

PARTIE 5

Biens mis à disposition par l'Agglomération

1 - MOBILIER URBAIN

Keolis reprendra les 222 poteaux d'arrêt faisant l'objet des biens mis à disposition par l'Agglomération qui équipent les communes de Dreux, Vernouillet, Luray, Sainte-Gemme-Moronval et Chérisy.

1.1 - OPÉRATIONS MAINTENANCE

Les interventions consisteront à remplacer ou réparer les composants détériorés d'un poteau (mât, cadre, tête, signalétique) et ce quelle qu'en soit la cause ou l'étendue ; Cela inclut le vandalisme pouvant aller jusqu'au remplacement complet du mobilier.

Dès la moindre constatation d'usure ou de détérioration, Keolis remplacera systématiquement les plexiglass de protection pour maintenir une lisibilité parfaite des informations. Les opérations de maintenance incluent :

- ✿ la fourniture des pièces (origine constructeur),
- ✿ la main d'œuvre,
- ✿ les formalités réglementaires pour les autorisations de pose.

La maintenance sera réalisée par du personnel Keolis Drouais. Seules les opérations d'implantations complètes de poteaux seront confiées à un prestataire spécialisé.

Keolis assume le risque opérationnel et s'engage sur des montants forfaitaires pour le nombre de poteaux prévus.

1.2 - DÉLAIS D'INTERVENTION

Keolis s'appuiera sur un dispositif de signalement des dégradations composé de trois sources et de plusieurs outils :

- ✿ les conducteurs, pourront signaler le mobilier dégradé en fin de service avec le logiciel « Signalements »,
- ✿ les clients pourront signaler une anomalie avec la nouvelle application « Kollect » ou le formulaire « Dites-nous tout » et l'enveloppe T disponibles à bord des véhicules,
- ✿ les managers feront les signalements à chaque constatation lors de leur présence sur le réseau.

Keolis s'engage à ce que les réparations soient effectuées dans un délai de huit jours ouvrés maximum après le signalement des dommages. 



Entretien d'un poteau d'arrêt



Cliquez ici pour consulter
Encourager l'expression
des clients.
Chapitre 5 / partie 6 / 3

1.3 - NETTOYAGE DES POTEAUX D'ARRÊT

Keolis prévoit une campagne de nettoyage des poteaux par an (programmation au printemps ou en automne). Cette opération sera confiée à un prestataire spécialisé.

Le nettoyage portera sur tous les composants du poteau : tête, cadre d'affichage, ossature. Il consistera à laver, rincer et essuyer le mobilier ainsi qu'à enlever les débris et la végétation aux abords immédiats de l'arrêt. Un personnel Keolis supervisera et contrôlera les opérations.

Par ailleurs, à l'occasion des deux campagnes de pose des fiches horaires (juin et août), Keolis procédera au nettoyage ou au remplacement des cadres d'affichage.



1.4 - REMPLACEMENT DU MOBILIER LE PLUS ANCIEN

L'offre de Keolis inclut le remplacement des 82 poteaux de type « Decaux » encore présents sur le réseau. En effet, ce mobilier ancien (plus de 20 ans) n'est plus commercialisé et les pièces détachées ne sont plus disponibles pour assurer leur maintenance.

Keolis prévoit de les remplacer par le poteau « Urbanéo Mistral » actuellement déployé sur le reste du réseau.

Les cadres d'affichages de type « Urbanéo » qui équipent certains poteaux Decaux seront démontés et reconditionnés pour servir de pièces détachées.

Les poteaux d'arrêts
les plus anciens seront
tous remplacés par
un mobilier respectant
les normes d'accessibilité
pour l'information
voyageur.



2 - SYSTÈME D'AIDE À L'EXPLOITATION ET L'INFORMATION VOYAGEUR

Keolis reprendra l'ensemble des équipements SAEIV mis à disposition par l'Agglomération soit :

- ✿ 22 calculateurs Navocap,
- ✿ 5 bornes d'information voyageur (BIV),
- ✿ 2 terminaux pour SAEIV Pysae.

2.1 - SAEIV DES VÉHICULES URBAINS

Pour le SAEIV des véhicules urbains, le système actuel sera repris par Keolis mais sera en grande partie remplacé dès 2021. En effet, les conditions financières de prolongation du service (fonctionnement et maintenance) proposées par le fournisseur Navocap s'avèrent plus coûteuses que le remplacement du système par un matériel plus récent et plus performant.

Keolis remplacera les calculateurs SAEIV Navocap par du matériel Hanover. Le système présente les mêmes caractéristiques techniques et offre des fonctionnalités améliorées par rapport au matériel Navocap. Il permet de respecter l'annexe 11 de la Loi n° 2005-102 pour l'égalité des droits et des chances. Il utilise le protocole normalisé de transmission des données « SIRI » (Service Interface for Real time Information) facilitant le dialogue avec les équipements périphériques (site internet, afficheur dynamique, etc.).

Keolis prévoit le remplacement des terminaux Pysae de l'actuelle ligne 6 par l'extension du SAEIV Hanover à tous les véhicules affectés aux lignes périurbaines.

L'harmonisation des matériels permettra de superviser l'exploitation de toutes les lignes régulières avec un même outil. Elle garantira la même fiabilité et la même disponibilité de l'information pour les voyageurs. L'annonce sonore et visuelle (bandeaux lumineux) à bord des véhicules, à l'instar des autobus urbains, assurera la conformité avec l'annexe 11 de la Loi de 2005.

2.2 - BORNES D'INFORMATION VOYAGEURS (BIV)

Les cinq Bornes d'Information Voyageurs (BIV) implantées aux arrêts Vieux Pré, Mésirard, Riottes, Felsberg ne sont plus compatibles avec les dernières évolutions des protocoles d'échanges de données. Les interfaces à développer pour maintenir la technologie impliquerait des coûts beaucoup trop importants. Keolis ne pourra pas assurer leur maintien en état de fonctionnement.

Une moins-value de 5 000 euros est intégrée dans l'offre au titre de la revente des BIV à d'autres réseaux encore équipés de cette technologie.

L'évolution actuelle des outils et la grande volatilité des acteurs du marché conduisent Keolis à ne pas préconiser le remplacement de ces équipements pour le moment. Keolis prévoit néanmoins l'installation dans la gare routière de deux écrans d'affichage des horaires en temps réel.

Keolis équipera tous les véhicules affectés aux lignes régulières urbaines et périurbaines d'un SAEIV conforme à l'annexe 11 de la Loi de 2005. 



Cliquez ici pour consulter
Plan d'actions marketing et
commerciales, information
dynamique à tout moment. 

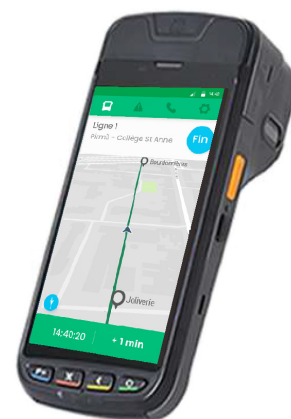
2.3 - SAEIV PYSAE

Pour les lignes à vocation scolaire, Keolis propose de généraliser le SAEIV Pysae. Tous les autocars affectés aux lignes de transport scolaire seront équipés d'un terminal Android durci, installé sur un support de fixation spécialement conçu pour faciliter le guidage du conducteur.

L'offre de Keolis inclut la fourniture, l'installation, le renouvellement d'une partie des terminaux en cours de convention, le fonctionnement et la maintenance de la solution Pysae à partir du 1^{er} septembre 2021, date à laquelle tous les circuits scolaires auront été intégrés dans la DSP.

Les terminaux Android installés pour supporter l'application Pysae pourront également supporter le système billettique. En cas de levée de l'option 5 « billettique », les appareils seront installés dans les autocars, sur le portillon conducteur, pour que tous les élèves valident leur carte à la montée.

La solution SAEIV Pysae sera mutualisée avec la billettique Actoll sur le même appareil. ”



Terminal Android durci

3 - SYSTÈME BILLETTIQUE

Keolis reprendra l'ensemble des équipements billettique Actoll, mis à disposition par l'Agglomération soit :

- 24 valideurs,
- 3 portables de contrôle,
- 1 portable de contrôle/vente,
- 2 TPV et leurs accessoires (cibles sans contact, imprimantes, scanner).

3.1 - PROGRAMME DE MAINTENANCE

Pour assurer la continuité du service et l'entretien des équipements tels qu'ils existent aujourd'hui, Keolis prolongera le contrat d'hébergement et de full maintenance auprès du fournisseur Actoll. Ce contrat intègre les prestations et les coûts suivants :

- l'hébergement du système billettique chez le fournisseur,
- les coûts de communication des valideurs et portables,
- la maintenance logicielle et matérielle de tous les équipements,
- la maintenance et les frais de fonctionnement de la boutique en ligne,
- la maintenance et les frais de fonctionnement du paiement sans contact à bord des véhicules,

Keolis a également intégré le renouvellement en cours de convention des 4 terminaux légers (type Android) destinés au contrôle.

3.2 - FONCTIONNALITÉS COMPLÉMENTAIRES

Compte tenu de l'élargissement du périmètre de gestion de la nouvelle convention et pour répondre aux orientations et aux missions que l'Agglomération souhaite confier au futur délégataire en matière de gestion des ventes (scolaires notamment), Keolis a intégré dans son offre la mise en œuvre d'outils et de services complémentaires au système billettique :

- ✱ un module de vente en ligne de la gamme tarifaire,
- ✱ un module CRM (Customer Relationship Management),
- ✱ un module de gestion des impayés,
- ✱ un module de gestion de la fraude,
- ✱ un distributeur automatique de titres (DAT).

En option 5, Keolis détaille les modalités techniques et financières d'extension du système billettique aux lignes périurbaines et scolaires.



4 - RADIOTÉLÉPHONIE

Keolis reprendra l'ensemble des équipements de radiotéléphonie qui se compose de :

- ✱ 1 relais radio et son antenne,
- ✱ 20 postes de communication (bus),
- ✱ 1 poste de communication fixe (exploitation),
- ✱ 3 portatifs.

Ce dispositif de radio privé permet de communiquer avec les véhicules urbains sur la zone géographique de Dreux, Vernouillet, Luray, à partir d'une antenne radio située au centre d'exploitation. Il permet de maintenir un dialogue permanent et fluide avec tous les conducteurs et facilite la régulation en temps réel du réseau, notamment en cas de perturbations inopinées.

Keolis prévoit de renouveler les contrats de maintenance auprès du fournisseur SRTC, pour pérenniser le système actuel pendant la durée de la convention.

Afin d'offrir un niveau de service analogue sur les lignes périurbaines, Keolis équipera les véhicules avec un dispositif offrant des fonctionnalités comparables :

- ✱ réception d'un appel par le conducteur sans avoir à décrocher,
- ✱ possibilité d'appel simultané de tout ou partie des véhicules.

Concernant les lignes scolaires, tous les conducteurs disposeront d'un téléphone GSM traditionnel permettant d'appeler et d'être appelé pour les numéros d'urgence et les numéros d'exploitation.

5 - VIDÉOPROTECTION

Keolis reprendra le système de vidéoprotection des véhicules du réseau urbain, soit 18 équipements (les deux minibus de 23 places ne sont pas équipés).

Les équipements sont en bon état et peuvent fonctionner encore plusieurs années. Keolis prévoit de souscrire un contrat de maintenance auprès du fournisseur Cibest et de renouveler une partie des disques durs, pour garantir le fonctionnement du système pendant la durée de la convention.

Keolis installera la vidéoprotection dans les deux véhicules qui remplaceront les minibus 23 places.



6 - AGENCE COMMERCIALE

L'Agglo du Pays de Dreux met gratuitement à la disposition du futur délégataire les locaux de l'agence commerciale (Agglo Mobilités).

Les bureaux se situent dans l'aile Est de la gare de Dreux (Bâtiment voyageur, place Sépard, 28100 Dreux). Ils sont référencés par Gares & Connexions comme Unité Topographique : 002621S - Bâtiment n°022. Ils se composent :

- * au rez-de-chaussée de 86 m² d'espaces accessibles au public,
- * au 1^{er} étage de 84 m² de bureaux non accessibles au public.

6.1 - ÉTAT DES LIEUX

Les locaux sont mis à disposition avec plusieurs équipements :

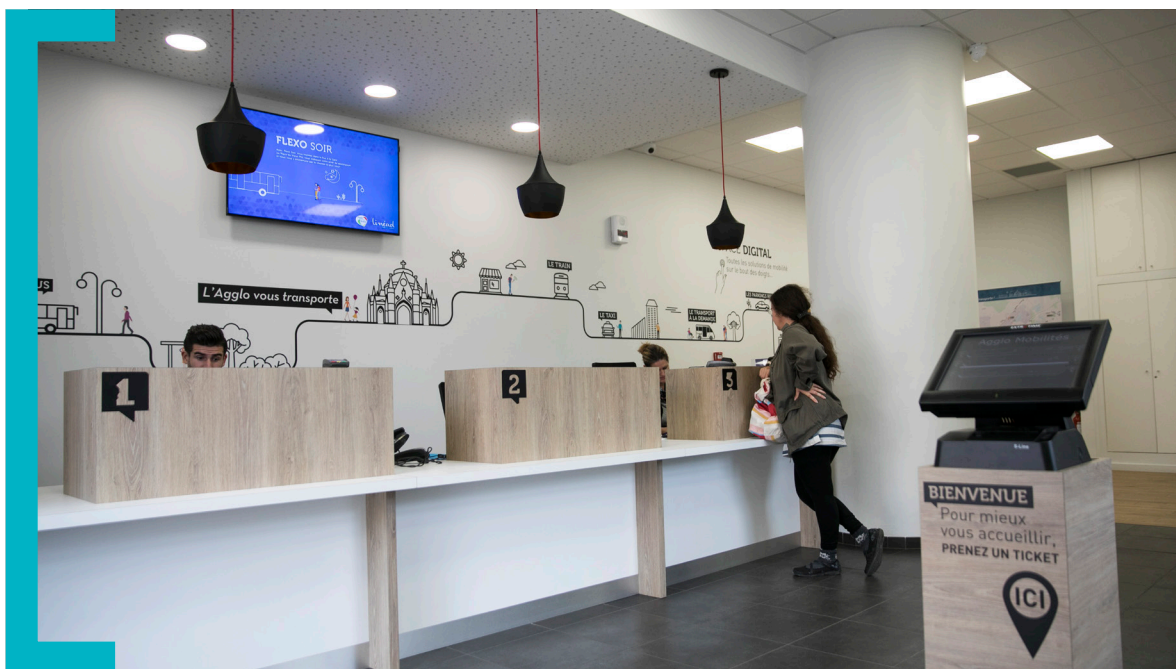
- * 1 système d'alarme composé d'un capteur anti-intrusion, d'un détecteur de présence, de boutons anti-panique disposés aux guichets 2 et 4,

- 1 système de vidéoprotection relié à une centrale de télésurveillance,
- 1 baie de brassage compartimentée,
- 1 écran d'information dynamique LCD 55 Samsung DB55E,
- 2 tablettes tactiles Galaxy Tab A SM-T555 en libre-service,
- 4 postes d'accueil et de vente avec fauteuils de travail,
- 1 coffre-fort et du mobilier : 2 canapés, 1 table haute et 4 tabourets.

À l'étage, les bureaux comprennent du mobilier appartenant aux délégataires.

Conformément à l'article 12.1 du projet de contrat, un état des lieux d'entrée devra être effectué au plus tard dans les trois mois à compter de la date d'effet de la convention.

**Keolis préconise
que l'état lieux se déroule
dès le premier jour
d'entrée dans les locaux.** //



6.2 - ENTRETIEN DU BIEN

L'article 12.1 du projet de convention précise que la mise à disposition des locaux inclut les charges d'entretien, de nettoyage et de grosses réparations.

Keolis prendra donc en charge tous les autres coûts nécessaires à l'activité et au fonctionnement courant de l'agence :

- les consommations d'électricité, d'eau et de chauffage,
- les coûts de fonctionnement et de maintenance des systèmes de télésurveillance et de vidéoprotection,
- les coûts d'abonnement téléphonique et internet,
- les fournitures de bureau,
- le matériel informatique et bureautique (imprimantes, copieurs),
- le petit mobilier.

6.3 - AMÉNAGEMENTS COMPLÉMENTAIRES DES LOCAUX

Dans le cadre de son plan d'actions commerciales, Keolis souhaite orienter l'activité de l'agence vers le conseil personnalisé. Pour y parvenir, Keolis propose de réaménager le guichet n°4 (bureau fermé), en espace ouvert, équipé d'un mobilier confortable, destiné à accueillir les clients sur rendez-vous.

Pour renforcer l'identification et l'appartenance du lieu à l'Agglo du Pays de Dreux et la marque Linéad, Keolis prévoit également de :

- ✱ modifier les enseignes extérieures actuellement à l'image du réseau Rémi,
- ✱ compléter les supports d'affichage et les présentoirs destinés à l'information,
- ✱ compléter le dispositif d'écran vidéo pour diffuser les horaires en temps réel et les campagnes de promotion du réseau,
- ✱ rénover et compléter les canapés et sièges.

Keolis propose également de réaliser des travaux pour améliorer l'accessibilité et le confort des clients. Pour faciliter l'accès des personnes à mobilité réduite (fauteuils, poussettes, personnes âgées) Keolis préconise le remplacement des portes d'entrée à ouverture manuelle par des portes à ouverture automatique et l'installation d'un rideau d'acier pour protéger les locaux.

Pour améliorer le confort des clients, Keolis a étudié la faisabilité et le coût de l'installation de la climatisation du rez-de-chaussée de l'agence.

Enfin, pour renforcer l'isolation, Keolis a chiffré le remplacement des deux baies vitrées de la partie commerciale.

Aménagements complémentaires	Coûts HT
Création d'un espace conseil clients	5 000 €
Aménagements d'identification des locaux et de renforcement des supports d'information	3 000 €
Mobilier canapés, sièges	2 000 €
Accessibilité PMR de l'entrée de l'agence	17 800 €
Climatisation du rez-de-chaussée	9 700 €
Remplacement des fenêtres du rez-de-chaussée	8 800 €

En option 10, Keolis présente les travaux de réhabilitation du 1^{er} étage de l'agence commerciale.



Exemple mobilier agence conseil

