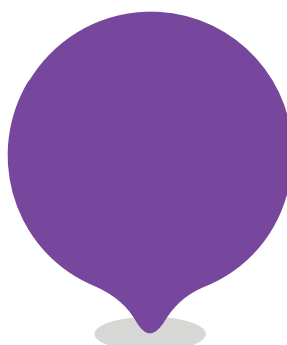
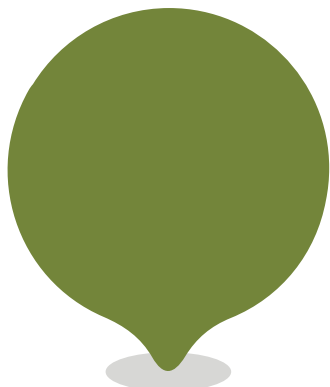


UNE ANNÉE DE STABILISATION



RÉTROSPECTIVE 2021

- 15 janvier** ● Mise en service des boîtiers Skippy permettant de suivre les prestations de nettoyage des véhicules
- 4 février** ● Grève (mouvement national) : 12 grévistes
- 25 février** ● Visite du Préfet dans le cadre du dispositif d'emplois aidés (PEC)
- 26 février** ● Visite de Marie-Ange Debon, Présidente de Keolis, à Grand Chambéry
- 1^{er} mars** ● Démarrage de Troc'it, destiné à lutter contre la fraude
- mars** ● Tenue de 5 groupes de travail sur le thème de la Qualité de Vie au Travail
- 5 mars** ● Mis en service du DAT de Curial
- 15 mars** ● Episode neigeux inopiné, avec perturbations sur le réseau
- 15 au 22 mars** ● Enquête fraude sur le réseau
- 18 mars** ● Finalisation de la NAO 2021, sans accord ni PV de désaccord : aucune mesure mise en place
- avril** ● Annulation de tous les stands d'animation en raison du nouveau confinement
- avril** ● Nouveau confinement
- 2 et 3 avril** ● Grève nationale : 22 et 10 grévistes
- 15 avril** ● Vote de l'avenant 2 à la DSP en conseil communautaire
- 5 mai** ● Véhicule Citelis en partie détruit par un incendie (défaut démarreur)
- 19 mai** ● Assemblée générale de Keolis Chambéry
- 25 mai** ● Remise en service du tunnel de lavage après une grosse réparation
- 7 juin** ● Seconde vague du baromètre satisfaction
- 10 juin** ● Retour à l'offre nominale suite à la fin des restrictions sanitaires
- 23 juin** ● Réunion bilan sûreté Synchro Bus en préfecture avec la Police Nationale et la Gendarmerie
- juillet** ● Travaux rue JP Veyrat : déviation des lignes A, C, et D
- juillet** ● Lancement de nouveaux rituels de management dans le cadre du projet d'entreprise Tous Synchro
- 3 juillet** ● Début du service Synchro Montagne Eté
- 25 août** ● Réception du nouveau véhicule destiné au service scolaire des Déserts pour Grand Chambéry
- 30 août** ● Offre "période scolaire" avec prolongement de la ligne A à la Plage du Bourget
- 1^{er} septembre** ● Mise à disposition d'un véhicule de moyenne capacité à Alpes Découverte pour la ligne 10
- 14 septembre** ● Présentation du rapport annuel 2020 en Commission Mobilité
- 15 septembre** ● Village de la Mobilité, dans le cadre de la semaine de la mobilité
- 18 septembre** ● Organisation de visites du dépôt dans le cadre des journées du patrimoine
- 20 septembre** ● Mise en service du totem d'impression des fiches horaires à l'agence
- 4 octobre** ● Grève nationale : 8 grévistes
- 11 octobre** ● Grève locale : 90 grévistes et blocage du dépôt jusqu'à 10h45
- 20 octobre** ● Rencontre avec le nouveau DDSP de Savoie
- 27 octobre** ● Présentation du rapport annuel 2020 en CCSPL
- 31 octobre** ● Bus de l'horreur à l'occasion d'Halloween
- 23 novembre** ● Participation à la Keolis Nouvelles Energies Tour à Bourg-en-Bresse
- 26 novembre** ● Opération Black Friday
- décembre** ● Ticket à 1€ par jour les 3 we avant Noël
- 8 décembre** ● Organisation d'une visite à Antibes pour voir le chantier du nouveau dépôt
- 10 décembre** ● Episode neigeux perturbant, avec blocage du dépôt jusqu'en fin de matinée
- 16 décembre** ● Lancement du nouveau site Internet
- 18 décembre** ● Lancement du service Synchro Montagne Hiver
- 18 au 25 décembre** ● Opération Bus de Noël
- 22 décembre** ● Livraison des 4 nouveaux véhicules TAD 9 places

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

1. Évolution, adaptation et développement du service

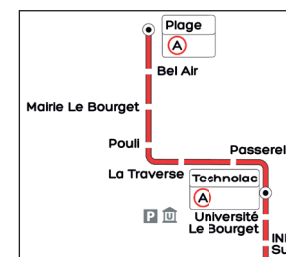
Keolis Chambéry a tout mis en œuvre pour continuer à développer le réseau Synchro tout en continuant à gérer les contraintes du contexte sanitaire encore bien prégnant tout au long du 1^{er} semestre.

LA CHRONO A EN MUTATION

Extension de la CHRONO A jusqu'à la « Plage » au Bourget-du-Lac

De retour après plusieurs années d'absence, la liaison entre Chambéry et Le Bourget-du-Lac est effective depuis la rentrée scolaire de septembre 2021 :

- 1 course sur 3 est prolongée entre les arrêts « Technolac » et « Plage » par rapport à l'offre de base de la Chrono A,
- le dimanche après-midi, toutes les courses sont prolongées.



Des renforts pour la rentrée

Afin de pallier aux problèmes de surcharges constatées sur le terrain dès la rentrée de septembre, des renforts supplémentaires ont été mis en place sur la Chrono A. Sept départs ont été ajoutés de mi-novembre à décembre.

REPRISE ET DÉVELOPPEMENT DE SYNCHRO MONTAGNE

Fer de lance de l'offre touristique Synchro Bus, Synchro Montagne permet à toutes et tous de profiter des plaisirs des stations de La Féclaz et des Aillons-Margéraz, autant l'hiver que, désormais, l'été.



La saison hiver 2020/2021 a été impactée par la fermeture des stations de ski en raison de la situation sanitaire, avec -54% de recettes par rapport à la saison 2019/2020. Toutefois, la simplification de l'offre ainsi que la baisse de certains tarifs ont permis de faire progresser les ventes de +11%.

Par ailleurs, la nouvelle baisse tarifaire actée pour l'hiver 2021/2022 (le carnet de six Tickets Liberté Synchro Montagne à 15€ au lieu de 20€), la simplification de l'offre à 2 niveaux au lieu de 4 (vacances scolaires / week-end et période scolaire) et la diffusion d'un flyer commun avec la Région Auvergne-Rhône-Alpes laissent entrevoir des résultats très encourageants pour la nouvelle saison hiver.

ADAPTATION AU CONTEXTE SANITAIRE

Toujours soumise à la situation sanitaire, l'offre a été adaptée à plusieurs reprises durant l'année :

- dans la continuité de 2020, l'année 2021 a débuté sous couvre-feu, à 20h, puis à 18h entre le 16 janvier et le 20 mars et enfin à 19h jusqu'au confinement d'avril, périodes pendant lesquelles les services tardifs de soirées des lignes Chrono ont été supprimés,
- durant le confinement du 4 avril au 3 mai, ces suppressions ont été prolongées avec en plus le passage en horaires « vacances scolaires » et les services Flexo du dimanche soir ont été suspendus jusqu'au 25 avril ainsi que les services scolaires pour les élémentaires.



2. Une reprise du trafic à conforter

Même si les chiffres restent en retrait par rapport à ceux d'avant-crise, les mesures moins restrictives liées à la pandémie et la multiplication des actions de communication et terrain ont favorisé la reprise par rapport à 2020.

DES VENTES QUI REPARTENT A LA HAUSSE

Hausse des titres occasionnels :

- notamment le ticket Liberté qui progresse de 119% en raison de son attractivité tarifaire et de sa simplicité d'utilisation, tandis que les abonnements s'effritent (hésitation des voyageurs à se projeter sur des abonnements par crainte de nouvelles mesures de confinement)
- avec 16 736 tickets SMS vendus en moyenne chaque mois sur l'année 2021, le ticket SMS, mis en place en mai 2020 en pleine crise sanitaire, continue d'attirer les voyageurs occasionnels

Les canaux de vente « sans contact » privilégiés :

- 30% d'augmentation du chiffre d'affaires sur les DAT et 208% sur les SMS
- la e-boutique enregistre en revanche une hausse de seulement 3% en 2021 (ancien site web)

UNE FRÉQUENTATION EN NET REBOND

Avec 22% de fréquentation en plus par rapport à 2020, le trafic 2021 a connu une forte progression mais reste en retrait de 32% en comparaison à 2019 : l'impact de la crise sanitaire se fait toujours sentir.

SYNCHRO ACCESS' ET TAD RETROUVENT UN SECOND SOUFFLE

Un premier semestre toujours impacté par les mesures sanitaires :

- moins de 20% des inscrits ont utilisé le service Synchro Access' en janvier et février
- après une reprise en mars, le nouveau confinement d'avril/mai fait rechuter l'activité

Une reprise de la fréquentation à partir de juin :

- à fin décembre, le TAD connaît une hausse de 24% par rapport à 2020 tout en restant en baisse de 28% par rapport à l'année de référence 2019
- le service Synchro Access' retrouve également ses clients et dépasse même les 2000 courses déclenchées en octobre

LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE

La progression du taux de fraude enquêté, de 5,2% en 2017 à 12,1% en 2021, a plusieurs origines :

- en 2017, le personnel de conduite effectuait encore un contrôle à vue des validations, et les équipes de contrôle étaient plus nombreuses,
- la crise sanitaire a eu un impact négatif sur l'évolution de la fraude, tant du point de vue des comportements que de la verbalisation, stoppée pendant près de 5 mois en 2021.

Un plan d'action a été défini à la suite de l'enquête et Troc'it est l'une des opérations phare mise en oeuvre. Elle consiste à proposer à une personne en fraude un « troc » : échanger son PV contre un abonnement annuel. En 8 mois, 182 Troc'it ont été proposés. 45 ont été convertis en abonnement annuel soit 25%, transformant des clients fraudeurs en clients payeurs.



SYNCHRO A LA RENCONTRE DES HABITANTS DU TERRITOIRE

Actions terrains : 93 stands réalisés pour 104 329 € de recettes générées

- entre mai et juillet, 9 stands pour le renouvellement des cartes Oûra
- dès le mois de juin, présence dans les chaînes d'inscriptions des sixièmes et des secondes
- du 17 août au 4 septembre, 16 dates de sortie de l'agence mobile
- semaine de la mobilité, avec notamment le village de la mobilité

Campagnes commerciales ciblées : conquérir de nouveaux clients

- campagne « Pas d'âge pour voyager » à destination des 65 ans et plus, portant sur des offres bus / vélobulle / vélo
- campagne « Black Friday » à destination des voyageurs occasionnels, portant sur une offre « 10 voyages à 6 € »

Opérations à bord des bus : rétablir un lien fort avec les clients

- Saint-Valentin : groupe vocal « Coup d'choeur », chansons d'amour à l'intérieur des bus sur des lignes Chrono
- Halloween : circulation d'un « bus de l'horreur » sur des lignes Chrono avec des conducteurs/trices déguisé(e)s
- Noël : bus décorés et conducteurs/trices déguisés en pères/mères Noël

MONTÉE EN PUISSANCE DES RÉSEAUX SOCIAUX

En 2021, le nombre d'abonnés a augmenté de 83% sur LinkedIn et de 10% sur Instagram par rapport à l'année 2020.

LANCEMENT DU NOUVEAU SITE WEB

- un seul site web qui réunit l'ensemble des mobilités de la marque Synchro : bus, vélo, PMR, voiture
- un nouveau design adapté au smartphone (désormais 85% des connexions)
- un accès direct et intuitif aux fonctions principales : itinéraires, horaires, info trafic
- un plan interactif permettant de planifier simplement ses parcours et les mobilités associées : points de vente, parcs relais, parcs à vélo, stations d'autopartage et de covoiturage, horaires TER,...
- outil de prise de RV en ligne pour l'agence commerciale
- espace scolaire avec moteur de recherche par établissement, inscriptions en ligne,...
- espace pro avec infos sur les déplacements Domicile-Travail, aides disponibles, PME,...



RECONQUÊTE DE LA CLIENTÈLE ET QUALITÉ DE SERVICE INTIMEMENT LIÉS

- installation à l'entrée de la salle de prise de service d'un totem « Miss Caly », communiquant régulièrement sur les résultats qualité,
- sensibilisation à la qualité dans de nombreux moments d'échanges avec le salarié : lors de la Formation Continue Obligatoire, de l'accueil des nouveaux arrivants, du ré-accueil après un arrêt maladie ou longue absence, lors d'un Forum Tous Synchro, de réunions de service ou de points qualité chez nos partenaires sous-traitants.
- traçage des signalements et des non-conformités digitales pour un meilleur suivi des actions correctives via la fiche qualité de service et l'outil digital « Flexio »



4.

Transformer l'entreprise pour répondre aux mutations post-crise et aux attentes des salariés

Télétravail, digitalisation, reconstruction des échanges sont autant d'enjeux humains et organisationnels auxquels l'entreprise a dû apporter des réponses pour accompagner les salariés en cette année de transition.



UN SOCLE COMMUN : LE RETOUR D'EXPÉRIENCE DU BAROMÈTRE 2020

Pour donner suite au baromètre « Engagement et Qualité de Vie au Travail » réalisé fin 2020, des groupes de travail ont été mis en place en 2021, au sein de l'entreprise, sur 5 différentes thématiques : la lutte contre la sédentarité, l'organisation du travail et notamment les roulements des conducteurs, les TMS pro, la communication interne, la reconnaissance et le soutien hiérarchique.

UNE PRIORITÉ : RECONSTRUIRE LES ÉCHANGES

Définir les objectifs pour l'encadrement

Trente-cinq salariés de l'encadrement intermédiaire reçus en entretien professionnel pour remobiliser sur les enjeux prioritaires et essentiels de l'entreprise

Organiser des temps d'échanges conviviaux :

- forums « Tous Synchro » permettant de présenter aux salariés des thématiques liées à la vie de l'entreprise ou à leur contrat de travail
- instauration de rituels managériaux :
 - les « K'Fé du mardi », tous les mardis en salle de prise de service de 11h à 12h, pour rendre accessible la direction, favoriser des moments d'échanges informels et créer de la convivialité
 - les « Lundi'recteur », des rendez-vous pris librement par tout salarié désirant discuter avec le directeur de l'entreprise en tête à tête



LA PANDEMIE : ACCÉLÉRATEUR DE TRANSFORMATIONS

Repenser le parcours d'intégration

Mise en place d'un suivi des périodes d'essai et des six premiers mois du salarié dans l'entreprise, sous forme d'entretiens intermédiaires

Rester attractifs

Travailler sur la qualité de vie au travail pour à la fois motiver et rendre les salariés satisfaits dans leur travail, et trouver de nouveaux leviers motivationnels pour atteindre des candidats.

Former l'encadrement intermédiaire au management afin de répondre à la recherche de reconnaissance au travail des salariés :

- 69 entretiens professionnels réalisés sur les perspectives d'évolution professionnelle du salarié et les formations qui peuvent y contribuer
- information des salariés sur la validation de leurs acquis de référence, sur l'activation du compte personnel de formation (CPF)
- partenariat avec le CIBC de Chambéry pour orienter les salariés qui le souhaitent vers un Conseiller en Evolution Professionnelle (CEP)

5.

Éléments contractuels et financiers

- Les impacts économiques de la crise sanitaire sur le contrat en 2021 n'ont pas fait l'objet de discussions au moment du bouclage de ce rapport annuel
- Le forfait de charges contractuel est réévalué de 5,15 % pour tenir compte de l'actualisation (art. 30.2 du contrat de DSP)
- Les investissements du délégataire ont atteint 78 104 € en 2021 : au total, 90% des investissements prévus au contrat ont été engagés à fin 2021
- Les recettes encaissées HT pour l'année 2021 s'élèvent à 3 880 989 €, soit 1 250 226 € de moins que l'engagement contractuel hors impact du ticket Qualité de l'air
- Le plan qualité contractuel génère un bonus de 14 155 € pour le délégataire au titre de l'année 2021, et 14 000 € de pénalités pour des situations inacceptables
- La marge du délégataire s'établit à -121 759 € pour l'année 2021

Chiffre-clés 2021

	RÉALISÉ 2019	RÉALISÉ 2020	RÉALISÉ 2021	CONTRACTUEL 2021 (Annexe 4a suite Avenant 2)
ÉLÉMENTS TECHNIQUES				
Kilomètres parcourus totaux	5 139 005	4 234 011	4 890 789	5 181 879
Kilomètres parcourus en propre	3 866 261	3 235 616	3 693 535	3 867 674
Kilomètres parcourus sous-traités	1 272 743	998 396	1 197 255	1 314 204
Kilomètres Lignes régulières totaux	4 464 088	3 723 845	4 471 733	4 690 492
Kilomètres LR parcourus en propre	3 490 604	2 972 563	3 591 063	3 840 674
Kilomètres LR parcourus sous-traités	973 484	751 283	880 670	849 817
Heures de production totales	284 602	221 086	269 923	286 048
Heures de production en propre	213 420	178 098	218 638	221 489
Heures de production sous-traitées	71 182	42 988	51 284	64 559
Heures de production totales lignes régulières	255 302	213 413	257 058	255 970
Heures de production LR en propre	208 055	176 260	215 158	212 111
Heures de production LR sous-traitées	47 248	37 153	41 899	43 859
Validations (Billettique + tickets SMS)	9 459 021	5 256 389	6 441 250	-
Taux d'usage - Validations / km (totaux)	1,84	1,24	1,32	-
Nb de véhicules LR (Hors réserve) en propre	67	68	68	65
Nb de véhicules LR (avec réserve) en propre	83	85	85	84
Taux de réserve	19,3%	20,0%	20,0%	22,6%
Nb d'agents hors conduite (ETP)	69,98	74,96	76,50	71,80
Nb de conducteurs en propre (ETP)	182,17	182,82	181,80	164,29
Km par véhicule (Km du délégataire uniquement)	46 581	38 066	43 453	46 044
Km par conducteur (Km du délégataire uniquement)	21 223	17 698	20 316	23 541
Nb conducteur par véhicule (Hors réserve)	2,72	2,69	2,67	2,53
ÉLÉMENTS FINANCIERS				
Forfait de charge	23 990 901 €	21 696 133 €	23 897 366 €	22 805 879 € (€2018)
Recettes commerciales	4 958 979 €	3 281 995 €	3 880 989 €	5 088 443 €
Taux de couverture (rec.commerciales / cout yc marges & aléas)	20,7%	15,1%	16,2%	22,3%
Coût yc marge / km	3,70 €	4,35 €	4,09 €	3,42 € (€2018)
Rec. commerciales / km	0,96 €	0,78 €	0,79 €	0,98 € (€2018)
Forfait de charges versé / km	4,67 €	5,12 €	4,89 €	4,40 € (€2018)
Coût yc marge / voyage	2,01 €	3,50 €	3,11 €	1,18 € (€2018)
Rec. commerciales / voyage	0,52 €	0,62 €	0,60 €	0,34 €
Forfait de charges versé / voyage	2,54 €	4,13 €	3,71 €	1,52 € (€2018)

SYNTHÈSE

RAPPORT
DU DÉLÉGATAIRE
2021



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