



**DISTRI&BUS**  
POUR VOUS

# Rapport d'activité 2023

Juin 2024

Un réseau opéré par



et



## Table des matières

|       |                                                            |    |
|-------|------------------------------------------------------------|----|
| 1     | Préambule .....                                            | 3  |
| 2     | La concession de service public Distribus .....            | 4  |
| 2.1   | Les membres du groupement .....                            | 4  |
| 2.1.1 | La cotraitance Transdev Cat – Les Cars Le vacon .....      | 4  |
| 2.1.2 | Moyens mis en œuvre pour l'exécution des services .....    | 5  |
| 2.1.3 | Les missions des cotraitants .....                         | 6  |
| 2.2   | Le réseau Distribus .....                                  | 8  |
| 2.2.1 | L'offre du réseau .....                                    | 8  |
| 2.2.2 | Evolutions de l'offre au cours de l'exercice .....         | 9  |
| 3     | Les données de production .....                            | 9  |
| 3.1   | Faits marquants ayant impacté l'exploitation .....         | 9  |
| 3.1.1 | Mouvement social .....                                     | 9  |
| 3.1.2 | Conditions climatiques .....                               | 10 |
| 3.1.3 | Pénurie de personnel .....                                 | 10 |
| 3.1.4 | Travaux ou conditions de circulation .....                 | 10 |
| 3.2   | Les données kilométriques par services et par lignes ..... | 11 |
| 3.2.1 | Production kilométrique sur les Citadines .....            | 11 |
| 3.2.2 | Production kilométrique sur les Terre & Mer .....          | 11 |
| 3.2.3 | Production kilométrique sur les Estivales .....            | 12 |
| 3.2.4 | Production kilométrique sur les Scolibus .....             | 13 |
| 3.2.5 | Production kilométrique sur les Chrono's .....             | 13 |
| 3.2.6 | Synthèse des données de production .....                   | 14 |
| 3.3   | Le Parc et la maintenance .....                            | 16 |
| 3.3.1 | Description du parc .....                                  | 16 |
| 4     | Le bilan social .....                                      | 21 |
| 4.1   | Les moyens humains mis à disposition .....                 | 21 |
| 4.2   | L'évolution des effectifs .....                            | 22 |
| 4.3   | Bilan des formations 2022 et plan prévisionnel 2023 .....  | 23 |
| 4.3.1 | Bilan 2023 .....                                           | 23 |
| 4.3.2 | Plan de formation prévisionnel 2024 .....                  | 24 |
| 5     | La fréquentation du réseau .....                           | 25 |
| 5.1   | La fréquentation commerciale .....                         | 25 |
| 5.1.1 | Fréquentation des Citadines .....                          | 26 |
| 5.1.2 | Fréquentations des Terre & Mer .....                       | 27 |
| 5.1.3 | Fréquentation des Chrono's .....                           | 29 |
| 5.1.4 | Fréquentation des Estivales .....                          | 33 |
| 5.2   | La fréquentation scolaire .....                            | 34 |
| 5.2.1 | Abonnés transportés sur les lignes Scolibus .....          | 34 |

|       |                                                             |     |
|-------|-------------------------------------------------------------|-----|
| 5.2.2 | Abonnés transportés au titre des AO2.....                   | 36  |
| 5.3   | La fréquentation globale du réseau .....                    | 36  |
| 6     | Tarification, recettes, déplacements vendus et fraude ..... | 37  |
| 6.1   | La tarification .....                                       | 37  |
| 6.1.1 | La tarification commerciale.....                            | 37  |
| 6.1.2 | La tarification scolaire .....                              | 40  |
| 6.2   | Les déplacements vendus et les recettes .....               | 40  |
| 6.2.1 | Au titre des voyages commerciaux .....                      | 40  |
| 6.2.2 | Au titre des voyages scolaires .....                        | 42  |
| 6.2.3 | 1.1.1 Au titre de la fraude .....                           | 44  |
| 7     | Promotion et animation commerciale du réseau .....          | 45  |
| 7.1   | Les actions commerciales et l’animation du réseau .....     | 45  |
| 7.1.1 | Information commerciale .....                               | 45  |
| 7.1.2 | Circuits de distribution .....                              | 45  |
| 7.1.3 | Promotion du réseau .....                                   | 46  |
| 7.1.4 | Enquête .....                                               | 47  |
| 7.2   | Bilan du plan d’actions commerciales.....                   | 47  |
| 7.2.1 | Bilan des actions commerciales .....                        | 47  |
| 7.2.2 | Bilan financier .....                                       | 48  |
| 8     | Qualité de service .....                                    | 49  |
| 8.1   | Contrôle Qualité.....                                       | 49  |
| 8.2   | Actes de vandalisme, agressions et autres incidents.....    | 51  |
| 8.2.1 | Accidents.....                                              | 51  |
| 8.2.2 | Vandalisme .....                                            | 51  |
| 8.3   | Remontées client .....                                      | 52  |
| 9     | Les éléments comptables et financier .....                  | 93  |
| 9.1   | Compte d’exploitation .....                                 | 93  |
| 9.2   | Ratios financiers.....                                      | 95  |
| 10    | Bilan et perspectives .....                                 | 96  |
|       | Annexes.....                                                | 97  |
|       | Attestations de régularité fiscale .....                    | 97  |
|       | Attestations URSAFF .....                                   | 99  |
|       | Attestations d’assurances .....                             | 103 |

## 1 PREAMBULE

La concession de service public (CSP) du réseau Distribus, confiée à Transdev CAT en co-traitance avec les Cars le Vacon est arrivée au terme de son quatrième exercice fin décembre 2023.

Le bilan du précédent exercice faisait apparaître une progression significative des fréquentations après 2 années durant lesquelles la pandémie de COVID-19 avait éloigné les voyageurs des transports collectifs.

En 2022, la profession faisait face à une forte tension des effectifs de personnel de conduite menaçant la bonne réalisation des services. Contexte dans lequel nous nous sommes pleinement mobilisés pour attirer et fidéliser de nouveaux collaborateurs.

Ce rapport rend compte de l'activité du réseau en 2023 tant sur les données de production, de fréquentations, d'animations commerciales que de bilan financier.

Nous sommes à votre disposition pour échanger sur ce bilan et vous apporter les informations complémentaires qui vous seraient nécessaires.

Jean-Guillaume LAGOUTTE

Directeur

## 2 LA CONCESSION DE SERVICE PUBLIC DISTRIBUS

### 2.1 Les membres du groupement

#### 2.1.1 La cotraitance Transdev Cat – Les Cars Le vacon

La délégation de service public a été confiée à la Compagnie Armoricaine de Transports (TRANSDEV CAT) en cotraitance avec les CARS LE VACON.

|                 | Mandataire                                                             | Cotraitant                                        |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| Société         | TRANSDEV CAT                                                           | CARS LE VACON                                     |
| Adresse         | 7 rue Max le Bail<br>CS 90210<br>22000 SAINT-BRIEUC                    | ZA La Tourelle<br>2 rue Ampère<br>22400 LAMBALLE  |
| Représentée par | Jean-Guillaume LAGOUTTE, directeur                                     | Mathieu HAMON, président                          |
| Forme juridique | SAS<br>actionnaires :<br>66% Caisse des Dépôts,<br>34% Groupe Rethmann | SAS<br>Actionnariat 100% familial (famille Hamon) |

**Transdev CAT en Côtes d'Armor** est une filiale de la CAT, entreprise régionale présente dans le Finistère, le Morbihan ainsi qu'en Ille & Vilaine. Elle est rattachée au pôle Bretagne Pays de Loire du groupe TRANSDEV, opérateur mondial de transport privé multimodal. L'entreprise perpétue une longue expérience au service du public et des Collectivités pour qui elle réalise aujourd'hui de multiples prestations sur le département

- Transport interurbain et régional,
- Transport scolaire et périscolaire,
- Transport urbain,
- Transport à la demande (TAD),

Ces activités lui permettent de dégager un chiffre d'affaires global de 21 M€ en 2023.

Transdev CAT en Côtes d'Armor compte 251 collaborateurs et une flotte de 246 véhicules.

Les équipes et les véhicules sont répartis sur 3 sites principaux : Saint-Brieuc, Lannion et Dinan. Ils disposent tous de locaux pour le personnel de conduite et d'exploitation ainsi que d'un atelier. Le centre de Saint-Brieuc héberge les services administratifs de l'entreprise : direction, ressources humaines, comptabilité, marketing et la centrale de mobilité.

**La société Les Cars le Vacon**, créée en 1952, débute par une activité de Taxi Ambulance, avant de se spécialiser progressivement dans le transport et le voyage en autocar. Ces activités principales aujourd'hui sont :

- Le transport de tourisme et de grand tourisme
- Le transport à la demande (TAD)
- Le transport scolaire et périscolaire

L'entreprise a un chiffre d'affaires de 4,2 M€ en 2021 et compte 88 collaborateurs et 70 véhicules. Les véhicules et le personnel sont répartis sur 2 sites : Lamballe et Broons. L'entretien mécanique est effectué en interne sur le site de Lamballe. Le centre de Lamballe héberge les services administratifs de l'entreprise.

### 2.1.2 Moyens mis en œuvre pour l'exécution des services

Pour l'exécution des services, le groupement s'appuie à la fois :

- sur le dépôt de Transdev CAT à Saint-Brieuc, pour la maintenance et l'hébergement des équipes en charge d'animer le réseau,
- sur le site des Cars Le Vacon à Lamballe, pour le stationnement des véhicules assurant les Citadines et les services de transport à la demande et l'hébergement des conducteurs assurant ces services.

#### Le dépôt Transdev CAT



Ce dépôt de 20 000m<sup>2</sup> abrite un bâtiment construit en 2009 composé d'un atelier de 857 m<sup>2</sup> et de 18 bureaux sur 531 m<sup>2</sup>.

Le parking comprend 62 emplacements pour autocars.

La direction de l'entreprise, l'équipe commerciale et marketing, le service financier, la centrale de réservation et le service exploitation sont basés sur ce site.

L'équipe de maintenance en charge des véhicules Distribus est également située sur le site de Saint-Brieuc.

#### Le dépôt des Cars Le Vacon



Ce dépôt de 14 336m<sup>2</sup> abrite un bâtiment construit en 2009 composé d'un atelier de 750 m<sup>2</sup> et de 15 bureaux sur 577 m<sup>2</sup>. Le parking comprend 40 emplacements pour autocars et 150 places pour véhicules légers.

Les infrastructures utilisées au sein de l'établissement dans le cadre de l'exploitation du réseau sont :

- Le stationnement des véhicules,
- Le lavage des véhicules,
- La distribution de carburant et des fluides,
- Le local conducteur.



### La sous-traitance confiée aux Cars Rouillard

Le groupement fait appel à **un sous-traitant, les Cars Rouillard** pour la réalisation de circuits scolaires. **Les Cars Rouillard**, représentés par Antoine Rouillard possèdent un dépôt principal basé à Plérin (parking, atelier et bureaux) et des dépôts secondaires à Plédran, Pommeret et Callac.

Ses activités principales sont la location d'autocars, le transport scolaire, le transport urbain, le transport interurbain, le transport occasionnel ainsi que les voyages organisés. La flotte est composée de 86 autocars et l'entreprise emploie 104 salariés.

Les Cars Rouillard ont en charge la planification des services qu'ils exécutent avec leurs propres véhicules, ainsi que la formation et l'encadrement des conducteurs qui réalisent ces services

### 2.1.3 Les missions des cotraitants

La force du groupement repose sur :

- l'expérience d'exploitation et de marketing de Transdev CAT ainsi que sa connaissance du territoire et des voyageurs,
- le positionnement sur le territoire de Lamballe Terre & Mer des Cars Le Vacon, permettant d'optimiser les trajets et garantissant la réactivité d'intervention des véhicules.

Les missions confiées au groupement par Lamballe Terre & Mer sont réparties comme suit :

| MISSIONS                                                 | CAT TRANSDEV                                                 | CARS LE VACON                                                   |
|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| <b>Interlocuteur de Lamballe Terre &amp; Mer</b>         | Mandataire                                                   |                                                                 |
| <b>Planification et gestion du personnel de conduite</b> | Service Exploitation                                         | Service Exploitation                                            |
| <b>Personnel de conduite</b>                             | Effectif nécessaire à la réalisation des services            | Effectif nécessaire à la réalisation des services               |
| <b>Véhicules</b>                                         | Fourniture des véhicules<br>Maintenance<br>Matériel embarqué | Stationnement<br>Entretien des véhicules (nettoyages et pleins) |
| <b>Réservation des TAD</b>                               | Centrale de Mobilité                                         |                                                                 |
| <b>Information voyageur et gestion des réclamations</b>  | Centrale de Mobilité<br>Service Marketing                    | Affichage perturbation sur les lignes urbaines                  |

|                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Promotion du réseau</b>                       | Service Marketing                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Billetterie/Billettique et dépositaires</b>   | Service Marketing<br>Service Comptabilité                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Gestion de la billetterie fournie pour ses conducteurs                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Qualité de service</b>                        | Contrôleur Qualité                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Respect des procédures                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Reporting et adaptations de services</b>      | Service Marketing<br>Service Méthodes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Production/<br/>Exploitation des services</b> | <p>Les Terre &amp; Mer 3 &amp; 4</p> <p>Les Chrono's 1, 2, 3, 5, &amp; 6</p> <p>LS1/T&amp;M3 Pléneuf- St Alban- Lamballe</p> <p>LS9 Hénon-Quessoy- Pommeret – Lamballe</p> <p>LS12 La Bouillie - Hénansal – Saint-Alban - Lamballe</p> <p>LS14 Plurien-Erquy-St-Alban-Planguenoual Lamballe</p> <p>LS20 La Bouillie- Erquy- St Alban-Lamballe</p> <p>LS24 Meslin- Lamballe</p> <p>LS28 Quessoy- Hénon-Moncontour</p> <p>LS32 (AO2 Lamballe-Armor) La Poterie-Trégomar</p> <p>LS48 (AO2 Quintenic) Quintenic-Hénansal</p> <p>LS51 (AO2 Bréhand et St-Trimoël) Bréhand-St-Trimoël</p> <p>LS52 Lamballe Collège</p> <p>LS54 (AO2 Saint-Denoual) Saint-Denoual-Hénanbihen)</p> | <p>Les Citadines 1 &amp; 2</p> <p>Les Chrono's 4 et 7</p> <p>Les Estivales</p> <p>LS3 Trébry -St Glen- Penguin- Lamballe</p> <p>LS4 St-Trimoël -Landéhen- Lamballe</p> <p>LS5 Jugon-les-Lacs -Plédéliac- Lamballe</p> <p>LS6 Jugon les Lacs - Plédéliac -Plestan-Lamballe</p> <p>LS7 Sévignac-Jugon-les-Lacs -Plestan-Lamballe</p> <p>LS8 Jugon-les-Lacs - Tramain - Plestan - Lamballe</p> <p>LS11 Noyal - St Rieul- Plédéliac- Trégomar-La Poterie - Lamballe</p> <p>LS17 Plénée-Jugon - Penguin - La Malheure - Lamballe (Maroué)- Lamballe</p> <p>LS18 Maroué - Lamballe</p> <p>LS22 Plénée-Jugon - Rouillac-Sévignac - Lamballe</p> <p>LS25 Landehen - Maroué -Lamballe</p> <p>LS26 Planguenoual - Andel - Lamballe</p> <p>LS27 Andel - Lamballe</p> <p>LS31 Trébry -St Glen-Trédaniel- Moncontour</p> <p>LS37 La Malheure- Plestan - Plénée-Jugon</p> <p>LS38 Plestan - St Rieul- Plestan-Jugon-Plénée-Jugon</p> <p>LS39 Plestan-St-Rieul-Plédéliac-Jugon-Plénée-Jugon</p> <p>LS40 Plédéliac - Jugon-Les-Lacs- Plénée-Jugon</p> <p>LS41 Jugon-les-Lacs - Plénée-Jugon</p> <p>LS42 Penguin - St-Glen - Plénée-Jugon</p> <p>LS43 (AO2 Jugon-Les-Lacs CN) Jugon-Les-Lacs(Jugon)- Jugon-Les-Lacs (Dolo)</p> <p>LS44 (AO2 Lamballe-Armor) Maroué</p> <p>LS45 (AO2 Lamballe-Armor) Meslin</p> <p>LS49 (AO2 St-Glen) Trébry-St-Glen</p> <p>LS50 (AO2 Tramain) Tramain-Plestan</p> <p>LS53 Lamballe Plénée- Jugon</p> |

|                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Les services sous-traités aux Cars Rouillard</b> | <p>LS2 La Bouillie - Erquy</p> <p>LS10 Quessoy -Hénon- Bréhand - Trégenestre- Pommeret- Maroué-Lamballe</p> <p>LS13 Quessoy - Pommeret - Lamballe</p> <p>LS16 Planguenoual-Morieux-Andel- Lamballe</p> <p>LS19 Hénansal- Lamballe</p> <p>LS21 Quessoy-Pommeret - Lamballe</p> <p>LS23 Trédaniel -Bréhand- Trébry- Lamballe</p> <p>LS29 Bréhand -St Trimoël- Trébry-Trédaniel- Moncontour</p> <p>LS30 Trédaniel - Plémy- Moncontour</p> <p>LS33 Hénansal -Pléneuf-Val-André</p> |
|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                       |                                            |
|-----------------------|--------------------------------------------|
| LS34                  | Hénansal-St-Alban- Pléneuf-Val-André       |
| LS35                  | Planguenoual - Pléneuf Val André           |
| LS36                  | St Alban- Planguenoual - Pléneuf-Val-André |
| LS46 (AO2 Moncontour) | Bréhand-Moncontour                         |
| LS47 (AO2 Quessoy)    | Quessoy                                    |

## 2.2 Le réseau Distribus

### 2.2.1 L'offre du réseau

Le réseau **DISTRIBUS** se décline en une offre de services :

|  <b>LES CITADINES</b>                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Deux lignes régulières desservant le centre- ville de Lamballe-Armor                                                                                                                    | <b>Citadine1</b> Deshaies/Ateliers Pifaudais<br><> Gendarmerie<br><b>Citadine 2</b> Rond-Point de Lanjouan <><br>Gare SNCF via Clémenceau                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Circule toute l'année du lundi au samedi.</li> <li>• de 7h à 18h30 du lundi au vendredi</li> <li>• de 9 h à 18h30 le samedi</li> <li>• 33 points d'arrêts dans Lamballe-Armor</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|  <b>TERRE &amp; MER</b>                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Des liaisons quotidiennes depuis Lamballe-Armor vers Pléneuf-Val-André et Erquy                                                                                                         | <b>Terre &amp; Mer 3</b> Pléneuf-Val-André <><br>Lamballe-Armor (intègre le circuit scolaire LS1)<br><b>Terre &amp; Mer 4</b> Erquy <> Lamballe-Armor                                                                                        | Circule toute l'année du lundi au dimanche y compris les jours fériés<br><b>Entre Lamballe-Armor et Pléneuf-Val-André</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En période scolaire, 5 allers/retours du lundi au vendredi et 3 allers/retours les samedis, dimanches et jours fériés</li> <li>• En vacances scolaires et été, 5 allers/retours du lundi au samedi et 3 allers/retours les dimanches et jours fériés</li> </ul> <b>Entre Lamballe-Armor et Erquy</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En période scolaire, 3 allers/retours du lundi au samedi et 3 allers/retours les dimanches et jours fériés</li> <li>• En vacances scolaires et été, 5 allers/retours du lundi au samedi et 3 allers/retours les dimanches et jours fériés</li> </ul> |
|  <b>CHRONO'</b>                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Périurbain</b> : du transport à la demande entre le domicile et les gares de Lamballe-Armor, Plénée-Jugon et Plestan aux heures de pointe et les pôles de secteur aux heures creuses | <b>Chrono' 1</b> Lamballe-Armor (Plestan)<br><b>Chrono' 2</b> Lamballe-Armor/Pléneuf-Val-André/Erquy<br><b>Chrono' 3</b> Lamballe-Armor/Moncontour/Quessoy<br><b>Chrono' 4</b> Lamballe-Armor/ Plénée-Jugon/ Jugon-Les-Lacs Commune Nouvelle | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Circule toute l'année du lundi au samedi.</li> <li>• 4 arrivées le matin, 1 l'après-midi à la gare de Lamballe-Armor (ou Plestan ou Plénée-Jugon) et 1 départ le matin et 4 le soir de ces gares</li> <li>• 3 arrivées et 3 départs entre le domicile et les pôles de secteur à l'exception de la Chrono 2</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Week-end</b> : Une navette sur réservation entre la gare SNCF et la côte les week-ends                                                                                               | <b>Chrono' 5</b> Lamballe-Armor <> Pléneuf-Val-André/Erquy/Plurien                                                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Circule toute l'année</li> <li>• 2 départs de la gare SNCF le vendredi en soirée vers un domicile sur Pléneuf-Val-André, Erquy ou Plurien</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|                                                                                                                     |                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                     |                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>2 arrivées le dimanche après-midi en gare SNCF depuis un domicile sur Pléneuf-Val-André, Erquy ou Plurien</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                              |
|  <b>LES ESTIVALES</b>              |                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Navettes gratuites desservant les campings, les centre-ville et les plages de Pléneuf-Val-André et Erquy et Plurien | <b>Estivale 5</b> Pléneuf-Val-André<br><b>Estivale 6</b> Erquy/Plurien<br><b>Estivale 7</b> Pléneuf-Val-André <> Erquy | <ul style="list-style-type: none"> <li>Circule tous les jours en été.</li> </ul> <b>Estivale 5</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>15 rotations/jours en été de 9h30 à 19h</li> </ul> <b>Estivale 6</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>4 rotations/jours de 8h30 à 18h40</li> </ul> <b>Estivale 7</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>4 rotations/jours de 8h30 à 18h30</li> </ul> |
|  <b>SCOLIBUS</b>                   |                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Circuits scolaires                                                                                                  | 53 circuits scolaires dont 11 effectués pour le compte d'AO2                                                           | Circule en période scolaire uniquement à raison d'un aller le matin et un retour le soir et le mercredi midi.<br>Plus de 450 points d'arrêts de prise en charge sur le territoire                                                                                                                                                                                                                        |

## 2.2.2 Evolutions de l'offre au cours de l'exercice

L'offre de transport a connu durant cet exercice quelques adaptations :

### Sur les Chronos'

- Suppression de la Chrono 5 à compter de l'été 2023, au regard de très faibles fréquentations

### Sur Scolibus

- 56 demandes de nouveaux arrêts dont 42 acceptées
- Création d'un nouveau circuit AO2 pour le RPI Saint-Denoual/Hénanbihen

## 3 LES DONNEES DE PRODUCTION

### 3.1 Faits marquants ayant impacté l'exploitation

#### 3.1.1 Mouvement social

Le réseau a connu plusieurs perturbations en raison de mouvements sociaux nationaux liés à la réforme des retraites :

- 19 janvier** : 2 services de la Terre & Mer 4, 6 circuits scolaires (matin et/ou soir) et des navettes scolaires sur Lamballe
- 31 janvier** : 6 services de la Terre & Mer 4 et 3 circuits scolaires matin et/ou soir
- 7 février** : 4 services de la Terre & Mer 3, 3 circuits scolaires (matin et soir)
- 7 mars** : 4 services de la Terre & Mer 4, 3 circuits scolaires (matin et/ou soir)
- 15 mars** : 2 services de la Terre & Mer 3 et 2 de la Terre & Mer 4 et 2 circuits scolaires (matin et/ou soir)
- 23 mars** : 3 circuits scolaires matin et/ou soir
- 28 mars** : 3 circuits scolaires matin et/ou soir
- 6 avril** : 4 services de la Terre & Mer 3 et 3 circuits scolaires matin et/ou soir
- 7 avril** : 4 services de la Terre & Mer 3
- 13 avril** : 4 services de la Terre & Mer 3

- **14 avril (blocage dépôt)** : 2 services de la Terre & Mer 3, 2 services de la Terre & Mer 4 et 3 circuits scolaires matin

### 3.1.2 Conditions climatiques

En raison des conditions climatiques les services suivants LS18, 27, 39, 40, 41 et 41 n'ont pu être assurés le **mercredi 18 janvier au matin**. Les services LS17 et 22 ont été réalisés partiellement.

Le **20 janvier**, les circuits LS10 et LS9 n'ont pu être assuré le matin en raison des intempéries.

Le **2 novembre**, la circulation de l'ensemble du réseau a été suspendue jusqu'à 12h en raison d'un arrêté préfectoral prononcé à l'occasion du passage de la tempête Ciaran.

### 3.1.3 Pénurie de personnel

Dans un contexte de tension des effectifs conducteurs des services ont dû être adaptés afin de couvrir un maximum de circuits scolaires.

#### Services dégradés

| Date évènement                              | Services dégradés  | Motifs                                             | km com | Nb jours | Total KM | Valorisation |
|---------------------------------------------|--------------------|----------------------------------------------------|--------|----------|----------|--------------|
| du 09/03 au 11/03/2023                      | T&M4 7h38 Erquy    | Substitution par permis B pour assurer le scolaire | 25,652 | 2        | 51,304   | 14,36512     |
| du 09/03 au 11/03/2023                      | T&M4 8h36 Lamballe | Substitution par permis B pour assurer le scolaire | 25,652 | 2        | 51,304   | 14,36512     |
| du 20 au 25/03/2023                         | T&M4 7h38 Erquy    | Substitution par permis B pour assurer le scolaire | 25,652 | 5        | 128,26   | 35,9128      |
| du 20 au 25/03/2023                         | T&M4 8h36 Lamballe | Substitution par permis B pour assurer le scolaire | 25,652 | 5        | 128,26   | 35,9128      |
| du 20/11/2023 au 30/11/2023 (hors week-end) | T&M4 départ 8h36   | Substitution par permis B pour assurer le scolaire | 25,652 | 9        | 230,868  | 64,64304     |
| du 20/11/2023 au 30/11/2023 (hors week-end) | T&M4 départ 17h42  | Substitution par permis B pour assurer le scolaire | 25,652 | 9        | 230,868  | 64,64304     |
| du 20/11/2023 au 30/11/2023 (hors week-end) | T&M4 départ 18h36  | Substitution par permis B pour assurer le scolaire | 25,652 | 9        | 230,868  | 64,64304     |

#### Services mutualisés

| Date évènement             | Services mutualisés | Motifs              | Km initiaux | Km réalisés | Nb de jours | Ecart | Valorisation |
|----------------------------|---------------------|---------------------|-------------|-------------|-------------|-------|--------------|
| du 03/01 au 21/01/2022 L&V | LS26 et LS27        | manque de personnel | 58,41       | 22          | 14          | 36,41 | 1 284,54 €   |
| du 11/01 au 30/04/2022 L&V | LS17 et LS18        | manque de personnel | 72,08       | 41          | 55          | 31,08 | 4 307,69 €   |
| du 25/04 au 29/04/2022 L&V | LS26 et LS27        | manque de personnel | 58,41       | 22          | 5           | 36,41 | 277,20 €     |
| 07/09/2022 soir            | LS17 et LS18        | manque de personnel | 72,08       | 41          | 0,5         | 31,08 | 39,16 €      |
| du 14/09 au 16/09/2022     | LS17 et LS18        | manque de personnel | 72,08       | 41          | 3           | 31,08 | 234,96 €     |
| du 3 au 07/04/2023         | LS17 et LS18        | manque de personnel | 72,08       | 41          | 4           | 31,08 | 313,29 €     |
| 2 et 3/05/2023             | LS17 et LS18        | manque de personnel | 72,08       | 41          | 2           | 31,08 | 156,64 €     |

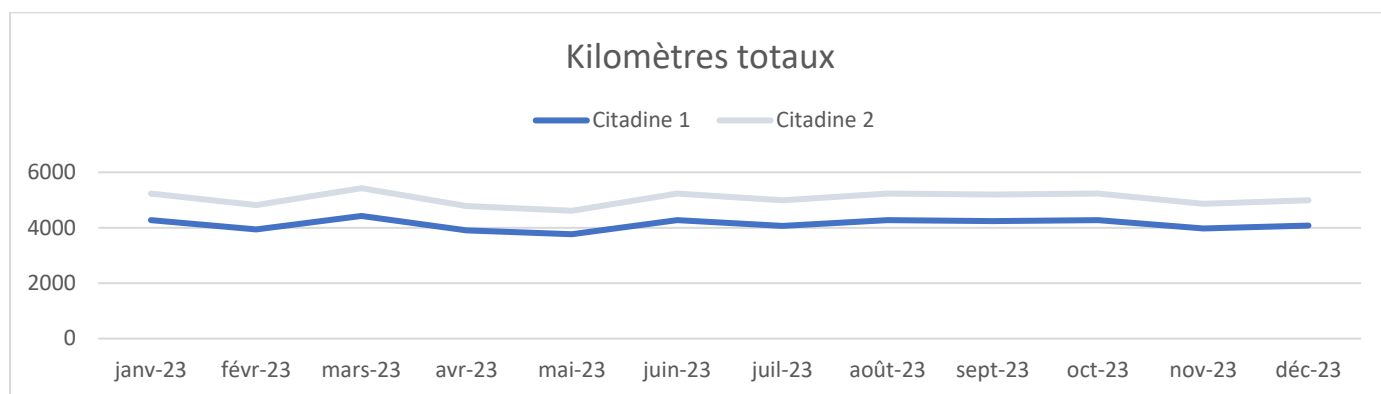
### 3.1.4 Travaux ou conditions de circulation

Du 22/05 au 06/07/2023 puis du 02/10 au 05/10/2023, des travaux rue de Dinard à Lamballe-Armor ont nécessité la déviation des lignes Terre & Mer 3 et des navettes Sacré-Cœur via la rue du Pont de Coëtquen.

## 3.2 Les données kilométriques par services et par lignes

### 3.2.1 Production kilométrique sur les Citadines

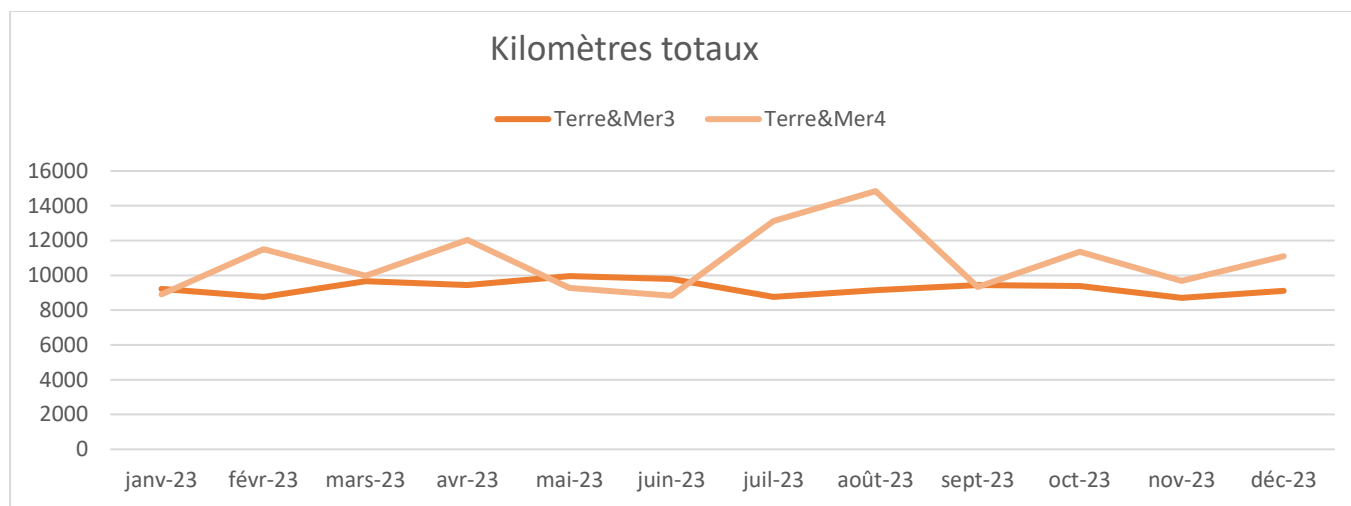
|            |            | janv-23 | févr-23 | mars-23 | avr-23 | mai-23 | juin-23 | juil-23 | août-23 | sept-23 | oct-23 | nov-23 | déc-23 | Total  |
|------------|------------|---------|---------|---------|--------|--------|---------|---------|---------|---------|--------|--------|--------|--------|
| Citadine 1 | COM        | 3940    | 3628    | 4077    | 3597   | 3471   | 3942    | 3752    | 3941    | 3910    | 3940   | 3660   | 3754   | 45612  |
|            | HLP        | 335     | 309     | 348     | 306    | 295    | 335     | 319     | 337     | 333     | 335    | 311    | 319    | 3882   |
|            | Sous-total | 4275    | 3937    | 4425    | 3903   | 3766   | 4277    | 4071    | 4278    | 4243    | 4275   | 3971   | 4073   | 49494  |
| Citadine 2 | COM        | 4986    | 4593    | 5172    | 4560   | 4393   | 4991    | 4757    | 4991    | 4953    | 4986   | 4631   | 4756   | 57769  |
|            | HLP        | 247     | 228     | 255     | 228    | 219    | 247     | 238     | 246     | 247     | 247    | 228    | 238    | 2868   |
|            | Sous-total | 5233    | 4821    | 5427    | 4788   | 4612   | 5238    | 4995    | 5237    | 5200    | 5233   | 4859   | 4994   | 60637  |
| Total      |            | 9508    | 8758    | 9852    | 8691   | 8378   | 9515    | 9066    | 9515    | 9443    | 9508   | 8830   | 9067   | 110131 |



La ligne 2 propose un itinéraire plus long que la ligne 1 et présente donc un volume kilométrique plus important. Les 2 lignes fonctionnent sur une offre constante sur l'ensemble de l'année.

### 3.2.2 Production kilométrique sur les Terre & Mer

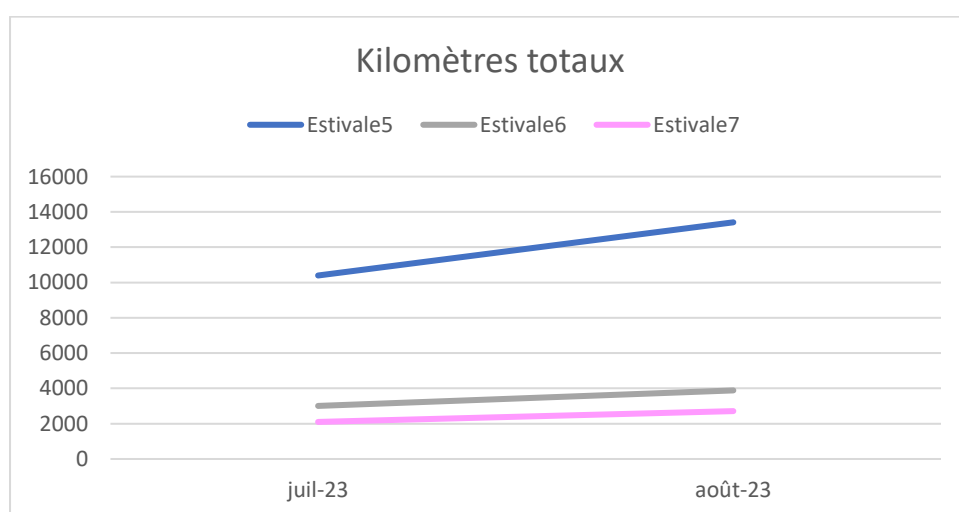
|            |            | janv-23 | févr-23 | mars-23 | avr-23 | mai-23 | juin-23 | juil-23 | août-23 | sept-23 | oct-23 | nov-23 | déc-23 | Total  |
|------------|------------|---------|---------|---------|--------|--------|---------|---------|---------|---------|--------|--------|--------|--------|
| Terre&Mer3 | COM        | 5953    | 5615    | 6961    | 6472   | 6715   | 6759    | 5894    | 5927    | 5700    | 6021   | 5617   | 5859   | 73493  |
|            | HLP        | 3278    | 3145    | 2705    | 2966   | 3244   | 3043    | 2875    | 3220    | 3742    | 3370   | 3090   | 3253   | 37931  |
|            | Sous-total | 9231    | 8760    | 9666    | 9438   | 9959   | 9802    | 8769    | 9148    | 9442    | 9391   | 8707   | 9112   | 111425 |
| Terre&Mer4 | COM        | 5923    | 7260    | 5940    | 7656   | 6402   | 5940    | 8646    | 9570    | 6088    | 7374   | 6169   | 6898   | 83866  |
|            | HLP        | 2985    | 4253    | 4037    | 4378   | 2871   | 2888    | 4484    | 5274    | 3254    | 3980   | 3520   | 4201   | 46125  |
|            | Sous-total | 8908    | 11513   | 9977    | 12034  | 9273   | 8828    | 13130   | 14844   | 9342    | 11354  | 9689   | 11099  | 129991 |
| Total      |            | 18139   | 20273   | 19643   | 21472  | 19232  | 18630   | 21899   | 23991   | 18784   | 20745  | 18396  | 20211  | 241416 |



Les 2 lignes présentent des productions kilométriques équivalentes. Toutefois on note une plus forte production kilométrique sur la ligne Terre & Mer 4 lors des vacances scolaires et en été, périodes où son offre est densifiée.

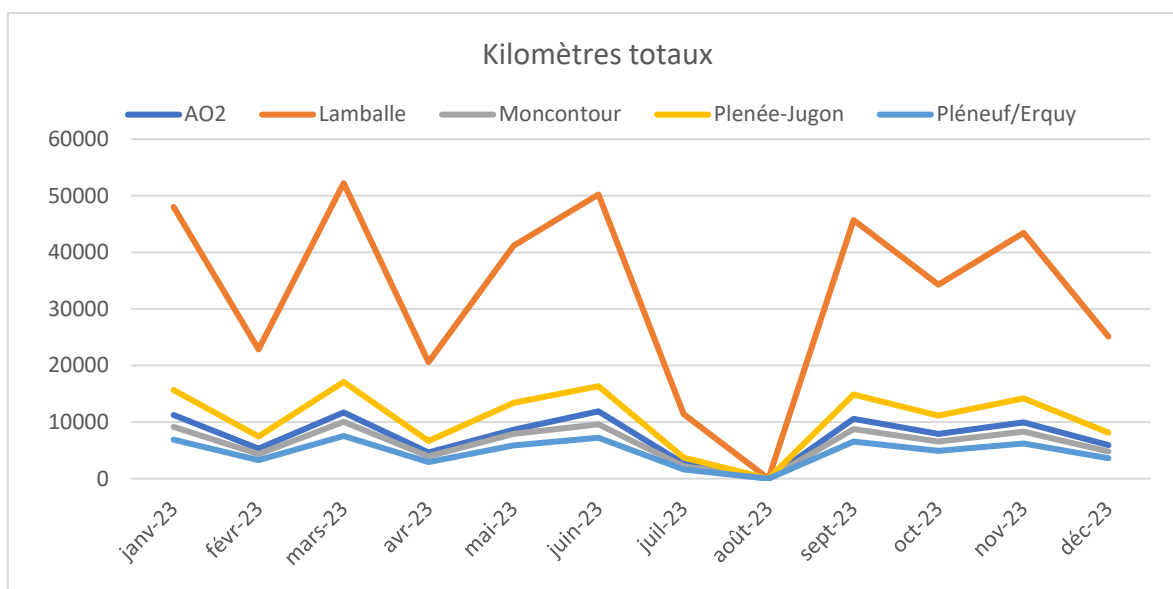
### 3.2.3 Production kilométrique sur les Estivales

|           |            | juil-23 | août-23 | Total |
|-----------|------------|---------|---------|-------|
| Estivale5 | COM        | 6213    | 8005    | 14218 |
|           | HLP        | 4185    | 5405    | 9590  |
|           | Sous-Total | 10398   | 13410   | 23808 |
| Estivale6 | COM        | 2761    | 3495    | 6256  |
|           | HLP        | 246     | 389     | 635   |
|           | Sous-Total | 3007    | 3884    | 6891  |
| Estivale7 | COM        | 1933    | 2439    | 4372  |
|           | HLP        | 166     | 272     | 438   |
|           | Sous-Total | 2099    | 2711    | 4810  |
| Total     |            | 15504   | 20005   | 35509 |



### 3.2.4 Production kilométrique sur les Scolibus

|                |     | janv-23 | févr-23 | mars-23 | avr-23 | mai-23 | juin-23 | juil-23 | août-23 | sept-23 | oct-23 | nov-23 | déc-23 | TOTAL  |
|----------------|-----|---------|---------|---------|--------|--------|---------|---------|---------|---------|--------|--------|--------|--------|
| AO2            | COM | 4663    | 2194    | 4777    | 1920   | 3566   | 4937    | 1097    |         | 4388    | 3292   | 4114   | 2469   | 37417  |
|                | HLP | 6594    | 3098    | 6945    | 2715   | 5058   | 6965    | 1549    |         | 6197    | 4648   | 5813   | 3482   | 53064  |
| LAMBALLE       | COM | 28812   | 13716   | 31241   | 12335  | 24679  | 30166   | 6858    |         | 27432   | 20574  | 26078  | 15069  | 236960 |
|                | HLP | 19188   | 9136    | 21003   | 8225   | 16479  | 20086   | 4568    |         | 18272   | 13704  | 17374  | 10034  | 158069 |
| MONCONTOUR     | COM | 4234    | 2016    | 4637    | 1815   | 3629   | 4436    | 1008    |         | 4032    | 3024   | 3831   | 2218   | 34880  |
|                | HLP | 4940    | 2352    | 5411    | 2119   | 4289   | 5150    | 1176    |         | 4704    | 3528   | 4482   | 2575   | 40726  |
| PLENÉE JUGON   | COM | 8842    | 4208    | 9667    | 3782   | 7590   | 9241    | 2104    |         | 8416    | 6312   | 8016   | 4607   | 72785  |
|                | HLP | 6798    | 3235    | 7431    | 2907   | 5837   | 7103    | 1617    |         | 6470    | 4852   | 6165   | 3540   | 55955  |
| PLENEUF /ERQUY | COM | 3831    | 1824    | 4195    | 1642   | 3283   | 4013    | 912     |         | 3648    | 2736   | 3466   | 2006   | 31556  |
|                | HLP | 3058    | 1456    | 3349    | 1311   | 2621   | 3204    | 728     |         | 2913    | 2184   | 2767   | 1602   | 25193  |
| Total          |     | 90960   | 43235   | 98656   | 38771  | 77031  | 95301   | 21617   | 0       | 86472   | 64854  | 82106  | 47602  | 746605 |



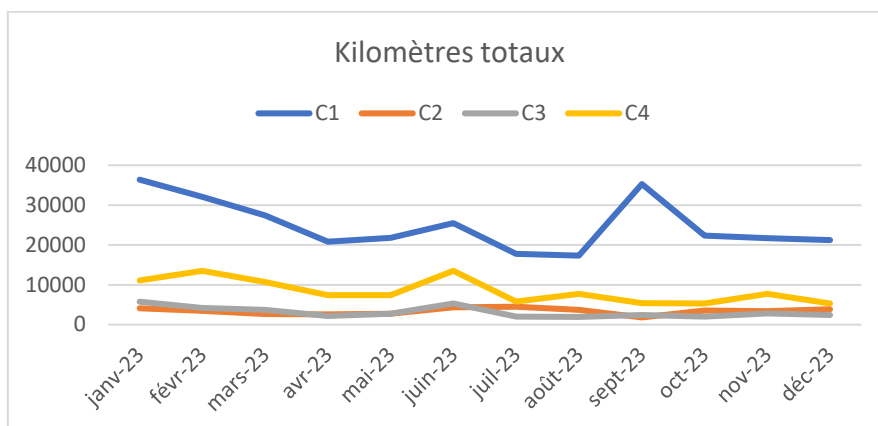
L'évolution des kilomètres produits mensuellement suit le calendrier des vacances scolaires, générant une baisse des kilomètres en février, avril, octobre, décembre et l'été.

### 3.2.5 Production kilométrique sur les Chrono's

#### Périurbain

|    |            | janv-23 | févr-23 | mars-23 | avr-23 | mai-23 | juin-23 | juil-23 | août-23 | sept-23 | oct-23 | nov-23 | déc-23 | Total  |
|----|------------|---------|---------|---------|--------|--------|---------|---------|---------|---------|--------|--------|--------|--------|
| C1 | COM        | 18042   | 15710   | 13427   | 10414  | 10426  | 12680   | 8673    | 8790    | 16721   | 11053  | 10844  | 10282  | 147062 |
|    | HLP        | 18332   | 16329   | 13977   | 10377  | 11370  | 12829   | 9100    | 8526    | 18566   | 11310  | 10891  | 10952  | 152559 |
|    | Sous-Total | 36374   | 32039   | 27404   | 20791  | 21796  | 25509   | 17773   | 17316   | 35287   | 22363  | 21735  | 21234  | 299621 |
| C2 | COM        | 2762    | 2290    | 1289    | 1260   | 1392   | 2912    | 3053    | 2636    | 956     | 2412   | 2209   | 1903   | 25074  |
|    | HLP        | 1364    | 1150    | 1379    | 1311   | 1346   | 1441    | 1443    | 1064    | 850     | 1124   | 1178   | 1961   | 15611  |
|    | Sous-Total | 4126    | 3440    | 2668    | 2571   | 2738   | 4353    | 4496    | 3700    | 1806    | 3536   | 3387   | 3864   | 40685  |
| C3 | COM        | 3829    | 2852    | 1733    | 1023   | 1401   | 3510    | 1037    | 1318    | 1219    | 1073   | 1847   | 1222   | 22064  |
|    | HLP        | 1926    | 1318    | 1932    | 1120   | 1377   | 1826    | 1017    | 617     | 1212    | 957    | 1004   | 1214   | 15520  |
|    | Sous-Total | 5755    | 4170    | 3665    | 2143   | 2778   | 5336    | 2054    | 1935    | 2431    | 2030   | 2851   | 2436   | 37584  |

|       |            |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |        |
|-------|------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| C4    | COM        | 5696  | 7261  | 5722  | 3942  | 3843  | 7783  | 3035  | 3914  | 2992  | 2827  | 5218  | 2880  | 55113  |
|       | HLP        | 5394  | 6238  | 4953  | 3460  | 3561  | 5692  | 2774  | 3796  | 2427  | 2487  | 2496  | 2429  | 45707  |
|       | Sous-Total | 11090 | 13499 | 10675 | 7402  | 7404  | 13475 | 5809  | 7710  | 5419  | 5314  | 7714  | 5309  | 100820 |
| Total |            | 57345 | 53148 | 44412 | 32907 | 34716 | 48673 | 30132 | 30661 | 44943 | 33243 | 35687 | 32843 | 478710 |



### Week-end

|       |     | janv-23 | févr-23 | mars-23 | avr-23 | mai-23 | juin-23 | juil-23 | août-23 | sept-23 | oct-23 | nov-23 | déc-23 | Total |
|-------|-----|---------|---------|---------|--------|--------|---------|---------|---------|---------|--------|--------|--------|-------|
| C5    | COM | 0       | 0       | 0       | 19     | 0      | 42      | 0       | 0       | 0       | 0      | 0      | 0      | 61    |
|       | HLP | 0       | 0       | 0       | 28     | 0      | 111     | 0       | 0       | 0       | 0      | 0      | 0      | 139   |
| Total |     | 0       | 0       | 0       | 47     | 0      | 153     | 0       | 0       | 0       | 0      | 0      | 0      | 200   |

## 3.2.6 Synthèse des données de production

### Kilomètres commerciaux

|             | Contractuels | Réalisés |     |
|-------------|--------------|----------|-----|
| Citadines   | 104063       | 103381   | -1% |
| Terre & Mer | 154938       | 157359   | 2%  |
| Chrono's    | 261640       | 249374   | -5% |
| Estivales   | 25398        | 24846    | -2% |
| Scolibus    | 435433       | 413598   | -5% |
|             | 981472       | 948558   | -3% |

### Heures commerciales

|             | Contractuelles | Réalisées |      |
|-------------|----------------|-----------|------|
| Citadines   | 5 997          | 5 992     | 0%   |
| Terre & Mer | 4 356          | 4 293     | -1%  |
| Chrono's    | 7 052          | 4 718     | -33% |
| Estivales   | 1 340          | 1 270     | -5%  |
| Scolibus    | 13 763         | 12 682    | -8%  |
|             | 32 508         | 28 955    | -11% |

## Vitesse commerciale

|             | Km<br>Commerciaux | Heures<br>commerciales | Vitesse<br>moyenne<br>(km/h) |
|-------------|-------------------|------------------------|------------------------------|
| Citadines   | 103381            | 5992                   | 17                           |
| Terre & Mer | 157359            | 4293                   | 37                           |
| Chrono's    | 249374            | 4718                   | 53                           |
| Estivales   | 24846             | 1270                   | 20                           |
| Scolibus    | 413598            | 12682                  | 33                           |

### 3.3 Le Parc et la maintenance

#### 3.3.1 Description du parc

##### 3.3.1.1 Le parc affecté aux lignes régulières et au transport à la demande

L'âge moyen du parc est de 5,84 ans.

| Propriétaire  | Numéro d'immatriculation | Mouvement en cours d'exercice<br><i>entrée/sortie</i> | Date de 1ère mise en circulation | Marque    | Modèle       | Catégorie du véhicule | Kilomètres          |                                         |                                  | Ligne principale d'affectation ou véhicule de réserve | Véhicule accessible<br>(oui / non) | Équipements du véhicule |        |             | Age au 31/12/23 (ou à date de sortie) | Motorisation/ Euro | Places assises /debouts |
|---------------|--------------------------|-------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------|--------------|-----------------------|---------------------|-----------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------|--------|-------------|---------------------------------------|--------------------|-------------------------|
|               |                          |                                                       |                                  |           |              |                       | au 1er janvier 2023 | au 31 décembre 2023 (ou date de sortie) | Parcourus au cours de l'exercice |                                                       |                                    | S.A.E.                  | S.I.V. | Billettique |                                       |                    |                         |
| Transdev      | BE-078-JL                |                                                       | 08/12/2010                       | RENAULT   | NOVENTIS 420 | minibus               | 482 521             | 500 978                                 | 18 457                           | Réserve Citadine/S.Veil                               | oui                                | oui                     | oui    | valideur    | 13,06                                 | 4                  | 10/10                   |
| Transdev      | EM-232-XN                |                                                       | 31/05/2017                       | MERCEDES  | TATOO        | minibus               | 224 637             | 272 723                                 | 48 086                           | Citadine                                              | oui                                | oui                     | oui    | valideur    | 6,58                                  | 6                  | 13/9                    |
| Transdev      | FR-236-PK                |                                                       | 23/07/2020                       | MERCEDES  | CITYLINE     | minibus               | 93 862              | 145 742                                 | 51 880                           | Citadine                                              | oui                                | oui                     | oui    | valideur    | 3,44                                  | 6                  | 13/9                    |
| Transdev      | FM-215-DK                |                                                       | 05/12/2019                       | IVECO BUS | CROSSWAY LE  | autocar               | 145 956             | 203 079                                 | 57 123                           | Terre & Mer                                           | oui                                | oui                     | oui    | valideur    | 4,07                                  | 6                  | 53                      |
| Transdev      | FM-075-DZ                |                                                       | 09/12/2019                       | IVECO BUS | CROSSWAY LE  | autocar               | 149 031             | 194 336                                 | 45 305                           | Terre & Mer                                           | oui                                | oui                     | oui    | valideur    | 4,06                                  | 6                  | 53                      |
| Transdev      | FN-295-KF                |                                                       | 30/01/2020                       | IVECO BUS | CROSSWAY HV  | autocar               | 100 014             | 156 790                                 | 56 776                           | Terre & Mer                                           | oui                                | oui                     | oui    | valideur    | 3,92                                  | 6                  | 58                      |
| Transdev      | FM-381-JQ                |                                                       | 17/12/2019                       | RENAULT   | MASTER       | véhicule léger        | 93 568              | 152 315                                 | 58 747                           | Chrono                                                | oui                                | non                     | non    | valideur    | 4,04                                  | 6                  | 8                       |
| Transdev      | FM-410-JQ                |                                                       | 17/12/2019                       | RENAULT   | MASTER       | véhicule léger        | 109 900             | 159 253                                 | 49 353                           | Chrono                                                | oui                                | non                     | non    | valideur    | 4,04                                  | 6                  | 8                       |
| Transdev      | FM-341-JQ                |                                                       | 17/12/2019                       | RENAULT   | MASTER       | véhicule léger        | 73 999              | 113 710                                 | 39 711                           | Chrono                                                | oui                                | non                     | non    | valideur    | 4,04                                  | 6                  | 8                       |
| Transdev      | FM-394-JQ                |                                                       | 17/12/2019                       | RENAULT   | MASTER       | véhicule léger        | 87 363              | 136 908                                 | 49 545                           | Chrono                                                | oui                                | non                     | non    | valideur    | 4,04                                  | 6                  | 8                       |
| Transdev      | FM-424-JQ                |                                                       | 17/12/2019                       | RENAULT   | MASTER       | véhicule léger        | 105 272             | 147 661                                 | 42 389                           | Chrono                                                | oui                                | non                     | non    | valideur    | 4,04                                  | 6                  | 8                       |
| Transdev      | FM-238-MT                |                                                       | 20/12/2019                       | RENAULT   | MASTER       | véhicule léger        | 97 173              | 146 305                                 | 49 132                           | Chrono                                                | oui                                | non                     | non    | valideur    | 4,03                                  | 6                  | 8                       |
| Transdev      | FM-341-MT                |                                                       | 20/12/2019                       | RENAULT   | MASTER       | véhicule léger        | 73 145              | 120 837                                 | 47 692                           | Chrono                                                | oui                                | non                     | non    | valideur    | 4,03                                  | 6                  | 8                       |
| Transdev      | FM-272-MT                |                                                       | 20/12/2019                       | RENAULT   | MASTER       | véhicule léger        | 69 262              | 117 946                                 | 48 684                           | Chrono                                                | oui                                | non                     | non    | valideur    | 4,03                                  | 6                  | 9                       |
| Transdev      | FM-301-MT                |                                                       | 20/12/2019                       | RENAULT   | MASTER       | véhicule léger        | 114 910             | 197 094                                 | 82 184                           | Chrono                                                | oui                                | non                     | non    | valideur    | 4,03                                  | 6                  | 8                       |
| Cars Le Vacon | CW-250-NA                |                                                       | 03/07/2013                       | OTOKAR    | NAVIGO       | autocar               | 272 208             | 300 447                                 | 28 239                           | Estivales                                             | non                                | non                     | non    | non         | 10,49                                 | 6                  | 33                      |

|               |           |  |            |            |         |         |         |         |        |                      |     |     |     |     |       |   |    |
|---------------|-----------|--|------------|------------|---------|---------|---------|---------|--------|----------------------|-----|-----|-----|-----|-------|---|----|
| Cars Le Vacon | CW-528-NA |  | 03/07/2013 | OTOKAR     | NAVIGO  | autocar | 205 920 | 233 359 | 27 439 | Estivales            | non | non | non | non | 10,49 | 6 | 33 |
| Cars Le Vacon | FP-746-XQ |  | 20/05/2020 | OTOKAR     | NAVIGO  | autocar | 75 855  | 118 123 | 42 268 | Estivales            | non | non | non | non | 3,61  | 6 | 37 |
| Cars Le Vacon | CY-985-BW |  | 28/08/2013 | VOLKSWAGEN | CRAFTER | autocar | 91 121  | 103 808 | 12 687 | Estivales            | non | non | non | non | 10,34 | 6 | 22 |
| Cars Le Vacon | CX-432-TR |  | 13/08/2013 | IVECO      | A50C17  | autocar | 225 176 | 237 800 | 12 624 | Reserve<br>Estivales | non | non | non | non | 10,38 | 6 | 22 |

1 NOVENTIS a été conservé pour effectuer la réserve des Citadines.

A noter, les Cars le Vacon exécutent les Citadines et des services Chrono's avec des véhicules mis à disposition par Transdev.

#### Consommation moyenne des véhicules :

| Catégorie de véhicules | Nombre de véhicules | L/100 |
|------------------------|---------------------|-------|
| Minibus                | 3                   | 13,66 |
| Autocar                | 8                   | 30,60 |
| Véhicule léger         | 9                   | 10,06 |

#### Stationnement des véhicules :

Les véhicules dédiés aux Citadines, aux Chrono's et aux Estivales sont stationnés sur le dépôt des Cars le Vacon. Les véhicules affectés aux lignes Terre & Mer stationnent pour partie au dépôt de Transdev CAT et pour d'autres sur Saint-Alban sur le parking du stade de football.

### 3.3.1.2 Le parc affecté aux circuits scolaires

L'âge moyen du parc est de 8,93 ans.

| Propriétaire  | Numéro d'immatriculation | Mouvement en cours d'exercice<br><i>entrée/sortie</i> | Date de 1ère mise en circulation | Marque    | Modèle       | Catégorie du véhicule | Kilomètres          |                                         |                                 | Ligne principale d'affectation ou véhicule de réserve | Véhicule accessible<br>(oui / non) | Équipements du véhicule |        |             | Age au 31/12/23<br>(ou à date de sortie) | Motorisation/<br>Euro | Places assises<br>/debouts |
|---------------|--------------------------|-------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------|--------------|-----------------------|---------------------|-----------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------|--------|-------------|------------------------------------------|-----------------------|----------------------------|
|               |                          |                                                       |                                  |           |              |                       | au 1er janvier 2023 | au 31 décembre 2023 (ou date de sortie) | Parcours au cours de l'exercice |                                                       |                                    | S.A.E.                  | S.I.V. | Billettique |                                          |                       |                            |
| Transdev      | DN-568-MM                |                                                       | 26/01/2015                       | IVECO BUS | CROSSWAY HV  | autocar               | 386 513             | 437 859                                 | 51 346                          | Scolibus                                              | non                                | non                     | non    | valideur    | 8,93                                     | 6                     | 61                         |
| Transdev      | BW-563-WE                |                                                       | 25/10/2011                       | IRISBUS   | RECREO NEW   | autocar               | 304 341             | 333 694                                 | 29 353                          | Scolibus                                              | non                                | non                     | non    | non         | 12,18                                    | EEV                   | 59                         |
| Transdev      | FN-447-KF                |                                                       | 30/01/2020                       | IVECO BUS | CROSSWAY HV  | autocar               | 114 555             | 156 405                                 | 41 850                          | Scolibus                                              | non                                | non                     | non    | valideur    | 3,92                                     | 6                     | 61                         |
| Transdev      | FN-568-KF                | 30/06/2023                                            | 30/01/2020                       | IVECO BUS | CROSSWAY HV  | autocar               | 120 171             | 137 875                                 | 17 704                          | Scolibus                                              | non                                | non                     | non    | valideur    | 3,42                                     | 6                     | 61                         |
| Transdev      | FH-324-XB                |                                                       | 16/07/2019                       | IVECO BUS | CROSSWAY POP | autocar               | 94 805              | 124 337                                 | 29 532                          | Scolibus                                              | non                                | non                     | non    | non         | 4,46                                     | 6                     | 63                         |
| Transdev      | EP-800-BA                | 30/06/2023                                            | 05/05/2008                       | IRISBUS   | RECREO NEW   | autocar               | 387 474             | 414 802                                 | 27 328                          | Scolibus                                              | non                                | non                     | non    | non         | 15,15                                    | 4                     | 59                         |
| Transdev      | GG-813-KT                | 01/09/2023                                            | 19/05/2022                       | IVECO BUS | CROSSWAY LTI | autocar               | 35 283              | 47 446                                  | 12 163                          | Scolibus                                              | non                                | non                     | non    | non         | 1,61                                     | 6                     | 63                         |
| Transdev      | GG-897-KT                | 02/09/2023                                            | 19/05/2022                       | IVECO BUS | CROSSWAY LTI | autocar               | 38 744              | 49 815                                  | 11 071                          | Scolibus                                              | non                                | non                     | non    | non         | 1,61                                     | 6                     | 63                         |
| Transdev      | FQ-940-QS                | 03/09/2023                                            | 19/06/2020                       | IVECO BUS | CROSSWAY POP | autocar               | 114 173             | 126 170                                 | 11 997                          | Scolibus                                              | non                                | non                     | non    | non         | 3,53                                     | 6                     | 63                         |
| Cars Le Vacon | AL-866-SG                |                                                       | 15/02/2010                       | VDL       | FLI          | autocar               | 569 775             | 602 273                                 | 32 498                          | Scolibus                                              | non                                | non                     | non    | non         | 13,88                                    | 5                     | 61                         |
| Cars Le Vacon | AL-893-SG                | 31/12/2023                                            | 15/02/2010                       | VDL       | FLI          | autocar               | 523 810             | 523 810                                 | 0                               | Scolibus                                              | non                                | non                     | non    | non         | 13,88                                    | 5                     | 61                         |
| Cars Le Vacon | BT-650-QQ                |                                                       | 06/09/2011                       | IRISBUS   | RECREO       | autocar               | 237 684             | 256 814                                 | 19 130                          | Scolibus                                              | non                                | non                     | non    | non         | 12,32                                    | 5                     | 63                         |
| Cars Le Vacon | BX-148-BL                |                                                       | 28/10/2011                       | TEMSA     | TOURMALIN    | autocar               | 214 116             | 229 774                                 | 15 658                          | Scolibus                                              | non                                | non                     | non    | non         | 12,17                                    | 3                     | 63                         |
| Cars Le Vacon | CK-373-GE                |                                                       | 31/08/2012                       | IRISBUS   | RECREO       | autocar               | 264 684             | 279 976                                 | 15 292                          | Scolibus                                              | non                                | non                     | non    | non         | 11,33                                    | 4                     | 59                         |
| Cars Le Vacon | DV-147-HK                |                                                       | 28/08/2015                       | IVECOBUS  | CROSSWAY     | autocar               | 239 899             | 265 988                                 | 26 089                          | Scolibus                                              | non                                | non                     | non    | non         | 8,34                                     | 6                     | 63                         |
| Cars Le Vacon | DV-213-HZ                |                                                       | 31/08/2015                       | IVECOBUS  | CROSSWAY     | autocar               | 215 779             | 244 466                                 | 28 687                          | Scolibus                                              | non                                | non                     | non    | non         | 8,33                                     | 6                     | 63                         |
| Cars Le Vacon | DV-418-FB                |                                                       | 25/08/2015                       | IVECOBUS  | CROSSWAY     | autocar               | 177 027             | 201 120                                 | 24 093                          | Scolibus                                              | non                                | non                     | non    | non         | 8,35                                     | 6                     | 63                         |
| Cars Le Vacon | DV-593-KD                |                                                       | 01/09/2015                       | IVECOBUS  | CROSSWAY     | autocar               | 261 373             | 303 835                                 | 42 462                          | Scolibus                                              | non                                | non                     | non    | non         | 8,33                                     | 6                     | 63                         |
| Cars Le Vacon | DV-782-FA                |                                                       | 25/08/2015                       | IVECOBUS  | CROSSWAY     | autocar               | 248 905             | 275 665                                 | 26 760                          | Scolibus                                              | non                                | non                     | non    | non         | 8,35                                     | 6                     | 63                         |
| Cars Le Vacon | DV-880-FA                |                                                       | 25/08/2015                       | IVECOBUS  | CROSSWAY     | autocar               | 244 110             | 285 549                                 | 41 439                          | Scolibus                                              | non                                | non                     | non    | non         | 8,35                                     | 6                     | 63                         |
| Cars Le Vacon | DV-982-JK                |                                                       | 31/08/2015                       | IVECOBUS  | CROSSWAY     | autocar               | 186 027             | 221 133                                 | 35 106                          | Scolibus                                              | non                                | non                     | non    | non         | 8,33                                     | 6                     | 63                         |
| Cars Le Vacon | DW-774-JV                |                                                       | 06/04/2009                       | IRISBUS   | RECREO       | autocar               | 300 244             | 328 466                                 | 28 222                          | Scolibus                                              | non                                | non                     | non    | non         | 14,73                                    | 4                     | 57                         |

|                |           |            |            |           |            |          |         |         |        |                  |     |     |     |     |       |   |         |
|----------------|-----------|------------|------------|-----------|------------|----------|---------|---------|--------|------------------|-----|-----|-----|-----|-------|---|---------|
| Cars Le Vacon  | CY-070-CX |            | 29/08/2013 | IRISBUS   | RECREO     | autocar  | 358 843 | 388 498 | 29 655 | Scolibus         | non | non | non | non | 10,34 | 6 | 63      |
| Cars Le Vacon  | GB-806-ER |            | 11/08/2021 | IVECOBUS  | CROSSWAY   | autocar  | 34 434  | 59 141  | 24 707 | Scolibus         | non | non | non | non | 2,39  | 6 | 63      |
| Cars Le Vacon  | FT-360-RM |            | 20/10/2020 | OTOKAR    | TERRITO    | autocar  | 45 079  | 76 498  | 31 419 | Scolibus         | non | non | non | non | 3,19  | 6 | 63      |
| Cars Le Vacon  | CY-358-NP |            | 13/09/2013 | IRISBUS   | RECREO     | autocar  | 243 535 | 269 168 | 25 633 | Scolibus         | non | non | non | non | 10,30 | 6 | 63      |
| Cars Le Vacon  | FT-946-RL |            | 20/10/2020 | OTOKAR    | TERRITO    | autocar  | 46 340  | 76 066  | 29 726 | Scolibus         | non | non | non | non | 3,19  | 5 | 59      |
| Cars Le Vacon  | FT-622-RN |            | 20/10/2020 | OTOKAR    | TERRITO    | autocar  | 45 282  | 70 499  | 25 217 | Scolibus         | non | non | non | non | 3,19  | 5 | 59      |
| Cars Le Vacon  | CY-031-CX |            | 29/08/2013 | IRISBUS   | RECREO     | autocar  | 209 491 | 228 295 | 18 804 | Scolibus         | non | non | non | non | 10,34 | 5 | 59      |
| Cars Le Vacon  | FT-674-RN |            | 20/10/2020 | OTOKAR    | TERRITO    | autocar  | 69 641  | 112 159 | 42 518 | Scolibus         | non | non | non | non | 3,19  | 5 | 59      |
| Cars Le Vacon  | CY-013-CX |            | 29/08/2013 | IRISBUS   | RECREO     | autocar  | 202 440 | 228 800 | 26 360 | Scolibus         | non | non | non | non | 10,34 | 6 | 63      |
| Cars Le Vacon  | CY-382-NP |            | 13/09/2013 | IRISBUS   | RECREO     | autocar  | 230 114 | 254 498 | 24 384 | Scolibus         | non | non | non | non | 10,30 | 6 | 63      |
| Cars Le Vacon  | GJ-197-YT |            | 11/10/2022 | OTOKAR    | TERRITO    | autocar  | 6 729   | 47 305  | 40 576 | Scolibus         | non | non | non | non | 1,22  | 6 | 63      |
| Cars Le Vacon  | DW-762-JV |            | 27/08/2008 | IRISBUS   | RECREO     | autocar  | 473 381 | 502 094 | 28 713 | Reserve Scolibus | non | non | non | non | 15,34 | 4 | 63      |
| Cars Le Vacon  | DX-827-DA |            | 25/04/2006 | KAROSA    | RECREO     | autocar  | 404 555 | 423 915 | 19 360 | Reserve Scolibus | non | non | non | non | 17,68 | 3 | 63      |
| Cars Rouillard | BZ-003-VX |            | 03/01/2012 | MERCEDES  | INTOURO    | autocar  | 516 194 | 541 480 | 25 286 | Scolibus         | oui | non | non | non | 11,99 | 5 | 55 / 24 |
| Cars Rouillard | BW-156-KN |            | 15/10/2011 | IRISBUS   | RECREO     | autocar  | 287 668 | 320 558 | 32 890 | Scolibus         | non | non | non | non | 12,21 | 5 | 59 / 29 |
| Cars Rouillard | BT-884-EZ | 07/07/2023 | 27/09/2006 | IRISBUS   | RECREO     | autocar  | 446 168 | 461 214 | 15 046 | Scolibus         | non | non | non | non | 17,26 | 3 | 63 / 31 |
| Cars Rouillard | AQ-453-DE | 07/07/2023 | 12/04/2010 | IRISBUS   | RECREO     | autocar  | 451 843 | 472 834 | 20 991 | Scolibus         | oui | non | non | non | 13,72 | 5 | 63 / 29 |
| Cars Rouillard | AC-878-LT |            | 19/08/2009 | IRISBUS   | RECREO     | autocar  | 328 859 | 344 074 | 15 215 | Scolibus         | non | non | non | non | 14,36 | 4 | 59 / 29 |
| Cars Rouillard | BT-292-AL |            | 23/08/2011 | IRISBUS   | NEW RECREO | autocar  | 290862  | 310 112 | 19 250 | Scolibus         | non | non | non | non | 12,35 | 5 | 59 / 29 |
| Cars Rouillard | FW-656-GE | 07/07/2023 | 04/01/2021 | IVECO BUS | CROSSWAY   | autocar  | 135571  | 168 320 | 32 749 | TER              | oui | non | non | non | 2,99  | 6 | 59/20   |
| Cars Rouillard | BZ-719-VW |            | 03/01/2021 | MERCEDES  | INTOURO    | autocar  | 532527  | 551 986 | 19 459 | Scolibus         | oui | non | non | non | 2,99  | 5 | 55/24   |
| Cars Rouillard | 8922YB22  | 07/07/2023 | 14/01/2009 | IRISBUS   | NEW RECREO | autocar  | 413725  | 427 814 | 14 089 | Scolibus         | non | non | non | non | 14,96 | 4 | 63/23   |
| Cars Rouillard | BT-389-AK |            | 23/08/2011 | IRISBUS   | NEW RECREO | autocar  | 281313  | 305 936 | 24 623 | Scolibus         | non | non | non | non | 12,35 | 5 | 59/29   |
| Cars Rouillard | BW-619-HX |            | 13/10/2011 | IRISBUS   | NEW RECREO | autocar  | 345636  | 376897  | 31 261 | Scolibus         | non | non | non | non | 12,21 | 5 | 63/24   |
| Cars Rouillard | FG-114-SK |            | 04/06/2019 | IVECO     | DAILY      | mini-car | 56327   | 65358   | 9 031  | Scolibus         | non | non | non | non | 4,57  | 6 | 22      |
| Cars Rouillard | FW-560-GE |            | 04/01/2021 | IVECO BUS | CROSSWAY   | autocar  | 134679  | 213934  | 79 255 | TER              | oui | non | non | non | 2,99  | 6 | 59/20   |
| Cars Rouillard | EP-854-WT |            | 14/08/2017 | IVECO BUS | CROSSWAY   | autocar  | 112814  | 143516  | 30 702 | Scolibus         | non | non | non | non | 6,38  | 6 | 63      |
| Cars Rouillard | DV-068-PG |            | 09/09/2015 | IVECO BUS | CROSSWAY   | autocar  | 155288  | 169580  | 14 292 | Scolibus         | non | non | non | non | 8,31  | 6 | 57      |
| Cars Rouillard | CY-321-CD |            | 28/08/2013 | IVECO BUS | CROSSWAY   | autocar  | 224320  | 239056  | 14 736 | Scolibus         | non | non | non | non | 10,34 | 5 | 59/27   |

|                |           |            |            |           |            |         |        |        |        |          |     |     |     |     |       |   |       |
|----------------|-----------|------------|------------|-----------|------------|---------|--------|--------|--------|----------|-----|-----|-----|-----|-------|---|-------|
| Cars Rouillard | AY-775-MG |            | 16/08/2010 | IRISBUS   | NEW RECREO | autocar | 449881 | 464399 | 14 518 | Scolibus | non | non | non | non | 13,37 | 5 | 63/25 |
| Cars Rouillard | CY-171-CJ | 04/09/2023 | 28/08/2013 | IVECO     | CROSSWAY   | autocar | 203785 | 214472 | 10687  | Scolibus | non | non | non | non | 10,34 | 5 | 59/27 |
| Cars Rouillard | CY-543-CD | 04/09/2023 | 28/08/2013 | IVECO     | CROSSWAY   | autocar | 268803 | 286956 | 18153  | Scolibus | non | non | non | non | 10,34 | 5 | 59/27 |
| Cars Rouillard | CY-634-CG | 04/09/2023 | 28/08/2013 | IVECO     | CROSSWAY   | autocar | 259145 | 276808 | 17663  | Scolibus | non | non | non | non | 10,34 | 5 | 59/27 |
| Cars Rouillard | FW-004-GE | 04/09/2023 | 04/01/2021 | IVECO BUS | CROSSWAY   | autocar | 127236 | 203061 | 75825  | Scolibus | oui | non | non | non | 2,99  | 6 | 59/20 |

**Consommation moyenne des véhicules : 30,1 L/100**

### **Stationnement des véhicules :**

Les véhicules sont stationnés sur les dépôts des transporteurs (dépôt secondaire sur Pommeret pour les Cars Rouillard). Des cars sont également stationnés à proximité des communes de prise de service sur des emplacements convenus avec les communes ou au domicile du conducteur.

## 4 LE BILAN SOCIAL

### 4.1 Les moyens humains mis à disposition

|                                         |                                                                                            |                                             |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Direction</b>                        | <b>Jean-Guillaume LAGOUTTE</b>                                                                                                                                              | <b>Mathieu HAMON</b>                                                                                                           |
| <b>Exploitation</b>                     | <b>Hatim EL HARDOUZ</b><br>Responsable<br><br><b>Nathan SKENAZI</b><br>Responsable secteur<br><br><b>Eric Meniel</b><br>Responsable planification<br><br><b>Conducteurs</b> | <b>Alexandra LEROUX</b><br>Agent d'exploitation<br><br><b>Marc Guillevic</b><br>Agent d'exploitation<br><br><b>Conducteurs</b> |
| <b>Ressources humaines et formation</b> | <b>Sabrina LENOBLE</b><br>Responsable RH<br><br><b>Cédric RENAULT</b><br>Conducteur Tuteur                                                                                  | <b>Cathy CHEMIN</b><br>Responsable RH                                                                                          |
| <b>Maintenance</b>                      | <b>Yann MEHEUST</b><br>Chef d'équipe<br><br><b>Mécaniciens</b>                                                                                                              | <b>David BREXEL</b><br>Chef d'équipe<br><br><b>Mickaël BAULAN</b><br>Gestion de sites                                          |
| <b>Etudes et Méthodes</b>               | <b>Laure LE BRIZE</b><br>Responsable<br><br><b>Anne-Laure COUPE</b><br>Outils Métiers et numériques                                                                         |                                                                                                                                |
| <b>Centrale de réservation</b>          | <b>Sabrina LE MOINE</b><br>Animatrice<br><br><b>Conseillers</b>                                                                                                             |                                                                                                                                |
| <b>Marketing</b>                        | <b>Barbara LASTERNAS</b><br>Responsable<br><br><b>Jean-Baptiste LE MEUR</b><br>Chargé de communication<br><br><b>Théo DEBOCK</b><br>Chargé de l'offre scolaire              |                                                                                                                                |
| <b>Comptabilité</b>                     | <b>Alexandre LE MOLGAT</b><br>Contrôleuse de gestion<br><br><b>Chantal PELLAN</b><br>Aide-comptable                                                                         | <b>Lydie BASSET</b><br>Comptable                                                                                               |

**2 CDD sont également recrutés chaque été de juin à septembre** afin de traiter les demandes d'inscription ou de renouvellement d'abonnements au transport scolaire.

L'ensemble du personnel de la co-traitance est soumis à la Convention collective nationale des transports routiers et activités auxiliaires du transport du 21 décembre 1950 (IDCC16).

La réalisation des services a généré pour le personnel de conduite, **37,80 ETP**.

## 4.2 L'évolution des effectifs

|                      | Recrutements |     |         | Démissions | Licenciements | Ruptures conventionnelles | Départs à la retraite | Perspectives de recrutement en 2024 |
|----------------------|--------------|-----|---------|------------|---------------|---------------------------|-----------------------|-------------------------------------|
|                      | CDD          | CDI | Intérim |            |               |                           |                       |                                     |
| <b>Transdev CAT</b>  | 54           | 54  | 14      | 21         | 7             | 0                         | 12                    | 40                                  |
| <b>Cars Le Vacon</b> | 12           | 17  | 1       | 16         | 1             | 0                         | 3                     | 30                                  |

L'ancienneté moyenne est de 7,51 ans chez Transdev CAT et de 4,76 ans chez les Cars le Vacon.

Notre profession subit un contexte démographique particulier avec une pyramide des âges vieillissante. Ainsi la moyenne d'âge est de 49,3 ans chez Transdev CAT et de 55,16 ans chez les Cars le Vacon.

La profession doit toujours faire face à une pénurie de personnel de conduite, principalement liée au manque d'attractivité du métier :

- des conditions de travail atypiques (organisation d'une journée type scolaire avec 2 vacations avec longue coupure au domicile et l'amplitude associée)
- des conditions de rémunération peu favorables (faible taux par rapport à d'autres secteurs tel que le transport de marchandise ou le transport urbain et une rémunération décomptée sur les heures productives sans prise en compte des coupures à domicile).

Des actions sont mises en place afin de retenir nos collaborateurs (revalorisations salariales, modulation du temps de travail, actions en faveur de la Qualité de Vie au Travail,...) et d'en attirer de nouveau :

- Collaboration étroite avec les organismes d'insertion et avec les agences d'intérim ;
- Multiplication des canaux de diffusion des annonces sur sites internet et réseaux sociaux ; messages sur les girouettes sur les retours dépôts, campagne « cul de bus », opération tractage « toutes boîtes aux lettres ».
- Participation à des salons et forums pour l'emploi
- Organisation d'information collective pour faire connaître la formation et le métier de conducteurs ;
- Financement de titres professionnelles

## 4.3 Bilan des formations 2022 et plan prévisionnel 2023

### 4.3.1 Bilan 2023

2703 heures de formation ont été dispensées auprès des équipes de Transdev CAT et 994 heures auprès des équipes des Cars Le Vacon.

| TRANSDEV CAT                                                                       | Nb de participants | Durée de la formation (h) | Durée totale en heure réalisée |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------------|--------------------------------|
| Actualité sociale 2022- panorama législatif 2023                                   | 1                  | 7,                        | 7                              |
| FCO                                                                                | 33                 | 34,58                     | 1141                           |
| Appliquer la convention collective des réseaux de transport urbain                 | 1                  | 7,                        | 7                              |
| Caces R489 Catégorie 3                                                             | 4                  | 21,                       | 84                             |
| SST Initiale                                                                       | 15                 | 14,                       | 210                            |
| MAC SST                                                                            | 24                 | 6,5                       | 156                            |
| Référent entreprise lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes | 1                  | 7,                        | 7                              |
| Formation extincteurs                                                              | 25                 | 2                         | 50                             |
| Gestion du conflit                                                                 | 11                 | 14                        | 154                            |
| Chronotachygraphe                                                                  | 50                 | 2,16                      | 108                            |
| Constat amiable                                                                    | 14                 | 2,14                      | 30                             |
| Conduite responsable                                                               | 34                 | 2,47                      | 84                             |
| PMR                                                                                | 30                 | 2,05                      | 61,5                           |
| Gestion du Stress                                                                  | 21                 | 14                        | 294                            |
| Congé Formation Santé Sécurité et conditions de travail                            | 2                  | 21                        | 42                             |
| Fonctionnement du système de depollution EURO 6 STEP E                             | 2                  | 14                        | 28                             |
| Formateur Chronotachygraphe                                                        | 1                  | 7                         | 7                              |
| Formation formateur "Relation Client/Conducteur"                                   | 1                  | 14                        | 14                             |
| Généralités des autocars CROSSWAY EURO 6 DIESEL STEP E                             | 4                  | 21                        | 84                             |
| Gestes et postures                                                                 | 2                  | 7                         | 14                             |
| Gestion du temps et des priorités                                                  | 5                  | 14                        | 70                             |
| Initiation aux techniques d'exploitation, maintenance et enjeux de la TE           | 1                  | 10,5                      | 10,5                           |
| Obligations légales dans le transport scolaire                                     | 7                  | 2                         | 14                             |
| Relation Clients                                                                   | 6                  | 2                         | 12                             |
| Utilisation de l'outil Diagnostic "Easy"                                           | 1                  | 14                        | 14                             |

| CARS LE VACON                                                       | Nb de participants | Durée de la formation (h) | Durée totale en heure réalisée |
|---------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------------|--------------------------------|
| FCO Voyageurs                                                       | 9                  | 35                        | 315                            |
| FIMO Voyageurs                                                      | 2                  | 140                       | 280                            |
| Permis D                                                            | 2                  | 70                        | 140                            |
| Formation "Santé sécurité Conditions de Travail des membres du CSE" | 5                  | 35                        | 175                            |
| Formation "Conducteur accompagnateur tourisme"                      | 4                  | 21                        | 84                             |

### 4.3.2 Plan de formation prévisionnel 2024

Transdev CAT prévoit un plan de formation de 3 931 heures en 2024 et 700 heures pour les Cars Le Vacon.

| <b>TRANSDEV CAT</b>                                       | <b>Nb de participants</b> | <b>Durée de la formation (h)</b> | <b>Durée totale en heure réalisée</b> |
|-----------------------------------------------------------|---------------------------|----------------------------------|---------------------------------------|
| Conduite responsable                                      | 30                        | 4                                | 120                                   |
| Intégration des nouveaux conducteurs                      | 30                        | 20                               | 600                                   |
| Sécurité dans les transports scolaires / rentrée scolaire | 35                        | 4                                | 140                                   |
| PMR (interne)                                             | 15                        | 3                                | 45                                    |
| Tachygraphe (interne)                                     | 30                        | 4                                | 120                                   |
| Constat amiable                                           | 15                        | 2                                | 30                                    |
| Relation clients                                          | 10                        | 7                                | 70                                    |
| Gestes et postures (prévention TMS)                       | 7                         | 7                                | 49                                    |
| FCO Transport de voyageurs                                | 39                        | 35                               | 1365                                  |
| Gestion des conflits                                      | 16                        | 14                               | 224                                   |
| Manipulation extincteur                                   | 20                        | 2                                | 40                                    |
| Sauveteur Secouriste du Travail - Recyclage               | 40                        | 7                                | 280                                   |
| Sauveteur Secouriste du Travail - Formation Initiale      | 16                        | 14                               | 224                                   |
| Habilitation électrique - Initiale                        | 5                         | 7                                | 35                                    |
| Actualités sociales - FNTV                                | 1                         | 7                                | 7                                     |
| Gestion du stress                                         | 16                        | 14                               | 224                                   |
| Gestion du temps et des priorités                         | 5                         | 14                               | 70                                    |
| Formation tuteur - M-TUTORAT                              | 3                         | 7                                | 21                                    |
| GENERALITES AUTOCARS CROSSWAY EURO 6 DIESEL STEP E        | 3                         | 21                               | 63                                    |
| Ligne de vie/ Travail en hauteur (Harnais) - Atelier      | 10                        | 14                               | 140                                   |
| EXCEL                                                     | 4                         | 4                                | 16                                    |
| Intervention en zone ATEX                                 | 12                        | 4                                | 48                                    |

| <b>CARS LE VACON</b> | <b>Nb de participants</b> | <b>Durée de la formation (h)</b> | <b>Durée totale en heure réalisée</b> |
|----------------------|---------------------------|----------------------------------|---------------------------------------|
| Permis D             | 1                         | 70                               | 70                                    |
| FIMO Voyageurs       | 2                         | 140                              | 280                                   |
| FCO Voyageurs        | 10                        | 35                               | 350                                   |

## 5 LA FREQUENTATION DU RESEAU

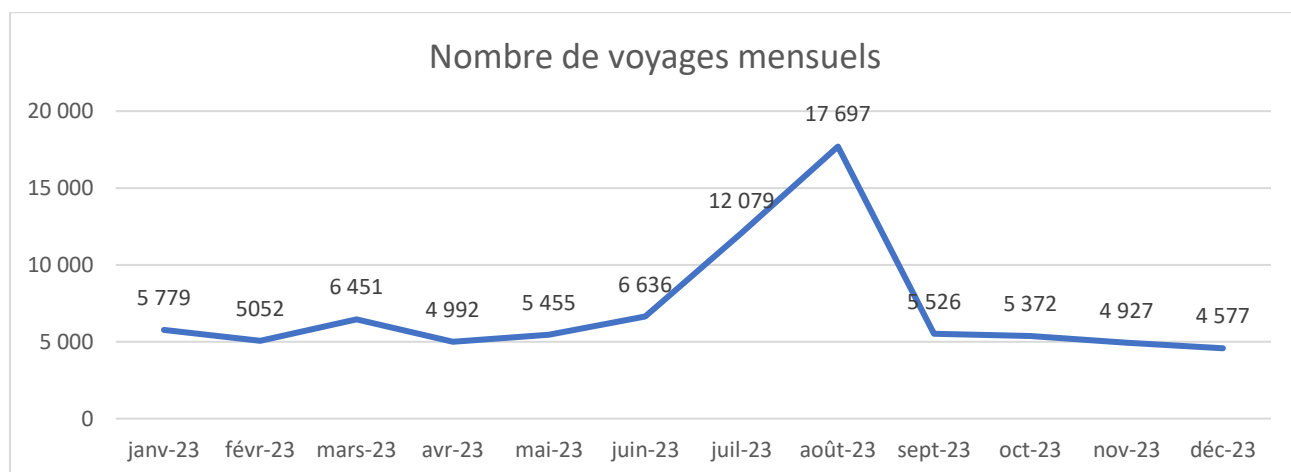
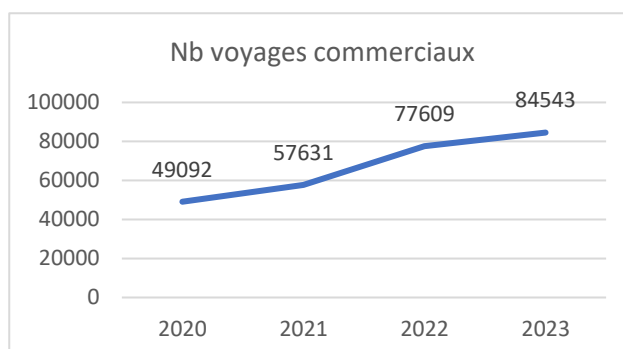
### 5.1 La fréquentation commerciale

La fréquentation des services commerciaux est établie

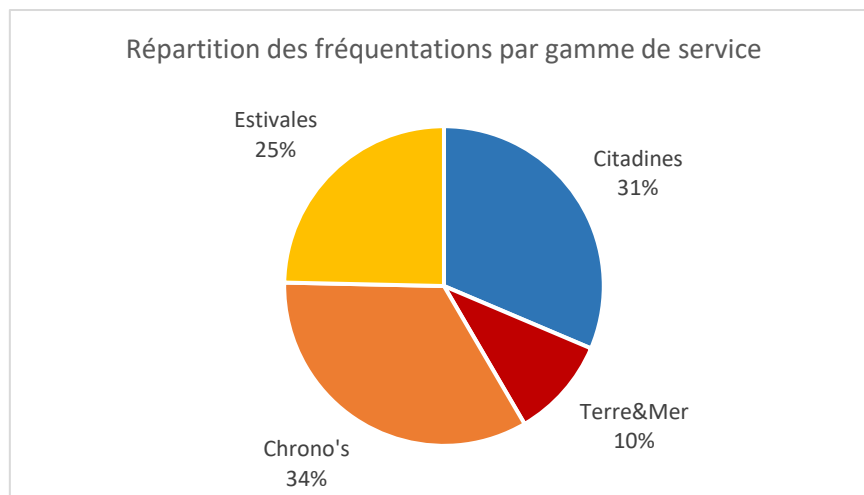
- pour les services réguliers, sur la base des validations billettiques.
- pour les services à la demande, les données de fréquentations sont issues des réservations éventuellement corrigées par les conducteurs (client absent, client accompagné d'une personne non enregistrée lors de la réservation,...)

La fréquentation commerciale globale s'élève à **84 543 voyages** soit supérieur de 9% à 2022.

|              | 2020  | 2021  | 2022  | 2023  |
|--------------|-------|-------|-------|-------|
| Nb voyages   | 49092 | 57631 | 77609 | 84543 |
| Evol. vs n-1 |       | 17%   | 35%   | 9%    |



On observe une hausse importante des fréquentations en période estivale durant laquelle l'ensemble de l'offre est déployé et notamment les Estivales. Hors juillet/août, le nombre moyen de voyage mensuel est de 5 477 contre 14 888 en été.

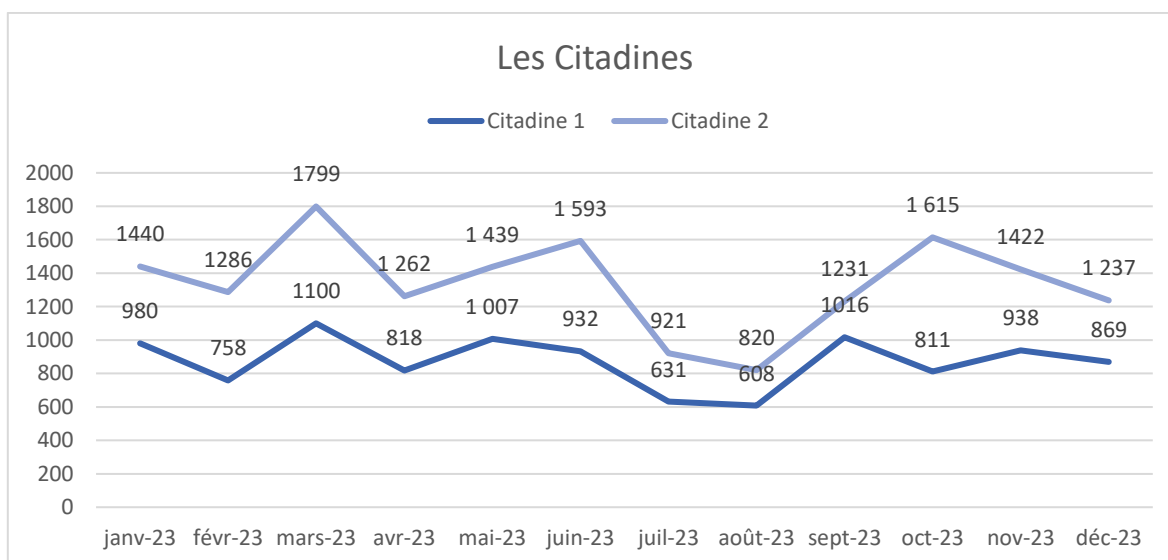


La répartition des fréquentations entre les services demeure sensiblement identique avec 1 tiers des fréquentations portés par les Chronos, un peu moins d'un tiers par les Citadines et 1 quart par les estivales.

### 5.1.1 Fréquentation des Citadines

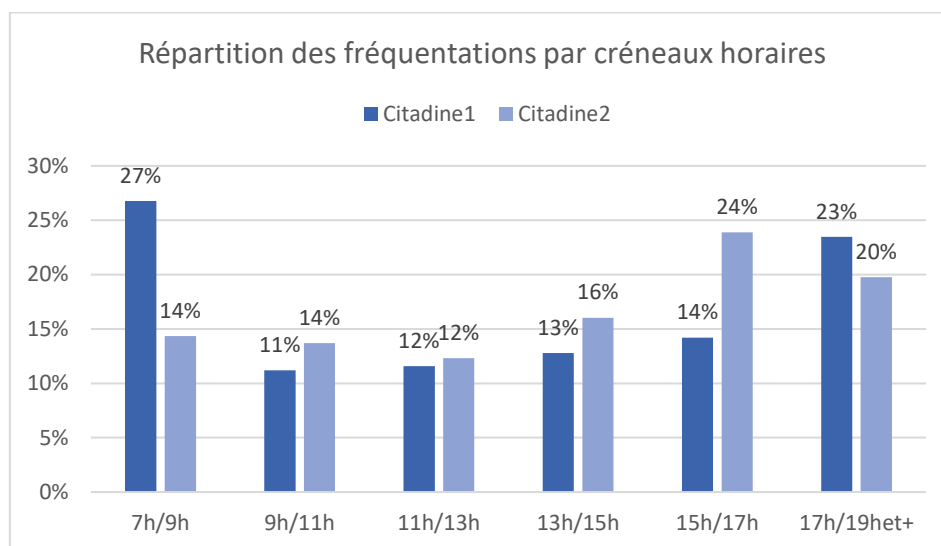
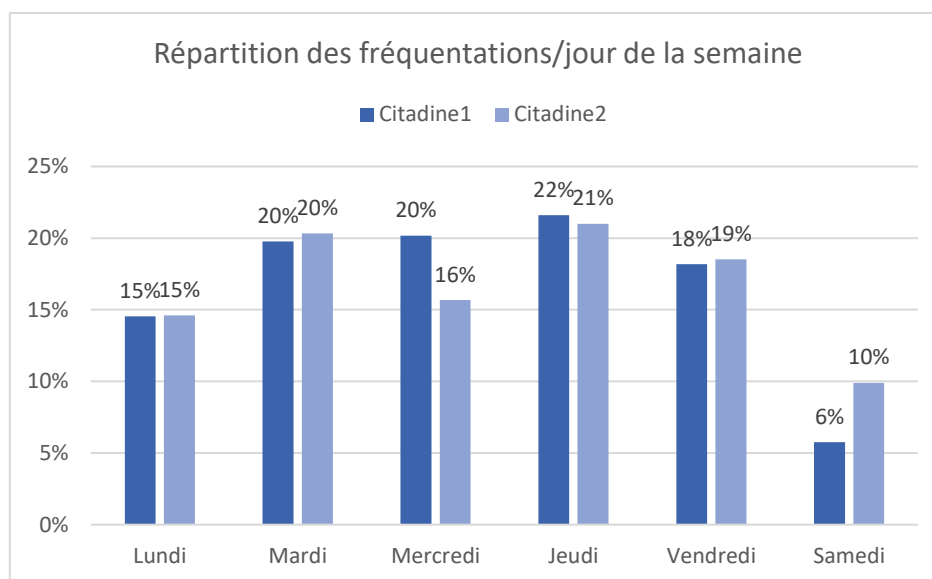
Les Citadines totalisent **26 533 voyages** soit **17% supérieurs à 2022 (22 762 voyages)**

- Citadine 1 : 10 468 voyages
- Citadine 2 : 16 065 voyages



#### Nombre moyen de voyageurs/course

|            | Nb voyages | Nb de courses | Nb moy.de voyageurs/courses |
|------------|------------|---------------|-----------------------------|
| Citadine 1 | 10468      | 7064          | 1,48                        |
| Citadine 2 | 16065      | 7064          | 2,27                        |



Comme les années précédentes, la ligne 2 desservant 3 des 4 zones commerciales de Lamballe-Armor, présente des fréquentations sensiblement supérieures à la ligne 1 (40% des fréquentations des Citadines sur la 1 contre 60% sur la 2).

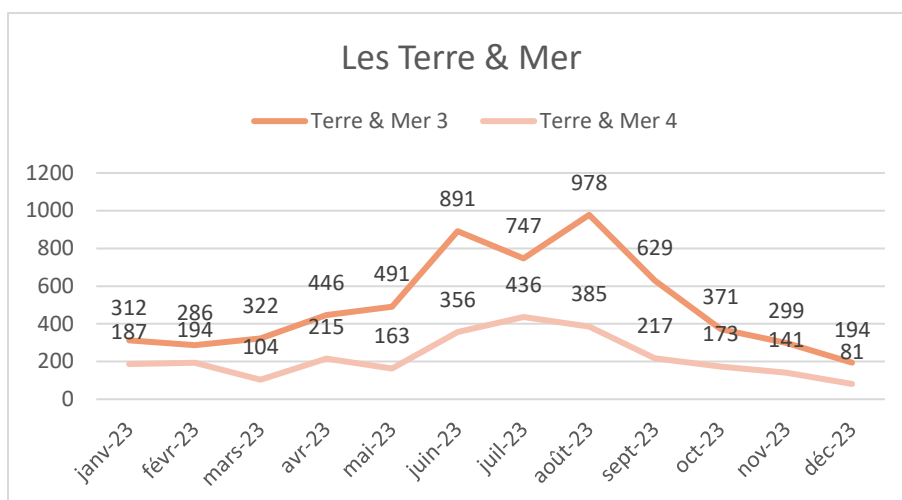
A l'exception des lundis et samedis où on observe de plus faibles fréquentations, les fréquentations sont plutôt stables en fonction du jour de la semaine.

Les fréquentations sont les plus fortes aux « heures de pointe » (début et fin de journée) et notamment sur la 1 impactée par la desserte des Pifaudais.

### 5.1.2 Fréquentations des Terre & Mer

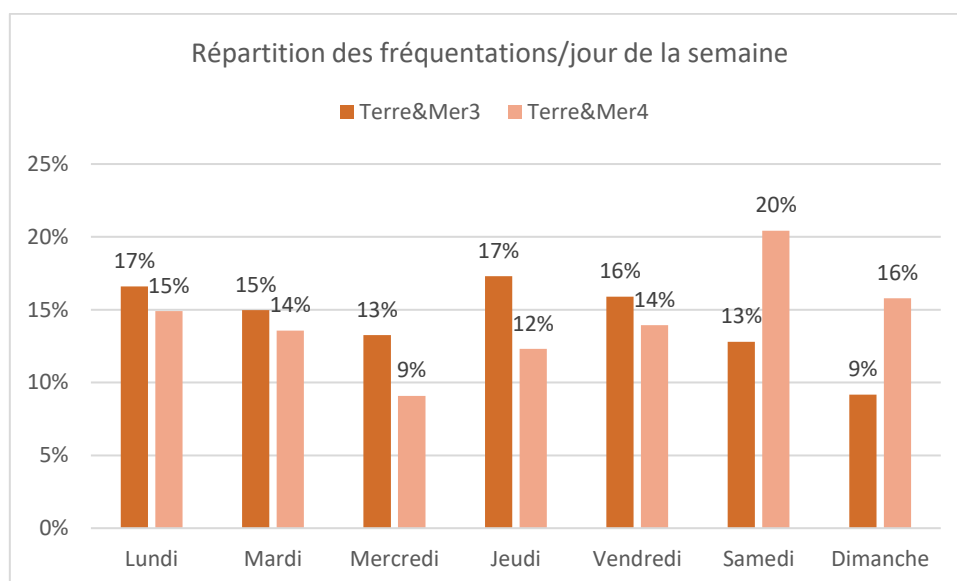
Les Terre & Mer totalisent **8 618 voyages** soit une fréquentation supérieure de 25% à 2022 (6 906 voyages)

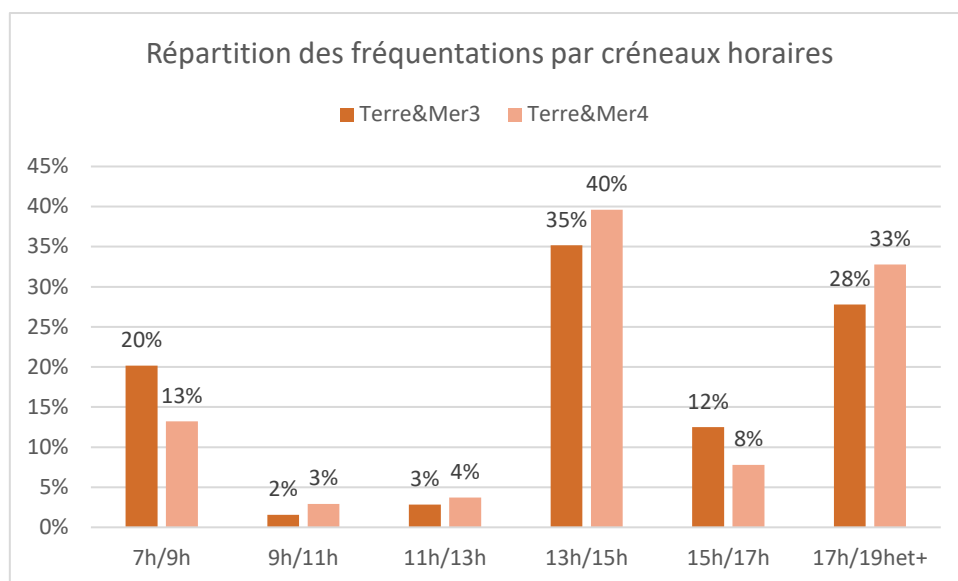
- Terre & Mer 3 : 5 966 voyages
- Terre & Mer 4 : 2 652 voyages



### Nombre moyen de voyageurs/course

|                       | Nb voyages | Nb de courses | Nb moy.de voyageurs/courses |
|-----------------------|------------|---------------|-----------------------------|
| <b>Terre&amp;Mer3</b> | 5966       | 3218          | 1,85                        |
| <b>Terre&amp;Mer4</b> | 2652       | 2506          | 1,06                        |





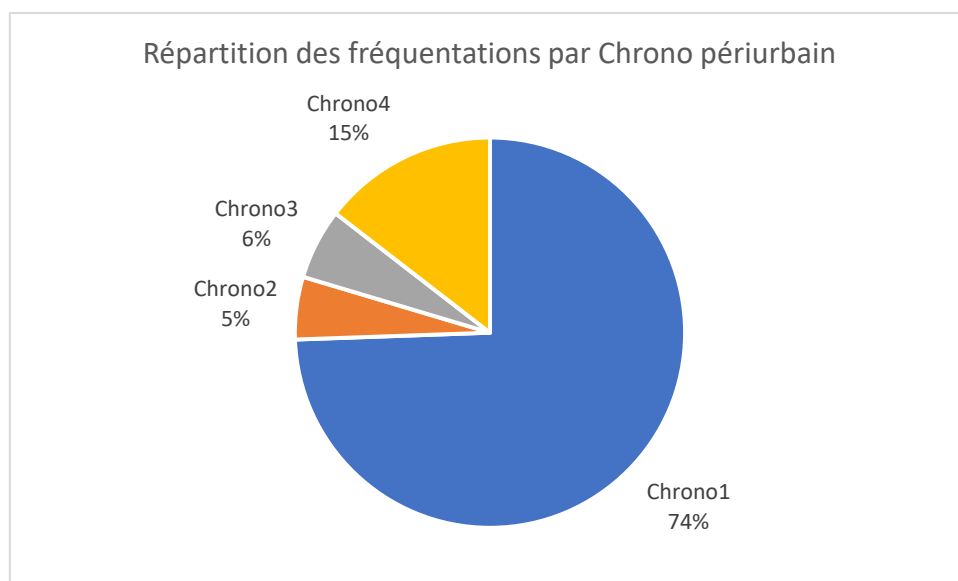
La ligne Terre & Mer 3 représente 69% des fréquentations du service Terre&Mer contre 31% pour la Terre&Mer 4. Les 2 lignes totalisent plus de 50% de leurs fréquentations entre juin et septembre en raison de leur desserte de la côte. Si la fréquentation selon le jour de la semaine est peu significative, on observe des pics plutôt sur les créneaux horaires et plus précisément en début et fin d'après-midi.

### 5.1.3 Fréquentation des Chrono's

Les Chrono's totalisent **28 548 voyages** soit plus 4% par rapport à 2022 (27 328 voyages)

|       | janv-23     | févr-23     | mars-23     | avr-23      | mai-23      | juin-23     | juil-23     | août-23     | sept-23     | oct-23      | nov-23      | déc-23      | Total        |
|-------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| C1    | 2111        | 1769        | 2271        | 1 643       | 1 741       | 2 090       | 1 240       | 1 235       | 1950        | 1 864       | 1687        | 1 647       | <b>21248</b> |
| C2    | 128         | 109         | 108         | 120         | 112         | 142         | 151         | 132         | 86          | 126         | 100         | 165         | <b>1479</b>  |
| C3    | 202         | 170         | 195         | 118         | 138         | 176         | 119         | 68          | 127         | 118         | 100         | 139         | <b>1670</b>  |
| C4    | 419         | 480         | 552         | 369         | 364         | 454         | 250         | 211         | 270         | 294         | 240         | 245         | <b>4148</b>  |
| C5    | 0           | 0           | 0           | 1           | 0           | 2           | 0           | 0           |             |             |             |             | <b>3</b>     |
| Total | <b>2860</b> | <b>2528</b> | <b>3126</b> | <b>2251</b> | <b>2355</b> | <b>2864</b> | <b>1760</b> | <b>1646</b> | <b>2433</b> | <b>2402</b> | <b>2127</b> | <b>2196</b> | <b>28548</b> |

|         | 2020         | 2021         | 2022         | 2023         | VS n-1    |
|---------|--------------|--------------|--------------|--------------|-----------|
| Chrono1 | 14616        | 16506        | 21127        | 21248        | 1%        |
| Chrono2 | 137          | 525          | 971          | 1479         | 52%       |
| Chrono3 | 685          | 1102         | 1773         | 1670         | -6%       |
| Chrono4 | 701          | 1903         | 3394         | 4148         | 22%       |
| Chrono5 | 7            | 40           | 31           | 3            | -90%      |
| Chrono6 | 2            | 1            | 0            |              |           |
| Chrono7 | 10           | 7            | 0            |              |           |
|         | <b>16158</b> | <b>20084</b> | <b>27296</b> | <b>28548</b> | <b>5%</b> |



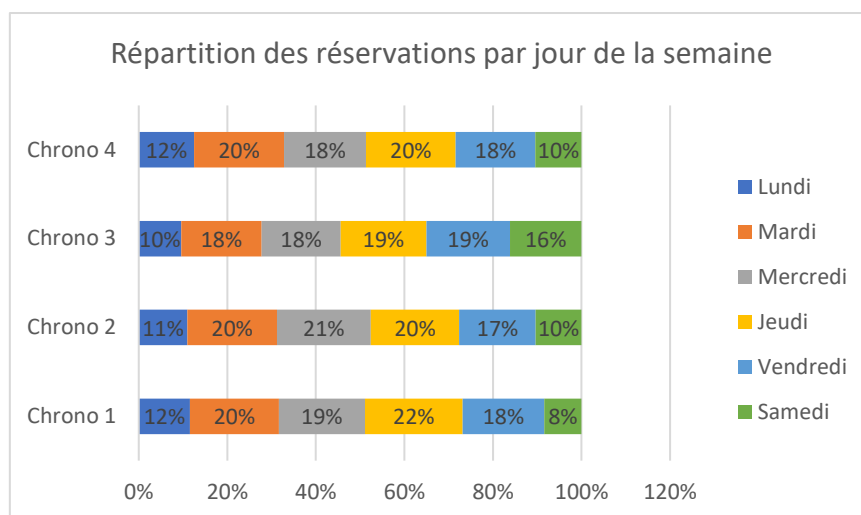
La Chrono1 demeure la plus empruntée mais ne montre pas d'évolution de ses fréquentations. Les Chronos 2 et 4 ont quant à elles significativement progressé alors que la Chrono3 affiche une baisse de ses fréquentations. La chrono 5 est en totale perte de vitesse.

|                                                          | C1    | C2   | C3   | C4   | C5 |
|----------------------------------------------------------|-------|------|------|------|----|
| <b>Réservations demandées</b>                            | 24108 | 1577 | 2007 | 4736 | 5  |
| <b>Réservations honorées (y compris clients absents)</b> | 19422 | 1313 | 1587 | 3798 | 3  |
| <b>Réservations refusées</b>                             | 0     | 0    | 0    | 0    | 0  |
| <b>Réservations annulées</b>                             | 4686  | 264  | 420  | 938  | 2  |
| <b>Réservations avec clients absents</b>                 | 479   | 48   | 62   | 82   | 0  |

Les missions annulées représentent 19% des réservations demandées contre 17% en 2022. Les clients absents représentent eux 3% des missions honorées à l'identique de 2022.

#### Nombre moyen de voyageurs/course

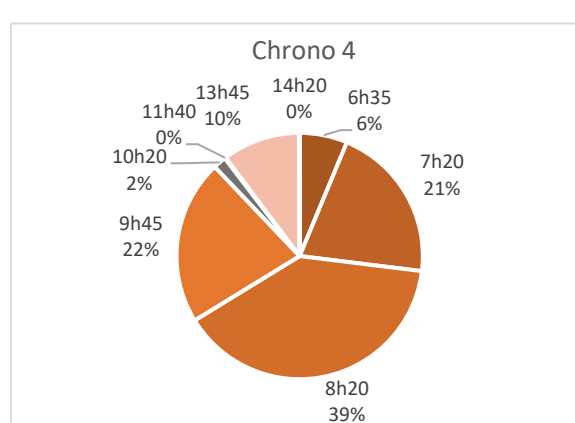
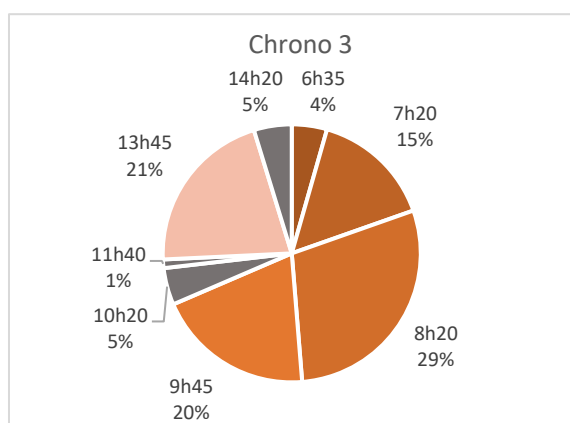
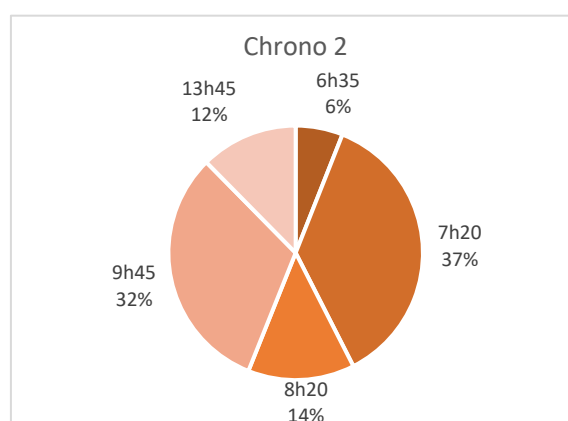
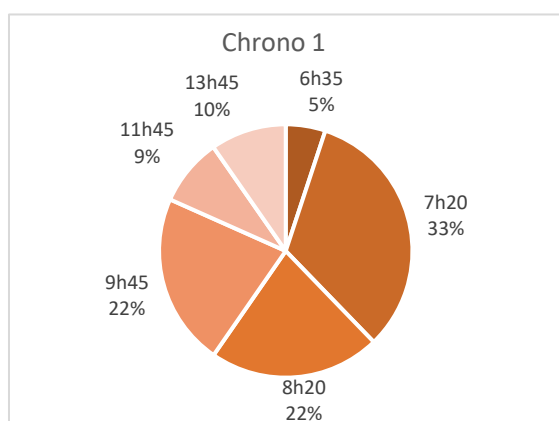
|                 | Nb voyages | Nb de courses | Nb moy.de voyageurs/courses |
|-----------------|------------|---------------|-----------------------------|
| <b>Chrono'1</b> | 21248      | 3823          | 5,56                        |
| <b>Chrono'2</b> | 1479       | 929           | 1,59                        |
| <b>Chrono'3</b> | 1670       | 1123          | 1,49                        |
| <b>Chrono'4</b> | 4148       | 1395          | 2,97                        |
| <b>Chrono'5</b> | 3          | 3             | 1                           |



Les journées du lundi et du samedi affichent nettement des fréquentations moindres. Pour les autres jours de la semaine, les écarts sont peu significatifs.

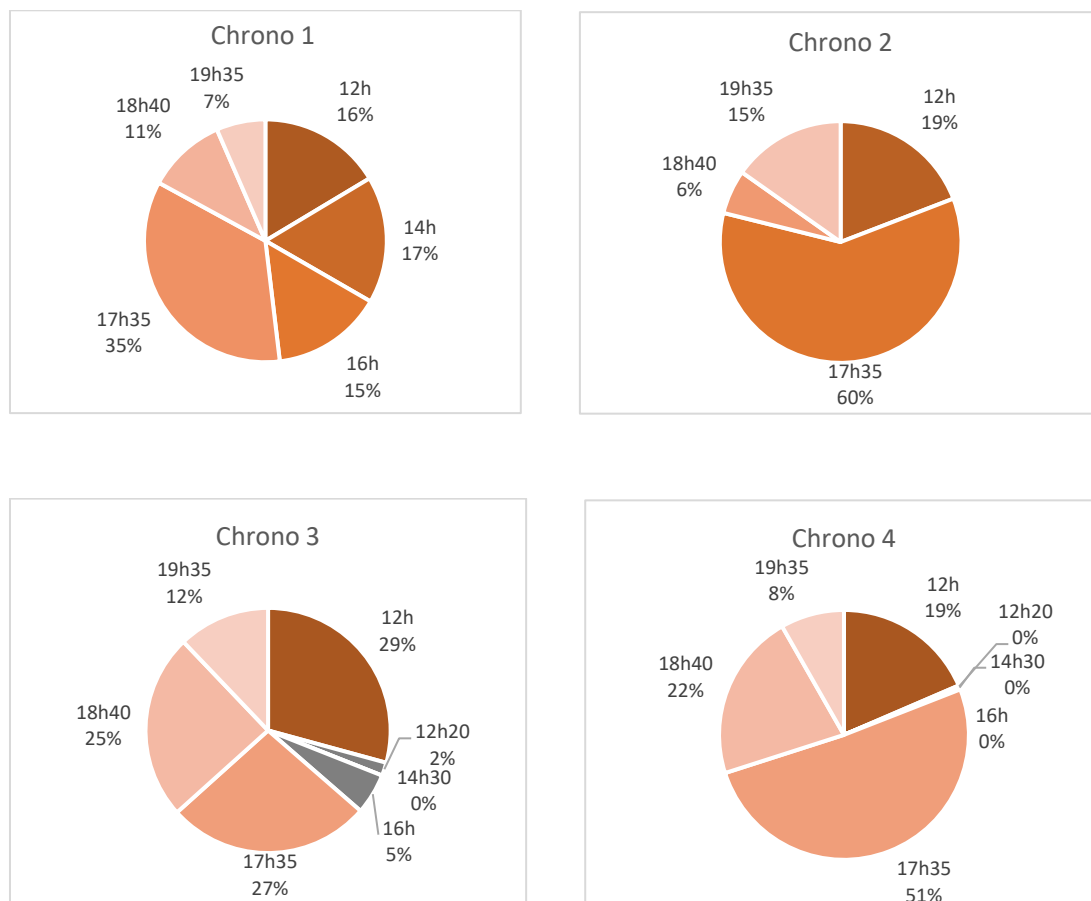
### Répartitions des réservations par navette périurbaine

*Arrivées sur Lamballe ou sur secteur*



Pour les Chronos 1 et 2, l'arrivée la plus utilisée est celle de 7h20 alors que les arrivées des Chronos 3 et 4 sont plus nombreuses à 8h20 ou 9h45. Concernant les arrivées intra-secteurs, elles sont faiblement utilisées sur la Chrono 3 mais quasi-inexistante sur le Chrono 4. La fréquentation de l'arrivée sur Lamballe à 13h45 mise en place en septembre 2022 progresse et notamment sur les Chronos 2 et 3 où elle représentait respectivement 3% et 8% des arrivées sur Lamballe (sur 6 mois) en 2022 et en représente en 2023, 12% et 21%.

### Départs de Lamballe ou du secteur



Le retour le plus plébiscité est celui de 17h35 à l'exception de la Chrono 3 qui réalise son plus fort taux de fréquentation sur le retour de 12h. Concernant les retours intra-secteurs, conformément aux allers, ils sont faiblement utilisés sur la Chrono 3 mais inexistante sur le Chrono 4.

### Navettes week-end

Ce service n'a totalisé que 3 voyages sur l'année dont 1 pour un départ de la gare de Lamballe-Armor à 22h14 un vendredi soir et 2 pour un retour à la gare le dimanche à 15h35.

Dans le cas des retours, le service est concurrencé par les lignes Terre & Mer proposant une arrivée en gare à 15h21 et à 18h16 au départ de Pléneuf -Val-André et d'Erquy. Si le lieu de prise en charge est à moins de 300 mètres d'un arrêt des Terre & Mer, la Chrono ne peut pas être déclenchée.

#### Nombre d'utilisateurs par service

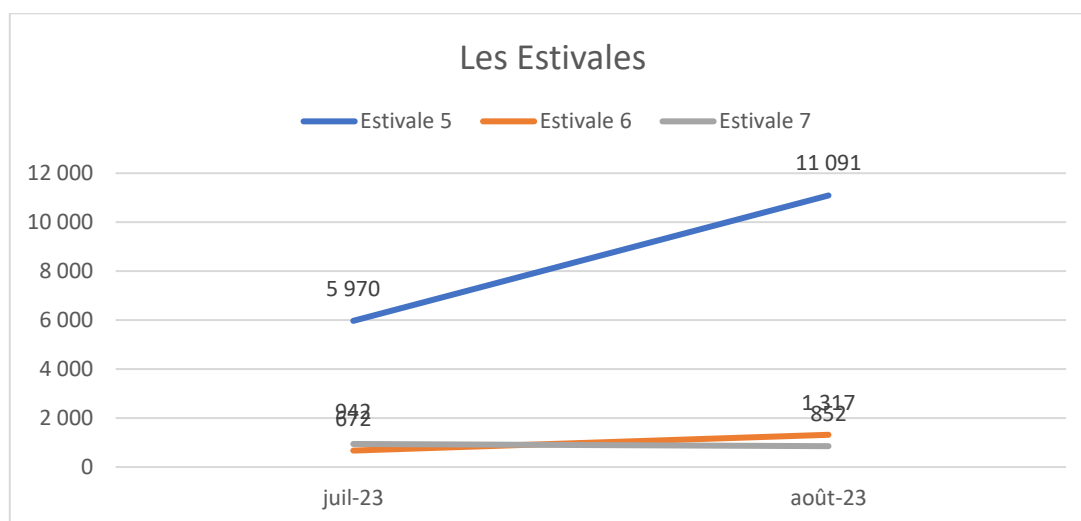
|                 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 21vs20 | 22vs21 | 23vs22 |
|-----------------|------|------|------|------|--------|--------|--------|
| Toutes Chrono's | 817  | 970  | 1171 | 1287 | 19%    | 21%    | 10%    |

|          |     |     |     |     |      |     |      |
|----------|-----|-----|-----|-----|------|-----|------|
| Chrono'1 | 680 | 730 | 815 | 805 | 7%   | 12% | -1%  |
| Chrono'2 | 47  | 118 | 195 | 229 | 151% | 65% | 17%  |
| Chrono'3 | 71  | 66  | 108 | 102 | -7%  | 64% | -6%  |
| Chrono'4 | 49  | 89  | 137 | 149 | 82%  | 54% | 9%   |
| Chrono'5 | 4   | 12  | 15  | 2   | 200% | 25% | -87% |
| Chrono'6 | 5   | 1   |     |     | -80% |     |      |
| Chrono'7 | 4   | 3   |     |     | -25% |     |      |

#### 5.1.4 Fréquentation des Estivales

Les Estivales totalisent **20 844 voyages** soit 1% supérieur par rapport à 2022 (20 645 voyages)

- Estivale 5 : 17 061 voyages
- Estivale 6 : 1 989 voyages
- Estivale 7 : 1 794 voyages



#### Nombre moyen de voyageurs/course

|           | Nb voyages | Nb de courses | Nb moy.de voyageurs/courses |
|-----------|------------|---------------|-----------------------------|
| Estivale5 | 17061      | 1410          | 12,1                        |
| Estivale6 | 1989       | 376           | 5,29                        |
| Estivale7 | 1794       | 376           | 4,77                        |

## 5.2 La fréquentation scolaire

Le délégataire gère les inscriptions des élèves transportés sur les circuits Scolibus.

Des mairies constituent des autorités organisatrices de second rang et gèrent à ce titre les inscriptions d'élèves circulant sur des circuits desservant les écoles élémentaires.

La fréquentation est estimée sur la base de

- 1 aller-retour/jour pour les demi-pensionnaires à raison de 5 jours/semaine
- 1 aller-retour/semaine pour les internes
- 1 aller-retour/jour pour les primaires à raison de 4 jours/semaine (pas de cours le mercredi)

Ces données sont établies sur base des inscriptions réalisées entre janvier et décembre 2023.

- 175 jours de circulation pour les demi-pensionnaires
- 64 jours pour les internes
- 139 jours pour les maternelles et primaires

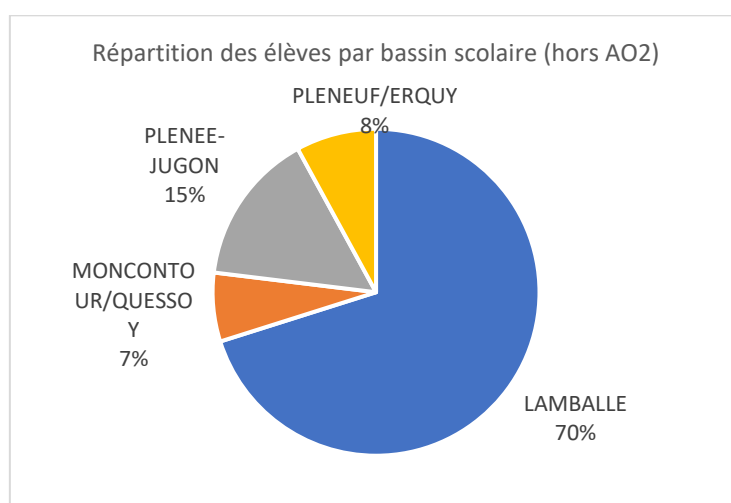
| Type d'abonné         | Nombre d'abonnés | Nombre de trajets de janvier à décembre | Nombre de voyages |
|-----------------------|------------------|-----------------------------------------|-------------------|
| ½ pensionnaires       | 2152             | 350                                     | 753 200           |
| Internes              | 24               | 64                                      | 1 536             |
| Maternelles/primaires | 485              | 278                                     | 134 830           |
|                       |                  |                                         | <b>889 566</b>    |

De janvier à décembre 2023, les voyages scolaires peuvent être estimés à **889 566**.

### 5.2.1 Abonnés transportés sur les lignes Scolibus

|           |                                                                                                   |               |    |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----|
| LS1/TetM3 | Pléneuf < St Alban > Lamballe                                                                     | LAMBALLE      | 88 |
| LS2       | La Bouillie - Erquy                                                                               | PLENEUF/ERQUY | 16 |
| LS3       | Trébry -St Glen- Penguily- Lamballe                                                               | LAMBALLE      | 33 |
| LS4       | St-Trimoël -Landéhen- Lamballe                                                                    | LAMBALLE      | 63 |
| LS5       | Jugon-les-Lacs -Plédéliac- Lamballe                                                               | LAMBALLE      | 90 |
| LS6       | Jugon les Lacs - Plédéliac -Plestan- Lamballe                                                     | LAMBALLE      | 67 |
| LS7       | Sévignac-Jugon-les-Lacs -Plestan- Lamballe                                                        | LAMBALLE      | 66 |
| LS8       | Jugon-les-Lacs - Tramain - Plestan - Lamballe                                                     | LAMBALLE      | 86 |
| LS9       | Hénon-Quessoy- Pommeret - Lamballe                                                                | LAMBALLE      | 58 |
| LS10      | Quessoy -Hénon- Bréhand - Trégenestre (Lamballe-Armor)- Pommeret- Maroué(Lamballe-Armor)-Lamballe | LAMBALLE      | 61 |
| LS11      | Noyal - St Rieul- Plédéliac- Trégomar (Lamballe-Armor)-La Poterie (Lamballe-Armor)- Lamballe      | LAMBALLE      | 85 |
| LS12      | La Bouillie – Hénansal-St-Alban-Lamballe-Armor                                                    | LAMBALLE      | 40 |
| LS13      | Quessoy - Pommeret - Lamballe                                                                     | LAMBALLE      | 42 |
| LS14      | Plurien-Erquy-St-Alban-Planguenoual (Lamballe-Armor)- Lamballe                                    | LAMBALLE      | 65 |

|      |                                                                        |                    |             |
|------|------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------|
| LS16 | Planguenoual (Lamballe-Armor)-Morieux (Lamballe-Armor)- Andel-Lamballe | LAMBALLE           | 74          |
| LS17 | Plénée-Jugon - Penguily - La Malhoure - Lamballe (Maroué)-Lamballe     | LAMBALLE           | 21          |
| LS18 | Maroué (Lamballe-Armor) - Lamballe                                     | LAMBALLE           | 51          |
| LS19 | Hénansal - Lamballe                                                    | LAMBALLE           | 41          |
| LS20 | La Bouillie- Erquy- St Alban-Lamballe                                  | LAMBALLE           | 61          |
| LS21 | Quessoy-Pommeret - Lamballe                                            | LAMBALLE           | 49          |
| LS22 | Plénée-Jugon - Rouillac-Sévignac - Lamballe                            | LAMBALLE           | 63          |
| LS23 | Trédaniel -Bréhand- Trébry- Lamballe                                   | LAMBALLE           | 60          |
| LS24 | Meslin (Lamballe-Armor) - Lamballe                                     | LAMBALLE           | 71          |
| LS25 | Landehen - Maroué (Lamballe-Armor)-Lamballe                            | LAMBALLE           | 73          |
| LS26 | Planguenoual (Lamballe-Armor)- Andel - Lamballe                        | LAMBALLE           | 69          |
| LS27 | Andel - Lamballe                                                       | LAMBALLE           | 29          |
| LS28 | Quessoy- Hénon-Moncontour                                              | MONCONTOUR/QUESSOY | 31          |
| LS29 | Bréhand -St Trimoël- Trébry-Trédaniel- Moncontour                      | MONCONTOUR/QUESSOY | 46          |
| LS30 | Trédaniel - Plémy- Moncontour                                          | MONCONTOUR/QUESSOY | 16          |
| LS31 | Trébry -St Glen-Trédaniel- Moncontour                                  | MONCONTOUR/QUESSOY | 55          |
| LS33 | Hénansal -Pléneuf-Val-André                                            | PLENEUF/ERQUY      | 48          |
| LS34 | Hénansal-St-Alban- Pléneuf-Val-André                                   | PLENEUF/ERQUY      | 42          |
| LS35 | Plangenoual (Lamballe-Armor) - Pléneuf Val André                       | PLENEUF/ERQUY      | 18          |
| LS36 | St Alban- Plangenoual (Lamballe-Armor) - Pléneuf-Val-André             | PLENEUF/ERQUY      | 49          |
| LS37 | La Malhoure- Plestan - Plénée-Jugon                                    | PLENEE JUGON       | 46          |
| LS38 | Plestan - St Rieul- Plestan-Jugon- Plénée-Jugon                        | PLENEE JUGON       | 52          |
| LS39 | Plestan-St-Rieul -Plédéliac-Jugon- Plénée-Jugon                        | PLENEE JUGON       | 63          |
| LS40 | Plédéliac - Jugon-Les-Lacs- Plénée-Jugon                               | PLENEE JUGON       | 70          |
| LS41 | Jugon-Les-Lacs-Plénée-Jugon                                            | PLENEE JUGON       | 62          |
| LS42 | Penguily - St-Glen - Plénée-Jugon                                      | PLENEE-JUGON       | 33          |
| LS52 | Lamballe Collège                                                       | LAMBALLE           | 20          |
| LS53 | Lamballe - Collège Chappedelaine                                       | PLENEE-JUGON       | 3           |
|      |                                                                        |                    | <b>2176</b> |



Rapport d'activité annuel Distribus 2023

### 5.2.2 Abonnés transportés au titre des AO2

| N° Circuit | Nom du circuit             | Etablissement            | Nombre d'abonnés |
|------------|----------------------------|--------------------------|------------------|
| LS32       | La Poterie/Trégomar        | LA POTERIE/TREGOMAR      | 81               |
| LS43       | Jugon(Jugon)- Jugon (Dolo) | DOLO/JUGON LES LACS      | 74               |
| LS44       | Lamballe (Maroué)          | MAROUÉ                   | 13               |
| LS45       | Lamballe (Meslin)          | MESLIN                   | 13               |
| LS46       | Bréhand-Moncontour         | BREHAND/ MONCONTOUR      | 47               |
| LS47       | Quessoy                    | QUESSOY                  | 37               |
| LS48       | Quintenic-Hénansal         | QUINTENIC/ HENANSAL      | 39               |
| LS49       | Trébry-St-Glen             | TERBRY/ST GLEN           | 33               |
| LS50       | Tramain-Plestan            | TRAMAIN/ PLESTAN         | 70               |
| LS51       | Bréhand-St-Trimoël         | BREHAND/ ST TRIMOEL      | 50               |
| LS54       | Saint-Denoual - Hénanbihen | SAINT-DENOUAL/HENANBIHEN | 28               |
|            |                            |                          | 485              |

### 5.3 La fréquentation globale du réseau

Le réseau totalise **974 109** voyages du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2023 dont

- **84 543** voyages au titre des voyages commerciaux
- **889 566** voyages au titre du transport scolaire

|                       | 2020  | 2021  | 2022  | 2023  | VS n-1 |
|-----------------------|-------|-------|-------|-------|--------|
| <b>Citadine1</b>      | 6614  | 7604  | 9146  | 10468 | 14%    |
| <b>Citadine2</b>      | 6693  | 8896  | 13616 | 16065 | 18%    |
| <b>Terre&amp;Mer3</b> | 2645  | 3186  | 4926  | 5966  | 21%    |
| <b>Terre&amp;Mer4</b> | 957   | 1038  | 1980  | 2652  | 34%    |
| <b>Chrono1</b>        | 14616 | 16506 | 21127 | 21248 | 1%     |
| <b>Chrono2</b>        | 137   | 525   | 971   | 1479  | 52%    |
| <b>Chrono3</b>        | 685   | 1102  | 1773  | 1670  | -6%    |
| <b>Chrono4</b>        | 701   | 1903  | 3394  | 4148  | 22%    |
| <b>Chrono5</b>        | 7     | 40    | 31    | 3     | -90%   |
| <b>Chrono6</b>        | 2     | 1     | 0     | 0     |        |
| <b>Chrono7</b>        | 10    | 7     | 0     | 0     |        |
| <b>Estivale5</b>      | 13613 | 13646 | 16719 | 17061 | 2%     |

|                                            |               |               |                |                |            |
|--------------------------------------------|---------------|---------------|----------------|----------------|------------|
| <b>Estivale6</b>                           | 2115          | 2936          | 2396           | 1989           | -17%       |
| <b>Estivale7</b>                           | 297           | 241           | 1530           | 1794           | 17%        |
| <b>Sous-total Lignes régulières et TAD</b> | 49092         | 57631         | 77 609         | 84 543         | 9%         |
| <b>Scolibus</b>                            | 356588        | 887477        | 914352         | 889566         | -3%        |
| <b>Total</b>                               | <b>405680</b> | <b>945108</b> | <b>991 961</b> | <b>974 109</b> | <b>-2%</b> |

**A noter**, pour l'année 2020, les voyages scolaires ne sont comptabilisés que sur la période de septembre à décembre, lors de la reprise de la compétence par Lamballe Terre & Mer et non sur une année complète. Ceci explique la forte variation entre 2020 et 2021.

**La fréquentation commerciale** est supérieure de 9% à celle de l'exercice précédent mais demeure inférieure de 46% à celle prévue au contrat.

**La fréquentation scolaire** est quant à elle supérieure de 25% à la fréquentation prévisionnelle mais inférieure à 3% par rapport à l'année précédente.

|                          | 2020          | Contrat Exercice1 | VS contrat | 2021          | Contrat Exercice2 | VS contrat | 2022           | Contrat Exercice3 | VS contrat | 2023           | Contrat Exercice4 | VS contrat |
|--------------------------|---------------|-------------------|------------|---------------|-------------------|------------|----------------|-------------------|------------|----------------|-------------------|------------|
| Lignes régulières et TAD | 49092         | 136 736           | -64%       | 57631         | 147 955           | -61%       | 77609          | 156 445           | -50%       | 84543          | 156 445           | -46%       |
| Scolaires                | 356588        | 284 760           | 25%        | 887 477       | 711900            | 25%        | 914 352        | 711900            | 28%        | 889 566        | 711900            | 25%        |
| <b>Total</b>             | <b>405680</b> | <b>421496</b>     | <b>-4%</b> | <b>945108</b> | <b>859855</b>     | <b>10%</b> | <b>991 961</b> | <b>859855</b>     | <b>15%</b> | <b>974 109</b> | <b>868 345</b>    | <b>12%</b> |

## 6 TARIFICATION, RECETTES, DEPLACEMENTS VENDUS ET FRAUDE

### 6.1 La tarification

Le réseau s'appuie sur une **tarification commerciale** et une **tarification scolaire**.

#### 6.1.1 La tarification commerciale

##### 6.1.1.1 La gamme tarifaire

Elle est construite autour de 2 familles de titres : la gamme **Tous services** donnant accès à l'ensemble du réseau et la gamme **Citadines** permettant de circuler uniquement sur les lignes Citadines.

Chaque famille est composée de 4 titres : 1 titre unitaire, 1 titre 10 voyages, 1 abonnement mensuel et 1 abonnement mensuel combiné TER.

## Tous services

|                                                                                                                                                                                  |                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 voyage*                                                                                                                                                                        | 1,50€ (en vente auprès du conducteur)                                                                       |
| 10 voyages*                                                                                     | 11€ (en vente sur la e-boutique ou auprès des dépositaires)                                                 |
| Abonnement mensuel<br>(voyage illimité du 1 <sup>er</sup> au dernier jour du mois)              | 30€ (en vente sur la e-boutique) ou auprès des dépositaires)                                                |
| Abonnement mensuel combiné TER<br>(voyage illimité du 1 <sup>er</sup> au dernier jour du mois)  | 15€ + prix de l'abonnement TER (en vente en espace KorriGo, sur les bornes TER ou en boutique SNCF en gare) |



A l'exception des titres unitaires, les titres 10 voyages et les abonnements sont à charger sur une carte KorriGo, support multi-service et multi-modal développé par la Région Bretagne. Ce service permet de charger sur un même support les titres de plusieurs réseaux de transport bretons mais également de certains services (bibliothèques, piscines, ...).

## Citadines

|                                                                                                                                                                                    |                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 voyage*                                                                                                                                                                          | 0,70€ (en vente auprès du conducteur)                                                                      |
| 10 voyages*                                                                                       | 5€ (en vente sur la e-boutique ou auprès des dépositaires)                                                 |
| Abonnement mensuel<br>(voyage illimité du 1 <sup>er</sup> au dernier jour du mois)                | 14€ (en vente sur la e-boutique ou auprès des dépositaires)                                                |
| Abonnement mensuel combiné TER<br>(voyage illimité du 1 <sup>er</sup> au dernier jour du mois)  | 7€ + prix de l'abonnement TER (en vente en espace KorriGo, sur les bornes TER ou en boutique SNCF en gare) |

Des correspondances sont possibles entre les lignes dans la limite d'une heure suivant la première validation et uniquement entre les lignes Citadines pour les titres de cette famille.

**A noter, les navettes Estivales sont gratuites sur toute leur période de fonctionnement et les Citadines le deviennent en juillet et en août.**

### 6.1.1.2 Le réseau de distribution

Depuis le 31 août 2020, le réseau Distribus qui est doté d'une billettique. La solution déployée est le produit T Smart du billetticien Actoll en collaboration avec Urban System, société spécialiste du contrôle de recette.

Les titres unitaires, titres QR-code sont uniquement vendus à **bord des véhicules**. Des titres unitaires ont également été vendus au CCAS de Lamballe-Armor qui les distribue selon les besoins de leurs bénéficiaires.

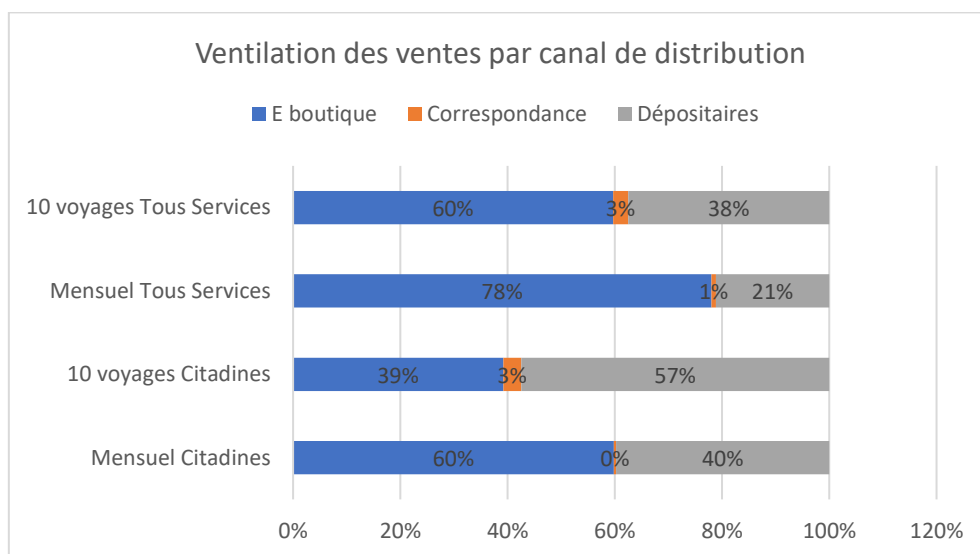
Les titres 10 voyages et les abonnements mensuels, chargés sur des cartes sans contact sont disponibles par **correspondance**, sur **l'e-boutique** ou chez un dépositaire.

Les **dépositaires** sont les 5 bureaux de l'Office du Tourisme Communautaire :

- ERQUY 3, rue du 19 mars 1962
- PLENEUF-VAL-ANDRE 1, rue Winston Churchill
- LAMBALLE-ARMOR Place du Champ de Foire
- MONCONTOUR1, rue de Bel Orient
- JUGON-LES-LACS-COMMUNE-NOUVELLE Place du Martray

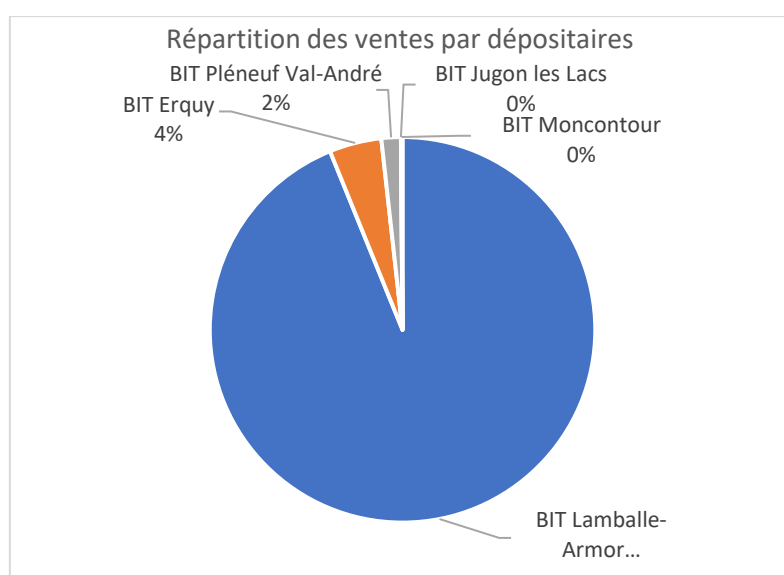
La convention de dépôt avec le bureau de Pléneuf avait pris fin au 31/12/2022, lors de la reprise de celui-ci par la commune. Une nouvelle convention a été signée en septembre 2023.

Une prise de contact a également eu lieu avec le Relay en gare de Lamballe qui fut dans le passé, dépositaire du réseau. Un projet de convention leur a été soumis. A ce jour, ils n'ont pas donné suite.



A l'exception des carnets de 10 *les Citadines* achetés en majorité auprès du BIT de Lamballe-Armor, le canal le plus utilisé pour acquérir un titre est la e-boutique.

Concernant les dépositaires, les ventes sont très largement portées par le BIT de Lamballe-Armor, la commune étant une destination de tous les services Distribus.



### 6.1.2 La tarification scolaire

La tarification propose un tarif adapté au transport des internes et accorde un demi-tarif au 3<sup>ème</sup> enfant et la gratuité à partir du 4<sup>ème</sup>. Une dégressivité est appliquée pour les abonnements en cours d'année.

|                                            | Tarif par élève pour l'année scolaire | Tarif dégressif à partir du mois de janvier | Tarif dégressif à partir du mois d'avril |
|--------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------|
| Elève demi-pensionnaire 1er et 2ème enfant | <b>120 €</b>                          | <b>80 €</b>                                 | <b>40 €</b>                              |
| Elève demi-pensionnaire 3ème enfant        | <b>50 €</b>                           | <b>35 €</b>                                 | <b>20 €</b>                              |
| Elève demi-pensionnaire 4ème enfant et +   | <b>0 €</b>                            | <b>0 €</b>                                  | <b>0 €</b>                               |
| Elève interne                              | <b>90 €</b>                           | <b>60 €</b>                                 | <b>30 €</b>                              |

L'inscription peut être faite en ligne via l'e-boutique, par courriel adressé à [contact@distribus.bzh](mailto:contact@distribus.bzh) ou par voie postale à Transdev CAT. Le règlement est possible en 1 fois au 5 novembre ou en 3 fois par prélèvements au 5 des mois de novembre, février et avril.

## 6.2 Les déplacements vendus et les recettes

### 6.2.1 Au titre des voyages commerciaux

#### Titres vendus

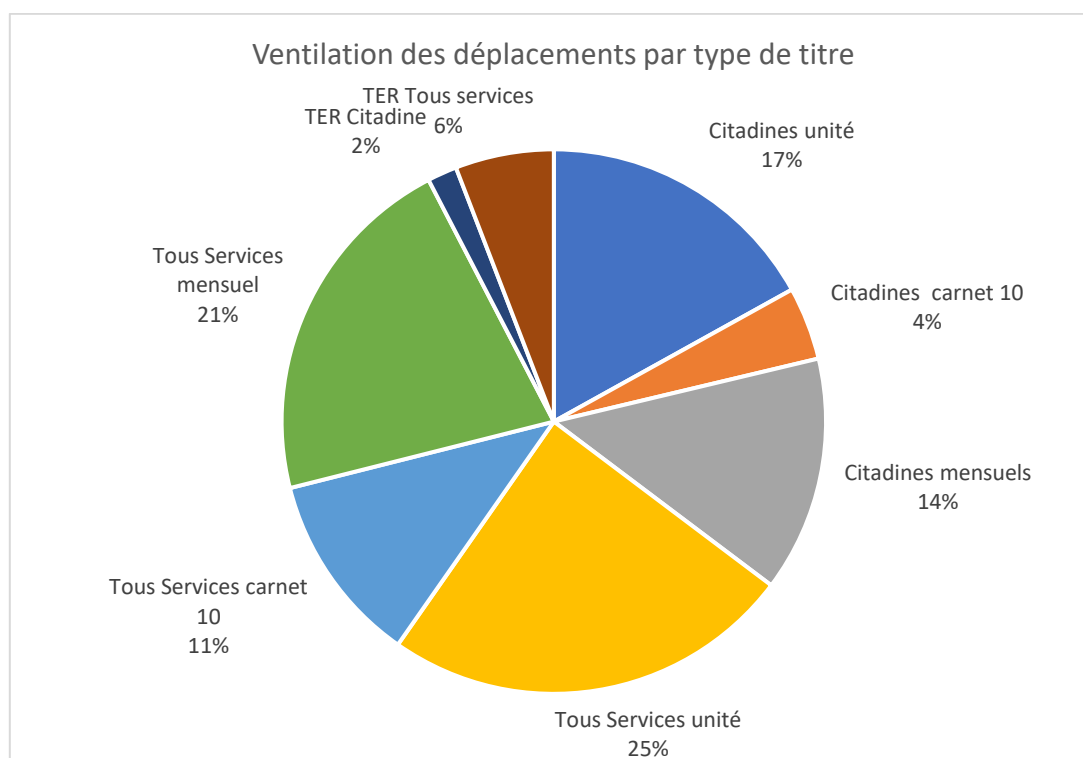
|                         | Janvier | Février | Mars | Avril | Mai  | Juin | Juillet | Août | Septembre | Octobre | Novembre | Décembre | Total        |
|-------------------------|---------|---------|------|-------|------|------|---------|------|-----------|---------|----------|----------|--------------|
| Citadines unité         | 990     | 1023    | 1260 | 1127  | 1081 | 1234 | 254     | 159  | 1074      | 1232    | 1157     | 983      | <b>11574</b> |
| Citadines carnet 10     | 27      | 29      | 22   | 19    | 23   | 25   | 10      | 2    | 44        | 33      | 26       | 36       | <b>296</b>   |
| Citadines mensuels      | 34      | 24      | 26   | 25    | 26   | 17   | 0       | 9    | 17        | 19      | 26       | 16       | <b>239</b>   |
| Tous Services unité     | 1124    | 1233    | 1188 | 1288  | 1249 | 2076 | 1892    | 1915 | 1359      | 1383    | 1019     | 968      | <b>16694</b> |
| Tous Services carnet 10 | 68      | 77      | 52   | 77    | 50   | 92   | 68      | 68   | 71        | 67      | 49       | 37       | <b>776</b>   |
| Tous Services mensuel   | 42      | 48      | 23   | 33    | 33   | 31   | 18      | 18   | 29        | 25      | 40       | 24       | <b>364</b>   |
| TER Citadine            | 2       | 1       | 3    | 2     | 3    | 2    | 1       | 2    | 3         | 4       | 4        | 3        | <b>30</b>    |
| TER Tous services       | 11      | 10      | 8    | 9     | 11   | 6    | 5       | 11   | 5         | 8       | 10       | 6        | <b>100</b>   |
| Duplicata ccial         |         |         |      |       | 4    |      |         |      | 3         |         | 6        |          | <b>13</b>    |
| Duplicata scolaire      | 4       | 3       | 2    |       | 2    | 2    |         |      | 3         | 4       | 2        | 1        | <b>23</b>    |

#### Déplacements vendus

Le nombre de déplacements vendus est calculé selon les clés de mobilité suivantes :

- Titre unitaire = 1 voyage
- Titre 10 voyages = 10 voyages
- Titre mensuels = 40 voyages

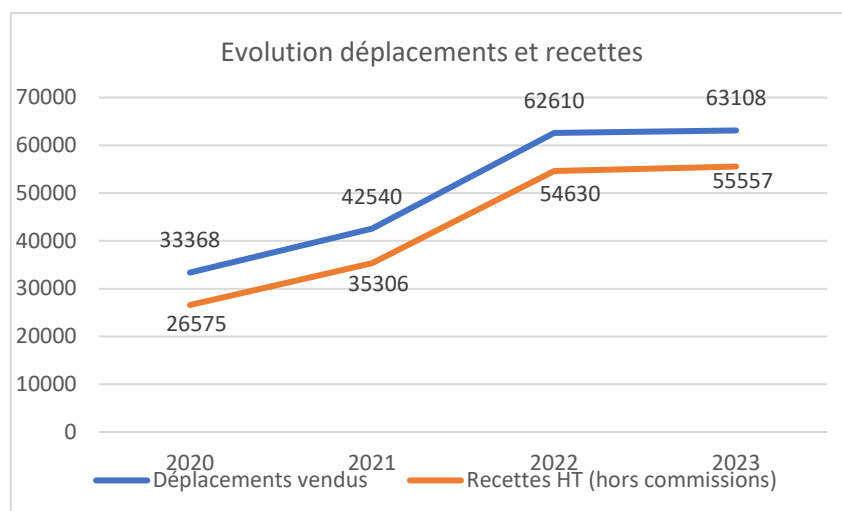
|                                | Janvier     | Février     | Mars        | Avril       | Mai         | Juin        | Juillet     | Août        | Septembre   | Octobre     | Novembre    | Décembre    | Total        |
|--------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| <b>Citadines unité</b>         | 990         | 1023        | 1260        | 1127        | 1081        | 1234        | 254         | 159         | 1074        | 1232        | 1157        | 983         | <b>11574</b> |
| <b>Citadines carnet 10</b>     | 270         | 290         | 220         | 190         | 230         | 250         | 100         | 20          | 440         | 330         | 260         | 360         | <b>2960</b>  |
| <b>Citadines mensuels</b>      | 1360        | 960         | 1040        | 1000        | 1040        | 680         | 0           | 360         | 680         | 760         | 1040        | 640         | <b>9560</b>  |
| <b>Tous Services unité</b>     | 1124        | 1233        | 1188        | 1288        | 1249        | 2076        | 1892        | 1915        | 1359        | 1383        | 1019        | 968         | <b>16694</b> |
| <b>Tous Services carnet 10</b> | 680         | 770         | 520         | 770         | 500         | 920         | 680         | 680         | 710         | 670         | 490         | 370         | <b>7760</b>  |
| <b>Tous Services mensuel</b>   | 1680        | 1920        | 920         | 1320        | 1320        | 1240        | 720         | 720         | 1160        | 1000        | 1600        | 960         | <b>14560</b> |
| <b>TER Citadine</b>            | 80          | 40          | 120         | 80          | 120         | 80          | 40          | 80          | 120         | 160         | 160         | 120         | <b>1200</b>  |
| <b>TER Tous services</b>       | 440         | 400         | 320         | 360         | 440         | 240         | 200         | 440         | 200         | 320         | 400         | 240         | <b>4000</b>  |
|                                | <b>6624</b> | <b>6636</b> | <b>5588</b> | <b>6135</b> | <b>5980</b> | <b>6720</b> | <b>3886</b> | <b>4374</b> | <b>5743</b> | <b>5855</b> | <b>6126</b> | <b>4641</b> | <b>68308</b> |



## Recettes

|                        | Janvier  | Février  | Mars     | Avril    | Mai      | Juin     | Juillet  | Août     | Septembre | Octobre  | Novembre | Décembre | TOTAL     |
|------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|----------|----------|----------|-----------|
| Recettes perçues € TTC | 5 388,00 | 5 671,60 | 4 698,00 | 5 300,90 | 5 069,20 | 6 506,80 | 4 517,80 | 4 765,80 | 5 139,30  | 5 182,90 | 4 991,40 | 3 901,10 | 61 132,80 |
| Recettes perçues € HT  | 4 897,76 | 5 155,27 | 4 271,26 | 4 818,46 | 4 607,80 | 5 912,27 | 4 101,12 | 4 326,12 | 4 671,20  | 4 711,29 | 4 538,18 | 3 546,64 | 55 557,37 |

Les recettes au titre du troisième exercice sont donc de 55 557,37 € HT soit inférieures de 22% aux recettes prévisionnelles (71 550 € HT avenant 5) mais supérieures de 2% à celles réalisées en 2022.



De ces recettes doivent être déduites les commissions versées aux dépositaires (Bureaux d'Informations Touristiques) à hauteur de 4% des ventes soit 308,96 € HT.

Une compensation tarifaire est également perçue au titre des ventes de titres combinés mensuels + TER.

|         | Nb de titres vendus |                   | Manque à gagner TTC |                   | Montant compensation par LTM |                |
|---------|---------------------|-------------------|---------------------|-------------------|------------------------------|----------------|
|         | TER+Citadines       | TER+Tous services | TER+Citadines       | TER+Tous services | TTC                          | HT             |
| janv-23 | 2                   | 11                | 14                  | 165               | 179                          | 162,73         |
| févr-23 | 1                   | 10                | 7                   | 150               | 157                          | 142,73         |
| mars-23 | 3                   | 8                 | 21                  | 120               | 141                          | 128,18         |
| avr-23  | 2                   | 9                 | 14                  | 135               | 149                          | 135,45         |
| mai-23  | 3                   | 11                | 21                  | 165               | 186                          | 169,09         |
| juin-23 | 2                   | 6                 | 14                  | 90                | 104                          | 94,55          |
| juil-23 | 1                   | 5                 | 7                   | 75                | 82                           | 74,55          |
| août-23 | 2                   | 11                | 14                  | 165               | 179                          | 162,73         |
| sept-23 | 3                   | 5                 | 21                  | 75                | 96                           | 87,27          |
| oct-23  | 4                   | 8                 | 28                  | 120               | 148                          | 134,55         |
| nov-23  | 4                   | 10                | 28                  | 150               | 178                          | 161,82         |
| déc-23  | 3                   | 6                 | 21                  | 90                | 111                          | 100,91         |
|         | <b>30</b>           | <b>100</b>        | <b>210</b>          | <b>1500</b>       | <b>1710</b>                  | <b>1554,55</b> |

## 6.2.2 Au titre des voyages scolaires

### Abonnements vendus

En 2023, 2 176 abonnements scolaires ont été vendus, répartis comme suit :

|                                      |       |
|--------------------------------------|-------|
| SCOLAIRE DEMI-PENSIONNAIRE           | 2 130 |
| SCOLAIRE DEMI-PENSIONNAIRE 3 ENFANTS | 22    |
| SCOLAIRE DEMI-PENSIONNAIRE 4 ENFANTS | 0     |
| SCOLAIRE INTERNE                     | 24    |
|                                      |       |
| DUPLICATAS                           | 7     |

## Recettes

Le réseau gère les inscriptions et perçoit les parts familiales.

*A noter sur la période concernée, 20 élèves domiciliés ou scolarisés hors du territoire et donc inscrits auprès de la Région, ont été transportés gratuitement sur circuit Scolibus, nécessaire dans le cadre de leur trajet.<sup>1</sup>*

Les recettes perçues au titre des voyages scolaires s'élèvent en 2023 à 263 876 € TTC soit 239 418,18 € HT. Elles prennent en compte :

- les ventes d'abonnements scolaires,
- les ventes de duplicatas,
- les ventes de titres provisoires (pour des correspondants par exemple, auxquels des tarifs proratisés à la durée de leur séjour pour ceux présents plus de 2 mois, ont été appliqués)
- les remboursements (suite déménagement, déscolarisation,..)
- les éventuelles majorations
- les dégressivités applicables en fonction de la période d'inscription

Les recettes contractuelles pour le 3ème exercice sont de 212 645 € HT.

Les élèves transportés au titre des AO2 totalisent 57 225€ TTC soit 52 022,73 € HT. Ces inscriptions sont faites auprès des mairies.

| N°<br>Circuit | Nom du circuit                | Etablissement            | Nombre<br>d'abonnés | Nombre d'inscrits       |                |              | Montant parts familiales |                |              |         |
|---------------|-------------------------------|--------------------------|---------------------|-------------------------|----------------|--------------|--------------------------|----------------|--------------|---------|
|               |                               |                          |                     | 1er et<br>2nd<br>enfant | 3ème<br>enfant | 4ème<br>et + | 1er et<br>2nd<br>enfant  | 3ème<br>enfant | 4ème<br>et + | Total   |
| LS32          | La Poterie/Trégomar           | LA POTERIE/TREGOMAR      | 81                  | 81                      |                |              | 9 400 €                  | 0 €            |              | 9 400 € |
| LS43          | Jugon(Jugon)- Jugon<br>(Dolo) | DOLO/JUGON LES LACS      | 74                  | 73                      | 1              |              | 8 760 €                  | 50 €           |              | 8 810 € |
| LS44          | Lamballe (Maroué)             | MAROUÉ                   | 13                  | 13                      |                |              | 1 560 €                  | 0 €            |              | 1 560 € |
| LS45          | Lamballe (Meslin)             | MESLIN                   | 13                  | 13                      |                |              | 1 560 €                  | 0 €            |              | 1 560 € |
| LS46          | Bréhand-Moncontour            | BREHAND/<br>MONCONTOUR   | 47                  | 46                      | 1              |              | 5 520 €                  | 50 €           |              | 5 570 € |
| LS47          | Quessoy                       | QUESSOY                  | 37                  | 35                      | 2              |              | 4 080 €                  | 85 €           |              | 4 165 € |
| LS48          | Quintenic-Hénansal            | QUINTENIC/ HENANSAL      | 39                  | 39                      |                |              | 4 680 €                  | 0 €            |              | 4 680 € |
| LS49          | Trébry-St-Glen                | TERBRY/ST GLEN           | 33                  | 33                      |                |              | 3 960 €                  | 0 €            |              | 3 960 € |
| LS50          | Tramain-Plestan               | TRAMAIN/ PLESTAN         | 70                  | 70                      |                |              | 8 160 €                  | 0 €            |              | 8 160 € |
| LS51          | Bréhand-St-Trimoël            | BREHAND/ ST TRIMOEL      | 50                  | 50                      |                |              | 6 000 €                  | 0 €            |              | 6 000 € |
| LS54          | Saint-Denoual -<br>Hénanbihen | SAINT-DENOUAL/HENANBIHEN | 28                  | 28                      |                |              | 3 360 €                  | 0 €            |              | 3 360 € |
|               |                               |                          |                     | 481                     | 4              | 0            | 57040 €                  | 185 €          | 0            | 57225 € |

### **6.2.3 1.1.1 Au titre de la fraude**

Une contrôleuse inter-réseaux directement rattachée au pôle Transdev Bretagne-Pays de la Loire Centre Val de Loire intervient sur le réseau Distribus. Assermentée par la Préfecture des Côtes d'Armor, elle est habilitée à dresser des procès-verbaux d'infraction aux clients en situation irrégulière en cas de défaut de titres.

**256 personnes ont été contrôlées au cours de l'exercice. Aucun voyageur commercial n'était en situation irrégulière. 19 élèves voyageaient sans carte scolaire mais étaient bien inscrits après vérification.**

A noter, les conducteurs procèdent au contrôle de titre à la montée à bord et constituent donc une barrière à la fraude. Les personnes démunies d'un titre valable sont invitées à s'acquitter d'un ticket à bord. Dans le cadre de la billettique, si un client conteste le fonctionnement du valideur, le conducteur contacte le dépôt qui confirme ou infirme la présence de titres valides sur la carte.

## 7 PROMOTION ET ANIMATION COMMERCIALE DU RESEAU

### 7.1 Les actions commerciales et l'animation du réseau

#### 7.1.1 Information commerciale

L'information commerciale recouvre l'ensemble des supports d'information sur l'offre :

- Le guide et les fiches horaires des Estivales
- Les horaires aux poteaux et abribus
- L'information diffusée sur les écrans à bord des véhicules
- La signalétique (livrée des véhicules, cravates sur les poteaux mutualisés avec la Région, plaques magnétiques Scolibus sur les véhicules scolaires)
- Le site internet dédié
- Le SIM Régional Mobibreizh devenu korriGo.bzh en novembre 2023
- Les alertes SMS
- Mise à jour de la cartographie dynamique des circuits scolaires

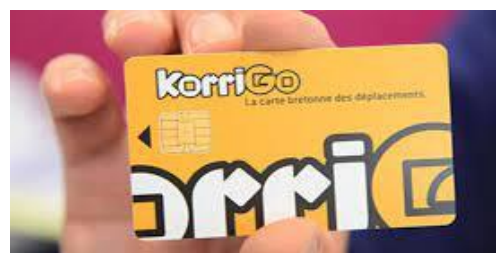
La Collectivité a souhaité **modifier le numéro de téléphone du service d'information et de réservation**, devenu le 02 96 32 33 34. Ce changement s'est effectué courant novembre et a nécessité une modification de la livrée des véhicules, une actualité sur le site distribus.bzh, une information dans le message téléphonique d'accueil et en signature des courriels, l'envoi d'un courriel aux abonnés et utilisateurs des services Chrono's, adaptation du stand mobile et du kakémono.

Les mairies ont été informées du changement de numéro et invitées à actualiser les informations sur leur propre site. A cette occasion, **une suggestion de traitement de l'information Distribus** sur les sites communaux leur a été adressée afin d'uniformiser les pratiques, faciliter et sécuriser l'actualisation des informations. Enfin cette démarche avait également pour objectif d'inciter les communes ne relayant pas d'information transport, à créer une rubrique dédiée.

#### 7.1.2 Circuits de distribution

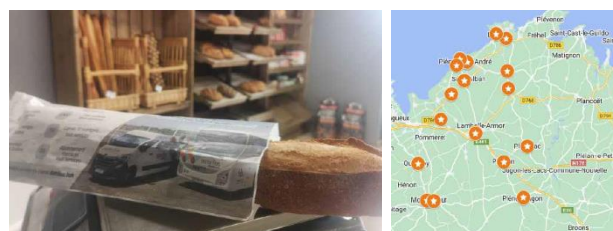
Ce poste prend en compte

- L'édition et expédition des cartes sans contact. La réalisation et l'impression des formulaires d'abonnement
- L'animation du réseau de dépositaires (information, formation, commissionnement, macarons et flammes...)
- La gestion de l'e-boutique
- La gestion des cartes scolaires (édition et expédition des cartes scolaires et overlays)

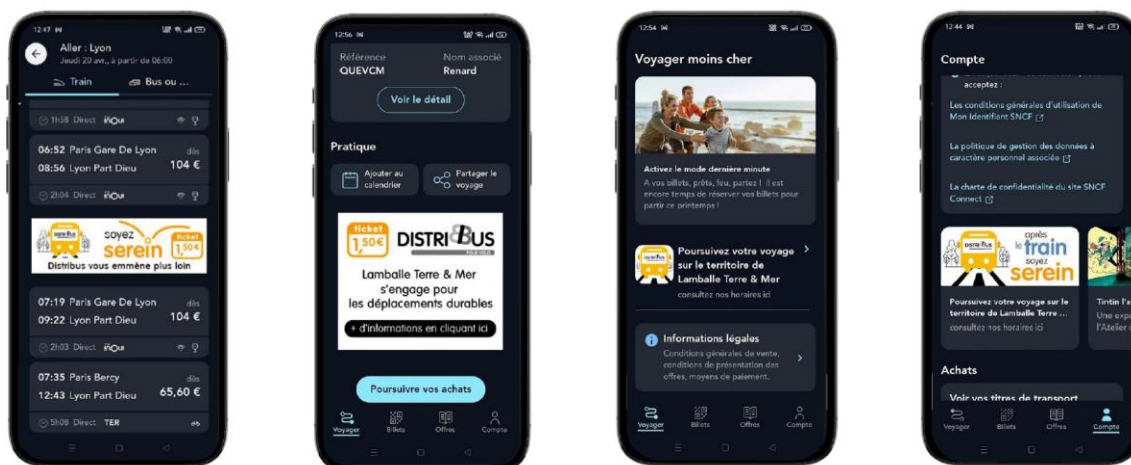


### 7.1.3 Promotion du réseau

- Encarts dans les **plans de ville** édités par l'office du Tourisme communautaire (Pléneuf-Val-André, Erquy, Lamballe-Armor) et sur le **guide des animations** (10 000 exemplaires en juillet et 20 000 en août). Cette année, la promotion du réseau a également été relayée sur les **écrans digitaux des offices de tourisme** de Jugon-Les-Lacs et Lamballe (avril à septembre) à raison d'un passage toutes les 10 mn de 9h30 à 18h30.
- Distribution de **20 000 sacs à pain** promotionnels dans 19 boulangeries du territoire pendant 2 semaines courant septembre.



- Visibilité sur **SNCF CONNECT** avec des bannières animées cliquables sur le site et l'appli lors de recherche de trajets entre Paris et Lamballe du 7 avril au 31 juillet 2023 (312 500 impressions).



- **Présence terrain** pour rencontrer le public
  - 08/06/2023 Forum sur l'accompagnement des personnes âgées (CPTS Penthièvre)
  - 02/09/2023 salon des associations de Quessoy
  - 09/09/2023 salon des associations de Lamballe-Armor
  - 09/09/2023 salon des associations de Plestan
  - 20/09/2022 portes ouverts Penthièvre Actions Mobilité

- **Semaine de la mobilité** avec gratuité sur 2 journées. L'information a été relayée notamment par un spot radio sur Radio bonheur, Europe 2 et Hit West (162 répétitions du 18 au 23 septembre), ainsi que sur les réseaux sociaux de la collectivité.
- Présence du totem de **promotion du titre combiné TER Distribus** dans le hall d'accueil de Lamballe Terre & Mer puis dans le hall de la gare (130 abonnements vendus en 2023 contre 18 en 2022).
- Organisation d'une **tombola** du 13 au 20 décembre permettant aux voyageurs de remporter des paniers garnis composés par un commerçant lamballais avec des produits de producteurs de Lamballe Terre & Mer. 7 paniers garnis ont été ainsi offerts.



- Relai de l'opération menée par la Région pour **fêter les 20 ans de la carte KorriGo**. A cette occasion, un jeu concours a permis à 3 résidents de Lamballe Terre & Mer de gagner un abonnement mensuel Tous services.



#### 7.1.4 Enquête

Une enquête de satisfaction a été réalisée en janvier. Cette enquête disponible en ligne sur distribus.bzh a été adressée par courriel aux détenteurs d'une carte KorriGo Distribus ainsi qu'aux personnes réservant des Chrono's. Relayée par des QR-Code dans les véhicules, l'enquête était également disponible en version papier. 151 personnes ont répondu à cette enquête et prononcé une satisfaction globale de 75%.

Le bilan de l'enquête a fait l'objet d'une restitution au service Mobilités de l'agglomération, a été communiqué aux clients voyageurs via affichage dans les véhicules et envoi de courriels et au grand public via les réseaux sociaux de l'agglomération.

## 7.2 Bilan du plan d'actions commerciales

### 7.2.1 Bilan des actions commerciales

La dynamique de croissance commerciale s'essouffle. Les Chrono's et les Estivales sont les services affichant les plus faibles progressions.

Les Chrono's 1 et 3 présentent une baisse du nombre d'utilisateurs. Une attention particulière devra être portée à notre présence sur ces territoires pour faire découvrir l'offre de transport à la demande et recruter de nouveaux voyageurs.

Les Estivales et principalement celles circulant sur Erquy/Plurien, peinent à trouver leur public. Au-delà de la stabilité de l'offre qui semble nécessaire à leur appropriation par les habitants et acteurs du territoire, la communication autour de ces lignes devra être renforcée.

## 7.2.2 Bilan financier

Le budget marketing prévoit un budget d'en moyenne de 37 000€/an avec chaque année une enveloppe de 7 143€ consacrée à l'expérimentation et l'innovation. Celle-ci n'a pas été activée à ce jour.

|                                 |                 |
|---------------------------------|-----------------|
| Information commerciale         | 8 670 €         |
| Circuit de distribution         | 9 403 €         |
| Promotion du réseau             | 11 449 €        |
| Etudes & Enquêtes               | 1 500 €         |
| <b>TOTAL DEPENSES MARKETING</b> | <b>31 022 €</b> |

### Bilan budgets/ consommés cumulés

- **Au titre des actions marketing et commerciale**

|          | 2020     | 2021     | 2022     | 2023     | Cumul       |
|----------|----------|----------|----------|----------|-------------|
| Dépenses | 50 621 € | 44 420 € | 35 013 € | 31 022 € | 161 076 €   |
| Budget   | 68 482 € | 30 284 € | 26 943 € | 32 346 € | 158 055 €   |
|          |          |          |          | Solde    | -3 021,00 € |

- **Au titre de l'expérimentation/ innovation**

|          | 2020    | 2021    | 2022    | 2023    | Cumul    |
|----------|---------|---------|---------|---------|----------|
| Dépenses | - €     | - €     | - €     | - €     | - €      |
| Budget   | 7 143 € | 7 143 € | 7 143 € | 7 143 € | 28 572 € |
|          |         |         |         | Solde   | 28 572 € |

Au terme de ces 4 années d'exploitation, les dépenses marketing sont supérieures à celles prévues au budget.

Les dépenses liées à des opérations de type expérimentation/innovation n'ont quant à elles pas été consenties à ce stade du contrat.

## 8 QUALITE DE SERVICE

### 8.1 Contrôle Qualité

Le contrôleur inter-réseaux intervient également sur les mesures qualité. Ne dépendant pas hiérarchiquement de l'entreprise, il peut procéder à l'évaluation des prestations en toute neutralité.

Ses interventions ont lieu à l'intérieur des véhicules ou aux arrêts. Elles font l'objet de rapports permettant d'évaluer différents indicateurs tels que la prestation du conducteur, le respect des horaires et des arrêts.

| Arrêts                                                                                           |          |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|--------------|
| Information voyageurs diffusée aux arrêts                                                        | Conforme | Non conforme |
| Nom de l'arrêt                                                                                   | 59       | 1            |
| Destination                                                                                      | 56       | 1            |
| Nom des lignes le desservant                                                                     | 56       | 1            |
| Horaires en vigueur pour les différents types de jours                                           | 56       | 1            |
| Plan global du réseau                                                                            | 54       | 3            |
| Informations temporaires (déviation bus....)                                                     | 57       |              |
| Rappel des lieux où les clients peuvent obtenir des informations en cas de situations perturbées | 57       |              |
| Propreté aux arrêts                                                                              | Conforme | Non conforme |
| Abribus et arrêt (structure et vitrage)                                                          | 45       |              |
| Poteau (si pas d'abris)                                                                          | 57       |              |
| Véhicules et équipements                                                                         |          |              |
| Propreté                                                                                         | Conforme | Non conforme |
| Extérieur                                                                                        |          |              |
| Carrosserie                                                                                      | 49       | 3            |
| Vitres                                                                                           | 50       | 2            |
| Intérieur                                                                                        |          |              |
| Tableau de bord / poste de conduite                                                              | 53       |              |
| Sol et sous-bassement                                                                            | 53       |              |
| Sellerie                                                                                         | 48       | 5            |
| Appuis fenêtres                                                                                  | 53       | 0            |
| Vitres                                                                                           | 52       | 1            |
| Absence d'odeurs                                                                                 | 53       |              |
| Barres et poignées (maintien)                                                                    | 53       |              |
| Absence de vibration gênantes au niveau des vitres                                               | 53       |              |
| Disponibilité des équipements                                                                    | Conforme | Non conforme |
| Valideur                                                                                         | 50       | 2            |
| Chauffage ou climatisation                                                                       | 51       |              |

|                                                                                                    |                 |                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------------------|
| Commande de demande d'arrêt                                                                        | 49              | 4                   |
| Ouverture des portes                                                                               | 53              |                     |
| Eclairage                                                                                          | 53              |                     |
| <b>Sécurité</b>                                                                                    | <b>Conforme</b> | <b>Non conforme</b> |
| Ceintures de sécurité, rallonge                                                                    | 55              |                     |
| Présence du gilet haute visibilité, triangle, marteau brise vitre, trousse à pharmacie, extincteur | 52              | 3                   |
| Enfants : tous assis et porteur de la ceinture de sécurité                                         | 11              |                     |
| Sentiment de sécurité                                                                              | 54              |                     |
| <b>Information et conducteur</b>                                                                   |                 |                     |
| <b>Information voyageurs</b>                                                                       | <b>Conforme</b> | <b>Non conforme</b> |
| <b>Extérieur</b>                                                                                   |                 |                     |
| Girouettes avant, latérale et arrière : ligne et destination                                       | 55              |                     |
| <b>Intérieur</b>                                                                                   |                 |                     |
| Plan du réseau schématique ou thermomètre de ligne présentant les lignes                           | 48              | 4                   |
| Rappel du règlement d'exploitation                                                                 | 42              | 4                   |
| Affichage dynamique annonçant le prochain arrêt                                                    | 44              | 9                   |
| Fonctionnement Wi fi                                                                               |                 |                     |
| Nuisements sonores                                                                                 | 55              |                     |
| Informations temporaires à jour (manifestation, déviation provisoire, perturbation éventuelle)     | 52              |                     |
| Rappel des lieux où les clients peuvent obtenir des informations en cas de situation perturbée     | 53              | 2                   |
| <b>Identité visuelle</b>                                                                           | <b>Conforme</b> | <b>Non conforme</b> |
| Logo et nom de réseau                                                                              | 55              |                     |
| <b>Conducteur</b>                                                                                  |                 |                     |
| Tenue vestimentaire correcte                                                                       | 54              | 1                   |
| Port de la ceinture                                                                                | 55              |                     |
| Possède des tickets de secours                                                                     | 7               |                     |
| Contrôle des titres                                                                                | 59              |                     |
| Confort de conduite                                                                                | 52              | 2                   |
| Respect de l'itinéraire                                                                            | 54              | 1                   |
| Ponctualité                                                                                        | 52              | 3                   |
| <b>Taux de conformité</b>                                                                          | <b>98%</b>      | <b>2%</b>           |

## 8.2 Actes de vandalisme, agressions et autres incidents

### 8.2.1 Accidents

| Date       | Ligne/circuit | Description                                                                                                                   | Conséquences/Suites                                                                                                                                                                                                                              |
|------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 12/01/2023 | Chrono        | En voulant éviter un véhicule arrivant en face, le véhicule Distribus a serré à droite et heurté un véhicule en stationnement | Véhicule Distribus éraflé et choqué au niveau du parc choc latéral droit. Véhicule du particulier abîmé au niveau du pare choc supérieur gauche et de l'aile avant gauche<br>Le service a été assuré, le véhicule étant roulant et sans passager |

### 8.2.2 Vandalisme

Aucun acte de vandalisme n'est à déploré au cours de l'exercice.

## 8.3 Remontées client

Dans le cadre de ce rapport, les données ont été anonymisées.

| Date de la réclamation | Commune de résidence | Ligne ou service | Objet de la réclamation                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Réponse apportée                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Date de la réponse | Suite                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |  |
|------------------------|----------------------|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| 02/01/2023             | Hénansal             | Chrono 1         | <p>Bonjour,</p> <p>Tout d'abord recevez mes meilleurs vœux pour 2023 !</p> <p>Je voudrais vous signaler un dysfonctionnement que j'ai constaté à plusieurs reprises sur le site pour mes réservations.</p> <p>Certaines réservations que j'avais effectuées ont disparues. Vous pouvez le constater avec les numéros des réservations que j'ai effectuées pour janvier 2023 (j'effectue des réservations pour plusieurs dates et donc les numéros se suivent). Je réserve les allers et ensuite les retours pour ces mêmes dates, or je viens d'aller sur le site et il n'y avait plus de retour pour le mercredi 04 (la réservation 70722 a disparu).</p> <p>Parfois, j'ai également constaté un horaire qui était modifié (19h35 au lieu de 18h40) pour un des trajets retours.</p> <p>Une fois mes réservations faites, je prends pourtant le temps de vérifier.</p> <p>Merci de votre attention.</p> | <p>Bonjour Madame,</p> <p>Je vous remercie pour vos vœux et vous adresse également les miens en retour pour l'année 2023.</p> <p>Concernant votre signalement sur les dysfonctionnements de notre application, votre mail a été transféré à la personne en charge de celle-ci. Une recherche vient donc d'être effectuée.</p> <p>Je voulais d'abord vous remercier pour la précision des informations communiquées qui nous a permis de faire une recherche précise.</p> <p>Concernant l'application, lorsque vous faite une réservation en avance, elle est stockée dans une file d'attente de réservations. Les conseillers doivent donc la mettre en "attente" puisqu'il ne s'agit pas du jour où vous demandez votre réservation. Elle devient donc invisible pour vous mais pas pour nos conseillers qui la traite ensuite à jour J. Vous n'avez donc pas besoin de faire une seconde demande dans ce type de cas car elle est bien notifiée dans notre outil.</p> <p>Au sujet des décalages d'horaires, il peut s'agir de plusieurs facteurs : le véhicule est déjà plein, le conseiller a pu faire une erreur, ... Je vous invite donc lorsque vous recevez le mail de confirmation avec le mauvais</p> | 04/01/2023         | <p>Bonjour,</p> <p>Merci aussi d'avoir pris le temps de répondre à mes interrogations, qui sont clairement faites dans un but constructif, et d'amélioration du service.</p> <p>Vous m'indiquez :</p> <p>"Concernant l'application, lorsque vous faite une réservation en avance, elle est stockée dans une file d'attente de réservations. Les conseillers doivent donc la mettre en "attente" puisqu'il ne s'agit pas du jour où vous demandez votre réservation. Elle devient donc invisible pour vous mais pas pour nos conseillers qui la traite ensuite à jour J. Vous n'avez donc pas besoin de faire une seconde demande dans ce type de cas car elle est bien notifiée dans notre outil."</p> <p>Toutefois, concrètement, par exemple cette</p> |  |  |

|  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |
|--|--|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  |  |  |  | <p>horaire à recontacter la centrale de mobilité au 0 800 18 10 10 afin d'en connaître la raison et, si possible, faire le changement. Suite à votre mail, nous faisons également remonter ces informations au service informatique afin de savoir si un correctif peut être mis en place. Je vous remercie de nouveau pour votre contribution et j'espère vous avoir apporté une réponse à vos interrogations. Bonne fin de journée et à bientôt sur le réseau Distribus !</p> | <p>semaine, je regarde lundi soir si mes réservations sont bien OK pour mercredi (puisque mardi j'étais prise toute la journée avant 17h) et ma réservation du mercredi soir n'y est pas (comme je vous l'avais indiqué). Que ce serait-il passé si je n'en avais pas remis une ? Est-ce qu'un doublon a été constatée avec la réservation 70722 que j'avais faite initialement ?</p> <p>Je veux bien essayer de faire confiance à votre service informatique, mais vous comprendrez aisément que cela peut me (ou d'autres passagers) mettre dans des situations délicates... et la difficulté est que la centrale n'est pas toujours facile à joindre (c'est pour ça que je me suis mise à réserver sur le site internet). Mais je ne vais plus toucher (sauf changements !) à mes réservations de janvier... et je croise les doigts !... Je ne manquerai pas de vous tenir informée du résultat.</p> |  |
|--|--|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

|            |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                     |
|------------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 02/01/2023 | La Bouillie | <p>Bonjour, Je me permets de vous contacter car il n'y avait pas de bus ce lundi soir de Lamballe en direction d'Erquy, mon fils était à l'arrêt 30 min avant que celui ci arrive et a attendu encore 15 min après l'heure. J'aurais souhaité savoir ce qu'il s'est passé car c'est tout de même le dernier Distribus de la journée en direction d'Erquy. En attendant votre réponse Cordialement</p> | <p>Bonjour Madame,</p> <p>Suite à la vérification sur notre système de géolocalisation, la ligne Terre &amp; Mer 4 a bien réalisé son départ à 18h41 à la gare SNCF de Lamballe en direction d'Erquy.</p> <p>Votre fils a-t-il pour habitude de prendre cet horaire et cette ligne ?</p> | 03/01/2023 | <p>D'accord, oui il prend ce bus très régulièrement, il n'était pas tout seul d'ailleurs à l'arrêt, ils ont même demandé au chauffeur d'une autre ligne direction Pléneuf mais il n'avait aucune information, nous avons du nous organiser avec les parents pour aller chercher mes enfants à Lamballe.</p> <p>Merci pour vos réponses en tout cas</p> | <p>Bonjour Madame,</p> <p>Suite à votre message, je suis allée échanger avec mon collègue en charge des conducteurs et des véhicules. Il m'a indiqué que lundi soir, le car qui a réalisé le service de la Terre &amp; Mer 4 n'avait pas le même flochage extérieur qu'habituellement. En effet, au lieu d'être estampillé "Distribus - Terre &amp; Mer", un car de remplacement a été déployé et il était complètement blanc avec juste annoté en petit sur les côtés "Transdev - CAT". La girouette, quant à elle, affichait bien ligne 4 - Erquy Eglise. Les usagers, dont votre</p> | <p>Bonjour,</p> <p>Merci pour votre retour, c'est bon à savoir, je vais en informer mon fils pour les prochaines fois au cas où</p> |
|------------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|            |       |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                       |  |
|------------|-------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|            |       |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <p> fil, habitués<br/> au même<br/> flocage, ont<br/> peut-être<br/> pensés qu'il<br/> ne s'agissait<br/> pas de la<br/> ligne Terre &amp;<br/> Mer 4.<br/> Veuillez une<br/> nouvelle fois<br/> nous excuser<br/> pour la gêne<br/> occasionnée </p> |  |
| 18/01/2023 | Andel | LS27 | <p> Bonjour,<br/> Je me permets de venir vers vous afin de vous faire part de mon mécontentement, en effet cela fait plusieurs fois que le chauffeur oublie de passer par notre arrêt (la vallée au cœur à Andel).<br/> Le matin ma fille prend uniquement le car le mercredi et ça fait plusieurs fois que personne ne passe.<br/> Nous aimerions que le nécessaire soit fait afin que cela ne se reproduise plus.<br/> Cordialement </p>                                                   | <p> Bonjour Madame,<br/> Suite à votre message, je viens d'échanger avec le transporteur en charge de la ligne LS 27.<br/> Il m'indique que le conducteur qui réalise cette ligne depuis la rentrée des vacances de Noël est un remplaçant et qu'il a peut-être omis cet arrêt.<br/> Un rappel va être réalisé auprès du conducteur afin que l'arrêt soit bien marqué à l'avenir.<br/> Je vous remercie pour votre réclamation et n'hésitez pas à revenir vers si toutefois vous constatez d'éventuels dysfonctionnements,<br/> Bonne journée, </p> | 18/01/2023 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                       |  |
| 18/01/2023 | Hénon | LS9  | <p> Bonjour,<br/> <br/> Un service payé par avance non honoré pour la quatrième fois cette année....<br/> Vous devriez changer de nom et le remplacer par Distripasdebus.<br/> Vous avez raison, une bonne grève de temps en temps pourquoi pas !!! La neige, la pluie, le beau temps, le droit de retrait... la liste est longue... il y a toujours quelque chose qui ne va pas dans ce beau pays.<br/> Le travail c'est difficile.<br/> <br/> Bonne journée et profitez bien de votre </p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |            | <p> Bonjour,<br/> Après le mouvement de gève ..... voici une nouvelle fois un ramassage non assuré ce vendredi. ( Le 5 ème )<br/> C'est bien celà vous permet maintenant de travailler 3 jours par semaines !!!!!<br/> Les parents peuvent aller au travail sans problème mais les bus ne roulent pas. C'est </p> |                                                                                                                                                                                                                                                       |  |

|            |                |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                    |  |  |  |
|------------|----------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
|            |                |      | jour de repos demain. (Vous n'avez pas pensé a faire le viaduc ?)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | vrai qui fait quand même -1 degré.<br>C'est bien vous avez suivi mon conseil d'hier pour réaliser le viaduc !!!!<br>Inutile de prévenir les parents....Une honte . |  |  |  |
| 20/01/2023 | Lamballe-Armor | LS10 | <p>Bonjour,<br/>ma fille [REDACTED] prends le car tous les jours à la Déhanne, ligne LS10.<br/>avant hier( mercredi) la conductrice du car n'est pas venue alors qu'il n'y avait pas d'intempéries, ma fille a raté des heures de cours. Hier c'était la grève mais elle ne faisait pas partie des grévistes cf mail de distribus ( le collège était en greve donc ma fille est restée chez nous) et ce matin la conductrice était encore absente ( le car passe à 7h28, ma fille est rentrée à 7h50 chez nous car pas passée ! il faisait froid, certes, mais tous les cars roulaient ce matin et les voitures aussi, j'ai moi même pris ma voiture donc très tôt pour emmener ma fille au collège étant donné qu'elle ne passait pas.</p> <p>Que se passe t'il ? est-elle malade ? auquel cas, n'y a t'il pas de remplaçant lorsqu'il y a un arrêt ? Les élèves rate des heures voir des journées de cours. Cela n'est pas la première fois que ce conducteur n'assure pas son trajet le matin depuis le début de l'année scolaire.</p> <p>qu'en est-il pour lundi ?</p> | <p>Bonjour Madame,<br/>Je comprends votre mécontentement quant à cette semaine compliquée pour la gestion des services de transport scolaire.<br/>En effet, j'ai été informée par le transporteur mercredi matin que la ligne LS 10 n'avait pas été assurée en raison des intempéries qui empêchaient la conductrice de prendre son car dans son secteur de résidence. Pour ce qui est d'hier, jeudi 19 janvier, comme vous le précisez dans votre mail, le message envoyé aux familles n'indiquait pas que le service LS 10 ne serait pas réalisé en raison du mouvement social. Il a donc bien été effectué.<br/>Ce matin, la ligne n'a pas pu être faite pour les mêmes raisons que mercredi, les routes verglacées ont empêchés la conductrice de prendre son service. Le service sera bien réalisé lundi, le transporteur ne m'a pas indiqué d'empêchement de la conductrice.<br/>Veuillez nous excuser pour la gêne occasionnée.</p> | 20/01/2023                                                                                                                                                         |  |  |  |

|            |       |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |            |  |  |  |
|------------|-------|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--|--|--|
| 20/01/2023 | Hénon | LS10 | <p>Bonjour,</p> <p>C'est bien de prévenir, mais un peu tard ! Nous sommes quand même en 2023 et des solutions existent pour nous prévenir dès que la décision est prise de ne pas rouler.</p> <p>Nous avons attendu au point d'arrêt pendant 20 mn avant de prendre la décision de partir directement sur Lamballe.</p> <p>Un simple sms suffirait.</p> | <p>Bonjour Monsieur,</p> <p>Je comprends votre mécontentement quant aux services non réalisés. Nous tentons au maximum d'assurer la continuité de nos services mais l'accumulation entre les intempéries et le mouvement national n'ont pas permis la desserte de la totalité des lignes. Pour ce qui est de la prévention des familles quant aux retards ou aux services non effectués, nous ne sommes malheureusement pas en mesure d'envoyer une communication à l'instant T.</p> <p>Il arrive souvent que l'information nous parvienne de la part des transporteurs entre 30 minutes et 1 heure après. De plus, nos services ne sont ouverts qu'à partir de 9h, nous ne sommes donc pas en capacité d'informer les familles en temps réel, que ce soit par mail ou par SMS.</p> <p>Veuillez une nouvelle fois nous excuser pour la gêne occasionnée,</p> | 20/01/2023 |  |  |  |
|------------|-------|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--|--|--|

|            |          |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |            |  |  |  |
|------------|----------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--|--|--|
| 20/01/2023 | Pommeret | LS10 | <p>Bonjour,<br/>Mon mari a pu emmener notre fils facilement au lycée où de nombreux cars circulaient.<br/>Que proposez-vous comme dédommagement pour le temps passé et l'essence utilisée ?<br/>Comment pt on être prévenu en temps et en heure pour un souci d'organisation ?<br/>Je vous remercie de considérer ma demande</p> | <p>Bonjour Madame,<br/>Je comprends votre mécontentement quant aux services non réalisés cette semaine. Nous tentons au maximum d'assurer la continuité de nos services mais l'accumulation entre les intempéries et le mouvement national n'ont pas permis la desserte de la totalité des lignes. Concernant ce matin, la ligne LS 10 n'a pas été assurée en raison des routes verglacées qui ont empêchés le conducteur de prendre son service dans son lieu de résidence.<br/>Les mauvaises conditions météorologiques, parfois très localisées, ne permettent pas à tous nos conducteurs de prendre leurs services et certains préfèrent utiliser leur droit de retrait afin de ne pas prendre de risques s'ils ne se sentent pas confiants vis à vis de l'état des routes.</p> <p>Au sujet de votre demande de dédommagement, nous ne pouvons y accéder. En effet, Lamballe Terre &amp; Mer demande aux familles une participation familiale à hauteur de 120€ par année scolaire et par enfant, ce qui ne reflète en réalité que 10% du coût total de transport d'un enfant pour l'année. De plus, aucune augmentation n'a été reportée suite à l'augmentation des prix des carburants.</p> <p>Pour ce qui est de la prévention des familles quant aux retards ou aux services non effectués, nous ne sommes malheureusement pas en mesure d'envoyer une communication à l'instant T.</p> | 20/01/2023 |  |  |  |
|------------|----------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--|--|--|

|  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |  |  |
|--|--|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
|  |  |  |  | <p>Il arrive souvent que l'information nous parvienne entre 30 minutes et 1 heure après. De plus, nos services ne sont ouverts qu'à partir de 9h, nous ne sommes donc pas en capacité d'informer les familles en temps réel.</p> <p>Veillez nous excuser pour la gêne occasionnée.</p> |  |  |  |  |
|--|--|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|

|            |                  |                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |            |  |  |  |
|------------|------------------|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--|--|--|
| 22/01/2023 | Plangueno<br>ual | Chrono 1                 | Bonjour j'avais réservé un trajet gare de Lamballe vers mon domicile pour ma fille le vendredi 20 février à 17heures 35 sur la ligne chrono 1. La navette n'est pas passé..... J'aurais aimé être informé de l'annulation du trajet. Cordialement                                                                                                                                    | <p>Bonjour Monsieur,<br/>J'ai bien reçu votre message de réclamation ci-dessous concernant le non-passage du service Chrono' 1 au départ de 17h35 vendredi 20 janvier. Après vérification auprès de nos services, il se trouve que le véhicule pour lequel vous aviez réalisé une réservation à votre nom était bien présent en gare SNCF de Lamballe vendredi 20 janvier à 17h35 selon le système de géolocalisation. De plus, deux autres personnes ont bien été prises en charge sur ce même horaire à la gare SNCF. Le conducteur indique avoir patienté quelques minutes avant de reprendre son service, il attendait un homme au vu de votre nom sur la réservation.</p> <p>Vous m'avez indiqué dans votre message que le transport était en réalité pour votre fille, je vous invite à bien renseigner l'identité de la personne pour laquelle vous faites la réservation afin d'éviter tout quiproquo à l'avenir.</p> | 23/01/2023 |  |  |  |
| 01/02/2023 | Hénanbihe<br>n   | Navette<br>Sacré<br>Cœur | Bonsoir, Mes filles sont collégiennes au collège Sacré Cœur. Maintenant que les travaux de la rue du plan d'eau sont terminés, pourriez-vous déposer les collégiens devant leur établissement scolaire comme avant ? Elles empruntent un chemin non éclairé et boueux et ce ne sont pas des conditions acceptables pour de jeunes adolescentes. Merci de votre réponse. Cordialement | <p>Bonjour Madame,<br/>La solution de prendre le chemin entre la rue Maréchal Foch et le collège avait en effet été proposée pour palier aux travaux de réfection de la voie. Cependant, un accord a été passé entre le collège Sacré-Cœur et la ville de Lamballe afin de pérenniser la prise de ce passage par les élèves matin et soir. Il nous a été demandé de continuer à effectuer la dépose et la prise en charge comme ceci à l'avenir. Je vous invite à éventuellement prendre contact avec la ville de Lamballe (et/ou l'établissement)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 02/02/2023 |  |  |  |

|            |  |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |            |  |  |  |
|------------|--|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--|--|--|
|            |  |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | afin d'apporter une réclamation ou de demander un aménagement du chemin afin que les enfants soient en sécurité.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |            |  |  |  |
| 06/02/2023 |  | Bzhg31 | <p>Bonjour</p> <p>J'entends votre difficulté suite à ces mouvements sociaux maintenant 2 choses</p> <p>1 / comment allez vous nous dédommager pour les services non réalisés ?</p> <p>2/ concernant la ligne BreizhGo 31</p> <p>Pourriez-vous être plus précis car si je regarde bien il y a 4 ou 5 lignes BreizhGo 31</p> <p>Pourquoi ne pas les identifier différemment ?</p> <p>Cela évitera de se poser 50 questions et d'avoir tjrs des doutes sur la réalisation des sévices payés !!!!</p> <p>Merci pour votre retour</p> | <p>Bonjour Monsieur,</p> <p>Je comprends parfaitement votre mécontentement quant à la non-réalisation de certains services, notamment en lien avec les mouvements sociaux mais nous tentons au maximum de résorber ces difficultés afin d'impacter le moins possible nos usagers.</p> <p>Concernant votre premier point au sujet d'un dédommagement, celui-ci n'est pas envisageable puisque la participation familiale est annuelle et forfaitaire (selon le règlement des transports scolaires). De plus, il s'agit d'une participation qui couvre une infime partie de la dépense par enfant. En effet, le coût du transport scolaire pour un enfant s'élève en réalité à plus de 1 200€ à l'année, la participation familiale ne couvre donc qu'environ 10% des dépenses de la famille, le reste est pris en charge par Lamballe Terre &amp; Mer.</p> <p>Au sujet de la BreizhGo 31, vous trouverez en pièces jointes la fiche horaire aller et retour avec le circuit concerné surligné en vert.</p> <p>Il existe 6 circuits BreizhGo 31, cependant, Lamballe Terre &amp; Mer n'est pas décisionnaire au sujet de ces lignes qui appartiennent à la Région Bretagne. Ces circuits sont seulement utilisés par le réseau Distribus et non gérées par celui-ci. Nous ne pouvons donc pas changer le nom de ces lignes.</p> | 06/02/2023 |  |  |  |

|            |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |            |                                                                                                                                                                                         |  |  |
|------------|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| 07/02/2023 | LS14 | <p>Bonsoir</p> <p>Je trouve inadmissible qu'un élève qui n'a pas de bus pour aller en cours, car son chauffeur fait grève, et qui prend une autre ligne où il y a de la place doive payer son voyage sous prétexte que ce n'est pas son bus habituel !!</p> <p>Ce n'est pas le prix mais le principe. La prochaine cotisation sera-t-elle moins élevée du fait des voyages en moins ?</p> <p>Je ne pense pas...</p> | <p>Bonjour Monsieur,</p> <p>Je comprends votre mécontentement quant au fait que votre enfant ait été dans l'obligation de payer un ticket pour un autre service alors que vous payez son abonnement au transport scolaire.</p> <p>S'agit-il d'un service BreizhGo ou Distribus et si oui, de quelle ligne est-il question ?</p> <p>Si cela est bien le cas d'un service BreizhGo, la tarification ne dépend pas du réseau Distribus. En effet, les conducteurs ne sont pas autorisés à prendre en charge des élèves avec une carte Distribus, sauf si la ligne indiquée sur la carte de transport scolaire correspond au service qu'ils effectuent.</p> <p>De plus, les conducteurs ne sont pas en capacité de connaître tous les services non réalisés en raison des grèves.</p> <p>Cependant, je vais en échanger avec Lamballe Terre &amp; Mer sur ce sujet afin voir si une solution est envisageable dans le cas où des mouvements de grève venaient à se reproduire sur des jours de semaine (seulement s'il s'agit d'une ligne Distribus).</p> <p>Je vous invite à de nouveau m'écrire si la ligne de votre enfant venait une nouvelle fois à faire partie des lignes concernées par le mouvement social.</p> <p>Concernant la cotisation, celle-ci relève d'une participation familiale qui ne correspond qu'à seulement 10% du coût total pour le transport d'un enfant sur une année scolaire. Nous ne pouvons donc malheureusement pas faire de geste commercial sur le</p> | 08/02/2023 | <p>Bonjour</p> <p>Merci pour votre retour</p> <p>Mon fils prend la ligne LS14 distribus pour aller sur lamballe et mardi il a dû prendre la ligne 3 distribus..</p> <p>Cordialement</p> |  |  |
|------------|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

|            |                  |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |            |  |  |  |
|------------|------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--|--|--|
|            |                  |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | montant de cette participation.<br>Je vous remercie de votre compréhension,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |            |  |  |  |
| 20/02/2023 | CCAS de Lamballe | Citadine 1 | Bonjour, nous souhaiterions savoir s'il existe toujours un passage Distribus à l'arrêt Penthièvre le vendredi à 17h12 car plusieurs personnes n'ont pas pu bénéficier de ce service, cela depuis plusieurs mois. Nous avons appris qu'il existait un malentendu entre les horaires de circulation du Distribus à l'arrêt du Penthièvre et la feuille de circulation du chauffeur de bus ou cet arrêt n'est pas mentionné. Pouvez-vous nous éclairer à ce sujet afin de tenir au courant les personnes que nous accompagnons dans le cadre des permanences du CCAS? Bien cordialement, | <p>Bonjour,</p> <p>Nous revenons vers vous concernant votre réclamation portant sur la non-desserte de l'arrêt Penthièvre le vendredi soir. Après échange avec le transporteur, il semble qu'en effet des conducteurs n'auraient pas bonne lecture de leur feuille de route et circulerait le vendredi comme du lundi au vendredi. Le personnel de conduite va être sensibiliser sur ce point afin que l'arrêt Penthièvre soit bien effectué le vendredi soir.</p> <p>Nous vous présentons toutes nos excuses pour ce manquement et</p> | 20/02/2023 |  |  |  |

|            |              |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |            |                          |  |  |
|------------|--------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------------------|--|--|
|            |              |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | vous assurons de tout mettre en oeuvre pour y remédier.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |            |                          |  |  |
| 01/03/2023 | Plénée-Jugon | LS22 | Bonjour, je me permets de vous envoyer ce message car j'ai été obligée d'aller chercher ma fille à la gare routière de Lamballe ce midi puisque le car de la ligne LS22 est parti avant que la dernière navette du Lycée Saint Joseph soit arrivée. De plus, elle n'était pas la seule dans ce cas, j'ai ramené une autre jeune fille jusque Rouillac !!! | <p>Bonjour Madame, Veuillez excuser cette réponse tardive, j'étais en attente de différents éléments de la part des services en charge des conducteurs et des véhicules afin de pouvoir répondre à votre réclamation.</p> <p>En effet, nous avons été surpris d'apprendre que ce mercredi 1er mars, certaines navettes sont arrivées tardivement à la gare routière suite à une circulation dense dans et autour de la ville de Lamballe.</p> <p>La ligne LS 22 est partie à l'heure de la gare routière mais plusieurs navettes sont arrivées après l'heure de départ des lignes scolaires.</p> <p>Une communication va être de nouveau passée auprès des conducteurs d'attendre l'arrivée de toutes les navettes avant d'effectuer leurs départs afin d'éviter tout problème à l'avenir.</p> <p>Veuillez une nouvelle fois nous excuser pour la gêne occasionnée,</p> | 03/03/2023 | Merci pour votre réponse |  |  |

|            |       |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |            |  |  |  |
|------------|-------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--|--|--|
| 09/03/2023 | Erquy | LS20 | <p>Mercredi 1 mars mon fils a pris sa navette du lycée st joseph a la gare routière. En arrivant a la gare depuis sa navette il a vue son bus ls20 partir. Plusieurs élèves ce sont donc retrouvés sans transport?!!!!!! N'ayant pas d'argent sur lui et n'ayant pas la possibilité de pouvoir le récupérer il a du rester 6 heures à attendre que quelqu'un puisse venir le chercher. Cela est inadmissible. Pourquoi le chauffeur n'a pas attendu l'heure? merci</p> | <p>Bonjour Madame,<br/>         Tout d'abord, je vous remercie de nous faire part de cet incident qui nous permet d'améliorer nos services quotidiennement.<br/>         Nous avons en effet été surpris d'apprendre que ce mercredi 1er mars, certaines navettes sont arrivées tardivement à la gare routière suite à une circulation dense dans et autour de la ville de Lamballe (selon les recherches effectuées sur nos systèmes de géolocalisation). La ligne LS 20 a attendu après 13h20, heure de départ des lignes de gare routière, mais plusieurs navettes sont arrivées après cet horaire.<br/>         Nous constatons que dans plusieurs établissements sur Lamballe, la sortie des élèves se fait parfois tardivement (après l'horaire de prise en charge), ce qui génère des confusions dans les arrivées des navettes en plus des problèmes de circulation. Une communication a été de nouveau passée auprès des conducteurs d'attendre l'arrivée de toutes les navettes avant d'effectuer leurs départs afin d'éviter tout problème à l'avenir. Veuillez nous excuser pour la gêne occasionnée,</p> | 10/03/2023 |  |  |  |
|------------|-------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--|--|--|

|            |          |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |            |   |  |  |
|------------|----------|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---|--|--|
| 24/03/2023 | St-Aaron | LS19 | <p>Bonjour Mes enfants se plaignent régulièrement de l'odeur du car, le matin ou le soir, à tel point d'en avoir la nausée en rentrant, ce véhicule devrait être aéré régulièrement et également nettoyé, il aurait également un souci de chauffage ! Ce véhicule est celui qui passe par St Aaron. Si vous pouviez intervenir auprès du conducteur, je vous en saurez gré.</p> | <p>Bonjour Madame,</p> <p>Tout d'abord, je tiens à vous remercier de nous signaler les dysfonctionnements que peuvent rencontrer les élèves inscrits sur nos lignes de transport scolaire. Concernant votre réclamation, j'ai transféré celle-ci auprès du service exploitation du transporteur en charge de cette ligne afin qu'un rappel soit fait auprès du conducteur quant à l'état de propreté de son véhicule mais aussi d'engager les démarches nécessaires concernant l'entretien du système de chauffage.</p> <p>Nous attachons une grande importance à ce que les règles d'hygiène et de sécurité soient respectées à bord des véhicules opérant sur le réseau Distribus.</p> <p>Bonne journée et bon week-end,</p> | 24/03/2023 | . |  |  |
|------------|----------|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---|--|--|

|            |                  |                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |            |  |  |  |
|------------|------------------|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--|--|--|
| 03/04/2023 | Plangueno<br>ual | Terre&M<br>er3 | <p>Bonjour, Petit message à propos du retard sur la ligne 3 en direction des collèges de Pléneuf ce matin : 15 minutes de retard à la hauteur de l'arrêt de La Vollée. Donc enfants tous en retard à leur première heure de cours ce matin. Un autre retard de 10 minutes il y a quelques semaines nous avait déjà inquiétés car, après le désastre du début de l'année scolaire sur ce trajet qui a duré jusqu'au mois de novembre, nous restons toujours sur nos gardes. Et visiblement c'est à raison. Serait-il possible d'être informés de ces retards, du moins de leur motif une fois qu'ils se sont produits ? Cette absence systématique d'information est vraiment regrettable, nous donnant l'impression que nous n'existons pas, que nous ne méritons aucune considération. Est-ce qu'un envoi groupé d'un petit message à destination des abonnés d'une même ligne en cas de problème n'est pas une option possible ? Merci de votre attention.</p> | <p>Bonjour Madame,</p> <p>J'ai en effet été informée ce matin que l'arrêt de la Vollée a été desservi avec une quinzaine de minutes de retard par la ligne Terre &amp; Mer 3.</p> <p>Après des recherches quant à la raison de ce retard, il s'avère que le conducteur en charge de cette ligne ce matin vient de commencer auprès de nos services et a donc malheureusement pris du retard sur le circuit, car il n'est pas encore à l'aise avec celui-ci. De plus, il n'a pas réussi à regagner son retard à cause de la circulation dans le centre de Lamballe qui devient plus difficile à partir de 7h30-45.</p> <p>Concernant le retard de 10 minutes d'il y a plusieurs semaines, je vous avoue ne pas avoir reçu de réclamations à ce sujet et ne pas en avoir été informée.</p> <p>Nous comprenons que la ligne Terre &amp; Mer 3 a suscité plusieurs problèmes de retard lors du début de l'année scolaire et nous avons tentés au maximum de résorber ceux-ci pour assurer le bon déroulement du service.</p> <p>Cependant, la particularité de cette ligne, qui dessert la gare routière de Lamballe, la gare SNCF de Lamballe ainsi que les établissements scolaires de Pléneuf-Val-André, fait que nous ne pouvons malheureusement avancer ou reculer les horaires au vu de ce court laps de temps pour desservir ces trois points d'arrêt.</p> <p>Concernant la communication, je comprends que vous ayez besoin d'une information et d'une explication, même à posteriori.</p> | 03/04/2023 |  |  |  |
|------------|------------------|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--|--|--|

|  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  | <p>Cependant, lorsque nous sommes informés de la défaillance d'un service, nous devons parfois attendre le retour de la totalité des informations avant de pouvoir les regrouper et les communiquer, ce qui nous paraît souvent assez tardif pour informer les familles. Je prends néanmoins votre demande en considération afin de tenter d'améliorer notre service à l'avenir.</p> <p>Veuillez nous excuser pour la gêne occasionnée,</p> |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|

|            |          |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |            |  |  |  |
|------------|----------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--|--|--|
| 03/04/2023 | Pléneuf  | Terre&Mer3 | <p>Bonjour, ma fille et ses amies étaient ce jour à l'arrêt de bus de la gare routière de Lamballe pour prendre la ligne 3 direction Pléneuf-val-andré . Le bus devait passer à 14h22. Les enfants ont attendu jusqu'à 15h et ont d'ailleurs essayé de joindre votre service sans succès. On nous demande d'être écoresponsables et d'utiliser les transports en commun mais avec 4 allers-retours par jour ainsi que les multiples dysfonctionnements, parcourir les 17 kilomètres qui séparent nos deux communes est une véritable expédition. Bien à vous</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <p>Bonjour Madame,</p> <p>J'ai bien reçu votre réclamation concernant le service Terre &amp; Mer 3.</p> <p>En effet, j'ai été informée que le conducteur n'avait pas réalisé sa prise de service cet après-midi. C'est donc un autre conducteur qui a dû le remplacer au pied levé au départ de notre dépôt à Saint-Brieuc. La ligne a donc été effectuée avec environ une heure de retard.</p> <p>Notre centrale de mobilité, joignable au 0 800 18 10 10, était bien joignable cet après-midi mais le non-passage de la ligne a entraîné un pic du nombre d'appels entre 14h et 17h. Veuillez nous excuser pour la gêne occasionnée,</p>                                                                                                                                                      | 03/04/2023 |  |  |  |
| 06/04/2023 | Lamballe | LS52       | <p>Bonjour,</p> <p>Mon fils empreinte la ligne scolaire LS52 tous les jours et je vous fais part de mon mécontentement face aux désagréments réguliers sur cette ligne.</p> <p>En effet depuis quelques mois entre : le mouvement social , les fois où le bus ne passe pas à l'arrêt le matin, où n'est pas au collège le soir... cela commence à être compliqué question organisation pour nous car nous n'avons pas moyen de nous déplacer au collège pour y déposer notre fils où aller le récupérer. Je comprends et j'entends que tout n'est pas de « votre faute », un mouvement social est un droit et que je respecte entièrement mais ne serait-il pas possible de pouvoir trouver des solutions afin que les enfants ne soit pas trop impacté notamment lorsqu'il ont dans une année scolaire importante ?! Espérant que vous comprendrez mon mécontentement,</p> | <p>Bonjour Madame,</p> <p>Je comprends l'objet de votre réclamation concernant les dysfonctionnements sur la ligne LS 52 ces derniers temps.</p> <p>En effet, le mouvement social national impacte régulièrement plusieurs de nos services. La ligne LS 52 fait suite à un enchaînement avec une autre ligne de transport scolaire et il est difficile de prévoir cet enchaînement sur un autre service au vu des horaires qui ne coïncident pas avec nos autres services.</p> <p>Nous avons cependant tenté au maximum de préserver ce service lors des derniers mouvements sociaux mais nous faisons toujours face à une pénurie croissante de conducteurs. Néanmoins, il est arrivé que ce service ait été effectué par des conducteurs remplaçants pour justement palier aux mouvements</p> | 07/04/2023 |  |  |  |

|            |         |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |            |                                                                                                                                                                                                                                    |  |  |
|------------|---------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|            |         |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p>de grève mais certains d'entre eux ont confondus ce service avec les navettes permettant d'aller en gare routière et non en gare SNCF.</p> <p>Nous avons donc repassé une information auprès des conducteurs à ce sujet pour éviter tout problème à l'avenir,</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |            |                                                                                                                                                                                                                                    |  |  |
| 11/04/2023 | Pléneuf | Terre&Mer3 | <p>Bonjour, Mon fils prend la ligne 2 à l'arrêt la Caderie (Pléneuf val André) direction le collège Jean Richépin. Ce matin le bus est passé sans s'arrêter, tout comme jeudi dernier. Je ne comprends toujours pas comment fonctionne votre système : un bus est sensé s'arrêter à chaque arrêt de sa ligne, il me semble. Dans l'attente de votre réponse</p> | <p>Bonjour Madame,</p> <p>Je viens d'échanger avec le service exploitation en charge des conducteurs au sujet de votre réclamation.</p> <p>Il existe 2 services le matin qui passent sensiblement à la même heure au niveau de l'arrêt de la Caderie.</p> <p>L'un d'entre eux seulement doit s'arrêter à l'arrêt pour aller en direction des collèges de Pléneuf-Val-André.</p> <p>Le conducteur de l'un des 2 services a en effet aperçu votre fils ce matin à l'arrêt qui lui a fait un signe de la main mais il ne doit pas s'arrêter à cet arrêt selon sa feuille de route, il a donc continué son service.</p> <p>C'est le second véhicule, dont la girouette affiche "2 - Pléneuf Collèges" qui doit prendre en charge votre enfant. Or, le conducteur dit ne pas s'être arrêté à l'arrêt ce matin car aucun enfant n'était présent lorsqu'il est passé.</p> | 11/04/2023 | <p>Bonjour,</p> <p>Je vous remercie pour votre explication et du retour rapide des chauffeurs.</p> <p>Je vais expliquer cela à mon fils dès ce soir en espérant qu'il identifie bien le véhicule à prendre.</p> <p>Bien à vous</p> |  |  |

|            |           |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |            |  |  |  |
|------------|-----------|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--|--|--|
|            |           |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Votre fils a-t-il bien attendu le passage du second service ?<br>Concernant jeudi dernier, il s'agissait des mêmes conducteurs et la même situation s'est visiblement répétée entre jeudi et aujourd'hui.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |            |  |  |  |
| 14/04/2023 | Meslin    |  | Bonjour le car qui passe sur Meslin 22400 Lamballe-Armor pour ce rentre en gare routière et collège Simone Veil n'est pas passé personnes ne nous préviens les enfants ont attendu pourtant ?<br>Merci d'avance de votre attention en espérant avoir une réponse cordialement                  | Bonjour Monsieur et Madame,<br>En effet, nous avons appris ce matin que le dépôt de Transdev CAT à Saint-Brieuc s'est retrouvé bloqué par les syndicats de l'entreprise. Les véhicules qui étaient stationnés sur le parking de l'entreprise n'ont donc pas pu sortir et les conducteurs n'ont pas pu effectuer leurs services.<br>Veuillez nous excuser pour la gêne occasionnée,                                                                                                                                                                                                                         | 14/04/2023 |  |  |  |
| 14/04/2023 | Quintenic |  | Bonjour, ce matin ma fille n'a pas pu prendre le Car tout simplement pas de car et on a pas été prévenu. Je vous transmets mes mécontentements car elle passait son Bac blanc ce matin et elle était en retard La moindre des choses c'est de prévenir au moins pour qu'on puisse s'organiser. | Bonjour Madame,<br>En effet, nous avons appris ce matin que le dépôt de Transdev CAT à Saint-Brieuc s'est retrouvé bloqué par les syndicats de l'entreprise. Les véhicules qui étaient stationnés sur le parking de l'entreprise n'ont donc pas pu sortir et les conducteurs n'ont pas pu effectuer leurs services.<br>Pour le moment, nous ne connaissons pas la durée de la mobilisation et n'avons pas pu l'anticiper,<br>Si toutefois, les services venaient à ne pas être effectués ce soir, nous vous enverrons un mail afin de vous en informer,<br>Veuillez nous excuser pour la gêne occasionnée, | 14/04/2023 |  |  |  |

|            |   |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |            |                                                                                                                                                                |  |  |
|------------|---|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| 03/05/2023 | ? | Terre&Mer | <p>Bonjour, Vous avez mis en place deux lignes de bus quotidiennes pour aller de Lamballe vers la côte et retour, la 3 et la 4. J'aimerais savoir ce qui vous a motivé à prendre la décision si intelligente de proposer exactement les mêmes horaires pour ces deux lignes, le weekend. De cette manière si on doit prendre un train, mettons à 15h13 ou à 18h13 (parce que figurez-vous que des ter pour Brest, il n'y en a pas toutes les heures) et bien quelque soit la ligne de bus, on arrive très opportunément respectivement 8 et 3 minutes après le départ du train et il ne reste plus qu'à attendre 2/3 h le suivant. Comme c'est pratique ! Quand je pense qu'on se casse la tête à essayer de trouver des alternatives écologiques à la voiture pour le futur de vos enfants, on ne peut pas dire que vous nous facilitez la tâche. Et le pire c'est que tout le monde (ou presque) est comme vous. C'est déprimant.</p> | <p>Bonjour Madame,</p> <p>Nous comprenons et regrettons que les horaires proposés par les lignes Terre &amp; Mer ne répondent pas à vos attentes.</p> <p>Ces lignes ont des horaires communs d'arrivée et de départ en gare SNCF de Lamballe-Armor pour être en correspondance avec les autres services du réseau (Citadines, Chrono's,...).</p> <p>Concernant les trains, ces lignes proposent plutôt des correspondances avec les trains pour Rennes/Paris. Toutefois, nous circulons sur une offre annuelle, alors que la SNCF modifie ces horaires à raison de 3 fois/an, ce qui complique le maintien des correspondances toute l'année.</p> <p>Néanmoins, nous transmettons vos remarques au service en charge de l'offre de transport afin qu'ils puissent en tenir compte dans la mesure du possible.</p> <p>Nous vous remercions pour l'intérêt que vous portez à notre réseau.</p> | 09/05/2023 | <p>Bonjour,</p> <p>Merci pour votre réponse et pour ces explications, à défaut du reste.</p> <p>En vous souhaitant une bonne journée,</p> <p>Cordialement,</p> |  |  |
|------------|---|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

|            |                |      |                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |            |  |  |  |
|------------|----------------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--|--|--|
| 19/06/2023 | Jugon-Les-Lacs | LS41 | <p>Bonjour, l'école s'arrête le 8 juillet en on nous annonce qu'il n'y a plus de transport Jugon pour Plenee Jugon. expliquez-nous comment fait on , sachant que nous payons pour un service transport scolaire a l'année .merci de votre retour</p> | <p>Monsieur,</p> <p>Je reviens vers vous concernant votre précédent mail. Suite à la consultation des établissements scolaires et de la capacité d'accueil très réduite de ces établissements, il a été pris la décision d'arrêter la circulation des transports scolaires à partir du 27 juin au soir. En effet, la très grande majorité des élèves ne venant plus en cours après cette date, il n'y aura pas de nécessité à faire circuler le transport scolaire, dans la plupart des cas à vide. Le transport collectif est par sa définition emprunté par plusieurs personnes, le cas étant que le nombre d'enfants qui pourrait emprunter les circuits scolaires sera très fortement diminué par rapport à la normale, les demandes de transport après le 27 juin seraient d'ordre plus individuelles que collectives. Ainsi, nous ne pourrions maintenir le transport scolaire jusqu'à la fin d'année.</p> | 21/06/2023 |  |  |  |
|------------|----------------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--|--|--|

|            |  |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |            |                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |
|------------|--|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 21/06/2023 |  | LS33 | <p>Bonjour,</p> <p>Nous venons d'être informé par le collège de notre fils que la ligne de bus LS33 est suspendue à compter du 28 mai 2023. Or , les cours se terminent le 7 juillet 2023. Nous ne comprenons pas cette décision et souhaitons avoir davantage d'explications.</p> <p>Merci pour votre retour.</p> | <p>Madame,</p> <p>Je reviens vers vous concernant votre précédent mail.</p> <p>Suite à la consultation des établissements scolaires et de la capacité d'accueil très réduite de ces établissements, il a été pris la décision d'arrêter la circulation des transports scolaires à partir du 27 juin au soir.</p> <p>En effet, la très grande majorité des élèves ne venant plus en cours après cette date, il n'y aura pas de nécessité à faire circuler le transport scolaire, dans la plupart des cas à vide.</p> <p>Le transport collectif est par sa définition emprunté par plusieurs personnes, le cas étant que le nombre d'enfants qui pourrait emprunter les circuits scolaires sera très fortement diminué par rapport à la normale, les demandes de transport après le 27 juin seraient d'ordre plus individuelles que collectives.</p> <p>Ainsi, nous ne pourrions maintenir le transport scolaire jusqu'à la fin d'année.</p> | 21/06/2023 | <p>Madame,</p> <p>Je vous remercie pour votre retour. Notre fils ira en cours jusqu'au 30 juin. Que devons-nous faire pour qu'il bénéficie d'un transport scolaire.</p> <p>Bien à vous.</p> | <p>Madame,</p> <p>Comme expliqué dans mon mail précédemment, les transports scolaires s'arrêteront le mardi 27 juin au soir. Il n'y aura donc pas de transport le 28, 29 et 30 juin.</p> <p>En effet, les lignes ne circuleront plus en raison de l'insuffisance d'élèves à bord des cars.</p> |  |
|------------|--|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

|            |                  |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |            |                                                                                                                                                                                      |  |  |
|------------|------------------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| 22/06/2023 | Plangueno<br>ual | LS36 | <p>Bonjour, je viens par ce mail vous informer de la date prévue des vacances scolaires d'été. Il est important de savoir que le calendrier scolaire s'arrête au vendredi 7 juillet. J'ai appris par la Directrice du collège Richepin que certaines lignes ne seront plus assurés à compter du mercredi 28 juin, pourriez-vous m'expliquer? A savoir que j'ai financé un service de bus jusqu'au 7 juillet, comment allez-vous procéder pour le remboursement d'un service que je n'ai plus alors que je l'ai réglé? Ma fille va de ce fait ne plus pouvoir se rendre à l'école et je dois en urgence trouver en urgence un mode de garde. Merci Lamballe Terre et Mer Bonne journée</p> | <p>Madame,</p> <p>Je fais suite à votre mail de ce jour.</p> <p>Suite à la consultation des établissements scolaires et de la capacité d'accueil très réduite de ces établissements, il a été pris la décision d'arrêter la circulation des transports scolaires à partir du 27 juin au soir.</p> <p>En effet, la très grande majorité des élèves ne venant plus en cours après cette date, il n'y aura pas de nécessité à faire circuler le transport scolaire, dans la plupart des cas à vide.</p> <p>Le transport collectif est par sa définition emprunté par plusieurs personnes, le cas étant que le nombre d'enfants qui pourrait emprunter les circuits scolaires sera très fortement diminué par rapport à la normale, les demandes de transport après le 27 juin seraient d'ordre plus individuelles que collectives.</p> <p>Ainsi, nous ne pourrions maintenir le transport scolaire jusqu'à la fin d'année.</p> | 22/06/2023 |                                                                                                                                                                                      |  |  |
| 26/06/2023 |                  |      | <p>Bonjour</p> <p>Il me semble que les cours son obligatoire jusqu au vendredi 7 juillet et ce n'est pas au usagées de subir votre choix</p> <p>Nous avons réglé notre transport jusqu'au 7 juillet et non jusqu'au 27 juin</p> <p>Et en plus vous nous prévenez le 26 juin</p> <p>Une honte merci</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <p>Monsieur,</p> <p>J'accuse bonne réception du mail repris en réponse.</p> <p>Compte tenu de la capacité d'accueil très réduite des établissements en cette fin d'année, il a été pris la décision d'arrêter la circulation des transports scolaires à partir du 27 juin au soir.</p> <p>En effet, le transport scolaire est par définition emprunté par plusieurs personnes.</p> <p>Or, le nombre d'enfants qui pourrait emprunter les circuits scolaires est très fortement diminué par rapport à la normale après cette date. Aussi, les</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 28/06/2023 | <p>Bonjour</p> <p>Pour faire simple débrouillez-vous a descendre vos enfants au collège sans aucune consultation de votre part en amont afin de pouvoir s'organiser</p> <p>Merci</p> |  |  |

|            |              |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |  |
|------------|--------------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|            |              |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <p>besoins de transport sont d'ordre plus individuelles que collectives.</p> <p>Par ailleurs, une interruption des transports scolaires n'entraîne pas le droit à la réduction de la participation familiale qui ne représente que 10 % du coût du transport annuel de votre enfant.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |  |
| 06/07/2023 | Plénée-Jugon | LS38 | <p>Bonjour J'ai été informée du refus de création d'arrêt de bus scolaire pour ma fille au lieu dit la Croix Nogues à Plénée Jugon. Je ne demande pas que l'arrêt soit devant notre maison mais il y a un autre enfant du même quartier qui se retrouve dans la même situation que nous. L'arrêt proposé est à plus 1,5km et pour rentrer à la maison ma fille devrait traverser la D59 qui est une route très passante et où les véhicules roulent très vite. C'est impossible ! Je vous demande donc de revoir le trajet pour qu'un bus puisse passer au niveau peut être de la Haute Forêt à Plénée Jugon. Je suis à votre disposition pour échanger et je vous remercie de votre compréhension pour ma fille . Cordialement</p> | <p>Madame,</p> <p>J'accuse bonne réception de votre mail ci-dessous.</p> <p>La réponse qui vous a été apportée découle d'une étude minutieuse de votre secteur et de la demande en elle-même.</p> <p>En l'espèce, le circuit LS38 qui est le plus proche de la demande ne passe pas à proximité de la Croix Nogues ou des Hautes Forêts.</p> <p>De plus, le détour engendré par la possible desserte de votre demande de point d'arrêt serait trop important au regard de la longueur de la ligne et du temps de trajet qui est d'actuellement d'1h13. Il est également important de rappeler qu'une durée de trajet convenable doit être respectée sur les lignes scolaires de notre réseau.</p> <p>De même, il n'est pas possible de modifier le tracé de la LS38 en raison des arrêts déjà desservis sur cette ligne.</p> <p>La proposition qui vous a été faite de créer un point d'arrêt aux Touches à Plénée-Jugon est la seule possibilité de créer un point d'arrêt proche de votre domicile.</p> | 07/07/2023 | <p>Bonjour Suite à votre proposition d'arrêt de bus scolaire au lieu dit Les Touches à Plénée Jugon, arrêt qui ne respecte pas la distance jusqu'à notre domicile et les règles de sécurité, nous vous informons que nous retirons notre inscription aux transports scolaires pour l'année 2023/2024 pour notre fille. Cordialement</p> |  |  |

|            |       |          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |            |  |  |  |
|------------|-------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--|--|--|
|            |       |          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Je me tiens à votre disposition pour tout renseignement complémentaire,<br>Cordialement,                                                                                                                                                                                                                                                                 |            |  |  |  |
| 12/08/2023 | Erquy | Chrono 3 | La Chrono ne s'est pas présentée chez Mme.                                                                                                                                                                                                                                                                            | Suite retour de l'exploitation, la conductrice n'a pas pris son service. Un taxi a été envoyé pour prendre en charge Mme ainsi que Mr et Mme qui était sur la même tournée.                                                                                                                                                                              | 12/08/2023 |  |  |  |
| 21/08/2023 | Erquy | T&M4     | Bonjour, En voulant regarder les horaires de bus pour mes prochaines vacances de la Toussaint ( voyageant sur la ligne 2 - départ "Lamballe "direction "Erquy Les Hôpitaux") j'ai vu qu'il n'y avait pas de bus de prévu. Y a t-il des lignes de bus pendant les vacances et surtout les weekends? Vous en remerciant | Madame,<br>Sur la ligne Terre et Mer 4 du réseau Distribus, il y a bien des horaires au départ de Lamballe en direction d'Erquy Les Hôpitaux. Les week-ends les horaires au départ de Lamballe Gare SNCF sont :<br>08h36/11h07/14h36/16h53/18h52 (le samedi), 13h37/15h53/18h28 (le dimanche).<br>Je reste à votre disposition pour tout autre question, | 22/08/2023 |  |  |  |
| 28/08/2023 |       |          | Appel de la centrale à 13h50 pour indiquer qu'un client attend la TM3 à St-Alban Le Poirier vers Lamballe prévu à 13h41. Après vérifications, le car est passé à 13h31 soit 9min de retard.                                                                                                                           | Rappel de l'obligation de réguler auprès du conducteur. Nous avons proposé de détourner une Chrono pour prendre en charge le client qui a finalement décidé de prendre le car en fin d'après-midi.                                                                                                                                                       | 28/08/2023 |  |  |  |

|            |           |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |
|------------|-----------|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 01/09/2023 | Coëtmieux | Breizhgo<br>3 | <p>Bonjour</p> <p>J'ai inscrit ma fille au car pour un transport coetmieux Lamballe.</p> <p>Je m'aperçois qu'il y a deux arrêts d'inscrits sur la carte dont LS 10.</p> <p>Je n'ai pas demandé à avoir deux lieux pour le car.</p> <p>Merci de faire le nécessaire, et recevoir une nouvelle carte rapidement.</p> | <p>Bonjour,</p> <p>Nous avons de notre côté une deuxième adresse, celle de la maman, qui justifie donc cette deuxième ligne.</p> <p>Si ces informations ne s'avèrent plus à jour, merci de nous confirmer la suppression de la deuxième adresse ainsi que de la ligne qui lui est associée.</p> | 08/09/2023 | <p>Bonjour</p> <p>Merci de votre réponse.</p> <p>Le dossier étant à mon nom et le paiement est également de ma part.</p> <p>La maman dans ce cas profite d'un service gratuit qui n'est pas équitable.</p> <p>Je vous remercie d'enlever cette information du dossier.</p> <p>Ou alors de faire payer la maman de la moitié des 120€.</p> <p>En revanche si vous enlever la maman merci de me renvoyer une carte.</p> | <p>Monsieur,</p> <p>Je reviens vers vous dans le cadre de votre demande.</p> <p>Effectivement , mes collègues en charge des inscriptions ont repris les informations de l'année dernière où votre fille pouvait emprunter la LS10.</p> <p>Si vous souhaitez maintenir exclusivement un circuit jusqu'à votre domicile, je vous remercie de nous renvoyer la carte de votre fille. A réception, nous vous réexpédierons une carte avec pour seul numéro de circuit le vôtre jusqu'à Coëtmieux.</p> <p>Cependant, votre fille ne pourra plus utiliser la LS10.</p> <p>Si toutefois vous</p> |  |
|------------|-----------|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

|            |                      |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                          |            |  |                                                                                                                                                                                       |  |
|------------|----------------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|            |                      |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                          |            |  | souhaitez<br>maintenir les<br>deux circuits,<br>nous vous<br>laissons le<br>soin de vous<br>organiser<br>avec la<br>maman pour<br>le paiement<br>de la<br>participation<br>familiale. |  |
| 07/09/2023 | Pléneuf<br>Val André | LS14   | Bonjour, ma fille prend le car a l'arrêt la croix verte (trajet Lamballe -erquy ) car LS14 depuis l'année dernière. Il y a parfois eu quelques erreurs mais qui ont été rectifiés sans que l'on dise quoi que ce soit. Hier le car est passé plus tôt alors que nous n'étions pas prévenus ! L'année dernière dès le premier jour vous aviez envoyé un mail de correction. Ce matin le car n'est pas passé comme prévu au stop des rues mais à un autre endroit sans que ma fille ne puisse faire signe au chauffeur (qui ne devait pas connaître le trajet !) Serait-il possible de faire le nécessaire pour que le prochain chauffeur/se sache où prendre ma fille (croisement des rues : la croix verte). Je vous remercie de tenir compte de mon avis | Bonjour, Un nouveau conducteur est intervenu sur la ligne ce matin et n'a effectivement pas marqué l'arrêt au bon endroit. Les consignes lui ont été données ce matin. La desserte de l'arrêt se fera comme l'an passé dès demain matin. | 07/09/2023 |  |                                                                                                                                                                                       |  |
| 11/09/2023 |                      | Chrono | Bonjour, Je me suis fait doublé par un de vos Distribus à 14h sur la route d'Andel. Cette personne roulait comme un fou et a bien failli provoquer un accident. Puis il a tourné à vive allure chemin de belle-vue qui est à 30 km/h. Je suppose que cette personne était en retard pour récupérer des gens mais mieux vaut le retard que l'accident. Cordialement                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Bonjour,<br>Je reviens vers vous dans le cadre de votre mail.<br>Nous avons vu avec le conducteur concerné et nous l'avons rappelé à l'ordre concernant son comportement routier.<br>Avec toutes nos excuses,                            | 12/09/2023 |  |                                                                                                                                                                                       |  |

|            |                |                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |
|------------|----------------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| 12/09/2023 | Tregenestre    | LS28                | Bonjour ma fille a attendu le car au Rascouet ls28 depuis 6h50 il devait passé a 8h02 mais rien .... Savez-vous pourquoi ???                                                                                                                                                                                                              | Madame,<br>Je reviens vers vous dans le cadre de votre demande.<br>Effectivement, le car n'est pas passé ce matin au Rascouët en raison d'une erreur d'itinéraire. Le conducteur a été rappelé à l'ordre ce jour.                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 12/09/2023 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |
| 14/09/2023 |                | LS26+navette S Veil | Bonjour,<br>Ce mail pour signaler que ma fille et d'autres élèves ont du se rendre à pied au collège Simone Veil ce matin (jeudi 14/09) par faute de place dans les dernières navettes, il semblerait aussi que le bus LS26 était en retard, également hier mercredi (13/09).<br>Merci de régler ce problème ou de réajuster les horaires | Bonjour,<br>Je reviens vers vous dans le cadre de votre demande. Il y a eu effectivement un retard sur la LS26, le conducteur a été rappelé à l'ordre concernant le bon respect des horaires sur sa ligne. Pour le remplissage des navettes, il se peut que les enfants puissent mal se répartir entre les différentes navettes, en surchargeant certaines tandis que d'autres partent à vide.<br>Il a été rappelé aux conducteurs de veiller au respect d'une charge équitable entre leurs cars. | 15/09/2023 | Bonjour,<br>C'est vrai que la répartition dans les navettes n'est pas toujours équilibrée et ne permet donc pas que tous les élèves aient une place assise, en vue du respect des règles de sécurité de votre règlement, visant à laisser l'allée centrale dégagée puisque de nombreux élèves sont debout et donc sans ceinture dans certaines navettes.<br>En espérant que ces petits "cafouillages" de rentrée soient résolus<br>Merci d'avoir pris en compte mes remarques |  |  |
| 18/09/2023 | Lamballe-Armor | LS5                 | Bonjour, Mon fils n'a pas pu prendre le bus LS5 ce matin (18/09/2023) faute de place. Comment allez-vous résoudre ce manque de place sur cette ligne ?                                                                                                                                                                                    | Bonjour,<br>Je reviens vers vous dans le cadre de votre demande.<br>Suite à un problème du véhicule assurant la desserte de cette ligne, un véhicule disposant d'une moins grande capacité de charge a été déployé, ce qui a entraîné une surcharge du véhicule ce jour. Le retour à la normale est prévu pour demain matin.                                                                                                                                                                      | 18/09/2023 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |

|            |               |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |  |
|------------|---------------|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| 20/09/2023 | Héanbihe<br>n | BzhGo31       | <p>Bonjour,</p> <p>Mon fils qui est en 5eme au collège Sacré cœur prend le bus le mercredi midi pour rentrer sur Landébia. Arrêt le Haut des Bois.</p> <p>L'an dernier il avait cours un mercredi sur 2 et m'appelait régulièrement pour venir le chercher à Lamballe car la navette scolaire arrivait à la gare routière alors que son bus était déjà parti. Déjà il avait dû découvrir tout seul que ce n'était pas le même bus ni le même arrêt que les autres jours.</p> <p>Cette année il a cours tous les mercredis matins, et là il vient de m'appeler à 12h33 car le bus est déjà parti....</p> <p>Je vous demande de bien vouloir demander au chauffeur d'attendre que les enfants soient là avant de partir!</p> <p>Ou sinon dites-moi si il y a une autre ligne à prendre le mercredi midi et à quelle heure, qui pourrait l'emmener sur Héanbihen ou Saint -Denoual ?</p> <p>Je vous remercie de bien vouloir prendre en compte ma demande pour ne pas laisser un enfant de 12 ans tout seul à la gare routière de Lamballe tous les mercredis, et vous souhaite une bonne journée.</p> | <p>Madame,</p> <p>Je reviens vers vous dans le cadre de votre demande.</p> <p>Après consultation de la géolocalisation de la BreizhGo 31 A, le car est parti de la gare routière à 12h42.</p> <p>Je vous invite donc à consulter les girouettes au-dessus des cars afin de savoir quel car prendre. J'informe tout de même notre conducteur de bien attendre l'heure de départ de nos circuits et de ne pas partir en avance.</p>                                                                                                                                                                | 21/09/2023 | <p>Bonjour,</p> <p>Merci de votre réponse.</p> <p>Effectivement il a fini par trouver son bus qui n'était pas au même endroit que les fois précédentes, et de plus caché par un autre....</p> <p>J'espère que cela ne se renouvellera pas..</p> <p>Merci à vous.</p> <p>Bonne journée.</p> |  |  |
| 01/10/2023 | Lamballe      | Citadine<br>1 | <p>Messieurs et mesdames.</p> <p>Samedi 30 le chauffeur m'a dit d'écrire à la mairie pour me plaindre il ne pensait pas que j'allais donner des preuves. Trop dur d'être mal traitée dans mon état.</p> <p>Pour moi c'est très très dur de faire remonter des remarques.</p> <p>Trop dur excusez moi.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <p>Bonjour Madame,</p> <p>Nous revenons vers vous concernant votre insatisfaction quant à votre trajet du samedi 30 septembre sur la Citadine 1.</p> <p>Concernant le non-respect des arrêts et des horaires, nous ne pouvons que le regretter et le conducteur va être reçu par son responsable. Nous notons toutefois dans le relevé des horaires des écarts à la minute (17h17 au Haras au lieu de 17h18) que nous ne pouvons pas qualifier de non respect, le service étant soumis aux aléas de la circulation. C'est pourquoi, le règlement précise de se présenter à l'arrêt 5 minutes</p> | 18/10/2023 |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |  |

|            |             |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |  |
|------------|-------------|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|            |             |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <p>avant l'horaire de passage prévu. Nous comprenons également votre étonnement sur le fait de devoir quitter le véhicule au terminus et que dans votre situation médicale ceci vous soit difficile. Néanmoins, le conducteur ne fait bien qu'appliquer les consignes. Entre son terminus et son prochain départ, le conducteur ne doit plus avoir de passager à bord. Il est également libre de quitter son véhicule entre 2 courses et de s'en éloigner or il n'est pas autorisé à laisser des personnes à bord sans sa présence à proximité. Aussi même si ce point peut vous paraître discutable, le conducteur a bien respecté les consignes, ce que nous ne pouvons pas lui reprocher. Nous vous assurons que nous mettons tout en œuvre pour proposer un service de qualité et espérons que le service puisse à l'avenir vous apporter pleine satisfaction.</p> |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |  |
| 02/10/2023 | La Malheure | LS37 | <p>Bonjour, je voudrais signaler un souci avec le chauffeur de la ligne LS37, ce matin (lundi 02 Octobre 2023) j'ai dû courir après le bus pour qu'il puisse prendre mon fils, alors qu' il passe devant nous, nous l'attendions dans la voiture. Il a à peine marqué son arrêt, mon fils étant en béquille, n'a pas eu le temps de se diriger vers le bus. Je ne sais pas si je suis au bon endroit pour signaler ceci, si c'est le cas merci de me rediriger, sinon merci de faire un petit rappel au chauffeur, de faire son travail correctement (attendre l'arrivée d'un enfant en béquille), de marquer un vrai arrêt et d'être un peu plus humain.</p> | <p>Madame,<br/>Je reviens vers vous dans le cadre de votre demande.<br/>Je prends bien note de l'incident survenu ce lundi. Néanmoins, l'enfant doit attendre à l'arrêt et non pas dans une voiture. En effet, dans un véhicule l'enfant n'est pas visible par le conducteur qui n'est tenu de s'arrêter qu'en cas d'enfants présents à l'arrêt, raison pour laquelle l'arrêt n'a pas été marqué ou partiellement.<br/>Nous remontons l'information et faisons un point de vigilance avec le conducteur.<br/>Je reste à votre entière disposition pour tout autre renseignement.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 04/10/2023 | <p>Bonjour,</p> <p>Comme précisé dans le premier mail, mon enfant avait des béquilles, je voulais juste qu'il soit assis en attendant (sachant qu'il il n'y a pas d arrêt de bus). Mais je note bien que cela est de ma faute si j'ai dû courir après le bus puisque que monsieur le chauffeur n'a pas percuté en voyant une voiture aux feux allumés qu'il s'agissait de mon fils, sachant qu'il est le seul à</p> |  |  |

|            |                   |            |                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |            |                                                                                                                                                                                             |  |  |
|------------|-------------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|            |                   |            |                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |            | prendre cet arrêt !<br>Et je précise également<br>que les autres jours<br>mon fils attend debout,<br>qu'il pleuve, qu'il neige<br>ou qu'il vente si cela<br>peut rassurer le<br>chauffeur ! |  |  |
| 03/10/2023 | Montreuil<br>(93) | Terre&Mer4 | Courrier adressé à LTM pour signaler<br>service non fait et nécessité d'avoir<br>recours à un taxi pour une<br>correspondance avec train. | Madame,<br>Nous avons été informés par<br>Lamballe Terre & Mer de<br>l'absence de service à laquelle<br>vous avez été confrontée le<br>dimanche 24 septembre.<br>Suite à une erreur de planning, le<br>service n'a effectivement pas été<br>réalisé.<br>Ceci est bien entendu<br>inacceptable et nous vous<br>présentons toutes nos excuses.<br>Bien conscient de la gêne et des<br>frais occasionnés, nous vous<br>invitons à nous faire parvenir par<br>retour de mail la facture du taxi<br>ainsi que votre RIB afin que nous<br>procédions à son<br>remboursement.<br>Nous vous assurons de tout<br>mettre en oeuvre pour qu'un tel<br>désagrément ne se reproduise<br>plus. | 13/10/2023 |                                                                                                                                                                                             |  |  |

|            |                |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |            |  |  |  |
|------------|----------------|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--|--|--|
| 05/10/2023 | Lamballe-Armor | Citadine 1 | <p>Bonjour, allant quotidiennement à la piscine à 17h30 à Lamballe je constate à chaque fois que le bus de la ligne 1 reste stationné à la sortie du rondpoint descendant à la piscine pour laisser passer les cars scolaires empêchant de la doubler. Il y a un accès sur le parking des cars possible pour le bus mais la dame le conduisant m'a dit s'en fiche totalement de pouvoir libérer la circulation et se trouve de désagréable à la moindre suggestion. Situation incongrue à laquelle il est facile d'accéder à une solution (sans effort) pour le bien de tous. Je vous remercie de bien vouloir prendre en compte cette suggestion.</p> | <p>Bonjour,<br/>J'accuse bonne réception de votre demande.<br/>En effet, lors du départ des cars scolaires de la gare routière, l'étroitesse de la rue qui y mène oblige les véhicules à se serrer sur le côté pour laisser passer les cars en direction du rond-point situé plus haut.<br/>Les véhicules servant pour les Citadines ne pouvant se croiser avec les cars, ceux-ci sont obligés de se ranger sur le côté, le temps que les cars partent de la gare routière.<br/>Cependant, une entrée existe bien à droite en arrivant sur la gare routière mais est réservée uniquement pour les cars. En effet, un système y est installé afin que les voitures, camping-cars, utilitaires et autres véhicules empruntent cette entrée. En l'occurrence, nos véhicules Citadines ne peuvent emprunter cette entrée au risque de rester coincés sur le dispositif ou de dégrader le dessous du véhicule. Je note cependant votre remarque sur l'indisposition de la conductrice à entendre vos suggestions et je me mets en relation avec notre service exploitation afin qu'un rappel à la courtoisie lui soit fait. Je reste à votre entière disposition pour tout autre renseignement,</p> | 09/10/2023 |  |  |  |
|------------|----------------|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--|--|--|

|            |                      |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |  |
|------------|----------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| 10/10/2023 | Pléneuf<br>Val André | Terre&Mer3 | Bonjour, J'attendais ce matin à 07h50 à l'arrêt de bus Place de l'église de Pléneuf Val André déporté au croisement de la rue de La Motte Rouge et de la Motte Meurdel. L'arrêt n'est plus desservi et aucune indication n'est fournie. Absolument inadmissible. La dernière fois que je vous ai écrit pour faire part d'un car qui n'était pas passé, je n'ai pas eu de réponse. Merci de m'en faire une et d'enfin considérer les passagers.                                        | Bonjour,<br><br>Je reviens vers vous dans le cadre de votre mail.<br><br>Effectivement, l'arrêt de substitution à l'angle de la rue de la Motte Rouge et de la Motte Meurdel n'est plus desservi. Cet arrêt est déplacé devant le cimetière de Pléneuf le mardi de 6h à 14h en raison du marché. Une affiche est présente sur le poteau de l'arrêt Pléneuf Eglise pour indiquer ce changement d'arrêt.<br><br>Une info trafic l'indique également sur notre site internet Distribus.<br><br>Je reste à votre entière disposition pour tout autre renseignement, | 11/10/2023 | Bonsoir madame,<br><br>En l'occurrence, votre brochure avec les horaires ne l'indique pas. Alors qu'elle est notre référence lorsque nous cherchons un horaire.<br><br>Votre réponse est dingue de « merci de lire les CGV ». J'aurais attendu à minima des excuses et une modification de la feuille d'horaire avec des informations à jour. Le service est vraiment fait sans souci des usagers.<br><br>Merci de faire le nécessaire pour que ceux qui se réfèrent à vos propres documents en ligne aient une information correcte. |  |  |
| 13/10/2023 | Bréhand              | BzhGo8     | Bonjour, Ma fille me rapporte que certains élèves descendant à Quessoy centre se sont rajoutés dans le bus Breizhgo 8 Moncontour-Bréhand-Quessoy, de fait, il n'y a plus de places dans le bus certains voyagent debout. La sécurité n'y ait pas. Est-il possible de vérifier les cartes de bus et que chacun empreinte la ligne qui lui ait attribué ? Départ collège François Lorant Bréhand le vau jaune pour ce qui me concerne. Dans l'attente de votre retour Bien cordialement | Bonjour,<br><br>Nous vous remercions pour ces informations. Nous allons organiser des opérations de contrôle dès la rentrée des vacances scolaires. Je reste à votre entière disposition pour tout autre renseignement,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 16/10/2023 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |  |

|            |           |        |                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                              |            |                                                     |  |  |
|------------|-----------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------------------------------------------------|--|--|
| 20/10/2023 | Coëtmieux | BzhGo3 | <p>Bonjour,</p> <p>Le car n'est pas passé ce matin à l'arrêt "Frêche" à Coëtmieux direction gare routière Lamballe.</p> <p>Faut-il s'organiser également pour ce soir ou bien il prendra-il les élèves comme d'habitude ?</p> <p>Merci pour votre retour,</p> | <p>Bonjour,</p> <p>Effectivement, le car n'est pas passé en raison d'une crevaison survenue juste avant de prendre son circuit. Nous n'avons été prévenus que tardivement, ce qui nous a empêché de prévenir les familles ce matin. Le service du soir sera bien assuré.</p> | 20/10/2023 | <p>Merci pour votre retour</p> <p>Bonne journée</p> |  |  |
|------------|-----------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------------------------------------------------|--|--|

|            |                      |                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |            |  |  |  |
|------------|----------------------|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--|--|--|
| 25/10/2023 | Pléneuf<br>Val André | Terre&M<br>er3 | <p>Bonjour, hier mardi 24 octobre, vers 17h20, le bus circulant entre Saint Alban et Pléneuf Val André (Dahouet), a failli causer un accident grave. Le chauffeur a fait un écart sur la route obligeant notre véhicule qui arrivait en face (sens Pléneuf/St Alban) à se serrer sur la droite et à nous retrouver dans le fossé pour l'éviter ! Ce bus a poursuivi sa route sans s'arrêter. Fort heureusement il n'y a pas de dégâts juste une grosse frayeur. Nous tenions malgré tout à vous le signaler car les résultats de cette conduite auraient pu être bien pire ! Inadmissible pour un transport en commun d'avoir ce type de conduite... Je pense que les informations données devraient vous permettre de savoir de quel chauffeur il s'agit. Un petit appel à la prudence semble nécessaire.</p> <p>Cordialement</p> | <p>Madame,</p> <p>J'accuse bonne réception de votre mail.</p> <p>Nous avons fait remonter le signalement à notre service exploitation qui a rappelé à l'ordre le conducteur sur sa conduite. Celui-ci sera vigilant à l'avenir.</p> <p>Nous vous remercions de votre compréhension.</p> <p>Cordialement,</p> | 25/10/2023 |  |  |  |
|------------|----------------------|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--|--|--|

|            |                |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |            |  |  |  |
|------------|----------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--|--|--|
| 04/11/2023 | Plénée-Jugon   | LS38       | Bonjour Je viens de voir que j'allais être prélevé de la somme de 120€. Or ma fille sur la commune de Plénée Jugon, ne prend pas le car. J'ai annulé l'inscription suite à votre refus d'arrêt à proximité de notre domicile. J'ai déjà envoyé un mail fin juillet il me semble et j'ai appelé afin de vous signifier cette décision. Merci de faire rapidement le nécessaire !!                                        | Bonjour,<br><br>L'annulation de votre abonnement n'a pas été prise en compte par notre logiciel. Un remboursement de la somme prélevé est en cours et devrait être visible sur votre compte d'ici deux à trois jours.<br><br>Avec toutes nos excuses,                                                                                                                                                                                                               | 06/11/2023 |  |  |  |
| 21/11/2023 | Lamballe-Armor | Terre&Mer3 | Bonjour, Mon neveu de 16 ans a souhaité prendre la ligne 3 entre le collège Jean Richepin de Pléneuf vers la Gare routière de Lamballe le 21 novembre vers 16h45. Le chauffeur ne l'a pas pris en charge en disant que le bus est plein et les collégiens sont prioritaires. Est-ce normal ? Si c'est le cas il faudrait le noter dans vos fiches d'horaire pour ne pas être planter comme cela, surtout un mineur..... | Bonjour,<br><br>J'accuse bonne réception de votre mail.<br>La ligne 3 sur les horaires scolaires n'est pas prioritaire pour les collégiens du collège Jean Richepin mais est soumise aux charges du véhicule.<br>Nous ferons prochainement des contrôles sur la ligne au départ de Pléneuf pour nous assurer que les scolaires empruntent bien leur ligne et n'emprunte pas la Terre & Mer 3 par pure complaisance.<br>Nous vous remercions de votre compréhension. | 22/11/2023 |  |  |  |

|            |        |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |            |  |  |  |  |
|------------|--------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--|--|--|--|
| 21/11/2023 | Rennes | Terre&Mer4 | <p>Bonjour Est-ce normal que 6 personnes ont été laissées à l'abandon à la gare de Lamballe ce soir, ne trouvant qu'une solution de repli via un service de taxi pour parvenir à rentrer chez eux ? Il semble qu'au lieu d'un bus, une navette à été affrétée pour le trajet. Cependant celle-ci n'avait aucune indication précise et qu'elle soit partie sans indiquer à ces personnes le service proposé! Merci d'avance de nous faire un retour sur cette erreur d'organisation et qu'elle dédommagement elles peuvent espérer ? PS: oui, elles étaient à l'heure. Elles venaient d'arriver à la gare de Lamballe par le TER de Rennes. Cordialement</p> | <p>Bonjour,</p> <p>Nous revenons vers vous concernant l'incident survenu hier soir en gare de Lamballe. Le service est en effet actuellement effectué avec un véhicule de petite capacité en raison d'un manque de conducteur nous contraignant à faire appel à du personnel titulaire du permis B et non de permis D. Le véhicule était bien signalé par une affiche apposée sur le véhicule mais il semblerait que les jeunes filles n'attendaient pas au bon arrêt sur le quai bus de la gare SNCF. En effet l'arrêt des lignes Terre &amp; Mer se situe en fond de quai (poteau le plus éloigné de la gare vers le rd-pt de Tartapain). Un jeune homme a d'ailleurs bien été pris à l'arrêt. C'est pourquoi les jeunes filles n'ont pu voir l'affiche sur le véhicule et que la conductrice n'a pu interpellée les jeunes filles.</p> <p>Une dame et sa fille qui attendaient elles aussi au mauvais endroit ont quant à elles contacté nos services. Si dans un premier temps nous ne pouvions proposer d'alternatives, nous avons finalement pu faire revenir la conductrice qui les a pris en charge.</p> <p>Croyez bien que nous regrettons cet évènement, mais le service a bien été assuré au bon départ et à la bonne heure.</p> <p>Les jeunes filles sont-elles titulaires de carte KorriGo sur lesquelles nous pourrions leur créditer des voyages par geste</p> | 22/11/2023 |  |  |  |  |
|------------|--------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--|--|--|--|

|  |  |  |  |                                                                                                                    |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
|  |  |  |  | <p>commerciale ?</p> <p>Dans l'attente de votre retour,<br/>nous vous souhaitons une bonne<br/>fin de journée.</p> |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|

|            |          |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |            |                                                                                            |  |  |
|------------|----------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| 28/11/2023 | Erquy    | Terre&Mer4 | <p>Bonjour,<br/>Mon fils a une carte korrigo ( je vous joins la photo de la carte).<br/>Dimanche 26 novembre, il a pris un bus de la ligne Erquy-Lamballe. J'avais bien vérifié avant qu'il ne parte et il restait un transport sur sa carte (photo écran). Celle-ci n'a pas fonctionné à sa montée dans le bus. Il a dû acheter un titre à 1,50 €(voir photo ci-joint).<br/>Pouvez-vous m'expliquer et faire effectuer le remboursement de ce titre ?<br/>D'avance merci.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <p>Bonjour,<br/><br/>J'accuse bonne réception de votre mail. Après vérification, il reste bien un ticket tout services sur la carte Korrigo de votre enfant.<br/>La non-validation peut provenir du valideur, aussi nous avons recredité sur sa carte un ticket tout services.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 28/11/2023 | Un mail pour vous remercier de votre réponse rapide et pour votre geste.<br>Bonne journée. |  |  |
| 18/12/2023 | Pommeret | Chrono1    | <p>N'ayant pas de réponse de votre part, j'ai trouvé une solution plus coûteuse.<br/>Désolé de cette réponse tardive qui me choqué et j'en ferai une réponse politique sur la question des mobilités</p> <p>Envoyé depuis l'application Mail Orange</p> <p>-----<br/>De : "Réservations Distribus"<br/>&lt;contact.distribus@transdev.com&gt;<br/>Envoyé : lundi 18 décembre 2023 17:14<br/>Objet : Rappel de votre réservation Distribus</p> <p>Bonjour,</p> <p>Votre transport à la demande viendra vous prendre le 19/12/2023,</p> <p>à 17:35 à Gare SNCF LAMBALLE-ARMOR LAMBALLE-ARMOR et vous déposera à 11 Rue Du Stade Pommeret. L'arrivée est prévue vers 18:00.</p> <p>Le trajet est prévu pour 1 personne(s).</p> <p>Présentez-vous 5 minutes avant l'heure prévue au point de rendez-vous.</p> | <p>Bonjour Monsieur,</p> <p>Vous avez opté pour la réservation en ligne ou sur l'appli. Le courriel qui vous a été adressé hier soir n'est pas une confirmation de réservation mais une précision des horaires de prises en charge et de dépose lorsque les feuilles de route de tous les conducteurs ont été élaborées en fin de journée en fonction de toutes les réservations.</p> <p>La validation de votre réservation lors de votre saisie sur le site ou l'appli confirme la prise en compte de votre demande et n'appelle donc pas de réponse de notre part mais juste une précision sur les horaires exacts de prise en charge qui ne peuvent être affinées qu'une fois toutes les réservations reçues et traitées.</p> <p>Si la réservation en ligne ne vous semble pas sécurisante, nous vous invitons à privilégier la réservation par téléphone au 02 96 32 33 34.</p> <p>Espérant avoir pu vous aider</p> | 19/12/2023 |                                                                                            |  |  |

|  |  |  |  |                                                                                   |  |  |  |  |
|--|--|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
|  |  |  |  | quant à la compréhension du service, nous vous souhaitons une excellente journée. |  |  |  |  |
|  |  |  |  | Cordialement,                                                                     |  |  |  |  |

## 9 LES ELEMENTS COMPTABLES ET FINANCIER

### 9.1 Compte d'exploitation

|                                                       | Exercice 4<br>CEXP AVENANT 7 | Exercice 4<br>CEXP REALISE | ECARTS        |
|-------------------------------------------------------|------------------------------|----------------------------|---------------|
| <b>Charges directes transports</b>                    | <b>2 751,94</b>              | <b>3 213,93</b>            | <b>462,00</b> |
| Personnel de conduite                                 | 1 158,94                     | 1 350,97                   | 192,02        |
| Frais kilométriques                                   | 318,34                       | 479,54                     | 161,20        |
| Entretien maintenance des véhicules (hors personnel)  | 210,41                       | 194,00                     | 16,40         |
| Sous-traitance transports de voyageurs                | 489,88                       | 626,33                     | 136,44        |
| Coût de mise à disposition du matériel roulant        | 574,36                       | 563,10                     | 11,26         |
| <b>Charges indirectes d'exploitation</b>              | <b>944,58</b>                | <b>1 089,18</b>            | <b>144,59</b> |
| <b>Personnel hors conduite</b>                        | <b>375,45</b>                | <b>511,98</b>              | <b>136,53</b> |
| Personnel d'exploitation                              | 37,61                        | 77,13                      | 39,53         |
| Personnel commercial                                  | 159,14                       | 199,94                     | 40,80         |
| Personnel de maintenance                              | 124,60                       | 125,25                     | 0,65          |
| Personnel administratifs/supports                     | 39,29                        | 84,58                      | 45,29         |
| Direction                                             | 14,81                        | 25,07                      | 10,26         |
| Autres catégories de personnel                        | -                            | -                          | -             |
| <b>Charges relatives aux éléments fixes du réseau</b> | <b>168,23</b>                | <b>215,78</b>              | <b>47,55</b>  |
| Dépôts                                                | 154,56                       | 203,51                     | 48,95         |
| Agence commerciale                                    | -                            | -                          | -             |
| Equipements réseau                                    | 11,62                        | 10,00                      | 1,62          |
| Autres locaux d'exploitation                          | -                            | -                          | -             |
| Autres charges relatives aux éléments fixes           | 2,05                         | 2,27                       | 0,22          |
| <b>Frais commerciaux et marketing</b>                 | <b>79,12</b>                 | <b>61,23</b>               | <b>17,90</b>  |
| Fournitures                                           | 30,89                        | 36,90                      | 6,02          |
| Publicité - communication                             | 16,06                        | 13,29                      | 2,77          |
| Etudes et enquêtes                                    | 2,00                         | -                          | 2,00          |

Rapport d'activité annuel Distribus 2023

|                                         |                                                    |                 |                 |               |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------|-----------------|---------------|
|                                         | Commissions dépositaires                           | -               | -               | -             |
|                                         | Autres charges de marketing                        | 30,17           | 11,03           | 19,14         |
| <b>Frais généraux</b>                   |                                                    | <b>239,04</b>   | <b>252,80</b>   | <b>13,76</b>  |
|                                         | Fournitures                                        | 47,37           | 50,08           | 2,71          |
|                                         | Assurances (hors matériel roulant)                 | 8,86            | 12,11           | 3,24          |
|                                         | Formations (non comprises dans la masse salariale) | 23,65           | 14,36           | -             |
|                                         | Informatique et logiciels d'exploitation           | 55,59           | 43,92           | 11,67         |
|                                         | Assistance technique                               | 49,23           | 104,46          | 55,23         |
|                                         | Redevances STACBA                                  | -               | -               | -             |
|                                         | Honoraires                                         | 45,74           | 16,68           | 29,07         |
|                                         | Autres                                             | 8,59            | 11,20           | 2,60          |
| <b>Impôts et taxes</b>                  |                                                    | <b>82,74</b>    | <b>47,39</b>    | <b>-</b>      |
| <b>Total des charges indirectes</b>     |                                                    | <b>944,58</b>   | <b>1 089,18</b> | <b>144,59</b> |
| <b>Total des charges d'exploitation</b> |                                                    | <b>3 696,52</b> | <b>4 303,11</b> | <b>652,28</b> |
| <b>Total Recettes</b>                   |                                                    | <b>3 852,97</b> | <b>4 505,24</b> | <b>813,47</b> |
|                                         | Subvention forfaitaire d'exploitation (SFE)        | 3 568,63        | 4 157,00        |               |
|                                         | Recettes scolaires                                 | 212,65          | 291,44          |               |
|                                         | Recettes tarifaires (RT1)                          | 71,54           | 56,80           |               |
|                                         | Recettes annexes (RT2)                             | 0,15            | -               |               |
| <b>Marges et aélas</b>                  |                                                    | <b>156,45</b>   | <b>202,14</b>   | <b>45,69</b>  |

Dans la continuité des exercices passées, le compte d'exploitation réalisé sur l'exercice 4 est en ligne avec le compte d'exploitation prévisionnel.

Les principaux écarts constatés sont essentiellement liés au facteur indexation et la création de poste « chargé offre scolaire » en place depuis 2022.

A noter cependant des recettes scolaires plus importantes que les perspectives initiales du fait des recettes primaires. Ces recettes ont été recadrées dans un avenant 8 en 2024.

## **9.2 Ratios financiers**

### **Recette commerciale unitaire HT par voyage commercial :**

$$56\,800 / 84\,543 = 0,67 \text{ (n-1 : 0,70)}$$

### **Coût moyen par voyage (scolaires et commerciaux) :**

$$4\,505\,240 / 974\,109 = 4,62 \text{ (n-1 : 4,45)}$$

### **Coût moyen par kilomètre (scolaires et commerciaux) :**

$$4\,505\,240 / 1\,612\,571 = 2,79 \text{ (n-1 : 2,81)}$$

### **Contribution financière par voyage (scolaires et commerciaux) :**

$$4\,157\,000 / 974\,109 = 4,27 \text{ (n-1 : 4,01)}$$

### **Contribution financière par kilomètre (scolaires et commerciaux) :**

$$4\,157\,000 / 1\,612\,571 = 2,58 \text{ (n-1 : 2,59)}$$

### **Voyage par kilomètre (scolaires et commerciaux) :**

$$974\,109 / 1\,612\,571 = 0,60 \text{ (n-1 : 0,63)}$$

### **Recettes par kilomètres (scolaires et commerciaux) :**

$$4\,505\,240 / 1\,612\,571 = 2,79 \text{ (n-1 : 2,81)}$$

## 10 BILAN ET PERSPECTIVES

Les fréquentations continuent de progresser bien qu'un net ralentissement soit constaté. Si les lignes régulières maintiennent une bonne dynamique, les services à la demande progressent moins vite.

Il nous faut engager des actions pour recruter de nouveaux voyageurs face à l'érosion naturelle du nombre d'utilisateurs des services à la demande (pyramide des âges, obtention du permis de conduire, déménagement, ...).

L'augmentation de l'offre TER attendue à la rentrée 2024 avec 8 trajets supplémentaires par jour du lundi au vendredi desservant la gare de Lamballe-Armor constitue une opportunité pour le réseau de capter de nouveaux clients.

Par ailleurs, à la demande de Lamballe Terre & Mer, l'offre de transport de l'ensemble des services évolue au 1<sup>er</sup> janvier 2024. Si la tendance est une réduction de l'offre, elle ne devrait que peu impactée les fréquentations, les courses visées étant celles ayant des taux de remplissage très faibles voire nuls.

Les actions engagées en faveur du recrutement et de la fidélisation du personnel de conduite portent leurs fruits. Si la situation demeure fragile, les dégradations de service au motif d'absence de conducteurs ont été fortement réduites au cours de cet exercice. C'est pourquoi, nous poursuivrons les démarches visant à maintenir nos effectifs.

Enfin nous vous assurons de notre totale mobilisation aux côtés des équipes de Lamballe Terre & Mer afin d'apporter un service de qualité aux habitants du territoire.