

# Rapport d'analyse des offres initiales

avril 24

## Communauté d'Agglomération Grand Chambéry



### Concession de service public pour l'exploitation du réseau de transport public de voyageurs de Grand Chambéry

En partenariat avec :





<b>1.</b>	<b>Préambule</b>	<b>4</b>
1.1.	Présentation de la procédure et rappel des étapes	4
1.2.	Objet du présent rapport	5
<b>2.</b>	<b>Rappel du cadre d'analyse des offres</b>	<b>6</b>
2.1.	Contenu des dossiers d'offres	6
2.2.	Jugement des offres	7
<b>3.</b>	<b>Complétude du dossier</b>	<b>9</b>
<b>4.</b>	<b>Analyse de l'offre</b>	<b>12</b>
4.1.	Critère 1 – Qualité de l'offre technique, du service rendu aux usagers et des relations avec l'Autorité déléguée (Dossier B)	12
4.1.1.	Sous-critère 1 – Qualité de l'offre de mobilité	12
4.1.2.	Sous-critère 2 – Qualité de la politique commerciale, développement de la fréquentation et relation usagers (pièces B21 et B22)	24
4.1.3.	Sous-critère 3 – Mise en œuvre et suivi de la politique Qualité de Service	27
4.1.4.	Sous-critère 4 – Relations avec l'Autorité déléguée	31
4.1.5.	Sous-critère 5 – Qualité de la gestion patrimoniale et de la politique de maintenance	32
4.2.	Critère 2 – Engagements financiers (Dossier C)	39
4.2.1.	Sous-critère 1 – Coût du contrat pour le budget de l'Autorité déléguée	39
4.2.2.	Sous-critère 2 – Impact de la formule de révision	45
4.2.3.	Sous-critère 3 – Cohérence et adéquation du compte d'exploitation prévisionnel du contrat avec les prestations proposées dans le cadre du projet de contrat et compte tenu des moyens matériels et humains affectés à l'exploitation du service	47
4.2.4.	Conclusion sur le critère 2	54
4.3.	Critère 3 – Politique sociale et développement durable (Dossier D)	55
4.3.1.	Sous-critère 1 – Le volet social	55
4.3.2.	Sous-critère 2 – Démarches et engagements proposés en matière environnementale	60
4.4.	Critère 4 – Engagements juridiques et contractuels (Dossier F)	62
<b>5.</b>	<b>Conclusion</b>	<b>64</b>

# 1. PREAMBULE

## 1.1. Présentation de la procédure et rappel des étapes

La Communauté d'Agglomération Grand Chambéry est l'autorité organisatrice des transports et de la mobilité (ci-après « l'AOM ») au sens des articles L. 1221-1 et L. 1231-1 du code des transports, en charge de l'organisation du service public de transport de personnes réguliers et à la demande et des services de mobilité dans son ressort territorial composé de 38 communes.

Grand Chambéry a décidé, par une délibération en date du 6 juillet 2023, d'approuver le principe d'une délégation de service public pour l'exploitation du service de mobilité sur son ressort territorial.

La durée du contrat est de 5 ans (60 mois) à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2025.

Le contrat de Concession de service public pour l'exploitation du réseau de transports collectifs de Grand Chambéry a pour objet de confier l'exploitation des services de mobilité suivants :

- services réguliers de transport public de personnes urbains, péri-urbains et ruraux ;
- services de transport scolaires ;
- services de transport à la demande (« TAD ») ;
- services de transport des personnes à mobilité réduite (« TPMR »)

Le Contrat sera exécuté aux risques et périls du Concessionnaire.

Il s'agit d'une procédure « ouverte » qui implique la transmission de la candidature et de l'offre dans les conditions fixées par le règlement de la consultation.

Un avis d'appel public à la concurrence (AAPC) a été adressé aux journaux et publications suivantes :

- Sur la plateforme de dématérialisation des marchés publics de Grand Chambéry <http://marchespublics.grandchambery.fr/> le 15 décembre 2023 ;
- Au Bulletin officiel des annonces des marchés publics (« BOAMP ») le 17 décembre 2023 (avis n°23-175089) ;
- Dans une publication spécialisée correspondant au secteur économique concerné, le magazine Ville, Rail et Transports (« VRT ») mise en ligne le 18 décembre 2023 [https://www.ville-rail-transports.com/marches\\_et\\_carriere/grand-chambery-concession-de-service-public-pour-exploitation-du-reseau-de-transports-publics-de-voyageurs-de-grand-chambery/](https://www.ville-rail-transports.com/marches_et_carriere/grand-chambery-concession-de-service-public-pour-exploitation-du-reseau-de-transports-publics-de-voyageurs-de-grand-chambery/) ;
- Dans le Journal officiel de l'Union européenne (« JOUE ») le 20 décembre 2023 (n° publication de l'avis : 771478-2023) ;
- Sur le site internet [www.marchésonline.com](http://www.marchésonline.com) le 21 décembre 2023 (avis n° AO-2352-2494) ;

La date limite de remise des candidatures et des offres a été fixée au lundi 25 mars 2024 à 12h00.

Trois candidats ont déposé chacun un dossier de candidature avant la date et heure limite.

Il s'agit des opérateurs économiques suivant : société KEOLIS, société RATP DEVELOPPEMENT, société TRANSDÉV.

# 1.

La CDSP1 a admis les candidatures suivantes : société KEOLIS, société RATP DEVELOPPEMENT, société TRANS-DEV, le 4 avril 2024.

Il a été procédé à l'ouverture de leurs offres.

## 1.2. Objet du présent rapport

Conformément aux dispositions de l'article L. 1411-5 du Code Général des Collectivités Territoriales (CGCT), et au vu de l'avis de la Commission de délégation de service public de Grand Chambéry, cette dernière peut organiser librement une négociation avec un ou plusieurs candidats dans les conditions prévues par l'article L. 3124-1 du code de la commande publique.

L'objet du présent rapport est d'analyser l'offre initiale des candidats pour la concession de type délégation de service public pour l'exploitation des services de mobilités de l'agglomération de Grand Chambéry afin de permettre à la CCSP de rendre un avis sur l'opportunité d'inviter un ou plusieurs de ces candidats à négocier.

# 2.

## 2. RAPPEL DU CADRE D'ANALYSE DES OFFRES

### 2.1. Contenu des dossiers d'offres

Grand Chambéry se réserve le droit de rejeter les offres non conformes au Règlement de la consultation (notamment celles ne contenant pas l'ensemble des pièces mentionnées ci-après). La faculté de régularisation s'effectuera dans le respect du droit en vigueur et de la jurisprudence applicable.

Les candidats devront produire un dossier complet, comprenant obligatoirement les éléments suivants en respectant strictement la numérotation indiquée et, lorsque cela est précisé, les cadres de réponse.

L'offre de chaque candidat devra contenir les éléments suivants :

#### **1 PROJET DE CONTRAT**

- Le projet de contrat dûment complété (y compris les annexes du contrat devant être complétées par le candidat) avec les éventuelles remarques et propositions formulées par le candidat sous forme apparente (notamment la fonction « suivi des modifications » ou toute autre méthode permettant de distinguer les modifications apportées par les candidats), au format compatible Word ou équivalent ;
- Une synthèse explicative des modifications proposées au projet de contrat sous la forme d'un tableau au format compatible Word, Excel ou équivalent comprenant *a minima* trois colonnes : une colonne rappelant les références de la disposition modifiée, une colonne exposant la modification contractuelle proposée et une colonne exposant les raisons justifiant la modification proposée.

#### **2 MEMOIRE TECHNIQUE ET FINANCIER**

Un mémoire technique et financier qui détaille l'organisation, les moyens et les modalités d'exploitation que le candidat s'engage à mettre en œuvre pour exploiter et gérer le service.

Pour élaborer son mémoire technique et financier, le candidat prendra en compte les prescriptions de l'Annexe 1 du RC (orientations pour la préparation de l'offre de transport), suivra le cadre imposé et remettra l'ensemble des pièces listées par l'Annexe 2 (guide de réponse) au présent règlement de la consultation.

Le candidat joint à son mémoire le cadre de réponse dûment complété.

A défaut, son offre pourra être déclarée non conforme.

#### **3 NOTE COMPLEMENTAIRE (LE CAS ECHEANT)**

Tout autre élément ou document que le candidat estimerait nécessaire à la présentation de son offre et notamment tout renseignement utile à l'appréciation correcte des données de l'exploitation.

## 2.2. Jugement des offres

Conformément au règlement de consultation, les critères de jugement des offres sont les suivants :

Critères	Sous-critères	Pondération	Principales pièces analysées
<b>Critère 1 : Qualité de l'offre technique, du service rendu aux usagers et des relations avec l'Autorité déléguée</b>		<b>40 %</b>	<b>Dossier B</b>
Sous-critère 1.1	<b>Qualité de l'offre de mobilité, en ce compris :</b>	<b>14 %</b>	Sous-dossier B1
	- Pertinence de l'offre de mobilité par rapport aux besoins de l'Autorité déléguée	7 %	Pièces B11 et B12
	- Capacité à assurer la continuité du service (modalités, délais d'intervention et qualité des moyens matériels mobilisés)	3 %	Pièce B13
	- Capacité de l'offre à répondre aux différents usages (domicile - travail, captifs, touristes...)	2 %	Pièce B14
	- Capacité à faire évoluer et à optimiser l'offre de service pendant la durée du contrat	1 %	Pièces B15 et G1
	- Degré d'innovation	1 %	Pièce B16
Sous-critère 1.2	<b>Qualité de la politique commerciale, développement de la fréquentation et relation usagers</b>	<b>8 %</b>	Sous-dossier B2 Pièces B21 et B22
Sous-critère 1.3	<b>Mise en œuvre et suivi de la politique Qualité de Service</b>	<b>8 %</b>	Sous-dossier B3 Pièces B31 et B32
Sous-critère 1.4	<b>Relations avec l'Autorité déléguée (moyens mobilisés et méthode)</b>	<b>5 %</b>	Sous-dossier B4 Pièce B41
Sous-critère 1.5	<b>Qualité de la gestion patrimoniale et de la politique de maintenance, en ce compris :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Politique de maintenance des bâtiments et infrastructures d'exploitation, et de commercialisation</li> <li>- Politique de gestion et de maintenance des outils systèmes</li> <li>- Politique de maintenance du matériel roulant</li> <li>- Infrastructures de charges et d'avitaillement (maintenance, disponibilité)</li> </ul>	<b>5 %</b>	Sous-dossier B5 Pièces B51, B52, B53 et B54

# 2.

Critères	Sous-critères	Pondération	Principales pièces analysées
<b>Critère 2 : Engagements financiers</b>		<b>30 %</b>	<b>Dossier C</b>
Sous-critère 2.1	<b>Coût du contrat pour le budget de l'Autorité délégante</b> : niveau de l'offre financière du candidat (forfait de charge et engagement de recettes)	<b>20 %</b>	Pièces C1, C2, C3 et C4
Sous-critère 2.2	<b>Impact de la formule de révision</b>	<b>5 %</b>	Pièce C2
Sous-critère 2.3	<b>Cohérence et adéquation du compte d'exploitation prévisionnel du contrat avec les prestations proposées dans le cadre du projet de contrat et compte tenu des moyens matériels et humains affectés à l'exploitation du service</b>	<b>5 %</b>	Pièces C1, C2, C3 et C4
<b>Critère 3 : Politique sociale et développement durable</b>		<b>22 %</b>	<b>Dossier D</b>
Sous-critère 3.1	<b>Volet social, en ce compris :</b>	<b>17 %</b>	Sous-dossier D1
	- Politique sociale : Qualité des moyens humains mobilisés, pertinence de l'organisation, formation, recrutement	<b>12 %</b>	Pièces D11 et D12
	- Démarches et engagements proposés en matière de responsabilité sociale de l'entreprise, dont l'insertion sociale	<b>5 %</b>	Pièce D13
Sous-critère 3.2	<b>Démarches et engagements proposés en matière environnementale</b>	<b>5 %</b>	Sous-dossier D2 Pièce D21
<b>Critère 4 : Engagements juridiques et contractuels</b>		<b>8 %</b>	<b>Dossier F</b>
	<b>Niveau des engagements juridiques et contractuels</b> : Degré d'acceptation et d'amélioration par le soumissionnaire, dans le sens des intérêts de l'Autorité délégante, du projet de contrat et de ses annexes	<b>8%</b>	Pièces F1 et F2

Les variantes libres ne sont pas autorisées.

La délégation sera attribuée au soumissionnaire qui a présenté la meilleure offre au regard de l'avantage économique global pour Grand Chambéry, sur la base des critères précités de jugement des offres.

# 3.

## 3. COMPLETUDE DU DOSSIER

Dossier	Sous-dossier	Pièces	C1 KEOLIS	C2 TRANSDEV	C3 RATP
		LETRE D'ENGAGEMENT DU CANDIDAT	X	X	X
		DOSSIER A – RESUME DE L'OFFRE (10 pages)	X	X	X
DOSSIER B – TECHNIQUE	Sous-dossier B1 – Projet de service	PIECE B11 : PROJET D'EXPLOITATION DES SERVICES DE TRANSPORTS (40 PAGES)	X	X	X
		PIECE B12 : CONCEPTION DE L'OFFRE ET OPTIMISATION DE LA PRODUCTION (10 PAGES)	X	X	X
		PIECE B13 : CAPACITE A ASSURER LA CONTINUITE DU SERVICE (5 PAGES)	X	X	X
		PIECE B14 : CAPACITE DE L'OFFRE A REpondre AUX DIFFERENTS USAGES (5 PAGES)	X	X	X
		PIECE B15 : CAPACITE A FAIRE EVOLUER ET A OPTIMISER L'OFFRE DE SERVICE PENDANT LA DUREE DU CONTRAT (5 PAGES)	X	X	X
		PIECE B16 : DEGRE D'INNOVATION (15 PAGES)	X	X	X
	Sous-dossier B2 – Politique commerciale et fréquentation	PIECE B21 : ENGAGEMENTS DE FREQUENTATION (20 PAGES)	X	X	X
		PIECE B22 : PLAN DE COMMUNICATION ET D' ACTIONS PLURIANNUELLES (20 PAGES)	X	X	X
	Sous-dossier B3 – Qualité de service	PIECE B31 : DISPOSITIFS INTERNES DE MANAGEMENT DE LA QUALITE DU SERVICE (15 PAGES)	X	X	X
		PIECE B32 : DISPOSITIFS LIES A L'INFORMATION DE LA CLIENTELE (20 PAGES)	X	X	X
	Sous-dossier B4 – Relations avec l'Autorité Organisatrice	PIECE B41 : RELATION AVEC L'AO (10 PAGES)	X	X	X
	Sous-dossier B5 – Qualité de la gestion patrimoniale et de la politique de maintenance	PIECE B51 : DISPOSITIFS DE GESTION ET DE MAINTENANCE DES BATIMENTS ET INFRASTRUCTURES D'EXPLOITATION ET DE COMMERCIALISATION (5 PAGES)	X	X	X
		PIECE B52 : DISPOSITIFS DE GESTION ET DE MAINTENANCE DES OUTILS SYSTEMES (PAGES 5)	X	X	X
		PIECE B53 : DISPOSITIFS DE MAINTENANCE DU MATERIEL ROULANT (20 PAGES)	X	X	X
		PIECE B54 : INFRASTRUCTURES DE RECHARGES ET D'AVITAILLEMENT (5 PAGES)	X	X	X
	DOSSIER C – FINANCIER		PIECE C1 : FORMULAIRE DE PRESENTATION DES OFFRES	X	X

		PIECE C2 : NOTE EXPLICATIVE DES HYPOTHESES RETENUES	X	X	X
		PIECE C3 : FINANCEMENT DES INVESTISSEMENTS / PPI CONCESSIONNAIRE	X	X	X
		PIECE C4 : IMPACT DE L'OFFRE SUR LE PPI DU DELEGANT	X	X	X
DOSSIER D – POLITIQUE SOCIALE ET DEVELOPPEMENT DURABLE	Sous-dossier D1 – Politique sociale	PIECE D11 : ORGANISATION GENERALE DES MOYENS HUMAINS (5 PAGES)	X	X	X
		PIECE D12 : POLITIQUE DE RESSOURCES HUMAINES ET DE FORMATION (5 PAGES)	X	X	X
		PIECE D13 : DEMARCHES ET ENGAGEMENTS PROPOSES EN MATIERE DE RESPONSABILITE SOCIALE DE L'ENTREPRISE, DONT INSERTION SOCIALE (5 PAGES)	X	X	X
	Sous-dossier D2 – Démarches et engagements proposés en matière environnementale	PIECE D21 : DEMARCHES ET ENGAGEMENTS PROPOSES EN MATIERE ENVIRONNEMENTALE	X	X	X
DOSSIER F – JURIDIQUE		PIECE F1 : PROJET DE CONTRAT ANNEXES	X	X	X
		PIECE F2 : NOTE JUSTIFICATIVES	X	X	X
DOSSIER G – NOTES COMPLEMENTAIRES		PIECE G1 : NOTE SUR DES GRATUITES PARTIELLES (5 PAGES)	X	X	X
		PIECE FACULTATIVE : NOTE COMPLEMENTAIRE	X	X	X

### Liste des notes complémentaires proposées dans les offres (dossier G) :

#### Candidat KEOLIS :

- G1 : Gratuités partielles
- G2 : Evolution gamme tarifaire
- G3 : Intermodalité
- G4 : Réseau plus performant
- G5 : Sureté fraude
- G6 : Nouveau dépôt
- G7 : Formation
- G8 : RGPD
- G9 : Sous-traitance
- G10 : Synthèse projets

# 3.

- G11 : Synthèse engagements

## **Candidat TRANSDEV :**

- G1 : Gratuités partielles
- G2 : Secteur Sud
- G3 : Accompagnement nouveau dépôt
- G4 : Open payment et évolution canaux de distribution
- G5 : Gamme tarifaire

## **Candidat RATP DEV :**

- G1 : Gratuités partielles
- G2 : Projet de nouveau dépôt
- G3 : Avitaillement des véhicules en BioGNV
- G4 : Tarification
- G5 : Desserte des communes du Sud du territoire
- Autres notes :
  - o 01 à 05 : sous-traitance
  - o 06 : optimiser l'offre de transport, étude de temps de parcours
  - o 07 : mise en place du plan de continuité
  - o 08 : continuité du service des systèmes
  - o 09 : cartographie des outils SI
  - o 10 : procédure billettique
  - o 11 à 19 : exemples d'autres « centre bus »
  - o 20 : plan d'actions RH
  - o 21 : CV directeur de la société dédiée
  - o 22 : CV directeur marketing
  - o 23 : Maquette Le bus info
  - o 24 : reprise du réseau
  - o 25 : plan d'actions RSE
  - o 26 : politique de sûreté et sécurité

**Les dossiers d'offres sont tous complets.**

**Une demande de précision a été formulée au candidat Transdev le 9 avril 2024 via la plateforme : demande de plans (pièce B11) aux formats PDF et image PNG d'une qualité de lecture adéquat. Ces plans étaient fournis en offre initiale mais étaient peu lisibles.**

## 4. ANALYSE DE L'OFFRE

### 4.1. Critère 1 – Qualité de l'offre technique, du service rendu aux usagers et des relations avec l'Autorité déléguée (Dossier B)

#### 4.1.1. Sous-critère 1 – Qualité de l'offre de mobilité

##### 4.1.1.1. Pertinence de l'offre de mobilité par rapport aux besoins de l'Autorité déléguée

APPROCHE GENERALE

#### KEOLIS

Le candidat KEOLIS reprend les principales demandes du DCE et précise ses intentions à travers :

- Une offre renforcée et la mise en place de services complémentaires dans une optique de hausse de la fréquentation et en préparation du SMM ;
- Une transformation de l'entreprise basée sur une exploitation performante, une entreprise à mission, un travail avec des partenaires locaux et une transparence avec Grand Chambéry ;
- Des mises en place pour faire progresser les salariés et la transition vers le nouveau dépôt sont citées
- Un accompagnement à la transition écologique du patrimoine, à travers des évolutions sur les dépôts et les véhicules ;
- Une optimisation des charges pour répondre aux orientations financières de la collectivité.

Le candidat Keolis n'a pas fourni les unités d'œuvre TAD pour les exercices 2 à 5.

Kilomètres	unité	Exercice 1	Exercice 2	Exercice 3	Exercice 4	Exercice 5	Total	Moy.
<b>Kilomètres commerciaux</b>	<b>km</b>	<b>4 100 507</b>	<b>4 165 379</b>	<b>4 165 379</b>	<b>4 165 379</b>	<b>4 165 379</b>	<b>20 762 023</b>	<b>4 152 405</b>
Kilomètres produits	km	3 429 692	3 490 096	3 490 096	3 490 096	3 490 096	17 390 078	3 478 016
Kilomètres sous-traités	km	670 815	675 282	675 282	675 282	675 282	3 371 945	674 389
<b>Kilomètres HLP</b>	<b>km</b>	<b>1 129 392</b>	<b>1 152 604</b>	<b>1 152 604</b>	<b>1 152 604</b>	<b>1 152 604</b>	<b>5 739 807</b>	<b>1 147 961</b>
Kilomètres produits	km	763 894	714 509	714 509	714 509	714 509	3 621 931	724 386
Kilomètres sous-traités	km	365 498	438 095	438 095	438 095	438 095	2 117 876	423 575
<b>Kilomètres techniques</b>	<b>km</b>	<b>43 176</b>	<b>52 065</b>	<b>52 065</b>	<b>52 065</b>	<b>52 065</b>	<b>251 437</b>	<b>50 287</b>
Kilomètres produits	km	30 688	31 798	31 798	31 798	31 798	157 880	31 574
Kilomètres sous-traités	km	12 488	20 267	20 267	20 267	20 267	93 557	18 711
<b>Kilomètres totaux</b>	<b>km</b>	<b>5 273 075</b>	<b>5 370 048</b>	<b>5 370 048</b>	<b>5 370 048</b>	<b>5 370 048</b>	<b>26 753 266</b>	<b>5 350 653</b>
Kilomètres produits	km	4 224 274	4 236 404	4 236 404	4 236 404	4 236 404	21 169 889	4 233 978
Kilomètres sous-traités	km	1 048 801	1 133 644	1 133 644	1 133 644	1 133 644	5 583 378	1 116 676

#### TRANSDEV

Le candidat TRANSDEV reprend les principales demandes du DCE et précise ses intentions à travers :

- Une reprise de la fréquentation à travers un plan d'action spécifique en lien avec une hausse des recettes ;
- Une nouvelle organisation du réseau à travers un renfort de la structure du réseau, des mises en place de nouvelles d'offre pour tous les habitants et sur certains secteurs spécifiques ;
- Une optimisation de l'exploitation ;
- Un travail de projet d'entreprise, sur le plan patrimonial, social et managérial ;
- Un engagement auprès de l'emploi local et le développement de la société à mission ;
- Un engagement sur le volet environnement et sur la relation avec l'AO.

L'offre de Transdev propose un grand volume de kilomètres commerciaux.

Kilomètres	unité	Exercice 1	Exercice 2	Exercice 3	Exercice 4	Exercice 5	Total	Moy.
<b>Kilomètres commerciaux</b>	<b>km</b>	<b>4 256 300</b>	<b>4 336 725</b>	<b>4 342 030</b>	<b>4 359 035</b>	<b>4 358 259</b>	<b>21 652 348</b>	<b>4 330 470</b>
Kilomètres produits	km	3 271 787	3 290 864	3 291 101	3 297 322	3 298 386	16 449 460	3 289 892
Kilomètres sous-traités	km	984 512	1 045 861	1 050 929	1 061 713	1 059 872	5 202 888	1 040 578
<b>Kilomètres HLP</b>	<b>km</b>	<b>930 228</b>	<b>932 434</b>	<b>931 308</b>	<b>948 589</b>	<b>939 734</b>	<b>4 682 492</b>	<b>936 498</b>
Kilomètres produits	km	532 479	496 828	494 434	500 930	499 233	2 523 904	504 781
Kilomètres sous-traités	km	397 749	435 606	436 874	447 659	440 501	2 158 588	431 718
<b>Kilomètres techniques</b>	<b>km</b>	<b>70 601</b>	<b>60 358</b>	<b>60 467</b>	<b>60 889</b>	<b>60 748</b>	<b>313 063</b>	<b>62 613</b>
Kilomètres produits	km	49 868	38 133	38 147	38 248	38 243	202 639	40 528
Kilomètres sous-traités	km	20 733	22 225	22 320	22 641	22 505	110 423	22 085
<b>Kilomètres totaux</b>	<b>km</b>	<b>5 257 128</b>	<b>5 329 717</b>	<b>5 333 805</b>	<b>5 368 512</b>	<b>5 358 741</b>	<b>26 647 903</b>	<b>5 329 581</b>
<b>Kilomètres produits</b>	<b>km</b>	<b>3 854 134</b>	<b>3 825 826</b>	<b>3 823 682</b>	<b>3 836 500</b>	<b>3 835 862</b>	<b>19 176 003</b>	<b>3 835 201</b>
<b>Kilomètres sous-traités</b>	<b>km</b>	<b>1 402 994</b>	<b>1 503 892</b>	<b>1 510 123</b>	<b>1 532 012</b>	<b>1 522 879</b>	<b>7 471 900</b>	<b>1 494 380</b>

## RATP DEVELOPPEMENT

Le candidat reprend les principales demandes du DCE et précise ses intentions à travers :

- La volonté de « rapprocher synchro » des usagers ;
- Apporter une réponse aux besoins de tous les habitants à travers notamment l'évolution du réseau, l'entretien du patrimoine, la préfiguration d'une mobilité unifiée ;
- Assurer un niveau de performance notamment à travers un gain de productivité ;
- Proposer une offre de transport optimisée et un réseau renforcé ;
- Optimiser les ratios kilométriques et la fréquentation.

Kilomètres	unité	Exercice 1	Exercice 2	Exercice 3	Exercice 4	Exercice 5	Total	Moy.
<b>Kilomètres commerciaux</b>	<b>km</b>	<b>4 122 202</b>	<b>4 277 408</b>	<b>4 275 899</b>	<b>4 274 589</b>	<b>4 273 968</b>	<b>21 224 067</b>	<b>4 244 813</b>
Kilomètres produits	km	3 294 248	3 371 461	3 372 300	3 373 232	3 373 899	16 785 139	3 357 028
Kilomètres sous-traités	km	827 954	905 947	903 599	901 357	900 069	4 438 928	887 786
<b>Kilomètres HLP</b>	<b>km</b>	<b>1 046 846</b>	<b>1 109 221</b>	<b>1 112 176</b>	<b>1 115 464</b>	<b>1 120 903</b>	<b>5 504 610</b>	<b>1 100 922</b>
Kilomètres produits	km	659 091	699 441	704 781	710 353	717 162	3 490 828	698 166
Kilomètres sous-traités	km	387 755	409 780	407 395	405 111	403 741	2 013 782	402 756
<b>Kilomètres techniques</b>	<b>km</b>	<b>73 523</b>	<b>79 327</b>	<b>79 314</b>	<b>79 307</b>	<b>79 320</b>	<b>390 790</b>	<b>78 158</b>
Kilomètres produits	km	20 125	20 878	20 913	20 951	20 991	103 857	20 771
Kilomètres sous-traités	km	53 398	58 449	58 401	58 356	58 330	286 933	57 387
<b>Kilomètres totaux</b>	<b>km</b>	<b>5 242 571</b>	<b>5 465 956</b>	<b>5 467 388</b>	<b>5 469 360</b>	<b>5 474 191</b>	<b>27 119 467</b>	<b>5 423 893</b>
<b>Kilomètres produits</b>	<b>km</b>	<b>3 973 464</b>	<b>4 091 780</b>	<b>4 097 993</b>	<b>4 104 536</b>	<b>4 112 051</b>	<b>20 379 824</b>	<b>4 075 965</b>
<b>Kilomètres sous-traités</b>	<b>km</b>	<b>1 269 107</b>	<b>1 374 176</b>	<b>1 369 395</b>	<b>1 364 824</b>	<b>1 362 140</b>	<b>6 739 643</b>	<b>1 347 929</b>

## PROJET DETAILLE

	KEOLIS	TRANSDEV	RATP DEVELOPPEMENT
<b>Calendrier</b>	Mise en place des outils de TAD au printemps 2025 Mise en place du nouveau réseau en septembre 2025 et l'ensemble des zones de TAD en janvier 2026	Mise en place du nouveau réseau en juillet 2025	Mise en place du nouveau réseau à partir du 1 <sup>er</sup> septembre 2025
<b>Architecture</b>	5 lignes Chronos 5 lignes complémentaires 13 lignes locales 1 TAD zonal en 6 secteurs 1 TAD spécifique actifs 1 TAD secteur Bauges en 3 zones 1 offre soirée en 3 secteurs 2 lignes Synchro Montagne + navette inter-station 1 Tmpr 30 circuits scolaires	4 lignes Chronos + 1 express 5 lignes complémentaires 11 lignes locales 1 service spécial Lycée Reinach 1 TAD zonal en 8 secteurs 1 TAD spécifique actifs 1 TAD pour les Bauges et 1 ligne Bauges 1 Tpmr 1 offre soirée en 3 secteurs 2 lignes Synchro Montagne + navette inter-station 37 circuits scolaires	4 lignes Chronos 5 lignes complémentaires 10 lignes locales 8 lignes de TAD 1 TAD spécifique actifs 1 offre soirée en 2 lignes 2 lignes de montagne 1 Tpmr 34 circuits scolaires

	KEOLIS	TRANSDEV	RATP DEVELOPPEMENT
<b>Compréhension des enjeux</b>	<p>Le candidat rappelle les enjeux de dessertes mis en avant par GC et met en avant différentes caractéristiques sociologiques, d'équipement et d'accessibilité qui lui ont permis de sectoriser le territoire en 4 parties.</p> <p>Le candidat présente ses conclusions concernant la mutation des mobilités réalisées avec un outil interne ; il rappelle les grands indicateurs de déplacement quotidien sur des indicateurs internes et externes en lien avec les territoires limitrophes. Le candidat présente ses conclusions d'évolution de la desserte aux regards des mutations géographiques et présente un diagnostic particulier pour le secteur sud.</p> <p>Le candidat propose un nouveau calendrier de fonctionnement moins orienté « scolaire » en 5 périodes, dont 3 sous découpées</p>	<p>Le candidat rappelle les grands enjeux de la collectivité et sa méthode d'analyse du territoire et de besoins à travers sa démarche MobiDesign</p>	<p>Le candidat s'engage à un cadencement de toutes les lignes régulières avec la gare-challes les eaux ou gare ducs et s'engage sur des niveaux de services pour les différentes lignes.</p> <p>Le candidat annonce qu'il a pris en compte les modifications pour septembre 2024 mais que son nouveau réseau démarre en septembre 2025.</p>
<b>Tuilage</b>	Sans objet	<p>Le candidat propose une note explicative sur la période de tuilage envisagée.</p> <p>Le candidat prévoit la constitution d'un groupe de travail constitué de directeurs.trices thématiques, d'un responsables d'opérations de reprises et d'équipe projet. Chaque thématique de travail est présentée et les actions à mettre en œuvre sont listées : société dédiée, sous-traitance, mises en place des SI. Sont détaillés le plan de transfert, les comités de transition et les instances de pilotage. Le candidat présente les actions en matière de dialogue social et de ressources humaines à mener dans ce temps.</p> <p>Le candidat présente les dispositions qu'il prévoit en lien avec le patrimoine et la station d'avitaillement en gaz.</p>	<p>Cet aspect n'est pas présenté dans cette pièce.</p> <p>Le candidat propose une note dans un dossier complémentaire sur la période de tuilage envisagée.</p> <p>Le candidat rappelle son expérience en matière de reprise de réseaux et détaille son approche et son plan d'action.</p> <p>Pour la reprise du réseau, le candidat présente le prévisionnel des temps des experts du groupe RATP Dev qui seront mobilisés pendant la période de tuilage pour réussir le transfert, ainsi que le planning de reprise.</p> <p>Pour la reprise du personnel, le candidat rappelle le cadre juridique du transfert et présente le socle social de la nouvelle Société.</p>

► SERVICE REGULIERS DE TRANSPORT PUBLIC DE PERSONNES

Lignes CHRONO			
	KEOLIS	TRANSDEV	RATP DEVELOPPEMENT
<b>Définition de l'offre</b>	<p>Chrono A : modification de l'itinéraire (inversion avec la Chrono B) et trajet plus direct jusqu'à Technolac</p> <p>Chrono B : modification de l'itinéraire (inversion avec la Chrono A)</p> <p>Chrono C : Pas de modification</p> <p>Chrono D : Modification du tracé en direction de Bourget-du-lac- Plage ; renfort sur le secteur de la zone des Landiers et de Chamnord</p> <p>Chrono E : nouvelle ligne à haut niveau de service avec une reprise du tracé de la ligne 1 puis un itinéraire par Bassens, Saint-Alban- Laysse, le P+R La Trouse, La Ravoire</p>	<p>Chrono A : pas de restructuration, ajouts de courses, notamment en PVS</p> <p>Ajout d'une ligne express en complément de la Chrono A en période dite Hiver</p> <p>Chrono B : pas de restructuration, peu de modification de courses ; proposition de travailler à un itinéraire plus direct sur certaines courses.</p> <p>Chrono C : ajout de la desserte de la ZAC Valmar, reprise de la grille horaire. Proposition d'un couloir bus pour un gain de productivité</p> <p>Chrono D : des modifications d'itinéraires partielles mais pas en termes de dimensionnement d'offres</p>	<p>Chrono A Amplitude en heure creuse augmentée à 10 minutes pour réduire l'effet de surcharge en heure de pointe et mise en place d'articulés en heures de pointe</p> <p>Chrono B Le candidat propose de mettre plus de bus articulés en heure de pointe</p> <p>Chrono C Pas de modification</p> <p>Chrono D Pas de modification mais prise en compte du passage de 15 à 10 minutes en heures de pointes en lien avec les décisions prises par le Conseil communautaire de mai 2023</p>
<b>Unités d'œuvre</b>	KCC global moy : 3 425 049 km Nbre véhicules moy : 56 véhicules	KCC global moy : 2 533 671 km Nbre véhicules moy : 59 véhicules	KCC global moy : 2 523 083 km Nbre véhicules moy : 80 véhicules (yc les véhicules de réserve)
<b>Autres</b>	<p>Le candidat propose un dernier départ après 22 heures sur toutes les lignes chrono et élargissement des horaires de départ de synchro soirée</p> <p>Le candidat met en avant une desserte de 8 aires de covoiturages par les lignes chrono</p>	<p>Pour les 4 lignes, le candidat précise que la grille horaire permet la correspondance pour le 1<sup>er</sup> TGV pour Paris</p>	<p>Pas de modification de tracé sur les Chronos mais des adaptations et améliorations des offres</p> <p>Pour chaque ligne Chrono modifiée, le candidat présente le gain de fréquentation et le gain financier associés</p>

Lignes complémentaires			
	KEOLIS	TRANSDEV	RATP DEVELOPPEMENT
<b>Définition de l'offre</b>	<p>Ligne 1 : augmentation de la fréquence en heure de pointe à 20 minutes</p> <p>Ligne 2 : augmentation de la fréquence en heure de pointe à 30 minutes</p> <p>Ligne 3 : modification de la ligne en conservant le passage sur les tronçons nord et terminus à Bassens</p> <p>Ligne 4 : modification du tracé pour desserte par écoquartier de Ville-neuve, Biollay et avenue de Lyon, renfort de desserte sur Cognin. Amplitude à 30 minutes</p> <p>Ligne 5 : modification du tracé pour un itinéraire de l'actuelle 1s. passage par le PR Landiers.</p>	<p>Ligne 1 : modification du tracé pour dessertes de quartiers résidentiels et réduction du nombre de course au regard de la fréquentation actuelle</p> <p>Ligne 2 : ajouts de course et modification du tracé pour une meilleure desserte de 2 quartiers</p> <p>Ligne 3 : le tracé et la fréquence sont complètement revus. Le nouveau tracé induit des travaux d'aménagement de voirie.</p> <p>Ligne 4 : modification du tracé, ajouts de courses, notamment le samedi</p>	<p>Ligne 1 : L'offre est augmentée à 15 minutes sur le premier tronçon ; le deuxième tronçon jusqu'à De Gaulle représente ¼ des courses. Les courses sont cadencées à la gare</p> <p>Le candidat propose un projet de restructuration de la ligne 1.</p> <p>Ligne 2 : pas de modification, passage toutes les 30 minutes</p> <p>Le candidat propose un projet de restructuration de la ligne 2.</p> <p>Ligne 3 : pas de modification</p> <p>Ligne 4 : pas de modification</p> <p>Ligne 5 : restructuration de la ligne et une modification de l'amplitude horaire en passant par le centre de Chambéry et en terminus à Salins. Un complément d'offre est proposé. La restructuration conserve la ligne 5S qui devient une ligne scolaire</p>
<b>Unités d'œuvre</b>	KCC global moy : 975 606 km Nbre véhicules moy : 28 véh	KCC global moy : 1 183 256 km Nbre véhicules moy : 25 véh	KCC global moy : 1 267 035 km Nbre véhicules moy : 25 véh

Lignes locales			
	KEOLIS	TRANSDEV	RATP DEVELOPPEMENT
<b>Définition de l'offre</b>	<p>Lignes 10/11/13/14/16/18/19 : pas de modification</p> <p>Ligne 12 : modification du tracé en lien avec la nouvelle ligne 21</p> <p>Nouvelle ligne 15 : ligne réduite pour être assurée par deux petits véhicules</p> <p>Nouvelle ligne 20 : remplace la ligne 5 actuelle au regard de son fonctionnement plus proche de celui des lignes locales</p> <p>Nouvelle ligne 21 : partie de la ligne 12 pour éviter les ruptures de charges</p> <p>Nouvelle ligne 22 : nouveau secteur de desserte entre La Motte Servolex et Technolac</p>	<p>Lignes 10/11/12/13/14/15/16/17/18/19 : pas de modification</p> <p>Nouvelle ligne 20 : création d'une nouvelle desserte par 4 allers-retours quotidiens en période scolaire.</p>	<p>Le candidat ne fait pas de modification de tracés pour les lignes locales.</p> <p>Certaines courses sont passées en service à la demande au regard de la fréquentation actuelle.</p> <p>Pour la ligne 17, le candidat propose d'augmenter l'offre de desserte notamment le samedi et vacances scolaires.</p>
<b>Unités d'œuvre</b>	KCC global moy : 157 988 km Nbre véhicules moy : 38	KCC global moy : 126 324 km Nbre de véhicules moy : 19,5	KCC global moy : 149 2293 km Nbre de véhicules moy : 25

► SERVICE DE TRANSPORT SCOLAIRES

	KEOLIS	TRANSDEV	RATP DEVELOPPEMENT
<b>Définition de l'offre</b>	Le candidat présente les lignes scolaires du réseau et justifie de l'organisation de l'exploitation et des véhicules utilisés.	Pas de modification des circuits scolaires	Pas de modification des circuits scolaires

► SERVICE DE TRANSPORT A LA DEMANDE (« TAD »)

	KEOLIS	TRANSDEV	RATP DEVELOPPEMENT
<b>Définition de l'offre</b>	<p>TAD zonal en 6 zones : secteur ouest plus développé qu'aujourd'hui ; mise en place complète en janvier 2026</p> <p>En rabattement vers un arrêt chrono situé en dehors de la zone du TAD. Ou interne à la zone</p> <p>Le candidat propose deux points d'arrêts par zone de TAD.</p> <p>Pas de concurrence avec les lignes régulières à + ou - 30 minutes, toute l'année.</p>	<p>Les zones actuelles sont conservées mais principe plus uniforme pour équité de desserte</p> <p>Fonctionnement d'arrêt à arrêt, intra zone ou en rabattement.</p> <p>Pas de concurrence à + ou - 30 minutes.</p>	<p>Même forme qu'actuellement - 8 zones en lien avec les lignes locales. Le dimensionnement du TAD varie selon les lignes et les modifications d'offre de ces dernières.</p> <p>Le TAD 58 est proposé à la place du TAD 57 actuel au regard de l'évolution proposée sur la ligne 17. Les arrêts de la ligne 17 ne sont pas inclus dans le périmètre. Mise en place des évolutions en septembre 2025</p>
<b>Amplitude</b>	LàS TA 7h à 19h	LàS, TA 7h à 19h	LàS TA 6h30 à 19h
<b>Réservation</b>	<p>Réservation jusqu'à la dernière minute</p> <p>Réservation associée à une digitalisation du parcours qui n'est pas présente dans cette pièce ; possibilité de réserver par mail et par téléphone</p>	<p>Réservation jusqu'à H-1 après 9h ou la veille si avant 9h via l'agence, appel, site web et application mobile.</p> <p>L'outil de réservation est présent en annexe de la pièce</p>	<p>Réservation H-1 pour les courses après 10 heures sauf pour la gare</p> <p>Réservation par téléphone (8h30-17h30 et 8h30-12h30/13h30-16h le samedi) ou par application</p>

► SERVICE DE TRANSPORT DES PERSONNES A MOBILITE REDUITE (« TPMR »)

Synchro Access			
	KEOLIS	TRANSDEV	RATP DEVELOPPEMENT
<b>Définition de l'offre</b>	Le service est conservé selon les modalités actuelles.	Le candidat propose : TA, LàD, 7-20H du LàV, 7h00 V et S, 9-20h D et fériés ; adresse à adresse ; réservation avant 19h la veille par téléphone, application ou site ; inscription obligatoire	Le service est repris selon les modalités actuelles avec la mise en avant d'une proposition d'utiliser les services réguliers dès lors que c'est possible pour l'usager
<b>Description du service</b>	Le candidat présente son service TPMR – service Access qui garde le même périmètre mais gagne en parcours clients – réservation dernière minute, application spécifique, billettique Ourà. Le candidat met en avant sa capacité à mutualiser les véhicules au regard des 3 services de TAD ; l'engagement de disponibilité est présenté à 90%, le taux de refus à 10% et le taux de refus pour le TPMR à 5%  Le taux de groupage affiché est de 22% pour le synchro Minute et le synchro minute Bissy et 31% pour le synchro Access	Le candidat précise sa méthodologie du dimensionnement du parc	Un travail sur le taux de groupage sur l'ensemble du contrat

► AUTRES SERVICES

Autres services			
	KEOLIS	TRANSDEV	RATP DEVELOPPEMENT
<b>Secteur Bauges</b>	Le candidat présente son offre spécifique au secteur des Bauges, synchro Bauges  un découpage du territoire des bauges en 3 zones en rabattement vers 5 points d'intérêts communs aux 3 zones sur la base d'horaires fixés, du LàV	Le candidat propose la mise en place d'une ligne régulière entre le secteur des Bauges et Chambéry dimensionnée à 2 courses quotidiennes en période scolaire de LàS et 4 courses quotidiennes en PVS et en été.  Le candidat propose un TAD spécifiques aux Bauges sur les mêmes caractéristiques que le TAD périurbain, fonctionnant d'arrêt à arrêt, LàS de 8h à 19h30 ; le service sera mis en œuvre le 1 <sup>er</sup> septembre 2025 en suivant de l'offre régionale	Le candidat propose un TAD zonal porte à arrêt fonctionnant LàS TA 3 allers et 3 retours / jour avec des heures de déposes fixes (Lescheraines, Le Chatelard et Ecole)  Le service est en correspondance avec la ligne S06 de la région
<b>Synchro Montagne</b>	Le candidat présente les évolutions qu'il prévoit pour les lignes Synchro Montagne à savoir, la mise en place de la livrée sur les véhicules et un nouvel arrêt dans Chambéry.	Pas de changement pour l'offre Synchro Montagne mais un renfort de la communication et de la réservation possible.	Les lignes sont conservées en état.

Autres services			
<b>TAD pour les actifs</b>	<p><b>Synchro Minute Bissy</b></p> <p>Le candidat présente une nouvelle offre de TAD spécifique à la zone de Bissy permettant l'accès à la zone selon 10 arrêts et l'ensemble des arrêts présents sur les communes de la Motte Servolex et Chambéry. Le service est prévu de 4h30 à 21h30.</p>	<p><b>Synchro Pro</b></p> <p>Proposition d'un service de TAD pour la zone de Bissy. Desserte avant 5h et après 21h15 depuis 2 secteurs de GC. Fonctionnement différencié le matin et le soir :</p> <p>Matin &gt; ligne virtuelle avec horaires prédéfinis sur réservation</p> <p>Soir &gt; construction du trajet selon la demande via 2 lignes virtuelles</p> <p>Réservation par appli, téléphone et site avec limite 19h la veille et 14h pour le soir.</p>	<p><b>Synchro Emploi</b></p> <p>LàV - TA</p> <p>4h-6h30 puis 20h-22h &gt; le créneau 4-7h30 est aussi présenté.</p> <p>Le service s'appuie sur les arrêts du réseau et fonctionne d'arrêts à arrêts.</p>
<b>Flexo / Gare</b>	<p><b>Synchro Soirée</b></p> <p>Le candidat garde la même sectorisation avec amplitude horaire étendue à 00 :30</p>	<p><b>Service Flexo</b></p> <p>Flexo : le service est maintenu selon 2 départs ; les zones de desserte sont conservées mais l'itinéraire sera défini selon les demandes des usagers</p>	<p><b>Synchro Gare</b></p> <p>Le candidat propose un horaire de départ supplémentaire et une modification des heures de départ pour plus de cohérence avec les heures des trains. Les 3 zones de dessertes sont conservées</p>
<b>Autres propositions du candidat</b>	<p>Une enveloppe kilométrique est prévue pour les événements autres.</p>	<p>Le candidat propose une offre événementielle dimensionnées à 20 événements par an</p> <p>Le candidat propose de développer des services S'Cool bus pour du ramassage scolaire.</p> <p>Le candidat propose une desserte de l'aéroport Chambéry-Savoie Mont Blanc.</p>	<p>Pas de précision sur cet aspect</p>

Conception et optimisation de la production			
	KEOLIS	TRANSDEV	RATP DEVELOPPEMENT
<b>Conception et gestion de la production</b>	<p>Le candidat présente son optimisation de la production et de la conception de l'offre : pôle « méthode » dédié. Le logiciel de production utilisé est Hastus. Le candidat détaille la répartition des lignes par dépôts et son processus des graphiques et des services.</p> <p>Les accords sociaux sont conservés.</p>	<p>Le candidat détaille sa méthodologie de graphichage de manière précise ; le candidat utilise le logiciel Hastus.</p> <p>Le candidat présente les règles d'habillage retenue au regard des accords sociaux.</p> <p>Le candidat propose d'instaurer une concertation sur la semaine de 4 jours.</p> <p>Le candidat présente les lieux de relève et de pause.</p>	<p>Le candidat s'engage à une mise à disposition d'experts pour accompagner la collectivité ; à garantir les accords actuels dans sa conception d'offre ; à une organisation d'astreinte pour assurer la continuité de service.</p> <p>Le candidat présente sa compréhension des accords sociaux.</p> <p>Le candidat s'engage à proposer une offre construite pour favoriser les relèves au dépôt ; il propose un nouveau point de relève en gare SNCF.</p>
<b>Logiciels</b>	<p>Le candidat indique les évolutions liées au système de graphique et d'organisation des services via un changement de logiciel (vers Okapi)</p>	<p>Le candidat présente l'ensemble des SI nécessaires au bon fonctionnement du réseau selon lui.</p> <p>Il propose une annexe sur la mise en œuvre d'un SI performant. Le candidat présente les logiciels nécessaires au bon fonctionnement du réseau : Hastus, Mobiplanning, MobiMe, Flexnav, Mobirecord, TIGRE, PV électronique, TITAN, Mannett, Move, Wanreport,, Flowl.</p>	<p>Le candidat présente l'ensemble des logiciels qui lui paraissent nécessaires au bon fonctionnement du réseau sur les aspects opérations, informations voyageurs et offres, billettique et ventes, DATA, maintenance, RH et DAF, et relations clients et site web. Chaque logiciel est associé à une qualification. LE candidat présente également les bases de données et leur qualification.</p>

#### 4.1.1.2. Capacité à assurer la continuité du service (modalités, délais d'intervention et qualité des moyens matériels mobilisés) – pièce B13

	KEOLIS	TRANSDEV	RATP DEVELOPPEMENT
Continuité de service	<p>Le candidat présente sa méthodologie en cas de perturbations, en cas de mise en place du Plan Neige et en cas de grève ; le candidat s'engage à une transmission des informations rapides à l'AO via le fil Whatsapp. Il présente son organisation interne en cas de perturbations et son organisation quotidienne face à l'absentéisme prévue ou non.</p>	<p>Le candidat présente son organisation de l'exploitation pour répondre aux besoins d'optimisation et d'anticipation à travers 3 pôles de la direction.</p> <p>Le candidat détaille les missions du pôle Mouvements et gestion du temps réel.</p> <p>Il présente sa méthodologie en cas de situations dégradées.</p> <p>Le candidat présente sa démarche d'amélioration, à travers l'analyse des données des rapports mensuels.</p> <p>Le candidat présente les différents pôles du service exploitation et une proposition d'organisation du travail des régulateurs.</p>	<p>Le candidat s'engage à : 100 % des effectifs repris</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 9% de taux d'absentéisme d'ici 2019</li> <li>- 90% de taux de disponibilité du parc hors causes externes</li> <li>- 1% de taux de panne rouge entre 2025 et 2027 et 0,85% de taux de panne rouge entre 2028 et 2029</li> </ul> <p>Le candidat rappelle le déroulé de la reprise du personnel, de l'élection du personnel et des négociations des accords de substitution</p> <p>Le candidat axe sa stratégie en matière de continuité de service sur la disponibilité des agents de conduite et celle du matériel roulant ; en découle 3 principes qui sont l'organisation, la satisfaction au travail et la réactivité et l'amélioration continue.</p> <p>Il présente sa méthodologie d'avant service à travers le travail « sur mesure » et les outils de modification de planification et de délai. Il présente ensuite sa méthodologie sur le temps réel à travail le plan de continuité, les différentes actions du PCC (régulation, contrôles des prises de services, transmission des informations etc) et l'encadrement terrain. Les procédés des contrôles de sortie sont décrits.</p>

### 4.1.1.3. Capacité de l'offre à répondre aux différents usages (domicile - travail, captifs, touristes...) – pièce B14

	KEOLIS	TRANSDEV	RATP DEVELOPPEMENT
Présentation des usagers ciblées dans les offres	<p>Le candidat présente le fait que son offre est travaillée pour 3 types de voyageurs – réguliers, occasionnels et scolaires.</p> <p>Le candidat démontre :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sa capacité à répondre aux besoins de desserte vers Technolac et à créer une desserte depuis plus de communes qu'actuellement.</li> <li>- la pertinence de la nouvelle ligne Chrono E dans la desserte du secteur sud et des principaux pôles générateurs.</li> <li>- avant l'élargissement de l'amplitude horaire sur les lignes chronos à des fins de loisirs mais aussi de travailleurs et aussi l'augmentation de l'offre sur 3 des lignes locales les plus utilisées.</li> <li>- des services de TAD qui vient conforter les offres régulières notamment en faveur des actifs, au regard des amplitudes horaires proposées.</li> <li>- l'effort de fidélisation des voyageurs occasionnels passe par des correspondances plus fluides, et une offre en soirée plus attractive.</li> <li>-- son engagement auprès des scolaires, notamment à travers le déploiement de la ligne E et une adaptation constante au regard des données issues du SAE scolaire.</li> </ul> <p>Le candidat précise que les scolaires pourront utiliser le TAD en cas de sorties et entrées non assurées</p>	<p>Le candidat identifie 3 typologies de population principales, actifs, publics fragiles et scolaire.</p> <p>Il rappelle que les lignes locales sont à vocation scolaire, en lien avec les horaires des établissements. Le candidat assure un renfort d'offre sur les lignes chronos et complémentaires pour les autres besoins de déplacement.</p> <p>Il rappelle le travail sur le dimensionnement des services des Chronos et des complémentaires complété par le Sychro Pro pour les déplacements domicile-travail. Le candidat rappelle les principales améliorations : ligne express A, tracé de la ligne 4 et modification du TAD.</p> <p>Concernant les autres publics, le candidat cible le renfort de l'offre TAD à destination des secteurs avec le moins d'offre régulière, le développement du service PMR et la desserte spécifique aux Bauges.</p>	<p>Le candidat rappelle ses propositions d'évolution d'offre au regard de différents usagers :</p> <p>Prise en compte des étudiants (chrono A)</p> <p>Prise en compte des actifs en horaires décalés (Sychro Pro)</p> <p>Secteur sud (renfort de la ligne 5 et de la ligne 17 – fin du TAD 57 pour du régulier)</p> <p>Touristes (offre Sychro Montagne maintenue)</p> <p>Secteur Bauges (Sychro Cœur des Bauges)</p>

#### 4.1.1.4. Capacité à faire évoluer et à optimiser l'offre de service pendant la durée du contrat – pièce B15

	KEOLIS	TRANSDEV	RATP DEVELOPEMENT
Démarche	<p>Le candidat identifie des mutations urbaines dans les prochaines années et identifie par ailleurs des premières pistes de modifications possibles sur son nouveau réseau projeté.</p> <p>Concernant les potentielles évolutions tarifaires, le candidat s'engage à accompagner GC dans sa réflexion et dans la construction des différentes solutions d'augmentation à prévoir.</p> <p>Le candidat répond aux enjeux liés au SMM en identifiant d'ores et déjà des pistes de dessertes à conforter entre le territoire de Cœur de Savoie, de Grand Lac et Grand Chambéry. Il justifie par ailleurs des modifications d'itinéraires déjà prévues dans sa proposition de nouveau réseau notamment en lien avec le réseau <i>Ondéa</i>.</p> <p>Le candidat met en avant son souhait de travailler en lien avec l'avancement du projet du SMM notamment à travers l'information voyageur et les outils digitaux de recherches d'itinéraires.</p> <p>Le candidat s'engage à proposer un calendrier d'adaptation de l'offre plus simple avec une remise à GC en décembre de chaque année après un bilan des adaptations mises en œuvre et nécessaires. Le candidat entend à produire une fiche technique complète pour chaque modification d'offre.</p>	<p>Le candidat exprime son analyse des enjeux quant à la construction du SMM. Il met en avant l'ensemble des assistances techniques pour lesquelles il pourra mobiliser son expertise et liste différents territoires. Le candidat propose une méthodologie de travail quant à la mise en œuvre du SMM à travers la présentation d'un calendrier d'action, d'outils internes d'études, d'analyse de données. Le candidat identifie des premières pistes de réflexions sur cette instance.</p>	<p>Le candidat présente l'outil Géocompose qui permet l'affichage d'indicateurs territoriaux sur un fond cartographique en lien avec l'offre de transport. Le candidat présente les différentes options et pertinences de l'outil dans l'évolution de l'offre.</p>

	KEOLIS	TRANSDEV	RATP DEVELOPPEMENT
<b>Outils</b>	Le candidat met en avant une série d'enquête type et classiques sur la connaissance du réseau, la qualité de service et la performance des lignes, des enquêtes liées à la thématique de l'écoute et de la satisfaction clients et sur l'accessibilité du réseau. Chaque typologie d'enquête est précisée d'un point de vue financier et temporel. Le candidat propose une enquête spécifique pour les touristes en milieu de contrat. La fraude est mesurée chaque année et une enquête O-O est proposée en milieu de contrat.	Le candidat s'engage à réaliser une étude sur l'optimisation du réseau chaque année. Le candidat s'appuie sur sa méthodologie MobiDesign et sur les données du réseau (usages, production, réclamations clients). Le candidat s'engage sur des adaptations d'offre à minima 3 mois avant la mise en œuvre. Le candidat développe sa méthodologie d'études concernant les évolutions d'offres. Le candidat présente sa capacité à accompagner la collectivité dans le cadre de la mise en place du syndicat mixte et dans l'organisation de réunions diverses	Le candidat s'engage à toutes les demandes d'évolution du réseau demandés par Grand Chambéry et de présenter une étude complète de restructuration à partir de l'enquête O/D prévue en 2026.

#### 4.1.1.5. Degré d'innovation

	KEOLIS	TRANSDEV	RATP DEVELOPPEMENT
<b>Organisation générale</b>	Le candidat présente les piliers de son organisation : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Une innovation globale, ayant de l'impact au quotidien</li> <li>• Une innovation en lien avec les projets de l'agglomération</li> <li>• Et une innovation pensée entre les acteurs du territoire et les usagers</li> </ul>	Le candidat s'engage sur 3 actions – déploiement de nouveautés et d'innovations, une démarche d'expérimentations innovantes et d'évaluations, un dispositif de veille.	Le candidat s'engage à 100% des innovations mises en place à la date prévue.
<b>Principales propositions en matière d'innovation</b>	Le candidat s'appuie sur des innovations portées par le groupe pouvant être appliquées à l'échelle de la filiale - <i>Open by Keolis, Keolis Booster Program, Keolis Innovation Awards</i> Proposition d'un laboratoire d'expérimentations avec des acteurs locaux ; des thématiques d'actions sont ciblées et les instances liées à ce laboratoire Le candidat s'engage à adhérer à la French Tech in The Alps. Le candidat propose d'expérimenter une carte multifonctionnalité – TC, équipements sportifs etc.	Le candidat propose une intégration au cercle LEMON, qui est un Laboratoire d'Expérimentation des Mobilités, regroupant plusieurs collectivités. Des réunions de comité de pilotage et techniques seront associés à cette démarche	Le candidat cite différentes innovations issues du groupe. Il cite deux exemples : Innov&Go (challenge participatif interne récurrent) et Urbanopolis (laboratoire d'innovation et de solution digitale).
<b>Montant annuel</b>	Proposition d'un fond d'innovation de 20K/an	30K€/an pour des expérimentations	Le candidat propose un budget de 25K/an dans le cadre de cette démarche
	Le candidat souhaite travailler avec le laboratoire de recherche solaire sur les mobilités.	1 référent innovation et 1 interlocuteur à l'échelle du groupe	Le candidat précise que son offre est relative à deux formes d'innovations ; la veille et la mise en

	<p>Le candidat identifier les réseaux sociaux comme un levier d'innovation et de communication à ce titre, dans une logique de rayonnement national, et en partenariat avec un organisme local.</p> <p>Le candidat indique travailler avec des entreprises sur des tests de mises en œuvre.</p> <p>Le candidat rappelle l'implication de la maison mère Keolis dans les processus d'innovation et son travail auprès des filiales et met en avant l'ensemble des mesures déjà instaurées par Keolis groupe :</p> <p>Le candidat prévoit : reporting digital, open-payment, portail de maintenance, un outil de datavisualisation, outil de gestion de la consommation énergétique, e-boutique améliorée notamment pour le parcours TAD,</p>	<p>L'annexe détaille le fonctionnement du cercle LEMON à travers différents retours d'expériences dans d'autres réseaux et collectivités. Un calendrier prévisionnel de l'intégration de Grand Chambéry dans le programme est proposé à échéance 2026.</p>	<p>œuvre d'un programme d'innovations.</p> <p>Le candidat liste l'ensemble des innovations qu'il prévoit de mettre en œuvre sur la durée du contrat avec l'année de mise en place et le coût associé. (18 actions principales)</p> <p>Le candidat présente sa vision du partenariat avec l'agence Ecomobilité à travers la constitution d'un « Club Innovation et Mobilité Synchro » composé du candidat, de l'agence écomobilité et de GC.</p>
<b>Autres aspects</b>	<p>Le candidat cible par ailleurs le renouvellement des 15 girouettes et de totems et une modernisation dans les véhicules</p>		<p>Le candidat précise que la mise en œuvre des innovations retenues sera à la charge de GC</p>

#### Conclusions sur le sous-critère 1 :

**KEOLIS :** Le candidat KEOLIS propose une offre cohérente au regard des attentes émises par la collectivité, à travers un réseau retravaillé et conforté, et la mise en place de services complémentaires en adéquation avec les publics ciblés par la collectivité. Des précisions seront nécessaires sur la partie transport à la demande notamment.

**TRANSDEV :** Le candidat TRANSDEV propose une offre cohérente au regard des attentes émises par la collectivité, et très détaillée ; la conception de l'offre est justifiée et ciblée. Les mises en place de services complémentaires sont cohérentes avec les attentes exprimées par la collectivité. Des précisions seront nécessaires, notamment sur la partie optimisation de la production.

**RATP DEVELOPPEMENT :** Le candidat RATP DEVELOPPEMENT propose une offre cohérente au regard des attentes exprimées par la collectivité. Les mises en place de services complémentaires sont cohérentes avec les attentes exprimées par la collectivité. Des précisions seront nécessaires, notamment sur la partie relative à l'organisation de l'exploitation.

#### 4.1.2. Sous-critère 2 – Qualité de la politique commerciale, développement de la fréquentation et relation usagers (pièces B21 et B22)

	KEOLIS	TRANSDEV	RATP DEVELOPPEMENT
<b>Base des données</b>	Pas de sujet	Le candidat précise que le point de départ des fréquentations, fixé à 7.05 M de validations en 2023, a été calculé en divisant les recettes des rapports mensuels et compléments par le tarif.	Le candidat indique avoir consolidé les données historiques afin de définir la situation de référence, qui est l'année 2023, avec 6,74M de validations.
<b>Détails de l'engagement de fréquentation</b>	<p>Le candidat présente les différents leviers jouant sur la fréquentation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Effet politique commerciale</li> <li>-Effet lutte contre la fraude : réduction de de 2 points le taux de fraude actuel</li> <li>-Effet tarifaire : notamment l'intégration tarifaire de Synchro Montagne.</li> <li>-Effet de l'offre avec une élasticité en lien avec la restructuration du réseau et l'open paiement ; l'élasticité globale n'est pas précisée</li> <li>- Effet démographique et une baisse du nombre de jour de grève.</li> </ul> <p>De plus, le candidat indique que son plan d'actions commerciales permettra la conquête et la fidélisation de nouveaux usagers</p>	<p>L'évolution de la fréquentation est évaluée de la manière suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Les tendances démographiques par catégories d'âge</li> <li>-Les effets de la restructuration de l'offre de transport ;</li> <li>-L'amélioration de la qualité de service du réseau ; ;</li> <li>-Les actions de promotion commerciale et de conquête mises en</li> <li>-Les effets résiduels de la reprise postpandémie ;</li> <li>-Les ambitions de lutte contre la fraude</li> </ul>	<p>Afin d'évaluer l'évolution de la fréquentation sur ma durée du contrat, le candidat indique s'être appuyé sur son modèle de prévision « Prév'RT » qui prend en compte différents paramètres :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La tendance socio-économique</li> <li>-La tendance tourisme basée sur la conquête de ce potentiel touristique ;</li> <li>-La détermination d'élasticités à l'offre basée sur l'indicateur voyageurs par kilomètres ambitieux à l'échelle du réseau (+0.39) ;</li> <li>-Un rattrapage post-COVID;</li> <li>-La restructuration « qualitative » du réseau;</li> <li>-La lutte contre la fraude avec pour un objectif ambitieux en termes de taux de fraude et de taux de non-validation ;</li> <li>-Une politique marketing et commerciale visant à la conquête de nouveaux usagers et à la fidélisation</li> </ul>
<b>Engagements sur le contrat</b>	Le candidat s'engage ainsi sur une fréquentation totale sur la durée du contrat de 41.4 millions de voyages et une progression de 15.8% de la fréquentation entre 2025 et 2029	Le candidat s'engage ainsi sur une fréquentation totale sur la durée du contrat de 41.8 millions de voyages et une progression de 14% de la fréquentation entre 2025 et 2029	Le candidat s'engage ainsi sur une fréquentation totale sur la durée du contrat de 40.5 millions de voyages et une progression de 12.8% de la fréquentation entre 2025 et 2029

	KEOLIS	TRANSDEV	RATP DEVELOPPEMENT
<b>Principe et engagements</b>	Volonté d'une meilleure communication autour de la marque Synchro à travers un premier calendrier d'action sur le 2 <sup>nd</sup> semestre de l'année précédant le plan, en partenariat avec l'Agence écomobilité, dans une logique d'unicité.	Le candidat cible comme convictions de proposer une mobilité réinventée pour tous, d'établir un partenariat stratégique avec l'agence écomobilité, d'agir sur la proximité, sur l'engagement sur le territoire et d'apporter une stratégie unie et performante	<p>Le candidat s'engage à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Un programme de conquête</li> <li>- Un marketing relationnel pour la notoriété de l'offre de mobilité durable</li> <li>- Le déploiement de citio analytics et fraud tracker en 2025 pour le suivi des fréquentations</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- 2 enquêtes fraudes / 2025-2027</li> <li>- 1 enquête O-D 2026</li> <li>- 2 enquêtes image 2025-2027</li> </ul>
<b>Stratégie en matière de politique commerciale</b>	<p>La stratégie de communication autour de Synchro par le candidat se construit autour :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-présentation du plan d'action chaque automne à GC.</li> <li>-Proposition d'une reprise du logo pour plus de visibilité et d'identification : reprise des éléments marketing et livrées à associer.</li> <li>-Engagement bascule des réseaux sociaux sous le nom Synchro et sur un nombre de posts sur les canaux sociaux par semaine.</li> </ul>	<p>Stratégie en 6 points : notoriété, information, connaissance client, relation client, fidélisation, conquête</p> <p>Mise en avant son outil Flowly (taux de fraude, impacts sur les lignes) en complément de la réalisation de 1 enquête fraude chaque année.</p>	<p>Stratégie de conquête par :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- « Synchro Pro » (accompagner les actifs, les entreprises, mise en place de PDME, formation, animation)</li> <li>- « Synchro Proximité » : présence de la boutique mobile (bus et stands), 1 passage par commune par an pour des ateliers en local.</li> <li>- « Synchro Découverte » à destination des touristes basés sur un programme d'information spécifique et un travail auprès des acteurs du secteur.</li> <li>- une méthodologie propre aux établissements scolaires en lien avec Synchro Pro, aux personnes âgées et en situation de handicap, aux demandeurs d'emploi</li> </ul>
<b>Détails de la politique commerciale</b>	<p>Les principales actions sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Présentation un ensemble d'opération marketing assez classiques mais s'appuyant sur des partenariats locaux</li> <li>- présence 1 fois /an/commune de l'agence mobile Synchro.</li> <li>- travail spécifique de communication / commune (des kits de communication présentant l'offre) et renfort sur la communication ciblée du TAD dans les Bauges.</li> <li>- travail avec Chambéry Montagnes.</li> <li>- intégration de vente de billets lors d'achats de tickets d'événements -concerts, matches</li> <li>- démarche pour capter de nouveaux publics en détaillant les grands temps de son plan de communication et les canaux utilisés à ces fins (focus jeune, focus actifs)</li> <li>- accompagnement auprès de 6 entreprises par an et une diversification des moyens de paiement et des titres de transports ciblés pour ces actifs. La même logique est faite pour les seniors et les publics fragiles.</li> <li>- fidélisation à travers la continuité du titre liberté, le club Synchro et la constitution d'un panel d'ambassadeurs.</li> </ul> <p>Le candidat présente un plan complet, détaillé et adapté</p>	<p>Les points saillants de l'offre sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 3 enquêtes satisfaction – 2025,2027 et 2029 avec un engagement de satisfaction de 75%, 80% et 85%</li> <li>- réunions de concertation en 2026 et 2028</li> <li>- tenue d'un club ambassadeurs climats une fois par an en lien avec une enquête cognitive portée par un partenariat avec l'USMB</li> <li>- Mise en place de programmes d'Experience client en 2026 (expérience client, perception des services à un moment T) et en 2028 (atelier mark'ter – diagnostic territorial collaboratif) ; le candidat mettra en place le programme Tess sur l'ensemble du contrat.</li> <li>- plan d'action quant à la notoriété du réseau</li> <li>- Présentation de sa stratégie en matière de RSE et de développement durable, en matière de programme de fidélité et de solidarité, d'une campagne annuelle « le transport durable » et un engagement RSE.</li> <li>- Mise en place d'une stratégie de développement de partenariats locaux (office de tourisme, présence sur les événements, salles de spectacle, travail avec les bailleurs sociaux, des actions avec des acteurs locaux sont ciblées).</li> </ul>	<p>Par ailleurs, les éléments saillants de son offre sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Présentation des grandes phases de son plan de communication autour du nouveau réseau à partir de juin 2025.</li> <li>- Présentation objectif notoriété sur les réseaux sociaux</li> <li>- Présentation de « Club by Synchro » qui s'apparente à un club de fidélité lors d'achats de titres / de validation</li> <li>- un outil de gestion de la relation client « My Synchro » qui comprend l'ensemble des dimensions de la relation client – newsletter, alertes trafic, questions, réclamation, prise de rdv</li> <li>- un outil « Progress » pour la gestion des réclamations.</li> </ul> <p>Le candidat s'engage sur une analyse mensuelle des différents indicateurs relatifs à sa politique commerciale</p> <p>Le candidat présente son outil Cifio Analytics qui permet le suivi de la fréquentation sur le réseau. L'outil sera déployé à l'automne 2025.</p> <p>Le candidat présente un plan complet, détaillé et adapté s'appuyant largement sur les outils du Groupe.</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Engagement sur du report modal notamment en travaillant avec l'agence écomobilité</li> <li>- Programme de fidélisation et présentation de l'outil MyCRM.</li> <li>- Présentations des différentes campagnes d'action et de communication associées (promotion du réseau, « cycle de vie », information, interaction »)</li> </ul> <p>Le candidat présente un plan complet, détaillé et adapté</p>	
--	--	--	--

**Conclusions sur sous-critère 2 :**

**KEOLIS :** Le candidat KEOLIS présente une démarche relative à la politique commerciale et l'engagement de fréquentation classique et complète : le travail de suivi et d'accompagnement local est mis en avant. Le candidat devra préciser ses hypothèses de reprise de la fréquentation.

**TRANSDEV :** Le candidat TRANSDEV présente une démarche relative à la politique commerciale et l'engagement de fréquentation classique et complète : la politique de suivi des actions et d'accompagnement local est mis en avant. Les valeurs de fréquentations initiales seront à détailler ainsi que les hypothèses associées à la fréquentation.

**RATP DEVELOPPEMENT :** Le candidat RATP DEVELOPPEMENT présente une démarche relative à la politique commerciale et l'engagement de fréquentation classique et très complète. La politique de suivi des actions est proposée en lien avec les outils du Groupe mais garde les grandes lignes des attentes. Les valeurs de fréquentations initiales seront à détailler ainsi que les hypothèses associées à la fréquentation.

### 4.1.3. Sous-critère 3 – Mise en œuvre et suivi de la politique Qualité de Service

	KEOLIS	TRANSDEV	RATP DEV
<b>Engagements en faveur de la qualité de service</b>	<p>Le candidat s'engage à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- un état d'avancement du plan d'action tous les trimestres-conserver la démarche « tous client » pour conforter sa relation avec les usagers</li> <li>- une démarche de gouvernance avec GC notamment en lien avec les indicateurs de suivi-proposer un plan d'action et une preuve de l'action et de sa résolution après chaque action inacceptable : en complément le candidat propose ses remarques concernant les indicateurs de l'annexe 11.</li> <li>- l'obtention de la certification NF Transports de voyageurs de l'AFNOR en 2026 (chrono, IC, TAD, TAD Bissy, site internet, application, Allo Synchro et agence commerciale)</li> <li>- à traiter tout signalement en 2j</li> </ul>	<p>Le candidat s'engage à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Obtenir les certifications ISO9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 44001 d'ici 2026</li> <li>- Suivre les indicateurs de l'annexe 11 au contrat et être transparents auprès de GC</li> </ul>	<p>Le candidat s'engage à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Signer la charte CO2 en 2025 et obtenir le label en 2028</li> <li>- Obtenir le label Cap'Handéo en 2026</li> <li>- Obtenir les certifications ISO 39001 et ISO 14001 en 2027</li> <li>- Déployer Dev'Touch en 2026</li> <li>- Mettre en place une procédure de gestion des réclamations pour répondre dans un délai de 48 heures</li> </ul>
<b>Organisation interne</b>	<p>Le candidat structure son organisation interne par la création d'un service RSE et QHSE qui aura la charge de la qualité de service ; un volet interne sera proposé (formation communication régulière, participation aux réunions de service, travail avec la sous-traitance)</p>	<p>Il s'engage pour une relation partenariale de transparence et de confiance, désignant d'ores et déjà l'interlocuteur privilégié et une labélisation ISO 4401 v2017 en valorisant l'approche collaborative de la démarche et les bénéfices attendus</p>	<p>Le candidat propose une équipe Qualité composée de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 responsable QHSE</li> <li>- 1 chargé de mission HSE</li> </ul> <p>En lien avec le directeur de la filiale, les managers d'équipe et les collaborateurs.</p>
<b>Propositions en matière de qualité de service</b>	<p>Le candidat souhaite mettre en place un nouveau CRM en 2026 notamment pour s'engager à prendre des réclamations téléphoniques</p> <p>Il présente sa méthodologie pour réduire la fraude sur le réseau (opération, contrôles aux heures de pointes, expérimentations contrôles en civil, contrôles avec les forces de l'ordre. Le candidat propose de modifier les tarifs des PV sur des montants ronds.</p> <p>Le candidat s'engage à un taux de recouvrement minimum de 60% sur la durée du contrat. Le candidat continue à mettre en place le Troc 'It</p>	<p>Le candidat présente sa démarche en matière de labellisation ; il s'engage à la réalisation de différentes enquêtes (satisfaction, client mystère, suivi des indicateurs) et animera des sessions d'analyse avec le groupe de Direction</p>	<p>Le candidat mettra en place la solution Dev'touch pour la relation client pour les agents en lien direct avec les usagers. La mise en place est prévue en 2026.</p> <p>Le candidat présente sa stratégie en matière de contrôle et d'évaluation continue de la qualité de service à travers 4 étapes qui sont la mesure, l'analyse, l'action et le partage. Le candidat s'appuie sur 2 outils interne 'Welcome' (atelier de mise à situation client) et « Voice of the customer » (outil de concertation des avis des usagers).</p>

<b>Lutte contre la fraude</b>	<p>Il s'engage à un taux de fraude sous la barre des 10% dès 2027 ; en lien avec une hausse du taux de contrôle progressive et un enquête fraude annuelle ; le candidat augmenter son nombre de vérificateurs pour assurer un contrôle cohérent (+3 ETP)</p> <p>Le candidat s'engage à 10 opérations « Tous concernés » / an</p>	<p>Le candidat présente son calendrier de mise en œuvre d'enquête de qualité de service et d'enquête fraude : le taux de fraude à atteindre n'est pas précisé dans cette pièce.</p>	<p>Le candidat propose plusieurs instances :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- COPIL mensuel</li> <li>- Revues semestrielles</li> <li>- Revue annuelle</li> <li>- Comité Sécurité Routière trimestriel</li> <li>- Comité Environnement trimestriel</li> </ul> <p>Le candidat s'engage à un taux de fraude de 11% en 2029</p>
<b>Pénalité et indicateur en lien avec l'annexe 11 du contrat</b>	<p>Les engagements sur l'annexe 11 du contrat ne sont pas précisés dans cette pièce</p>	<p>Il présente sa compréhension relative aux différents indicateurs de l'annexe 11 du contrat – QS et les actions qui prévoient mettre en œuvre</p>	<p>En lien avec les indicateurs de qualité de service, le candidat propose un outil de datavisualisation des indicateurs</p>

#### Dispositif à destination des usagers

	KEOLIS	TRANSDEV	RATP DEVELOPPEMENT
<b>Présentation de la stratégie et des engagements</b>	<p>Le candidat s'engage à diffuser les référentiels transport sur les canaux digitaux au maximum 15 jours avant leur mise en exploitation</p> <p>Le candidat s'engage à organiser des ateliers pédagogiques avec les clients pour expliquer les fonctionnalités multimodales des outils et à créer une page sur le site web à destination des clients et des conseillers afin de recenser les informations disponibles sur le site et l'application Synchro pour créer son parcours multimodal</p> <p>Le candidat s'engage sur le déploiement d'un nouveau CRM</p>	<p>Le candidat s'engage à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proposer un outil de facilitation de la gestion des arrêts avec Wanreport</li> <li>- Proposer un nouveau guide pour capter la clientèle touristique</li> <li>- Réduire les impressions de -25% d'ici la fin du contrat</li> <li>- Proposer des supports rédigés en FALC</li> <li>- Proposer un site internet et une application plus performante</li> <li>- Mettre en place 4 process pour la gestion de l'information voyageur en situation perturbée</li> <li>- Améliorer 2 parkings relais pour les rendre plus attractifs et favoriser le report modal</li> <li>- Proposer une étude AT-TOMA sur la signalétique au pôle gare</li> <li>- Améliorer l'amplitude horaire du service client téléphonique</li> </ul>	<p>Les engagements du candidat concernant les dispositifs liés à l'information de la clientèle sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Déployer une application Maas</li> <li>- Nouer un partenariat avec l'Agence Ecomobilité</li> <li>- Aller dans les lieux de vie à la rencontre des habitants</li> <li>- Mener des campagnes de promotions</li> <li>- Réaliser des ateliers Mobilité pour les seniors et les personnes à mobilité réduite</li> <li>- Utiliser les outils digitaux et renforcer les communications via les RS</li> <li>- Une enquête O/D en 2026</li> <li>- 2 enquêtes image en 2025 et 2027 (commun à l'engagement sur la politique commerciale)</li> </ul>

<p><b>Présentation des dispositifs liés à l'information de la clientèle</b></p>	<p>Le candidat souhaite une information voyageur plus lisible, accessible et multimodale.</p> <p>Le candidat propose</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de nouveaux écrans e-papiers de repenser les abribus et de rénover les QR</li> <li>- de changer de logiciel pour générer les fiches horaires</li> <li>- réduire l'impression des dépliants horaires en conservant une distribution lors de la rentrée scolaire</li> <li>- un nouveau plan 3D d'un des pôles d'échange / an / sur la durée du contrat et des solutions de déplacement pour orienter les usagers (marquage au sol, mat direction, refonte des totems</li> <li>- d'ajouter des têtes d'arrêt dans une démarche d'accessibilité complétée par de la signalétique supplémentaire (50 arrêts /an)</li> </ul> <p>Il propose une évolution vers le Maas en intégrant les différents services synchros, les cars régionaux et Ondéa dans ses outils digitaux. Le candidat propose une application synchro Access.</p> <p>Il s'engage à des campagnes pédagogiques réalisées par les médiateurs et incitera les conseillers en mobilité à l'agence à renseigner les clients afin de favoriser leur inscription aux alertes lors de l'achat d'un titre</p>	<p>Le candidat présente sa démarche ARRIV' - Autonomie, Résolution, Robustesse, Impact, Valorisation qui lui a permis de dresser un diagnostic et son plan d'action</p> <p>Concernant le plan d'action, le candidat propose :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Une nouvelle version du site et de l'application incluant le TAD et un onglet pour les touristes, une reprise de la navigation, de la recherche d'itinéraires, des horaires et de la boutique</li> <li>- Un focus sur la gare à travers un guidage plus clair à travers des totems, des outils de guidages</li> <li>- Un focus sur les P+R Maison Brûlée et La Trousse</li> <li>- De favoriser l'intermodalité via des plans 3D</li> <li>- Un travail au niveau des arrêts et des distributeurs automatiques de titres en termes d'information voyageurs (temps de parcours)</li> <li>- S'appuyer sur l'outil Wanreport pour la gestion des arrêts</li> <li>- s'engage à de la présence terrain via la boutique mobile et proposera un kit dépositaire</li> </ul>	<p>Le candidat propose</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-une application comprenant des informations classiques, un module intermodal, comprenant l'ensemble des informations relatives à l'usage du réseau.</li> <li>- l'intégration d'un suivi en temps réel des véhicules.</li> <li>- - un site internet complet avec un module spécifique pour les entreprises</li> <li>- propose des supports d'informations spécifiques pour les collèges et lycées, spécifiques à certains secteurs géographiques, et spécifiques à des sorties touristiques.</li> </ul> <p>Le candidat assure une mise en cohérence aux arrêts et abris de transport par l'acquisition du logiciel MobiReport.</p>
<p><b>Canaux de communication proposés</b></p>	<p>Le candidat propose un fonctionnement de l'agence commerciale comme actuellement et s'engage à un accueil virtuel de 8h30 à 18h</p> <p>Il propose d'élargir les missions du central d'appel de Synchro en intégrant un fil Whatsapp. Le candidat souhaite également intégrer un onglet FAQ pour faciliter l'accès aux réponses</p> <p>Le candidat décrit des nouvelles missions associées au conseiller (offre multimodal, inscription des scolaires, gestion des services TAD)</p>	<p>Le candidat propose de travailler avec des agents extérieurs afin d'élargir les amplitudes horaires pour les renseignements.</p>	<p>Le candidat assure une intégration de Synchro dans Google Maps.</p> <p>Le candidat s'appuiera sur les réseaux sociaux pour communiquer.</p>

<b>Communication à bord des véhicules</b>	Le candidat propose également l'ajout d'écrans TFT, une signalétique complémentaire sur les P+R, l'équipement des véhicules en micro	Le candidat présente sa méthodologie en matière d'information statique à bord et à l'extérieur des véhicules, et le rôle de l'agence commerciale dans cette démarche.	Le candidat présente sa stratégie de communication au sein des véhicules à travers le rôle du conducteur, l'information dynamique, et l'affichage statique
<b>Information en cas de situation perturbée</b>	Le candidat présente sa méthodologie pour organiser l'information en situation perturbée via la création d'un PC Info (2 ETP) permettant au candidat de s'engager sur une diffusion de l'information voyageur inopinée en 15 minutes	Le candidat précise sa méthodologie concernant l'information voyageur lors de perturbation sur le réseau (prévue, opinée, support et canaux)	Le candidat présente un plan d'information usagers basés sur les différents canaux de communications, lors : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Des événements prévus</li> </ul> Des perturbations inopinées

### Conclusion du sous-critère 3 :

**KEOLIS :** La politique de qualité de service proposée est composée d'éléments classiques, mais elle est détaillée et cohérente avec les attentes de la collectivité. L'organisation des moyens humains devra être précisée notamment entre les différentes directions de la filiale.

**TRANSDEV :** La politique de qualité de service proposée est composée d'éléments classiques, mais elle est détaillée et cohérente avec les attentes de la collectivité. Les hypothèses liées à la fraude devront être précisées.

**RATP DEVELOPPEMENT :** La politique de qualité de service proposée est composée d'éléments classiques, mais elle est détaillée et cohérente avec les attentes de la collectivité.

#### 4.1.4. Sous-critère 4 – Relations avec l'Autorité délégante

KEOLIS	TRANSDEV	RATP DEVELOPPEMENT
<p>Le candidat prend l'engagement de créer une société dédiée avant la prise d'effet du contrat, ainsi que de se constituer en Entreprise à Mission dès l'entrée en vigueur du nouveau contrat.</p> <p>Le candidat propose un soutien du siège dans plusieurs domaines et champs d'expertise afin de structurer la société dédiée.</p> <p>Lors d'un problème significatif sur le réseau, Keolis s'engage à informer l'AO en moins de 15 minutes, via une plateforme de messagerie dédiée.</p> <p>Le candidat souhaite suivre l'exécution de la DSP via l'organisation de comités de suivi thématiques en lien avec Grand Chambéry. En fonction des thématiques, le candidat propose une comitologie associée et une fréquence de réunion spécifique.</p> <p>Le candidat propose de mettre à disposition de l'AO une interface sous forme de site internet permettant de centraliser les données concernant la DSP et de faciliter leur partage avec l'AO.</p> <p>Dès 2027, le candidat produira un reporting mensuel en version digitale</p> <p>Le candidat prend l'engagement de mettre en place un séminaire annuel entre les équipes du candidat et Grand Chambéry.</p> <p>Keolis souhaite accompagner Grand Chambéry pour la réalisation des projets majeurs du contrat : transition énergétique du parc et projet de nouveau dépôt.</p>	<p>Le candidat s'engage à consolider la relation partenariale avec l'AO par la concrétisation de l'Entreprise à Mission.</p> <p>Le candidat propose un soutien du siège dans plusieurs domaines et champs d'expertise afin de structurer la société dédiée.</p> <p>Pour le suivi du contrat et le reporting, Transdev propose un interlocuteur identifié et privilégié.</p> <p>En plus de rencontres ponctuelles induites par les missions de conseil spécifiques, le candidat propose des points d'échanges réguliers avec l'AO. Le candidat n'adosse pas de comitologie spécifique à chaque réunion.</p> <p>Le candidat propose de construire dès le début du contrat, une interface sur mesure type SharePoint permettant de centraliser les données concernant la DSP et de faciliter leur partage avec l'AO.</p> <p>Le candidat propose plusieurs solutions numériques afin de faciliter reporting et le suivi du contrat par l'AO.</p> <p>Transdev souhaite accompagner Grand Chambéry pour la réalisation des projets majeurs du contrat : développement du futur dépôt, accompagnement pour la fusion des réseaux, l'accompagnement pour la transition énergétique</p>	<p>Le candidat propose de construire dès le début du contrat, une interface sur mesure type Extranet permettant de centraliser les données concernant la DSP et de faciliter leur partage avec l'AO.</p> <p>Le candidat propose un soutien du siège dans plusieurs domaines et champs d'expertise afin de structurer la société dédiée.</p> <p>Le candidat souhaite suivre l'exécution de la DSP via l'organisation de comités de suivi thématiques en lien avec Grand Chambéry. Le candidat ne précise pas de comitologie associée, ni de fréquence pour ces temps d'échanges.</p> <p>Pour la fin janvier de chaque année, RATP DEVELOPPEMENT propose à Grand Chambéry un plan annuel d'adaptation de l'offre pour l'année scolaire suivante.</p> <p>Le candidat propose de formaliser une fiche « gestion de l'information » afin d'identifier les interlocuteurs privilégiés selon la nature des événements.</p> <p>Le candidat propose la mise à disposition d'un accès direct aux données de mobilités pour les communes du territoire, ainsi que la production d'une newsletter trimestrielle à destination des élus de GC et des partenaires de Synchro.</p> <p>RATP DEVELOPPEMENT souhaite accompagner Grand Chambéry dans la réalisation de son Plan Pluriannuel d'Investissement, plus spécifiquement dans sa démarche de verdissement du parc ou au niveau des investissements sur les systèmes numériques d'exploitation.</p>

##### Conclusion du sous-critère 4 :

**KEOLIS :** Le candidat propose une offre cohérente au regard des attentes émises par la collectivité. KEOLIS détaille ses engagements en matière de relation avec l'Autorité délégante et propose la mise en place d'une gouvernance partenariale pertinente sur la durée du contrat.

**TRANSDEV :** Le candidat propose une offre cohérente au regard des attentes émises par la collectivité. TRANSDEV détaille précisément les outils numériques de suivi et reporting mis à disposition de l'Autorité délégante et propose la mise en place d'une gouvernance partenariale pertinente sur la durée du contrat.

**RATP DEVELOPPEMENT :** Le candidat propose une offre cohérente au regard des attentes émises par la collectivité. RATP DEVELOPPEMENT détaille ses dispositions pour faciliter le lien et le suivi de l'Autorité Délégante et propose des actions spécifiques envers les élus du territoire. Le candidat devra affiner ses propositions concernant la comitologie et la fréquence des réunions proposées.

#### 4.1.5. Sous-critère 5 – Qualité de la gestion patrimoniale et de la politique de maintenance

##### 4.1.5.1. Politique de maintenance des bâtiments et infrastructures d'exploitation, et de commercialisation (B52)

	KEOLIS	TRANSDEV	RATP DEVELOPEMENT
Organisation interne	Le candidat alloue la gestion et la maintenance des bâtiments et infrastructures d'exploitation et de commercialisation aux services HSE et maintenance, en lien avec la nouvelle direction.	Le candidat annonce un agent dédié et deux administratifs ; sur le dépôt de Chevaliers Tireurs, le dépôt rue de la digue, l'agence commerciale partagée avec SNCF mobilité, les locaux d'exploitation et les poteaux d'arrêts.	Le candidat s'engage à : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Un temps d'intervention inférieur à 6 heures pour le dépannage des installations prioritaires</li> <li>- Mise en place d'assistance technique via nos prestataires</li> <li>- Proposition et mise à jour annuel d'un plan de gros entretien renouvellement</li> </ul> <p>En matière de stratégie vis-à-vis de la gestion du patrimoine, le candidat propose une stratégie en lien avec les attentes de Grand Chambéry ; un gestionnaire de site sera affecté – ses missions sont détaillées.</p>
Outils	Le candidat décrit les outils utilisés : winatel pour la gestion d'atelier, Flexio pour la digitalisation des processus. Des QR code seront mis en place pour une meilleure identification et localisation. Le candidat mettra en place des boîtiers pour suivre le nettoyage des locaux.	Le candidat utilisera MobiReport pour la gestion des arrêts poteaux.	Le candidat propose des QR sur les équipements pour une meilleure prise en charge des équipements en lien avec une GMAO.

<p><b>Gestions des maintenances</b></p>	<p>Un plan de prévention annuel sera signé avec un prestataire agréé concernant les visites réglementaires qui seront suivies et gérées par le chargé de mission HSE.</p> <p>Pour les maintenances préventives, le candidat fera appel à des entreprises spécialisées via un plan de prévention annuel.</p> <p>Pour les maintenances correctives, des mises en place hebdomadaires sur les infrastructures et les tournées hebdomadaires. Selon la maintenance nécessaire le travail pourra être réalisé par un des agents de maintenance ou par une entreprise spécialisée</p>	<p>Le plan de réparation des opérations réalisées en interne et sous-traitées selon les niveaux des opérations.</p> <p>Le candidat s'engage sur 3 labélisations (ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001).</p> <p>Le candidat s'engage à des fréquences de nettoyages par typologies d'équipements.</p> <p>Pour la politique d'achat, d'approvisionnement et de pièces détachées, le candidat justifie d'un accord-cadre associée au groupe.</p> <p>Le candidat présente son travail sur la sécurisation et la modernisation des process à travers l'appli Réglo qui permet d'avoir un regard sur les modules obligatoires réglementaires.</p> <p>Le candidat propose une annexe détaillée des maintenances prévues.</p>	<p>Pour les maintenances préventives, le candidat prévoit une optimisation de fonctionnement, des contrats de maintenance et des contrôles obligatoires, associée à une revue trimestrielle avec GC sur ce fonctionnement. Un plan de maintenance associé sera mis en place en lien avec le GMAO.</p> <p>Pour la maintenance curative, le candidat cible les interventions possibles par nature et présente les délais associés à chaque urgence possible.</p> <p>Le candidat présente sa méthode sur le GRE – planning prévisionnel de la réalisation des travaux, analyse des impacts des travaux</p>
<p><b>Autres maintenances</b></p>	<p>Le candidat spécifie le partage de l'entretien au sein du PEM ; la gestion des eaux usées des sanisettes par un contrat de sous-traitance avec un contrôle de la qualité. Le nettoyage des locaux est décrit dans son déroulé et son suivi.</p> <p>Le candidat s'engage à des données précises issues de la GMAO intégrées au reporting mensuel.</p>	<p>Le candidat spécifie le partage de l'entretien au sein du PEM.</p> <p>En matière de traçabilité des opérations de maintenance, le candidat, sur expérience du groupe, prévoit des indicateurs de suivi à optimiser de manière à évaluer les opérations menées et de prévenir d'opérations de maintenance.</p>	<p>Pas d'autres aspects</p>

## 4.1.5.2. Politique de gestion et de maintenance des outils systèmes (B52)

	KEOLIS	TRANSDEV	RATP DEVELOPPEMENT
<b>Engagements en faveur des outils systèmes</b>	<p>Le candidat s'engage à faire auditer les systèmes d'informations de la filiale par la DSI de Grand Chambéry fin 2025, fin 2027 et début 2029.</p>	<p>Le candidat s'engage :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Assurer l'entretien préventif et curatif des systèmes</li> <li>- De gérer les contrats de maintenances avec les fournisseurs annuellement</li> <li>- A faire une analyse de conformité en début de contrat</li> <li>- A définir un plan de continuité d'activité</li> </ul>	<p>Le candidat s'engage à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 97% de disponibilité des équipements</li> <li>- D'assurer une maintenance des systèmes basée sur un juste équilibre entre une maintenance réalisée en interne et le recours à la sous-traitance</li> <li>- Garantir un stock de recharge suffisant pour chaque type d'équipement, correspondant à 5 % du nombre total d'équipements présents dans les véhicules.</li> <li>- Apporter l'expertise du Groupe RATP dans l'accompagnement des projets de Grand Chambéry</li> </ul>
<b>Gestion interne des outils systèmes</b>	<p>Détail du travail mené par le Groupe sur le sujet auprès de la filiale et l'organisation interne de la filiale sur ces sujets</p> <p>Accès aux outils de gestion des tickets par chaque collaborateur ; 1<sup>er</sup> approche des problèmes en interne puis le groupe en assistance.</p> <p>Le candidat présente son Plan de Continuité Information des Opérations en lien avec son outil Flexio</p> <p>Le candidat détaille son référentiel transport et des données temps réel à travers les différents logiciels utilisés. Le candidat s'engage à mettre en place dès le début du contrat des accès aux outils utilisés par la DSI à Grand Chambéry</p>	<p>Organigramme associé : 1 responsable SI et 3 ETP associés avec l'appui du groupe.</p> <p>Le candidat rappelle la propriété et le suivi des différents logiciels.</p>	<p>Organigramme : 1 direction DSI + 2 ETP associés</p> <p>Les 2 ETP sont associés à la maintenance de niveau 1 à 3</p>

	KEOLIS	TRANSDEV	RATP DEVELOPPEMENT
<b>Gestions des maintenances</b>	<p>En matière d'organisation de la maintenance des systèmes électroniques, le candidat présente sa maintenance curative à travers des contrôles quotidiens et un suivi des réparations toujours via l'outil Flexo.</p> <p>En matière d'organisation de la maintenance préventive, chaque année seront réalisées une campagne de maintenance complète et une campagne de vérification du matériel embarqué</p>	<p>SAE : renouvellement du matériel en début de contrat ; intégré au PPI délégant</p> <p>SIVE : contrat de maintien à prévoir sur les girouettes et écrans</p> <p>Le candidat rappelle sa méthodologie d'amélioration continue via la capitalisation et l'audit des équipements en manière régulière.</p> <p>Concernant la priorité aux feux, le candidat prévoit un contrat de maintenance pour la gestion de ces équipements.</p>	<p>Le candidat prévoit un contrat de maintenance pour le SAEIV pour assurer un haut niveau de disponibilité</p> <p>Pour le suivi de l'obsolescence, un suivi annuel est prévu, en lien avec le fournisseur associé</p>
<b>Détails de la stratégie liée aux outils systèmes</b>	<p>Le suivi des systèmes numériques mis à disposition sera réalisé avec Flexio afin avoir un inventaire précis.</p> <p>Le candidat décrit sa politique de gestion de l'obsolescence et de remplacement des équipements.</p>	<p>Le candidat présente sa stratégie pour la vidéoprotection et sur la radio.</p> <p>Le candidat rappelle les équipements liés aux comptages et décrit le procédé lié à la billettique Ourà, déjà mis en œuvre.</p> <p>Concernant les BIV, le candidat cible la société de maintien des équipements e-papers et propose une solution pour le remplacement des bornes lcd.</p> <p>Le candidat propose un renouvellement des DAC qu'il inscrit dans le PPI délégant.</p> <p>Pour le site internet et l'application, le candidat prévoit un changement des dalles des écrans des totems et maintenance associé.</p> <p>Le candidat présente sa méthodologie quant à l'informatique et la bureautique mais aussi sur la cybersécurité (plan de prévention et en cas de cyberattaque)</p>	<p>Sur la maintenance matérielle, le candidat assure de la vérification quotidienne de l'ensemble des équipements centraux en lien avec les entreprises liées</p> <p>Pour la maintenance logicielle, les 2 ETP ciblés ont la charge de cette partie.</p> <p>Le candidat cible un renouvellement du SAEIV et de 16 BIV.</p> <p>Le candidat propose un outil de gestion active du parc en lien avec les stocks de pièces de consommable et prévoit une disponibilité de 5% ; le candidat prévoit un travail en lien avec la DSI de GC pour assurer un haut niveau de disponibilité.</p> <p>Pour la politique d'achat et d'approvisionnement, le candidat s'engage à 5% de stock de rechange en lien avec l'outil de GMAO et d'un suivi quotidien</p> <p>Il justifie d'un travail de maintenance en lien avec les fournisseurs pour les opérations de 4<sup>ème</sup> et 5<sup>ème</sup> niveaux</p> <p>Sur l'accompagnement des projets SI, le candidat cible les interlocuteurs au niveau groupe en lien avec le fonctionnement de la filiale et l'appui possible du groupe sur ces questions.</p>
<b>Synthèse</b>	<p>La politique de maintenance est bien détaillée et synthétique ; les procédés de gestion de maintenance sont listés et détaillés.</p>	<p>La politique de maintenance est bien détaillée et les procédés de maintenance et de gestion d'urgence sont décrits en détails</p>	<p>La politique de maintenance est bien détaillée et les procédés de maintenance et de gestion d'urgence sont décrits en détails</p>

## 4.1.5.3. Politique de maintenance du matériel roulant (B53)

	KEOLIS	TRANSDEV	RATP DEVELOPPEMENT
Méthodes	<p>Application du référentiel maintenance du groupe Keolis KHIM reposant sur 10 piliers (Organisation et planification / Achats et appro. / Management opérationnel/ Réalisation des opérations / Environnement de travail / Gestion des compétences / Pilotage et maîtrise des coûts.</p> <p>Les process décrits tant sur la maintenance préventive que curative sont complets et classés.</p> <p>La planification est établie sur 4 semaines.</p> <p>Les process de signalement sont optimisés grâce à la digitalisation.</p> <p>Le candidat s'engage sur un taux de disponibilité du matériel roulant de plus de 90% et sur un délai d'intervention inférieur à 30 minutes.</p>	<p>Une stratégie en trois axes qui repose sur la mise en place de nouveaux process, la transition vers un atelier numérique et la remise en état des installations.</p> <p>Une politique de maintenance du Groupe qui s'articule autour de 7 piliers d'excellence opérationnelle (Organisation/planification/achats/management opérationnel/contrôle/gestion des compétences/gestion des signaux).</p> <p>Plusieurs démarches sont intéressantes comme celle du management visuel ou celle des 5S relative à l'organisation des espaces.</p> <p>Une provision de 50K€ est également mise en place pour assurer un nettoyage et une remise en état des installations.</p> <p>Les process de maintenance préventive et curative sont bien décrits. De même, il est précisé que la réfection des gros organes ainsi que la carrosserie seront externalisées.</p> <p>Un engagement sur un délai d'intervention de 30 minutes.</p>	<p>Le candidat s'appuie sur les rapports annuels et sa visite de site pour réaliser un diagnostic. Ce dernier le conduit à proposer un audit, un nettoyage et une remise en état de l'atelier. Une somme de 650 K€ semble en partie couvrir ce besoin dans le PPI déléguant.</p> <p>Le candidat formule des objectifs très généraux, et les grands principes de la maintenance préventive et corrective sont également présentés.</p> <p>Ratpdev prend par ailleurs des engagements concrets notamment un taux de disponibilité du parc de 90%, mais pas sur les délais d'intervention.</p>
Moyens matériels et humains	<p>La direction technique compte 15,1 ETP dont 11,1 dédiés à la maintenance des bus. En semaine le centre de maintenance est opérationnel de 5h à 21h. Les plannings type sont fournis.</p> <p>Concernant les outils le candidat présente sa GMAO : Winatel, ainsi que les éléments liés à sa politique de digitalisation notamment Stratio qui permet une connexion de tous les véhicules.</p>	<p>Le candidat s'engage à mobiliser une équipe d'experts durant les 6 premiers mois.</p> <p>Le service maintenance véhicule sera composé de 14,45 ETP sous l'autorité d'un directeur.</p> <p>L'atelier sera opérationnel de 5h à 21h30.</p> <p>Tous les véhicules seront équipés de boîtiers CAPTE qui permet une gestion de la maintenance à distance. Plus largement le candidat propose une GMAO : Move, ainsi qu'une digitalisation progressive de l'atelier.</p>	<p>Concernant les outils le candidat mobilise une GMAO Winatel.</p> <p>Les moyens humains ne sont pas présentés dans cette pièce.</p>
Procédures de contrôle	<p>Keolis propose d'ouvrir à l'AOM dans son système de data visualisation les données hebdomadaires et mensuelles de maintenance.</p>	<p>Transdev propose de suivre certains indicateurs spécifiques de performance en plus de ceux du système QS.</p>	<p>Ratpdev s'appuie sur une expertise du groupe pour procéder à des audits annuels dans la filiale.</p>
Lavage	<p>Ces opérations sont réalisées par un sous-traitant. Le nettoyage intérieur est quotidien, le nettoyage extérieur est réalisé 2 à 3 fois par semaine.</p>	<p>Ces opérations sont réalisées par un sous-traitant. Le nettoyage intérieur est quotidien, le nettoyage extérieur est réalisé tous les deux jours par les conducteurs.</p>	<p>Ces éléments ne sont pas présentés</p>

	KEOLIS	TRANSDEV	RATP DEVELOPPEMENT
<b>Approvisionnement</b>	Il est réalisé par la même société sous-traitante tous les soirs au retour au dépôt.	Il est réalisé quotidiennement par les conducteurs.	Ces éléments ne sont pas présentés
<b>Autres (sous-traitance, politique d'achat, accompagnement à la transition)</b>	<p>Un engagement dans une démarche de labellisation.</p> <p>Keolis déclare que 90% des opérations de maintenance sont internalisées.</p> <p>La politique d'achat est évoquée et elle s'appuie essentiellement sur les accords portés par le Groupe.</p> <p>Keolis propose et justifie un programme de GER sur les véhicules Urbanway à la charge de l'AOM. Il fournit également un plan précis de renouvellement du parc qui comprend l'acquisition de 27 véhicules GNV durant le contrat et 8 véhicules électriques. Ce qui porte le parc mis à disposition par l'AO à 84 unités dont 6 réserves seulement.</p>	<p>La sous-traitance est circonscrite aux grosses opérations et à la carrosserie.</p> <p>Le candidat insiste sur la nécessité de mettre aux normes le dépôt avant l'arrivée du GNV.</p> <p>Transdev propose également un plan de renouvellement ainsi qu'un programme de GER (rénovation à mi-vie). Il prévoit un parc de 80 véhicules avec une arrivée progressive de véhicules au gaz 40 en fin de contrat et de 6 véhicules électriques opérés par des sous-traitants.</p> <p>Ce qui porte le parc mis à disposition par l'AO à 80 unités dont 8 réserves.</p>	<p>Le groupe anime une communauté métier autour de la maintenance entre les différentes filiales du Groupe.</p> <p>La politique d'achat et de sous-traitance est présentée.</p> <p>Sur le renouvellement Ratp affirme le besoin de renouvellement de 31 véhicules (mais 35 sont présents dans le PPI).</p> <p>Il présente un plan de renouvellement détaillé par phase et année. Avec un parc total de 84 véhicules dès 2026 dont 10 réserves. Ce chiffre n'est pas conforme avec les données du CEP.</p> <p>Le candidat détaille par ailleurs les contours de sa politique d'accompagnement à la transition énergétique.</p>
<b>Synthèse</b>	L'offre du candidat est complète et bien adaptée. Des précisions devront cependant être apportées sur la politique de renouvellement et de GER à la charge de l'AOM, ainsi que sur le dimensionnement du parc de réserve.	<p>L'offre du candidat est complète et bien adaptée. Des précisions devront cependant être apportées sur la politique de renouvellement et de GER à la charge de l'AOM, ainsi que sur le périmètre sous-traité.</p> <p>La politique d'achat n'est pas évoquée dans ce chapitre.</p>	<p>L'offre du candidat traite de la plupart des sujets mais reste cependant incomplète sur certains éléments et imprécises sur d'autres.</p> <p>Globalement l'offre devra être complétée sur ce point et l'ensemble des documents mis en conformité.</p>

#### 4.1.5.4. Infrastructures de charges et d'avitaillement (B54)

	KEOLIS	TRANSDEV	RATP DEVELOPPEMENT
<b>Planning et stratégie</b>	<p>Une proposition en trois phases</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2024-07/25 : avitaillement à la station publique de Bissy pour 15 bus</li> <li>- juillet 2025 station de charge rapide sur le dépôt pour 42 véhicules en 2029</li> <li>- juillet 2028 8 IRVE</li> </ul>	<p>Une proposition en deux temps :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- jusqu'en juillet 2025 avitaillement des 15 bus en station publique</li> <li>- ensuite mise en place d'une station modulaire au dépôt</li> </ul>	<p>Le candidat fait la démonstration que l'installation d'une station de charge privée au GNV est impossible sur le dépôt actuel.</p> <p>Il propose un avitaillement à une station privée.</p>

	KEOLIS	TRANSDEV	RATP DEVELOPPEMENT
<b>Approvisionnement</b>	<p>Durant la période initiale et pour 15 véhicules : approvisionnement à la station publique en soirée, possibilité de réservation d'une piste. Temps requis pour les conducteurs dédiés : 50 minutes soit 2 ETP et un recrutement de 8 conducteurs.</p> <p>Juin 2025 installation d'une station de charge rapide. Charges organisées en soirée, soit 30 bus en 5h30. Keolis s'engage à démonter la station et la réutiliser en cas de changement de dépôt.</p> <p>Installation de 8 postes de charges IRVE en 2028. Les recharges auront lieu en soirée et de nuit et seront contrôlées par un logiciel.</p>	<p>Durant la période initiale et pour 15 véhicules : approvisionnement à la station publique en soirée tous les deux jours. Temps requis pour les conducteurs dédiés : 40 minutes soit sur 6 mois 900 et 11 000 km hlp.</p> <p>Été 2025 installation d'une station modulaire, comprenant un compresseur permettant de charger 32 véhicules en moins de 4h30.</p> <p>Avec une montée en charge progressive : 16 postes de charge lente en 2025, extensible en 2027 et 2028.</p> <p>Un poste de charge rapide.</p> <p>Transdev considère l'ensemble des installations comme mobiles et déménageables dans le futur dépôt.</p>	<p>Le candidat considère 300 jours d'avitaillement par an pour un standard et 200 pour un articulé. Il estime ainsi que le coût de l'avitaillement qui évoluera avec l'arrivée de véhicules supplémentaires, représente entre 40 000 et 70 000 km hlp par an, entre 3 et 5 ET, soit un montant compris entre 222 k€ et 385 k€.</p> <p>L'arrivée de véhicules électriques est envisagée en fin de contrat à la mise en service du nouveau dépôt.</p>
<b>Moyens matériels et humains</b>	Non précisés.	Non précisés, mais les formations sont évoquées.	Non précisés
<b>Incidences financières</b>	721 K€ d'investissement à la charge de l'AOM pour la station gaz et 354 K€ pour les IRVE. Une part de cet investissement est réutilisable.	1 1470 K€ à la charge de l'AOM mais qui comprend également les installations sur le nouveau dépôt et le déplacement d'une partie de celles réalisées en 2025.	Uniquement des coûts de fonctionnement.
<b>Autres</b>	Electrification du parc de véhicules de services et installation de 5 bornes de recharges dédiées.	Trandev fournit un rétroplanning et propose également d'envisager un portage de l'investissement.	Sans objet
<b>Synthèse</b>	L'offre répond aux attentes de l'AOM et propose une solution acceptable même si le fonctionnement en mode dégradé devra être mieux sécurisé. Par ailleurs, les impacts financiers devront être précisés.	L'offre répond aux attentes de l'AOM et propose une solution acceptable même si le fonctionnement en mode dégradé devra être mieux sécurisé. Les modalités financières ainsi que la faisabilité des solutions proposées devront être étayées.	Une offre qui répond aux attentes de l'AOM en proposant une solution sans investissement, mais qui vient alourdir assez sensiblement les coûts de roulage. Par ailleurs, le candidat devra assurer l'AOM de la fiabilité et de la sécurisation du dispositif proposé.

#### Conclusion du sous-critère 5 :

**KEOLIS : le candidat présente une offre complète en matière de gestion patrimoniale et de la politique de maintenance. Des précisions devront être apportées sur l'organisation et le renouvellement du parc, sur la gestion de la station d'avitaillement et le procédé d'exploitation associé.**

**TRANSDEV : le candidat présente une offre complète en matière de gestion patrimoniale et de la politique de maintenance. Des précisions devront être apportées sur l'organisation et le renouvellement du parc, et l'organisation et le procédé d'avitaillement devront être précisés.**

**RATP DEVELOPPEMENT** : le candidat présente une offre cohérente en matière de gestion patrimoniale et de la politique de maintenance. Des précisions devront être apportées sur la maintenance des véhicules et le procédé d'avitaillement et de charges des véhicules.

#### Conclusion du critère 1 :

**KEOLIS** : Le candidat propose une offre technique détaillée et ambitieuse, en cohérence avec les attentes de la collectivité. Les discussions porteront sur les propositions d'évolutions d'offre, sur les hypothèses prises en matière de fréquentation, et sur l'organisation générale de l'exploitation.

**TRANSDEV** : Le candidat propose une offre technique détaillée, en cohérence avec les attentes de la collectivité. Les discussions porteront sur les propositions d'évolutions d'offre et sur les hypothèses prises en matière de fréquentation et sur l'organisation générale de l'exploitation.

**RATP DEVELOPPEMENT** : Le candidat propose une offre technique détaillée, en cohérence avec les attentes de la collectivité. Les discussions porteront sur les propositions d'évolutions d'offre et sur les hypothèses prises en matière de fréquentation et sur l'organisation générale de l'exploitation.

## 4.2. Critère 2 – Engagements financiers (Dossier C)

### 4.2.1. Sous-critère 1 – Coût du contrat pour le budget de l'Autorité délégante

#### 4.2.1.1. Engagement de recettes et de charges d'exploitation

##### ▶ KEOLIS

Le candidat s'engage sur un **niveau de recettes d'exploitation proche de la cible** estimée par la collectivité. Le taux d'évolution des recettes sur les années pleines d'exploitation (2025-2029) est de + 17%.

Le candidat s'engage sur un **niveau de charges d'exploitation proche de la cible** estimée par la collectivité. Le taux d'évolution des charges d'exploitation sur les années pleines d'exploitation (2025-2029) est de -3,5%.

**Le cout net pour la collectivité est légèrement au-dessus de la cible estimée par la collectivité.**

##### ▶ TRANSDEV

Le candidat s'engage sur un **niveau de recettes d'exploitation proche de la cible** estimée par la collectivité. Le taux d'évolution des recettes sur les années pleines d'exploitation (2025-2029) est de + 9,7%.

Le candidat s'engage sur un **niveau de charges d'exploitation proche de la cible** estimée par la collectivité. Le taux d'évolution des charges d'exploitation sur les années pleines d'exploitation (2025-2029) est de -0,04%.

**Le cout net pour la collectivité est proche de la cible estimée par la collectivité.**

► RATP DEVELOPPEMENT

Le candidat s'engage sur un **niveau de recettes d'exploitation proche de la cible** estimée par la collectivité. Le taux d'évolution des recettes sur les années pleines d'exploitation (2025-2029) est de + 10,5%.

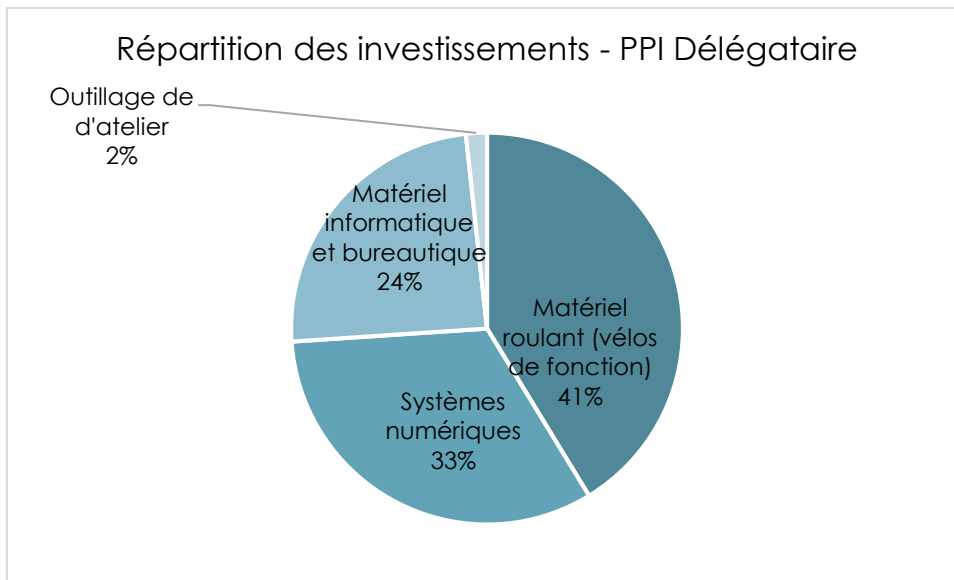
Le candidat s'engage sur un **niveau de charges d'exploitation proche de la cible** estimée par la collectivité. Le taux d'évolution des charges d'exploitation sur les années pleines d'exploitation (2025-2029) est de -1,8%.

**Le cout net pour la collectivité est légèrement au-dessus de la cible estimée par la collectivité.**

#### 4.2.1.2. Financement des investissements par le délégataire

► KEOLIS

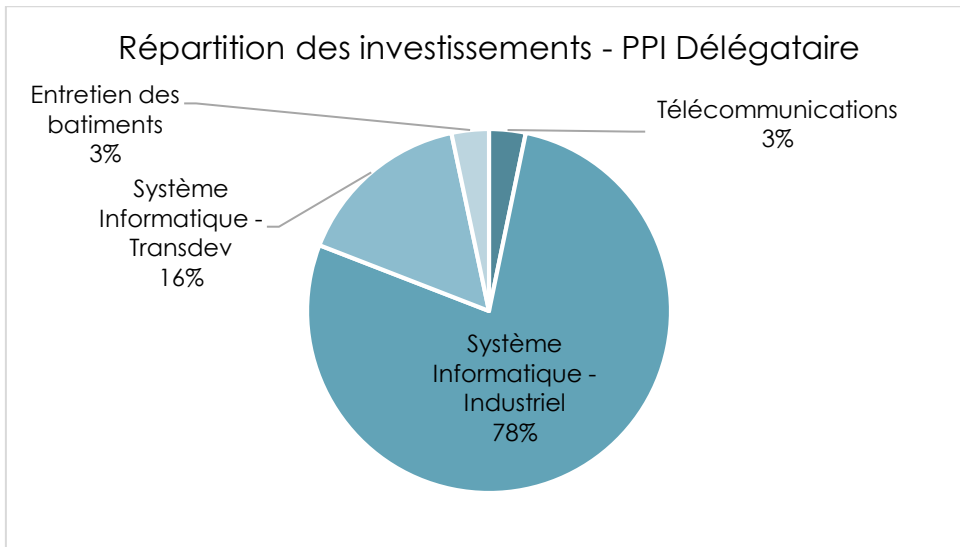
Le graphique suivant présente la répartition des principaux postes d'investissement porté par le délégataire dans son Plan Pluriannuel d'Investissement (PPI). Au total, KEOLIS a inscrit des investissements à hauteur de **917 K€** dans son PPI.



**Le candidat KEOLIS propose un PPI Délégataire globalement cohérent et équilibré. Une part significative est allouée à la mise en place du projet « Vélos de fonction ». Les autres investissements concernent principalement les systèmes numériques et le matériel informatique.**

► TRANSDEV

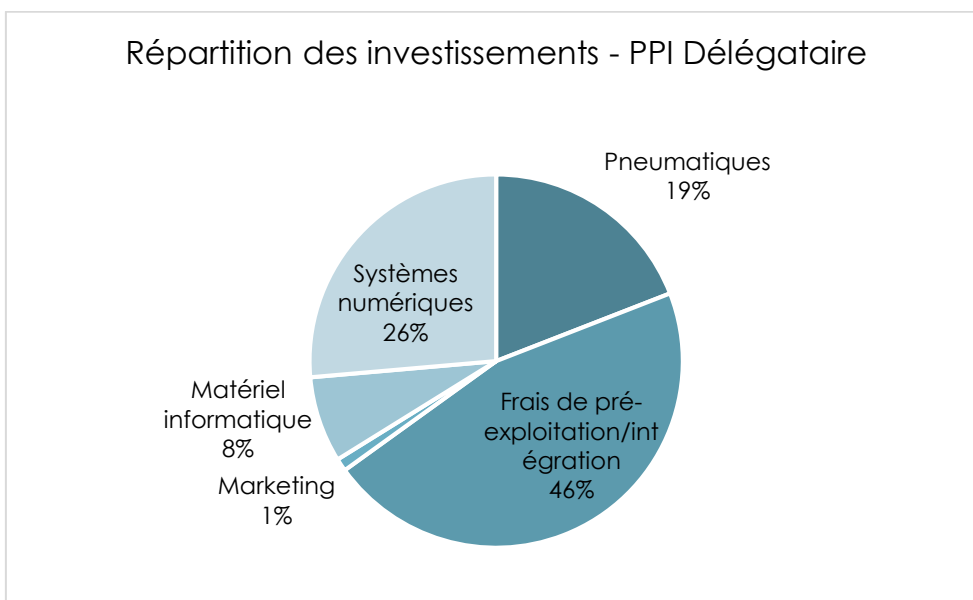
Le graphique suivant présente la répartition des principaux postes d'investissement porté par le délégataire dans son Plan Pluriannuel d'Investissement (PPI). Au total, TRANSDEV a inscrit des investissements à hauteur de **1510 K€** dans son PPI.



Le candidat TRANSDEV propose un PPI Déléataire axé sur l'investissement de systèmes numériques avec une part importante consacrée à l'acquisition du système informatique dédiée à l'exploitation du réseau (78%).

► RATP DEVELOPPEMENT

Le graphique suivant présente la répartition des principaux postes d'investissement porté par le délégataire dans son Plan Pluriannuel d'Investissement (PPI). Au total, RATP DEVELOPPEMENT a inscrit des investissements à hauteur de **1414 K€** dans son PPI.



Le candidat RATP DEVELOPPEMENT propose un PPI Déléataire plutôt cohérent et équilibré. Près de la moitié des investissements du PPI sont prévus au titre des frais de pré-exploitation/intégration (46%). Le candidat prévoit une enveloppe pour le rachat des pneumatiques à la société Michelin.

### 4.2.1.3. Impact de l'offre sur le Plan Pluriannuel du Délégrant

#### ▶ KEOLIS

KEOLIS	
<b>Impact PPI Délégrant</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Matériel roulant</b> KEOLIS propose d'accompagner la collectivité dans la poursuite de la décarbonation de son parc avec l'achat de 8 Bus standard électrique, 19 Bus standard bioGNV et 8 Bus articulés bioGNV. Au total, le candidat propose l'acquisition de 35 véhicules pendant la durée du contrat. En outre, KEOLIS propose également de renouveler le véhicule de l'agence commerciale mobile par l'acquisition d'un véhicule d'occasion, qui sera rétrofité en électrique. Enfin, KEOLIS détaille dans son offre un planning étoffé de Grands Entretien Réparations (G.E.R) du parc actuel.</li> <li>● <b>Systèmes numériques</b> Le candidat propose le renouvellement et l'acquisition de matériels et outils systèmes (paiement CB, installation de nouveaux écrans TFT sur les lignes régulières, système numérique d'exploitation).</li> <li>● <b>Avitaillement</b> Le candidat propose l'installation de plusieurs infrastructures d'avitaillements. Sur l'ensemble de la durée du contrat, KEOLIS souhaite aménager une station BioGNV, une station de recharge électrique et une borne de recharge VL électrique.</li> <li>● <b>Dépôt/réseau</b> Le candidat propose de mener des travaux sur le dépôt actuel (abris à vélos, panneaux photovoltaïques, etc.), ainsi que des investissements divers dans le réseau.</li> </ul>

**Le candidat KEOLIS détaille clairement le contenu du PPI du Délégrant. Certains investissements nécessitent des justifications complémentaires quant à leur pertinence compte tenu des objectifs de la collectivité.**

► TRANSDEV

TRANSDEV	
<b>Impact PPI Délégrant</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Matériel roulant</b> TRANSDEV propose d'accompagner la collectivité dans la poursuite de la décarbonation de son parc avec l'achat de 6 Bus standard électrique, 25 Bus standard bioGNV et 5 Bus articulés bioGNV. Au total, le candidat propose l'acquisition de 36 véhicules pendant la durée du contrat. En parallèle, TRANSDEV présente un planning de Grands Entretiens et Réparations (G.E.R) du parc actuel.</li> <li>● <b>Systèmes numériques</b> Le candidat sollicite la contribution l'Autorité Organisatrice dans la mise en place des systèmes informatiques utiles à l'exploitation.</li> <li>● <b>Avitaillement</b> Le candidat soumet une proposition pour l'installation d'une infrastructure d'avitaillement. Ainsi, TRANSDEV propose l'aménagement d'une station de recharge BioGNV disponible dès 2025 et transposable en partie dans le nouveau dépôt.</li> <li>● <b>Dépôt/réseau</b> Le candidat détaille des investissements divers dans le dépôt et dans le réseau (atelier, outillage, etc.)</li> </ul>

**Le candidat TRANSDEV détaille le contenu du PPI du Délégrant. Néanmoins certain investissement nécessite des justifications complémentaires quant à leur pertinence compte tenu des objectifs de la collectivité mais également au regard des investissements portés par le Délégataire (systèmes notamment).**

► RATP DEVELOPPEMENT

RATP DEVELOPPEMENT	
Impact PPI Délégant	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Matériel roulant</li> </ul> <p>RATP DEVELOPPEMENT propose d'accompagner la collectivité dans la poursuite de la décarbonation de son parc avec l'achat de 17 Bus standard bioGNV et 18 Bus articulés bioGNV. Au total, le candidat propose l'acquisition de 35 véhicules pendant la durée du contrat.</p> <p>Le candidat ne détaille pas d'investissement prévus au titre du GER.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Systèmes numériques</li> </ul> <p>RATP DEVELOPPEMENT propose que le délégant de porte les investissements concernant le renouvellement du système informatique d'exploitation.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Avitaillement</li> </ul> <p>RATP DEVELOPPEMENT ne propose pas d'investissement pour l'avitaillement. Le candidat justifie son choix dans son offre et souhaite recourir à une station publique pendant toute la durée du contrat.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Dépôt/réseau</li> </ul> <p>RATP DEVELOPPEMENT ne propose pas d'investissement pour la gestion du dépôt ou du réseau.</p>

**Le candidat RATP DEVELOPPEMENT présente un PPI Délégant semblant plutôt succinct. Des précisions sont attendues quant à la stratégie du candidat.**

#### 4.2.1.4. Conclusion du sous-critère 1

	KEOLIS	TRANSDEV	RATP DEVELOPPEMENT
<b>Appréciation</b>	Le candidat présente une offre construite, détaillée et cohérente au regard de l'objet du contrat, ayant néanmoins un coût conséquent pour la Collectivité. Certains points soulèvent des interrogations et les négociations auront pour objet d'optimiser le coût pour le Grand Chambéry tout en garantissant une qualité de service ambitieuse	Le candidat présente une offre cohérente au regard de l'objet du contrat, ayant néanmoins un coût relativement conséquent pour la Collectivité. Certains points soulèvent des interrogations et les négociations auront pour objet d'optimiser le coût pour le Grand Chambéry tout en garantissant une qualité de service ambitieuse	Le candidat présente une offre soulevant des besoins de précisions toutefois cohérente au regard de l'objet du contrat. Le coût présenté pour la Collectivité est conséquent. Les négociations auront pour objet d'optimiser le coût pour le Grand Chambéry tout en garantissant une qualité de service ambitieuse

#### 4.2.2. Sous-critère 2 – Impact de la formule de révision

##### ► KEOLIS

Les coefficients proposés pour le calcul de la formule d'indexation sont les suivants :

Terme	Valeur
<b>a</b>	0,05
<b>b</b>	0,68
<b>c</b>	0,07
<b>d</b>	0,03
<b>e</b>	0,17

Le candidat ne présente pas la méthodologie de calcul de ces coefficients de manière détaillée au regard de son offre financière. Le terme e semble sous-évalué. Le candidat devra présenter la méthode utilisée et détailler notamment la structure de charges de la sous-traitance.

Le candidat formule quelques propositions d'indices différents du projet de contrat. Ces dernières seront traitées en tant que propositions de modifications contractuelles.

##### ► TRANSDEV

Les coefficients proposés pour le calcul de la formule d'indexation sont les suivants :

Terme	Valeur
<b>a</b>	0,05
<b>b</b>	0,63
<b>c</b>	0,08
<b>d</b>	0,05
<b>e</b>	0,19

Le candidat présente la méthodologie de calcul de ces coefficients directement dans le cadre financier de manière détaillée. La sous-traitance n'est pas prise en compte dans la pondération le coefficient c ne reflète pas la répartition kilométrique de l'offre du candidat. Ces points devront être précisés et corrigés.

Le candidat propose une modification de la formule pour distinguer le terme c relatif aux énergies de traction. Cette proposition sera traitée en tant que propositions de modifications contractuelles.

► RATP DEVELOPPEMENT

Terme	Valeur
<b>a</b>	0,05
<b>b</b>	0,628
<b>c</b>	0,121
<b>d</b>	0,065
<b>e</b>	0,136

Le candidat présente la méthodologie de calcul de ces coefficients directement dans le cadre financier de manière détaillée. Certaines hypothèses devront être précisées, notamment sur la sous-traitance et les frais généraux.

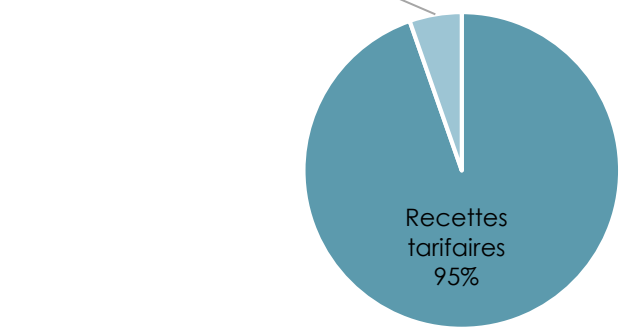
Le candidat formule quelques propositions d'indices différents du projet de contrat. Ces dernières seront traitées en tant que propositions de modifications contractuelles.

#### 4.2.2.1. Conclusion du sous-critère 2

	KEOLIS	TRANSDEV	RATP DEVELOPPEMENT
<b>Appréciation</b>	Le candidat présente une formule cohérente formule nécessitant des précisions afin d'attester de la parfaite adéquation avec la structure de charges de son offre financière	Le candidat présente une formule dont la méthodologie est expliquée. Certaines hypothèses interrogent néanmoins et devront être expliquées.	Le candidat présente une formule dont la méthodologie est expliquée. Certaines hypothèses interrogent néanmoins et devront être expliquées.

### 4.2.3. Sous-critère 3 – Cohérence et adéquation du compte d'exploitation prévisionnel du contrat avec les prestations proposées dans le cadre du projet de contrat et compte tenu des moyens matériels et humains affectés à l'exploitation du service

#### ● KEOLIS

Thématique	KEOLIS						
<b>Evaluation des recettes d'exploitation</b>	<p>KEOLIS prévoit une progression significative des recettes d'exploitation. En moyenne sur la durée du contrat, la trajectoire est de +18%.</p> <p>Les recettes d'exploitation présentées KEOLIS se composent de la manière suivante :</p> <div data-bbox="327 728 1393 1332" style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p style="text-align: center;"><b>Recettes d'exploitation</b></p>  <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Catégorie</th> <th>Pourcentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Recettes tarifaires</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>Recettes non tarifaires</td> <td>5%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Recettes tarifaires <p>Le candidat explique les hypothèses retenues sur l'évolution des recettes tarifaires, il se base sur l'exploitation des données historique du réseau et sur ses projections en termes de fréquentation. L'engagement du candidat quant à la trajectoire des recettes tarifaires repose sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Un plan de fraude ambitieux</li> <li>○ Un plan d'actions commerciales important</li> <li>○ Des effets liés à la nouvelle offre de service</li> </ul> </li> <li>● Recettes non tarifaires <p>KEOLIS prévoit une légère baisse de ces recettes, notamment expliquée par une diminution des ressources issues du recouvrement des Procès-Verbaux.</p> <p>Les recettes non tarifaires se composent des postes suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Les recettes publicitaires</li> <li>○ Le recouvrement des Procès-Verbaux</li> <li>○ Les recettes annexes</li> <li>○ Les aides de remboursement de l'Etat</li> </ul> </li> </ul>	Catégorie	Pourcentage	Recettes tarifaires	95%	Recettes non tarifaires	5%
	Catégorie	Pourcentage					
Recettes tarifaires	95%						
Recettes non tarifaires	5%						

Thématique		KEOLIS																								
Rémunération prévisionnelle	La société KEOLIS propose un niveau de marge classique dans le domaine des transports publics, de l'ordre de 3% en moyenne pendant la durée du contrat																									
Performance commerciale	Le candidat propose une performance commerciale plutôt satisfaisante et en progression sur le contrat, à l'exception du dernier exercice.																									
Structure de charges	<p><b>Structure de charges</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Poste de charge</th> <th>Pourcentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Personnel de conduite</td> <td>35%</td> </tr> <tr> <td>Personnel hors conduite</td> <td>19%</td> </tr> <tr> <td>Sous-traitance transports de voyageurs</td> <td>21%</td> </tr> <tr> <td>Frais kilométriques</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>Entretien maintenance des véhicules (hors personnel)</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>Marges et aléas</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>Frais généraux</td> <td>9%</td> </tr> <tr> <td>Coût de mise à disposition du matériel roulant</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>Charges relatives aux éléments fixes du réseau</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>Frais commerciaux et marketing</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>Impôts et taxes</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>		Poste de charge	Pourcentage	Personnel de conduite	35%	Personnel hors conduite	19%	Sous-traitance transports de voyageurs	21%	Frais kilométriques	6%	Entretien maintenance des véhicules (hors personnel)	3%	Marges et aléas	3%	Frais généraux	9%	Coût de mise à disposition du matériel roulant	1%	Charges relatives aux éléments fixes du réseau	2%	Frais commerciaux et marketing	1%	Impôts et taxes	0%
	Poste de charge	Pourcentage																								
Personnel de conduite	35%																									
Personnel hors conduite	19%																									
Sous-traitance transports de voyageurs	21%																									
Frais kilométriques	6%																									
Entretien maintenance des véhicules (hors personnel)	3%																									
Marges et aléas	3%																									
Frais généraux	9%																									
Coût de mise à disposition du matériel roulant	1%																									
Charges relatives aux éléments fixes du réseau	2%																									
Frais commerciaux et marketing	1%																									
Impôts et taxes	0%																									
	<p>Le candidat présente une structure de charge relativement classique au regard de ses choix d'organisation avec pour principaux postes de charges le personnel de conduite (35%) ou encore le personnel hors conduite (19%).</p> <p>La structure de charge témoigne de la robustesse de l'offre économique du candidat.</p>																									
Coûts unitaires	La plupart des coûts unitaires du candidat sont cohérents. Néanmoins, KEOLIS devra justifier certains d'entre eux, notamment le coût de sous-traitance voyageurs ou encore celui de ces ETP hors conduite.																									
Justification et cohérence des charges d'exploitation	<p>Le candidat présente les principales méthodes et hypothèses fondant son évaluation des charges d'exploitation de manière claire et détaillée.</p> <p>Globalement, les charges directes du candidat sont bien décrites. KEOLIS devra notamment fournir des précisions concernant le coût envisagé pour la sous-traitance transport de voyageurs.</p> <p>Même si les hypothèses et les périmètres de charges relatives aux frais commerciaux et à certains frais généraux pourraient être mieux précisés, l'offre du candidat reste cohérente et robuste.</p>																									

**L'offre de KEOLIS apparaît cohérente et robuste. Des précisions sont néanmoins attendues.**

Thématique	TRANSDEV						
<b>Evaluation des recettes d'exploitation</b>	<p>TRANSDEV prévoit une progression significative des recettes d'exploitation. En moyenne sur la durée du contrat, la trajectoire est de +11,7%.</p> <p>Les recettes d'exploitation de TRANSDEV se composent de la manière suivante :</p> <div data-bbox="347 535 1374 1028" style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p style="text-align: center;"><b>Recettes d'exploitation</b></p> <table border="1" style="margin: 0 auto; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Catégorie</th> <th>Pourcentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Recettes tarifaires</td> <td>93%</td> </tr> <tr> <td>Recettes non-tarifaires</td> <td>7%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Recettes tarifaires</li> </ul> <p>Le candidat expose de manière détaillée sa méthode d'évaluation des recettes, à travers notamment la prise en considération des données 2023. Le calcul des recettes tarifaires est lié aux hypothèses retenues pour la fréquentation détaillée dans une pièce technique. TRANSDEV reprend et précise l'impact de plusieurs effets sur l'évolution de la fréquentation et des recettes tarifaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Un plan de fraude ambitieux</li> <li>○ Un plan d'actions de promotion commerciale et de conquête</li> <li>○ Des effets liés à la nouvelle offre de transport</li> <li>○ Une tendance démographique par catégorie d'âge</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Recettes non tarifaires</li> </ul> <p>Le candidat n'explique pas clairement ses hypothèses pour l'évolution des recettes non tarifaires sur la durée du contrat.</p> <p>Les recettes non tarifaires se composent des postes suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Les recettes publicitaires</li> <li>○ Le recouvrement des Procès-Verbaux</li> <li>○ Les recettes annexes</li> </ul>	Catégorie	Pourcentage	Recettes tarifaires	93%	Recettes non-tarifaires	7%
	Catégorie	Pourcentage					
Recettes tarifaires	93%						
Recettes non-tarifaires	7%						
<b>Rémunération prévisionnelle</b>	<p>La société TRANSDEV propose un niveau de marge classique dans le domaine des transports publics, de l'ordre de 3% en moyenne pendant la durée du contrat.</p>						
<b>Performance commerciale</b>	<p>Le candidat propose une performance commerciale plutôt satisfaisante et en progression sur le contrat.</p>						

Thématique	TRANSDEV																								
<p><b>Structure de charges</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Structure de charges</b></p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <caption>Détails de la structure de charges</caption> <thead> <tr> <th>Poste de charge</th> <th>Pourcentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Personnel de conduite</td> <td>35%</td> </tr> <tr> <td>Personnel hors conduite</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>Sous-traitance transports de voyageurs</td> <td>22%</td> </tr> <tr> <td>Frais généraux</td> <td>11%</td> </tr> <tr> <td>Frais kilométriques</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>Entretien maintenance des véhicules (hors personnel)</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>Marges et aléas</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>Frais commerciaux et marketing</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>Charges relatives aux éléments fixes du réseau</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>Coût de mise à disposition du matériel roulant</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>Impôts et taxes</td> <td>1%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Le candidat présente une structure de charge relativement classique au regard de ses choix d'organisation avec pour principaux postes de charges le personnel de conduite (35%) ou encore le personnel hors conduite (15%).</p> <p>La structure de charge témoigne de la robustesse de l'offre économique du candidat.</p>	Poste de charge	Pourcentage	Personnel de conduite	35%	Personnel hors conduite	15%	Sous-traitance transports de voyageurs	22%	Frais généraux	11%	Frais kilométriques	6%	Entretien maintenance des véhicules (hors personnel)	2%	Marges et aléas	2%	Frais commerciaux et marketing	2%	Charges relatives aux éléments fixes du réseau	3%	Coût de mise à disposition du matériel roulant	1%	Impôts et taxes	1%
Poste de charge	Pourcentage																								
Personnel de conduite	35%																								
Personnel hors conduite	15%																								
Sous-traitance transports de voyageurs	22%																								
Frais généraux	11%																								
Frais kilométriques	6%																								
Entretien maintenance des véhicules (hors personnel)	2%																								
Marges et aléas	2%																								
Frais commerciaux et marketing	2%																								
Charges relatives aux éléments fixes du réseau	3%																								
Coût de mise à disposition du matériel roulant	1%																								
Impôts et taxes	1%																								
<p><b>Coûts unitaires</b></p>	<p>Le nombre d'ETP Conduite présenté par TRANSDEV semble être erroné, le candidat devra corriger sur ce point. Malgré ce point, l'analyse des coûts unitaires permet de constater la cohérence des hypothèses retenues par le candidat pour la construction de son offre financière. Le candidat TRANSDEV présente des coûts unitaires globalement cohérents.</p>																								
<p><b>Justification et cohérence des charges d'exploitation</b></p>	<p>Le candidat présente les principales méthodes et hypothèses fondant son évaluation des charges d'exploitation de manière relativement claire mais succincte.</p> <p>Les charges directes ne sont pas précisément décrites. Le candidat ne précise pas ses hypothèses retenues concernant le calcul du coût de la sous-traitance ou de la mise à disposition du matériel roulant.</p> <p>Les méthodes d'évaluation et les hypothèses relatives aux charges indirectes sont relativement succinctes et les périmètres de charges relatives aux frais généraux et à certains frais commerciaux sont peu décrits dans l'offre du candidat.</p> <p>Si certains points devront être approfondis, l'offre du candidat est globalement cohérente.</p>																								

Thématique	TRANSDEV
L'offre de TRANSDEV apparaît cohérente pour ce type d'exploitation. Des précisions et corrections sont néanmoins attendues.	

► RATP DEVELOPPEMENT

Thématique	RATP DEVELOPPEMENT					
Evaluation des recettes d'exploitation	<p>RATP DEVELOPPEMENT prévoit une progression significative des recettes d'exploitation. En moyenne sur la durée du contrat, la trajectoire est de +11%.</p> <p>Les recettes d'exploitation de RATP DEVELOPPEMENT se composent de la manière suivante :</p>					
	<div data-bbox="347 891 1375 1379"> <p><b>Recettes d'exploitation</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Type de recette</th> <th>Pourcentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Recettes tarifaires</td> <td>94%</td> </tr> <tr> <td>Recettes non tarifaires</td> <td>6%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Recettes tarifaires <p>Le candidat expose de manière détaillée sa méthode d'évaluation des recettes tarifaires, à travers notamment l'application d'une approche prédictive. Les estimations sont basées sur l'année de référence 2023.</p> <p>RATP DEVELOPPEMENT précise l'impact de plusieurs effets sur l'évolution de la fréquentation et des recettes tarifaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Un plan de lutte contre la fraude</li> <li>○ Un plan d'actions de promotion commerciale et de conquête</li> <li>○ Des effets liés à la restructuration de l'offre de transport</li> <li>○ Un effet conjoncturel lié au rattrapage du COVID-19</li> <li>○ Un effet démographique et touristique</li> </ul> </li> <li>● Recettes non tarifaires <p>Le candidat détaille succinctement ses hypothèses en matière d'évolution des recettes non tarifaires.</p> </li> </ul>	Type de recette	Pourcentage	Recettes tarifaires	94%	Recettes non tarifaires
Type de recette	Pourcentage					
Recettes tarifaires	94%					
Recettes non tarifaires	6%					

Thématique	RATP DEVELOPPEMENT
	<p>Les recettes non tarifaires se composent des postes suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Les recettes publicitaires</li> <li>○ Le recouvrement des Procès-Verbaux</li> <li>○ Les recettes annexes</li> </ul>
<b>Rémunération prévisionnelle</b>	<p>La société RATP DEVELOPPEMENT propose un niveau de marge classique dans le secteur des transports publics, de l'ordre de 3% en moyenne pendant la durée du contrat.</p>
<b>Performance commerciale</b>	<p>Le candidat propose une performance commerciale en progression sur le contrat.</p>
<b>Structure de charges</b>	<p style="text-align: center;"><b>Structure de charge</b></p> <p>Le candidat présente une structure de charge relativement classique au regard de ses choix d'organisation avec pour principaux postes de charges le personnel de conduite (37%) ou encore le personnel hors conduite (17%).</p> <p>La structure de charge témoigne de la robustesse de l'offre économique du candidat.</p>
<b>Coûts unitaires</b>	<p>L'analyse des coûts unitaire permet de constater la cohérence des hypothèses retenues par le candidat pour la construction de son offre financière. Le candidat RATP DEVELOPPEMENT présente des coûts unitaires relativement cohérents. Des précisions devront être apportées quant à l'estimation des unités d'œuvre.</p>

Thématique	RATP DEVELOPPEMENT
<b>Justification et cohérence des charges d'exploitation</b>	<p>La méthodologie d'estimation des charges directes est précisément décrite dans l'offre. Le candidat détaille également les charges de la sous-traitance voyageurs.</p> <p>Les périmètres de charges pris en compte sur les différents postes du compte d'exploitation sont globalement bien décrits.</p> <p>Si les hypothèses et les périmètres de charges relatives aux frais commerciaux et à certains frais généraux pourraient être encore mieux précisés, l'offre du candidat est très étayée et robuste.</p>

L'offre de RATP DEVELOPPEMENT apparaît cohérente et robuste. Des précisions sont néanmoins attendues.

#### 4.2.3.1. Conclusion du sous-critère 3

	KEOLIS	TRANSDEV	RATP DEVELOPPEMENT
<b>Appréciation</b>	<p>Le candidat présente des engagements de recettes ambitieux. En parallèle, les charges d'exploitation présentées apparaissent élevées, les hypothèses ainsi que les unités d'œuvre associées devront être vérifiées pour s'assurer d'une offre sérieuse et engageante pour la Collectivité.</p>	<p>Le candidat présente des engagements de recettes plutôt volontaristes. En parallèle, les charges d'exploitation présentées apparaissent élevées, les hypothèses ainsi que les unités d'œuvre associées devront être vérifiées pour s'assurer d'une offre sérieuse et engageante pour la Collectivité.</p>	<p>Le candidat présente des engagements de recettes volontaristes. En parallèle, les charges d'exploitation présentées apparaissent élevées, les hypothèses ainsi que les unités d'œuvre associées devront être vérifiées pour s'assurer d'une offre sérieuse et engageante pour la Collectivité.</p>

## 4.2.4. Conclusion sur le critère 2

	KEOLIS	TRANSDEV	RATP DEVELOPPEMENT
Appréciation	<p>Le candidat présente une offre financière détaillée et construite, permettant de s'assurer de sa pertinence pour l'exploitation du contrat.</p> <p>Les discussions porteront sur la justification des hypothèses prises dans une recherche de préservation des intérêts de la Collectivité.</p>	<p>Le candidat présente une offre financière relativement détaillée et construite, permettant de s'assurer de sa pertinence pour l'exploitation du contrat.</p> <p>Les discussions porteront sur la justification des hypothèses prises dans une recherche de préservation des intérêts de la Collectivité.</p>	<p>Le candidat présente une offre financière relativement détaillée et construite, permettant de s'assurer de sa pertinence pour l'exploitation du contrat.</p> <p>Les discussions porteront sur la justification des hypothèses prises dans une recherche de préservation des intérêts de la Collectivité.</p>

### 4.3. Critère 3 – Politique sociale et développement durable (Dossier D)

#### 4.3.1. Sous-critère 1 – Le volet social

4.3.1.1. Politique sociale : Qualité des moyens humains mobilisés, pertinence de l'organisation, formation, recrutement

	KEOLIS	TRANSDEV	RATP DEVELOPPEMENT
<b>Engagements en faveur de la politique sociale</b>	<p>Le candidat liste les actions :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Création d'une direction RSE et QHSE</li> <li>- Lutter Plus Efficacement Contre La Fraude Et Renforcer l'encadrement De Proximité</li> <li>- Amélioration De l'information En Cas De Situation Perturbée</li> <li>- De Nouvelles Missions Pour Les Conseillers Clients</li> </ul>	<p>Le candidat présente des engagements forts en matière de projet d'entreprise, notamment en lien une restructuration des bureaux du dépôt. La qualité de vie au travail est un aspect clé de la politique présentée</p>	<p>Le candidat s'engage à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Transformer l'entreprise en entreprise en mission au 1<sup>er</sup> trimestre 2027</li> <li>- Diminuer le nombre de PMAD de 6 à 4 pour renforcer les compétences localement</li> <li>- Gouverner l'entreprise de manière ouverte sur l'écosystème local</li> <li>- Constituer un comité de direction opérationnel et valoriser les compétences des salariés actuels</li> </ul>
<b>Organisation des moyens humains</b>	<p>Le candidat présente le directeur pressenti de la filiale et les 4 directeurs fonctionnels et 3 directeurs opérationnels. L'organigramme de chaque direction est présenté ainsi que le CV des directeurs.</p>	<p>Le candidat présente la gouvernance de l'entreprise dont le comité de direction et les CV des 7 directeurs</p> <p>Le candidat fournit l'organigramme de l'entreprise, une présentation des différents pôles d'expertises.</p>	<p>Le candidat propose un comité de direction constitué d'un directeur, de 3 autres PMAD et 3 agents de maîtrises locaux ; les CV du directeur et du directeur marketing sont présentés</p>
<b>Accords d'entreprise et reprise du personnel</b>	<p>Le candidat récupère l'ensemble des contrats de travail et des accords d'entreprises.</p>	<p>Le candidat reprend le personnel selon les contrats de travail et les accords d'entreprises en vigueur</p> <p>Le candidat présente sa démarche en matière de management engagé « we@transdev » et ses valeurs de managements au cours du contrat.</p> <p>Le candidat propose un comité partenarial 2 fois par an avec Grand Chambéry</p> <p>Il prévoit une étude des mouvements survenus au cours du dernier contrat pour identifier les effectifs à remplacer. Le candidat propose des améliorations du dépôts (extension, atelier) ; des propositions d'aménagements sont décrites (repenser l'organisation des bureaux) ainsi qu'une série de rénovation (ajout de locaux) et sécurisation de l'atelier.</p> <p>En annexe 2, Transdev présente ses constats et pistes d'amélioration, en</p>	<p>Le candidat présente sa reprise du personnel sur le cadre du personnel éligibles à la reprise</p> <p>Le candidat développe les missions de chaque direction : 83ETP hors conduite sont annoncés. Le candidat propose de regrouper la direction de la maintenance et de l'exploitation dans une direction unique et propose un pôle QHSE</p>

		<p>lien avec le projet d'entreprise (focus sur le dialogue social, le travail de terrain, cohésion, appartenance au réseau). Le candidat liste ensuite sa méthodologie concernant son projet d'entreprise à travers la concertation, la co-construction. Il présente ensuite son projet d'entreprise en lien avec les autres projets du contrat à savoir, la société à mission, et le nouveau dépôt.</p>	
<p><b>Politique de ressources humaines et sociale</b></p>	<p>Concernant la politique de rémunération, le candidat propose :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de mener des NAO dans un esprit gagnant ;</li> <li>- négocier un accord d'intéressement dont les critères répondent en matière de qualité de service et d'impact sur l'environnement et conforter les agents de maîtrise par des primes variables sur objectif</li> </ul> <p>Le candidat vise par ailleurs à encourager le bien vivre ensemble et la qualité de vie au travail à travers des valeurs de diversité, laïcité, et de respect ; de gestion de la vie professionnelle notamment via l'appli Tous Synchro et My Keolis Services ; télétravail si possible ; action de prévention ; accès à un spécialiste de santé, action « zéro alcool et stupéfiants », prévention des TMS.</p> <p>Les engagements sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborer un plan annuel de formation adapté aux actualités de chaque direction opérationnelle et en lien avec les enjeux de l'entreprise</li> <li>- Négocier un accord qualité de vie au travail qui valorise le bien-être au travail et qui participe à la poursuite de la maîtrise de l'absentéisme</li> <li>- Poursuivre l'accompagnement de la fonction managériale grâce au déploiement d'une stratégie de formation sur mesure : le parcours "Leadership"</li> <li>- Maintenir une politique locale de recrutement volontariste et inclusive</li> <li>- Créer du lien entre les salariés de l'entreprise via des rituels managériaux fédérateurs</li> </ul>	<p>Le candidat présente sa politique de recrutement à travers :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Son programme CFA Académie by Transdev s'engageant sur un travail avec 2 établissements du territoire</li> <li>- Son processus de recrutement et d'intégration, à travers le tutorat, les dispositifs d'insertion</li> <li>- Ses mesures en faveur de la parité et de l'inclusivité à travers l'index sur l'égalité salariale entre les femmes et les hommes (objectif 95/100) ; l'accord d'égalité professionnelle ; l'accord groupe d'insertion durable dans l'emploi ; la charte de la diversité ; le programme Transdev « leader au féminin »</li> <li>- Ses mesures participatives – énergies jeunes, adn-kids</li> </ul> <p>Sur sa politique de rémunération et d'intéressement : le candidat s'engage à négocier au cours du 1<sup>er</sup> semestre 2025 avec les IRP sur le système d'intéressement. Transdev s'engage à déployer des entretiens carrières (échanges réguliers collaborateur – manager, travail sur le management intermédiaire, identifier les évolutions professionnelles souhaitées – mobilité). Ils s'engage à promouvoir les mobilités internes et à mettre en place une charte de « passerelle mobilité »</p> <p>Une méthodologie en matière de résolutions des conflits et son plan de lutte contre l'absentéisme. Il s'engage à un taux d'absentéisme globale de 7.5% en fin de DSP et taux d'absentéisme affecté au personnel de conduite à 8.5% en fin de DSP</p>	<p>Le candidat s'engage à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Garantir la présence des effectifs nécessaires à la réalisation de l'offre grâce à un processus de recrutement et d'insertion professionnelle efficace et éprouvé</li> <li>- Signer la charte de la diversité au plus tard le 15 juillet 2025</li> <li>-Obtenir un index égalité professionnelle femme/homme à 96/100 en 2029</li> <li>-Conserver le pouvoir d'achat des salariés et mener une politique de rémunération partageant la valeur ajoutée de l'entreprise</li> <li>-Mener un dialogue social effectif, bienveillant et constructif au service du collectif et des individus</li> <li>-Former chaque salarié au moins 12 heures en moyenne, par an</li> </ul> <p>Le candidat présente sa stratégie en matière de recrutement et d'insertion professionnelle : L- l'animation de la marque employeur (communication sur les réseaux sociaux, accueil de stagiaire, travail avec la mission locale),</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-le recrutement des conducteurs (partenariat avec France Travail, inscription à la communauté immersion facilitée, travail avec Open-emploi, contrat d'alternance en lien avec différents établissements et appui sur le GIEQ transport GENi+R),</li> <li>-le recrutement du personnel hors conduite (mobilité interne, outils de recrutement – mission locale, France Travail, outil Digital Recruiters, campagne de communication), parcours d'intégration.</li> </ul> <p>Ratpdev présente sa méthodologie d'inclusivité et parité à travers ; la charte de la diversité (signée avant le 15/07/25), le promotion des métiers auprès des jeunes femmes (participation à la Smart City en 2026-2027-2029), un index égalité</p>

			professionnelle femme/homme (objectif 96/100). Concernant la politique de rémunération et d'intéressement, le candidat s'engage à respecter le socle social actuel. Le candidat rappelle son attention au partage équitable et transparent de la valeur ajoutée et budgétise une annuelle de participation et d'intéressement par salarié de 600€
<b>Engagement sur la masse salariale</b>	La formation représente 2,85% de la masse salariale	Concernant le plan de formation pluriannuel, le candidat s'engage à 200 collaborateurs par an et à investir au-delà des 1.88% légaux de la masse salariale	La formation représente 2,4% de la masse salariale
<b>Politique de formation</b>	Le candidat souhaite valoriser les compétences de ses collaborateurs à travers un plan de formation présenté sur l'ensemble des années de la DSP : le candidat s'appuie sur des formations internes et externes Il présente de manière large sa méthodologie de recrutement (public cible, grandes étapes, intégration) Le candidat indique vouloir signer un partenariat avec Bénéfik en 2025 (entreprise locale) et s'engage sur un taux de féminisation des effectifs de 30% d'ici 2029. Il propose la mise en place d'un système de cooptation et un programme à destination des seniors. Le candidat propose également de travailler sur la formation à travers le CFA Campus Mobilité, déployé en 2024 à Chambéry	Les axes de son plan pluriannuel de développement des compétences sont (santé, sécurité et prévention / qualité de service et relative client / maintenance et expertise technique / outils métiers / management et perfectionnement opérationnelle / apprentissage et professionnalisation) chaque axe est sous-développé en annexe. Le candidat s'engage à 100% des managers de proximité formés dès 2025 ; le déploiement de la polyvalence des missions dès 2026 et 49 contrats d'apprentissage ou de professionnalisation.	Concernant la formation et les maintiens des expertises, le candidat propose un plan de formation basé sur le développement des compétences à travers des formations thématiques et un maintien des expertises basés sur les besoins évoqués en entretien.
<b>Dialogue social</b>	En matière de dialogue social, Keolis propose de conserver sa dynamique actuelle en modernisant certains aspects, il souhaite notamment renforcer le rôle des encadrants de proximité	Concernant le dialogue social, le candidat propose un calendrier d'action en annexe et s'engage à « <b>favoriser un dialogue social ancré sur les préoccupations et la réalité du terrain, en donnant les moyens nécessaires aux représentants du personnel pour mener à bien leurs mandatures et ainsi éviter les situations de blocages intempestifs ou autres mouvements sociaux ayant des revendications d'origines locales.</b> » Le candidat s'engage par ailleurs à préserver le dialogue social constructif à travers certaines valeurs citées : respect des personnes, respect de engagements et pédagogie.	Concernant le dialogue social, le candidat présente sa double méthodologie à travers un animation du dialogue collectif (présentations, temps d'échanges, journée thématique) et l'animation du dialogue individuel (rencontre lors de la pré-exploitation, permanence en début de contrat, stabilisation des indicateurs du client social, temps de réunions). Le candidat rappelle que ces temps d'échanges sont transposés lors des réunions avec les institutions représentatives du personnel (CSE, rencontres direction-organisation syndicales, dispositif d'alarme sociale)

## 4.3.1.2. Démarches et engagements proposés en matière de responsabilité sociale de l'entreprise, dont l'insertion sociale

	KEOLIS	TRANSDEV	RATP DEVELOPEMENT
<b>Engagements proposés en matière de responsabilité sociale de l'entreprise, dont l'insertion sociale</b>	<p>Le candidat s'engage sur la création d'une direction RSE&amp;QHSE dès 2025 ; sectorisée entre la qualité et l'accessibilité, la HSE et la RSE.</p> <p>Cette direction gèrera la qualité de service, la santé au travail, la sécurité, l'environnement et l'énergie</p>	<p>Les engagements du candidat sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 15 000 heures d'insertion sur la première année du contrat</li> <li>- 25 000 heures d'insertions annuelles à partir de 2026</li> <li>- Mise en place d'un parcours d'insertion professionnelle pour les médiateurs</li> <li>- Être pilote du dispositif « Au plié pour l'emploi »</li> <li>- Programmations annuelles du car emploi simulatrice et espace game pour l'emploi</li> </ul>	<p>Les engagements du candidat sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Embaucher 4 ETP éloignés de l'emploi et maintenir 5 ETP en CAE, par an, soit près de 16 000 h</li> <li>- Accompagner vers l'emploi les jeunes médiateurs avec le Groupe EDION, présent à Chambéry –</li> <li>- Recourir à une sous-traitance engagée auprès d'acteurs locaux</li> <li>- Accueillir chaque année d'au moins 5 stagiaires de 3ème issus de QPV</li> <li>- Participer tous les ans au Duoday pour favoriser l'insertion des personnes en situation de handicap et déconstruire les stéréotypes sur les personnes en situation de handicap au travail</li> <li>- Déployer une démarche complète d'amélioration de la qualité de vie et des conditions de travail, dont l'efficacité est mesurée chaque année par une enquête auprès des salariés</li> <li>- Transformer la société en société à mission au plus tard le 31 mars 2027, avec un comité de mission ouvert vers l'extérieur dans lequel Grand Chambéry dispose d'un siège</li> </ul>
<b>Entreprise à mission</b>	<p>Concernant la société à mission, le candidat justifie d'une expérience similaire ; un comité de Mission sera mis en œuvre, avec un objectif de parité ; une première proposition de membres du comité pressentis ou d'accord est fourni.</p> <p>Le candidat travaillera avec un organisme tiers indépendant pour valider les objectifs et résultats.</p>	<p>La mise en œuvre de l'entreprise à mission n'est pas présentée dans la pièce mais dans une annexe associée.</p>	<p>Concernant la société à mission, le candidat souhaite travailler sur les statuts dès le 1<sup>er</sup> trimestre 2027 et présente son calendrier de réflexion. Le candidat sera accompagné par un intervenant extérieur, qui connaît le territoire. Le candidat prévoit un comité de pilotage et comité RSE opérationnel.</p>
<b>Méthodologie en matière d'emploi et l'inclusion locale</b>	<p>Concernant la RSE, le candidat indique conserver ses partenariats avec des acteurs (fondation SNCF, école de la 2<sup>nd</sup>e chance, dispositif de TIG)</p> <p>Il s'engage par ailleurs à une part d'achats régionaux de 75% d'ici 2026 en privilégiant le travail avec des ESTA, les IE, des ACI.</p>	<p>Il s'engage à former en contrats d'apprentissage et de professionnalisation (42 conducteurs, 3 bacs professionnels et/ ou BTS, 4 apprentis de la licence management des services de transports de voyageurs) de Lyon 2)</p> <p>Le candidat travaillera avec la fondation FACE pour proposer des stages collectifs et des « actions</p>	<p>Le candidat souhaite contribuer à l'insertion des personnes éloignées de l'emploi à travers :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-L'emploi direct : 4 recrutements annuels par France Travail et Open-emploi, maintien des 5 ETP en CAE</li> <li>-La sous-traitance engagée avec des entreprises locales (EDION, adhésion GIEQ et SCOP NEA)</li> </ul>

	<p>Le candidat s'engage à communiquer tous les ans sur la procédure Keolis Ethic line, en lien avec la charte d'éthique signée par les salariés</p> <p>Le candidat présente ses dispositifs d'insertion et d'inclusion, à travers son partenariat avec la mission locale et s'engage à réaliser à minima 20 000 heures d'insertion par an pendant toute la durée du contrat. Le candidat présente ses actions pour promouvoir le maintien dans l'emploi – adaptation de poste, horaires de travail, bilans de formation et de compétence ; la santé et la sécurité au travail – membre de la CSSCT ; la lutte contre le harcèlement et les discriminations – 2 référents harcèlements et mobilité inclusive, partagée et personnalisée.</p>	<p>jeu de piste » ; des « contrats d'engagements jeunes » seront également proposés</p> <p>Le candidat propose la mise en œuvre du dispositif « au PLIE de l'emploi » en lien avec PLIE de la mission locale de Chambéry : l'enjeu est de proposer un accompagnement aux bénéficiaires du dispositifs (3,5jrs). Le candidat s'engage à mettre en avant 4sessions par an.</p> <p>Transdev met en avant sa volonté d'intégrer la clause sociale et le plan local d'insertion en phase avec une logique d'emploi durable. Il identifie 4 structures partenaires (TRIALP, TREMLIN73, INTERMIFE, TITI FLORIS) et participera au Duo Day. Le candidat mettra également en place des travaux d'intérêts généraux</p> <p>Il mettra en place une démarche Qualité de Vie et Conditions de travail à travers différents outils du groupe (enquête, gestion de la vie professionnelle via une application, espaces d'échanges, temps cordiaux, service social présent mensuellement et ostéopathe)</p>	<p>-Des actions auprès de jeunes et personnes éloignées : accueil d'au moins 5 stagiaires, participation au Duo Day, inscription à la plateforme « immersion facilitée »</p> <p>Le candidat met en avant sa démarche et ses engagements sur le pilier social soit la montée en compétence et la formation des salariés ; amélioration des conditions de travail et le développement de la culture de sécurité et santé au travail. Le candidat mesurera chaque année l'engagement de ses salariés avec un intervenant extérieur</p>
--	---	---	---

#### Conclusion du sous-critère 1 :

**KEOLIS : le candidat présente une méthodologie classique, et intègre la réflexion dans une direction propre. Des précisions pourront être apportées sur le suivi des actions présentées.**

**TRANSDEV : Le candidat présente une méthodologie classique, qui répond aux attentes de la collectivité, avec des engagements clairs et dimensionnés. Des précisions pourront être apportées sur le suivi des actions présentées.**

**RATP DEVELOPPEMENT : Le candidat présente une méthodologie classique, qui répond aux attentes de la collectivité, avec des engagements clairs et dimensionnés. Des précisions pourront être apportées sur le suivi des actions présentées.**

### 4.3.2. Sous-critère 2 – Démarches et engagements proposés en matière environnementale

	KEOLIS	TRANSDEV	RATP DEVELOPPEMENT
<b>Engagements en matière d'environnement</b>	<p>Le candidat s'engage dans la démarche ISO14001 sans aller jusqu'à la certification. Le candidat réalise un bilan des émissions de gaz à effet de serre sur les scopes 1, 2, 3, conformément à la législation en vigueur. Il s'engage à une baisse de 3% des consommations de carburant des bus d'ici la fin du contrat.</p>	<p>Les propositions les plus marquantes sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Réduire de 3% les consommations de carburant et d'émissions à gaz à effet de serre</li> <li>-Réduire de 45% les émissions de Co2 par km entre 2023 et 2029</li> <li>-Obtenir la certification ISO14001 environnement à partir de la 2<sup>ème</sup> année du contrat</li> <li>-Réaliser un bilan d'émissions de GES (BEGES) la première année du contrat (scope 1, 2, 3)</li> <li>-Adhérer à la charte objectif Co2 dès la deuxième année du contrat</li> <li>-Réduire de 10% les consommations énergétiques des bâtiments et infrastructures sous 2 ans</li> <li>-Valoriser 85% des déchets dangereux</li> <li>-Zéro pollution sur le site</li> </ul>	<p>Le candidat s'engage à</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Certifier notre démarche environnementale ISO 14 001 et signer la charte Objectif CO2</li> <li>-Piloter une stratégie de décarbonation avec le Grand Chambéry et faire un bilan carbone annuel</li> <li>-Réduire la consommation des ressources et améliorer la prévention des pollutions</li> </ul>
<b>Actions proposées en faveur de l'environnement</b>	<p>D'autres actions sont proposées : :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Prêt de VAE aux collaborateurs, le candidat vise l'obtention du label Employeur Pro Vélo à horizon 2026</li> <li>-Partenariat avec des restaurateurs utilisant des produits locaux ou des AMAP pour les salariés</li> <li>-Suivi de la consommation d'eau en temps réel, le candidat s'engage à réduire de 15% sa consommation annuelle d'eau</li> <li>-suivi en temps réel sa consommation d'électricité. Il s'engage à changer l'ensemble des luminaires du bâtiment d'exploitation par des LED dès l'année 2025</li> <li>-adhésion dès 2025 à l'association SOLUCIR (réseau des Acteurs de l'Economie Circulaire en Savoie Mont-Blanc).</li> <li>-accompagnement l'AO dans la réalisation de projets d'énergie renouvelable sur le dépôt actuel (revêtement Cool Roof, candélabres solaires, centrales photovoltaïques, climatiseurs adiabatiques)</li> <li>-transmission chaque année à l'AO un reporting environnemental ex-</li> </ul>	<p>Le candidat propose un plan de sobriété énergétique, il s'engage à mener au minimum 2 campagnes de sensibilisation par an et réduire chaque année sa consommation d'eau.</p> <p>Une organisation permettant de réduire les nuisances sonores avec un panel d'actions variées (notamment former un référent du pôle marketing et commercial pour traiter les réclamations, l'intégration de critères sur la nuisance sonore lors de l'achat des véhicules, la formation à l'écoconduite, sensibilisation des conducteurs aux bonnes pratiques sur le dépôt, prise en compte des nuisances sonores dans les études sur le nouveau dépôt, etc).</p> <p>Il réalisera des audits énergétiques conformément à la législation en vigueur.</p> <p>Le candidat propose également le pilotage des consommations énergétiques ainsi qu'une opération « chasse aux mégots » avec la mise en place de cendriers sensibilisateurs.</p>	<p>Le candidat indique mettre en place des actions pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Une consommation raisonnée des ressources (formation à l'écoconduite, gestion de la performance énergétique des bâtiments, diminution de la consommation d'eau).</li> <li>-La prévention des pollutions en maîtrisant les déchets (optimisation du tri), en limitant les rejets des véhicules en exploitation (plan de maintenance), en mettant en place une zone à risque pour éviter les pollutions du sol et les rejets polluants. Le candidat indique également se baser sur une démarche 5S.</li> <li>-La réduction des émissions de gaz à effet de serre (évaluer la totalité de l'empreinte carbone de la DSP, exploitation les données grâce à l'outil de pilotage Tracee).</li> <li>-Favoriser l'usage des modes de transport alternatifs (dès 2025 construire le PDME de RD Grand Chambéry avec l'appui de l'agence Eco-mobilités).</li> </ul>

	haustif comprenant les consommations annuelles, les évolutions N-1 et les actions réalisées et envisagées.		
--	--	--	--

#### Conclusion du sous-critère 2 :

**KEOLIS :** Le plan pour l'environnement est classique mais détaillé ; les propositions en faveur du dépôt sont engageantes. Des précisions sur les labélisations ciblées et leurs démarches seront à préciser. Les attentes émises par la collectivité sont respectées.

**TRANSDEV :** Le plan pour l'environnement est classique mais détaillé. Les attentes émises par la collectivité sont respectées.

**RATP DEVELOPPEMENT :** Le plan pour l'environnement est classique mais détaillé. Les attentes émises par la collectivité sont respectées.

#### Conclusion du critère 3 :

**KEOLIS :** L'offre du candidat en matière de politique sociale et de développement est classique et cohérente avec les attentes de la collectivité. Un engagement avec et en faveur des instances et entreprises locales est mis en avant. Les engagements en matière d'environnement sont classiques mais le candidat s'engage sur des améliorations assez importantes sur le dépôt et sur la mobilité des collaborateurs.

**TRANSDEV :** L'offre du candidat en matière de politique sociale et de développement est classique mais les engagements sont clairs : un fort volet sur la qualité de vie au travail est mis en avant dans l'offre en faveur des salariés de la filiale. Un engagement avec et en faveur des instances et entreprises locales est mis en avant.

**RATP DEVELOPPEMENT :** L'offre du candidat en matière de politique sociale et de développement est classique mais les engagements sont clairs et détaillés et répondent aux attentes de la collectivité. Un engagement avec et en faveur des instances et entreprises locales est mis en avant.

## 4.4. Critère 4 – Engagements juridiques et contractuels (Dossier F)

Niveau des engagements juridiques et contractuels : Degré d'acceptation et d'amélioration par le soumissionnaire, dans le sens des intérêts de l'Autorité délégante, du projet de contrat et de ses annexes		
KEOLIS	TRANSDEV	RATP DEVELOPPEMENT
22 propositions de modifications	17 propositions de modifications	31 propositions de modifications
Clauses limitatives ou exonératoires de responsabilité : 0	Clauses limitatives ou exonératoires de responsabilité : 0	Clauses limitatives ou exonératoires de responsabilité : 0
Améliorations rédactionnelles : 9 Dont une proposition d'ajout d'une clause de partage de la performance	Améliorations rédactionnelles : 6 Dont ajout de nouveaux seuils sur les modifications temporaires + un ajout d'une clause sur la cybersécurité + adaptation d'un mécanisme d'intéressement aux recettes dans le sens des intérêts de l'AOM + ajout d'un mécanisme de partage des résultats	Améliorations rédactionnelles : 21 Dont une proposition d'ajouter un mécanisme de reversement d'une quote-part des résultats du délégataire
Réduction des engagements / risques du candidat : 7 dont une qui réduit très fortement le niveau d'engagement du candidat (adaptations temporaires de l'offre réduction du seuil de 4 à 1%)	Réduction des engagements / risques du candidat : 4	Réduction des engagements / risques du candidat : 8 dont une qui réduit très fortement le niveau d'engagement du candidat (adaptations temporaires de l'offre : réduction du seuil de 4 à 1% ou 2%)
Pénalités et niveau de pénalités : absence de modifications	Pénalités et niveau de pénalités : absence de modifications	Pénalités et niveau de pénalités : Plafonnement des pénalités à 1% du montant du forfait de charges dû au Délégataire sur la durée totale du Contrat
GAPD : montant à proposer (reconstituable deux fois sur la durée du contrat)	GAPD : 600.000 €	GAPD : 500.000 € reconstituable une fois sur la durée du contrat
Les annexes sont fournies	Les annexes sont fournies	Les annexes sont fournies
Les éléments qui doivent être complétés par le candidat ne l'ont pas tous été et doivent figurer dans le présent tableau. + Des propositions de modification n'apparaissent pas dans le tableau Points sur lesquels échanger + éléments à clarifier	Les éléments qui doivent être complétés par le candidat ne l'ont pas tous été et doivent figurer dans le présent tableau. + Des propositions de modification n'apparaissent pas dans le tableau.	Les éléments qui doivent être complétés par le candidat ne l'ont pas tous été et doivent figurer dans le présent tableau. + Des propositions de modification n'apparaissent pas dans le tableau

Conclusion du critère 4 :

**KEOLIS :** Le degré d'acceptation et d'amélioration, dans le sens des intérêts de l'Autorité déléguée, du projet de contrat et de ses annexes est peu satisfaisant.

**TRANSDEV :** Le degré d'acceptation et d'amélioration, dans le sens des intérêts de l'Autorité déléguée, du projet de contrat et de ses annexes est très satisfaisant.

**RATP DEVELOPPEMENT :** Le degré d'acceptation et d'amélioration, dans le sens des intérêts de l'Autorité déléguée, du projet de contrat et de ses annexes est satisfaisant.

# 5.

## 5. CONCLUSION

**Les offres proposées par les trois candidats sont globalement cohérentes et adaptées aux attentes de Grand Chambéry pour l'exploitation du service.**

Les trois candidats témoignent d'un **savoir-faire éprouvé** pour l'exploitation des services objet du contrat.

Néanmoins, les offres des candidats sont perfectibles sur de nombreux aspects, techniques, financiers et juridiques.

**En conséquence, il est proposé à l'exécutif d'engager des négociations avec les candidats suivants :**

- **KEOLIS**
- **RATP DEVELOPPEMENT**
- **TRANSDEV**