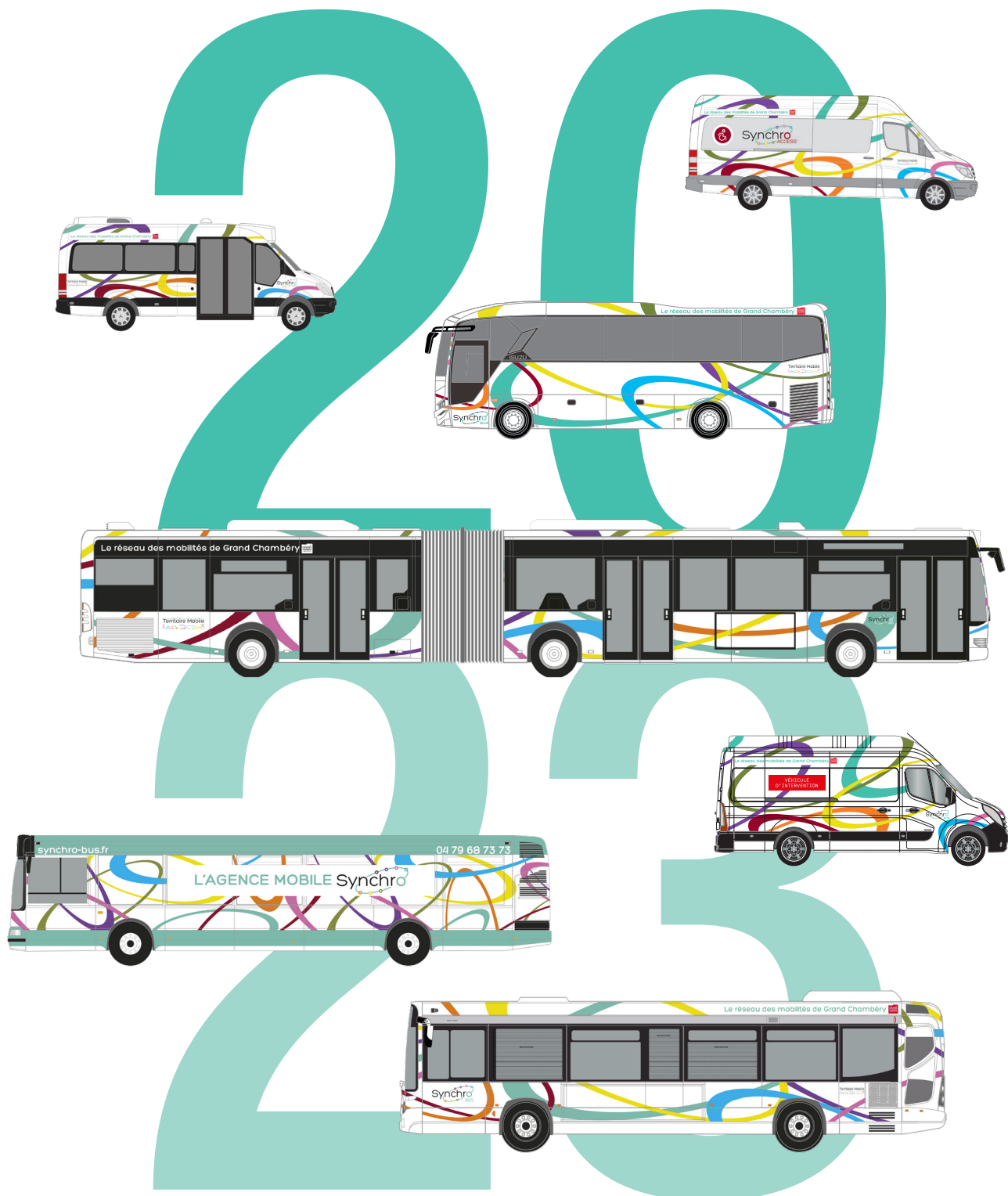


SYNTHÈSE

RAPPORT DU DÉLÉGATAIRE



RÉTROSPECTIVE 2023

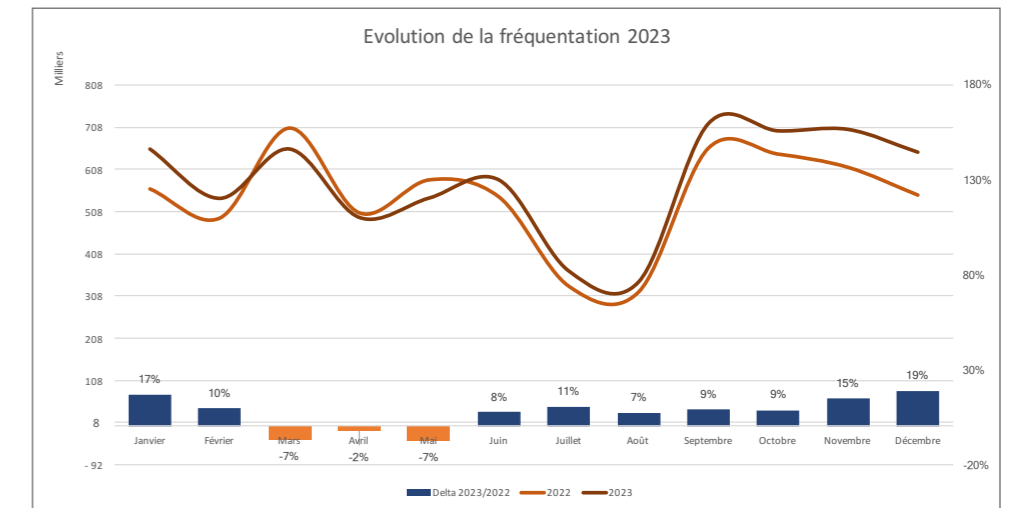
- 1^{er} janvier** ● Lancement du nouveau contrat de nettoyage des véhicules et des locaux
- 18 janvier** ● Présentation du sujet MAAS à Grand Chambéry
- 24 janvier** ● Test d'un bus articulé IVECO Urbanway au Gaz (10 jours)
- 31 janvier** ● Grève (mouvement national) : 45 grévistes
- 1^{er} février** ● Déploiement de l'outil Stratio sur le parc de véhicules
- 7 février** ● Grève (mouvement national) : 13 grévistes
- 11 février** ● Grève (mouvement national) : 10 grévistes
- 15 février** ● Lancement Plan de Continuité Informatique des Opérations
- 16 février** ● Grève (mouvement national) : 7 grévistes
- 24 février** ● Signature d'une Décision Unilatérale de l'Employeur concernant la NAO
- 24 février** ● Remise du certificat Cap Handéo pour le service Synchro Access'
- 7 mars** ● Grève (mouvement national) : 51 grévistes
- 9 mars** ● Lancement du projet «Rentrée scolaire 2023»
- 14 mars** ● Soirée de lancement du Défi sans ma Voiture
- 15 mars** ● Intervention de Zicomatic pour une sensibilisation des salariés aux handicaps
- 23 mars** ● Grève (mouvement national) : 19 grévistes
- 28 mars** ● Grève (mouvement national) : 23 grévistes
- 28 mars** ● Démarrage de l'enquête fraude 2023
- 30 mars** ● Clôture du Défi sans ma Voiture
- 5 avril** ● Evènement Keoscopie, en présence d'Eric Charreyron
- 6 avril** ● Grève (mouvement national) : 22 grévistes
- 10 avril** ● Ajustement des ressources sur le service Synchro Access'
- 13 avril** ● Grève (mouvement national) : 13 grévistes
- 2 mai** ● Grève (mouvement local) : 68 grévistes et blocage du dépôt
- 9 mai** ● Assemblée générale de Keolis Chambéry
- 9 mai** ● Grève (mouvement local) : 56 grévistes et blocage du dépôt
- 17 mai** ● Réception du parking «Rubanox» destiné aux salariés (60 places)
- 1^{er} juin** ● Participation au challenge mobilité
- 29 juin au 4 juillet** ● Emeutes urbaines ayant nécessité des limitations de ligne en fin de journée
- mardi 1^{er} août** ● Arrivée du nouveau responsable d'atelier
- mercredi 20 septembre** ● Participation à l'opération «La Savoie court pour handisport»
- vendredi 29 septembre** ● Mise en place de navettes pour l'inauguration du Chambéry Savoie Stadium
- jeudi 19 octobre** ● Vote de l'avenant 3 au Conseil Communautaire de Grand Chambéry
- mardi 24 octobre** ● Présentation du rapport d'activité 2022 en Commission Mobilité de Grand Chambéry
- jeudi 16 novembre** ● Soirée de lancement du programme de fidélité
- 17 au 21 novembre** ● Elections professionnelles de Keolis Chambéry
- samedi 2 décembre** ● Opération «Ticket à 1€ la journée» pour les WE de décembre
- jeudi 14 décembre** ● Présentation du plan de communication 2024
- lundi 18 décembre** ● Présentation de l'Adaptation d'Offre 2024
- samedi 23 décembre** ● Démarrage de la Navette inter-site des Aillons nouvellement intégrée à la DSP

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



1. Fréquentation et recettes en hausse malgré de fortes perturbations sociales au 1^{er} semestre

L'année 2023 a été marquée par une progression de 7% de la fréquentation du réseau par rapport à 2022. Cette évolution n'est pas homogène sur l'année avec une diminution de la fréquentation au printemps en raison des nombreux mouvements sociaux internes et externes liés à la réforme des retraites. A contrario, l'évolution est nettement plus positive en fin d'année.



Les ventes progressent pour quasiment l'ensemble des titres, mais dans une moindre mesure par rapport à l'année précédente : +4% d'articles vendus et un chiffre d'affaires en hausse de 6%.

LES PERTURBATIONS SUR LE RÉSEAU

Manifestations

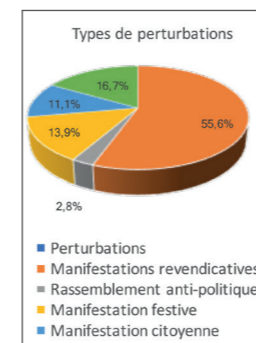
- manifestations contre la loi sur les retraites (17 manifestations entre janvier et avril), accompagnées par des blocages de la VRU très pénalisants pour la bonne marche du réseau,
- émeutes urbaines fin juin / début juillet ayant donné lieu à des couvre-feux sur 6 journées, obligeant le réseau à rentrer tôt en début de soirée.

Mouvements sociaux

- 12 journées d'appel à la grève en 2023, dont 2 ayant donné lieu au blocage du dépôt les 2 et 9 mai.

Quantitativement, les kilomètres perdus se répartissent de la façon suivante :

- 82,6% liés aux mouvements sociaux dont 29% lié aux 2 blocages du dépôt,
- 8,8% liés à de l'absentéisme maladie (3 pics de l'année),
- 4,1% liés à des problèmes de matériel roulant.



2. Fidélisation et lutte contre la fraude, objectifs centraux de la politique de relation clientèle 2023

Après une année 2022 marquée par la 1^{ère} édition du Défi sans ma voiture reconduit cette année dans un objectif de conquête de nouveaux clients, 2023 a également été l'année de la fidélisation, pour remercier les clients réguliers titulaires d'un abonnement mensuel ou annuel et pour lutter contre la fraude en incitant à la validation.

LE PROGRAMME DE FIDÉLITÉ

En novembre 2023, Keolis Chambéry a lancé officiellement le programme de fidélité Synchro Bus nommé « Club Synchro ». Le lancement s'est déroulé en 2 temps : une vaste campagne de communication plurimedia et une soirée privilège au cinéma Pathé pour les abonnés annuels, avec les partenaires, les élus et la presse.

 En 2 mois, 1000 clients Synchro Bus étaient déjà inscrits au programme de fidélité



UN PRINCIPE SIMPLE ET INCITATIF

- Pour cumuler des points, le client doit obligatoirement être titulaire d'une carte Oura nominative et s'inscrire via un formulaire en ligne.
- Le client valide son titre de transport à chaque montée dans le bus, même en correspondance : 1 validation = 2 points de fidélité.
- Le client peut consulter à tout moment son solde de points. En complément, il reçoit un email mensuel avec son solde de points et les cadeaux disponibles.
- Le client récupère le cadeau de son choix soit à l'agence multimodale Synchro / SNCF soit en se rendant directement sur le lieu de la manifestation.



LUTTE CONTRE LA FRAUDE

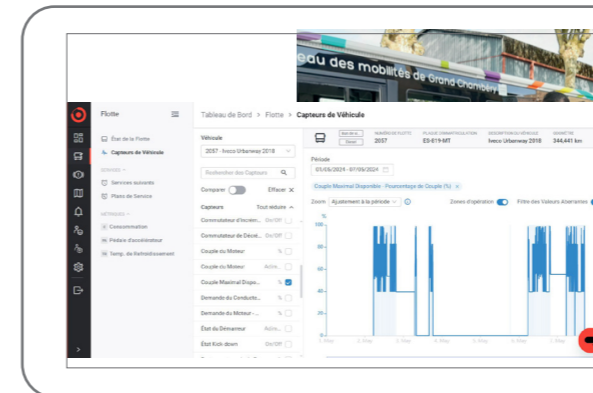
L'un des objectifs de l'année 2023 a été de lutter contre la fraude et d'inciter à la validation. Les campagnes sur les réseaux sociaux sont venues compléter les campagnes de communication réalisées sur les bus et aux abribus ainsi que les actions terrains, comme les 20 journées d'opérations de contrôle renforcé, composées de 6 vérificateurs épaulés par 4 vérificateurs Kisiso.

3. La digitalisation des processus de maintenance, un véritable « carnet de santé » des véhicules

Faciliter le diagnostic des pannes, optimiser les interventions ou les signalements sur véhicules, zoom sur 3 outils à l'ère de la Maintenance 4.0.

STRATIO : DIAGNOSTIC DES PANNES A DISTANCE

La plateforme web Stratio est un outil composé de boîtiers de télédiagnostic branchés à l'ordinateur de bord des bus pour lire les anomalies. Les données sont remontées à un serveur informatique afin d'être traitées et mises en forme.

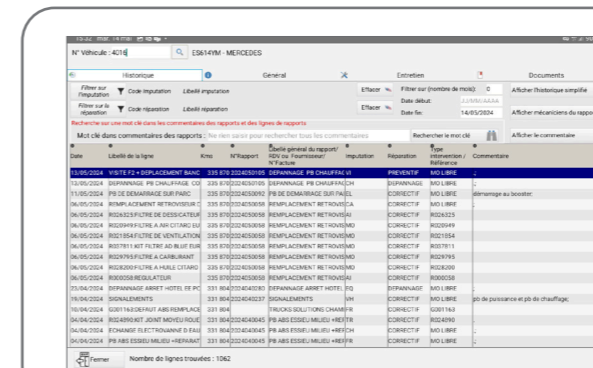


Avantages :

- réactivité : plus besoin faire revenir le véhicule à l'atelier lors de la survenance d'un voyant de défaut ou le signalement d'une anomalie pour diagnostiquer,
- limitation de la perturbation commerciale : en diagnostiquant à distance, les techniciens définissent si le défaut peut attendre la fin d'exploitation ou non,
- intervention plus rapide : les techniciens peuvent précisément voir où se trouve le bus.

TACTIROÏD

Tactiroïd est une version allégée de la GMAO Winatel qui permet un accès sur tablette à tout l'historique de réparation des véhicules.



Avantages :

- optimisation des immobilisations : en ayant accès à la fiche du véhicule, un technicien en cours d'intervention sur un véhicule pourra traiter des interventions mineures prévues prochainement par exemple,
- mise à jour de la fiche véhicule : le technicien peut prendre des photos et apporter des compléments qui peuvent être utiles dans la vie future du bus.

SIGNALEMENTS SOUS FLEXIO

Sur la tablette, les techniciens ont directement accès à l'outil de Signalement développé dans Flexio. Ils peuvent ainsi intervenir et traiter les signalements sur un véhicule, sans devoir se connecter à un ordinateur pour clôturer le signalement. Ils ont également accès à tout l'historique des signalements de chacun des véhicules.

Date de création	Date de modification	N°	Date et heure	Type de signalement	Description du problème	Risque sécurité	Lieu	Arrêt	Bus/Véhicule	Position géographique	Photo	Description de la résolution	Statut
14/05/2024 09:40:13	14/05/2024 09:40:13	4204	14/05/2024 09:38:18	Bus / Véhicule	Grosse fuite d'air vers la deuxième porte et lorsqu'on tire le frein de parc plus rien	1	no	[no]	4017 CITARO A				Non pris en compte
14/05/2024 08:32:21	14/05/2024 08:32:21	4202	14/05/2024 08:31:36	Bus / Véhicule	Pas de chauffage pour les clients	0	no	[no]	4013 CITARO A	545.56034187876, 5.9219137522795			Non pris en compte
14/05/2024 07:36:57	14/05/2024 07:36:57	4201	14/05/2024 07:34:59	Bus / Véhicule	Bonjour Voyant orange ABS Bonne journée !	0	no	[no]	2035 CITEUS				Non pris en compte

4. Donner du sens au travail de chacun à travers le projet d'entreprise « Tous client »

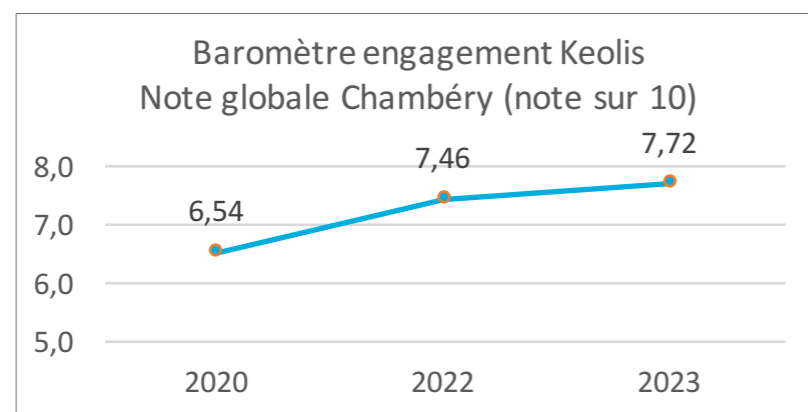
Dans le cadre du projet d'entreprise «Tous clients», Keolis Chambéry avait pour ambition de réussir à former plus de la moitié du personnel de l'entreprise sur les modules dédiés au déploiement de ce projet.

Pour rappel, l'objectif de ce projet d'entreprise est d'identifier des gestes dans chaque catégorie de métiers (conduite, maintenance, exploitation, marketing). Ces gestes, axés autour de la relation client, sont à mettre en pratique quotidiennement par l'ensemble des salariés dans le cadre de la bonne exécution de leurs missions et de l'amélioration de la qualité de service.

190 salariés, tous services confondus ont pu être formés en 2023.

Formations à réaliser		Formés en 2023		Restent à former en 2024	
191	Conducteurs à former « Piliers de la relation de service »	107	Conducteurs formés « Piliers de la relation de service »	84	Conducteurs restant à former « Manager la relation de service »
75	Autres services à former « Piliers de la relation de service »	65	autres services formés « Manager la relation de service »	10	Autres services restant à former « Manager la relation de service »
34	Autres services à former « Manager la relation de service »	18	autres services formés « Manager la relation de service »	16	Autres services restant à former « Manager la relation de service »
3	Conducteurs ambassadeurs « Manager la relation de service »	0	Conducteurs ambassadeurs formés « Manager la relation de service »	3	Conducteurs restant à former « Manager la relation de service »
303	Total formations à réaliser	190	Total formations réalisées	113	Total à former

Résultat encourageant de cette politique de formations dites « non obligatoires », le baromètre Engagement et Qualité de Vie au Travail 2023 enregistre une belle progression.



ÉLECTIONS PROFESSIONNELLES : L'ÉMERGENCE D'UNE NOUVELLE ORGANISATION SYNDICALE ASSURE UNE RÉPARTITION ÉQUILIBRÉE ENTRE LES 3 SYNDICATS

Le résultat de ces élections a confirmé l'émergence d'une nouvelle OS qui a recueilli un tiers des voix du collège ouvriers et conducteurs (la CFDT). Le syndicat catégoriel, CFE CGC, a également progressé puisqu'il a obtenu 58% des votes du 2^{ème} collège.

5. Éléments contractuels et financiers

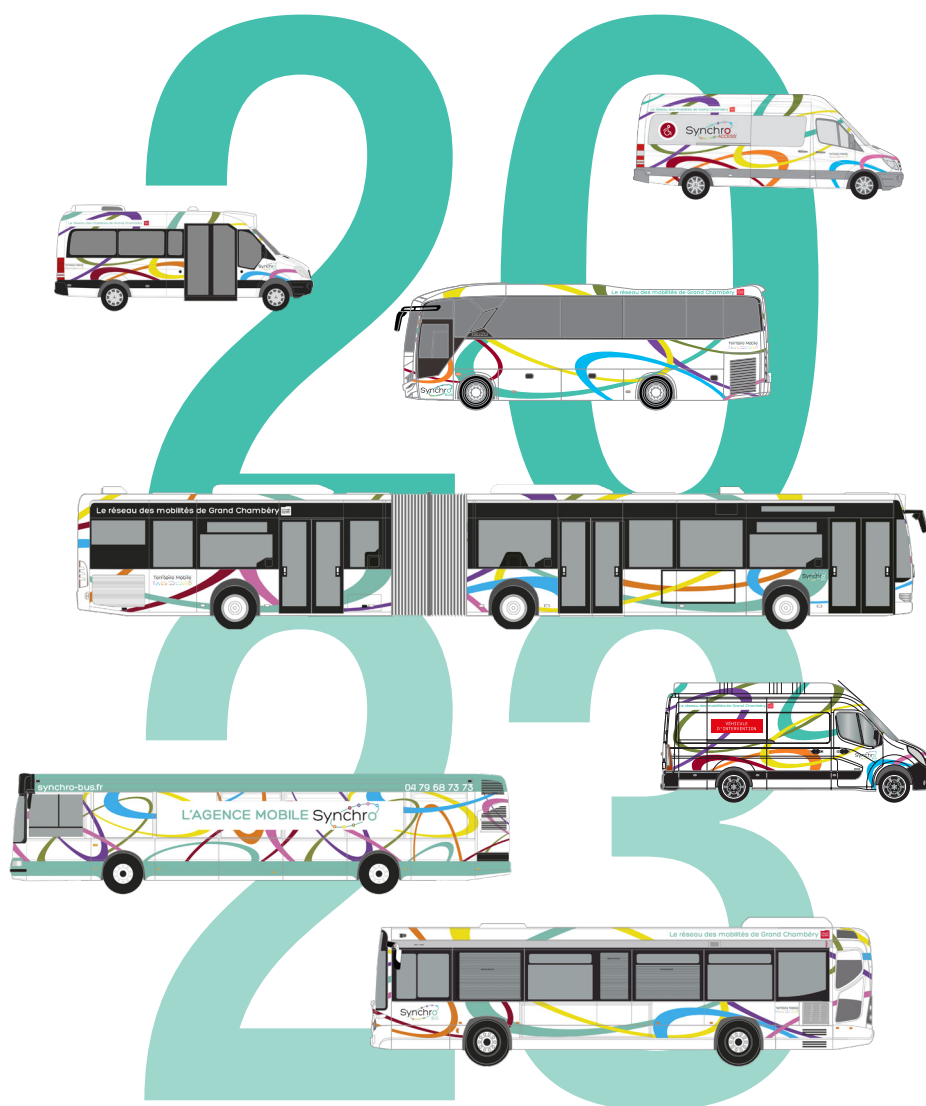
- Le forfait de charges contractuel a été réévalué de 15,73 % pour tenir compte de l'actualisation (art. 30.2 du contrat de DSP) : il s'établit donc à 27 251 114 € avant réfaction pour grève d'un montant de 86 158 €, montant élevé en adéquation avec l'actualité sociale de 2023
- Les investissements du délégataire ont atteint 31 560€ en 2023 : au total 99,5% des investissements prévus au contrat ont été engagés à fin 2023
- Les recettes encaissées HT pour l'année 2023 s'élèvent à 4 964 525 €, soit 887 736 € de moins que l'engagement contractuel
- Le plan qualité contractuel génère un bonus de 15 758€ pour le délégataire au titre de l'année 2023, et le paiement de 9 000€ de pénalités pour des situations inacceptables
- La marge du délégataire s'établit à -65 339€ pour l'année 2023 ; bien que toujours négative, cette marge est en amélioration de 312 638€ par rapport à 2022

Chiffre-clés 2023

	RÉALISÉ 2019	RÉALISÉ 2020	RÉALISÉ 2021	RÉALISÉ 2022	RÉALISÉ 2023	CONTRACTUEL 2023 (Annexe 4a suite Avenant 3)
ÉLÉMENTS TECHNIQUES						
Kilomètres parcourus totaux	5 139 005	4 234 011	5 154 220	5 189 467	5 279 956	5 378 335
<i>Kilomètres parcourus en propre</i>	<i>3 866 261</i>	<i>3 235 616</i>	<i>3 956 966</i>	<i>4 063 158</i>	<i>4 039 448</i>	<i>3 998 379</i>
<i>Kilomètres parcourus sous-traités</i>	<i>1 272 743</i>	<i>998 396</i>	<i>1 197 255</i>	<i>1 126 308</i>	<i>1 240 507</i>	<i>1 379 956</i>
Kilomètres Lignes régulières totaux	4 464 088	3 723 845	4 471 733	4 497 197	4 471 850	4 856 262
<i>Kilomètres LR parcourus en propre</i>	<i>3 490 604</i>	<i>2 972 563</i>	<i>3 591 063</i>	<i>3 694 042</i>	<i>3 668 140</i>	<i>3 971 379</i>
<i>Kilomètres LR parcourus sous-traités</i>	<i>973 484</i>	<i>751 283</i>	<i>880 670</i>	<i>803 155</i>	<i>803 710</i>	<i>884 883</i>
Heures de production totales	284 602	221 086	269 923	272 359	278 946	292 426
<i>Heures de production en propre</i>	<i>213 420</i>	<i>178 098</i>	<i>218 638</i>	<i>220 948</i>	<i>220 853</i>	<i>229 943</i>
<i>Heures de production sous-traitées</i>	<i>71 182</i>	<i>42 988</i>	<i>51 284</i>	<i>51 411</i>	<i>58 093</i>	<i>62 482</i>
Heures de production totales lignes régulières	255 302	213 413	257 058	259 251	259 647	262 012
<i>Heures de production LR en propre</i>	<i>208 055</i>	<i>176 260</i>	<i>215 158</i>	<i>217 290</i>	<i>217 674</i>	<i>220 565</i>
<i>Heures de production LR sous-traitées</i>	<i>47 248</i>	<i>37 153</i>	<i>41 899</i>	<i>41 962</i>	<i>41 973</i>	<i>41 447</i>
Validations (Billetique + tickets SMS)	9 459 021	5 256 389	6 441 250	7 680 239	8 679 849	-
Taux d'usage - Validations / km (totaux)	1,84	1,24	1,25	1,48	1,64	-
Nb de véhicules LR (Hors réserve) en propre	67	68	68	68	68	65
Nb de véhicules LR (Avec réserve) en propre	83	85	85	79	79	74
Taux de réserve	19,3%	20,0%	20,0%	13,9%	13,9%	12,16%
Nb d'agents hors conduite (ETP)	69,98	74,96	76,50	76,68	77,69	71,80
Nb de conducteurs en propre (ETP)	182,17	182,82	181,80	184,27	185,00	161,22
Km par véhicule (Km du délégataire uniquement)	46 581	38 066	46 553	51 432	51 132	54 032
Km par conducteur (Km du délégataire uniquement)	21 223	17 698	21 765	22 050	21 835	24 800
Nb conducteur par véhicule (Hors réserve)	2,72	2,69	2,67	2,71	2,72	2,48
ÉLÉMENTS FINANCIERS						
Forfait de charges	23 990 901 €	21 696 133 €	23 897 366 €	25 511 463 €	26 833 617 €	23 547 134 € (€2018)
Recettes commerciales	4 958 979 €	3 281 995 €	3 880 989 €	4 686 991 €	4 964 525 €	5 818 018 €
Taux de couverture (rec.commerciales / cout yc marges & aléas)	20,7%	15,1%	16,2%	18,4%	18,5%	24,7%
Coût yc marge / km	3,70 €	4,35 €	3,88 €	4,01 €	4,14 €	3,30 € (€2018)
Rec. commerciales / km	0,96 €	0,78 €	0,75 €	0,90 €	0,94 €	1,08 € (€2018)
Forfait de charges versé / km	4,67 €	5,12 €	4,64 €	4,92 €	5,08 €	4,38 € (€2018)
Coût yc marge/ voyage	2,01 €	3,50 €	3,11 €	2,71 €	2,52 €	1,13 € (€2018)
Rec. commerciales / voyage	0,52 €	0,62 €	0,60 €	0,61 €	0,57 €	0,37 €
Forfait de charges versé / voyage	2,54 €	4,13 €	3,71 €	3,32 €	3,09 €	1,50 € (€2018)

SYNTHÈSE

RAPPORT DU DÉLÉGATAIRE



Keolis Chambéry – Exploitant du réseau Synchro
18, avenue des Chevaliers Tireurs 73026 Chambéry Cedex - 04 79 68 73 73
Société A Responsabilité Limitée au capital de 990 000 € - 833 908 528 RCS Chambéry