

UNE ANNÉE
D'AMÉLIORATION
CONTINUE

SYNTHÈSE
RAPPORT
DU DÉLÉGATAIRE
2022



RÉTROSPECTIVE 2022

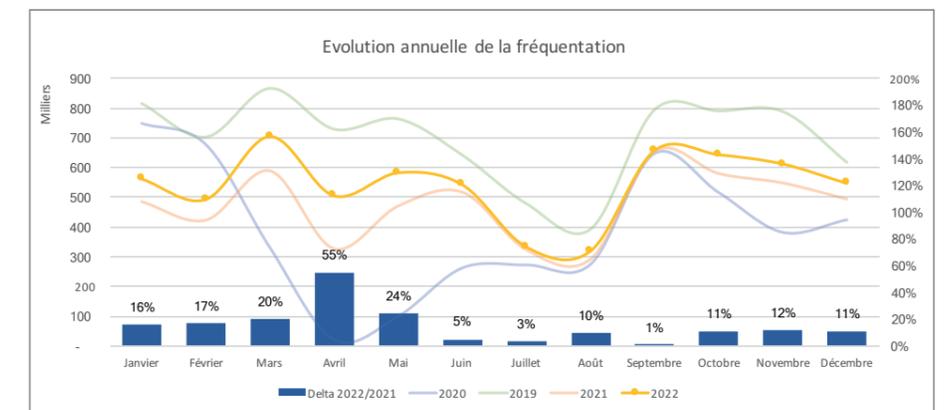
- 18 janvier ● Présentation d'un panorama sur les nouvelles énergies par le Centre d'Excellence Opérationnel de Keolis
- 27 janvier ● Grève (mouvement national) : 18 grévistes
- 14 février ● Signature de l'accord sur la Négociation Annuelle Obligatoire (NAO)
- 2 mars ● Lancement du projet "Retournée scolaire 2022"
- 4 mars ● Lancement du compte Tik Tok Synchro Bus
- 8 mars ● Gain d'un trophée Keolis dans le cadre de la démarche "Mixité" du Groupe Keolis
- 9 mars ● Accueil d'une équipe de Keolis Lyon pour des échanges sur l'information voyageurs et les innovations
- 18 mars ● Echanges sur les impacts COVID 2021
- 4 avril ● Accueil d'une équipe du réseau de Metz pour leur présenter le SAE INEO en exploitation
- 4 avril ● Grève (mouvement national) : 15 grévistes
- 7 avril ● Commission accessibilité de Grand Chambéry
- 13 avril ● COPIL «TMS Pro» avec la Carsat
- 8 mai ● Organisation du concours interne du "Bus d'Or"
- 11 mai ● Assemblée générale de Keolis Chambéry
- 18 mai ● Lancement du Webchat et de la commande de carte Oûra en ligne sur le site Internet
- 1 juin ● Intervention du Directeur de l'Innovation du Groupe Keolis pour un panorama des nouveautés
- 15 juin ● Lancement du M-Ticket
- 22 juin ● Signature d'un accord d'intéressement pour la période 2022-2024
- 22 juin ● Inauguration du nouveau dépôt du sous-traitant principal dans la zone de Bissy
- 28 juin ● Réunion de négociation sur les impacts COVID de l'année 2021
- 6 juillet ● Restitution du baromètre de satisfaction 2022
- 3 août ● Arrivée de 2 bus Standards en location pour assurer l'offre supplémentaire sur la ligne A en septembre
- 22 août ● Mise en production d'un outil de génération des listes scolaires et d'un outil d'Information Voyageurs pour les scolaires
- 14 septembre ● Démarrage du projet "Stratio" pour l'atelier (diagnostic des alarmes à distance)
- 21 septembre ● Participation à l'opération "La Savoie court pour handisport"
- 26 et 30 septembre ● Grève (mouvement local) avec blocage du dépôt
- 30 septembre ● Lancement du 1^{er} Défi sans ma voiture
- 5 octobre ● Audit Cap Handéo du service Synchro Access'
- 11 octobre ● Présentation du rapport d'activité 2021 en Commission Mobilité de Grand Chambéry
- 18 octobre ● Soirée de clôture du Défi sans Ma Voiture
- 20 octobre ● Lancement de la démarche interne "Tous Clients"
- 29 octobre ● Partenariat avec le festival inclusif Zicomatic
- 3 novembre ● Réflexion sur les grosses opérations de maintenance et de renouvellement du parc
- 4 novembre ● Présentation d'un document de synthèse sur l'Assistance Technique de Keolis
- 9 novembre ● Démarrage de la NAO 2023
- 1 décembre ● Lancement du réseau social interne "Tous Synchro"
- 1 décembre ● Présentation du plan de communication 2023
- 9 décembre ● Lancement d'une expérimentation de cellules compteuses avec affichage du nombre de places disponibles sur la girouette
- 9 décembre ● Obtention du label «Cap Handéo»
- 14 décembre ● Plan départemental de sécurisation des transports en commun en Préfecture

- 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. Une reprise lente, mais continue, du trafic et des recettes

De façon générale, 2022 témoigne d'une évolution positive de l'ensemble des indicateurs :

- le trafic progresse de 14%, sans toutefois retrouver son niveau d'avant-covid, au profit d'autres modes comme la marche ou le vélo qui se sont fortement développés pendant la pandémie,
- pas encore au niveau référence de 2019 de 4 958 979 €, les recettes font pourtant un bond de 18% à 4 686 991 € mais le coup d'arrêt des années covid et la recrudescence de la fraude ne permettent pas encore d'atteindre le niveau contractuel de 5 597 511 €.



DES VOYANTS AU VERT POUR L'ENSEMBLE DES TITRES

Notamment, par rapport à 2021 :

- ticket « 2 voyages » : +29%
- ticket SMS : + 38%
- abonnement mensuel : +31%
- abonnements annuels : +5%
- nouveauté de la gamme tarifaire, le ticket Tribu (5€ par groupe allant jusqu'à 5 personnes) s'est écoulé en 6 mois à 1137 exemplaires

LES CANAUX DIGITAUX (E-boutique, DAT et SMS) TOUJOURS PLÉBISCITÉS AVEC UNE PART DE 36% EN 2022 (VS 7% EN 2019)



DES ÉVOLUTIONS DE L'OFFRE AU SERVICE DE LA HAUSSE DE LA FRÉQUENTATION

Chrono A : de la rentrée de septembre jusqu'aux vacances de février, la fréquence en heure de pointe passe de 8 à 6 minutes

Synchro Montagne : +130% de fréquentation par rapport à 2021, grâce notamment à un ajustement de l'offre été

- trois aller-retours quotidiens du 2 juillet au 28 août 2022
- élargissement de l'amplitude horaire avec un premier départ avancé de 11h à 10h le matin et un dernier départ porté de 15h15 à 17h

2. Des opérations nouvelles pour reconquérir nos clients

En parallèle de la démarche d'amélioration continue de l'expérience clients (digitalisation du parcours) et de la qualité du service fourni, l'enjeu de cette année 2022 a été d'aller à leur rencontre pour les reconquérir (campagnes webmarketing, création du compte tik tok...). Retour sur 3 actions et la progression des résultats qualité.

« TOP CHRONO ! », UNE GRANDE CAMPAGNE DE COMMUNICATION SUR LA THÉMATIQUE DU CADENCEMENT DES LIGNES CHRONO



De nouveaux canaux de communication ont été utilisés comme l'affichage urbain « JC Decaux » et des spots radio sur ODS Radio. Objectif : toucher les automobilistes et les habitants des quartiers à proximité d'arrêts

LE DÉFI SANS MA VOITURE

Proposé aux personnes travaillant au sein du territoire de Grand Chambéry, le Défi consistait à abandonner son véhicule personnel dans ses déplacements domicile-travail pendant 15 jours et à tester d'autres modes de déplacements. Une opération réussie ayant eu un bel écho médiatique au niveau régional mais également national.



95% des participants ont la sensation d'avoir réduit leurs déplacements en voiture solo
10 répondants sur 20 au questionnaire de bilan ont souscrit à un abonnement : bus, vélo ou train après le Défi



LA QUALITÉ DE SERVICE EN PROGRESSION

- Qualité de service : un taux de conformité de 91% tous indicateurs confondus en 2022
- Synchrono Access' certifié « Cap Handéo services de mobilité » par des personnes en situation de handicap et des professionnels du secteur de l'aide à la personne



3. Des innovations digitales qui améliorent l'expérience usagers

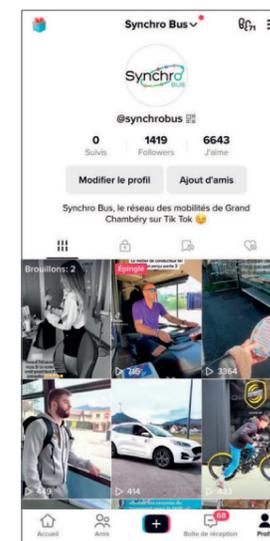
Faciliter l'acquisition d'un ticket, simplifier l'inscription des scolaires tout en évitant du papier, délivrer une information instantanée à distance, informer les jeunes générations connectées au réseau Synchrono, telles sont les motivations qui ont présidé au lancement des quatre innovations présentées ci-dessous.

LE M-TICKET, SUPPORT DE VENTE DÉMATÉRIALISÉ DANS L'APPLICATION SYNCHRO

- Objectif : réduire la vente de titres occasionnels à bord des bus
- Pratique : l'utilisateur achète et valide avec son mobile, économique : 1,40€ contre 1,70€ à bord, écologique : toujours moins de papier
- Intégrés à la billettique Oûra, les M-tickets sont remontés dans les statistiques de vente

DÉMATÉRIALISATION DES INSCRIPTIONS AUX SERVICES SCOLAIRES

- Plus besoin de remplir un formulaire papier ou de se déplacer, l'inscription se fait via le site web et la boutique en ligne
- Grâce aux données collectées, possibilité d'envoyer des informations voyageurs par SMS ou emails aux parents (en cas de perturbation par exemple)
- Optimisation du dimensionnement des véhicules et du besoin d'accompagnateur grâce au comptage automatisé des inscriptions



LANCEMENT DU WEBCHAT SYNCHRO

- Ce service permet d'ouvrir une boîte de discussion sur le site Internet Synchrono entre les clients et les conseillers en mobilité
- Il s'adresse à une clientèle plus digitale que les clients qui appellent au téléphone
- Une première en France sur un site de mobilité !

CRÉATION D'UN COMPTE TIK TOK

- Objectif : créer un lien avec la cible des jeunes et les informer de façon ludique sur le réseau et ses coulisses
- Publication d'environ 4 vidéos par mois, en provenance de tous les services de l'entreprise



4. Un climat social satisfaisant

Formation aux nouvelles technologies, politique d'inclusion volontariste, index d'égalité professionnelle de 93 sur 100, plan de prévention des accidents au travail, accord sur le télétravail, Compte Epargne Temps, plan de développement des compétences, accompagnement des projets professionnels et des reconversions, accueil de stagiaires et alternants, projet d'entreprise « Tous Synchro » axé sur la qualité de vie au travail, lancement d'un réseau social interne... toutes ces initiatives mises en oeuvre depuis 2019 portent aujourd'hui leurs fruits.

BAROMÈTRE ENGAGEMENT ET QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL 2022 : DES RÉSULTATS ENCOURAGEANTS

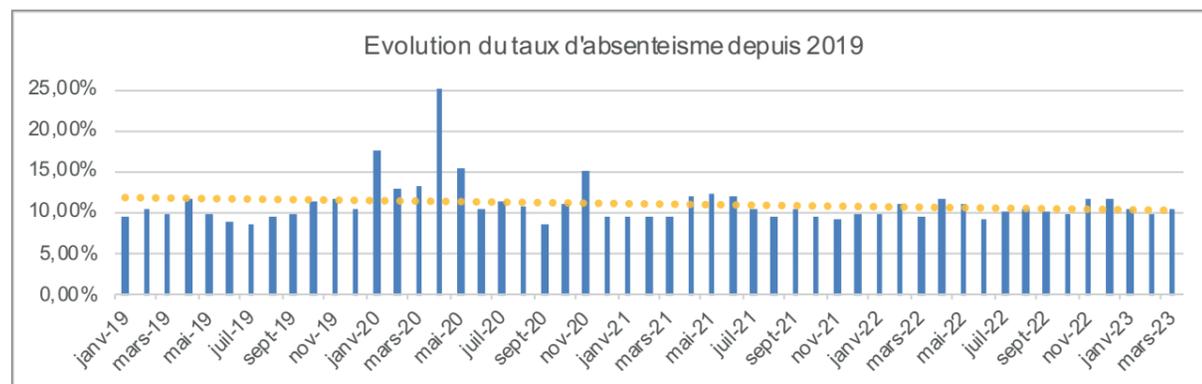
- une hausse du taux de participation à 49% (131 répondants)
- une moyenne de 7,5/10 de taux de satisfaction

	Taux de participation	Contexte de travail	Engagement	Evolution et épanouissement professionnels	Qualité de vie au travail	Relations de travail et management	Politique de rémunération
KEOLIS CHAMBERY	49% 131 collaborateurs sur 268 ont répondu	7.4/10	7.5/10	7.7/10	7.4/10	7.4/10	7.4/10
CONDUITE	43% 83 collaborateurs sur 196 ont répondu	7/10	7.3/10	7.4/10	7.1/10	7/10	7.6/10
DIRECTION EXPLOITATION (régulation, planning, travaux, méthodes, fraude)	50% 12 collaborateurs sur 24 ont répondu	8.2/10	8.4/10	8.2/10	8.1/10	8/10	6.4/10
SERVICES SUPPORTS (rh, raf, direction, ds)	86% 12 collaborateurs sur 14 ont répondu	8.4/10	7.8/10	8.3/10	8.2/10	8.2/10	7.5/10
MARKETING (pôle commercialisation, qualité, pôle conquête et fidélisation, pôle offre et info voyageurs)	89% 17 collaborateurs sur 19 ont répondu	8.5/10	8.4/10	8.7/10	8.5/10	8.6/10	7.9/10

49 questions posées et relatives à la qualité de vie au travail, l'engagement, les relations entre les salariés, l'évolution et l'épanouissement professionnel, la rémunération

UN ABSENTÉISME EN BAISSÉ DEPUIS LE DÉBUT DU CONTRAT

- des actions de communication interne et des actions lancées depuis 2019 à l'attention des salariés, efficaces et encourageant des relations sociales positives au sein de Keolis Chambéry
- des actions menées en parallèle d'un suivi régulier des absences pour identifier les tendances et les causes afin d'améliorer les plans d'actions de prévention de l'absentéisme.



5. Éléments contractuels et financiers

- Les impacts économiques de l'avenant 3 n'étant pas arrêtés à la date de la clôture, ils ont été estimés au plus juste des éléments connus à cette date
- Le forfait de charges contractuel a été réévalué de 11,70 % pour tenir compte de l'actualisation (art. 30.2 du contrat de DSP) : il s'établit donc à 25 511 463 € avant réfaction pour grève d'un montant de 45 776 €
- Les investissements du délégataire ont atteint 75 373€ en 2022 : au total 97% des investissements prévus au contrat ont été engagés à fin 2022
- Les recettes encaissées HT pour l'année 2022 s'élèvent à 4 686 991 €, soit 932 640 € de moins que l'engagement contractuel
- Le plan qualité contractuel génère un bonus de 22 142€ pour le délégataire au titre de l'année 2022, et le paiement de 12 000€ de pénalités pour des situations inacceptables
- La marge du délégataire s'établit à -377 977 € pour l'année 2022

Chiffre-clés 2022

	RÉALISÉ 2019	RÉALISÉ 2020	RÉALISÉ 2021	RÉALISÉ 2022	CONTRACTUEL 2022 (Annexe 4a suite Avenant 2)
ÉLÉMENTS TECHNIQUES					
Kilomètres parcourus totaux	5 139 005	4 234 011	5 154 220	5 189 467	5 179 640
<i>Kilomètres parcourus en propre</i>	3 866 261	3 235 616	3 956 966	4 063 158	3 867 674
<i>Kilomètres parcourus sous-traités</i>	1 272 743	998 396	1 197 255	1 126 308	1 311 966
Kilomètres Lignes régulières totaux	4 464 088	3 723 845	4 471 733	4 497 197	4 309 220
<i>Kilomètres LR parcourus en propre</i>	3 490 604	2 972 563	3 591 063	3 694 042	3 510 444
<i>Kilomètres LR parcourus sous-traités</i>	973 484	751 283	880 670	803 155	798 776
Heures de production totales	284 602	221 086	269 923	272 359	291 220
<i>Heures de production en propre</i>	213 420	178 098	218 638	220 948	228 395
<i>Heures de production sous-traitées</i>	71 182	42 988	51 284	51 411	62 825
Heures de production totales lignes régulières	255 302	213 413	257 058	259 251	255 970
<i>Heures de production LR en propre</i>	208 055	176 260	215 158	217 290	212 111
<i>Heures de production LR sous-traitées</i>	47 248	37 153	41 899	41 962	43 859
Fréquentation : validations billettique + tickets SMS	9 459 021	5 256 389	6 441 250	7 680 239	-
Taux d'usage - Validations / km (totaux)	1,84	1,24	1,25	1,48	-
Nb de véhicules (Hors réserve) en propre	67	68	68	68	67
Nb de véhicules (avec réserve) en propre	83	85	85	79	80
Taux de réserve	19,3%	20,0%	20,0%	13,9%	16,3%
Nb d'agents hors conduite (ETP)	69,98	74,96	76,50	76,68	71,80
Nb de conducteurs en propre (ETP)	182,17	182,82	181,80	184,27	162,72
Km par véhicule (Km du délégataire uniquement)	46 581	38 066	46 553	51 432	48 346
Km par conducteur (Km du délégataire uniquement)	21 223	17 698	21 765	22 050	23 769
Nb conducteur par véhicule (Hors réserve)	2,72	2,69	2,67	2,71	2,43
ÉLÉMENTS FINANCIERS					
Forfait de charge	23 990 901 €	21 696 133 €	23 897 366 €	25 511 463 €	22 927 169 € (€2018)
Recettes commerciales	4 958 979 €	3 281 995 €	3 880 989 €	4 686 991 €	5 597 511 €
Taux de couverture (rec.commerciales / cout yc marges & aléas)	20,7%	15,1%	16,2%	18,4%	24,4%
Coût yc marge / km	3,70 €	4,35 €	3,88 €	4,01 €	3,34 € (€2018)
Rec. commerciales / km	0,96 €	0,78 €	0,75 €	0,90 €	1,08 € (€2018)
Forfait de charges versé / km	4,67 €	5,12 €	4,64 €	4,92 €	4,43 € (€2018)
Coût yc marge / voyage	2,01 €	3,50 €	3,11 €	2,71 €	1,12 € (€2018)
Rec. commerciales / voyage	0,52 €	0,62 €	0,60 €	0,61 €	0,36 €
Forfait de charges versé / voyage	2,54 €	4,13 €	3,71 €	3,32 €	1,49 € (€2018)

SYNTHÈSE

RAPPORT
DU DÉLÉGATAIRE
2022



eagencebonnepioche.com - Crédit photos : Emmagil Création - Keolis Chambéry