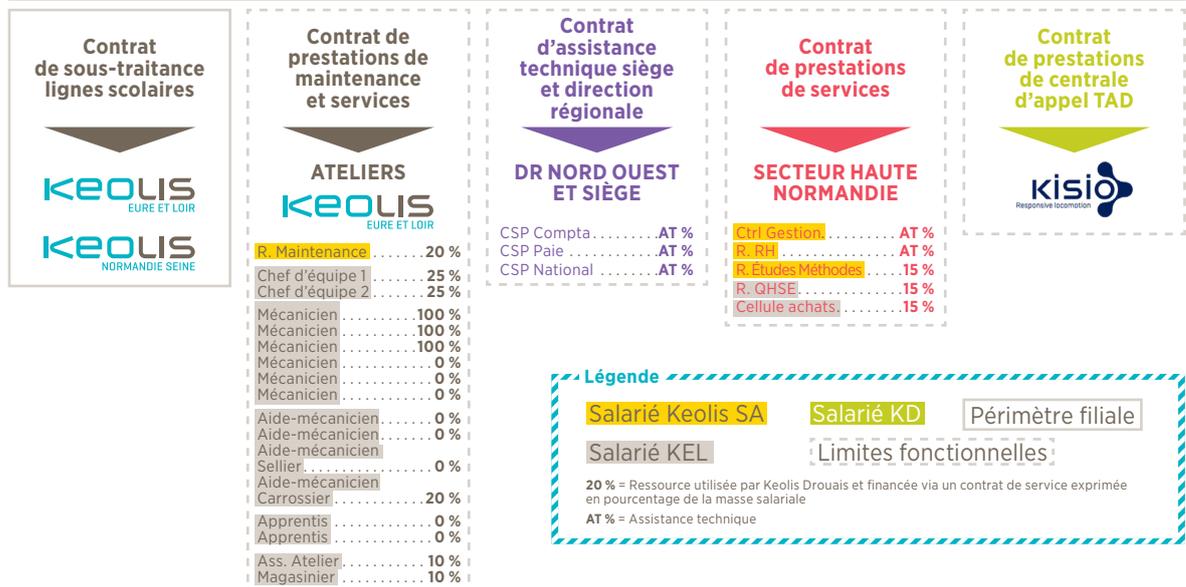
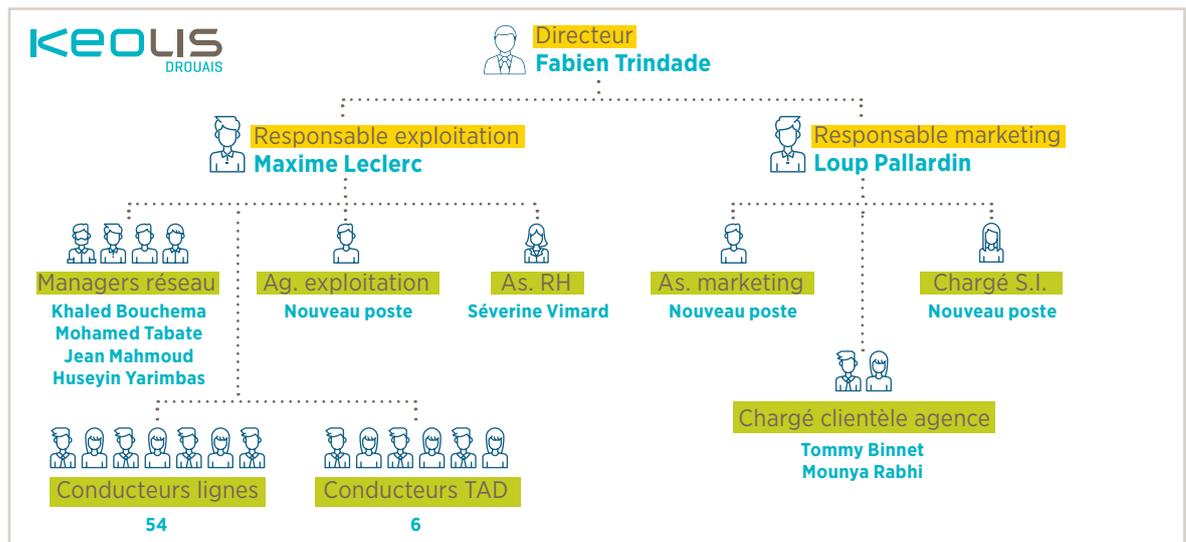
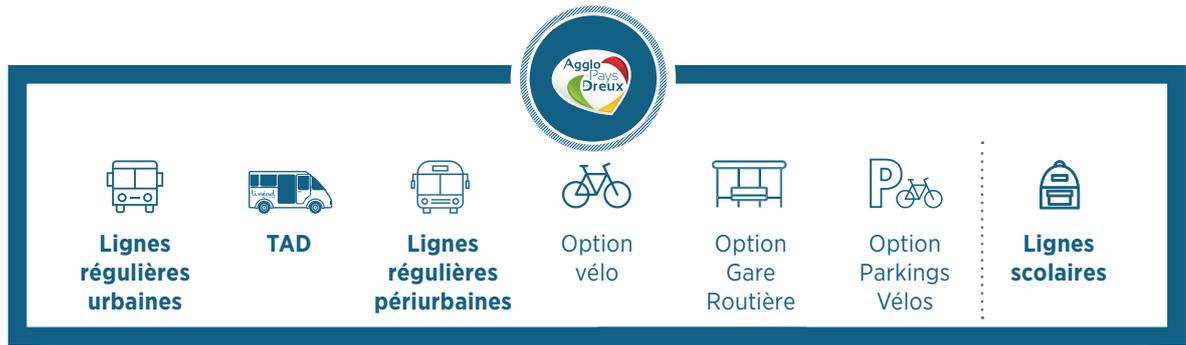


PARTIE 1

Schéma général de gestion de la DSP

Pour prendre en main le nouveau périmètre de la future DSP, Keolis prévoit une organisation dédiée et transparente. La société Keolis Drouais portera l'ensemble de la convention avec : des moyens propres, des ressources complémentaires, de la sous-traitance d'une partie de l'offre de transport.



Légende

- Salié Keolis SA
- Salié KD
- Périmètre filiale
- Salié KEL
- Limites fonctionnelles

20 % = Ressource utilisée par Keolis Drouais et financée via un contrat de service exprimée en pourcentage de la masse salariale
AT % = Assistance technique

1 - ÉQUIPE DE LA SOCIÉTÉ DÉDIÉE

L'entreprise disposera d'une équipe pluridisciplinaire dédiée à la convention de DSP.

1.1 - ÉQUIPE DE DIRECTION

Keolis prévoit la mise à disposition d'un comité de direction de trois personnes, centrées sur les fonctions opérationnelles fondamentales de l'activité :

- ✿ un directeur,
- ✿ un responsable exploitation,
- ✿ un responsable marketing et offre.

Cette organisation resserrée autour de trois interlocuteurs est la clé pour garantir à l'Agglomération une grande simplicité du dialogue et assurer le pilotage de tous les projets.

L'équipe de direction garantira en particulier :

- ✿ la mise en œuvre des engagements de la convention,
- ✿ la programmation et la réalisation des études demandées par l'Agglomération,
- ✿ la participation aux réunions techniques, commissions ou autres événements,
- ✿ les reportings prévus par la DSP.



Équipe de Direction, de gauche à droite :
Maxime Leclerc, Fabien Trindade et Loup Paillardin.

FABIEN TRINDADE, DIRECTEUR

Titulaire d'un master II stratégie marketing.

18 ans d'expériences professionnelles dont 15 ans dans le transport public de voyageurs.

Sa spécialité :

- ✿ traduire en actions la politique de déplacements d'un territoire.

Ses atouts :

- ✿ la conduite du changement en respectant les équilibres humains,
- ✿ l'engagement pour le service public.

MAXIME LECLERC, RESPONSABLE EXPLOITATION

Titulaire d'une licence professionnelle responsable production transport logistique.

10 ans d'expériences professionnelles dont 6 chez Keolis.

Sa spécialité :

- ✿ le management de ses équipes et une parfaite maîtrise de la production.

Ses atouts :

- ✿ le sang-froid dans les moments intenses,
- ✿ un engagement de chaque instant.

LOUP PAILLARDIN, RESPONSABLE MARKETING ET OFFRE

Titulaire d'un master transport mobilités environnement climat.

7 ans d'expériences professionnelles chez Keolis.

Sa spécialité :

- ✿ la construction et les études d'optimisation de l'offre de transport

Ses atouts :

- ✿ une créativité débordante,
- ✿ une capacité à prendre en charge des sujets très variés.

1.2 COLLABORATEURS DE LA SOCIÉTÉ DÉDIÉE

La structure de Keolis Drouais sera renforcée pour prendre en compte l'ensemble des missions attachées à la future DSP.

FONCTION EXPLOITATION

Le responsable exploitation disposera d'un agent supplémentaire, justifié par l'extension du périmètre et l'ajout de nouvelles missions. Son équipe sera composée de :

4 managers, en charge de l'encadrement de premier niveau, de la supervision des prises et fins de services, des réassorts de billetterie, de la régulation du réseau, de la gestion des perturbations inopinées, des audits de conduite, du suivi de l'accidentologie, de la gestion du planning, de la formation des nouveaux conducteurs, de la vérification des titres de transport, de la médiation, des contrôle qualité, de l'enregistrement des signalements de maintenance et des incidents d'exploitation,

1 agent d'exploitation polyvalent qui reprendra certaines des missions assurées aujourd'hui par les agents de prévention et le contrôleur de la société TEL ; il aura en charge la supervision du Champ de Foire, l'entretien du mobilier urbain, l'information voyageur, le contrôle des titres dans les lignes scolaires, les contrôles qualité des sous-traitants.

1 assistante administrative, en charge du suivi RH, intégrée dans l'effectif de la société dédié à 100 % contre 80 % actuellement,

60 conducteurs-receveurs dont 12 formés au service de Transport à la demande.

FONCTION MARKETING

La fonction marketing sera renforcée pour mener à bien les études d'optimisation d'offre et le plan d'actions commerciales. Sous l'autorité du responsable marketing affecté à 100 % (contre 50 % actuellement), l'équipe accueillera deux nouveaux postes :

1 assistant marketing, en charge de l'information voyageur, de la communication, de la gestion des recettes commerciales,

1 chargé des systèmes d'information, en charge du SAEIV, de la billettique, des systèmes électroniques embarquées, du site internet, du parc informatique, de la téléphonie.

Malgré l'élargissement du périmètre d'intervention, l'effectif de l'agence commerciale restera inchangé avec deux chargés de clientèle.

Au total, les moyens supplémentaires de structure alloués à la société dédiée représenteront l'équivalent net de trois ETP.

Keolis ne prévoit pas la reprise des 3,55 ETP, identifiés par la société TEL, comme affectés à l'activité relevant du futur périmètre de la DSP.



Cliquez ici pour consulter
la reprise du personnel
des entreprises sortantes.
Chapitre 1 / partie 3 / 3

Keolis renforce l'équipe marketing pour mener à bien les études d'optimisation de l'offre pendant la DSP. 

2 - PÉRIMÈTRE D'ACTIVITÉ DE LA SOCIÉTÉ DÉDIÉE

La société dédiée, Keolis Drouais, dépend de la convention collective urbaine (CCNTU). Sa vocation est l'exploitation de services réguliers ou à la demande.

Sa structure, ses moyens, son organisation, sa culture sont en parfait accord avec la nature des activités qu'elle exploite, à savoir les services réguliers, nécessitant des dispositifs de gestion des recettes ou encore des moyens d'information des usagers spécifiques.

Keolis Drouais a donc fait le choix d'exploiter en propre l'ensemble des services réguliers commerciaux objets de la future DSP :

- * les lignes urbaines,
- * les lignes périurbaines,
- * le Transport à la demande.

Les lignes scolaires ou les lignes dites à vocation scolaire (ex Rémi) seront confiées à des filiales sous convention interurbaine, par nature plus adaptées à la réalisation de ce type de services. La réglementation sur les coupures, l'amplitude, le temps partiel, le statut spécifique du conducteur période scolaire, offrent une souplesse de l'organisation dont ne dispose pas la CCNTU. Par ailleurs, les dimensions du territoire de l'Agglomération et la répartition des services à réaliser, nécessitent des implantations géographiques adaptées, pour minimiser les unités d'œuvre improductives, sans dégrader la qualité du service.

Cette organisation permettra de réconcilier les périmètres des sociétés entre leur objet social principal et la nature des activités qu'elles opèrent. Cette cohérence est un gage d'efficacité car elle évitera de dupliquer des organisations dans des structures distinctes. Elle garantira également une meilleure qualité des services en amenant chaque entreprise à se concentrer sur son cœur de métier et ses meilleurs savoir-faire.

Les services de mobilités complémentaires seront également exploités par Keolis Drouais en cas de levée des options correspondantes :

- * option 1 : navette centre-ville électrique,
- * option 3 : desserte du pôle secondaire de Villemeux-sur-Eure,
- * option 4 : desserte de la gare de Marchezais,
- * option 7 : mise à disposition de vélos,
- * option 8 : contrôle d'accès des parkings vélos.

Les options portant sur la mise en œuvre de nouveaux équipements ou l'entretien d'infrastructures seront pilotées par la société dédiée, le cas échéant avec l'appui du responsable maintenance de Keolis Eure-et-Loir. Il s'agit des options :

- * option 2 : véhicules fonctionnant à partir d'énergies alternatives au gazole et à mesure des renouvellements,
- * option 5 : billettique,
- * option 6 : entretien de la gare routière,
- * option 9 : déploiement de poteaux d'arrêt,
- * option 10 : travaux de réhabilitation de l'étage de l'agence commerciale.

**Keolis Drouais sera
l'interlocuteur unique
et le garant de la qualité
pour l'ensemble des services
vis-à-vis de l'Agglo
du Pays de Dreux.**



3 - SOUS-TRAITANCE DE CERTAINES ACTIVITÉS

3.1 - CHOIX DES SOUS-TRAITANTS

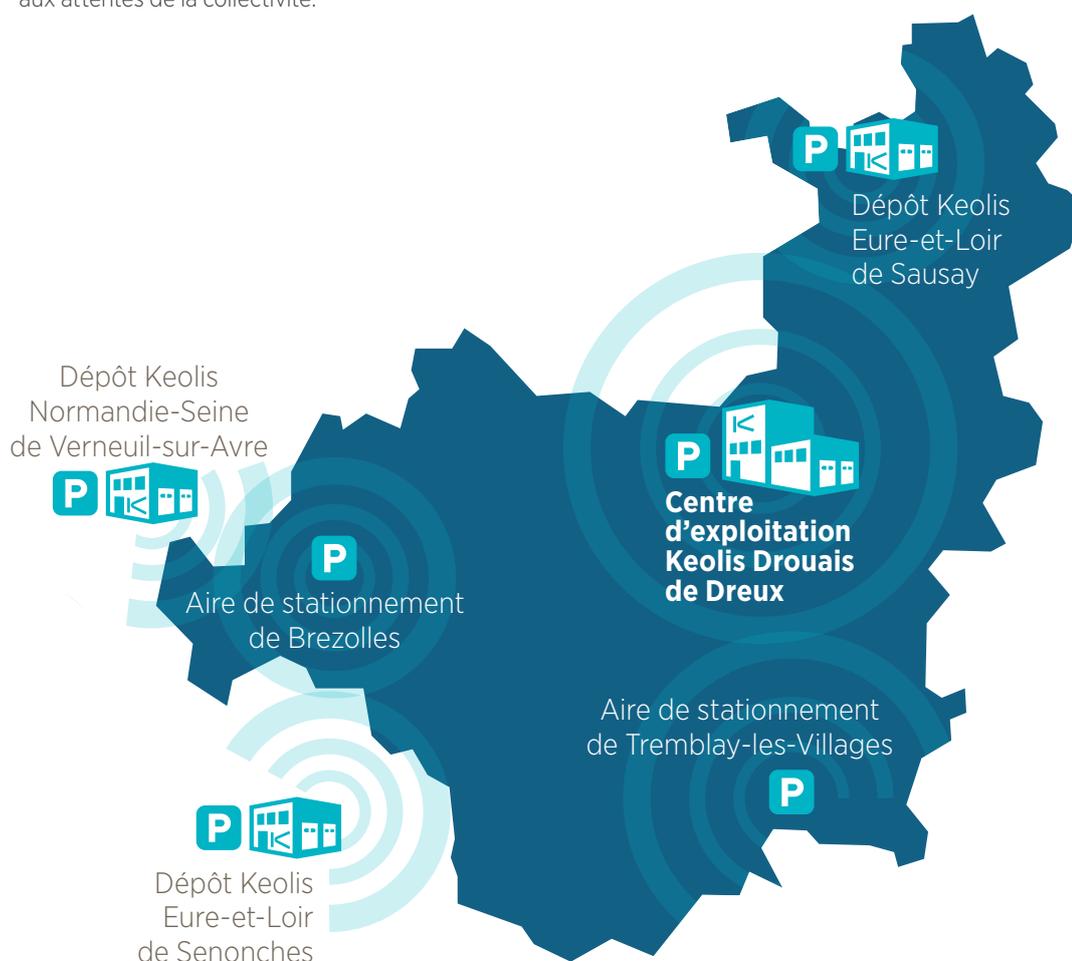
Keolis a identifié deux sous-traitants pour exploiter les lignes à vocation scolaire de la future DSP :

- Keolis Eure-et-Loir, qui opère aujourd'hui la majorité des services de transport scolaire de l'Agglomération,
- Keolis Normandie-Seine dont le dépôt de Verneuil-sur-Avre s'avère plus pertinent pour réaliser certains services à l'Ouest de l'Agglomération.

Keolis fait le choix de limiter le nombre de sous-traitants pour faciliter la supervision des services et garantir une qualité homogène et constante.

Si le recours à la sous-traitance est guidé par des contraintes opérationnelles (situation du dépôt, nature de l'activité) et économiques (services scolaires nécessitant essentiellement des salariés à temps partiel), cela n'occulte en rien les responsabilités de Keolis Drouais dans la délivrance d'un service conforme aux attentes de la collectivité.

Keolis fait le choix de limiter le nombre de sous-traitants pour faciliter la supervision des services et garantir une qualité homogène et constante.



Carte des dépôts Keolis sur le périmètre de l'Agglo du Pays de Dreux

[Cliquez ici pour consulter le bilan des unités d'œuvre. Chapitre 2 / partie 6](#)

3.2 - PRÉSENTATION DE KEOLIS EURE-ET-LOIR

Keolis Eure-et-Loir exploitera les services avec des conducteurs et des véhicules au départ du centre d'exploitation de Dreux et du dépôt de Saussay (ponctuellement au départ du dépôt de Senonches).

Le dépôt de Saussay est un centre opérationnel de proximité. C'est un relais géographique entièrement supervisé par le centre d'exploitation de Dreux. Le dépôt accueille 25 autocars et 25 conducteurs, encadrés par un chef de secteur rattaché au responsable exploitation de Dreux.

Le site est autonome pour réaliser le plein de gazole et d'AdBlue. Il dispose également d'équipements pour le lavage des véhicules. En revanche, la maintenance des autocars est assurée par l'atelier de Dreux.

Pour garantir la conformité du service au cahier des charges, Keolis Eure-et-Loir désignera un chef de secteur référent, chargé du pilotage de l'activité confiée par la société dédiée. Il sera épaulé par les chefs de secteur de chaque dépôt.



3.3 - PRÉSENTATION DE KEOLIS NORMANDIE-SEINE

Keolis Normandie-Seine exploitera les services au départ de son dépôt de Verneuil-sur-Avre. Ce site est un relais du centre d'exploitation principal basé à Évreux. Il est supervisé par un chef de secteur qui encadre 33 conducteurs et dispose de 33 véhicules.

Le dépôt est constitué de :

- 1 bâtiment de bureaux et d'accueil des conducteurs,
- 1 station carburant,
- 1 portique de lavage des autocars,
- 1 aire de stationnement sécurisée,
- 1 atelier capable de réaliser la maintenance de premier niveau.

3.4 - SUPERVISION DES SOUS-TRAITANTS

La garantie de qualité et de transparence passera par des relations contractuelles formalisées entre Keolis Drouais et ses partenaires sous-traitants, sur la base des engagements figurant dans la convention de DSP :

- alignement des objectifs de qualité, de performance et de reporting des services sur ceux liant Keolis Drouais à l'Agglomération,
- actualisation des prix identique à celle de la convention de DSP,
- reprise des clauses de pénalités,
- formalisation des procédures permettant de contrôler les prestations réalisées,
- plan de continuité du service,
- procédure d'information en cas d'urgence.

Sur le plan opérationnel, la supervision des sous-traitants sera assurée par l'équipe de direction de Keolis Drouais, en particulier par le responsable exploitation en lien avec ses homologues.

Keolis Drouais installera un comité de pilotage mensuel auquel un représentant de chaque sous-traitant sera tenu d'assister. ”

4 - SERVICES ET ASSISTANCES À LA SOCIÉTÉ DÉDIÉE

Dans le schéma général de gestion de la DSP, la société dédiée disposera de ressources et d'assistances complémentaires.

4.1 - MAINTENANCE DES VÉHICULES

Keolis Drouais confiera la maintenance du parc à l'atelier rattaché à la société Keolis Eure-et-Loir. Cette structure est dimensionnée et équipée pour réaliser la maintenance des autobus et des autocars. L'atelier entretient actuellement près de 160 véhicules.

Cette organisation permettra de bénéficier d'une équipe pluridisciplinaire et d'une amplitude de fonctionnement que Keolis Drouais n'aurait pas pu avoir en recourant à un atelier dédié. Outre les mécaniciens, l'atelier de Keolis Eure-et-Loir dispose en particulier des compétences spécifiques suivantes :

- * un aide-mécanicien carrossier,
- * un aide-mécanicien sellier,
- * un magasinier,
- * un agent de convoyage des véhicules (contrôle technique, prestataires externes).

L'effectif nécessaire à l'entretien des 30 autobus et 4 minibus appartenant à la société dédiée a été identifié et chiffré à partir des ressources dont dispose l'atelier de Keolis Eure-et-Loir. Il représentera l'équivalent de 4 ETP dont 2 mécaniciens.

L'atelier assurera les contrôles réglementaires, la maintenance préventive et curative des véhicules, le cas échéant en recourant à des fournisseurs spécialisés.

L'atelier de Keolis Eure-et-Loir aura également en charge la gestion des approvisionnements en carburant et en AdBlue pour le compte de Keolis Drouais. Les consommations donneront lieu à une facturation mensuelle à partir des relevés de compteurs de la station carburants.

Pour garantir la traçabilité et la transparence de gestion, l'atelier de Keolis Eure-et-Loir réalisera le suivi des opérations de maintenance avec un logiciel de GMAO et un compte utilisateur distinct, au nom de Keolis Drouais.

4.2 - ASSISTANCE DU GROUPE KEOLIS

Dans l'organisation du Groupe Keolis, les moyens dont disposent les filiales sont complétés par des structures décisionnelles, d'études et de supports fonctionnels localisées au siège, dans les directions régionales et au sein des secteurs.

L'assistance du siège constituée d'analyses, de conceptions, de conseils, de préconisations et/ou de contrôles, porte sur tous les domaines de la gestion courante d'un réseau de transport public de voyageurs :

- * les achats avec la négociation de contrats-cadres,
- * la mise à disposition d'outils pour l'exploitation (graphitage, habillage, planning, accidentologie, etc.), la maintenance des biens, la gestion des stocks, les études marketing (prévision de trafic et de recettes, méthodologies d'enquêtes et de restructuration de réseau, études Keoscopie, etc.), les nouveaux outils numériques (SAEIV, site internet, billettique, etc.),



Les prestations confiées à l'atelier de Keolis Eure-et-Loir feront l'objet d'un contrat reprenant les obligations de la convention de DSP.



- ✿ les audits réalisés par les spécialistes du Groupe dans chaque métier,
- ✿ les affaires juridiques et fiscales : conseils sur la réglementation, contentieux social et fiscal, opportunités de subventionnement, contrats de prestations de services,
- ✿ la gestion de la trésorerie,
- ✿ l'intervention d'experts métiers (modes doux, billettique, matériels roulants, infrastructure, etc),
- ✿ les références et les échanges de bonnes pratiques, les études (Keoscopie),
- ✿ la veille technologique et réglementaire.

Une convention d'assistance technique est signée entre Keolis SA et ses filiales. En contrepartie, Keolis facture une quote-part de frais que le Groupe supporte directement.

4.3 - APPORT DE LA STRUCTURE RÉGIONALE

Au niveau régional France, Keolis est organisé en cinq directions. Chacune d'elle rassemble :

- ✿ une équipe constituée d'un expert dans chacune des six grandes fonctions : exploitation, maintenance, RH, marketing, système d'informations, administrations-finances,
- ✿ les centres de services partagés chargés de gérer la comptabilité et la paye pour les filiales rattachées,
- ✿ l'institut de formation Keolis.

Keolis Drouais dépend de la direction régionale Nord-Ouest basée à Rennes.

La direction régionale apporte son appui aux filiales dans les domaines suivants :

- ✿ exploitation : supervision des méthodes de production, déploiement des outils métiers,
- ✿ maintenance : appui technique dans la gestion des parcs, des matériels et des énergies,
- ✿ ressources humaines : veille réglementaire, appui de dossiers contentieux,
- ✿ développement commercial : partage des bonnes pratiques,
- ✿ systèmes d'information : déploiement des outils informatiques et support,
- ✿ gestion : comptabilité, expertise juridique, conformité réglementaire, pilotage budgétaire.

Les prestations délivrées par la direction régionale font l'objet d'une convention et se traduisent par la facturation d'une assistance technique établie en fonction du chiffre d'affaire de la filiale.

4.4 - APPORT DU SECTEUR

Un maillage sectoriel regroupant de trois à cinq filiales, sous couvert de la direction régionale, permet de mutualiser des ressources opérationnelles complémentaires sur cinq métiers supports, incarnés par un représentant capable d'intervenir au sein même des filiales. Keolis Drouais est rattachée au secteur Haute-Normandie qui dispose de :

- 1 contrôleur de gestion (basé à Orléans),
- 1 responsable ressources humaines (basée à Évreux),
- 1 responsable études et méthodes (basée à Dreux),
- 1 responsable QHSE (basée à Dreux),
- 1 chargé des approvisionnements (basée à Dreux).

Les prestations mutualisées et fournies par les ressources sectorisées font l'objet d'une convention et se traduisent par la facturation d'une quote-part de masse salariale établie en fonction du chiffre d'affaire de la filiale.

4.5 - GESTION DE LA CENTRALE DE RÉSERVATION TAD

Keolis prévoit de reconduire le contrat de prestations de services pour la centrale d'appel et de réservations du Transport à la demande avec la société Kisio Services.

