

UNE ANNÉE INATTENDUE

SYNTHÈSE

Rapport
d'activité du
délégataire

2020

Date-clés et événements COVID

- 27 janvier ● Vœux au personnel
- 20 février ● Réunion de préparation au lancement du projet KIHM (Keolis Industrialise et Harmonise sa Maintenance)
- 13 mars ⚙️ Mise en place cellule de crise "COVID 19"
- 14 mars ⚙️ Mise en place de la désinfection quotidienne des véhicules
- 16 mars ⚙️ Paramétrage des matériels et logiciels pour la mise en place du télétravail
- 16 mars ⚙️ CSSCT Extraordinaire suite aux annonces du Pdt de la République
- 16 mars ⚙️ Suppression du transport scolaire
- 16 mars ⚙️ Arrêt de la vente à bord, interdiction de la montée porte avant et obligation de rouler avec vitre anti-agression
- 16 mars ⚙️ Fermeture de l'agence commerciale et ajustement des horaires de Allo Synchro
- 18 mars ⚙️ Mise en place du 1^{er} Plan de Transport Adapté "confinement" (32% de l'offre nominale)
- 18 mars ⚙️ Arrêt des missions des vérificateurs et des médiateurs
- 18 mars ⚙️ Mise en place du télétravail : 25 à 30 personnes concernées
- 18 mars ⚙️ Arrêt du TAD
- 20 mars ⚙️ Mise en place du 2^{ème} Plan de Transport Adapté "confinement" (25% de l'offre nominale)
- 28 mars ⚙️ Mise en place de la désinfection quotidienne par aérosol des locaux
- 30 mars ⚙️ Procédure d'alerte "Danger Grave et Imminent" par la CSSCT
- 31 mars ⚙️ Lancement de navettes dédiées à la desserte de l'hôpital de Chambéry
- 10 avril ⚙️ Suppression des navettes "Hôpital" internes à Grand Chambéry
- 11 mai ⚙️ Déconfinement : scénario d'offre n°1 (65% de l'offre nominale)
- 14 mai ⚙️ Lancement du ticket SMS
- 18 mai ⚙️ Déconfinement : scénario d'offre n°2 (75% de l'offre nominale), avec reprise du TAD
- 18 mai ⚙️ Réouverture de l'agence commerciale avec protocole sanitaire strict
- 2 juin ● Adaptation de l'offre de la ligne 2 : desserte de St Jeoire Prieuré
- 6 juillet ⚙️ Reprise de l'offre nominale avec l'offre ÉTÉ
- 15 juillet ⚙️ Reprise de la vente à bord, de la montée par l'avant et de la verbalisation
- 17 juillet ● Signature de l'accord NAO 2020
- 22 juillet ⚙️ Réunion en Préfecture sur la situation sanitaire dans les transports
- 15 septembre ● Déploiement du nouveau système de téléphonie dans l'entreprise
- 21 septembre ● Démarrage de l'expertise "conditions de travail" mandatée par la CSSCT
- 28 septembre ● Lancement d'une enquête interne "Engagement et Qualité de Vie au Travail"
- 5 octobre ⚙️ Démarrage du projet KIHM
- 13 octobre ● Enquête Montée-Descente sur les lignes A, B, C, D et 3 en heure de pointe
- 20 octobre ● Installation de 17 écrans Epaper supplémentaires
- 12 novembre ⚙️ Mise en place d'un nouveau Plan de Transport Adapté pour le second "confinement" (85% de l'offre nominale)
- 14 novembre ● Lancement de l'enquête sur la notoriété de la marque
- 15 novembre ● Mise en service du totem tactile de Curial
- 5 décembre ⚙️ Fin du Plan de Transport Adapté : reprise de l'offre nominale
- 5 et 6, 12 et 13, 19 et 20 décembre ● Tarification à 1€ par jour pour les 3 WE précédant Noël
- 16 décembre ● Déploiement des boîtiers "Skiplly" dans les bus

- ⚙️ événements liés à la Covid
- événements liés à l'exploitation
- événements liés à l'entretien et à la maintenance
- événements Marketing/commercial
- événements RH
- événements liés à l'innovation

1 - Différents plans de transport adaptés

Keolis Chambéry a mis tout en oeuvre pour adapter le niveau de service offert à l'évolution de la situation sanitaire.



1^{ER} CONFINEMENT DU 16 MARS

- **suspension de certains services** (scolaires, TAD, Flexo du dimanche) et **réduction de l'offre** sur l'ensemble des lignes (jusqu'à 25% de l'offre nominale)
- mise en place de navettes à destination du centre hospitalier
- **accès gratuit pour le personnel soignant** sur les lignes régulières du réseau Synchro Bus

REPRISE PROGRESSIVE APRÈS LE DÉCONFINEMENT DU 11 MAI

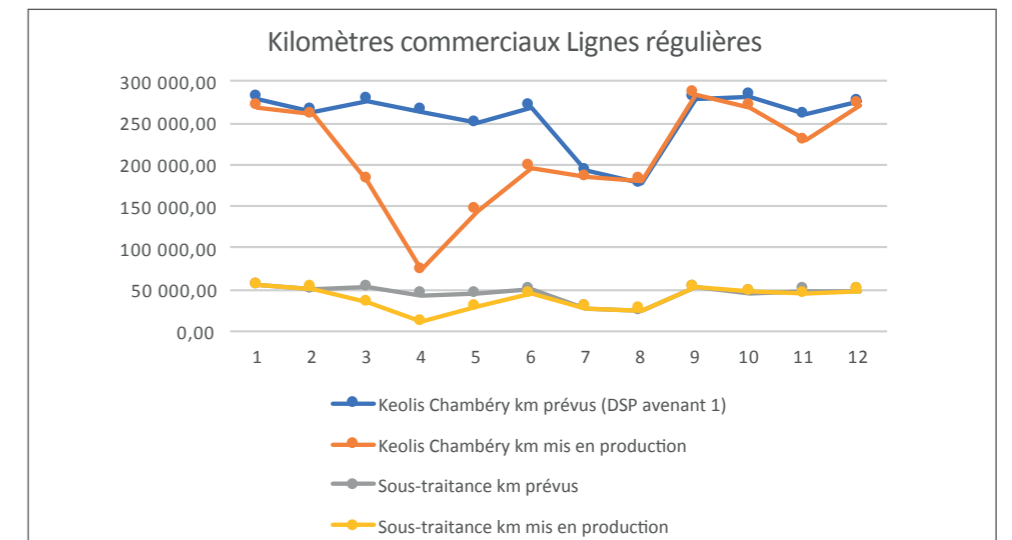
- **reprise du service** jusqu'à 73% de l'offre nominale
- **reprise progressive des lignes scolaires** au fur et à mesure des réouvertures d'établissements
- **reprise du TAD** avec une seule personne par véhicule

2^{ÈME} CONFINEMENT DU 30 OCTOBRE ET COUVRE-FEU DE FIN D'ANNÉE

- après un retour à la normale de l'offre début juillet, **nouvelle adaptation de l'offre** due à une nouvelle baisse de la fréquentation et un fort absentéisme « COVID »
- **maintien des services scolaires**
- renforts pour la réouverture des commerces « non essentiels » à partir du 28 novembre
- retour des horaires à la normale le 5 décembre avec maintien de la suspension des services de soirée des lignes Chrono en raison du couvre-feu mis en place le 15 décembre

IMPACT SUR LES KILOMÈTRES COMMERCIAUX

En 2020, environ 7,5 semaines ont eu un niveau d'offre correspondant à 27% de l'offre nominale, 1 semaine à 65% et 7 semaines à 79%. Le reste de l'année, a été produit entre 99 et 100% à l'exception de 3 semaines fin novembre où la mise en oeuvre du PTA correspondait à environ 82% de l'offre nominale.

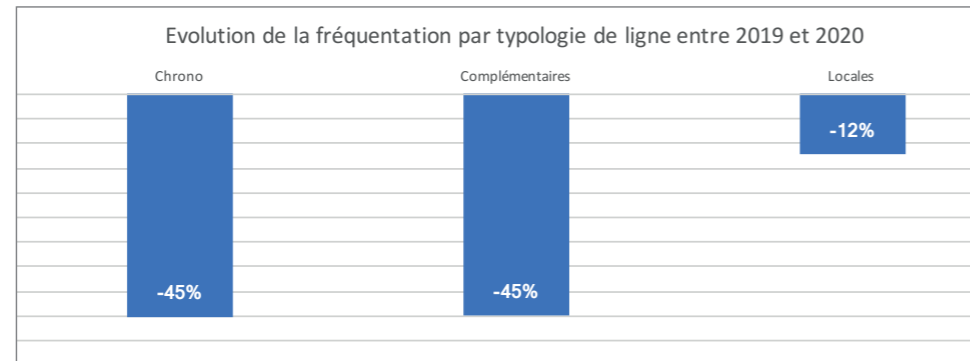


Kilomètres commerciaux lignes régulières

2 - Chute de la fréquentation et des recettes

La crise sanitaire ayant eu un effet direct sur la fréquentation et la vente de titres en 2020, les équipes Marketing ont dû innover pour s'adapter aux nouveaux usages et maintenir le lien avec les clients.

UNE BAISSÉ GLOBALE DE FRÉQUENTATION DE 44% SUR L'ANNÉE



Evolution de la fréquentation par typologie de ligne entre 2019 et 2020

UNE BAISSÉ DES VENTES DE 54% SUR L'ANNÉE

- la chute du renouvellement des abonnements annuels est partiellement compensée par l'augmentation des ventes d'abonnements mensuels, illustrant le manque de visibilité de la clientèle en 2020
- la baisse des ventes de titres occasionnels, de près de 60 %, explique que la baisse des ventes soit plus forte que la baisse de la fréquentation
- la diminution des ventes du titre 24h se confirme avec une baisse encore plus importante que pour les autres titres occasionnels



Campagne à bord des bus du titre SMS

Zoom sur les innovations tarifaires et l'information voyageurs

- mis en place en mai 2020 pour pallier l'arrêt de la vente à bord, le ticket SMS est finalement pérennisé
- mise en place d'un titre à 1 € la journée pour inciter les habitants de l'agglomération à se déplacer pour faire leurs achats de Noël en centre-ville les 3 premiers week-end de décembre
- déploiement de 17 nouveaux e-papers, objectif : apporter de l'information temps réel auprès des populations qui ont le moins accès aux solutions digitales

GARDER LE LIEN AVEC LES CLIENTS, LES INFORMER ET LES DIVERTIR

- mise en place d'un chatbot spécial impact COVID-19 sur le site internet synchro-bus.fr pour répondre aux interrogations des clients pendant la crise
- avec le déploiement de l'outil de gestion de la relation client à partir d'avril, lancement de campagnes commerciales, de campagnes relationnelles sur les nouveautés du réseau et de campagnes de divertissement
- Synchro Bus a été particulièrement actif sur les réseaux sociaux en 2020 : communication sur la situation sanitaire et les gestes barrières, offres promotionnelles pour stimuler les recettes, information sur de nouveaux services voyageurs...

En 2020, Keolis Chambéry a envoyé 79 139 e-mails et 86 191 sms sur les 55 campagnes réalisées.

+65% d'audience sur LinkedIn en 2020 et +28% sur Instagram

3 - Parc et maintenance : impact du Covid et réorganisation structurelle

Si la priorité a été donnée à la sécurité sanitaire des personnels et des voyageurs, l'amélioration des méthodes de travail sur le long terme n'a pas été négligée pour autant, bien au contraire.

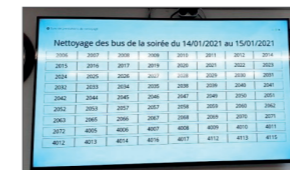


LA SÉCURITÉ SANITAIRE : UNE COURSE CONTRE LA MONTRE

- dès début mars, nettoyage des véhicules avec des produits virucides
- décision de rouler avec la vitre anti-agression levée et mise en œuvre d'un nettoyage spécifique des portillons de conduite
- mise en place d'un nettoyage de chaque véhicule à la mi-journée pour respecter la règle de sécurité sanitaire : « un bus, un conducteur » pendant le 1^{er} confinement.
- fourniture aux salariés de kits de désinfection

BOITIERS SKIPLY : UNE INNOVATION DANS LE SUIVI DU NETTOYAGE DES VÉHICULES

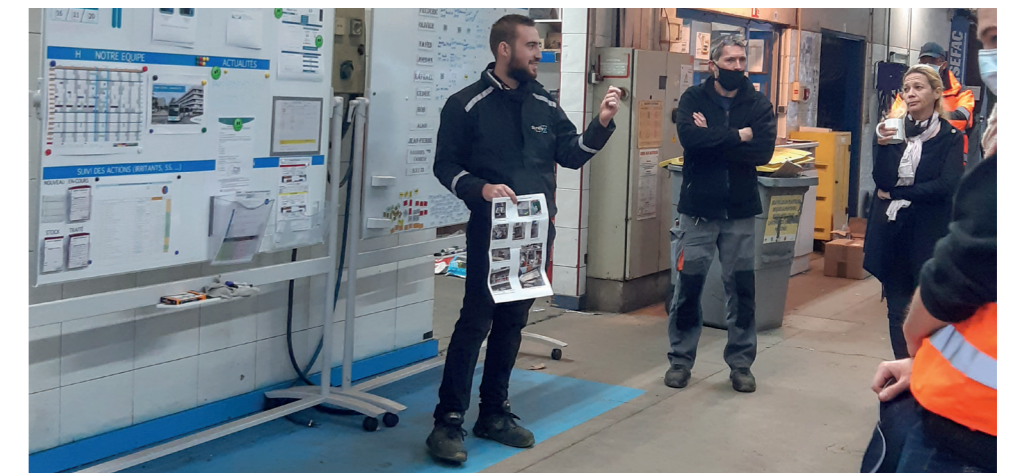
- afin de s'assurer de la qualité des prestations réalisées et de la preuve qui pouvait en être apportée, chaque véhicule a été équipé d'un clavier connecté, ces boîtiers étant eux-mêmes reliés à un serveur Skiplly qui communique avec l'outil de digitalisation des processus de Keolis Chambéry
- chaque agent de nettoyage dispose de son propre code identifiant, il saisit celui-ci au début et à la fin de chaque prestation sur le boîtier Skiplly, ceci permet de contrôler si le bus a été nettoyé, pendant combien de temps et par qui



Zoom sur le lancement de la démarche KIHM

Keolis Industrialise et Harmonise sa Maintenance : une méthodologie de travail et la formalisation de pratiques identiques pour tous

- planification des tâches de maintenance pour mettre en adéquation les visites préventives, les moyens humains et les moyens matériels
- point quotidien : du rappel sécurité à la gestion des irritants, aux dernières recommandations techniques et à l'attribution des ordres de réparation à chaque technicien
- réunions hebdomadaires de maintenance pour faire le tour d'horizon de la semaine écoulée et celle à venir et le suivi des actions



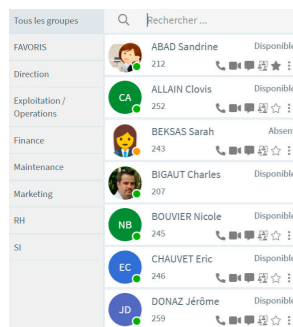
4 - Une réorganisation du travail aujourd'hui subie, demain choisie

Les efforts humains pour s'adapter à la crise ont été considérables et ont induit de nouvelles pratiques susceptibles, pour certaines, de se pérenniser.

LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES AU TEMPS DE LA COVID

Keolis Chambéry a déployé des efforts d'abord et avant tout pour assurer la santé et la sécurité des salariés, mais aussi pour assurer la continuité du service :

- **différencier les activités** en présenciel (maintenance, planning, régulation, conduite), celles à l'arrêt (agence commerciale, contrôle fraude et médiation) et celles en distanciel (marketing, administratifs,...)
- **permettre le télétravail** et former les salariés à ces nouvelles techniques d'utilisation de leurs outils de travail à distance
- mettre en place une **équipe de gestion de crise** (Comité de Direction en lien avec les SST et la CSSCT)
- **réagir face à l'absentéisme** (fermeture des écoles, inquiétude) et aux refus de travailler
- revoir la gestion des congés payés et des compteurs d'heures tout en limitant l'impact financier de la réduction de l'activité de la filiale
- **maitriser les informations** qui circulent sur le lieu de travail (en collaboration avec les membres du CSE, la médecine du travail et l'inspection du travail, diffusion du Document Unique d'Evaluation des Risques professionnels et des mesures de prévention)
- assurer la **sécurité physique** des salariés, mais également **psychologique** (partenariat avec le psychologue du travail)
- **maintenir le lien** et donner des perspectives (enquête « Engagement des collaborateurs et Qualité de Vie au Travail »)



Zoom sur le Centre de Relation Client Synchro

Face à l'impossibilité de mettre en télétravail les agents du CRC, la surcharge du système en cas de pertes d'appel et le manque de souplesse de l'interface de configuration, mise en place d'une solution de téléphonie 100% en ligne qui permet à chaque collaborateur Synchro Bus de pouvoir utiliser la téléphonie interne quel que soit l'endroit où il se trouve, facilite fortement le confort de travail à distance et permet de maintenir le lien entre les équipes notamment à travers un système de Chat interne.

ET DEMAIN ?

- à la demande de certains salariés, un **accord sur le télétravail** devrait être négocié en 2021
- forte demande de **formation en E-Learning** afin de limiter les déplacements qui, pour certains, empiètent sur la vie personnelle

5 - Éléments contractuels et financiers

- des négociations ont permis d'évaluer les impacts économiques de la crise sanitaire sur le contrat qui se traduiront par la signature de l'avenant 2 en 2021
- le forfait de charges contractuel a été réévalué de 3,37 % pour tenir compte de l'actualisation (art. 30.2 du contrat de DSP) : il s'établit donc à 23 602 019 € (€2020) avant réfaction pour grève d'un montant de 78 992 €, et prise en compte des impacts de la crise sanitaire
- les investissements du délégataire ont atteint 224 659€ en 2020 : au total 83% des investissements prévus au contrat ont été engagés à fin 2020
- les recettes encaissées HT pour l'année 2020 s'élèvent à 3 281 995 €, soit 2 107 385 € de moins que l'engagement contractuel après impact du ticket Qualité de l'air
- le plan qualité contractuel génère un malus de 24 905€ pour le délégataire au titre de l'année 2020, et le paiement de 22 000€ de pénalités pour des situations inacceptables
- la marge du délégataire s'établit à -302 069 € pour l'année 2020

Chiffre-clés 2020

	RÉALISÉ 2019	RÉALISÉ 2020	CONTRACTUEL 2020 (Annexe 4a suite Avenant 1)
ÉLÉMENTS TECHNIQUES			
Kilomètres parcourus totaux	5 139 005	4 234 011	5 122 066
<i>Kilomètres parcourus en propre</i>	<i>3 866 261</i>	<i>3 235 616</i>	<i>3 834 175</i>
<i>Kilomètres parcourus sous-traités</i>	<i>1 272 743</i>	<i>998 396</i>	<i>1 287 891</i>
Kilomètres Lignes régulières totaux	4 464 088	3 723 845	4 654 999
<i>Kilomètres LR parcourus en propre</i>	<i>3 490 604</i>	<i>2 972 563</i>	<i>3 807 175</i>
<i>Kilomètres LR parcourus sous-traités</i>	<i>973 484</i>	<i>751 283</i>	<i>847 824</i>
Heures de production totales	284 602	221 086	269 220
<i>Heures de production en propre</i>	<i>213 420</i>	<i>178 098</i>	<i>199 748</i>
<i>Heures de production sous-traitées</i>	<i>71 182</i>	<i>42 988</i>	<i>64 390</i>
Heures de production totales lignes régulières	255 302	213 413	235 999
<i>Heures de production LR en propre</i>	<i>208 055</i>	<i>176 260</i>	<i>195 372</i>
<i>Heures de production LR sous-traitées</i>	<i>47 248</i>	<i>37 153</i>	<i>40 627</i>
Validations (Billettique + tickets SMS)	9 459 021	5 256 389	-
Taux d'usage - Voyages / km (totaux)	1,84	1,24	-
Nb de véhicules LR (Hors réserve) en propre	67	68	65
Nb de véhicules LR (avec réserve) en propre	83	85	74
Taux de réserve	19,3%	20,0%	12,2%
Nb d'agents hors conduite (ETP)	69,98	74,96	72,60
Nb de conducteurs en propre (ETP)	182,17	182,82	165,52
Km par véhicule (Km du délégataire uniquement)	46 581	38 066	51 813
Km par conducteur (Km du délégataire uniquement)	21 223	17 698	23 165
Nb conducteur par véhicule (Hors réserve)	2,72	2,69	2,55
ÉLÉMENTS FINANCIERS			
Forfait de charge	23 990 901 €	23 710 443 €	22 831 629 € (€2018)
Recettes commerciales	4 958 979 €	3 281 995 €	5 356 255 €
Taux de couverture (rec.commerciales / cout yc marges & aléas)	20,7%	13,8%	23,5%
Coût yc marge / km	3,70 €	4,82 €	3,41 € (€2018)
Rec. commerciales / km	0,96 €	0,78 €	1,05 € (€2018)
Forfait de charges versé / km	4,67 €	5,60 €	4,46 € (€2018)
Coût yc marge/ voyage	2,01 €	3,89 €	1,22 € (€2018)
Rec. commerciales / voyage	0,52 €	0,62 €	0,37 €
Forfait de charges versé / voyage	2,54 €	4,51 €	1,60 € (€2018)

SYNTHÈSE

Rapport
d'activité du
déléguataire

2020



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