

UNE ANNÉE DE NOUVEAUTÉS

SYNTHÈSE

Rapport d'activité
du délégataire
2019



Date-clés

Repères

Le 12 juillet 2018, Grand Chambéry décidait de confier la Délégation de Service Public de transport public de voyageurs 2019-2024 à Keolis.

Dès septembre 2018, Keolis louait des locaux provisoires sur l'ancien site « Rubanox » pour préparer la reprise d'activité prévue le 1^{er} janvier 2019, avec une présence très régulière, puis permanente dès la mi-novembre, du futur Directeur Opérationnel de la filiale.

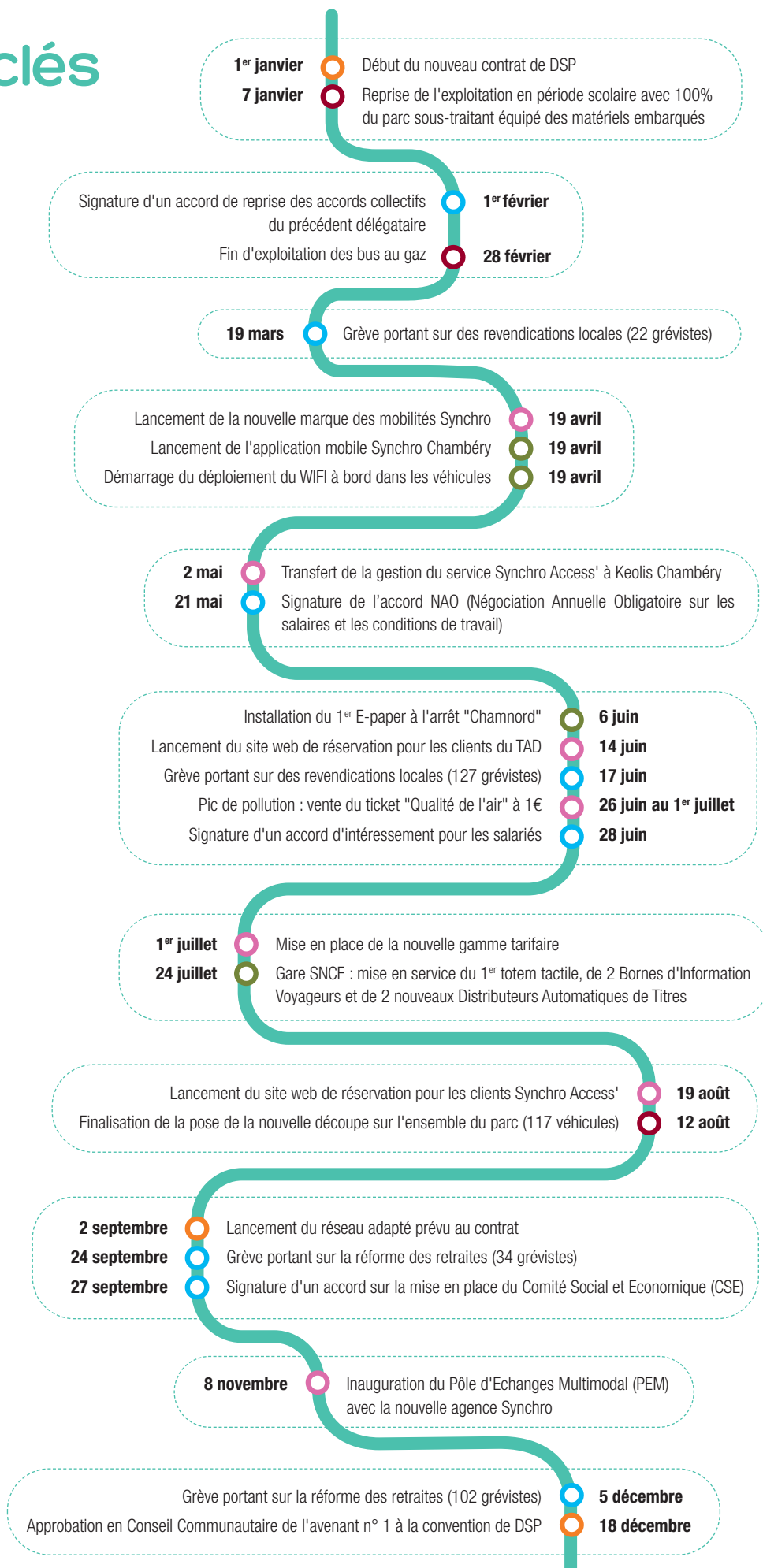
Au fur et à mesure que la date de reprise approchait, les autres membres du Comité de Direction rejoignaient les bureaux chambériens pour mener à bien ce projet.

Le 9 décembre 2018, l'ensemble du Comité de Direction accueillait les salariés du réseau au Manège pour une présentation complète et détaillée du Groupe Keolis et de son projet retenu par Grand Chambéry.

Les premiers jours du mois de janvier 2019 étaient consacrés à la rencontre des salariés autour d'opérations cafés/croissants et à la découverte de l'organisation interne de l'entreprise, sachant que la reprise du réseau Stac à l'identique permettait de ne pas perturber les habitudes des clients et du personnel de l'entreprise.

Le 19 avril, la nouvelle marque Synchro jusqu'ici tenue secrète, était dévoilée aux grand chambériens, avec l'ensemble des nouveautés liées à l'offre et à l'information voyageurs. Après 40 ans de bons et loyaux services, le nom Stac laissait la place à Synchro, dans une volonté de valorisation de la multimodalité sur le territoire.

Le 2 septembre 2019, l'ensemble de la nouvelle offre était opérationnelle et déployée sur tout le réseau. Ne manquait plus que le déménagement de l'agence commerciale à la Gare SNCF, au mois de novembre.



1 - Une nouvelle marque porteuse d'innovations au service des voyageurs



19 avril 2020 : Bus Stac devient Synchro Bus et Citalis devient Synchro Access'. L'enjeu : inscrire ces nouvelles marques dans le quotidien des grand chambériens.

LA JOURNÉE DE LANCEMENT DU 19 AVRIL

- présentation des nouvelles marques Synchro par Grand Chambéry, aux côtés d'un **premier bus à la nouvelle livrée**
- présentation, par les salariés Synchro Bus de tous services, des **nouveaux outils d'information voyageurs** :
 - le Wifi à bord
 - l'application smartphone multimodale
 - les totems digitaux d'information transport et touristique
 - les écrans d'information voyageurs en temps réel dans différents lieux de l'agglomération
 - les écrans d'affichage des prochains passages en temps réel dans des abribus du réseau



Application Synchro :

1700 utilisateurs par jour,
13 000 par mois.

Wifi à bord : entre 80 et 90%
du volume de données
disponibles consommé
(1000 Go par mois).

Totems digitaux : une
moyenne de 100 pages vues
à la journée.



**117 bus à habiller avec
la nouvelle livrée**



LE DÉPLOIEMENT DE LA NOUVELLE IDENTITÉ VISUELLE

- la veille de l'événement, distribution d'un document d'information en interne, avec remise de goodies aux couleurs Synchro
- le jour même, habillage du dépôt et de l'agence commerciale
- la semaine suivante, envoi d'un courrier d'information aux dépositaires
- au cours de l'été :
 - **habillage du mobilier urbain et des arrêts,**
 - refonte des **documents d'information voyageurs** (fiches horaires, guide tarifaire, site web),
 - **nouvelle dotation vestimentaire** à l'ensemble des corps de métier,
 - **pose de la nouvelle livrée** sur l'ensemble des bus y compris l'agence mobile (à noter, à l'occasion de ce renouvellement, la fin du GNV à Chambéry)

UNE PRÉSENCE TERRAIN EN CONTINU

Plus de 100 **animations commerciales** réparties dans presque tous les quartiers de l'agglomération, auprès de publics variés : étudiants (Welcome Box), salariés (Challenges Mobilité, stands PDM), seniors (démonstration de l'application).



20 stands chaînes
d'inscriptions **en juin-juillet**,
20 stands agence mobile **en
août-septembre**



2 - Une gamme tarifaire et des canaux de distribution en évolution

Objectifs : limiter la vente à bord et amorcer une meilleure répartition entre les canaux de vente.

LES NOUVEAUX TITRES



- **ticket de dépannage** à 1,70 € en remplacement du titre « 1 voyage à bord » à 1,40 €, l'objectif étant de diriger les clients vers les autres points de vente afin de limiter la vente à bord
- **ticket 2 voyages** à 2,60 €, soit 1,30 € le voyage, sans date limite d'utilisation lorsqu'il est acheté avant la montée à bord, valide seulement le jour de l'achat si acheté à bord
- **ticket liberté** à 120 € pour les clients occasionnels, ne nécessitant pas de recharger sa carte OURA, avec prélèvement automatique différé
- **abonnement heures creuses** pour les seniors à 15 € au lieu de 22 € le mensuel (128 € au lieu de 187 € l'annuel), permettant aux 65 ans et + de voyager en illimité de 9h à 16h et après 19h

LES ÉVOLUTIONS DE TARIFS

- **ticket 24h** à 4,50 € au lieu de 3,20 € afin de rééquilibrer le prix par rapport au titre 2 voyages
- **carte 10 voyages éco** désormais soumise à des conditions de revenu (quotient familial inférieur à 690 et demandeurs d'emploi)

RÉPARTITION DES CANAUX DE DISTRIBUTION



- **l'agence commerciale**, devenue « agence multimodale » après son déménagement à la Gare SNCF en novembre, bénéficie de son recentrage au plus proche du réseau et de son "monopole" actuel pour la vente des abonnements annuels : 53 % des ventes
- **vente à bord** : 24% des ventes (en réduction de 30% au second semestre grâce à la mise en place du « ticket de dépannage »)
- **DAT** : 4% des ventes (un canal en augmentation bénéficiant du report de ventes à bord et d'actions de promotion en 2020)
- **e-boutique** : 3% (un canal encore minoritaire en raison de l'obligation d'imprimer un e-billet, mais qui devrait se développer avec le projet de ticket dématérialisé à l'étude)
- **dépositaires** : 16 % des ventes



Nouvelle agence multimodale Synchrono

3 - Un réseau optimisé visant une augmentation de la fréquentation

Pour une transition en douceur sur la base du réseau de 2016, des ajustements sur l'ensemble du réseau et de nouveaux services pour répondre au plus grand nombre et offrir une mobilité plus facile d'accès.



Lignes Chrono :

80,5% de la fréquentation.
Lignes Chrono service soirée :
4300 validations entre
septembre et décembre

LIGNES CHRONO : plus de bus, plus longtemps dans la journée

- une même fréquence du lundi au samedi et pendant les vacances scolaires
- des bus plus tard en soirée : derniers départs du centre-ville à 0h30 du jeudi au samedi pour les lignes A, B et C
- une desserte le dimanche toute la journée pour les 4 lignes



Hausse globale de la fréquentation par rapport à 2018 : 3,3%. A noter que l'année 2019 a été marquée par de nombreuses perturbations (gilets jaunes, réforme sur les retraites,...).

LIGNES COMPLÉMENTAIRES : une refonte complète

- une meilleure desserte des principales zones d'activité, en connexion avec les lignes Chrono

LIGNES LOCALES ET SCOLAIRES : une mutualisation des services

- suppression des horaires en doublon et réduction des charges d'exploitation
- une meilleure offre toute l'année pour les jeunes habitants des zones périurbaines



Service Flexo dimanche soir :

600 validations entre
septembre et décembre

FLEXO : un nouveau service de dépose ou de prise en charge à la demande

- ligne 4 : une meilleure desserte des zones d'activité de Bissy et l'Erier
- le dimanche soir, 3 bus attendent étudiants et internes arrivant du TER, pour les déposer à proximité de leurs établissements ou résidences



24 109 voyages
Synchro Access, 9 733
voyages TAD réalisés

SYNCHRO ACCESS/TAD : intégration à la DSP

- intégration de la centrale de réservation et de planification au Centre de Relation Client Allô Synchro
- mise en place d'un système de réservation en ligne et de SMS de confirmation ou d'infos perturbations



Allô Synchro :

37 609 appels dont 55% liés
à Synchro Access et au TAD



Plan schématique du réseau au 2 septembre 2019

4 - Une volonté forte de cohésion sociale s'appuyant sur un projet d'entreprise mobilisateur

Pour réussir cette année de nouveautés, il a fallu que les hommes et les femmes de l'entreprise soient véritablement « Tous Synchro », à l'image du nom du projet d'entreprise qui a porté ces transformations.

DES ÉVÉNEMENTS ET DES ATELIERS FÉDÉRATEURS



- **journées « KeoLife Week »** consacrées à la présentation du projet d'entreprise, la veille du lancement de la nouvelle marque
- **16 forums** et un événement de fin d'année « Tous Synchro » permettant d'impliquer les salariés sur des thèmes aussi variés que l'exploitation, le marketing, les RH, les systèmes d'information, l'atelier,...

DES OUTILS DIGITAUX



- lancement d'un **site web interne** « Tous Synchro » avec les actualités et perturbations du réseau, un agenda, un espace documentaire RH/HSE, des petites annonces, une revue de presse,...
- projet « Synchro 4.0 » visant la digitalisation des process internes
- refonte de l'infrastructure informatique de l'agence multimodale
- **application interne « MyKeolis Services »** permettant aux conducteurs de consulter leur planning et d'échanger des services avec leurs collègues

LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

- **des effectifs ajustés** : embauche de 13 salariés supplémentaires pour rééquilibrer les besoins de production, permettre la distribution des repos et congés et diminuer le nombre d'heures supplémentaires
- **une politique d'insertion active** en partenariat avec Pôle emploi et la mission locale
- mise en place d'un **plan d'action « absentéisme »** visant à lutter notamment contre les absences maladie de courte durée
- mise en place d'un **plan d'actions de prévention des risques** professionnels en relation avec la CARSAT
- **un plan de formations** obligatoires (Formation à la Conduite Obligatoire,...) et non obligatoires (gestion des situations difficiles, gestion du planning d'exploitation, formations aux logiciels et procédures Keolis, à la relation-client, au management d'équipe et de la sécurité,...)

DE NOUVELLES RELATIONS SOCIALES

- signature d'un accord de **reprise des accords existants** dès janvier, afin de rassurer les salariés sur le maintien des avantages et rémunérations
- signature d'un **accord sur la Négociation Annuelle Obligatoire**
- mise en place d'un **Plan d'Epargne Entreprise** et d'un **Plan d'Epargne Retraite Collectif**, dans une optique, d'adhésion des salariés aux objectifs économiques de l'entreprise et de sentiment d'appartenance

 **Un effectif moyen**
de 252 salariés Equivalent
Temps Plein

 **Un taux d'absentéisme**
global de 10,21% (12,20% pour
les conducteurs), **un taux**
d'accident du travail de 3,13%
(contre 3,45% en 2018)

 **Des dépenses de**
formation au-delà du
minimum légal de 1,3% :
2,20% de la masse salariale

 **Plus de 60 réunions**
organisées **avec les IRP en 2019**

 **4 mouvements**
de grève **ont perturbé le**
réseau en 2019 (mars, juin,
septembre et décembre)

5 - Éléments contractuels et financiers

- un avenant a été signé au cours de l'année 2019, avec des ajustements du contrat essentiellement techniques et/ou ponctuels
- le forfait de charges contractuel a été réévalué de 3,22 % pour tenir compte de l'actualisation (art. 30.2 du contrat de DSP) : il s'établit donc à 24 378 627 € (€2019) avant réfaction pour grève d'un montant de 83 703 €
- les investissements du délégataire ont atteint 698 621 € en 2019, soit 65% du montant total sur la durée du contrat
- les recettes encaissées HT pour l'année 2019 s'élèvent à 4 958 979 €, soit 15 075 € de plus que l'engagement contractuel après impact du ticket Qualité de l'air, générant un intéressement pour le délégataire de 11 306 €
- le plan qualité contractuel a conduit Grand Chambéry à verser un intéressement de 12 000 € au délégataire
- la marge du délégataire s'établit à 461 879 €, soit un taux de marge de 1,9%

Chiffres clés 2019

La première année de cette nouvelle DSP est globalement en ligne avec les engagements contractuels.

	REALISE 2019	CONTRACTUEL 2019 (Annexe 4a suite Avenant 1)
ELEMENTS TECHNIQUES		
Kilomètres parcourus totaux	5 139 005	4 960 408
<i>Kilomètres parcourus en propre</i>	<i>3 866 261</i>	<i>3 599 108</i>
<i>Kilomètres parcourus sous-traités</i>	<i>1 272 743</i>	<i>1 361 300</i>
Kilomètres Lignes régulières totaux	4 464 088	4 418 535
<i>Kilomètres LR parcourus en propre</i>	<i>3 490 604</i>	<i>3 572 108</i>
<i>Kilomètres LR parcourus sous-traités</i>	<i>973 484</i>	<i>846 427</i>
Heures de production totales	284 602	269 220
<i>Heures de production en propre</i>	<i>213 420</i>	<i>199 748</i>
<i>Heures de production sous-traitées</i>	<i>71 182</i>	<i>64 390</i>
Heures de production totales lignes régulières	255 302	235 999
<i>Heures de production LR en propre</i>	<i>208 055</i>	<i>195 372</i>
<i>Heures de production LR sous-traitées</i>	<i>47 248</i>	<i>40 627</i>
Validations (Billettique)	9 459 021	-
Taux d'usage - Voyages / km (totaux)	2,66	2,71
Nb de véhicules LR (Hors réserve) en propre	67	67
Nb de véhicules LR (avec réserve) en propre	83	78
Taux de réserve	19,3%	14,1%
Nb d'agents hors conduite (ETP)	69,98	72,81
Nb de conducteurs en propre (ETP)	182,17	170,74
Km par véhicule (Km du délégataire uniquement)	46 581	46 142
Km par conducteur (Km du délégataire uniquement)	21 223	21 079
Nb conducteur par véhicule (Hors réserve)	2,72	2,55
ELEMENTS FINANCIERS		
Forfait de charge	23 990 901 €	23 618 261 € (€2018)
Recettes commerciales	4 958 979 €	4 951 204 €
Taux de couverture (rec.commerciales / cout yc marges & aléas)	20,7%	21,0%
Coût yc marge / km	3,70 €	3,76 € (€2018)
Rec. commerciales / km	0,96 €	1,00 €
Forfait de charges versé / km	4,67 €	4,76 € (€2018)
Coût yc marge/ voyage	2,01 €	1,39 € (€2018)
Rec. commerciales / voyage	0,52 €	0,37 €
Forfait de charges versé / voyage	2,54 €	1,76 € (€2018)

SYNTHÈSE

Rapport
d'activité du
délégataire
2019



KEOLIS
CHAMBÉRY



Keolis Chambéry – Exploitant du réseau Synchro
18, avenue des Chevaliers Tireurs 73026 Chambéry Cedex - 04 79 68 73 73
Société A Responsabilité Limitée au capital de 500 000 € - 833 908 528 RCS Chambéry