



DISTRI&BUS



CRÉATEUR DE LIENS SUR LE TERRITOIRE

Rapport d'activité 2024

Juin 2025

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	Conditions climatiques	9
3.1.2	Travaux ou conditions de circulation	9
3.2	Les données kilométriques par services et par lignes.....	10
3.2.1	Production kilométrique sur les Citadines	10
3.2.2	Production kilométrique sur les Terre & Mer.....	10
3.2.3	Production kilométrique sur les Estivales	11
3.2.4	Production kilométrique sur les Scolibus	12
3.2.5	Production kilométrique sur les Chrono’s.....	12
3.2.6	Synthèse des données de production	13
3.3	Le Parc et la maintenance	15
3.3.1	Description du parc	15
4	Le bilan social	20
4.1	Les moyens humains mis à disposition	20
4.2	L’évolution des effectifs	21
4.3	Bilan des formations 2023 et plan prévisionnel 2024.....	21
4.3.1	Bilan 2024.....	21
4.3.2	Plan de formation prévisionnel 2025.....	22
5	La fréquentation du réseau	24
5.1	La fréquentation commerciale.....	24
5.1.1	Fréquentation des Citadines.....	25
5.1.2	Fréquentations des Terre & Mer	26
5.1.3	Fréquentation des Chrono’s	28
5.1.4	Fréquentation des Estivales.....	32
5.2	La fréquentation scolaire.....	32
5.2.1	Abonnés transportés sur les lignes Scolibus.....	33
5.2.2	Abonnés transportés au titre des AO2.....	34
5.3	La fréquentation globale du réseau	35

6	Tarification, recettes, déplacements vendus et fraude	36
6.1	La tarification	36
6.1.1	La tarification commerciale	36
6.1.2	La tarification scolaire	38
6.1.3	Au titre des voyages commerciaux	39
6.1.4	Au titre des voyages scolaires.....	42
6.1.5	1.1.1 Au titre de la fraude	42
7	Promotion et animation commerciale du réseau	44
7.1	Les actions commerciales et l’animation du réseau	44
7.1.1	Information commerciale.....	44
7.1.2	Circuits de distribution	44
7.1.3	Promotion du réseau	44
7.1.4	Enquête	46
7.2	Bilan du plan d’actions commerciales.....	46
7.2.1	Bilan des actions commerciales.....	46
7.2.2	Bilan financier	47
8	Qualité de service.....	47
8.1	Contrôle Qualité.....	47
8.2	Actes de vandalisme, agressions et autres incidents	49
8.2.1	Accidents	49
8.2.2	Vandalisme	49
8.3	Remontées client	50
9	Les éléments comptables et financier.....	85
9.1	Compte d’exploitation.....	85
9.2	Ratios financiers.....	87
10	Bilan et perspectives	88
	Annexes.....	89
	Attestations de régularité fiscale.....	89
	Attestations URSAFF	91
	Attestations d’assurances	94

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 cinquième exercice fin décembre 2024.

Le bilan du précédent exercice faisait apparaître une progression continue des fréquentations ; notamment pour les lignes régulières.

L'année 2024 a été marquée par des évolutions d'offre et des adaptations d'outils numériques pour répondre aux contraintes industrielles :

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 cinquième exercice fin décembre 2024.

Le bilan du précédent exercice faisait apparaître une progression continue des fréquentations ; notamment pour les lignes régulières.

L'année 2024 a été marquée par des évolutions d'offre et des adaptations d'outils numériques pour répondre aux contraintes industrielles :

- Lancement d'une nouvelle offre au 1er janvier 2024 visant à optimiser les unités d'œuvres produites pour une exploitation plus vertueuse.
- Une amélioration de la tension effectif constatée en 2022 (aucun service non fait pour cause de pénurie de personnel) et la création d'un circuit scolaire supplémentaire.
- L'évolution industrielle du billetticien Actoll et l'implantation de la nouvelle solution Transcol pour sécuriser et gérer les inscriptions scolaires.

Ce rapport rend compte de l'activité du réseau en 2024 tant sur les données de production, de fréquentations, d'animations commerciales que de bilan financier.

Ce rapport rend compte de l'activité du réseau en 2024 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 CS 90210 22000 SAINT-BRIEUC	ZA La Tourelle 2 rue Ampère 22400 LAMBALLE
Représentée par	Jean-Guillaume LAGOUTTE, directeur	Mathieu HAMON, président
Forme juridique	SAS actionnaires : 66% Groupe Rethmann 34% Caisse des Dépôts	SAS 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 22,7 M€ en 2024.

Transdev CAT en Côtes d’Armor compte 268 collaborateurs et une flotte de 238 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 6 M€ en 2024 et compte 91 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 000m² abrite un bâtiment construit en 2009 composé d'un atelier de 857 m² et de 18 bureaux sur 531 m².

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.

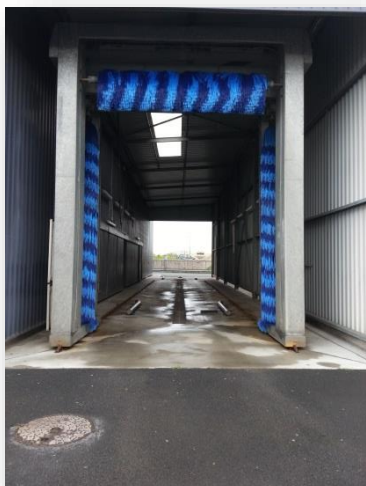
Le dépôt des Cars Le Vacon



Ce dépôt de 14 336m² abrite un bâtiment construit en 2009 composé d'un atelier de 750 m² et de 15 bureaux sur 577 m². 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
Interlocuteur de Lamballe Terre & Mer	Mandataire	
Planification et gestion du personnel de conduite	Service Exploitation	Service Exploitation
Personnel de conduite	Effectif nécessaire à la réalisation des services	Effectif nécessaire à la réalisation des services
Véhicules	Fourniture des véhicules Maintenance Matériel embarqué	Stationnement Entretien des véhicules (nettoyages et pleins)
Réservation des TAD	Centrale de Mobilité	
Information voyageur et gestion des réclamations	Centrale de Mobilité Service Marketing	Affichage perturbation sur les lignes urbaines

Promotion du réseau	Service Marketing	
Billetterie/Billettique et dépositaires	Service Marketing Service Comptabilité	Gestion de la billetterie fournie pour ses conducteurs
Qualité de service	Contrôleur Qualité	Respect des procédures
Reporting et adaptations de services	Service Marketing Service Méthodes	
Production/ Exploitation des services	Les Terre & Mer 3 & 4 Les Chrono's 1, 2, 3, 5, & 6 LS1/T&M3 Pléneuf- St Alban- Lamballe LS9 Hénou-Quessoy- Pommeret – Lamballe LS12 La Bouillie - Hénansal – Saint-Alban - Lamballe LS14 Plurien-Erquy-St-Alban-Planguenoual Lamballe LS20 La Bouillie- Erquy- St Alban-Lamballe LS24 Meslin- Lamballe LS28 Quessoy- Hénou-Moncontour LS32 (AO2 Lamballe-Armor) La Poterie-Trégomar LS48 (AO2 Quintenic) Quintenic- Hénansal LS51 (AO2 Bréhand et St-Trimoël) Bréhand-St-Trimoël LS52 Lamballe Collège LS54 (AO2 Saint-Denoual) Saint-Denoual-Hénanbihen	Les Citadines 1 & 2 Les Chrono's 4 et 7 Les Estivales LS3 Trébry -St Glen- Penguin- Lamballe LS4 St-Trimoël -Landéhen- Lamballe LS5 Jugon-les-Lacs -Plédéliac- Lamballe LS6 Jugon les Lacs - Plédéliac -Plestan-Lamballe LS7 Sévignac-Jugon-les-Lacs -Plestan-Lamballe LS8 Jugon-les-Lacs - Tramain - Plestan - Lamballe LS11 Noyal - St Rieul- Plédéliac- Trégomar-La Poterie - Lamballe LS17 Plénée-Jugon - Penguin - La Malhoure - Lamballe (Maroué)- Lamballe LS18 Maroué- Lamballe LS22 Plénée-Jugon - Rouillac-Sévignac - Lamballe LS25 Landehen - Maroué -Lamballe LS26 Planguenoual - Andel - Lamballe LS27 Andel - Lamballe LS31 Trébry -St Glen-Trédaniel- Moncontour LS37 La Malhoure- Plestan - Plénée-Jugon LS38 Plestan - St Rieul- Plestan-Jugon-Plénée-Jugon LS39 Plestan-St-Rieul-Plédéliac-Jugon-Plénée-Jugon LS40 Plédéliac - Jugon-Les-Lacs- Plénée-Jugon LS41 Jugon-les-Lacs - Plénée-Jugon LS42 Penguin - St-Glen - Plénée-Jugon LS43 (AO2 Jugon-Les-Lacs CN) Jugon-Les-Lacs(Jugon)- Jugon-Les-Lacs (Dolo) LS44 (AO2 Lamballe-Armor) Maroué LS45 (AO2 Lamballe-Armor) Meslin LS49 (AO2 St-Glen) Trébry-St-Glen LS50 (AO2 Tramain) Tramain-Plestan LS53 Lamballe Plénée- Jugon LS55Plénée-Jugon-Tramain-Plénée-Jugon

Les services sous-traités aux Cars Rouillard	LS2 La Bouillie - Erquy LS10 Quessoy -Hénou- Bréhand - Trégenestre- Pommeret- Maroué-Lamballe LS13 Quessoy - Pommeret - Lamballe LS16 Planguenoual-Morieux-Andel- Lamballe LS19 Hénansal- Lamballe LS21 Quessoy-Pommeret - Lamballe LS23 Trédaniel -Bréhand- Trébry- Lamballe LS29 Bréhand -St Trimoël- Trébry-Trédaniel- Moncontour LS30 Trédaniel - Plémy- Moncontour
---	--

LS33	Hénansal -Pléneuf-Val-André
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 se décline en une offre de services :

 LES CITADINES		
Deux lignes régulières desservant le centre- ville de Lamballe-Armor	Citadine1 Armor/Ateliers Pifaudais <> Gendarmerie Citadine 2 Rond-Point de Lanjouan <> Gare SNCF via Clémenceau	• Circule toute l'année du lundi au samedi. • de 7h à 19h du lundi au vendredi • de 9 h à 19h le samedi • 31 points d'arrêts dans Lamballe-Armor
 TERRE & MER		
Des liaisons quotidiennes depuis Lamballe-Armor vers Pléneuf-Val-André et Erquy	Terre & Mer 3 Pléneuf-Val-André <> Lamballe-Armor (intègre le circuit scolaire LS1) Terre & Mer 4 Erquy <> Lamballe-Armor	• Circule toute l'année du lundi au samedi à raison de 3 allers/retours/jour toute l'année. • de 7h à 20h • 18 points d'arrêts • la Terre&Mer 3 intègre en plus des 3 AR/jour le circuit scolaire LS1.
 CHRONO'		
Périurbain : 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	Chrono' 1 Lamballe-Armor (Plestan) Chrono' 2 Lamballe-Armor/Pléneuf-Val-André/Erquy Chrono' 3 Lamballe-Armor/ Moncontour/Quessoy Chrono' 4 Lamballe-Armor/ Plénée-Jugon/ Jugon-Les-Lacs Commune Nouvelle	• Circule toute l'année du lundi au samedi. • 5 arrivées le matin, 1 l'après-midi à la gare de Lamballe-Armor (ou Plestan ou Plénée-Jugon) et 1 départ le matin et 3 le soir de ces gares • 3 arrivées et 3 départs entre le domicile et les pôles de secteur à l'exception de la Chrono 2
 LES ESTIVALES		
Navettes gratuites desservant les campings , les centre-ville et les plages de Pléneuf-Val-André et Erquy et Plurien	Estivale 5 Pléneuf-Val-André Estivale 6 Erquy/Plurien Estivale 7 Erquy	• Circule tous les jours en été. Estivale 5 • 15 rotations/jours en été de 9h30 à 19h Estivale 6 et 7 • du dimanche au vendredi (3 allers et 4 retours/jour de 10h25 à 18h45 • le samedi 4 allers-retours/jour) de 8h30 à 18h45
 SCOLIBUS		
Circuits scolaires	54 circuits scolaires dont 10 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. 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 au 1^{er} janvier 2024 quelques adaptations :

Sur les Citadines

- Suppression de l'arrêt Deshaies
- Déplacement de l'arrêt Armor avant le rond-point rue d'Armor
- Suppression de l'arrêt Guérine
- Déplacement de l'arrêt Ville-Merrien en tête de ligne sur le parking du Collège Simone Veil
- Itinéraire entre Ville Merrien et Rd- Pt de Lanjouan via la D768
- Officialisation de l'arrêt Liffré en remplacement de l'arrêt rue Mouëxigné

Sur les Terre&Mer

- Suppression des courses les dimanches et jours fériés
- Uniformisation du service sur la semaine (suppression de l'exception du mercredi en période scolaire)
- Génération d'une offre identique toute l'année avec 3 allers/retours par jour en semaine et le samedi.
- Suppression de la desserte de la gare routière hors services scolaires pour la Terre&Mer2 et systématique sur la Terre&Mer4 (circulation via la rocade)
- Suppression en période de vacances scolaires du 1^{er} départ d'Erquy en semaine et le samedi (offre Chrono équivalente)

Sur les Estivales

- Modifications de l'offre avec une offre valable du dimanche au vendredi (3 allers et 4 retours/jour) et une offre renforcée le samedi avec 4 allers et retours/jour).
- Horaires en semaine de 10h25 à 18h45 et horaires du samedi de 8h30 à 18h45

Sur Scolibus

- 50 demandes de nouveaux arrêts dont 30 acceptées
- Création d'un nouveau circuit LS55 sur le périmètre de Jugon-Les Lacs

3 LES DONNEES DE PRODUCTION

3.1 Faits marquants ayant impacté l'exploitation

3.1.1 Conditions climatiques

En raison des conditions climatiques les services du **matin** des circuits LS2, 30 et LS42 n'ont pu être assurés le **21 novembre**.

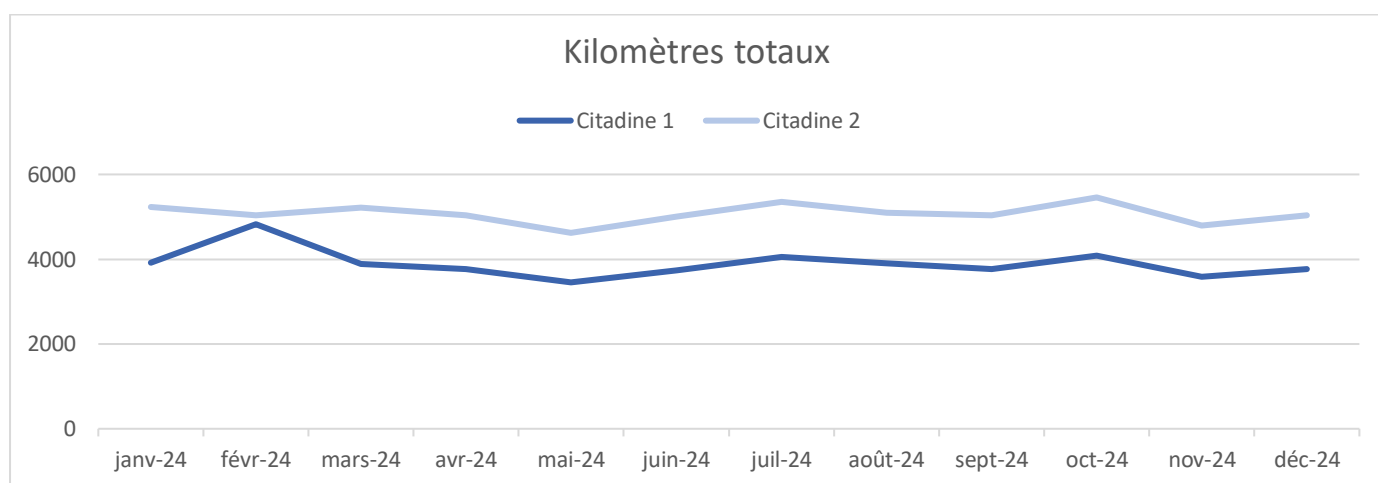
3.1.2 Travaux ou conditions de circulation

Les travaux rue de Dinard à Lamballe-Armor initiés courant 2023 ont repris cette année. Les lignes Terre & Mer 3 et les navettes Sacré-Cœur ont ainsi été déviées via la rue du Pont de Coëtquen du 20 mai à la fin de l'année scolaire.

3.2 Les données kilométriques par services et par lignes

3.2.1 Production kilométrique sur les Citadines

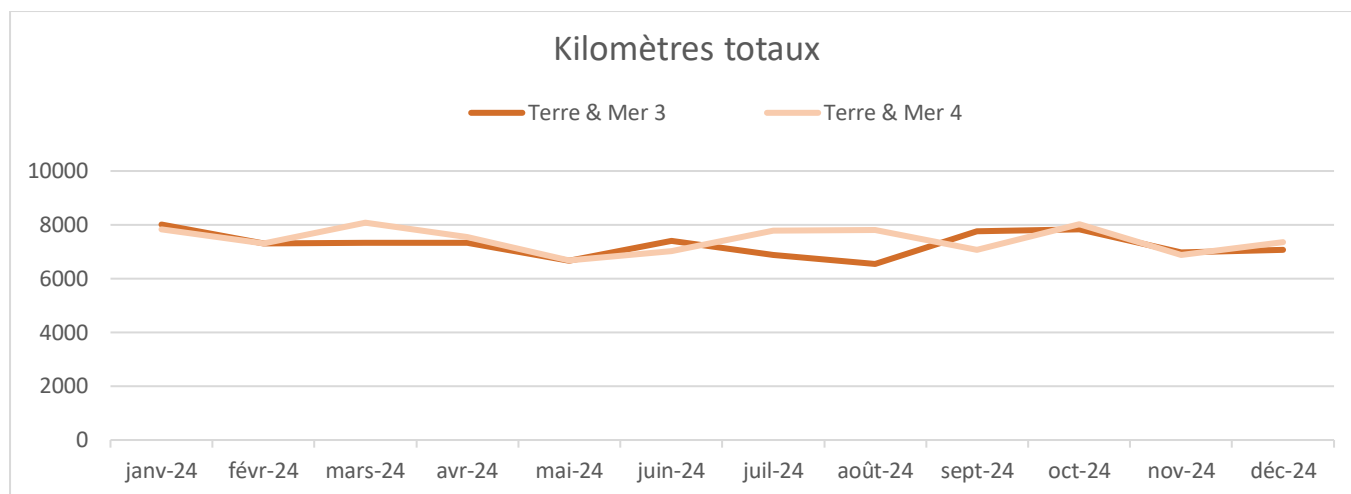
		janv-24	févr-24	mars-24	avr-24	mai-24	juin-24	juil-24	août-24	sept-24	oct-24	nov-24	déc-24	Total
Citadine 1	COM	3540	4471	3525	3410	3130	3385	3670	3527	3413	3695	3244	3413	42423
	HLP	371	355	367	354	324	353	386	369	357	386	339	355	4316
	Sous-total	3911	4826	3892	3764	3454	3738	4056	3896	3770	4081	3583	3768	46739
Citadine 2	COM	4983	4797	4960	4793	4399	4760	5180	4957	4795	5193	4563	4794	58174
	HLP	256	246	256	243	223	246	171	146	246	265	236	244	2778
	Sous-total	5239	5043	5216	5036	4622	5006	5351	5103	5041	5458	4799	5038	60952
Total		9150	9869	9108	8800	8076	8744	9407	8999	8811	9539	8382	8806	107691



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

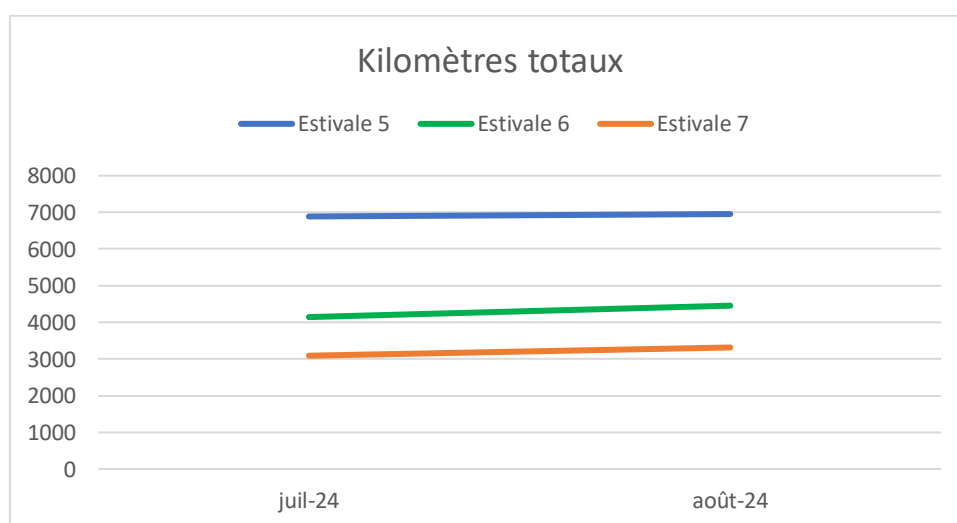
		janv-24	févr-24	mars-24	avr-24	mai-24	juin-24	juil-24	août-24	sept-24	oct-24	nov-24	déc-24	Total
Terre&Mer3	COM	5681	5504	5577	5389	5042	5571	5085	4819	5668	5797	5337	5332	64802
	HLP	2329	1808	1755	1931	1631	1829	1792	1725	2094	2033	1627	1747	22301
	Sous-total	8010	7312	7332	7320	6673	7400	6877	6544	7762	7830	6964	7079	87103
Terre&Mer4	COM	5085	5086	5289	5086	4679	5086	5459	5289	5086	5459	4882	5089	61575
	HLP	2742	2211	2790	2450	1997	1939	2325	2525	1979	2562	1992	2275	27787
	Sous-total	7827	7297	8079	7536	6676	7025	7784	7814	7065	8021	6874	7364	89362
Total		15837	14609	15411	14856	13349	14425	14661	14358	14827	15851	13838	14443	176465



Les 2 lignes présentent des productions kilométriques équivalentes.

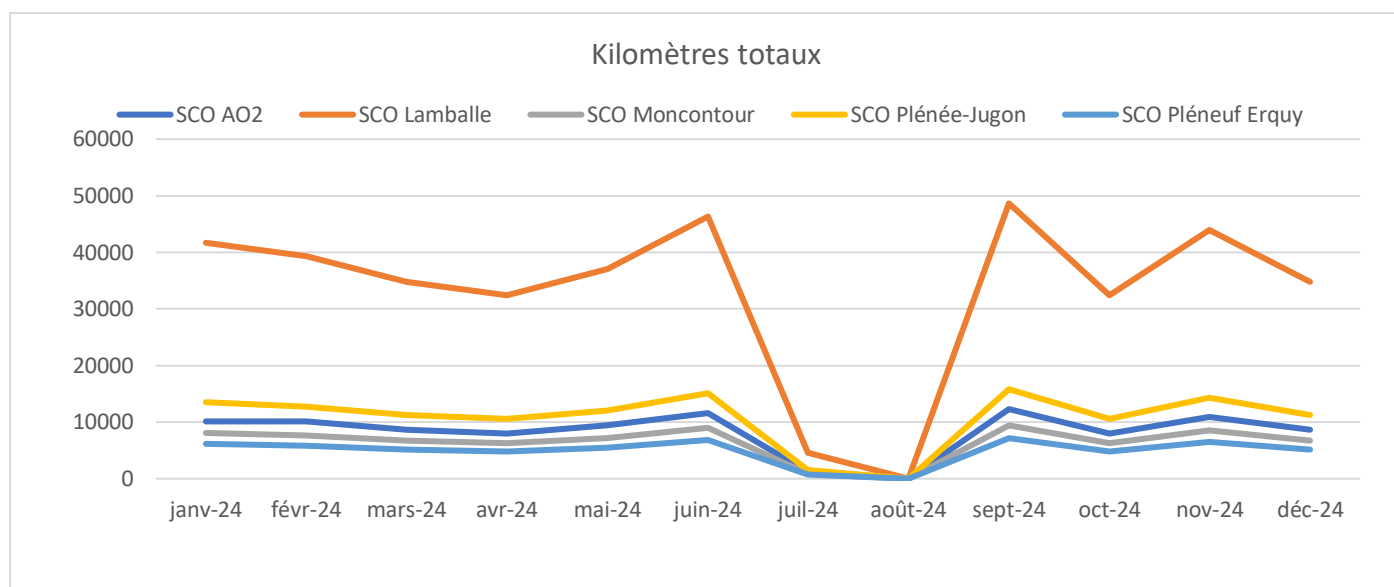
3.2.3 Production kilométrique sur les Estivales

		juil-24	août-24	Total
Estivale5	COM	6487	6553	13040
	HLP	400	400	800
	Sous-Total	6887	6953	13840
Estivale6	COM	3793	4104	7897
	HLP	350	350	700
	Sous-Total	4143	4454	8597
Estivale7	COM	2739	2964	5703
	HLP	350	350	700
	Sous-Total	3089	3314	6403
Total		14119	14721	28840



3.2.4 Production kilométrique sur les Scolibus

		janv-24	févr-24	mars-24	avr-24	mai-24	juin-24	juil-24	août-24	sept-24	oct-24	nov-24	déc-24	TOTAL
AO2	COM	4306	4304	3691	3384	3999	4922	492		5229	3384	4614	3691	42016
	HLP	5831	5817	4991	4579	5418	6656	665		7069	4579	6243	4992	56840
LAMBALLE	COM	24946	23539	20779	19383	22176	27706	2770		29103	19383	26310	20780	236875
	HLP	16733	15819	13950	13013	14894	18602	1860		19540	13013	17663	13951	159038
MONCONTOUR	COM	3805	3593	3171	2959	3382	4228	423		4439	2959	4016	3171	36146
	HLP	4287	4002	3552	3317	3788	4737	474		4972	3317	4501	3552	40499
PLENÉE JUGON	COM	7713	7252	6414	5981	6847	8552	855		8985	5981	8119	6414	73113
	HLP	5857	5500	4867	4538	5198	6490	649		6820	4538	6160	4868	55485
PLENEUF /ERQUY	COM	3513	3318	2928	2733	3123	3904	390		4099	2733	3708	2928	33377
	HLP	2621	2476	2184	2039	2330	2913	291		3058	2039	2767	2184	24902
Total		79612	75620	66527	61926	71155	88710	8869	0	93314	61926	84101	66531	758291

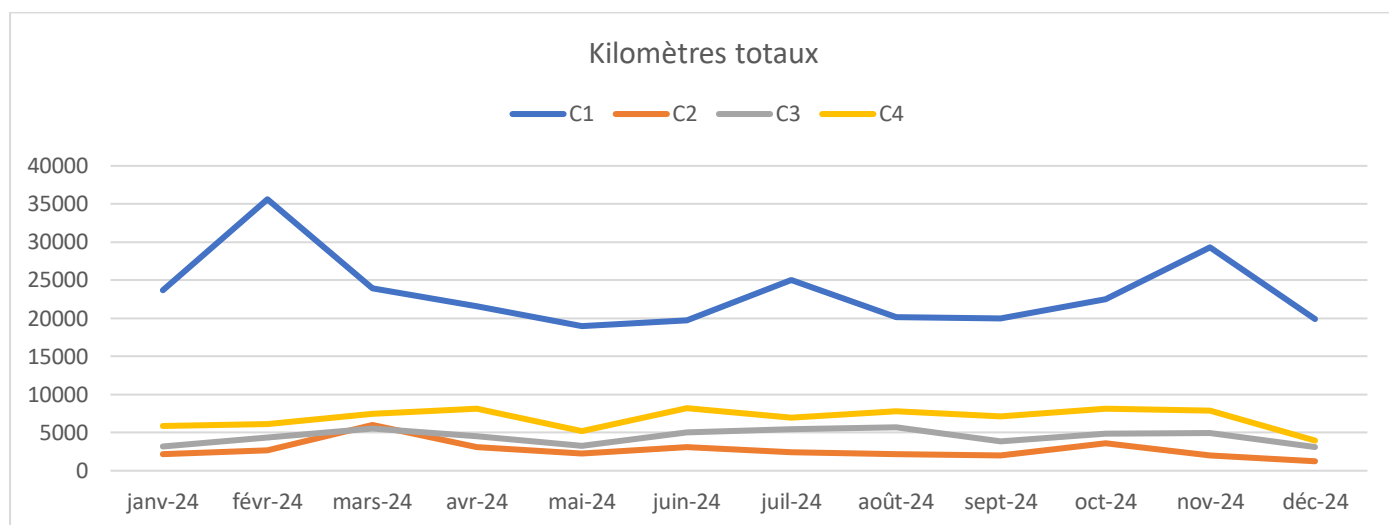


L'évolution des kilomètres produits mensuellement suit le calendrier des vacances scolaires, générant une baisse des kilomètres en petites vacances scolaires et en été.

3.2.5 Production kilométrique sur les Chrono's

		janv-24	févr-24	mars-24	avr-24	mai-24	juin-24	juil-24	août-24	sept-24	oct-24	nov-24	déc-24	Total
C1	COM	11739	17154	11741	11302	10531	11028	17340	13798	11166	12757	20316	10960	159832
	HLP	11945	18466	12217	10315	8446	8663	7674	6353	8839	9756	9009	8946	120629
	Sous-Total	23684	35620	23958	21617	18977	19691	25014	20151	20005	22513	29325	19906	280461
C2	COM	1065	1843	3990	2067	1211	2070	1717	1517	967	2519	1356	610	20932
	HLP	1151	824	2013	1057	1011	1029	739	617	1004	1104	643	634	11826
	Sous-Total	2216	2667	6003	3124	2222	3099	2456	2134	1971	3623	1999	1244	32758
C3	COM	1632	2922	3657	3034	1579	3447	3713	3937	1982	3276	3276	1508	33963
	HLP	1517	1476	1854	1488	1693	1622	1761	1764	1865	1556	1701	1600	19897
	Sous-Total	3149	4398	5511	4522	3272	5069	5474	5701	3847	4832	4977	3108	53860
C4	COM	3154	3199	5124	5616	2843	5692	4884	5462	4992	5664	5655	1600	53885

	HLP	2687	2933	2328	2540	2390	2518	2114	2301	2173	2463	2258	2359	29064
	Sous-Total	5841	6132	7452	8156	5233	8210	6998	7763	7165	8127	7913	3959	82949
Total		34890	48817	42924	37419	29704	36069	39942	35749	32988	39095	44214	28217	450028



3.2.6 Synthèse des données de production

Kilomètres commerciaux

	Réalisés			Contractuels	Réalisés vs Contrat
	Km COM	Km HLP	Km Totaux	Km COM	Km COM
Citadines	100597	7094	107691	99608	1%
Terre&Mer	126377	50088	176465	127013	-1%
Chrono's	268612	181416	450028	240671	12%
Estivales	26640	2200	28840	23540	13%
Scolibus	421527	336764	758291	409152	3%

Heures commerciales

	Réalisés			Contractuels	Réalisés vs Contrat
	H COM	H HLP	H Totales	H COM	H COM
Citadines	5777	242	7721	5801	0%
Terre&Mer	3245	1115	5332	3257	0%
Chrono's	4459	4100	8559	7352	-39%
Estivales	1133	376	1992	1321	-14%
Scolibus	12773	6652	19425	13361	-4%

Vitesse commerciale

	Km Commerciaux	Heures commerciales	Vitesse moyenne (km/h)
Citadines	100597	5777	17
Terre & Mer	126377	3245	39
Chrono's	268612	4459	60
Estivales	26640	1133	24
Scolibus	421527	12773	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 6,65 ans.

Propriétaire	Numéro d'immatriculation	Mouvement en cours d'exercice <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 (oui / non)	Équipements du véhicule			Age au 31/12/24 (ou à date de sortie)	Motorisation/ Euro	Places assises /debouts
							au 1er janvier 2024	au 31 décembre 2024 (ou date de sortie)	Parcours au cours de l'exercice			S.A.E.	S.I.V.	Billettique			
Transdev	BE-078-JL	15/01/2024	08/12/2010	RENAULT	NOVENTIS 420	minibus	500 978	501 012	34	Réserve Citadine/S.Veil	oui	oui	oui	valideur	13,87	4	10
Transdev	EM-232-XN		31/05/2017	MERCEDES	TATOO	minibus	272 723	302 164	29 441	Citadine	oui	oui	oui	valideur	7,48	6	13
Transdev	FR-236-PK		23/07/2020	MERCEDES	CITYLINE	minibus	145 742	173 678	27 936	Citadine	oui	oui	oui	valideur	4,38	6	13
Transdev	FS-698-ZT	10/01/2024	28/09/2020	MERCEDES	SPRINTER CITY	minibus	110 512	153 396	42 884	Citadine	oui	non	non	valideur	4,20	6	18
Transdev	FM-215-DK		05/12/2019	IVECO BUS	CROSSWAY LE	autocar	203 079	258 765	55 686	Terre & Mer	oui	oui	oui	valideur	5,00	6	53
Transdev	FM-075-DZ		09/12/2019	IVECO BUS	CROSSWAY LE	autocar	194 336	246 557	52 221	Terre & Mer	oui	oui	oui	valideur	4,99	6	53
Transdev	FN-295-KF		30/01/2020	IVECO BUS	CROSSWAY HV	autocar	156 790	193 506	36 716	Terre & Mer	oui	oui	oui	valideur	4,85	6	58
Transdev	FM-381-JQ		17/12/2019	RENAULT	MASTER	véhicule léger	152 315	200 928	48 613	Chrono	oui	non	non	valideur	4,97	6	8
Transdev	FM-410-JQ		17/12/2019	RENAULT	MASTER	véhicule léger	159 253	204 667	45 414	Chrono	oui	non	non	valideur	4,97	6	8
Transdev	FM-341-JQ		17/12/2019	RENAULT	MASTER	véhicule léger	113 710	152 447	38 737	Chrono	oui	non	non	valideur	4,97	6	8
Transdev	FM-394-JQ		17/12/2019	RENAULT	MASTER	véhicule léger	136 908	181 277	44 369	Chrono	oui	non	non	valideur	4,97	6	8
Transdev	FM-424-JQ		17/12/2019	RENAULT	MASTER	véhicule léger	147 661	193 691	46 030	Chrono	oui	non	non	valideur	4,97	6	8
Transdev	FM-238-MT		20/12/2019	RENAULT	MASTER	véhicule léger	146 305	186 186	39 881	Chrono	oui	non	non	valideur	4,96	6	8
Transdev	FM-341-MT		20/12/2019	RENAULT	MASTER	véhicule léger	120 837	160 137	39 300	Chrono	oui	non	non	valideur	4,96	6	8
Transdev	FM-272-MT		20/12/2019	RENAULT	MASTER	véhicule léger	117 946	149 488	31 542	Chrono	oui	non	non	valideur	4,96	6	9
Transdev	FM-301-MT		20/12/2019	RENAULT	MASTER	véhicule léger	197 094	215 482	18 388	Chrono	oui	non	non	valideur	4,96	6	8

Cars Le Vacon	CW-250-NA		03/07/2013	OTOKAR	NAVIGO	autocar	300 447	345 254	44 807	Estivales	non	non	non	non	11,49	6	33
Cars Le Vacon	CW-528-NA		03/07/2013	OTOKAR	NAVIGO	autocar	233 359	254 011	20 652	Estivales	non	non	non	non	11,49	6	33
Cars Le Vacon	FP-746-XQ		20/05/2020	OTOKAR	NAVIGO	autocar	118 123	135 609	17 486	Estivales	non	non	non	non	4,61	6	37
Cars Le Vacon	CY-985-BW		28/08/2013	VOLKSWAGEN	CRAFTER	autocar	103 808	125 613	21 805	Estivales	non	non	non	non	11,34	6	22
Cars Le Vacon	CX-432-TR		13/08/2013	IVECO	A50C17	autocar	237 800	245 666	7 866	Reserve Estivales	non	non	non	non	11,38	6	22

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	14,10
Autocar	8	29,08
Véhicule léger	9	27,84

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 9,37 ans.

Propriétaire	Numéro d'immatriculation	Mouvement en cours d'exercice <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 (oui / non)	Équipements du véhicule			Age au 31/12/24 (ou à date de sortie)	Motorisation/ Euro	Places assises /debouts
							au 1er janvier 2024	au 31 décembre 2024 (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	437 859	472 263	34 404	Scolibus	non	non	non	valideur	9,79	6	61
Transdev	BW-563-WE		25/10/2011	IRISBUS	RECRO NEW	autocar	333 694	363 575	29 881	Scolibus	non	non	non	non	13,00	EEV	59
Transdev	FN-447-KF		30/01/2020	IVECO BUS	CROSSWAY HV	autocar	156 405	196 858	40 453	Scolibus	non	non	non	valideur	4,85	6	61
Transdev	FH-324-XB		16/07/2019	IVECO BUS	CROSSWAY POP	autocar	124 337	150 483	26 146	Scolibus	non	non	non	non	5,38	6	63
Transdev	GG-813-KT		19/05/2022	IVECO BUS	CROSSWAY LTI	autocar	47 446	80 335	32 889	Scolibus	non	non	non	non	2,58	6	63
Transdev	GG-897-KT		19/05/2022	IVECO BUS	CROSSWAY LTI	autocar	49 815	82 380	32 565	Scolibus	non	non	non	non	2,58	6	63
Transdev	FQ-940-QS		19/06/2020	IVECO BUS	CROSSWAY POP	autocar	126 170	158 661	32 491	Scolibus	non	non	non	non	4,47	6	63
Cars Le Vacon	AL-866-SG		15/02/2010	VDL	FLI	autocar	602 273	628 934	26 661	Scolibus	non	non	non	non	14,67	5	61
Cars Le Vacon	BT-650-QQ		06/09/2011	IRISBUS	RECRO	autocar	256 814	279 646	22 832	Scolibus	non	non	non	non	13,13	5	63
Cars Le Vacon	BX-148-BL		28/10/2011	TEMSA	TOURMALIN	autocar	229 774	242 479	12 705	Scolibus	non	non	non	non	12,99	3	63
Cars Le Vacon	CK-373-GE		31/08/2012	IRISBUS	RECRO	autocar	279 976	295 514	15 538	Scolibus	non	non	non	non	12,16	4	59
Cars Le Vacon	DV-147-HK		28/08/2015	IVECOBUS	CROSSWAY	autocar	265 988	290 684	24 696	Scolibus	non	non	non	non	9,21	6	63
Cars Le Vacon	DV-213-HZ		31/08/2015	IVECOBUS	CROSSWAY	autocar	244 466	273 246	28 780	Scolibus	non	non	non	non	9,21	6	63
Cars Le Vacon	DV-418-FB		25/08/2015	IVECOBUS	CROSSWAY	autocar	201 120	221 396	20 276	Scolibus	non	non	non	non	9,22	6	63
Cars Le Vacon	DV-593-KD		01/09/2015	IVECOBUS	CROSSWAY	autocar	303 835	348 561	44 726	Scolibus	non	non	non	non	9,20	6	63
Cars Le Vacon	DV-782-FA		25/08/2015	IVECOBUS	CROSSWAY	autocar	275 665	305 402	29 737	Scolibus	non	non	non	non	9,22	6	63
Cars Le Vacon	DV-880-FA		25/08/2015	IVECOBUS	CROSSWAY	autocar	285 549	313 574	28 025	Scolibus	non	non	non	non	9,22	6	63
Cars Le Vacon	DV-982-JK		31/08/2015	IVECOBUS	CROSSWAY	autocar	221 133	254 007	32 874	Scolibus	non	non	non	non	9,21	6	63
Cars Le Vacon	DW-774-JV		06/04/2009	IRISBUS	RECRO	autocar	328 466	351 902	23 436	Scolibus	non	non	non	non	15,52	4	57
Cars Le Vacon	CY-070-CX		29/08/2013	IRISBUS	RECRO	autocar	388 498	418 408	29 910	Scolibus	non	non	non	non	11,18	6	63

Cars Le Vacon	GB-806-ER		11/08/2021	IVECOBUS	CROSSWAY	autocar	59 141	83 605	24 464	Scolibus	non	non	non	non	3,34	6	63
Cars Le Vacon	FT-360-RM		20/10/2020	OTOKAR	TERRITO	autocar	76 498	106 805	30 307	Scolibus	non	non	non	non	4,14	6	63
Cars Le Vacon	CY-358-NP		13/09/2013	IRISBUS	RECREEO	autocar	269 168	298 142	28 974	Scolibus	non	non	non	non	11,14	6	63
Cars Le Vacon	FT-946-RL		20/10/2020	OTOKAR	TERRITO	autocar	76 066	106 183	30 117	Scolibus	non	non	non	non	4,14	5	59
Cars Le Vacon	FT-622-RN		20/10/2020	OTOKAR	TERRITO	autocar	70 499	92 817	22 318	Scolibus	non	non	non	non	4,14	5	59
Cars Le Vacon	CY-031-CX		29/08/2013	IRISBUS	RECREEO	autocar	228 295	245 976	17 681	Scolibus	non	non	non	non	11,18	5	59
Cars Le Vacon	FT-674-RN		20/10/2020	OTOKAR	TERRITO	autocar	112 159	154 392	42 233	Scolibus	non	non	non	non	4,14	5	59
Cars Le Vacon	CY-013-CX		29/08/2013	IRISBUS	RECREEO	autocar	228 800	256 408	27 608	Scolibus	non	non	non	non	11,18	6	63
Cars Le Vacon	CY-382-NP		13/09/2013	IRISBUS	RECREEO	autocar	254 498	277 863	23 365	Scolibus	non	non	non	non	11,14	6	63
Cars Le Vacon	GJ-197-YT		11/10/2022	OTOKAR	TERRITO	autocar	47 305	84 513	37 208	Scolibus	non	non	non	non	2,19	6	63
Cars Le Vacon	DW-762-JV		27/08/2008	IRISBUS	RECREEO	autocar	502 094	521 487	19 393	Reserve Scolibus	non	non	non	non	16,12	4	63
Cars Le Vacon	DX-827-DA		25/04/2006	KAROSA	RECREEO	autocar	423 915	446 015	22 100	Reserve Scolibus	non	non	non	non	18,42	3	63
Cars Rouillard	BZ-003-VX	05/07/2024	03/01/12	MERCEDES	INTOURO	autocar	541 480	548 120	6 640	Scolibus	oui	non	non	non	12,51	5	55 / 24
Cars Rouillard	BW-156-KN	05/07/2024	15/10/11	IRISBUS	RECREEO	autocar	320 558	331 727	11 169	Scolibus	non	non	non	non	12,73	5	59 / 29
Cars Rouillard	AC-878-LT	05/07/2024	19/08/09	IRISBUS	RECREEO	autocar	344 074	357 377	13 303	Scolibus	non	non	non	non	14,89	4	59 / 29
Cars Rouillard	BT-292-AL	05/07/2024	23/08/11	IRISBUS	NEW RECREEO	autocar	310 112	321 529	11 417	Scolibus	non	non	non	non	12,88	5	59 / 29
Cars Rouillard	BZ-719-VW		03/01/21	MERCEDES	INTOURO	autocar	551 986	567 369	15 383	Scolibus	oui	non	non	non	3,99	5	55/24
Cars Rouillard	BT-389-AK		23/08/11	IRISBUS	NEW RECREEO	autocar	305 936	321 880	15 944	Scolibus	non	non	non	non	13,37	5	59/29
Cars Rouillard	BW-619-HX	05/07/2024	13/10/11	IRISBUS	NEW RECREEO	autocar	376897	395741	18 844	Scolibus	non	non	non	non	12,74	5	63/24
Cars Rouillard	FG-114-SK		04/06/19	IVECO	DAILY	mini-car	65358	75237	9 879	Scolibus	non	non	non	non	5,58	6	22
Cars Rouillard	FW-560-GE	05/07/2024	04/01/21	IVECO BUS	CROSSWAY	autocar	213934	251622	37 688	ter/Scolibus	oui	non	non	non	3,50	6	59/20
Cars Rouillard	EP-854-WT		14/08/17	IVECO BUS	CROSSWAY	autocar	143516	171981	28 465	Scolibus	non	non	non	non	7,39	6	63
Cars Rouillard	DV-068-PG		09/09/15	IVECO BUS	CROSSWAY	autocar	169580	182853	13 273	Scolibus	non	non	non	non	9,32	6	57
Cars Rouillard	CY-321-CD		28/08/13	IVECO BUS	CROSSWAY	autocar	239056	252073	13 017	Scolibus	non	non	non	non	11,35	5	59/27
Cars Rouillard	AY-775-MG	05/07/2024	16/08/10	IRISBUS	NEW RECREEO	autocar	464399	476110	11 711	Scolibus	non	non	non	non	13,90	5	63/25
Cars Rouillard	CY-171-CJ		28/08/13	IVECO	CROSSWAY	autocar	214472	239258	24 786	Scolibus	non	non	non	non	11,35	5	59/27

Cars Rouillard	CY-543-CD		28/08/13	IVECO	CROSSWAY	autocar	286956	303288	16 332	Scolibus	non	non	non	non	11,35	5	59/27
Cars Rouillard	CY-634-CG		28/08/13	IVECO	CROSSWAY	autocar	276808	295574	18 766	Scolibus	non	non	non	non	11,35	5	59/27
Cars Rouillard	FW-004-GE		04/01/21	IVECO BUS	CROSSWAY	autocar	203061	265618	62 557	ter/Scolibus	oui	non	non	non	3,99	6	59/20
Cars Rouillard	FN-277-SC	02/09/2024	13/02/20	IVECO BUS	CROSSWAY	autocar	136081	144831	8 750	Scolibus	non	non	non	non	4,88	6	63/18
Cars Rouillard	CX-010-QT	02/09/2024	07/08/13	IVECO	CROSSWAY	autocar	278254	289611	11 357	Scolibus	non	non	non	non	11,41	5	59/21
Cars Rouillard	DV-713-PR	02/09/2024	10/09/15	IVECO BUS	CROSSWAY	autocar	208826	219738	10 912	Scolibus	non	non	non	non	9,32	6	63
Cars Rouillard	CQ-264-ZR	02/09/2024	20/02/13	IVECO	CROSSWAY	autocar	109746	118475	8 729	Scolibus	non	non	non	non	11,87	5	55
Cars Rouillard	EE-575-JS	02/09/2024	02/08/16	IVECO BUS	CROSSWAY	autocar	212128	218981	6 853	Réserve	non	non	non	non	8,42	6	63

Consommation moyenne des véhicules :28,4 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

 		
Direction	Jean-Guillaume LAGOUTTE	Mathieu HAMON (Président) Marc GUILLEVIC (Sous-Directeur)
Exploitation	Hatim EL HARDOUZ Responsable	
	Nathan SKENAZI Responsable secteur	Fabien LE ROUX Agent d'exploitation
	Eric Meniel Responsable planification	Conducteurs
Ressources humaines et formation	Conducteurs Sabrina LENOBLE Responsable RH	Cathy CHEMIN Responsable RH
	Cédric RENAULT Formateur	
Maintenance	Yann MEHEUST Chef d'équipe	David BREXEL Chef d'équipe
Etudes et Méthodes	Mécaniciens Laure LE BRIZE Responsable	
	Anne-Laure COUPE Outils Métiers et numériques	
Centrale de réservation	Sabrina LE MOINE Animatrice	
Marketing	Conseillers Barbara LASTERNAS Responsable	
	Baptiste AMIOT Chargé de communication	
	Alexia HULAUD Chargée de l'offre scolaire	
Comptabilité	Alexandre LE MOLGAT Contrôleuse de gestion	Ivanna MESPLES Comptable
	Chantal PELLAN Aide-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, **37,69 ETP**.

4.2 L'évolution des effectifs

	Recrutements			Démissions	Licenciements	Ruptures conventionnelles	Départs à la retraite	Perspectives de recrutement en 2025
	CDD	CDI	Intérim					
Transdev CAT	48	53	34	16	7	0	9	50
Cars Le Vacon	14	18	2	18	0	1	2	30

L'ancienneté moyenne est de 8,73 ans chez Transdev CAT et de 4,68 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 49,6 ans chez Transdev CAT et de 54,19 ans chez les Cars le Vacon.

Bien que la situation de pénurie de conducteurs tende à s'améliorer, les perspectives de départ en retraite nous contraignent à maintenir un engagement fort vis-à-vis du maintien de nos effectifs (fidélisation et recrutement).

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 2023 et plan prévisionnel 2024

4.3.1 Bilan 2024

4 140 heures de formation ont été dispensées auprès des équipes de Transdev CAT et 843,50 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	1	7	7
Intégration des nouveaux conducteurs	27	35	945
FCO	30	35	1050
Caces R489 Catégorie 3	2	7	14
SST Initiale	17	14	238
MAC SST	42	7	294
Méthodologie Dépannage	2	14	28
Gestion du conflit	16	7	112
Chronotachygraphe	35	4	140
Constat amiable	30	2	60
Conduite responsable	34	4	136
PMR	28	3	84
Manipulation extincteur	7	2	14
Manager la santé et la sécurité au travail	3	7	21
Gestion du Stress	22	14	308
Congé Formation Santé Sécurité et conditions de travail	4	35	140
Ligne de vie travail en hauteur	5	14	70
Etude des circuits et habilitation GNV	2	4	8
Manager chez Transdev	2	14	28
Habilitation électrique	5	7	35
Généralités des autocars CROSSWAY EURO 6 DIESEL STEP E	2	21	42
Gestes et postures	8	7	56
Gestion du temps et des priorités	5	14	70
Sécurité dans les transports scolaires / rentrée scolaire	40	4	160
Formation tutorat	1	7	7
Relation Clients	7	7	49
Excel	6	4	24

CARS LE VACON	Nb de participants	Durée de la formation (h)	Durée totale en heure réalisée
FCO Voyageurs	13	35	455
Formation "Permis D"	1	70	70
Formation "FIMO Voyageurs"	2	140	280
Formation "Cassiopée - Manoeuvres"	11	3,5	38,5

4.3.2 Plan de formation prévisionnel 2025

Transdev CAT prévoit un plan de formation de 4 641 heures en 2025 et 1022 heures pour les Cars Le Vacon.

TRANSDEV CAT	Nb de participants	Durée de la formation (h)	Durée totale en heure réalisée
Conduite responsable	60	4	240
Intégration des nouveaux conducteurs	35	35	1225
Sécurité dans les transports scolaires / rentrée scolaire	40	4	160
PMR	40	3	120
Chronotachygraphe	60	4	240
Constat amiable	40	2	80
Relation clients	20	7	140
Gestes et postures (prevention TMS)	7	7	49
Gestes et postures - Administratifs / Mecaniciens (hors VS)	7	7	49
FCO Transport de voyageurs	30	35	1050
Gestion des conflits	16	7	112
Manipulation extincteur	20	2	40
Sauveteur Secouriste du Travail - Recyclage	45	7	315
Sauveteur Secouriste du Travail - Formation Initiale	8	14	112
Sauveteur Secouriste du Travail - Formation Initiale ADM/M	8	14	112
Habilitation électrique - Initiale	3	7	21
Actualités sociales - FNTV	1	7	7
Gestion du stress	16	14	224
Gestion du temps et des priorités	2	14	28
Formation tuteur - M-TUTORAT	1	7	7
GENERALITES AUTOCARS CROSSWAY EURO 6 DIESEL STEP E	2	21	42
Manager la santé et la sécurité au travail	3	7	21
EXCEL (base)	4	4	16
CACES	2	7	14
Formation IVECO	6	14	84
Formation SANTE, SECURITE ET CONDITION DE TRAVAIL	3	35	105
FORMATION DE FORMATEUR PMR	1	28	28

CARS LE VACON	Nb de participants	Durée de la formation (h)	Durée totale en heure réalisée
FCO Voyageurs	8	35	280
Formation "Permis D"	2	70	140
Formation "FIMO Voyageurs"	2	140	280
Formation "Conducteur Accompagnateur Tourisme"	4	28	112
Formation "Sensibilisation hygiène de vie"	60	3,5	210

5 LA FREQUENTATION DU RESEAU

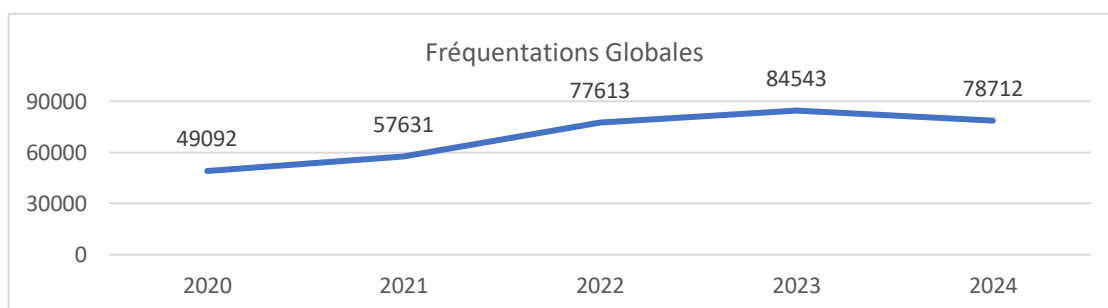
5.1 La fréquentation commerciale

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,...)

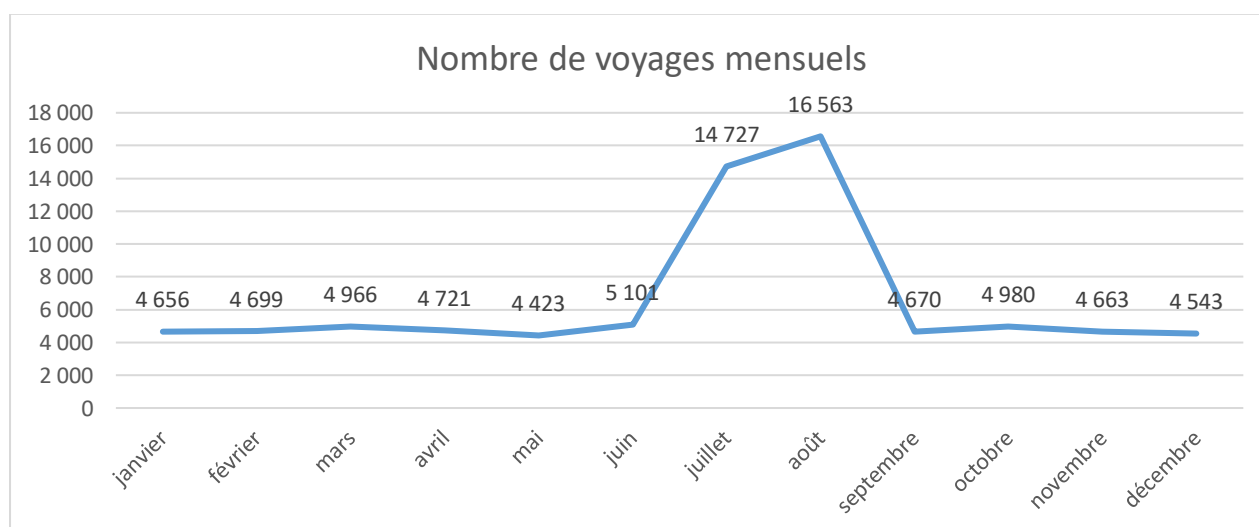
La fréquentation commerciale globale s'élève à **78 712 voyages** soit inférieure de 7% à 2023.

Année	2020	2021	2022	2023	2024
Fréqu.Glob.	49092	57631	77613	84543	78712
Evol. Vs n-1		17%	35%	9%	-7%

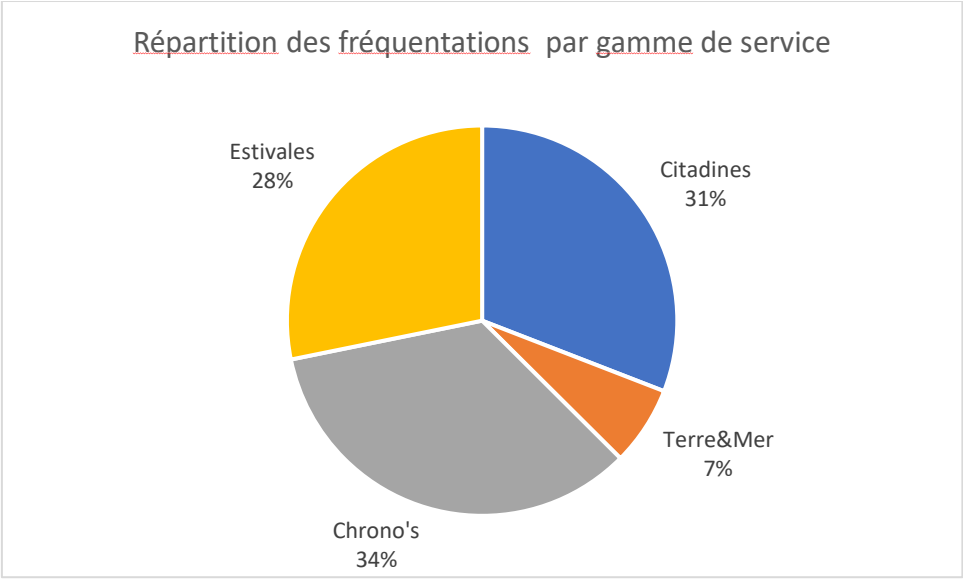


On observe une hausse importante des fréquentations en période estivale durant laquelle l'ensemble de l'offre est déployé et notamment les Estivales.

Hors juillet/août, le nombre moyen de voyage mensuel est de 4 742 contre 15 645 en été.



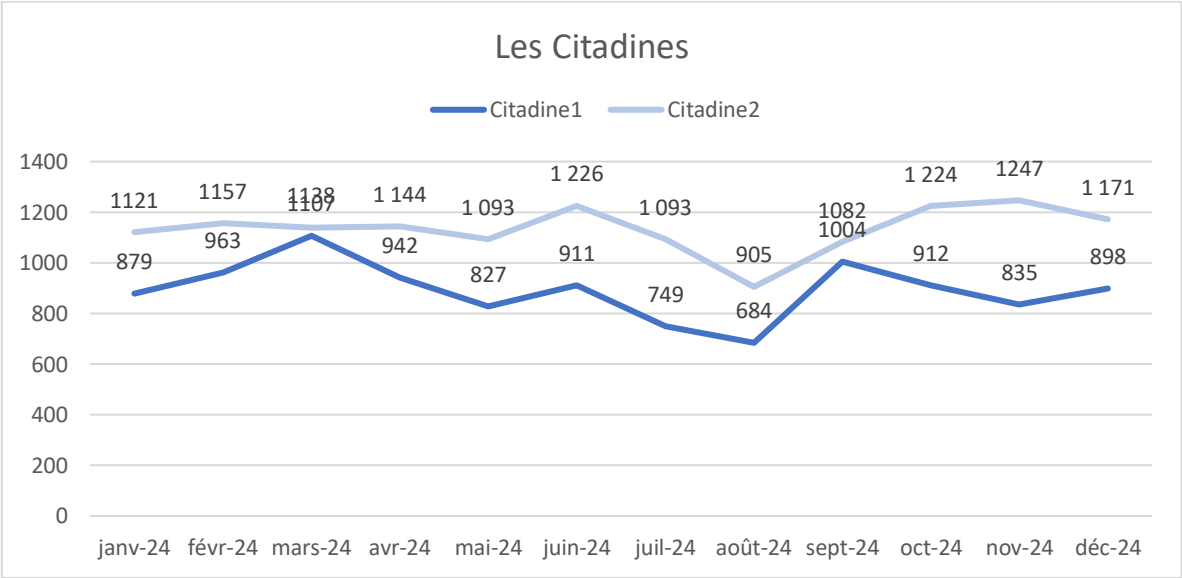
Les fréquentations se répartissent comme suit :



5.1.1 Fréquentation des Citadines

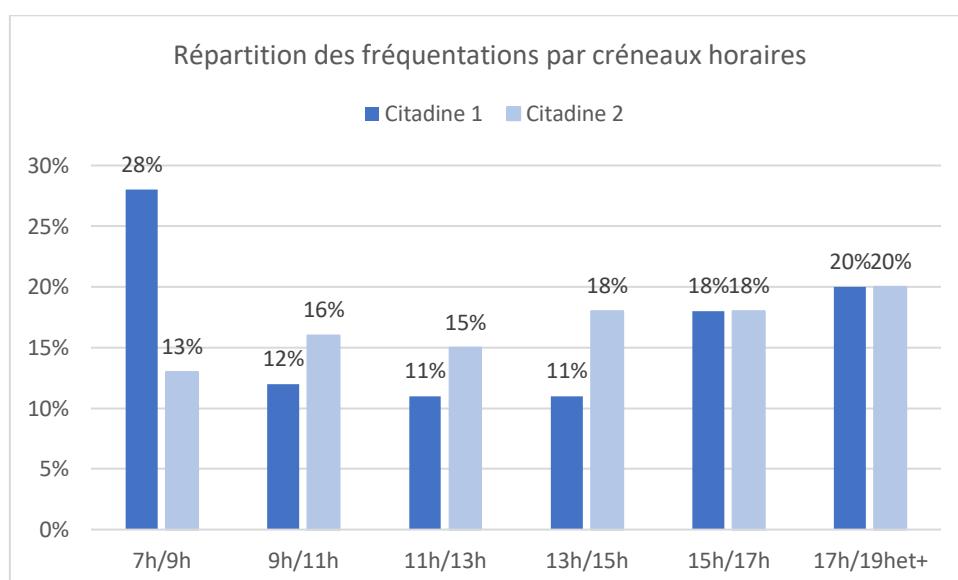
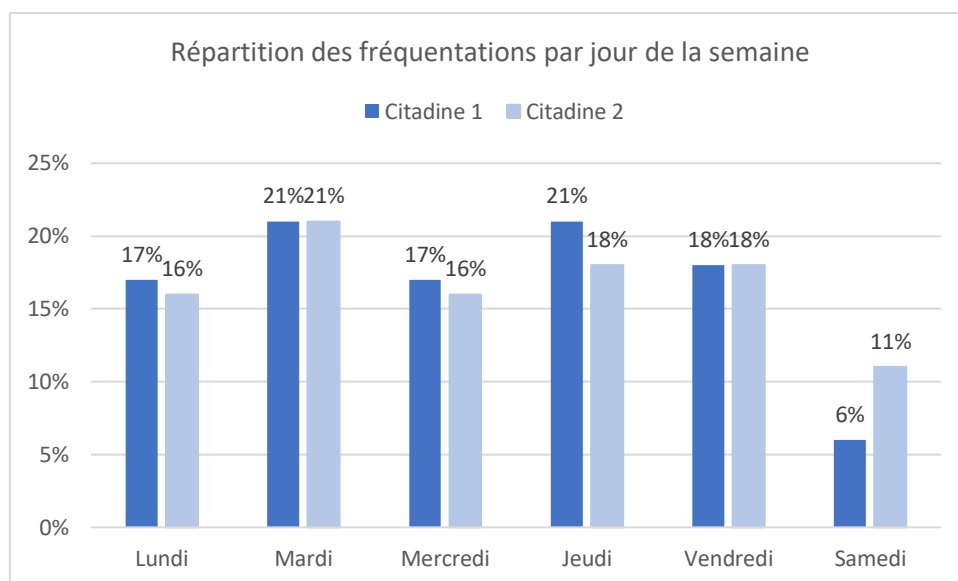
Les Citadines totalisent **24 312 voyages** soit **8% inférieurs à 2023 (26 533 voyages)**

- Citadine 1 : 10 711 voyages
- Citadine 2 : 13 601 voyages



Nombre moyen de voyageurs/course

	Nb voyages	Nb de courses	Nb moy.de voyageurs/courses
Citadine 1	10 711	7088	1,51
Citadine 2	13 601	7088	1,92



La baisse de la fréquentation sur les Citadines concerne uniquement la ligne 2 avec -15% alors que la ligne 1 progresse de 2% par rapport à 2023.

La ligne 2 demeure tout de même celle affichant la fréquentation la plus importante (56% de Citadines mais dans une moindre mesure qu'en 2023 où elle représentait 60% des fréquentations).

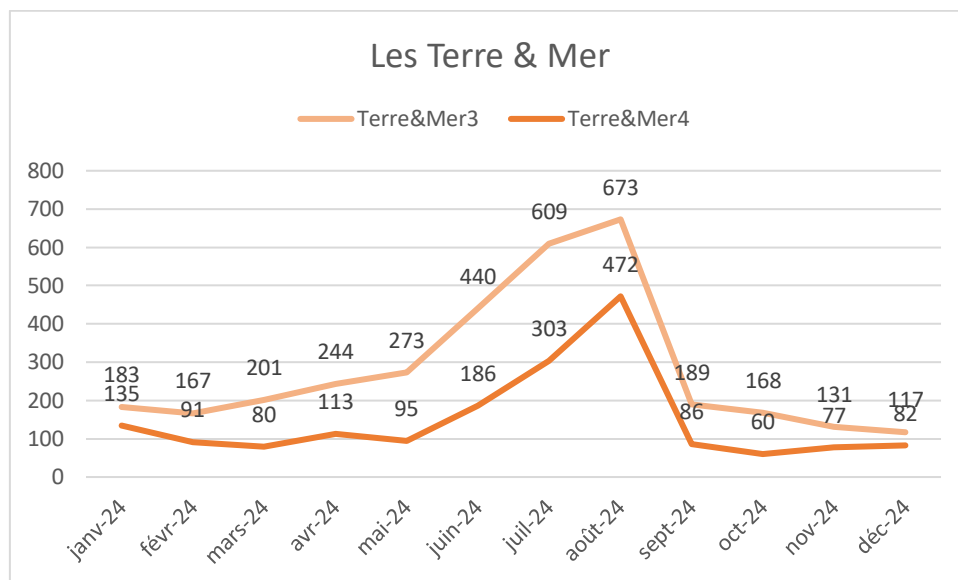
A l'exception des samedis où on observe de plus faibles fréquentations, les fréquentations sont plutôt stables en fonction du jour de la semaine avec des pics les mardis et les jeudis.

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

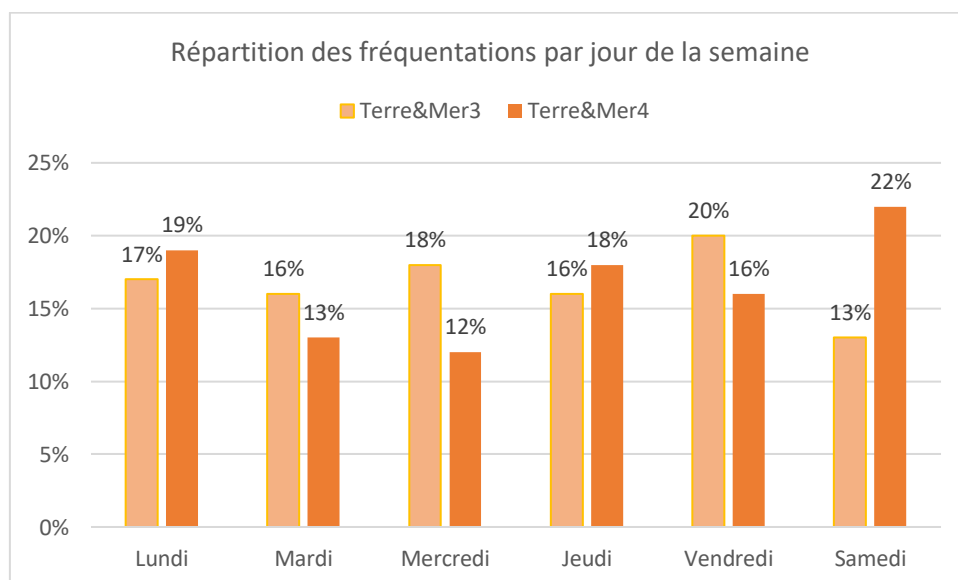
Les Terre & Mer totalisent **5 175 voyages** soit une fréquentation inférieure de 40% à 2023 (8 618 voyages)

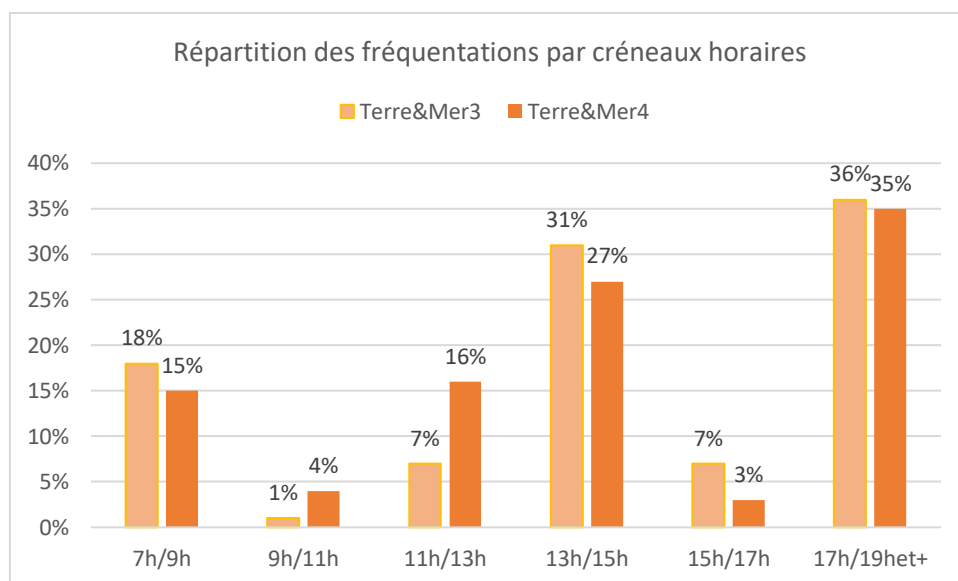
- Terre & Mer 3 : 3 395 voyages
- Terre & Mer 4 : 1 780 voyages



Nombre moyen de voyageurs/course

	Nb voyages	Nb de courses	Nb moy.de voyageurs/courses
Terre&Mer3	3 395	2 676	1,27
Terre&Mer4	1 780	1 824	0,97





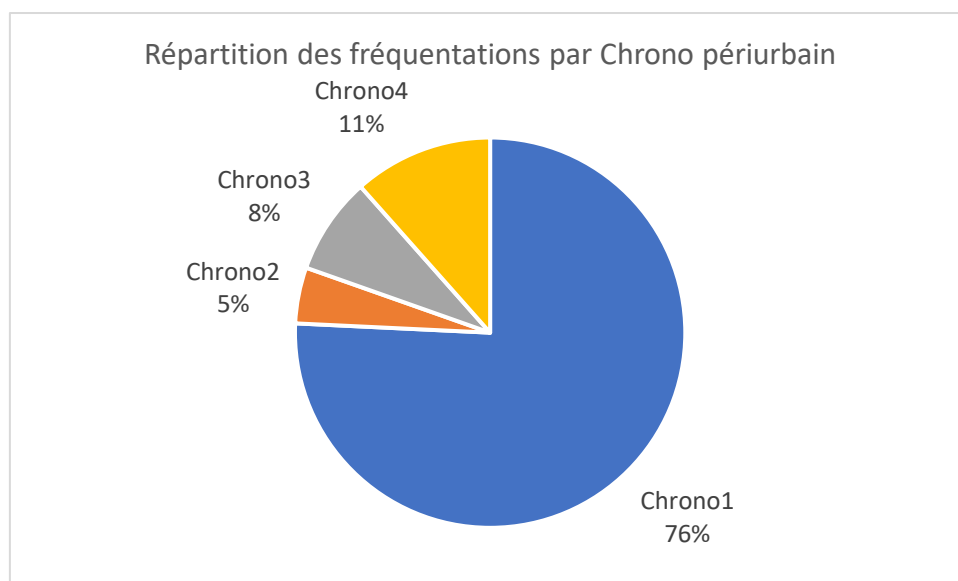
La ligne Terre & Mer 3 représente 66% des fréquentations du service Terre&Mer contre 34% pour la Terre&Mer 4. Les 2 lignes totalisent 57% de leurs fréquentations entre juin et septembre en raison de leur desserte de la côte. Si la fréquentation selon le jour de la semaine est peu significative, on observe 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 **27 034 voyages** soit moins 5% par rapport à 2023 (28 548 voyages)

	janv-24	févr-24	mars-24	avr-24	mai-24	juin-24	juil-24	août-24	sept-24	oct-24	nov-24	déc-24	Total
C1	1802	1824	1835	1 752	1 637	1 769	1 400	1 103	1761	2 030	1838	1 730	20481
C2	114	96	217	116	108	94	103	76	80	114	70	67	1255
C3	160	150	176	144	158	181	198	214	221	188	196	190	2176
C4	262	251	212	266	232	294	249	268	247	284	269	288	3122
Total	2338	2321	2440	2278	2135	2338	1950	1661	2309	2616	2373	2275	27034

	2020	2021	2022	2023	2024	VS n-1
Chrono1	14616	16506	21127	21248	20481	-2%
Chrono2	137	525	971	1479	1255	-15%
Chrono3	685	1102	1773	1670	2176	30%
Chrono4	701	1903	3394	4148	3122	-25%
Chrono5	7	40	31	3		
Chrono6	2	1	0			
Chrono7	10	7	0			
	16158	20084	27296	28548	27034	-5%



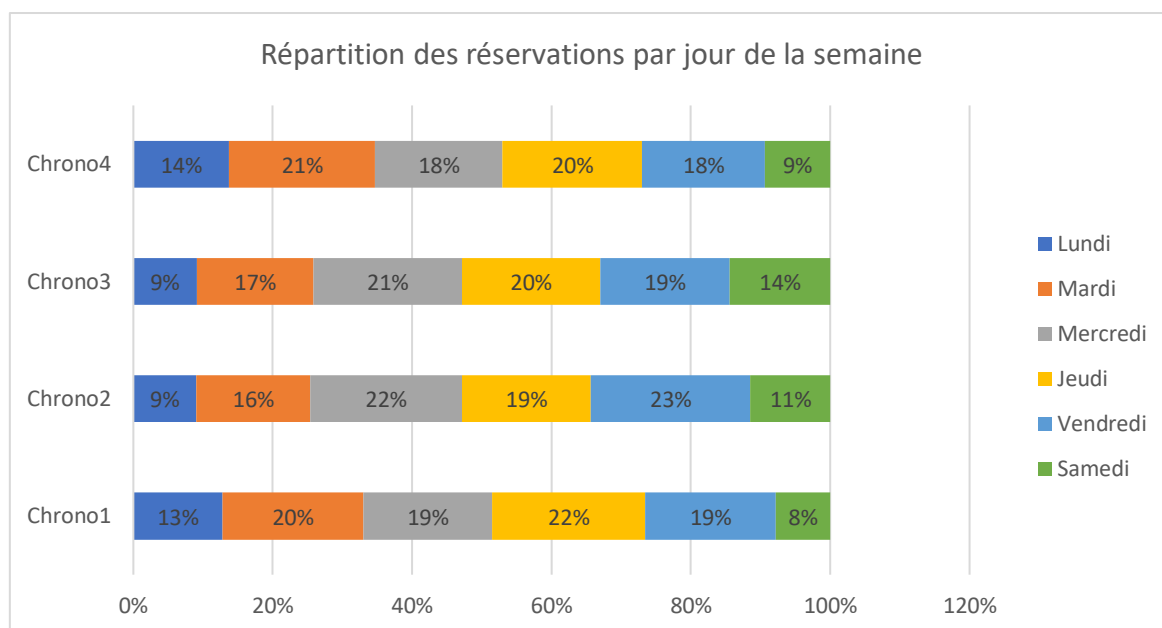
La Chrono1 demeure la plus empruntée. La Chrono 3 voit sa représentation progressée passant de 6 à 8%.

	C1	C2	C3	C4
Réservations demandées	21974	1235	2499	3565
Réservations honorées (y compris clients absents)	18823	1048	2083	2835
Réservations refusées	0	0	0	0
Réservations annulées	3151	187	416	730
Réservations avec clients absents	401	24	65	85

Les missions annulées représentent 15% des réservations demandées contre 19% en 2023. Les clients absents représentent eux 2% des missions honorées contre 3% en 2022.

Nombre moyen de voyageurs/course

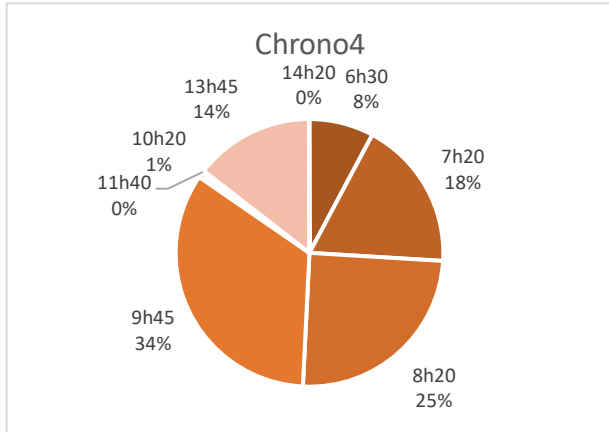
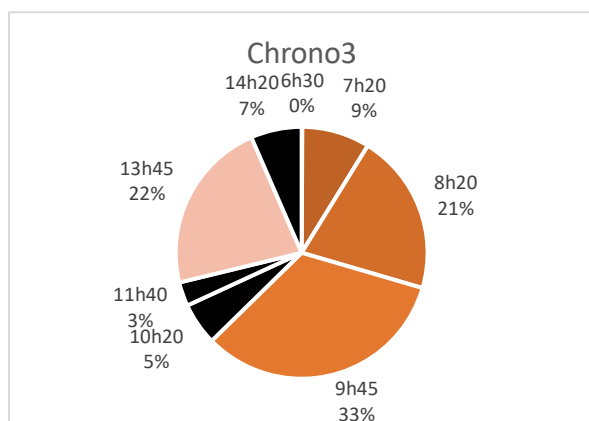
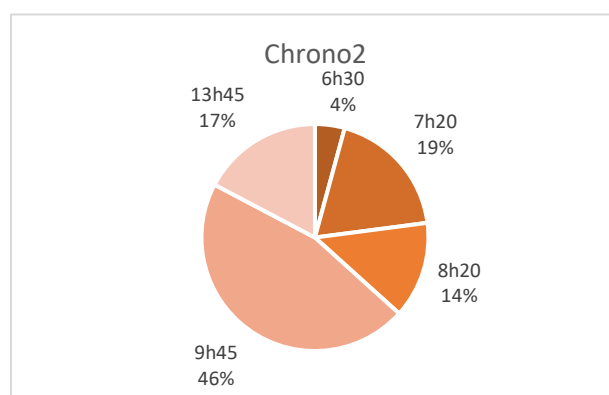
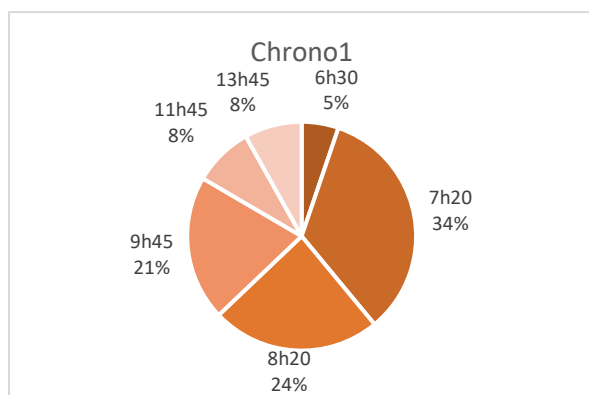
	Nb voyages	Nb de courses	Nb moy.de voyageurs/courses
Chrono'1	20481	3639	5,63
Chrono'2	1255	805	1,56
Chrono'3	2176	1294	1,68
Chrono'4	3122	1166	2,68



A l'exception des lundis et samedis où les fréquentations sont plus faibles, le niveau de réservations est plutôt linéaire du mardi au vendredi.

Répartitions des réservations par navette périurbaines

Arrivées sur Lamballe ou sur secteur

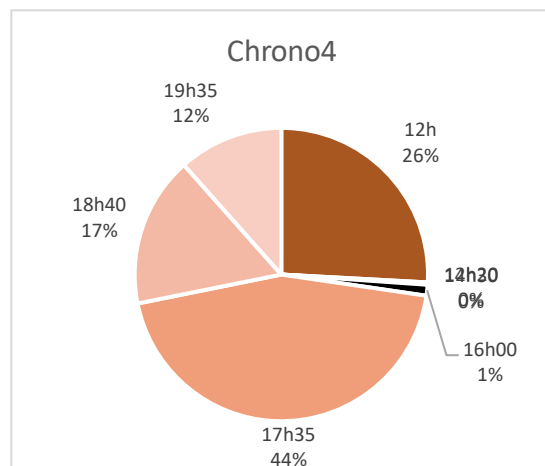
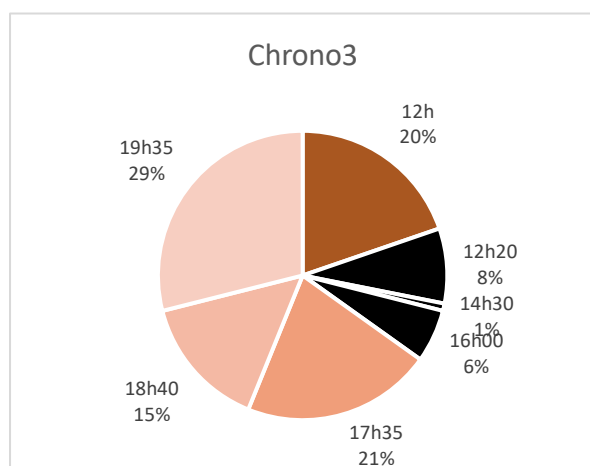
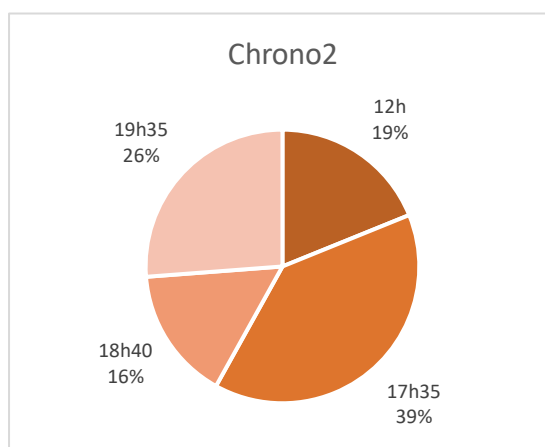
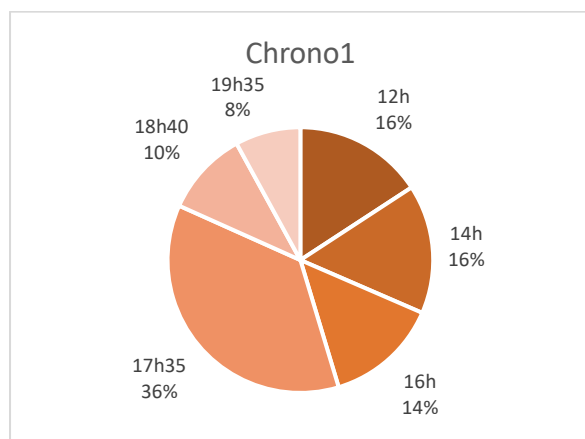


Si pour la Chronos 1, l'arrivée la plus utilisée est celle de 7h20, pour les autres secteurs, les arrivées sont plutôt sur les créneaux de 8h20 et 9h45.

Concernant les arrivées intra-secteurs, elles demeurent très faiblement utilisées sur la Chrono 3 et quasi-inexistante sur le Chrono 4.

L'arrivée sur Lamballe-Armor à 13h45 mis en place en septembre 2022 continue de progresser entre 2023 et 2024 à raison de +5 points sur la Chrono 2, + 1 point sur la Chrono 3 et + 4 points sur la Chrono 4.

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 19h35. Concernant les retours intra-secteurs, conformément aux allers, ils sont faiblement utilisés sur la Chrono 3 mais inexistante sur le Chrono 4.

Nombre d'utilisateurs par service

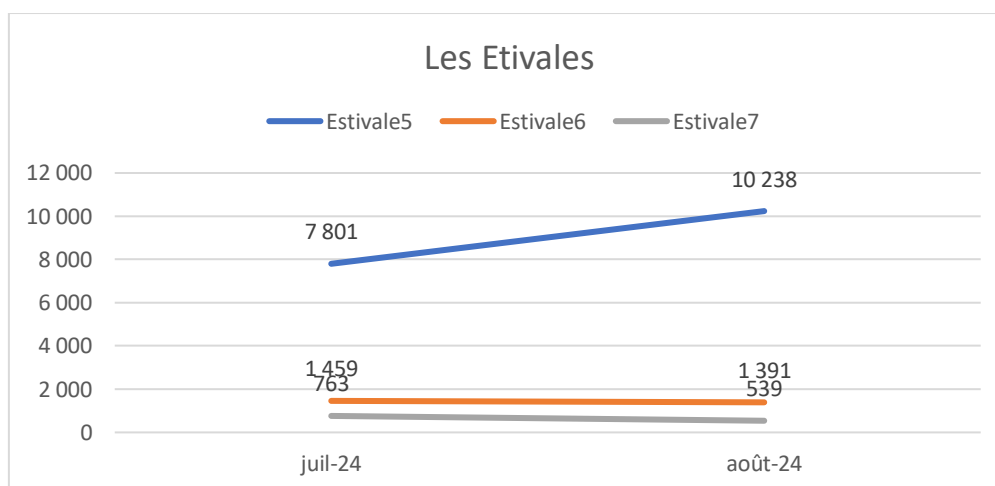
	2020	2021	2022	2023	2024	21vs20	22vs21	23vs22	24vs23
Toutes Chrono's	817	970	1171	1287	1143	19%	21%	10%	-11%

Chrono'1	680	730	815	805	746	7%	12%	-1%	-7%
Chrono'2	47	118	195	229	207	151%	65%	17%	-10%
Chrono'3	71	66	108	102	106	-7%	64%	-6%	4%
Chrono'4	49	89	137	149	133	82%	54%	9%	-11%
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 **22 191 voyages** soit 6% supérieur par rapport à 2023 (20 844 voyages)

- Estivale 5 : 18 039 voyages
- Estivale 6 : 2 850 voyages
- Estivale 7 : 1 302 voyages



Nombre moyen de voyageurs/course

	Nb voyages	Nb de courses	Nb moy.de voyageurs/courses
Estivale5	18039	1224	14,73
Estivale6	2850	306	9,31
Estivale7	1302	306	4,25

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 2024.

- 174 jours de circulation pour les demi-pensionnaires
- 68 jours pour les internes
- 139 jours pour les maternelles et primaires

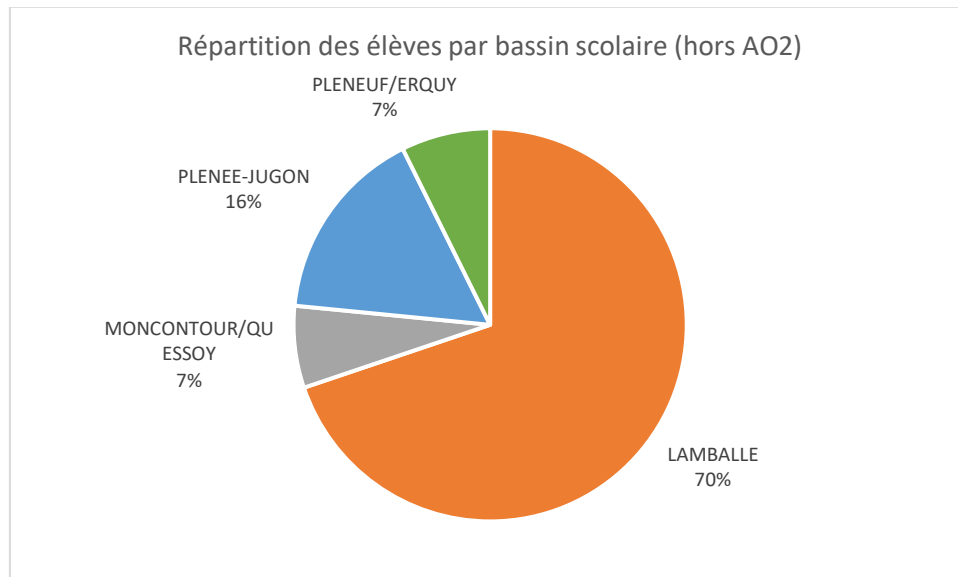
Type d'abonné	Nombre d'abonnés	Nombre de trajets de janvier à décembre	Nombre de voyages
½ pensionnaires	2219	348	772 212
Internes	14	68	952
Maternelles/primaires	560	276	154 560
			927 724

De janvier à décembre 2024, les voyages scolaires peuvent être estimés à **927 724**.

5.2.1 Abonnés transportés sur les lignes Scolibus

LS1/TetM3	Pléneuf < St Alban > Lamballe	LAMBALLE	112
LS2	La Bouillie - Erquy	PLENEUF/ERQUY	13
LS3	Trébry -St Glen- Penguiny- Lamballe	LAMBALLE	39
LS4	St-Trimoël -Landéhen- Lamballe	LAMBALLE	58
LS5	Jugon-les-Lacs -Plédéliac- Lamballe	LAMBALLE	103
LS6	Jugon les Lacs - Plédéliac -Plestan- Lamballe	LAMBALLE	62
LS7	Sévignac-Jugon-les-Lacs -Plestan- Lamballe	LAMBALLE	68
LS8	Jugon-les-Lacs - Tramain - Plestan - Lamballe	LAMBALLE	80
LS9	Hénon-Quessoy- Pommeret - Lamballe	LAMBALLE	66
LS10	Quessoy -Hénon- Bréhand - Trégenestre (Lamballe-Armor)- Pommeret- Maroué(Lamballe-Armor)-Lamballe	LAMBALLE	52
LS11	Noyal - St Rieul- Plédéliac- Trégomar (Lamballe-Armor)-La Poterie (Lamballe-Armor)- Lamballe	LAMBALLE	116
LS12	La Bouillie – Hénansal-St-Alban-Lamballe-Armor	LAMBALLE	51
LS13	Quessoy - Pommeret - Lamballe	LAMBALLE	35
LS14	Plurien-Erquy-St-Alban-Planguenoual (Lamballe-Armor)- Lamballe	LAMBALLE	41
LS16	Planguenoual (Lamballe-Armor)-Morieux (Lamballe-Armor)- Andel- Lamballe	LAMBALLE	88
LS17	Plénée-Jugon - Penguiny - La Malhoure - Lamballe (Maroué)- Lamballe	LAMBALLE	37
LS18	Maroué (Lamballe-Armor) - Lamballe	LAMBALLE	68
LS19	Hénansal - Lamballe	LAMBALLE	45
LS20	La Bouillie- Erquy- St Alban-Lamballe	LAMBALLE	83

LS21	Quessoy-Pommeret - Lamballe	LAMBALLE	43
LS22	Plénée-Jugon - Rouillac-Sévignac - Lamballe	LAMBALLE	67
LS23	Trédaniel -Bréhand- Trébry- Lamballe	LAMBALLE	71
LS24	Meslin (Lamballe-Armor) - Lamballe	LAMBALLE	60
LS25	Landehen - Maroué (Lamballe-Armor)-Lamballe	LAMBALLE	85
LS26	Planguenoual (Lamballe-Armor)- Andel - Lamballe	LAMBALLE	55
LS27	Andel - Lamballe	LAMBALLE	28
LS28	Quessoy- Hénon-Moncontour	MONCONTOUR/QUESSOY	34
LS29	Bréhand -St Trimoël- Trébry-Trédaniel- Moncontour	MONCONTOUR/QUESSOY	54
LS30	Trédaniel - Plémy- Moncontour	MONCONTOUR/QUESSOY	16
LS31	Trébry -St Glen-Trédaniel- Moncontour	MONCONTOUR/QUESSOY	55
LS33	Hénansal -Pléneuf-Val-André	PLENEUF/ERQUY	60
LS34	Hénansal-St-Alban- Pléneuf-Val-André	PLENEUF/ERQUY	41
LS35	Plangenoual (Lamballe-Armor) - Pléneuf Val André	PLENEUF/ERQUY	26
LS36	St Alban- Plangenoual (Lamballe-Armor) - Pléneuf-Val-André	PLENEUF/ERQUY	33
LS37	La Malhoure- Plestan - Plénée-Jugon	PLENEE JUGON	45
LS38	Plestan - St Rieul- Plestan-Jugon- Plénée-Jugon	PLENEE JUGON	70
LS39	Plestan-St-Rieul -Plédéliac-Jugon- Plénée-Jugon	PLENEE JUGON	70
LS40	Plédéliac - Jugon-Les-Lacs- Plénée-Jugon	PLENEE JUGON	59
LS41	Jugon-Les-Lacs-Plénée-Jugon	PLENEE JUGON	47
LS42	Penguily - St-Glen - Plénée-Jugon	PLENEE-JUGON	33
LS52	Lamballe Collège	LAMBALLE	34
LS53	Lamballe - Collège Chappedelaine	PLENEE-JUGON	21
LS55	Plénée-Jugon-Tramain-Plénée-Jugon	PLENEE-JUGON	35
			2359



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	93
LS43	Jugon(Jugon)- Jugon (Dolo)	DOLO/JUGON LES LACS	98
LS44	Lamballe (Maroué)	MAROUÉ	9
LS45	Lamballe (Meslin)	MESLIN	19
LS46	Bréhand-Moncontour	BREHAND/MONCONTOUR	66
LS47	Quessoy	QUESSOY	26
LS48	Quintenic-Hénansal	QUINTENIC/ HENANSAL	41
LS49	Trébry-St-Glen	TERBRY/ST GLEN	50
LS50	Tramain-Plestan	TRAMAIN/ PLESTAN	59
LS51	Bréhand-St-Trimoël	BREHAND/ ST TRIMOEL	51
LS54	Saint-Denoual - Hénanbihen	SAINT-DENOUAL/HENANBIHEN	48
			560

5.3 La fréquentation globale du réseau

Le réseau totalise **1 006 436** voyages du 1^{er} janvier au 31 décembre 2024 dont

- **78 712** voyages au titre des voyages commerciaux
- **927 724** voyages au titre du transport scolaire

	2020	2021	2022	2023	2024	VS n-1
Citadine1	6614	7604	9146	10468	10711	2%
Citadine2	6693	8896	13616	16065	13601	-15%
Terre&Mer3	2645	3186	4926	5966	3395	-43%
Terre&Mer4	957	1038	1980	2652	1780	-33%
Chrono1	14616	16506	21127	21248	20481	-4%
Chrono2	137	525	971	1479	1255	-15%
Chrono3	685	1102	1773	1670	2176	30%
Chrono4	701	1903	3394	4148	3122	-25%
Chrono5	7	40	31	3	0	-100%
Chrono6	2	1	0	0	0	0
Chrono7	10	7	0	0	0	0
Estivale5	13613	13646	16719	17061	18039	6%
Estivale6	2115	2936	2396	1989	2850	43%
Estivale7	297	241	1530	1794	1302	-27%
Sous-total Lignes régulières et TAD	49092	57631	77 609	84 543	78 712	-7%

Scolibus	356588	887477	914352	889566	927724	4%
Total	405680	945108	991 961	974 109	1 006 436	3%

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 inférieure de 7% à celle de l'exercice précédent et de 54% à celle prévue au contrat.

La fréquentation scolaire est quant à elle supérieure de 4% par rapport à l'année précédente et de 30% à la fréquentation prévisionnelle.

	2020	Contrat Exercice1	VS contrat	2021	Contrat Exercice2	VS contrat	2022	Contrat Exercice3	VS contrat	2023	Contrat Exercice4	VS contrat	2024	Contrat Exercice5	VS contrat
Lignes régulières et TAD	49092	136 736	-64%	57631	147 955	-61%	77609	156 445	-50%	84543	164 696	-49%	78 712	171 137	-54%
Scolaires	356588	284 760	25%	887 477	711900	25%	914 352	711900	28%	889 566	711900	25%	927 724	711900	30%
Total	405680	421496	-4%	945108	859855	10%	991 961	859855	15%	974 109	876 596	11%	1 006 436	883 037	14%

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 (voyage illimité du 1 ^{er} au dernier jour du mois) 	30€ (en vente sur la e-boutique) ou auprès des dépositaires)
Abonnement mensuel combiné TER (voyage illimité du 1 ^{er} 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)

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 (voyage illimité du 1 ^{er} au dernier jour du mois) 	14€ (en vente sur la e-boutique ou auprès des dépositaires)
Abonnement mensuel combiné TER (voyage illimité du 1 ^{er} 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.

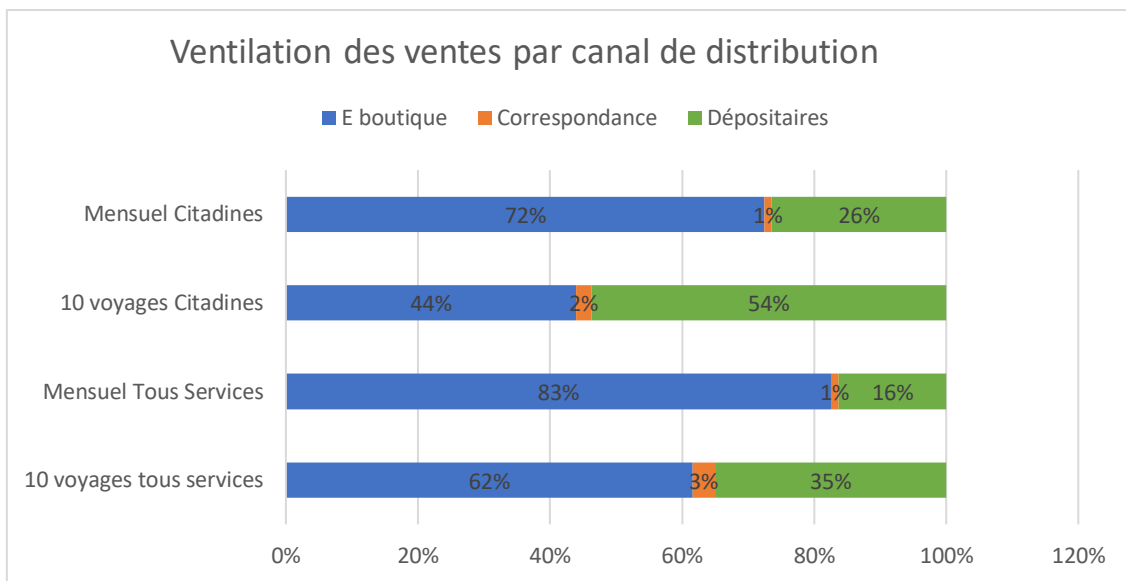
Les titres unitaires, titres QR-code sont uniquement vendus **à bord des véhicules**. Des titres unitaires ont également été vendus au CCAS de Lamballe-Armor qui les distribue selon les besoins de leurs bénéficiaires. Les titres 10 voyages et les abonnements mensuels, chargés sur des cartes sans contact sont disponibles par **correspondance**, sur **l'e-boutique** ou chez un dépositaire.

Les **dépositaires** sont :

- les 4 bureaux de l'Office du Tourisme Communautaire (Erquy, Lamballe-Armor, Moncontour et Jugon-Les-Lacs Commune Nouvelle)
- l'office du tourisme de Pléneuf-Val-André

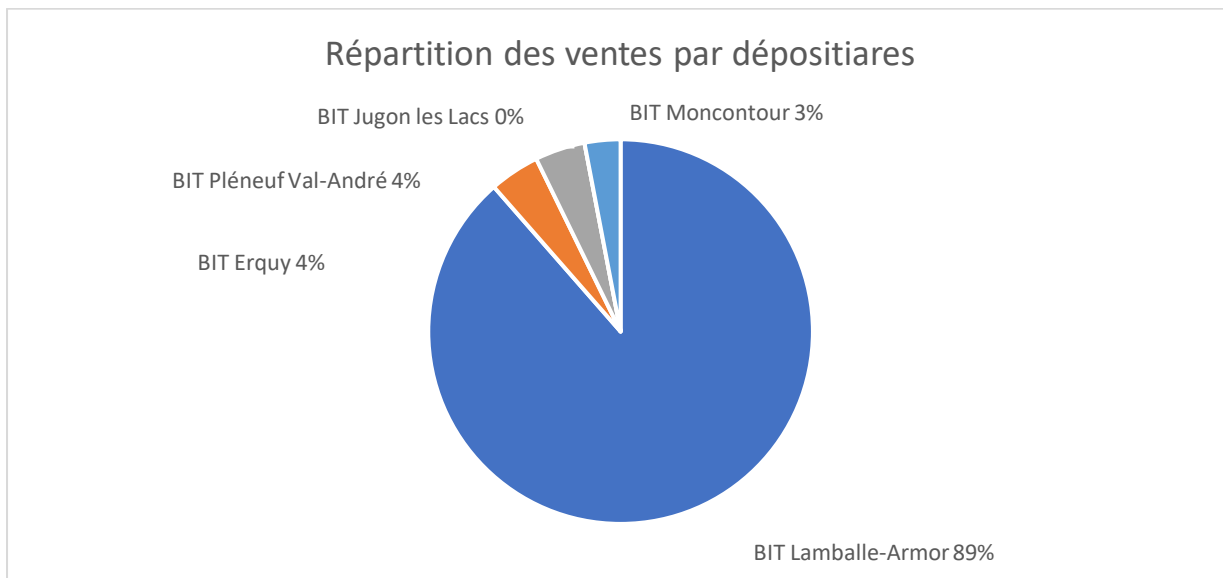


A l'exception des titres unitaires, les titres 10 voyages et les abonnements sont à charger sur une carte KorriGo, support multi-service et multi-modal développé par la Région Bretagne. Ce service permet de charger sur un même support les titres de plusieurs réseaux de transport bretons mais également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



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. Les ventes via la e-boutique progresse significativement par rapport à 2023 : +12 points pour les Mensuels Citadines, +5 points pour les 10 voyages Citadines, +5 points pour les mensuels Tous Services et +23 points pour les 10 voyages Tous Services.

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^{ème} enfant et la gratuité à partir du 4^{ème}. 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	120 €	80 €	40 €
Elève demi-pensionnaire 3ème enfant	50 €	35 €	20 €
Elève demi-pensionnaire 4ème enfant et +	0 €	0 €	0 €
Elève interne	90 €	60 €	30 €

L'inscription peut être faite en ligne via l'e-boutique, par courriel adressé à contact@distribus.bzh ou par voie postale à Transdev CAT.

Le billetticien Actoll dont la solution billettique est déployée sur le réseau Distribus a été racheté au cours de l'année 2022 par Matawan (ex Ubitransport). Courant 2023, il a été annoncé que la solution Actoll ne ferait l'objet d'aucun développement à l'avenir et d'une maintenance réduite. Cette solution étant celle hébergeant les inscriptions scolaires et afin de sécuriser la gestion des scolaires, il a été retenu par Lamballe Terre&Mer sur proposition du délégataire de déployer la solution Transcol dès la rentrée 2024.

Le coût du déploiement a été intégralement supporté par le délégataire : 17 532 € HT d'investissement et 10 120 € HT/an de fonctionnement.

Cette nouvelle plateforme d'inscription a nécessité la modification des modalités de règlement des abonnements :

- Auparavant : règlement possible en 1 fois au 5 novembre ou en 3 fois par prélèvements au 5 des mois de novembre, février et avril
- Avec Transcol : règlement en 1 fois à l'inscription par paiement en ligne ou en 3 fois avec paiement en ligne à l'inscription puis 2 échéances suivantes à 60 jours d'écart.

Ces nouvelles modalités de règlement (100% paiement échu sur une année civile en cours versus lissée sur 2 années) génèreront donc un décalage des recettes observable dans le bilan financier.

6.1.3 Au titre des voyages commerciaux

Titres vendus

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
Citadines unité	1028	996	1050	973	979	1027	182	181	893	971	921	898	10099
Citadines carnet 10	36	27	33	29	21	22	12	16	34	31	28	18	307
Citadines mensuels	27	11	14	21	16	14	3	3	23	20	21	16	189
Tous Services unité	913	1183	1209	1209	1041	1289	1737	1739	1130	1199	870	906	14425
Tous Services carnet 10	57	52	64	62	64	39	66	49	64	43	60	33	653

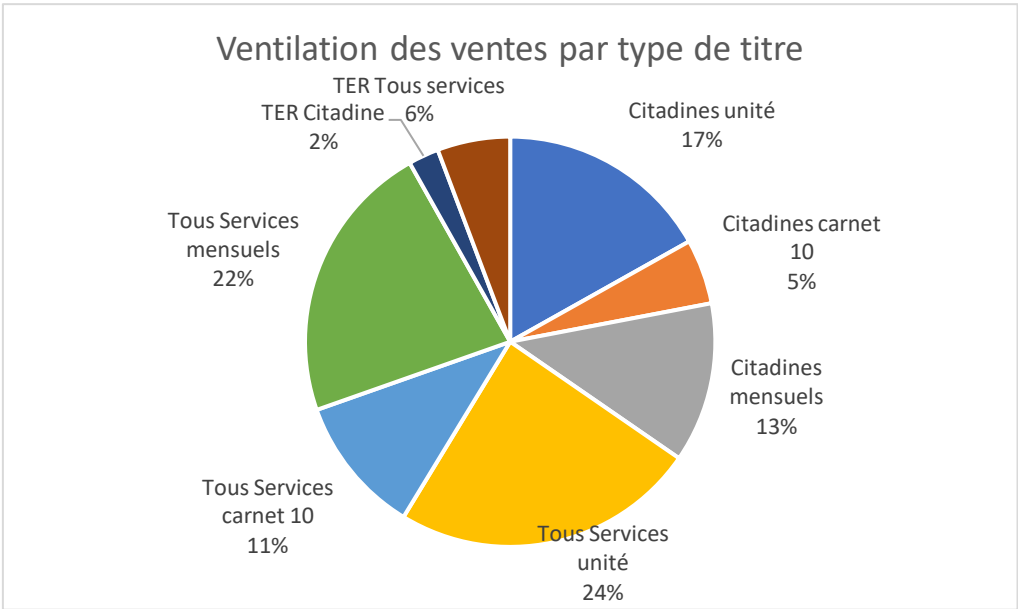
Tous Services mensuel	40	30	26	36	25	30	14	24	36	19	31	22	333
TER Citadine	4	4	3	3	4	1	2	2	3	1		9	36
TER Tous services	9	6	10	8	6	7	5	7	11	7	10		86
Duplicata ccial	1	2	4		5	3		5			3	4	27
Duplicata scolaire	1		1		8						5	1	16

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
Citadines unité	1028	996	1050	973	979	1027	182	181	893	971	921	898	10099
Citadinescarnet 10	360	270	330	290	210	220	120	160	340	310	280	180	3070
Citadines mensuels	1080	440	560	840	640	560	120	120	920	800	840	640	7560
Tous Services unité	913	1183	1209	1209	1041	1289	1737	1739	1130	1199	870	906	14425
Tous Services carnet 10	570	520	640	620	640	390	660	490	640	430	600	330	6530
Tous Services mensuel	1600	1200	1040	1440	1000	1200	560	960	1440	760	1240	880	13320
TER Citadine	160	160	120	120	160	40	80	80	120	40	0	360	1440
TER Tous services	360	240	400	320	240	280	200	280	440	280	400	0	3440
	6071	5009	5349	5812	4910	5006	3659	4010	5923	4790	5151	4194	59884

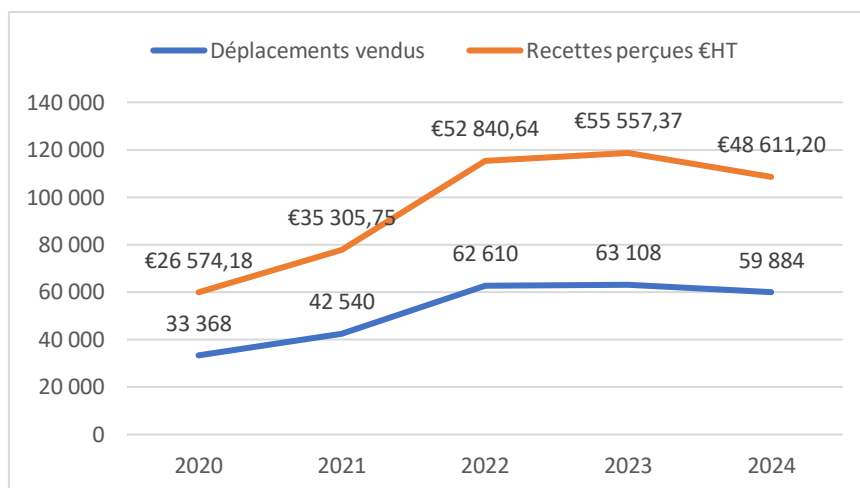


Recettes

Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembr e	Octobre	Novembr e	Décembr e	Total
---------	---------	------	-------	-----	------	---------	------	---------------	---------	--------------	--------------	-------

Recettes perçues TTC	4816,10€	4484,70€	4775,50€	4977,60€	4369,80€	4535,40€	4158,90€	4394,20€	4968,10€	4180,20€	4337,70€	3490,60€	53488,80 €
Recettes perçues HT	4378,80€	4076,38€	4340,87€	4524,31€	3972,35€	4122,17€	3775,18€	3989,05€	4515,69€	3799,48€	3943,60€	3173,32€	48611,20 €

Les recettes au titre du cinquième exercice sont donc de 48 611,20 HT soit inférieures de 36% aux recettes prévisionnelles (75 550 € HT avenant 5) et de 13% à celles réalisées en 2023.



De ces recettes doivent être déduites les commissions versées aux dépositaires de l'ordre de 351,54€ HT:

- à hauteur de 4% de leurs ventes pour les Bureaux d'Informations Touristiques soit 206,28 € HT
- à hauteur de 10% de leurs ventes pour les ventes TER soit 145,26 € 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-24	4	9	28	135	163	148,18
févr-24	4	6	28	90	118	107,27
mars-24	3	10	21	150	171	155,45
avr-24	3	8	21	120	141	128,18
mai-24	4	6	28	90	118	107,27
juin-24	1	7	7	105	112	101,82
juil-24	2	5	14	75	89	80,91
août-24	2	7	14	105	119	108,18
sept-24	3	11	21	165	186	169,09
oct-24	1	7	7	105	112	101,82
nov-24	0	10	0	150	150	136,36
déc-24	0	9	0	135	135	122,73
	27	95	189	1425	1614	1467,27

6.1.4 Au titre des voyages scolaires

Le réseau gère les inscriptions et perçoit les parts familiales.

En raison du changement de logiciel d'inscription scolaire explicité en point 6.1.2, les familles se sont acquittées du montant de l'abonnement pour l'année 2024/2025 dès inscription (au cours de l'été 2024) puis pour ceux souhaitant payer en 3 fois lors de 2 échéances suivantes à 60 jours d'intervalle.

En 2024, les recettes perçues correspondent donc aux 2 échéances restantes, issues du logiciel précédent, au titre de l'année scolaire 2023/2024 en février et en avril (pour ceux ayant choisi un paiement en 3 fois) et à la quasi-totalité des échéances au titre de l'année 2024/2025 pour celles issues du nouveau logiciel.

Au titre des échéances février et avril 2024 pour l'année scolaire 2023/2024 (ACTOLL): 164 302 € TTC

Au titre des échéances pour l'année scolaire 2024/2025 (TRANSCOL) : 252 194 € TTC

A noter sur la période concernée, 18 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.¹

Les recettes perçues au titre des voyages scolaires s'élèvent en 2024 à 416 496 € TTC soit 374 846,40€ 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 4ème exercice sont de 212 645 € HT (hors prise en compte d'un décalage de recettes liées à un changement d'outil)

Les élèves transportés au titre des AO2 totalisent 65 955€ TTC soit 59 360 € HT. Ces inscriptions sont faites auprès des mairies.

6.1.5 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.

554 personnes ont été contrôlées au cours de l'exercice. Aucun voyageur commercial n'était en situation irrégulière. 55 élèves voyageaient sans carte scolaire ou avec une carte de l'année scolaire précédente.

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 :

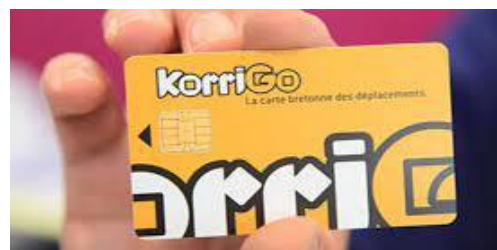
- Le guide et les fiches horaires des Estivales
- Les horaires aux poteaux et abribus
- L'information diffusée sur les écrans à bord des véhicules
- La signalétique (livrée des véhicules, cravates sur les poteaux mutualisés avec la Région, plaques magnétiques Scolibus sur les véhicules scolaires)
- Le 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

Les modifications d'offre ont conduit à l'édition d'un nouveau guide horaire, valable à compter du 1^{er} janvier 2024. Ce nouveau guide a permis également la déclinaison de l'évolution de la charte graphique de l'agglomération.

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 (Erquy, Lamballe-Armor, Jugon-Les-Lacs et Moncontour)) et sur le **guide des animations** (10 000 exemplaires en juillet et 20 000 en août). La promotion du réseau a également été relayée sur les **écrans digitaux des offices de tourisme** de Jugon-Les-Lacs et Lamballe-Armor (avril à septembre) à raison d'un passage toutes les 10 mn de 9h30 à 18h30.



- 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 4 avril au 31 juillet 2024 (313 285 impressions).



- **Présence terrain** pour rencontrer le public
 - 18/01/2024 Forum parents solo de Plénée-Jugon
 - 30/01/2024 Animation d'un atelier mobilité à la fondation St-Jean de Dieu
 - 13/02/2024 Forum parents solo de Lamballe-Armor
 - 17/02/2024 Forum emploi saisonnier de Lamballe-Armor
 - 07/09/2024 Forums des associations de LAMablle-Armor, Tramain et Quessoy

Nous étions également présents **aux portes ouvertes** :

- du Collège Jean Richepin de Plénée-Val-André le 26/01/2024
- du Collège Chappedelaine de Plénée-Jugon le 29/03/2024
- du Collège F.Lorant de Moncontour le 05/04/2024

Enfin nous avons tenus des stands dans les halls des centres commerciaux de Lamballe-Armor avec distribution d'une quarantaine de titres gratuits et de sacs de courses publicitaires :

- 28/05/2024 matin à l'Intermarché
- 28/05/2024 après-midi au Carrefour Market
- 29/05/2024 matin au Centre Leclerc

- **Pour promouvoir la nouvelle offre des Estivales sur Erquy**, une bâche a été apposée à proximité du marché d'Erquy. Un flyer touristique a également été diffusé auprès des Offices du tourisme en version dématérialisée.
- **Semaine de la mobilité** avec gratuité sur 2 journées. L'information a été relayée notamment par un spot radio sur Europe 2, Hit West et Radio Bonheur pour un total de 54 répétitions du 16 au 21 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 .



Rapport d'activité annuel Distribus 2024



- Organisation d'une **tombola** du 10 au 17 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.
- Participation au **calendrier de l'avent** interactif organisé par la ville de Lamballe-Armor par la remise de 3 cartes Korrigo chargées de 10 titres Tous Services.

Enfin nous avons lancé cette année la campagne « **J'y vais en Distribus** » mettant en scène différents profils de voyageurs, se déplaçant pour des motifs divers (loisirs, courses, santé, correspondance train, ...). Cette campagne accompagnera le réseau jusqu'à la fin de la DSP et se déclinera en campagne d'affichage, réseaux sociaux, spots radios, opérations sacs à pharmacie, ...



7.1.4 Enquête

Une enquête montée/descente a été menée sur les Citadines courant mai 2024.

Le bilan de l'enquête a fait l'objet d'une restitution au service Mobilités de l'agglomération. Cette étude a permis de mieux identifier les trajets effectués par les voyageurs, la billettique ne permettant d'identifier que le point de montée. L'étude a également fait remonter une attente des voyageurs quant à un meilleur aménagement des arrêts et notamment en termes d'abribus et de bancs.

7.2 Bilan du plan d'actions commerciales

7.2.1 Bilan des actions commerciales

Cette année a été marquée par une réduction de l'offre principalement sur les Terre & Mer. Les actions ont donc été plutôt axées sur la promotion des Citadines et des Chronos.

La compréhension des services sur réservation demeurant complexe, nous avons privilégié les rencontres avec le grand public en multipliant nos présences sur les forums, dans les centres commerciaux ou auprès d'organisme pour des ateliers mobilité. Toutefois ces opérations n'ont pas permis de constater d'impact sur les fréquentations.

La campagne « J'y vais en Distribus » lancée fin 2024 et pressentie pour être le « fil rouge » jusqu'à la fin de la DSP devrait par une diffusion récurrente et multicanale accroître la notoriété du réseau et sa vocation à répondre aux besoins de mobilité de tous.

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	1 473 €
Circuit de distribution	8 511 €
Promotion du réseau	15 680 €
Etudes & Enquêtes	4 000 €
TOTAL DEPENSES MARKETING	29 664 €

Bilan budgets/ consommés cumulés

- Au titre des actions marketing et commerciale

	2020	2021	2022	2023	2024	Cumul
Dépenses	50 621 €	44 420 €	35 013 €	31 022 €	29 664 €	190 740 €
Budget	68 482 €	30 284 €	26 943 €	32 346 €	33 079 €	191 134 €
					Solde	394 €

- Au titre de l'expérimentation/ innovation

	2020	2021	2022	2023	2024	Cumul
Dépenses	- €	- €	- €	- €	- €	- €
Budget	7 143 €	7 143 €	7 143 €	7 143 €	7 143 €	35 715 €
					Solde	35 715 €

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	45	0
Horaires en vigueur pour les différents types de jours	45	
Plan global du réseau	45	
Informations temporaires (déviation bus...)	40	2
Rappel des lieux où les clients peuvent obtenir des informations en cas de situations perturbées	45	
Propreté aux arrêts	Conforme	Non conforme
Vitres	42	3
Intérieur		
Tableau de bord / poste de conduite	45	
Sol et sous-bassement	42	3
Sellerie	42	3
Appuis fenêtres	42	3
Vitres	42	3
Barres et poignées (maintien)	42	3
Absence de vibration gênantes au niveau des vitres	45	
Disponibilité des équipements	Conforme	Non conforme
Valideur	40	
Chauffage ou climatisation	45	
Eclairage	45	
Sécurité	Conforme	Non conforme
Présence du gilet haute visibilité, triangle, marteau brise vitre, trousse à pharmacie, extincteur	40	5
Sentiment de sécurité	45	
Information et conducteur		
Information voyageurs	Conforme	Non conforme
Extérieur		
Girouettes avant, latérale et arrière : ligne et destination	45	
Intérieur		
Nuisements sonores	40	2
Informations temporaires à jour (manifestation, déviation provisoire, perturbation éventuelle)	41	2
Logo et nom de réseau	45	
Tenue vestimentaire correcte	45	
Possède des tickets de secours	35	
Ponctualité	41	3
Taux de conformité	96%	4%

8.2 Actes de vandalisme, agressions et autres incidents

8.2.1 Accidents

Date	Ligne/circuit	Description	Conséquences/Suites
04/03/2024	Chrono	La conductrice a croisé une camionnette lors de son TAD Chrono' qui arrivait à vive allure, elle s'est rangé un maximum sur le côté mais le tiers a tapé dans son rétroviseur qui s'est plié.	La coque du feu clignotant a cassé. Elle a été remplacée dans la foulée par l'atelier.
13/06/2024	Chrono	Appel du conducteur à 16h20 pour informer qu'il a croisé un camping-car et que le rétro gauche du VPT002941 est cassé car il a tapé dans le rétro du tiers. Selon le conducteur, le tiers serait parti en indiquant qu'il n'était pas nécessaire de faire un constat. Il n'a pas relevé la plaque du tiers. Il a échangé de véhicule avec un autre conducteur qui se trouvait sur St-Alban avec le VPT002939 qui a ramené le VPT002941 à l'atelier.	Procédure de casse interne. Echange de véhicule.
18/06/2024	LS14	Le conducteur a légèrement frotté une voiture dans Lamballe. Son départ LS14 17h30 Lamballe GR a été effectué avec 19min de retard. Le constat a été rédigé. Le tiers doit aller faire un devis chez un carrossier.	Retard de 19 mn sur le service
27/06/2024	Terre&Mer3	En raison de travaux dans Pléneuf pour lesquels nous n'avions pas été avertis, le véhicule s'est engagé et n'a pu éviter des obstacles causant des rayures sur le bus.	Retard de 5 mn.

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 des échanges	
04/01/2024	Rennes	T&M3	Bonjour, Je constate que les bus le dimanche sont supprimés en 2024... ? Je suis très étonnée : ils sont très utiles à ceux venus pour le week-end sur la côte et qui privilégient les transports en commun ou n'ont pas de véhicule (mon cas). Je sais bien qu'ils sont peu remplis mais la logique m'échappe vraiment et en tout cas risque de pousser de nombreuses personnes à utiliser leurs voitures. A qui sont destinés ces bus ? A priori pas aux personnes qui travaillent et voyagent donc souvent le dimanche. Pourquoi ne pas en garder au moins un ? Merci Bien cordialement	Réponse faite par LTM			

09/01/2024	Rouillac	Chrono	Bonjour, J'ai voulu, pour la première fois, profiter du service Distribus Chrono'. J'ai réservé par téléphone le lundi 8 janvier 2024 pour une prise en charge le lendemain : j'avais réservé pour une arrivée à la gare de Lamballe à 7h20. J'ai reçu un mail de confirmation le lundi 8 janvier à 17h01 avec le message suivant : "Bonjour [REDACTED], Votre transport à la demande viendra vous prendre le 09/01/2024, à 06:44 à [REDACTED] Rouillac et vous déposera à Gare SNCF LAMBALLE-ARMOR LAMBALLE-ARMOR. L'arrivée est prévue vers 07:20. Le trajet est prévu pour 1 personne(s). Présentez-vous 5 minutes avant l'heure prévue au point de rendez-vous." Pour m'assurer de ne pas manquer le passage du distribus, j'étais sur la route devant chez moi à 6h30 soit 14 minutes avant l'heure prévue. Par une température de -4°C, j'ai attendu jusqu'à 7h55 ! Ayant un billet de train pour un départ de la gare de Lamballe à 8h29, je savais que mon train était raté. J'ai donc arrêté d'attendre en vain. Lorsque j'ai découvert l'existence de ce service (distribus chrono'), j'ai trouvé ça génial que Lamballe Terre et Mer mette en place un service de transport en commun accessible sur tout le territoire, même au fin fond de la campagne. Je découvre avec désenchantement que ce service est défaillant. Je me retrouve coincé chez moi (j'ai abandonné la voiture pour réduire mes émissions de CO2) avec un billet de train que j'ai payé 16 € et que la SNCF refusera de m'échanger ou de me rembourser. Au-delà du fait d'attendre 1h25 dans le froid, je ne pourrai pas assurer mes obligations à cause de ce train manqué. Pour ça, vous ne pourrez rien faire. J'espère, par contre, que Lamballe Terre et Mer sera en mesure de me proposer une solution à propos de ce billet de train non remboursable. [REDACTED] Un usager plus que déçu.	Le service de transport à la demande n'a pu être effectué sur votre secteur en raison d'une panne de véhicule, ce matin. Nous ne pouvons que déplorer cet incident et vous présentons toutes nos excuses pour les conséquences de ce manquement de service. Aussi, nous vous remercions de bien vouloir nous envoyer une photo de votre billet de train ainsi que votre RIB par retour de mail afin que nous procédions à son remboursement. Espérant pouvoir vous apporter satisfaction à l'avenir, nous vous remercions pour votre compréhension.	09/01/2024	Merci beaucoup pour votre réponse. Vous trouverez, en pièce jointe à ce mail, une photo de mon billet de train ainsi que mon RIB.	
------------	----------	--------	--	---	------------	--	--

09/01/2024	Lamballe	Citadine 2	Bonjour, Tout d'abord, un grand merci pour avoir déplacé l'arrêt de la ville merrien au collège, cela simplifie vraiment la prise du Distribus par les collégiens. La prochaine étape serait de se rendre compte que les cours commencent à 8h et qu'un Distribus qui arrive à 8h08, c'est trop tard :) Merci d'essayer de prendre en compte cette contrainte dans vos prochaines modifications d'horaires. Cordialement, [REDACTED]	Nous avons bien pris note de votre courriel. Le service Citadines est un réseau de transport urbain et n'ont pas vocation à servir de transport scolaire. Les collégiens peuvent, bien entendu, emprunter les Citadines mais les horaires sont adaptés à un usage commercial (correspondance en gare SNCF avec les trains, Chrono ou lignes Terre&Mer). Cependant, au regard de votre domicile, il existe une ligne scolaire, la LS52, passant par la gare SNCF et allant directement au collège Simone Veil. Vous trouverez ci-contre un lien vous permettant de consulter les horaires de cette ligne et sur le fonctionnement du réseau. Nous restons à votre disposition pour tout autre renseignement.	09/01/2024		
15/01/2024	Rennes	T&M4	bonjour, j'aimerais utiliser davantage les transports en commun de Lamballe à Erquy, mais les horaires, et le temps de trajet surtout, ont de quoi décourager: 1h05 voir 1h15 pour faire 22 km. A quoi il faut ajouter le temps de train + à pieds.	Le trajet d'Erquy à Lamballe est effectué en 50 minutes. C'est un transport public donc celui fait certains arrêts qui allonge le temps de parcours mais nécessaire à de nombreuses personnes. De plus, les horaires ont été étudiés pour coller au mieux, et quand cela est possible, avec les horaires d'arrivée et de départ en gare des trains. Nous restons à votre disposition pour toute autre information,	16/01/2024		

18/01/2024	Maroué	LS10	ma fille [REDACTED], prend le car tous les jours avec sa carte scolibus LS10 ([REDACTED]). hors nous avons reçu par l'intermédiaire de son lycée cette communication venant de Breitz Go cf ci dessous en bleu. Est-ce que cela la concerne, étant donné qu'elle prend un car scolibus LS10 et non Breitz Go ? la communication n'est pas très claire. <i>La Région Bretagne engage une nouvelle étape dans le déploiement de la carte KorriGo sur le réseau de transport public BreizhGo qu'elle organise. Depuis le début du mois de janvier, elle dote progressivement d'une carte les 100 000 élèves qu'elle transporte chaque jour sur ses circuits scolaires.</i> <i>Valable sept ans, la carte KorriGo va permettre à chaque enfant transporté de pouvoir charger sur ce support unique plusieurs titres de transport, à commencer bien sûr par son abonnement scolaire BreizhGo. Cette carte peut également permettre d'accueillir les titres de 11 grands réseaux en Bretagne tel que celui du réseau TUB, de l'agglomération Briochine, celui du réseau Guingamp-Paimpol Mobilités ou encore celui du réseau Distribus de l'agglomération Lamballaise.</i> <i>Il est, par ailleurs, possible de charger sur la carte KorriGo l'accès à certains services tels que des bibliothèques, des piscines ou encore des abris vélos sécurisés aux abords des gares.</i> <i>À compter du 22/01/2024, dès réception de sa carte KorriGo, chaque élève costarmoricain transporté sur le réseau BreizhGo devra valider celle-ci à la montée dans le car sur son trajet domicile-établissement scolaire, à l'aller comme au retour. Nous joignons à cet envoi une affiche rappelant aux élèves l'obligation de valider pour être en règle.</i> <i>Afin d'accompagner les familles, nous avons créé une page dédiée sur BreizhGo.bzh leur permettant de trouver les informations</i>	Les lignes LS ne sont pas concernées par les éditions de carte KorriGo. En effet, seules le sont les BreizhGo X ou 010XXX. La communication par l'établissement a été faite au plus grand nombre et ne vous concerne donc pas. Nous nous tenons à votre disposition pour tout autre renseignement.	19/01/2024		
------------	--------	------	---	--	------------	--	--

			<i>nécessaires sur la carte KorriGo. Les conseillers de notre centrale d'appel sont également à leur écoute du lundi au samedi de 8h à 20h au 02 99 300 300 (prix d'un appel local).</i> Nous vous remercions par avance de l'aide que vous pourrez nous apporter pour relayer cette information aux élèves et à leurs familles. Bien cordialement. Service Transports				
--	--	--	--	--	--	--	--

22/01/2024	St-Denoual	Bzhgo31	Mon fils n'a encore une fois pas eu de bus scolaire ce matin pour aller à Lamballe, et pas de bus ce soir. Pas de communication de votre part à ce sujet. Qu'en est-il pour demain ? C'est un peu compliqué à gérer car on compte sur vous quand-même. Pouvez vous me dire quand est le passage à Saint-Denoual? Peut être que je pourrai changer son arrêt si ça continue ?	J'accuse bonne réception de votre mail. Nous avons été alertés par notre service exploitation de plusieurs dysfonctionnements sur la ligne BreizhGo 31. La semaine dernière et une partie de cette semaine, certains services ont été effectués par des conducteurs remplaçants, qui ne connaissaient pas parfaitement le trajet. Nous avons réinformé nos conducteurs de l'itinéraire à tenir et de la nécessité du bon respect de celui-ci.	26/01/2024		
23/01/2024	Trégomar	LS5	Le car LS5 n'est pas passé ce matin sans que nous en soyons informé... Pouvez-vous nous confirmer qu'il y aura bien un car ce soir ?	Votre enfant est inscrit sur le réseau Distribus Scolibus pour l'année scolaire 2023-2024. En raison d'une défaillance conducteur, le service LS5 n'a pas pu être effectué ce matin 23/01. Le circuit sera bien assuré ce soir. Nous vous remercions de votre compréhension.	23/01/2024		
23/01/2024	St-Alban	T&M3	Bonjour, la ligne saint Alban, gare routière de Lamballe, de 8 h 02 , ne s'arrête plus à la gare routière, mais à la gare SNCF ??? Pour quelle raison, sans avoir été prévenue !! Alors qu'il n'y a que des scolaires dans ce bus... Merci de me donner des explications	Nous accusons bonne réception de votre mail. Dans le cadre de la mise en place de nouveaux horaires sur le réseau Distribus, la gare routière n'est plus desservie hors horaires scolaires (ce qui n'est pas le cas pour une arrivée aux environs de 8h10 sur Lamballe. De plus, un arrêt à la gare routière implique le passage par la rue Maréchal Foch. La municipalité souhaite que nous passions le moins possible par cette rue, hors horaires scolaires, ce qui entraîne une diminution de la desserte de la gare routière. Nous restons à votre disposition pour tout autre renseignement	23/01/2024		

13/02/2024	Quessoy	Chrono	Bonjour, Je me permets de vous recontacter, je l'avais fait précédemment et votre réponse avait été de me dire que vous n'y avait pas pensé, concernant les horaires de passage du distribus. J'habite à Quessoy et je prends ma voiture tous les jours pour me rendre à la gare de Lamballe et pour prendre le train en direction de Rennes. Quand je regarde les horaires de départ rien ne correspond avec les trains qui vont à Rennes et pour le retour c'est la même chose. Pourquoi vous n'avez pas pensé aux horaires de trains en direction de Rennes alors qu'il y a de plus en plus de monde sur le quai pour aller à Rennes et qui devient de plus en plus difficile de se garer sur le parking de la gare. De même quand je reprends ma voiture sur le parking de la gare il m'arrive de voir un distribus passé et souvent il est vide. Ma question a quoi sert-il s'il n'est pas compatible avec les horaires des gens qui travaillent dans un premier temps et après pour les gens qui cherchent à se déplacer pour tout autre raison. Avant j'habitais à Rennes et l'offre de transport était tel que je n'utilisais pas ma voiture. Je sais que les villes ne sont pas comparables mais l'offre de Lamballe Terre et Mer est très décevante.	Bonjour, Nous revenons vers vous suite à votre mécontentement quant aux correspondances entre les horaires des services Distribus et ceux des trains à destination de Rennes. La difficulté en gare de Lamballe est de pouvoir répondre à la fois aux demandes de correspondance avec les trains pour Saint-Brieuc et ceux pour Rennes. Un arbitrage a été nécessaire et les correspondances avec les trains pour Saint-Brieuc ont été privilégiées. Nous vous assurons être vigilants aux horaires de train et ne manquons pas lorsque cela est possible d'adapter notre offre pour répondre au plus grand nombre. Nous vous remercions par avance pour votre compréhension.	15/02/2024		
------------	---------	--------	---	--	------------	--	--

15/02/2024	La Bouillie	LS12	Bonjour hier mon enfant ma remonter que le chauffeur demander les carte de bus mais a pris du retard pour lamballe et une vitesse un peu trop rapide aujourd'hui nouveau chauffeur passer plutôt sans aucun motif j'ai dut déposée ainsi que 2 autre enfants a un autre arrêt pour récupérer le car merci de votre attention.	Madame, Je reviens tardivement vers vous, nous avons dû faire la lumière sur cet évènement. En effet, il s'agissait d'un nouveau conducteur sur cette ligne qui ne connaissait pas parfaitement son nouvel itinéraire et a pu prendre un peu d'avance pour être sûr d'arriver à l'heure aux arrêts. En conséquence, celui-ci, ne connaissant pas les enfants à bord du car, a demandé la présentation de la carte, ce qui a entraîné un retard le premier jour. Soyez en rassurée, le conducteur a été rappelé à l'ordre sur le respect des horaires et sur sa vitesse de circulation.	05/03/2024		
16/02/2024	Montfort/Meu	T&M4	Bonjour, Depuis une année que je suis arriver à Erquy pour le travail et que je dois me rendre à la gare de lamballe tout les week-ends j'ai constaté de nombreux retard sur la ligne 4. À plusieurs reprises j'ai manqué mon train de 8h28 alors que l'horaire d'arrivée du bus à la gare est annoncée à 8h20. Il faudrait vraiment que les conducteurs respectent les horaires car outre le fait que je perds mon billet de train, je perds aussi du temps précieux. Une autre fois le bus n'est tout bonnement pas passé et une fois encore il est passé sans s'arrêter à l'arrêt ou je l'attendais, sans prendre la peine de regarder si quelqu'un attendait. Bref, je ne trouve ça vraiment pas sérieux. Il faudrait que ça change ! Merci pour votre temps.	Bonjour, Nous revenons vers vous suite à votre témoignage de mécontentement quant au respect des horaires et des arrêts sur la ligne 4 Distribus. Nous ne pouvons que regretter ces manquements et vous présenter toutes nos excuses. Notre service exploitation va procéder à des vérifications et au rappel à l'ordre du personnel de conduite. Seriez vous en mesure de nous préciser le jours et l'horaire pour lesquels le service n'aurait pas été fait d'une part et où le conducteur ne se s'est pas arrêté ? Nous vous remercions de l'aide que vous pourrez nous apporter et vous assurons tout mettre en oeuvre pour que de tels désagréments ne se reproduisent plus.	16/02/2024		

21/02/2024	Plestan	LS38	Bonjour, je me permet de vous contacter au sujet du car qui pose souci en ce moment . 2 pannes durant le mois de janvier/février ou les élèves sont en retard au collège louis de Chapdelaine a plénée jugon . Et ce matin pas de car de passé , a priori en panne quelque part sur le trajet. Nous avons du emmener notre fille au collège. Serait il possible de voir pour un changement de car, le mettre vraiment en révision général pendant les vacances de février.. Merci de faire le nécessaire afin de ne pas subir ses perturbations organisationnelles. Bonne journée	Bonjour, Nous avons eu connaissance de ce problème récurrent de pannes. La société de transport en charge de ce secteur va mettre un nouveau car sur ce circuit dès ce jour afin de prévenir tout problème futur. Nous vous remercions de votre compréhension,	21/02/2024		
09/03/2024	L'Isle sur la Sorgue	T&M3	Notre train au départ de Rennes a été supprimé cet après-midi , nous avons dû aller à l'Hôtel à Rennes. Donc je cherche les horaires de bus pour demain dimanche mais ne les trouve pas. Se pourrait il qu'il n'y ait pas de bus le dimanche!!! Je ne peux pas le croire. Nous arrivons vers 11h30. Dans l'attente de votre réponse.	Bonjour, Je prends connaissance de votre message tardivement. Effectivement, il n'existe pas de lignes circulant le dimanche et jours fériés sur le réseau Distribus. Tous les autres jours de la semaine, la côte lamballaise reste desservie par notre réseau de transport. Nous espérons que vous ayez pu vous rendre à votre destination tout de même.	11/03/2024		

12/03/2024	Champs sur Marne	T&M3	Bonjour, Je viens au Val-André régulièrement et je ne peux plus faire le voyage le dimanche car il n'y a plus de Distribus. Des membres de ma famille faisaient le voyage également samedi dernier, leur train a été bliqué à Rennes d'où sont repartis dimanche et ils ont dû appeler un taxi pour aller au Val. Je lis ce matin dans une lettre d'info de Ouest France, le début d'un article au sujet de cette suppression. Je n'ai pas la possibilité d'avoir cet article en entier ; je suppose que vous l'avez, pourriez-vous m'en adresser le texte svp ? J'aurais ainsi les raisons de cette suppression. Merci Cordialemen	Bonjour, Nous ne pouvons vous transmettre cet article de presse. En effet, celui-ci est payant, réservé aux abonnés en ligne, ou disponible dans le journal du jour. Nous vous invitons à vous rapprocher de Ouest-France afin d'obtenir un exemplaire de cet article.	12/03/2024	Merci pour votre réponse, y a t'il une délibération, un article... à ce sujet, sur le site de l'agglomération ? Cordialement	Madame, A notre connaissance et à ce jour, il n'en existe pas.
12/03/2024	Luxembourg	T&M3 et 4	Bonjour, Si vous adaptez les horaires de ces bus avec ceux des principaux trains de la gare de Lamballe en provenance ou à destination de Rennes, la fréquentation serait largement en hausse. Je le sais bien, puisque je dois toujours prendre le taxi, faute d'offres de bus ajustées chaque fois que je me rends en Bretagne. Coordonnées	Bonjour, Nous revenons vers vous suite à votre mécontentement quant aux correspondances entre les horaires des services Distribus et ceux des trains à destination de Rennes. La difficulté en gare de Lamballe est de pouvoir répondre à la fois aux demandes de correspondance avec les trains pour Saint-Brieuc et ceux pour Rennes. Un arbitrage a été nécessaire et les correspondances avec les trains pour Saint-Brieuc ont été privilégiées (déplacements au quotidien pour le travail et les études). Nous vous assurons être vigilants aux horaires de train et ne manquons pas lorsque cela est possible d'adapter notre offre pour répondre au plus grand nombre. Nous vous remercions par avance pour votre compréhension.	22/03/2024		

22/03/2024	Andel	Chrono	Bonjour, je viens par ce présent mail, en attente que ma carte Korrigo soit renouvelée car elle est expirée . mon abonnement distribus + Ter est sur un billet sncf payé pour le mois avec comme indication tamponné « en attente de carte korrigo »et la date de l'abonnement en question , je prends le distribus tous les jours depuis plus d'un an et demi et certains conducteurs sont réticent de me laisser monter depuis que je leur présente mon billet . Il faut quoi que je paie des billets distribus en plus d'avoir payé l'abonnement complet ? Je vois pas en quoi cela pose problème puisque je n'ai toujours pas reçu ma nouvelle carte	Bonjour Monsieur, Nous comprenons tout à fait votre agacement en raison de la réticence de certains conducteurs à vous laisser circuler avec ce titre inhabituel. Nous allons leur signaler que vous êtes bien en attente d'une nouvelle carte en cours auprès de TER. Toutefois ce titre ne permet pas de validation à bord des véhicules et vos voyages ne sont donc pas comptabilisés dans nos fréquentations. Aussi, nous vous invitons à vous rapprocher de TER afin de recevoir votre nouvelle carte dans les meilleurs délais.	22/03/2024		
------------	-------	--------	---	---	------------	--	--

27/03/2024	35	Citadine 1	Bonjour, Je vous écris car je travaille à Lamballe depuis plusieurs mois et fais le trajet Rennes/Lamballe plusieurs fois par semaine en TER. Nous sommes d'ailleurs plusieurs venant en train le matin pour travailler à Lamballe. Serait il possible d'envisager que les horaires de distribus citadines (qui comprennent un arrêt gare) se coordonnent plus avec les arrivées et départ des TER utilisés en majeur partis par des travailleurs. Pour exemple mon train arrive à 8h30 et le départ du distribus de la gare est à 8h27. Je travaille vers le quai des rêves et doit souvent prendre un taxi pour m'y rendre (ou à pied quand il ne pleut pas). Pour le retour le distribus arrive presque au moment où le TER part de la gare de Lamballe vers Rennes. A l'heure où les politiques de villes interrogent les enjeux écologiques, il est dommage de ne pas pouvoir bénéficier pleinement de l'usage de ces bus citadins si pratiques pour ceux qui n'ont pas de voiture	Nous revenons vers vous suite à votre requête quant aux correspondances entre les horaires des services Distribus et ceux des trains en arrivée ou à destination de Rennes. La difficulté en gare de Lamballe est de pouvoir répondre à la fois aux demandes de correspondance avec les trains pour Saint-Brieuc et ceux pour Rennes. Un arbitrage a été nécessaire et les correspondances avec les trains pour Saint-Brieuc ont été privilégiées (déplacements au quotidien pour le travail et les études). Nous vous assurons être vigilants aux horaires de train et ne manquons pas lorsque cela est possible d'adapter notre offre pour répondre au plus grand nombre. Nous vous remercions par avance pour votre compréhension.	29/03/2024		
08/04/2024	Lamballe-Armor	Citadine 1	Je me permets ce message car ça fait 2 fois que ma fille voit le bus le passez sous le nez au lycée alors qu'elle attend à cet arrêt et qu'elle s'avance très franchement quand il arrive. Merci de nous dire comment faire pour que le bus s'arrête.	Bonjour, Pour que le car s'arrête, il faut être bien visible sur le bord du trottoir et faire un signe au conducteur pour qu'il s'arrête. Si d'autres incidents de ce type se produisent, n'hésitez pas à nous en refaire part.	10/04/2024		

13/05/2024	Trébry	Terre & Mer 3	Bonjour, Ma fille et ses amis ont attendu en vain le bus que devait les ramener de Pléneuf à Lamballe, samedi vers 18h20. Il y avait d'autres personnes. Pouvez-vous me dire pourquoi le bus n'est pas venu ?	Le départ de 18h22 depuis le Dahouët a bien été effectué ce samedi 11/05. Si votre fille et ses amies ont attendues à l'arrêt Clémenceau, celui-ci n'est plus desservi depuis février dernier en raison des travaux en cours dans le centre de Pléneuf. L'information est disponible sur notre site internet https://www.distribus.bzh/fr/No-Infos-traffic.html?indice=all			
24/05/2024	Quessoy	LS28	Bonjour ce matin le chauffeur de car pour le collège de moncontour n'a pas voulu venir à l'arrêt le rascouët à quessoy malgré le trajet défini et aussi les élèves dans le car qu'ils lui on dit qu'il fallait y aller prendre ma fille qui y attendait et qui était en contact avec un élève dans le car il n'a pas voulu venir à cet arrêt nous on transmis les élèves !!! Nous sommes pas content du tout. C'est un nouveau chauffeur qu'il va falloir lui expliquer qu'on ne paye pas pour rien ! Merci	Après investigation, il apparaît que le conducteur de la ligne de ce matin était un intérimaire ne connaissant donc pas parfaitement le circuit. Ce conducteur ayant entendu qu'il n'y avait plus d'enfants à Trégenestre centre, n'a pas jugé utile de faire le détour au Rascouët. Nous avons donc reçu ce jour ce conducteur pour qu'il s'explique, le rappeler à l'ordre et lui signifier sa fin de mission sur ce service compte tenu de son agissement inacceptable. Les prochains services seront assurés de manière habituelle.			
30/05/2024	?	Terre & Mer 3	Bjr j'ai attendu le bus ligne 3 arrêt clemenceau abri bus a Val André qui devait passer à 12h57 et personne n'est passé. Un peu de sérieux et de respect pour les usagers seraient bienvenu ... avez-vous des explications ??	Après investigations, il apparaît que le conducteur de ce service s'est retrouvé face à un camion gênant le passage et empêchant l'accès à l'arrêt Clémenceau en amont de son circuit.			

04/06/2024	Bréhand	LS23	Bonjour, mon fils prend tout les jours le LS23 dans le centre de Brehand. Et ce jour, le car n'est pas passer, mon fils et d'autres enfants ont attendu juste 7h35, le car passe généralement vers 7h15. Comment cela ce fait, le car est il venu plus tôt ou plus tard. Heureusement que j'étais pas encore partie au travail j'ai pu l'emmener au collège moi même. Dommage quand on amie un service plus de 100€. Vous remerciant.	Bonjour, La LS23 est bien passée ce matin avec 25 minutes de retard en raison d'une erreur d'itinéraire causée par le brouillard et par la méconnaissance du circuit par un conducteur remplaçant. Ce conducteur a été reçu ce matin afin de s'expliquer sur ce retard et pour être sûr que cela ne se reproduise pas.	04/06/2024		
18/06/2024	Saint-Alban	LS14	Bonjour, j'ai appris hier soir par mon fils que le bus scolaire de fin de journée n'était pas présent à la gare routière de Lamballe. Aucun SMS reçu sur le portable de mon enfant et des parents. Aucun message de la part des autres chauffeurs de bus. Aucune alerte émise sur un service qui représente le transport scolaire sécurisé des enfants. Mon fils s'est rendu à la gare sncf pour attendre un bus de ligne et réglé son ticket. Il n'avait que 1 euro, le chauffeur a accepté. Bus 1Z-06 de 18h30, ticket 2000121995. Je ne détaille pas l'état d'âme de mon fils, sous la pluie... Ce n'est pas une situation normale pour la sécurité des enfants et la confiance accordée par les parents pour votre service. J'ai essayé de vous contacter ce matin au téléphone mais il n'y a pas de numéro présenté sur le site pour ce genre de problème. Je n'ai pas trouvé de numéro de téléphone en contact. Je vous remercie de nous contacter rapidement pour des explications. Je ne comprends pas qu'à ce matin, nous n'ayons toujours pas d'info.	Bonjour, Le conducteur de la ligne LS14 a été victime d'un accrochage dans Lamballe même, avant son arrivée en gare routière. Le temps d'effectuer les formalités administratives, le car est arrivé en gare routière avec un retard de 20mn, le service a donc bien été effectué. Quant aux alertes SMS et diffusion des alertes perturbation par mail, seuls certains réseaux de transport de taille conséquente utilisent ces canaux. Pour un réseau de la taille de Distribus, nous n'avons ni les moyens humains ni les moyens techniques pour avertir les familles en cas de retard. Les alertes SMS sont tout de même utilisées en cas de perturbation grave et nécessitant l'interruption des services. Nous restons à votre disposition pour toute autre question,	18/06/2024		

01/07/2024	Pléneuf Val -André	T&M3	Bonjour Ce matin j'ai pris le bus à 6h57 à l'arrêt Clemenceau de pléneuf val André. Je devais arriver à la gare sncf de Lamballe à 7h20. Mais ce bus c'est arrêté à 7h20 à la gare routière. Puis J'ai dû attendre une navette pour m'emmener à la gare. Résultat : j'ai raté mon train et ma correspondance pour Paris. J'ai dû reprendre un nouveau billet de TGV pour Paris. Coût de l'opération très élevé pour mon budget. Aucune information n'avait été mise à jour pour ce nouvel horaire. Le conducteur m'a dit qu'il avait fait une remontée mardi dernier afin que les voyageurs soient informés. Rien a été fait .La personne responsable des nouveaux trajets doit prévenir les conducteurs mais aussi les passagers !!!C'est inadmissible. Je me tiens à votre disposition afin de recevoir un dédommagement.	Effectivement, en raison de travaux rue de Bouin à Lamballe, le car de 6h57 au départ de Dahouët observe un terminus provisoire à la gare routière de Lamballe. Les horaires d'arrivées ne sont pas censés être changés, ce qui n'a pas été le cas dans votre situation. Nous vous invitons à nous envoyer vos deux billets (où il est fait mention du prix) et d'un RIB afin que nous puissions procéder au remboursement de la différence.	01/07/2024		
04/07/2024	Erquy	LS20	Pourquoi nous avoir envoyé un mail pour prévenir que les bus fonctionnaient jusqu'au 2 juillet au soir ,alors que le(ls20),comme les années précédentes ,n'est pas passé .nous payons une prestation jusqu'au 5 juillet ! Nous pouvons pas nous permettre de prendre un taxi pour 2 jours pour les brevet des collèges .madame campan ,pour l'élève Bourges olivia	Les cars scolaires se sont tous arrêtés le mardi 2 juillet au soir et ont tous assuré leurs services jusqu'à cette date. Après vérification, la LS20 est bien passée le mardi 2 juillet au matin comme au soir. Concernant la fin d'année scolaire, au regard du peu d'enfants transportés, Lamballe Terre&Mer a pris la décision, comme elle le peut à l'article 3.3 du règlement de transport scolaire, d'arrêter les transports scolaires.	04/07/2024	Faut le ls 20 n'était pas présent lundi matin à l'arrêt de la Couture 7h12 et nous avons attendu jusqu'à 7h 30 et somme arrivé à 7 h 05 !	Le car s'est présenté à l'arrêt La Couture le lundi 1er juillet au matin à 7h19, donnée tirée de la géolocalisation du véhicule. Le car est donc bien passé.

09/07/2024	Lamballe-Armor		Pour rappel nous habitons place du marché à Lamballe et ma fille va entrer au lycée st Joseph de Lamballe à la rentrée prochaine. Suite à échanges, je retiens qu'aucune solution de transport n'est proposée. Vu les horaires de la ligne 2, on peut rapidement arriver à la conclusion que cette situation est délibérée : - arrivée au lycée à 7h35 pour début des cours à 8h05 ! Mon autre fille qui est au lycée à st brieuc quittera la maison plus tard ! - départ 16h45 pour fin des cours à 16h55 ! Ceci est d'autant plus préoccupant que la fréquentation générale des bus distribus est très faible et le coût pour le contribuable significatif. Je vous remercie donc de demander à la personne en charge des horaires de me contacter .	Les Citadines de Lamballe ne sont pas prévues pour des voyageurs scolaires, les horaires ont donc été prévus en conséquence. Concernant les questions sur la fréquentation et le coût du transport au contribuable, je vous invite à écrire à l'adresse mail suivante : mobilites@lamballe-terre-mer.bzh	10/07/2024	Bonjour Suite à échange téléphonique mercredi matin il était convenu que quelqu'un me rappelle.	
05/08/2024	Erquy	T&M4	Bonjour, Ce jour 05 août 2024 dans le bourg d'Erquy a 12h40, un bus de votre société m'a refusé une priorité à droite de manière dangereuse alors que mon véhicule était parfaitement visible. Le bus n'a pas même ralenti et j'ai dû m'arrêter en urgence. Et le (ou la) conducteur(trice) n'a pas semblé apprécier mon coup de klaxon et a arrêté son bus pour reprocher mon comportement !!!! Un vrai danger public avec un véhicule de ce poids face à un véhicule particulier. La vitesse limitée à 30 km/h et la priorité à droite sont des règles applicables dans l'agglomération d'Erquy et il serait bien que vos conducteurs(trices) montrent l'exemple.... 	Bonjour Monsieur, Nous revenons vers vous suite à votre réclamation quant au comportement d'un de nos conducteurs. Celui-ci a été reçu hier par son responsable. Il a reconnu les faits et un rappel à l'ordre lui a été fait quant à son devoir de sécurité, de respect du code de la route et de maîtrise de soi en toute circonstance. Aussi nous vous présentons toutes nos excuses et vous prions de croire que nous mettons tout en œuvre pour que de tels agissements et comportements ne se reproduisent pas.	06/08/2024		

28/08/2024	Erquy	T&M4	Bonjour. J'ai pris le Distribus N°4 hier mardi 27 août 2024 à Erquy Église à 17h22, arrivée prévue à Lamballe SNCF 18h10. Mon train était à 18h26. Suite à des travaux sur le trajet, le bus n'a pas pu prendre le trajet normal et est ensuite tombé sur un accident. J'ai été déposé à 18h25 à l'arrêt officiel alors que si j'avais été déposée juste devant la gare j'aurais pu monter dans le train... Mon compagnon m'attendait sur le quai et a également raté le train. Comment se fait il que le conducteur n'est pas eu connaissance des travaux et/ou que votre entreprise n'en tienne pas compte dans ses horaires ? La rupture de correspondance en gare de Rennes suite au train manqué avant a engendré des frais à hauteur de 44 euros (2x22). Je sollicite donc un geste de votre part pour prendre en charge ce surcoût qui ne nous incombe d'aucune manière. Je tiens à votre disposition toutes les pièces justificatives si nécessaire. Cordialement, Marion Hubert.	Bonjour, Nous avons bien pris note de votre mail. Concernant la déviation, nous ne pouvons adapter les horaires car ceux-ci sont construits en fonction des correspondances avec les autres lignes Distribus. Adapter tous les horaires de la ligne Terre&Mer 4 aurait donc conduit à adapter tous les horaires du plan transport qui répondent à cette desserte. L'accident est, quant à lui, un aléa routier qui nous ne pouvons anticiper. La dépose des voyageurs se fait toujours aux arrêts officiels pour des questions de sécurité. Il est interdit à nos conducteurs de déposer hors des points d'arrêts prévus des voyageurs en raison du danger que cela peut représenter (accotement non adapté, stationnement non autorisé, car gênant la circulation des autres véhicules). Enfin, les horaires de la Terre&Mer 4 ne sont pas adaptés aux horaires des trains opérés par la SNCF, il n'y a pas d'obligation de maintien des correspondances entre nos cars et les trajets proposés par la SNCF. Nous ne pouvons donc accéder à votre demande de geste commercial.	28/08/2024	Bonjour. Pourriez vous me recontacte au [REDACTED] ? J'estime qu'il est de la responsabilité du chauffeur et de sa société de s'informer des perturbations en cours (hors accident, nous sommes d'accord sur ce point) et d'informer les usagers d'un retard éventuel. Si nous l'avions su, nous aurions pris un autre moyen de transport.	Bonjour, Malgré le fait que le battement de 16 minutes soit court entre l'arrivée du car et le départ de votre train compte tenu des difficultés de circulation qui peuvent survenir sur ces horaires de sortie de bureau ainsi que le caractère aléatoire des conditions de circulation (accidents, montée retardée de passagers), nous allons tout de même pouvoir accéder à votre demande de geste commercial vous concernant. En ce qui concerne votre compagnon, nous n'accéderons pas à votre demande de geste commercial n'étant pas directement impacté par le retard mais par
------------	-------	------	--	--	------------	---	---

							son choix de vous attendre en gare SNCF. Nous vous invitons donc à nous faire parvenir votre RIB par retour du présent mail pour un remboursement de la somme de 22 euros qui interviendra sous un mois.
--	--	--	--	--	--	--	--

03/09/2024	Coëtmieux	BzhGo3	Bonjour mes enfants n'ont pas eu de car à l'arrêt Belleville-Lande orhan pour aller à la gare routière de Lamballe : comment ça se fait	Bonjour, En raison d'une déviation non prévue, le car devant desservir l'arrêt en question n'est pas passé. Le ramassage sera bien assuré demain et ce soir.	03/09/2024		
08/09/2024	Jugon Les Lacs	LS7	bonjour nous sommes parents d'un enfant prenant le bus dont l'arrêt est situe a la maison de la pêche jugon les lacs comment se fait il au vus de la dangerosité de l'arrêt (pas de place pour se garer enfants sur la voie public absence d'arrêt sécurisé pour la montée et la descente des enfants) en sachant qu'a quelques dizaines de mètres avant se situe un endroit plus sécuriser (minoterie) et au mieux le GRAND PARKING DU LAC Nous sommes plusieurs parents a se demander qui a bien pu valider un arrêt a cet endroit sans se rendre compte de la dangerosité du site j'espère que vous tiendrez compte de se mail et que nous recevrons une réponse rapidement cordialement	Bonjour, L'arrêt de la Maison de la Pêche se situe dans le virage entre la D16 et la D52 au niveau des panneaux Eréac, Broons et Dolo. Au regard de la physionomie du lieu, le car s'arrête de sorte à prendre la totalité du virage, afin qu'aucune voiture ne puisse passer et ainsi créer un quelconque danger pour les élèves. Ceux-ci attendent donc sur le trottoir et non sur la voie publique, en sécurité. Les arrêts de car ne sont pas décidés en fonction des places de stationnement qui se trouvent à proximité pour les parents. L'arrêt ne peut se faire plus loin, en effet, les élèves habitants dans les lotissements proche de l'école auraient encore une distance supplémentaire à parcourir. Pour votre information, la mairie a été mise au courant de cet arrêt dès cet été et n'a pas émis de réserves.	09/09/2024		

09/09/2024	Saint-Alban	T&M3	Bonjour, Nous entamons notre 2ème année de covoiturage pour nos enfants afin qu'ils rejoignent Lamballe depuis Saint Alban pour une activité extrascolaire 2 fois par semaine. Et nous venons de découvrir que la ligne 3 dessert Lamballe en passant par Saint Alban. Aussi, dans un soucis d'écologie et de gain de temps personnel, nous souhaiterions faire bénéficier nos enfants de cette ligne de Bus. En lisant votre règlement d'exploitation nous avons pu lire : Article 4.1 - Admissibilité des passagers L'accès aux véhicules est interdit aux enfants âgés de moins de dix ans révolus, non accompagnés d'une personne capable de les surveiller et âgée de 12 ans révolus (hors dérogation scolaire). Les 2 enfants concernés auront respectivement 12 ans début avril et 10 ans mi-mars. C'est pourquoi je sollicite de votre part une dérogation exceptionnel à votre règlement afin de nous permettre d'utiliser votre service sans attendre les 6 mois normalement nécessaire. Nota : - L'enfant le plus âgé est équipé d'un téléphone portable - Bien qu'ils soient déjà bien autonomes, nous comptons accompagnés les enfants dans le bus pour les premiers déplacements. - Nous pouvons (les 4 parents) rédiger une lettre de « décharge » dument signés de notre part si nécessaire. Dans l'attente de votre retour. D'avance merci de votre compréhension.	Bonjour, Nous accusons bonne réception de votre demande. Les restrictions d'âges sont malheureusement incompressibles et une dérogation de la part d'un ou de plusieurs parents n'a aucune valeur juridique. Nous ne pouvons donc transporter vos enfants avant l'âge légal énoncé dans le règlement de transport.	10/09/2024		
------------	-------------	------	--	---	------------	--	--

09/09/2024	Jugon Les Lacs	LS8	Bonjour, Je tenais à vous signaler que ce jour Lundi 09/09, j'ai du aller chercher mon fils à la gare routière de Lamballe car il n'a pas pu prendre son car pour rentrer à Dolo. Mon fils finit les cours au Lycée St Joseph à 17h05, il a pris la dernière navette vers la gare routière. Il est arrivé à 17h28 à la gare routière, le temps de descendre de la navette et de se rendre jusqu'au car, ce dernier était déjà parti car il part à 17h30. Je ne sais pas si c'est Distribus également qui gère les navettes, mais j'espère que cette situation ne se reproduira pas. Merci de remonter cette information aux personnes concernées. Cordialement E-mail envoyé par distribus.montransportscolaire.net	Bonjour, Nous prenons note de cet incident. Le lycée Saint-Joseph a choisi de décaler ses horaires de fin de cours, ce qui rend l'enchaînement navettes-circuits particulièrement périlleux. Nous ne pouvons modifier les horaires de départ en gare routière, compte tenu des enchaînements de circuits, du temps de conduite des conducteurs et du retard pris sur les circuits si départ en retard de la gare routière. Nous vous invitons à contacter le lycée pour plus d'informations.	10/09/2024		
10/09/2024	Lamballe-Armor	LS23	Bonjour, Est-il possible de récupérer mon fils, [REDACTED] à notre adresse ? Le trajet à pieds jusqu'à l'arrêt « Quefféron » n'est pas sécurisé. Merci par avance. Cordialement, [REDACTED]	Bonjour, Malheureusement, il n'est pas possible d'adapter le lieu de prise en charge de votre enfant à votre habitation. Nous vous invitons à vous rendre à l'arrêt Quefféron ou sur un autre arrêt que vous jugerez plus sécurisé.	10/09/2024		

10/09/2024	Pléneuf Val André	Chrono	Bonjour, Je me permets de vous contacter car à chaque fois que je veux faire une réservation sur le chrono 2, de mon domicile (██████████ Pléneuf-Val-André) à la gare de Lamballe, on me dit que c'est impossible car il y a une ligne régulière. En effet, je l'a prends de temps en temps néanmoins parfois je dois me rendre très tôt sur Rennes (en train au départ de Lamballe) et retour tardif où il n'y a plus de bus régulier. Ainsi pourriez vous corriger cette anomalie afin que je puisse à nouveau réserver en ligne sans devoir téléphoner pour une inscription manuelle par vos services.	Bonjour, L'outil de réservation en ligne est paramétré de manière très stricte. Votre cas particulier ne peut donner lieu à une modification de l'outil en ligne. Au regard du caractère occasionnel de vos voyages, nous vous invitons à continuer de téléphoner à la centrale de réservation pour les trajets en Chrono le matin. Nous vous remercions de votre compréhension,	10/09/2024		
------------	-------------------	--------	--	---	------------	--	--

12/09/2024	St-Aaron	Bzhgo31	Bonjour, Je me permets de vous envoyer ce mail concernant la carte de bus Korrigo de ma fille [REDACTED] (carte [REDACTED]). Je vous ai contacté hier par téléphone car sa carte ne fonctionne pas. Ma fille est domiciliée à [REDACTED] Lamballe et va au collège à la ville Davy à Quessoy. Il m'a été indiqué de voir directement avec Breizhgo. Je les ai contacté et on m'a dit que ma fille n'était pas inscrite et que je devais refaire l'inscript° (ce qui implique du coup une majoration). J'ai été sur le site internet et sur ce dernier on me disait que cela relevait de la compétence du distribus, et ce matin son fichier a été supprimé. Je vous avoue que je ne sais plus quoi faire et vers qui me tourner. Nous n'avons jamais eu de difficultés les années précédentes. Lors de son inscription en juillet j'avais bien eu la confirmation de validation de son dossier (copie ci-jointe). Le conducteur de car de ma fille lui a gentiment dit que cela ne fonctionnait pas mais cela la gêne et du coup je l'emmène au collège. Pourriez-vous vous rapprocher de Breizhgo afin de régler ce problème ? Je vous remercie par avance pour votre aide. Bien Cordialement.	Bonjour, Nous avons bien reçu votre inscription et l'avons prise en compte. Le rechargement de votre carte Korrigo se fait à distance et ne devrait plus tarder. Nous vous invitons à conserver la carte Korrigo de votre enfant et vous n'avez aucune action supplémentaire à faire.	13/09/2024		
------------	----------	---------	--	---	------------	--	--

23/09/2024	Arcueil	T&M3	Bonjour, nous devons prendre le bus de la ligne 3 à 7h57 à la station Pléneuf Val André Clémenceau, comme indiqué sur votre guide des horaires. Il est arrivé à 8h02. Cela n'aurait eu aucune importance s'il était arrivé à l'heure prévue à Lamballe-Armor Gare SCNF, à savoir à 7h20.. Il est arrivé à 7h33, après avoir marqué un arrêt non prévu sur le guide horaire à la gare routière de Lamballe. Résultat : nous avons raté notre train, nous avons raté nos rendez-vous professionnels de la matinée, nous avons dû racheter un nouveau billet de train pour 120 euros. C'est inadmissible. Comment comptez-vous nous rembourser?	Bonjour, Nous accusons réception de votre mail. Pourriez-vous nous envoyer les justificatifs des billets (mentionnant le prix) ainsi que votre RIB ?	23/09/2024		
25/09/2024	Plémy	10309	Bonjour, Je n'ai toujours pas reçu de carte scolaire pour ma fille [REDACTED] Résidant [REDACTED] à Plémy, Devant prendre le bus le matin pour se rendre à Lamballe. Elle a une carte korrigho que je lui ai faite à Saint-Brieuc pour le transport en distribus. Merci de votre réponse [REDACTED] [REDACTED] Coordonnées	Bonjour, La Région Bretagne ayant un certain retard sur les créations de cartes, celles-ci mettent plus de temps à arriver. Néanmoins, vous ne devriez pas tarder à les recevoir.	25/09/2024		

26/09/2024	Noyal	LS11	Bonjour, suite à mon appel ce jour-ci pour le problème survenue avec mon fils avec le transport, je reviens sur les fait. Mon fils nous a contacté ce soir depuis la gare routière pour nous dire qu'il n'y avait pu de place au sein de sa ligne de transport LS11 quand il est monté dedans. Le chauffeur lui a demandé comment il allait faire et mon enfants lui a dit qu'il allait nous appeler et ensuite le car est parti de la gare routière. Je suis quand même contrarié de ce qui viens de se passer car nous avons payé pour un service qui na pas été respecté ce jour car apparemment d'autres enfants d'une autre ligne étaient dans son bus. Mon fils de 12 ans c'est quand même retrouvé seul à la gare routière en nous attendant alors qu'il devait être sous votre responsabilité jusqu'à son arrivé à la salle polyvalente de Noyal.	Bonjour, Après prise de contact avec l'exploitation responsable du circuit en question, il est apparu qu'un événement exceptionnel a fait venir plusieurs élèves supplémentaires sur une ligne déjà chargée. En conséquence, il a été décidé d'adapter au plus vite les circuits des LS6, LS7, LS8 et LS11 afin d'équilibrer les charges. Vous ne devriez plus rencontrer de difficultés à l'avenir sur le circuit.	27/09/2024		
03/10/2024	Pléneuf	Terre&Mer3	bonjour , je suis un usager régulier de votre bus entre Pléneuf Lourmel et Dahouët port et si déjà en temps normal les horaires hole mais le samedi pour être à 10 h à Dahouët il faut partir la veille. Comment faire ? il faut reconnaître que vos horaires sont vraiment bizarre , il semble que vous préférerez faire circuler vos bus à vide plutôt que de desservir vraiment la zone . Avez vous une solution ?	Bonjour, Les horaires sont édités en fonction des correspondances possibles en gare SNCF de Lamballe (trains, autres lignes de car, Citadines, TAD...) Bien que nous comprenions votre demande, à ce jour, elle est la seule pour cette desserte particulière. Nous notons tout de même vos observations pour une prochaine révision des horaires.	04/10/2024		

07/10/2024	Noyal	Citadine1	Bonjour, cela fait plusieurs fois que mon fils a besoin de prendre la citadine de 15h16 le lundi, rue du général de Gaulle, apparemment déplacé à l'angle de la rue sous les joyaux...Il ne passe pas visiblement, mon fils doit donc rentrer à pieds jusque Noyal..Merci de m'epliquer où il doit être a 15h16, sachant qu'il part du collège Simon veil à 15h	Bonjour Madame, Pour répondre à votre réclamation, le transporteur m'a indiqué que le conducteur a bien desservi cet arrêt déplacé ce lundi. Il reste généralement jusqu'à 15h18 pour être sûr de n'oublier personne. Vous trouverez en PJ la localisation de l'arrêt envoyée par le transporteur. Le conducteur a été prévenu qu'un élève prendrait la Citadine sur cet horaire le lundi dorénavant. Bonne fin de journée,	11/10/2024		
07/10/2024	Erquy	Terre&Mer4	Bonjour, Mercredi midi, le bus de la ligne Erquy-Lamballe n'était pas à la gare routière. Tous les bus sont partis laissant les élèves de ce bus à la gare. Un bus est arrivé plus tard et le chauffeur a prévenu la société qu'il y avait un problème .Certains élèves sont montés dans ce bus mais il s'arrêtait à St Alban. Restait à faire St Alban-Erquy...Mais comment, quand les parents sont au travail loin de là ? Un imprévu peut arriver bien sûr mais pourquoi le chauffeur du bus absent n'a pas alerté ses collègues et la société afin de prévenir les élèves du retard et d'organiser plus rapidement son remplacement ? Je n'ai pas apprécié qu'on laisse ma fille dans la nature, je n'ai pas apprécié de n'avoir eu aucune information à ce sujet.	Bonjour Madame, Effectivement, nous avons été informés que le car de la LS 20 ne s'était pas présenté le mercredi 02/10. Le car de la Terre & Mer 3 passant peu de temps après a prit en charge les élèves allant sur St-Alban car il s'agissait de son itinéraire. Pour les autres élèves, un autre car a été envoyé sur place à 13h50. Un élève avait transmis son numéro de téléphone à la société pour être informé de l'heure d'arrivée du car et donc tenir informé ses camarades. Une bonne partie des élèves restés sur place avaient déjà informé leurs parents qui sont venus les récupérer. Veuillez nous excuser pour le désagrément,	11/10/2024		

04/11/2024	Planguenoual	LS35	Bonjour ma fille a attendu son bus avec moi de 7h30 à 8h place du douet à Planguenoual à son arrêt habituel.... Le chauffeur n'est pas passé. Déjà qu'en début d'année scolaire j'ai dû l'emmener une semaine parce que le chauffeur avait décidé de ne pas s'arrêter à cet arrêt ça commence à être un peu compliqué ! Je paye pour un service kiné à moitié exécuté.	Bonjour Monsieur, Je viens d'avoir le retour du transporteur qui m'indique que le conducteur habituel a été remplacé en urgence et le remplaçant n'avait reçu l'information que l'arrêt Place du Doué avait déplacé de la LS 36 à la LS 35. L'arrêt a bien été desservi ce matin, Veuillez nous excuser pour le désagrément,	05/11/2024		
04/11/2024	Quessoy	Bzh010313	Bonjour Je reviens vers vous concernant la carte Korrigo de mon fils [REDACTED] (n de carte [REDACTED]). Sa carte ne fonctionne toujours pas! Après plusieurs relances aussi bien à distribus qu'à breizhgo et au département, je n'ai pas de retour sauf de racheter une carte! Une personne est venue le contrôler avant les vacances en lui demandant mon numéro de téléphone mais je n'ai reçu aucun appel! Cette situation dure depuis le 1er jour d'école, nous sommes au 04 novembre soit 2 mois après la rentrée scolaire et rien ne bouge. La carte est défectueuse je ne vois pas pourquoi nous devons repayer! Merci de faire le nécessaire et de nous envoyer une carte qui fonctionne. Notre paiement a été réalisé auprès de distribus et j'avoue en avoir marre de me faire balader de numéro en numéro de téléphone.	Bonjour Madame, Comme vu ensemble, je vous confirme que je viens de refaire la carte Korrigo d'[REDACTED]. Elle sera expédiée dès demain matin par voie postale. Je transmets également le numéro de la carte auprès de BreizhGo afin qu'il mette à jour l'abonnement. Cela devrait fonctionner dès réception de la carte, N'hésitez pas à revenir vers moi si toutefois cela ne fonctionnait pas,	07/11/2024	Bonjour Nous avons bien reçu la nouvelle carte pour [REDACTED] et celle-ci fonctionne. Merci de votre rapidité	

07/11/2024	Bréhand	Bzh8	Bonjour, Je me permets de vous contacter car les retards sur la ligne breizhgo 8 deviennent presque quotidiens. Mon fils arrive très régulièrement en retard en cours le matin. Est il possible de faire le nécessaire pour remédier à cela car ça devient problématique. Merci d'avance.	Bonjour Madame, Veuillez m'excuser pour cette réponse tardive, j'attendais un retour de la part du service exploitation en charge des véhicules et des conducteurs. Pour répondre à votre réclamation, nous avons effectivement constaté des retards plus ou moins récurrents sur ce service de la BreizhGo 8 et notamment un retour du collègue François Lorient à ce sujet. L'enchaînement entre le service précédent et celui emprunté par votre fils était un peu juste et cela ajouté à la circulation rendent l'arrivée auprès de l'établissement difficile à respecter. Cette situation a été aggravée la semaine dernière par les travaux du pont de la RN12 au niveau de la sortie de St-René qui rendaient la circulation d'autant plus compliquée en plus de l'allongement du parcours du car. Pour remédier à ce problème, l'enchaînement de services du conducteur a été modifié. Vous avez normalement pu le constater dès ce mardi 12 novembre. Veuillez nous excuser pour ce désagrément, En espérant avoir pu répondre à votre demande,	13/11/2024		
------------	---------	------	--	--	------------	--	--

13/11/2024	Maroué	Chrono	Bonjour Nous avons réservé le Distribus pour ce matin pour notre fille . L'horaire était confirmé pour 7h03 ce matin avec pour adresse de départ 6 rue Tanguy Prigent à Maroué. Le Distribus est arrivé à 7h21 !!!! Bien évidemment, entre temps nous avons emmené notre fille à la gare de Lamballe par nos propres moyens afin qu'elle puisse prendre son train pour aller au lycée. Nous pouvons comprendre que vous ayez des soucis d'horaire, de personnel, de véhicule.... Mais dans ce cas il serait bien que l'on soit informé rapidement pour que l'on s'organise au mieux. Merci à vous.	Tout d'abord, nous vous adressons toutes nos excuses concernant le transport du 13 novembre pour votre fille. Nous avons eu une absence inopinée du conducteur qui a dû être remplacé rapidement. Le remplacement a malheureusement pris plus de temps que prévu et la centrale de réservations n'a pas été informée de ce retard important. De ce fait, elle n'a pas pu vous prévenir afin que vous puissiez vous organiser. Veuillez nous excuser une nouvelle fois pour ce retard et également pour le manque d'informations,	14/11/2024		
------------	--------	--------	--	---	------------	--	--

13/11/2024	Bréhand	Bzh8	Bonjour, Ma fille prend le bus tous les jours de Brehand (rue des genets) vers le collège F. LORANT de Moncontour (breizhgo 8) Tous les jours le bus est en retard d'au moins 10 min, ce matin encore. Le bus est censé partir à 8h13. Il part à 8h20 voir 25. J'ai signalé le problème le jeudi 10 octobre, et mardi 6 novembre. Les retards concernent toujours le même chauffeur. Ceci perdure depuis la rentrée des classes. Ma fille arrive en retard en cours, après 8h30, tous les jours. Cela est inacceptable. Nous l'avons emmener quelquefois au collège la trouvant encore à l'arrêt de bus pour qu'elle puisse être à l'heure. Nous payons un service, j'aimerais que les horaires soient respectées. Je vous remercie de traiter le sujet et de trouver des solutions.	Bonjour Madame, Veuillez m'excuser pour cette réponse tardive, j'attendais un retour de la part du service exploitation en charge des véhicules et des conducteurs. Pour répondre à votre réclamation, nous avons effectivement constaté des retards plus ou moins récurrents sur ce service de la BreizhGo 8 et notamment un retour du collège François Lorient à ce sujet. L'enchaînement entre le service précédent et celui emprunté par votre fille était un peu juste et cela ajouté à la circulation rendent l'arrivée auprès de l'établissement difficile à respecter. Cette situation a été aggravée la semaine dernière par les travaux du pont de la RN12 au niveau de la sortie de St-René qui rendaient la circulation d'autant plus compliquée en plus de l'allongement du parcours du car. Pour remédier à ce problème, l'enchaînement de services du conducteur a été revu. Vous avez normalement pu le constater dès ce mardi 12 novembre. Veuillez nous excuser pour ce désagrément,	13/11/2024		
------------	---------	------	---	---	------------	--	--

17/11/2024	Jugon Les Lacs	LS7	Bonjour, Est ce normal que le matin, à l'arrêt des quatre routes, que les enfants attendent et montent dans le car au niveau du stop ? Ils attendent dans le noir, c'est très dangereux.	Bonjour Madame, Je reviens vers vous concernant votre signalement au sujet de l'arrêt des Quatre Routes. Le transporteur m'a indiqué qu'effectivement, le conducteur prenait en charge les élèves au Stop en face de l'arrêt initial car il arrive de cette route et il serait délicat et dangereux de réaliser une manœuvre à cet endroit pour se remettre dans le bon sens, notamment de nuit avec des véhicules circulant à proximité. Aussi, dans un souci de sécuriser au mieux nos arrêts pour la prise en charge et la dépose des élèves, j'ai soumis votre signalement auprès de Lamballe Terre & Mer quant à la possibilité de demander à la mairie l'aménagement d'un arrêt similaire à l'endroit où ils sont pris en charge. J'attends un retour de leur part. Vous pouvez également solliciter la mairie à ce sujet afin de connaître leur avis quant à cette possibilité, Je reste à votre disposition pour en rééchanger,	22/11/2024		
21/11/2024	Plédéliac	Navette	Bonsoir , Se matin mon fils est arrivé en retard au collège à cause de manque de places dans le car scolaire , je trouve inadmissible que par se temps la des enfants se retrouve sans car et obliger de marcher de la gare routière jusque le collège . De plus cela est dangereux surtout le matin et en hiver et en nuit donc merci de faire le nécessaire que cela ne se reproduise plus . Cordialement	Bonjour Madame, Pour répondre à votre réclamation, je suis étonnée d'apprendre que votre enfant ait dû rejoindre son établissement à pied. En effet, plusieurs cars sont restés en attente à la gare routière jusqu'à 08h15 pour certains. Certains élèves sont partis d'eux mêmes à pied ou sont restés à la gare routière discuter entre eux. Un conducteur a effectué une dernière navette vers le collège Simone Veil vers 08h10-15 puis est allé au lycée St-Joseph vers 8h20. Veuillez nous excuser pour le désagrément,	22/11/2024		

21/11/2024	Lamballe	Citadine1	Bonjour, Le samedi 9 novembre, un résidant du Foyer Bel Horizon à Lamballe a pris le distribus (entre 15h30 et 16h30) depuis l'arrêt Gendarmerie. Lorsqu'il est arrivé à l'arrêt Gendarmerie, le véhicule était déjà présent, portes fermées. Le résidant a alors toqué afin de pouvoir monter. Le chauffeur n'a pas ouvert tout de suite. Après avoir ouvert, il s'est montré désagréable, irrespectueux et nerveux. Puis il a eu une conduite nerveuse, ce qui a stressé le résidant. Une autre femme était présente. [REDACTED] Instructrice de locomotion Voir Ensemble 22	Bonjour Madame, Veuillez m'excuser pour cette réponse tardive, j'attendais le retour du transporteur concernant votre réclamation. Tout d'abord, nous adressons nos plus sincères excuses auprès de votre résidant. Pour répondre à votre réclamation, la ligne Citadine 1 arrive à l'arrêt Gendarmerie chaque heure à --h34 pour réeffectuer un départ à --h42. Le conducteur dispose donc de 8 minutes durant lesquels il doit stationner sur le parking de la Gendarmerie avant de se positionner à l'arrêt se trouvant devant le foyer à l'heure de départ. Un rappel des consignes a donc été effectué auprès du conducteur pour éviter que cet incident se reproduise à l'avenir. Bonne journée,	27/11/2024		
24/11/2024	Lamballe	Citadine2	Bonjour, Je viens de regarder les horaires distribus pour ma fille qui rentrera au collège Simone Weil l'année prochaine. Nous habitons près de la gare de Lamballe Les horaires du soir correspondent mais la desserte du collège le matin fait arriver à 8h10 alors que les cours commencent à 8h. Est il possible de prévoir une modification des horaires pour l'année prochaine ?	Bonjour Madame, Pour le moment, Lamballe Terre & Mer n'a pas prévu la révision des horaires pour les Citadines et les Terre & Mer. Cependant, il existe une ligne scolaire nommée LS 52, qui permet aux élèves résidants sur Lamballe de prendre le car à 07h40 à la gare SNCF pour arriver directement au collège Simone Veil à 07h55. De même, le retour est prévu pour un départ du collège à 17h05 pour une arrivée à 17h20 en gare SNCF. Cette ligne est soumise à l'inscription et à la tarification scolaire (120€ l'année). Vous pouvez retrouver les horaires sur notre site distribus.bzh > Transport scolaire > Horaires. En espérant avoir répondu à votre demande,	25/11/2024	Bonjour, Merci pour votre réponse. C'est bien noté, cela permettra de prendre le bus. Bien cordialement,	

03/12/2024	Bréhand	LS29	Bonjour, Je me permets de vous contacter au sujet d'un événement qui s'est passé le jeudi 21 novembre sur la ligne LS 29 qui dessert le collège François Lorant à Moncontour. Ma fille de 14 ans, qui descend au dernier arrêt du trajet retour, s'est retrouvée seule avec le chauffeur de car (remplaçant de la chauffeuse actuelle) qui lui aurait demandé de venir à l'avant pour lui montrer le chemin et lui aurait dit "c'est paumé par ici , j'espère que tu ne m'amène pas là pour me faire des choses..." Ma fille a été choquée par ces propos et nous l'a raconté juste en arrivant; devant ses sœurs dont une qui prend le même car habituellement et qui n'était pas rassurée de reprendre le car avec ce même chauffeur. Je ne veux pas lui prêter d' intentions qu'il n'avait peut être pas mais il me semble que ce n'est pas acceptable de parler comme ça à une adolescente. Je voulais donc savoir si vous avez déjà eu des signalements au sujet de ce chauffeur et vous demande d'être vigilants par rapport à d'éventuelles remontées d'autres personnes. Évidemment ma fille ne voulait pas que j'en fasse "toute une histoire" par peur qu'elle soit ensuite la cible de remarques ou de représailles, mais je pense qu'il est important d'être vigilants et que les choses soient dites. Je vous demanderai donc de ne pas faire référence à sa personne mais peut être de rappeler à vos chauffeurs que les paroles inappropriées n'ont pas leur place dans un transport scolaire. Merci de donner suite à ma demande.	Bonjour Madame, Tout d'abord, je tenais à vous exprimer nos plus sincères excuses concernant cet incident ayant eu lieu dans le car de la LS 29 ce 21 novembre dernier et je comprends votre inquiétude. Je vous confirme d'ailleurs avoir veillé à préserver l'anonymat de votre fille lors de la transmission de la réclamation auprès du transporteur. Votre mail a bien été pris en considération et le transporteur veillera à rappeler les consignes auprès du conducteur quant aux paroles/comportements susceptibles de choquer un jeune public. Nous vous remercions également de votre signalement auquel nous accordons une grande attention et allons utiliser celui-ci à bon escient pour faire preuve d'une grande vigilance. Je reste bien évidemment à votre disposition si besoin,	03/12/2024		
------------	---------	------	--	---	------------	--	--

04/12/2024	Hénon	LS9	Bonjour le car henon lamballe de 6h58 n'est pas passé ce matin. Mon enfant ne peut aller au lycée	Bonjour Madame , Le car de la LS 9 est tombé en panne ce matin à hauteur de Quessoy. Un autre car a été acheminé mais la conductrice n'a trouvé que très peu d'élèves, qui étaient déjà partis dans leurs établissements pas un autre moyen. Veuillez nous excuser pour le désagrément,	04/12/2024		
05/12/2024	Pléneuf	T&M3	Bonjour, j'ai aujourd'hui (jeudi 5 décembre) pris le bus de 7h51 à l'arrêt de La Boulaie de la ligne 3 pour aller à la gare SNCF de Lamballe. Habituellement, ma carte scolaire fonctionne pour tout les trajets entre lundi et vendredi mais cette fois-ci, la chauffeuse m'a dit que la carte ne marchait pas car ce n'était pas dans les horaires du bus scolaire alors que je prends toujours la ligne 3. Elle m'a dit que c'était un bus marchand. J'ai donc dû payer le prix d'un ticket. Je voulais savoir si c'était normal ? Merci d'avance de votre réponse, cordialement, [Signature] Coordonnées	Bonjour Monsieur, Effectivement, la conductrice a appliqué la bonne réglementation. En effet, votre carte de transport scolaire Terre & Mer 3 vous permet de prendre la ligne sur les horaires scolaires uniquement. C'est à dire départ 06h50 Pléneuf Lourmel pour une arrivée à 07h20 à Lamballe Gare SNCF et 07h23 Lamballe Gare SNCF pour une arrivée à 08h00 aux collèges de Pléneuf et inversement pour le retour, 16h40 Pléneuf Lourmel pour une arrivée à 17h25 à Lamballe Gare SNCF ainsi que 17h28 Lamballe Gare SNCF pour une arrivée à 18h10 à Pléneuf La Caderie. De ce fait, si vous prenez la Terre & Mer 3 en dehors de ces horaires, vous êtes considéré comme un client commercial et non scolaire. La tarification commerciale s'applique donc si vous prenez le car passant à 07h51 à la Boulaie. J'espère avoir répondu à votre question, N'hésitez pas à revenir vers moi si vous avez besoin d'informations complémentaires,	06/12/2024		

13/12/2024	Noyal	LS11	Bonjour, Malgré le fait que nous avons payé l'abonnement de transport scolaire fille [REDACTED] au prix de 150€, notre fille n'a toujours pas vu sa carte de transport 2024-2025 depuis septembre que la rentrée a démarré . Comment cela se fait-il ? Je vous prie de faire le nécessaire : - pour lui fournir sa carte le plus vite possible, - pour nous rembourser au prorata du nombre de mois d'absence de carte pour l'instant au nombre de 4 mois soit environ 60€ sauf si ce nombre de mois n'augmente pas. Merci pour votre compréhension.	Bonjour Madame, Pour répondre à votre réclamation, je viens de reprendre connaissance du dossier de [REDACTED]. Entre juillet et novembre, la carte n'avait pas été expédiée car le premier paiement pour l'abonnement au transport scolaire n'avait pas été réglé. Lorsque le règlement (partiel ou total) n'est pas effectué, nous n'envoyons pas la carte suite à de nombreux impayés les années précédentes. Vous avez donc effectué le règlement de 50€ sur les 150€ le 04/11/2024. La carte de [REDACTED] a été éditée et expédiée entre les 5 et 6 novembre 2024. Visiblement, vous n'aviez pas dû la recevoir puisqu'un second envoi à été effectué le 20/11/2024 (voir copie ci-dessous). Je suis étonnée de constater une nouvelle fois que vous ne l'avez pas reçue. Je viens d'effectuer la vérification de l'adresse, qui est la bonne, sur les courriers précédemment expédiés. Afin de ne pas laisser [REDACTED] sans carte, je procède à une nouvelle édition qui sera expédiée dès demain par voie postale. Si vous ne recevez pas la carte d'ici la fin de semaine, nous pouvons vous l'expédier à une autre adresse (travail, chez un proche, auprès de l'établissement scolaire, ...). Je reste à votre disposition si vous souhaitez procéder d'une autre manière, Et si toutefois vous ne recevez pas la carte d'ici la fin de la semaine, n'hésitez pas à revenir vers moi,	16/12/2024	
------------	-------	------	---	---	------------	--

9 LES ELEMENTS COMPTABLES ET FINANCIER

9.1 Compte d'exploitation

		Exercice 5 CEXP AVENANT 9	Exercice 5 CEXP REALISE	ECARTS
Charges directes transports		2 701,59	3 286,15	584,56
	Personnel de conduite	1 158,92	1 439,52	280,60
	Frais kilométriques	300,40	460,27	159,87
	Entretien maintenance des véhicules (hors personnel)	195,04	189,26	-
	Sous-traitance transports de voyageurs	495,60	665,98	170,38
	Coût de mise à disposition du matériel roulant	551,62	531,12	-
Charges indirectes d'exploitation		944,98	1 107,56	162,59
Personnel hors conduite		378,42	533,75	155,33
	Personnel d'exploitation	38,09	132,80	94,72
	Personnel commercial	159,82	184,78	24,95
	Personnel de maintenance	125,97	119,41	-
	Personnel administratifs/supports	39,58	69,41	6,56
	Direction	14,97	27,34	29,83
	Autres catégories de personnel	-	27,34	12,38
Charges relatives aux éléments fixes du réseau		169,99	218,99	49,00
	Dépôts	156,30	206,69	50,39
	Agence commerciale	-	-	-
	Equipements réseau	11,62	10,00	1,62
	Autres locaux d'exploitation	-	-	-
	Autres charges relatives aux éléments fixes	2,07	2,30	0,23
Frais commerciaux et marketing		79,86	53,29	-
	Fournitures	29,94	29,77	0,17
	Publicité - communication	13,96	12,00	-
				1,96

	Etudes et enquêtes	5,70	-	-
	Commissions dépositaires	-	-	-
	Autres charges de marketing	30,26	11,52	18,73
Frais généraux		233,88	255,77	21,90
	Fournitures	47,37	51,22	3,85
	Assurances (hors matériel roulant)	8,85	4,65	4,20
	Formations (non comprises dans la masse salariale)	23,49	14,41	-
	Informatique et logiciels d'exploitation	52,13	44,77	9,08
	Assistance technique	47,62	114,37	-
	Redevances STACBA	-	-	7,36
	Honoraires	45,67	14,99	66,75
	Autres	8,75	11,36	-
Impôts et taxes		82,83	45,76	30,68
Total des charges indirectes		944,98	1 107,56	2,61
Total des charges d'exploitation		3 646,56	4 393,71	37,07
Total Recettes		3 803,38	4 671,72	162,59
	Subvention forfaitaire d'exploitation (SFE)	3 451,64	4 247,15	
	Recettes scolaires	276,10	374,85	
	Recettes tarifaires (RT1)	75,49	49,73	
	Recettes annexes (RT2)	0,15	-	
Marges et aélas		156,82	278,01	121,20

Le compte d'exploitation observé à l'issue de l'exercice 5 reste cohérent avec le compte d'exploitation original avant indexation post avenant n°9.

L'évolution des charges est majoritairement liée à l'effet indexation sur la durée de la concession (supérieure à 18,5%).

Quelques évolutions de charges complémentaires sont notamment associées à des évolutions du périmètre d'organisation pour assurer le suivi du contrat (Personnel Hors Conduite) : Chargée gestion / suivi de l'offre scolaire, renforcement de la structure : Responsable QSE, Formateur, Contrôleur.

Concernant les recettes :

- Les recettes tarifaires restent en deçà de l'objectif prévisionnel.
- Ces recettes commerciales sont néanmoins compensées par les recettes scolaires (corrigées à l'avenant 8 pour les recettes primaires).

Il est rappelé que la forte hausse constatée (+100 k€ vs cible) est la résultante d'un effet d'écriture comptable liée au changement d'opérateur d'enregistrement / paiement des inscriptions scolaires : passage Transcol avec paiement avant fin année civile vs étalement paiement en 3 fois sur 2 années civiles.

9.2 Ratios financiers

Recette commerciale unitaire HT par voyage commercial :

$49\,730 / 78\,712 = 0,63$ (n-1 : 0,67)

Coût moyen par voyage (scolaires et commerciaux) :

$4\,671\,720 / 1\,006\,436 = 4,64$ (n-1 : 4,62)

Coût moyen par kilomètre (scolaires et commerciaux) :

$4\,671\,720 / 1\,521\,315 = 3,07$ (n-1 : 2,79)

Contribution financière par voyage (scolaires et commerciaux) :

$4\,247\,150 / 1\,006\,426 = 4,22$ (n-1 : 4,27)

Contribution financière par kilomètre (scolaires et commerciaux) :

$4\,247\,150 / 1\,521\,315 = 2,79$ (n-1 : 2,58)

Voyage par kilomètre (scolaires et commerciaux) :

$1\,006\,426 / 1\,521\,315 = 0,66$ (n-1 : 0,60)

Recettes par kilomètres (scolaires et commerciaux) :

$4\,671\,720 / 1\,521\,315 = 3,07$ (n-1 : 2,79)

10 BILAN ET PERSPECTIVES

Pour cet exercice, nous observons une légère baisse de fréquentations. Celle-ci ne semble pas imputable à la révision de l'offre engagée au 1^{er} janvier 2024, les courses ayant été supprimées étant celles les moins fréquentées.

Ceci confirme davantage le constat fait lors du précédent exercice d'une érosion du nombre d'utilisateurs et de la nécessité d'intensifier les opérations visant à capter de nouveaux clients.

De nouvelles réflexions autour d'une dynamisation de l'offre à moyen constant sont d'ores et déjà en cours.

Nous pouvons dresser un bilan positif de la transition vers un nouvel outil d'inscriptions scolaires qui a été facilement pris en main par les familles et a permis d'aborder sereinement la rentrée.

Enfin, la situation des effectifs continue de s'améliorer avec notamment aucun service non réalisé cette année en raison d'un personnel de conduite insuffisant. Ces résultats encourageant nous incitent à maintenir nos efforts sur ce point.

Aussi pleinement mobilisés à maintenir un service de qualité pour l'ensemble des habitants du territoire, nous vous assurons de notre total engagement aux côtés des équipes de Lamballe Terre & Mer.