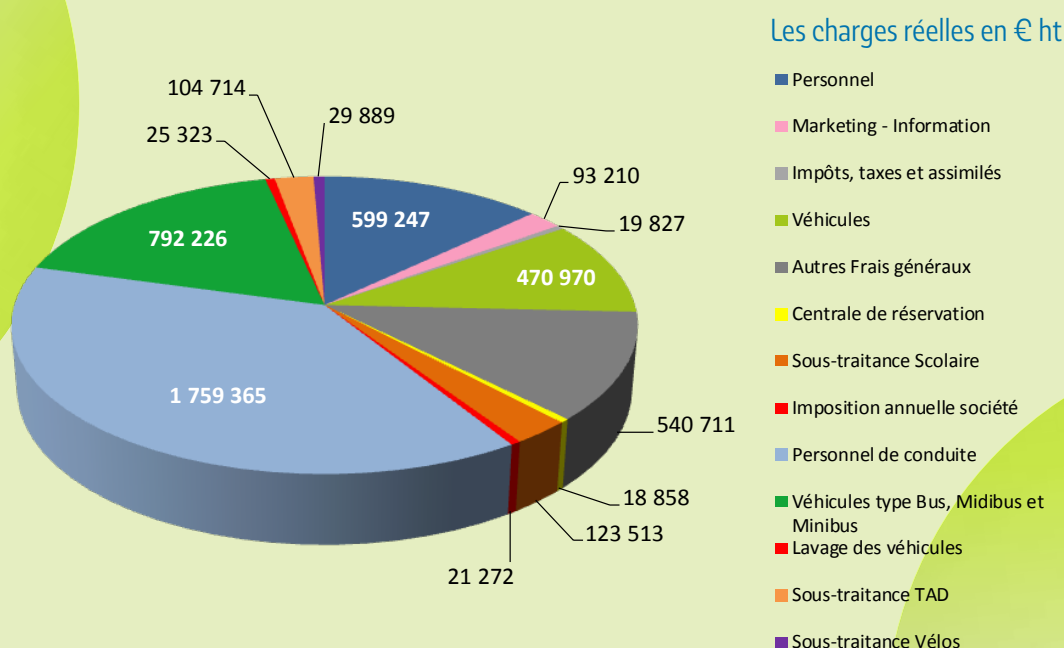
Les recettes en € ht	Recettes contractuelles	Recettes réelles
Recettes commerciales	426 598	402 317
Recettes des abonnements	152 553	211 923
Recettes TAD & TPMR	8 562	4 598
Recettes VLH (vélos)	7 730	4 038
Recettes publicitaires	14 000	9 348
Recettes réutilisation périscolaire	10 000	15 945
Refacturation TVA	0	39 597
<b>Total recettes d'exploitation</b>	<b>624 221</b>	<b>687 767</b>

En 2017,  
Contribution  
financière forfaitaire

**3 975 304€**

soit,  
**85,25%**

## ► Les charges



## Les charges en € ht

	Charges contractuelles	Charges contractuelles actualisées	Charges réelles
<b>DF : Charges fixes contractuelles</b>	<b>1 717 413</b>	<b>1 819 524</b>	<b>1 859 396</b>
Personnel (y c. charges sociales et pat.) (hors conducteur), quantité en ETP	536 898	567 341	599 247
Marketing - Information	122 487	130 281	93 210
Impôts, taxes et assimilés	9 355	10 110	19 827
Véhicules	488 636	527 461	470 970
Autres Frais généraux	429 467	450 903	540 711
Centrale de réservation	6 969	7 603	18 858
Imposition annuelle société	9 903	10 081	21 272
<b>DV Charges variables contractuelles d'exploitation</b>	<b>2 303 304</b>	<b>2 432 636</b>	<b>2 711 517</b>
Personnel de conduite (yc charges sociales et pat.) (quantité en heure de conduite)	1 607 266	1 693 381	1 759 365
Véhicules type Bus, Midibus et Minibus :	621 031	658 623	792 226
Lavage des véhicules	10 000	10 750	25 323
Sous-traitance TAD	61 749	66 380	104 714
Sous-traitance VLH	37 631	40 453	29 889
Marge et Aléa	126 755	134 107	92 158
<b>Total des charges contractuelles d'exploitation</b>	<b>4 147 473</b>	<b>4 303 981</b>	<b>4 663 071</b>



# Rapport Annuel

Année  
**2017**

**R'bus**

Connecté à votre territoire !

