

Présentation du rapport annuel de DSP

Synchro
BUS

Synchro
ACCESS

★
GRAND
CHAMBÉRY
l'agglomération

UNE ANNÉE DE CONTINUITÉ
RAPPORT DU DÉLÉGATAIRE

2024



Synchro
BUS

Synchro
ACCESS



L'entreprise délégataire



- + Filiale du Groupe KEOLIS, créée spécifiquement pour gérer le contrat de DSP
 - > 270 salariés pour 80 véhicules mis à disposition exploités en direct + environ 40 en sous-traitance
 - > 1 site d'exploitation (avenue des Chevaliers Tireurs) + 1 agence commerciale au sein du PEM + 1 annexe « technique » rue de la Digue (Cognin) : sites mis à disposition
 - > Contrat de Délégation de Service Public de 6 ans (2019 – 2024) signé avec Grand Chambéry

Le service délégué

- + Exploitation du service public de transport de voyageurs sur le territoire de Grand Chambéry (38 communes) et entretien et maintenance des biens mis à disposition de l'Autorité Délégante et destinés à cette exploitation
 - > services de transport public régulier,
 - > services de transport scolaire,
 - > les services de transport à la demande,
 - > le service de transport des personnes à mobilité réduite (Synchro Access')



Chiffres clés techniques

	2023	2024	Contrat 2024
Kilomètres parcourus totaux	5 279 956	5 389 756	5 045 557
Heures de production totales	278 946	288 868	288 332
Validations billettique	8 679 849	9 132 096	-
Taux d'usage (validations/km)	1,64	1,69	-
Km par véhicule	51 132	52 570	51 444

Synchro
BUS

Synchro
ACCESS

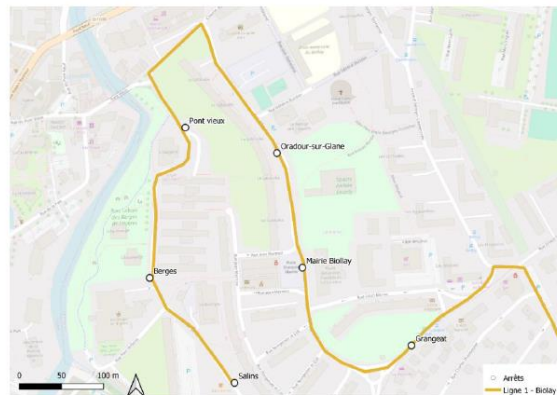


Evolutions apportées à l'offre de transport

- + **Fréquence de 10 min sur la ligne D** : Afin de répondre à la demande toujours plus importante le long de son tracé, la fréquence de la ligne D évolue pour passer de 15 à 10 minutes d'intervalle.
- + **Tracé de la ligne 2** : dans le centre ville, la ligne passe désormais par l'av des Ducs et non Curial > les arrêts Château des Ducs, Halles, Gare Ducs, Carmes et MJC sont désormais desservis par la cette ligne,
- + **Chrono A** : offre renforcée sur plusieurs périodes (fréquence à 6 min des vacances d'hiver à celles du printemps), du fait de la présence des étudiants encore importante.
- + **Nouvelle desserte du Biollay** : 4 nouveaux arrêts sont desservis par la ligne 1 prolongée avec une fréquence identique à la ligne 1 actuelle, soit 15 minutes toute la journée.
- + **Nouvelle dessertes des Monts - Ligne 20** : ligne locale qui dessert le quartier des Monts, Chambéry et Bassens, en correspondance avec le centre ville (2 allers matin et 2 retours le soir)

Evolutions apportées à l'offre de transport

- + **Nouvelle desserte du Biollay** : 4 nouveaux arrêts sont desservis par la ligne 1 prolongée avec une fréquence identique à la ligne 1 actuelle, soit 15 minutes toute la journée



Plan de la ligne 1 – Quartier du Biollay

- + **Ligne pour les Monts, Ligne 20** : ligne locale qui dessert le quartier des Monts, Chambéry et Bassens, en correspondance avec le centre ville (2 allers matin et 2 retours le soir)



Plan de la ligne 20

Evolutions apportées à l'offre de transport

Pour les scolaires :

- + **Ligne 3 renforcée** : pour compléter la desserte du Lycée du Garnier en heure de pointe du matin, un départ à 7h19 depuis Plaine des Sports en direction de Saint-Baldoph-Centre a été ajouté sur la ligne 3.
- + **Desserte de l'école de la Plaine, Bassens**: L'école de la Plaine à Bassens est nouvellement desservie par les lignes 11 et 201 en plus de l'école Chef-Lieu de Bassens et du collège de Maistre (modification de la carte scolaire).

Synchro Montagne :

- + **Tarifification intégrée** : Pour renforcer le niveau de service, mais aussi pour simplifier la gamme tarifaire Synchro Bus, les tarifs des titres des lignes Synchro Montagne sont intégrés pour les saisons été 2024 et hiver 2024-2025.
- + **Offre complétée la 1ère semaine des vacances de Noël** : pour les Aillons-Margéraz, comme déjà le cas pour la Féclaz.
- + **MJC** : nouvel arrêt dans Chambéry

Evolutions apportées à la tarification

- + La création du titre « Tribu » en juillet 2022 a généré une baisse significative des ventes du titre 24h dont le tarif est très proche, tout en offrant la possibilité de voyager jusqu'à 5 personnes pendant 24h sur le réseau.

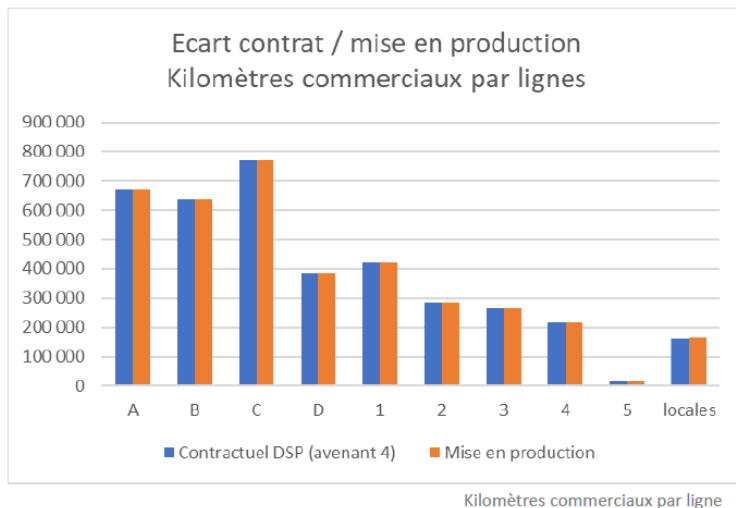
C'est pourquoi, il a été acté de **supprimer le titre 24h « solo »** de la gamme tarifaire.



- + **Tarif Groupe** : son accès est étendu à toutes structures qui accueillent des groupes de 10 à 35 personnes.
Son tarif passe de 0,60€ à 0,50€.

Etat de la production

- + Une offre de transport réalisée très proche du théorique contractuel (+0,19%)



- + Les km non réalisés représentent 0,48% des km pour l'année 2024 (contre 2,2 en 2023) :
 - > S'explique par la quasi-absence de mobilisation pour mouvement social en 2024
 - > Les km perdus sont liés :
 - pour 35,2%, à des problèmes de matériels*
 - pour 26,3% à des gênes de circulation (Tour de France essentiellement)*
 - pour 22% à l'absentéisme*

Synchro
BUS

Synchro
ACCESS



Vente de titres

- + un chiffre d'affaires en hausse de +2%
- + Une progression de la vente de titres occasionnels et des abonnements mensuels, alors qu'on note une baisse des abonnements annuels.

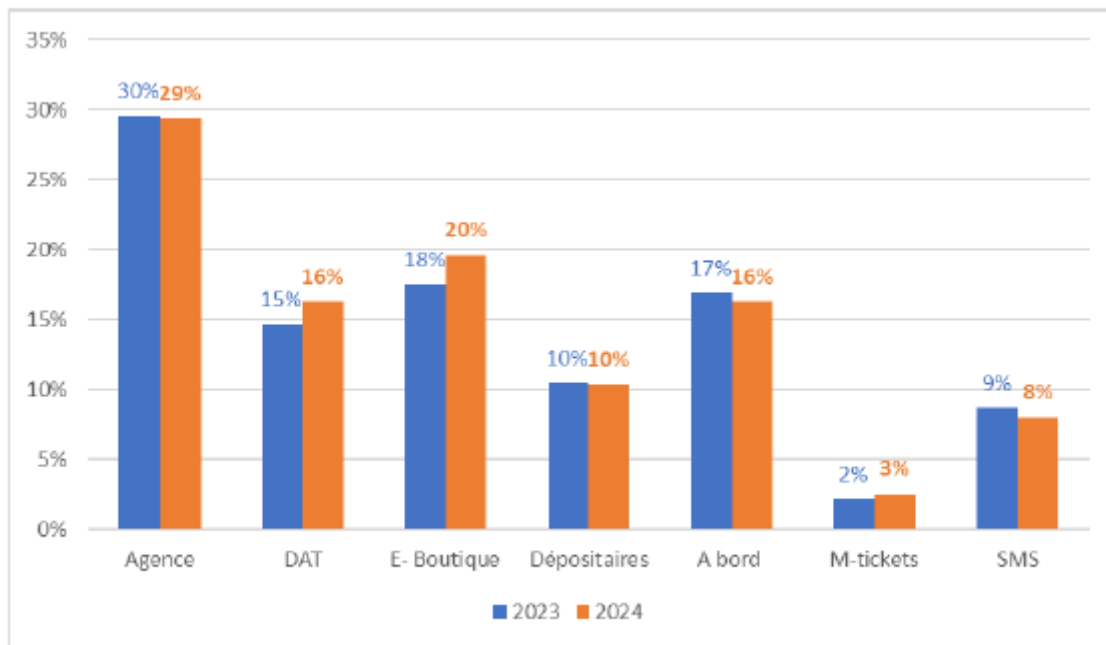
Ventes par titre

TITRE	2023	2024	Evolution 2023/2024
Ticket Solo	381 078	351 457	-8%
10 trajets	68 437	69 664	+2%
Ticket 24h	23 264	11 011	-53%
Ticket Tribu	6 726	12 273	+82%
2 voyages	49 792	55 331	+11%
Ticket Liberté	883	947	+7%
Ticket SMS	216 778	200 535	-7%
M-Ticket	66 937	77 727	+16%
Billet groupe	717	823	+15%
Abonnement annuel	15 633	15 353	-2%
Abonnement mensuel	18 313	19 587	+7%
Féclaz	2 420	1 833	-24%

Evolution des ventes par titre 2023-2024

Dématérialisation des titres de transport

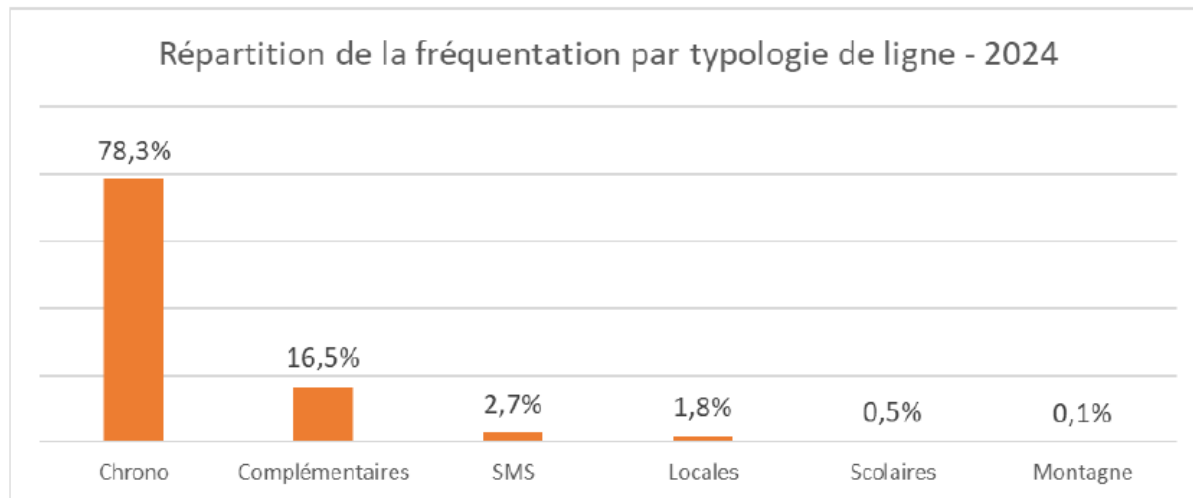
+ 45% des ventes se font via un canal dématérialisé, en progression de 3 points par rapport à 2023



Poids des ventes par canal 2023 et 2024

Fréquentation par ligne

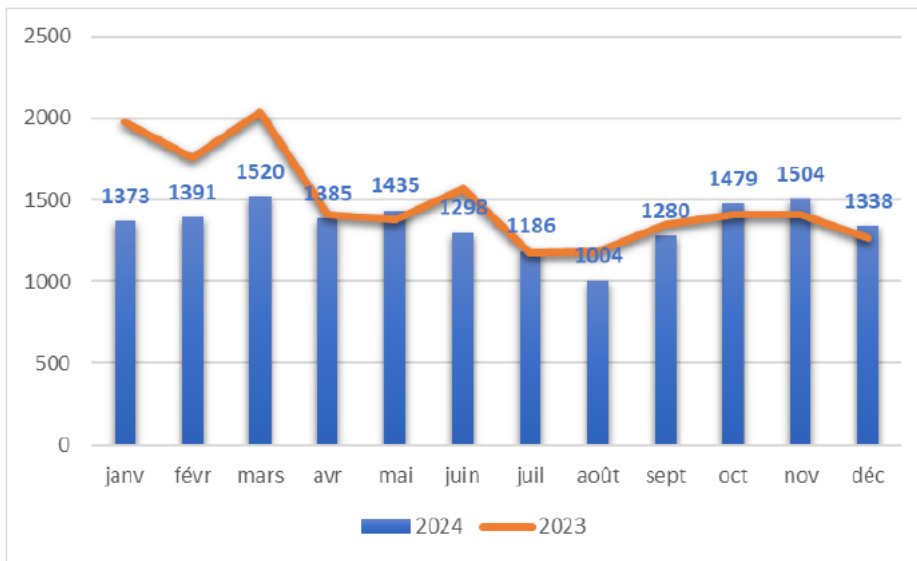
- + La fréquentation du réseau Synchro Bus poursuit **sa bonne dynamique avec une progression de 5%** par rapport à 2023
- + Le poids des lignes Chrono reste prépondérant dans le trafic du réseau. La ligne **B** reste la plus fréquentée, devant la **C** puis la **A**.



Répartition de la fréquentation par typologie de ligne – 2024

TPMR : Synchro Access'

- + Un renfort d'offre à compter d'avril pour mieux absorber la demande (réajustement des plages horaires des conducteurs et renforts si besoin)
 - > 384 clients ont pu bénéficier du service au moins une fois dans l'année
 - > Priorisation toujours donnée aux travailleurs, RDV médicaux, associations, puis activités de la vie quotidienne



Nombre de voyages Synchro Access' réalisés par mois en 2023

Synchro
BUS

Synchro
ACCESS



A la rencontre des habitants du territoire

- + 109 stands réalisés, pour un total de 56K€ de recettes commerciales
- + Dont 4 stands en janvier sur Technolac et campus de Jacob-Bellecombette
- + Des campagnes de communication d'envergure
- + Des évènements pour dynamiser le réseau
- + Opération pour inciter à la validation



Stand lors des chaînes d'inscription au lycée du Granier

Le Défi sans ma voiture

- + 3ème édition proposée aux actifs du territoire : 51 personnes ont participé au Défi sur 120 candidatures initiales
- + Bilan :
 - > 78% des participants déclarent avoir réduit l'utilisation de leur voiture depuis le Défi
 - > 31 d'entre eux ont souscrit à un abonnement bus, train ou une location de vélo



Le programme de fidélité

- + Lancement en novembre 2023, une 1^{ère} dans la communauté OÙRA
- + Principe :
 - > 1 validation = 2 points (4 points lors d'opérations spéciales)
 - > Cumul de points = cadeaux, répartis en 4 catégories (petits lots à 140 points jusqu'au très gros lots à 400 points)
- + 595 clients Synchro Bus nouvellement inscrits à ce programme



Le programme de fidélité et le challenge mobilité

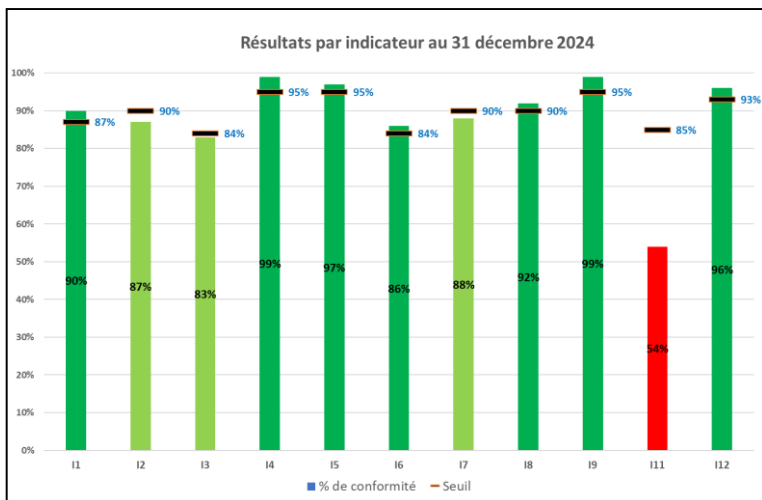
Les points sont multipliés par 4
1 validation = 8 points au lieu de 2

ça vaut le coup de
prendre le bus !



Une qualité de service qui montre une amélioration continue

- + Hausse du niveau d'exigence pour certains indicateurs
- + Résultats globalement très bons
- + 26 situations inacceptables détectées ayant entraîné des pénalités financières
- + Encore progrès à faire sur l'info en situation perturbée



Indicateurs	
I1	Accueil et conseil téléphonique
I2	Accueil et conseil à l'agence commerciale et chez les dépositaires
I3	Information sur le site internet et l'application mobile
I4	Etat du mobilier urbain
I5	Information aux arrêts
I6	Ponctualité ou régularité aux arrêts
I7	Identification, accessibilité et état des véhicules et de leurs équipements, confort à bord et information statique
I8	Comportement des conducteurs, vérificateurs et médiateurs, accueil et prise en charge à bord
I9	Information dynamique à bord des véhicules
I11	Information des voyageurs en situation perturbée, sur tous les canaux
I12	Réponse aux réclamations

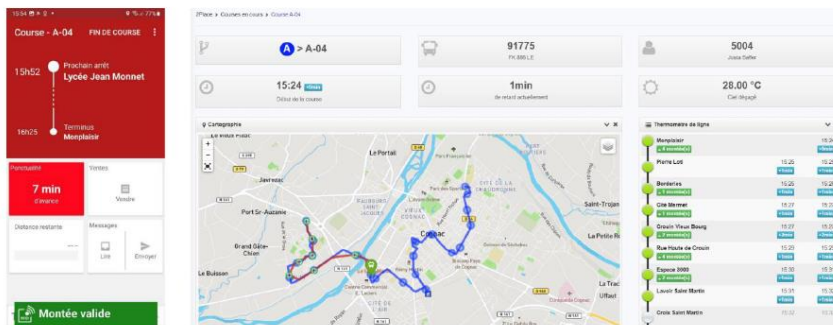
Synchro
BUS

Synchro
ACCESS



Les projets réalisés en 2024

- + **Billettique et SAE scolaire dans les Bauges** : équipement des cars scolaires des Bauges d'une billettique et d'un SAE
 - > Suivi des données d'exploitation (fréquentation et ponctualité notamment)
- + **SAE pour les scolaires de la cluse** :



Exemples d'écran « conducteur » et du logiciel exploitation

- + **Équipement des véhicules neufs** : arrivée de 15 véhicules neufs au gaz pour remplacer 11 gasoil
 - > Matériel embarqué à installer (billettique, radio, écran...)

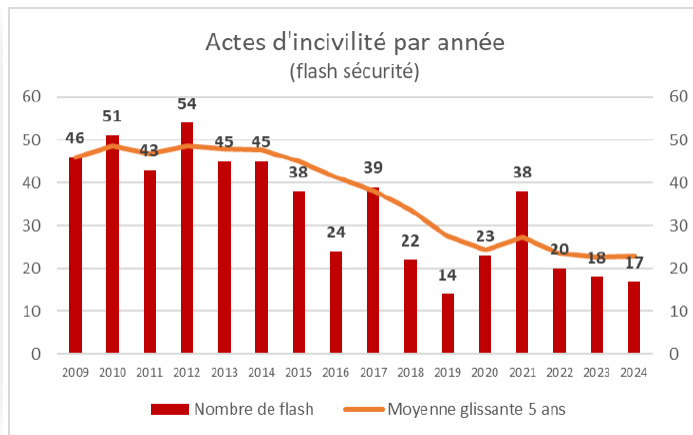
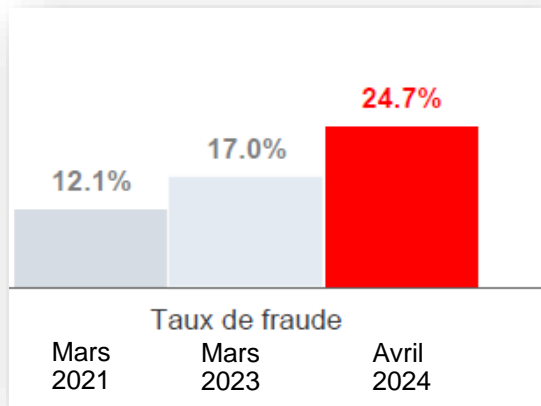
Synchro
BUS

Synchro
ACCESS



Vérification des titres de transport et fraude

- + Un taux de contrôle annuel en baisse en raison de l'absentéisme
- + 20 journées de contrôle renforcé avec le concours d'un prestataire sous-traitant, et parfois des forces de l'ordre
- + **Enquête fraude réalisée en avril** :
taux de fraude à 24,7% (contre 17% en mars 2023)
 - > Forte augmentation en 1 an, dérapage de +8 points
- + **L'ambiance sur le réseau reste apaisée**
- + Interventions « Civibus » auprès de 1 700 élèves
- + 12 opérations conjointes avec les forces de l'ordre ont été organisés



Événements sécurité/incivilités par année

Synchro
BUS

Synchro
ACCESS



Gestion du patrimoine de Grand Chambéry : faits marquants

- + Arrivée de 15 véhicules neufs BioGNV entre juillet et septembre 2024



- + Quelques grosses opérations de maintenance opérées sur certains véhicules diesel

N°PARC	TYPE	DATE MISE EN CIRCULATION	REFECTION MOTEUR	INTERVENTION BOITE VITESSE	REFECTION ARTICULATION
2009	CITELIS	29/07/06		X	
2012	CITELIS	29/07/06		X	
2016	CITELIS	29/07/05		X	
2025	CITELIS	08/07/08	X		
2042	CITELIS	28/06/13	X		
2043	CITELIS	08/06/13	X		
2046	CITELIS	24/09/13	X		
2047	CITELIS	24/09/13		X	
2048	CITELIS	24/09/13		X	
4007	CITELIS	18/07/07		X	X

Opérations de GER réalisées en 2024

- + Un taux de contre-visite au contrôle technique qui diminue : 8% (12% en 2023)



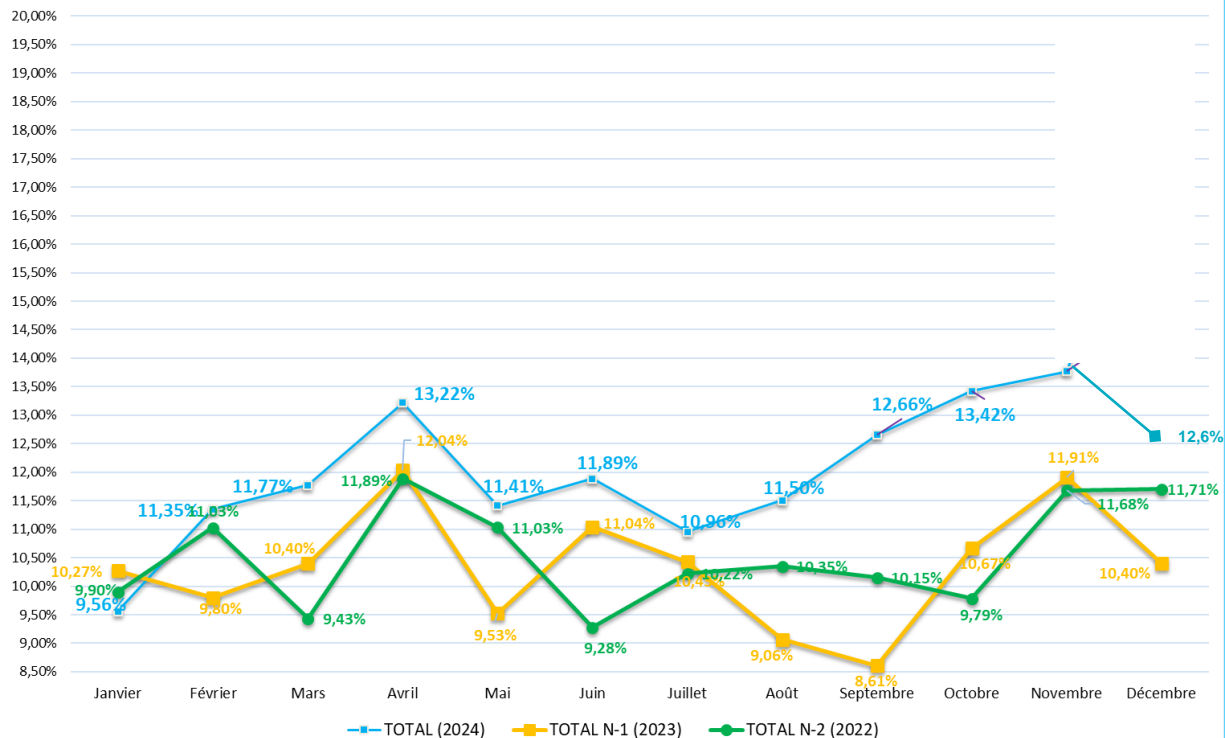
Synchro
BUS

Synchro
ACCESS



Un absentéisme globalement haut toute l'année

Evolution de l'absentéisme mensuel filiale



Une qualité de vie au travail mesurée par un baromètre

+ Une progression continue depuis 2020



Synchro
BUS

Synchro
ACCESS



Eléments financiers

- + Actualisation 2024 : +18,99% par rapport au contrat initial (€2018)

Forfait de charges DSP €2018 (y compris Avenants 1 à 5)	23 972 711 €
Coefficient d'indexation	x 1,189875602
Forfait de charges 2024 avant réfections	28 524 544 €

- + Marge du délégataire réalisée : 248 238 € (651 035 € prévu initialement au contrat)
 - > Historique : -65 369 € en 2023
- + 100% des investissements contractuels réalisés à fin 2024 (sur un total de 1,1M€)

Eléments financiers – Recettes encaissées

+ Recettes tarifaires :	4 945 532 €	[4 644 083€ en 2023]
+ <u>Recettes non tarifaires :</u>	<u>291 545 €</u>	[320 442 € en 2023]
+ TOTAL recettes 2024 :	5 237 077 €	[4 964 525 € en 2023]
+ Engagement de recettes contractuel :	5 918 817 €	
+ Ecart :	- 681 740 €	[-887 736 € en 2023]

Qualité de service

- > Bonus lié aux résultats des indicateurs de 3 523 € [bonus de 15 758 € en 2023]
- > Pénalités pour situations inacceptable d'un montant de 13 000€ [9 000 € en 2023]

UNE ANNÉE DE CONTINUITÉ

RAPPORT DU DÉLÉGATAIRE

2024

Synchro
BUS

Synchro
ACCESS

★
GRAND
CHAMBÉRY
l'agglomération

